

# INFORME DE SUPERVISIÓN ORDEN DE COMPRA 105849 CONTRATO 2023-1544

---

N° 08.2023

---

PERIODO: 1 A 30 DE NOVIEMBRE DE 2023

## CONTENIDO

<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	3
<b>2. EQUIPO DE APOYO A LA SUPERVISIÓN</b>	3
<b>3. INFORMACIÓN CONTRATO</b>	3
<b>3.1. OBJETO</b>	3
<b>3.2. PLAZO DE EJECUCIÓN.</b>	3
<b>3.3. VALOR DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO</b>	3
<b>4. OBLIGACIONES A SUPERVISAR EN EL PERIODO</b>	3
<b>4.1. ADMINISTRATIVAS</b>	4
<b>4.2. TÉCNICAS</b>	4
<b>PARTICIPACIÓN POR CANAL DE ATENCIÓN</b>	9
Comportamiento IVR	9
Transacciones atendidas por agente	10
Canal telefónico Inbound	11
Estadísticas del Mes	11
Canal Chat	12
Llamada virtual (clic to call)	14
Video llamada	15
Formulario “Te devolvemos la llamada” (web call back)	16
Estadísticas del Mes	16
Agente Virtual Lucia	17
Estadísticas del Mes	17
Comportamiento Tipificación	18
<b>COMPORTAMIENTO MENSUAL</b>	19
Comportamiento mensual llamadas entrantes	20
Comportamiento mensual Chat	21
Comportamiento mensual llamada virtual	21
Comportamiento mensual video llamada	22
Comportamiento mensual “Te devolvemos la llamada” (WCB)	23
Comportamiento mensual Agente virtual Lucía	24
<b>INDICADORES ADICIONALES</b>	24
Ocupación de los agentes	24
Rotación	24
Quejas por servicio	25
Encuesta Satisfacción Usuario Final	25
Comportamiento encuesta satisfacción por canal	26
Novedades Operativas	26
<b>INFORME DE CALIDAD DE SERVICIO</b>	27
Plan De Capacitación Mensual	28
<b>3. FINANCIERA Y CONTABLE</b>	28
<b>4. LEGALES</b>	29
<b>5. CONCLUSIONES</b>	29

## 1. INTRODUCCIÓN

La Dirección de Atención al Ciudadano de la Secretaría Distrital de Movilidad, elabora el informe de supervisión correspondiente al periodo del 1 al 30 de noviembre de 2023 del Contrato 2023-1544 correspondiente a orden de compra de Colombia Compra eficiente 105849, previa las siguientes consideraciones:

La supervisión del mencionado contrato es ejercida por la directora de Atención al Ciudadano. Durante el periodo reportado, fue llevada a cabo dicha supervisión con el apoyo de un equipo interdisciplinario de profesionales quienes acompañan el seguimiento técnico, administrativo, financiero, contable y jurídico a la ejecución de la Orden de Compra 105849, para vigilar el cumplimiento de las obligaciones contractuales que garanticen la ejecución del objeto contratado y la prestación del servicio a la ciudadanía.

## 2. EQUIPO DE APOYO A LA SUPERVISIÓN

De acuerdo con lo registrado en el Manual de Supervisión de la Entidad, esta actividad es realizada mediante el seguimiento técnico, administrativo, financiero y jurídico sobre el cumplimiento del objeto del contrato.

Durante el periodo se llevó a cabo el seguimiento de las actividades de supervisión con el apoyo de profesionales asignados por la Dirección de Atención al Ciudadano por cada una de las funciones a cargo de la supervisión para el correspondiente seguimiento de acuerdo con cada una de las áreas de conformidad con la prestación del servicio de BPO por la Unión Temporal ASD-IQ.

## 3. INFORMACIÓN CONTRATO

Este contrato se adelanta a través de la Tienda virtual del Estado Colombiano de Colombia Compra Eficiente, por lo cual los documentos post contractuales reposan en dicha plataforma como lo exigen las guías y manuales que para el efecto expide Colombia Compra Eficiente en el caso de SECOP II.

### 3.1. OBJETO

“Contratar un centro de servicios de movilidad - BPO mediante la modalidad de outsourcing, que cubra los canales de comunicación telefónica, presencial, virtual y multicanal establecidos por la secretaría distrital de Movilidad.”

### 3.2. PLAZO DE EJECUCIÓN.

El plazo de ejecución del Contrato es de (9) NUEVE MESES, contados a partir de la fecha de inicio de operaciones, el acta de inicio se firmó el 21 de marzo de 2023 con fecha de inicio el 11 de abril de 2023, previa aprobación de la garantía única por parte de La Secretaría Distrital de Movilidad y el cumplimiento de los demás requisitos dispuestos en el inciso 2º del artículo 41 de la Ley 80 de 1993 y fecha prevista de finalización el 21 de marzo de 2028.

### 3.3. VALOR DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO

La orden de compra se suscribió por la suma de 2.864.292.576 DOS MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y CUATRO MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y DOS MIL QUINIENTOS SETENTA Y SEIS PESOS M/CTE, incluido el IVA y demás impuestos, tasas, gravámenes y todos los costos directos e indirectos derivados de la ejecución del contrato.

## 4. OBLIGACIONES A SUPERVISAR EN EL PERIODO

De acuerdo con lo establecido en el numeral 5.2 del Manual de Supervisión adoptado por la SDM, las funciones realizadas para el seguimiento a la prestación de servicios contratados en la orden de compra de Colombia Compa Eficiente 105849 y el buen desarrollo del contrato, el supervisor tendrá en cuenta los siguientes aspectos en el seguimiento:

- a.** Administrativas
- b.** Técnico y ambientales
- c.** Financieras y contables
- d.** Legales

A continuación, se presenta las actividades realizadas con el fin de vigilar, controlar y coordinar la prestación de los servicios contratados, así como garantizar a la Entidad el cumplimiento de las condiciones y obligaciones establecidas en la orden de compra, especialmente en lo referente a las especificaciones técnicas calidad y cantidad y cumplimiento de ANS.

#### **4.1. ADMINISTRATIVAS**

En cuanto al cumplimiento de las obligaciones administrativas el contratista ha desarrollado las siguientes actividades:

##### **Personal contratado**

La entidad contrató 62 personas dentro de la Orden de Compra, distribuidos en los perfiles como se muestra a continuación:

PERFIL	CANTIDAD
IT-BPO-25-1 Agente en Sitio Agente general jornada ordinaria	47
IT-BPO-27-1 Agente Front Office Agente técnico jornada Ordinaria	6
IT-BPO-29-61-Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)	1
IT-BPO-36-1 Profesional de operación zonal en campo	1
IT-BPO-37-6 Supervisor Servicios BPO jornada ordinaria Amplia	2
IT-BPO-33-1 Agente Minero de Datos Agente profesional Jornada ordinaria	1
IT-BPO-33-5 Agente Minero de Datos Agente especializado jornada ordinaria	1
IT-BPO-39-1 Formador jornada ordinaria	1
IT-BPO-38-7-Líder de calidad	2
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>

Desde el mes de octubre la Secretaría Distrital de Movilidad solicito ampliar la planta de personal por elasticidad, en tres asesores para mejorar el Nivel de Servicio.

#### **4.2. TÉCNICAS**

##### **Canales de atención contratados para el centro de contacto**

El horario de atención de los canales de atención es de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m



- **IVR – Llamadas entrantes:** El IVR o respuesta de voz interactiva permite a los ciudadanos interactuar con las opciones definidas en el menú de voz. Según la opción marcada el ciudadano obtendrá respuesta por medio de un audio pregrabado y si lo requiere solicitará paso a un agente del centro de contacto.

La línea de atención la Secretaría Distrital de Movilidad es **601 – 3649400** opción 2.

- **Llamada Virtual:** Es la herramienta a través del cual el ciudadano puede realizar la llamada a un agente del centro de contacto utilizando su computador, tablet o celular utilizando la conexión a internet, es decir no se requiere minutos de llamadas salientes.



- **Chat en línea:** Herramienta que permite comunicarse por medio de un chat web en línea con un asesor del centro de contacto, previamente el ciudadano deberá diligenciar el formulario de registro.



- **Te llamamos (web call Back):** Opción que tiene el ciudadano de diligenciar un formulario indicando sus datos, el motivo de consulta y número telefónico, con el fin de que un agente del centro de contacto le devuelva la llamada.



- **Videollamada:** Por medio de una videollamada, el ciudadano será atendido por un asesor con dominio en Lengua de Señas Colombiana, igualmente este canal está disponible para aquellos ciudadanos que desean ser atendidos por videollamada.



- **Atención presencial:** Asignación de 6 agentes que estarán brindando apoyo para la atención presencial en el Centro de Servicios de Movilidad Calle 13 y Centro de servicios de Movilidad Paloquemao

- **Chat bot Smart (Lucía):** Canal de atención dispuesto a la ciudadanía en la página de la SDM, a través del cual el ciudadano podrá ingresar su consulta y mediante un asistente virtual que utiliza inteligencia artificial, dará respuesta inmediatamente, analizando palabras claves e interactuando con el ciudadano en tiempo real.

- **Virtual Hold:** Servicio virtual de recepción de llamadas que almacena los datos de contacto y la duda o inquietud del ciudadano, para en un tiempo máximo posterior, contactarse con el ciudadano con la información requerida

#### Servicios contratados para la prestación del servicio

Son aquellos recursos requeridos y contratados por la Secretaría Distrital de Movilidad para la adecuada prestación de los servicios y canales de atención.



- **Licencias de Microsoft Office:** Las cuales son dispuestas para el equipo de trabajo.
- **Licencia centro de contacto:** Plataforma para gestión y registro de todas las interacciones que se tengan con los ciudadanos en los diferentes canales de atención.
- **Minutos para llamadas salientes:** son los minutos utilizados para la devolución de llamadas necesarios para cumplir la promesa de servicio en canales como "te devolvemos la llamada (WebCallBack)" o "Virtual Hold", o devolución de llamadas cuando el procedimiento lo requiera.

- **Horas de desarrollo:** Son las horas hombre requeridas para planear, diseñar, desarrollar, poner en marcha y hacer seguimiento a los desarrollos o integraciones de los diferentes canales de atención y herramientas para la gestión del centro de contacto. (IVR, chat, virtual hold, entre otros)
- **Mensajes de Texto (SMS):** Corresponde a cada uno de los mensajes de texto que se enviarán a los ciudadanos individual o masivo, para brindar información sobre cualquier trámite o servicio que se requiera.
- **Correo Masivo o Mailing:** Corresponde a cada uno de los mensajes de correo electrónico que se enviarán a los ciudadanos individual o masivo, para brindar información sobre cualquier trámite o servicio que se requiera.
- **Mensaje de voz o audio:** servicio de llamada por motor que entrega un mensaje por voz pregrabado al ciudadano.
- **Sistema de asignación de turnos avanzado:** Servicio de asignación de turno avanzado de alto tráfico para la atención presencial en el centro de servicios Movilidad calle 13.
- **Minutos línea 018000:** Recepción de llamadas a nivel nacional por medió de la línea gratuita, con una capacidad de 7.000 mil minutos mensuales.

#### TABLERO DE INDICADORES (ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO – ANS)

De acuerdo con los servicios contratados y seleccionados en la orden de compra, se establecen los siguientes indicadores para el servicio Plata.

NOMBRE DEL INDICADOR	META	DESCRIPCION	CALCULO
Disponibilidad de los Servicios BPO contratados.	D>=99,9% RTO: 43 min	Mide el tiempo durante el mes en el que los Servicios BPO contratados no están disponibles para la Entidad Compradora	(Minutos de disponibilidad real de los servicios contratados / Numero de minutos contratados) * 100%

Nivel de servicio Canal Telefónico	80% / 40	Porcentaje de llamadas atendidas antes de los segundos acordados	(Llamadas atendidas antes de 40 segundos / Llamadas entrantes) * 100%
Tiempo atención en los canales de atención	60 segundos	Promedio tiempo de atención	Promedio de tiempo de atención de las transacciones antes de 60 segundos
Quejas sobre el servicio	<=3%	Quejas registradas en la plataforma por la atención recibida	Queja= (Número de quejas recibidas del centro de contacto/Número total de transacciones) *100
índice satisfacción Usuario Final	3,5 / 80%	Calificación satisfactoria de la atención recibida	(Calificación en la encuesta de satisfacción entre 4 y 5 / Total de transacciones calificadas) * 100%
Rotación Agentes	15%	Porcentaje de personal nuevo en la campaña	(Recurso humano que se retira voluntariamente / total de planta que inicia el mes) * 100%
TMO Canal Telefónico	630 segundos	Tiempo de conversación con el usuario	Promedio de tiempo de llamadas atendidas
Ocupación Agentes	65%	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de tiempo de ocupación efectivo de los Agentes en el periodo de facturación	(Tiempo total agentes/jornada laboral) / Total agentes
Error critico Usuario Final	85%	Mide el porcentaje de error crítico de agente que afecta directamente al usuario final. Un error crítico de agente corresponde al error generado por una mala información del agente y que afecta directamente al UF	(Transacciones sin error CU/ Transacciones monitoreadas) * 100%
Error critico Negocio	85%	mide el porcentaje de error crítico que no afecta directamente al usuario final.	(Transacciones sin error CN/ Transacciones monitoreadas) * 100%
Evaluación de conocimiento	70%	mide el nivel de conocimiento de los Agentes vinculados a la operación	Promedio notas de evaluación de conocimientos de los agentes
Auditoria Error Crítico Usuario Final	15%	Mide la precisión del error crítico usuario final entre las partes	(Transacciones auditadas por la EC con ECU - Transacciones de la muestra con ECU / Muestra auditada) * 100%

Tabla 2

### Análisis de los indicadores del servicio (ANS)

La siguiente tabla muestra el resultado de cada uno de los ANS objeto de medición para el mes de noviembre 2023.

NOMBRE DEL INDICADOR	META	RESULTADO MES	ANÁLISIS	
Disponibilidad de los Servicios BPO contratados.	D>=99,9%	99.9%	✓	Se logra alcanzar la meta definida para el citado indicador.
Nivel de servicio Canal Telefónico	80% / 40	80.71%	✓	Se logra alcanzar la meta definida por CCE para el servicio Plata contratado por la Entidad.
Tiempo Atención en todos los canales de atención	60 segundos	54	✓	Se logra alcanzar la meta definida para el citado indicador.
Quejas sobre el servicio	<=3%	0,002%	✓	Para el mes en referencia se recibe una (1) queja formal sobre el servicio prestado por la

NOMBRE DEL INDICADOR	META	RESULTADO MES	ANÁLISIS	
			UT ASD – IQ.	
Índice satisfacción Usuario Final	80%	87.9%	✓	Se logra alcanzar la meta definida para el citado indicador en todos los canales.
Rotación Agentes	15%	6%	✓	Se presentan 4 retiros voluntarios durante el mes objeto de medición.
TMO Canal Telefónico	630 seg	515 segundos	✓	Se logra alcanzar la meta definida para el citado indicador.
Ocupación Agentes	65%	88,7%	✓	Se evidencia una alta ocupación de los agentes para el mes objeto de medición, ubicándose por encima del estándar de mercado (75%)
Error critico Usuario Final	85%	88%	✓	Se logra alcanzar la meta definida para el citado indicador.
Error critico Negocio	85%	94%	✓	Se logra alcanzar la meta definida para el citado indicador.
Evaluación de conocimiento	70%	95%	✓	Se logra alcanzar la meta definida para el citado indicador.
Auditoria Error Critico Usuario Final	15%	9%	✓	Se cumple con el indicador acordado según la reunión llevada a cabo.

Tabla 3.

## DATOS GENERALES DEL SERVICIO

Para el periodo comprendido entre el 01 y el 30 de noviembre 2023 se registra el siguiente comportamiento en el ingreso y gestión de las interacciones en los diferentes canales de atención del centro de contacto:

Canal de Atención	Ingreso total a la línea	Autogestión	Solicitud paso Agente	Atendidas por los Agentes	Abandonos	NS / Efectividad	Nivel de atención
Llamadas entrantes IVR	53.237	29.443	23.794	22.671	1.123	80,71%	95,28%
Chat	4.496		4.496	4.051	445	66,28%	90,10%
Video llamada	355		355	254	101	70,42%	71,55%
Llamada virtual	1.233		1.233	1051	182	83,78%	85,24%
Te devolvemos la llamada	1.555		1.555	1222	333	100,0%	78,6%
Agente virtual Lucia	8.472	4.098		4374			
Total	69.348	33.541	31.433	33.623	2.184		

Tabla 4

Notese que, de las 60.876 interacciones recibidas, en el 52% de ellas, los ciudadanos solicitan gestión y/o contacto con los agentes y en el 48% restante, los ciudadanos logran su autogestión.



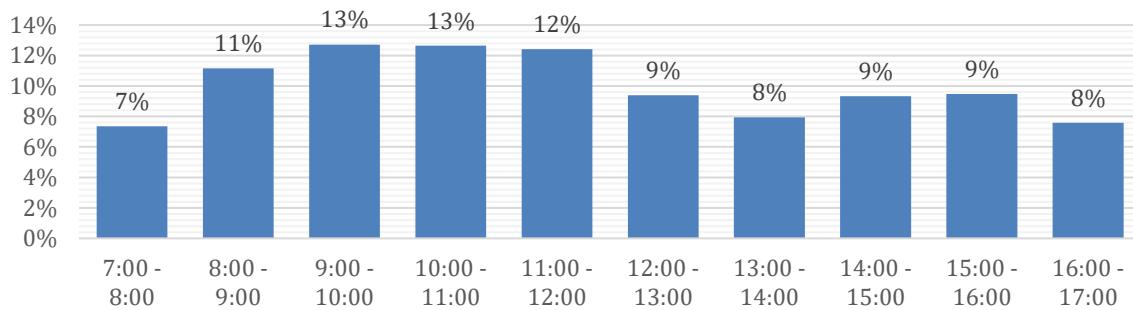
Gráfica 1.

La siguiente tabla y gráfica muestran el tráfico por hora de atención de las interacciones para todos los canales, durante el periodo objeto de medición, se evidencia que el mayor tráfico se presenta entre las 9 am y las 10 am.

Franja horaria	Total
7:00 - 8:00	2.149
8:00 - 9:00	3.263
9:00 - 10:00	3.720
10:00 - 11:00	3.697
11:00 - 12:00	3.631
12:00 - 13:00	2.745
13:00 - 14:00	2.324
14:00 - 15:00	2.727
15:00 - 16:00	2.774
16:00 - 17:00	2.219
<b>Total atenciones</b>	<b>29.249</b>

Tabla 5.

Comportamiento franja horaria



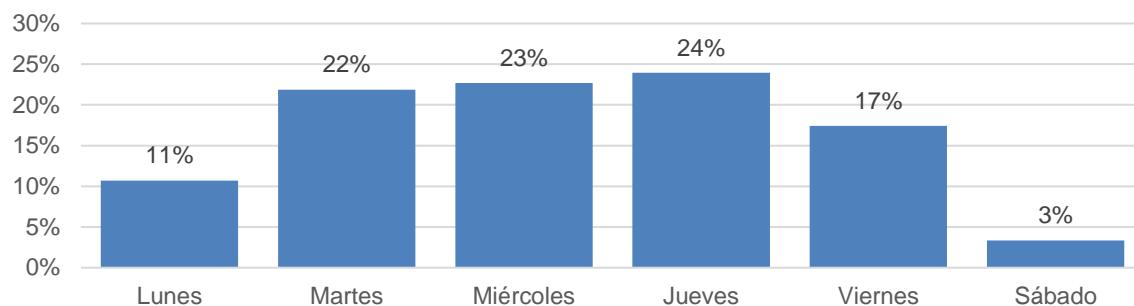
Gráfica 2.

Durante el mes de noviembre 2023, el día de la semana con mayor volumetría total de interacciones atendidas en el centro de contacto, fue el jueves, tal como se muestra en la siguiente tabla - gráfica:

Día	Total
Lunes	3.130
Martes	6.401
Miércoles	6.638
Jueves	7.001
Viernes	5.101
Sábado	978
<b>Total atenciones</b>	<b>29.249</b>

Tabla 6.

### Comportamiento semanal



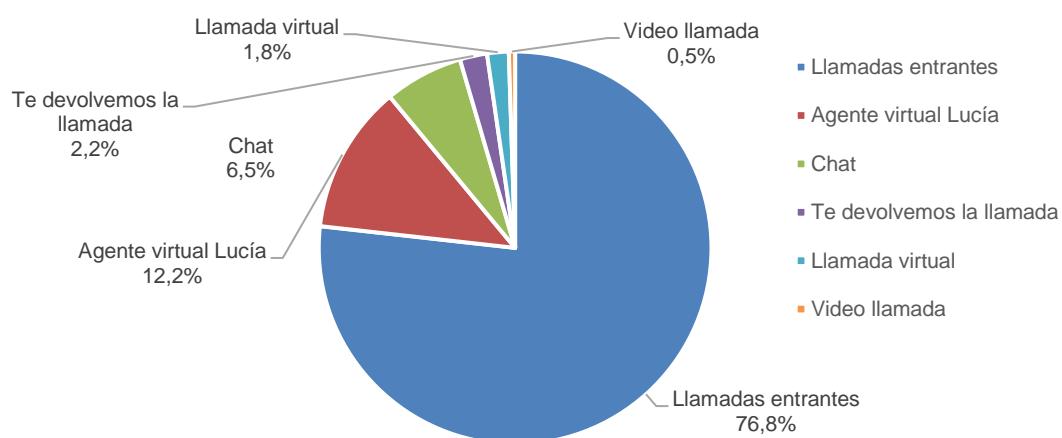
Gráfica 3.

### PARTICIPACIÓN POR CANAL DE ATENCIÓN

Durante el mes de noviembre los dos canales con mayor participación en transacciones son: el canal de llamadas entrantes (IVR) con una participación del 86.9%, seguido por el canal agente virtual lucía del 12.2% y chat con el 6.5%.

A continuación, se relaciona la participación por los diferentes canales.

### Participación por canales



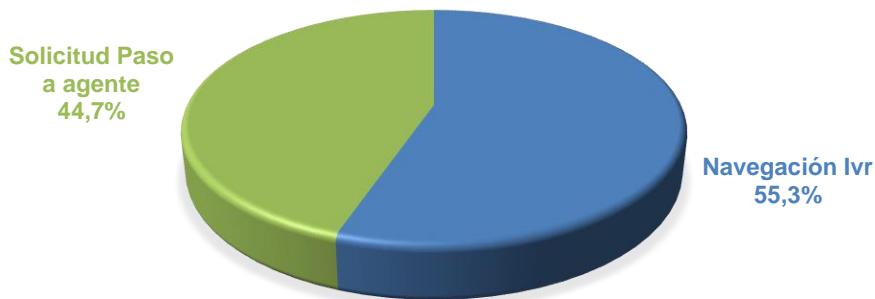
Gráfica 4.

### Comportamiento IVR

Durante el periodo comprendido entre el 01 y el 30 de noviembre 2023 se evidencia el siguiente comportamiento en solicitudes por medio del IVR. Se recibe un total de 53.237 registros, distribuidos de la siguiente forma:

Comportamiento IVR	
Navegación Ivr	29.443
Solicitud Paso a agente	23.794
Total	53.237

Tabla 7.

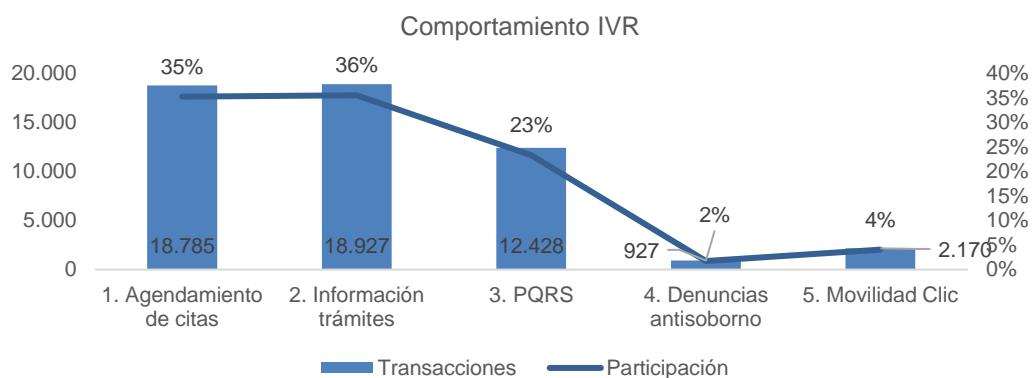


Gráfica 5.

Se evidencia el siguiente comportamiento de solicitud por las opciones del nivel 1 del árbol de IVR de la Entidad, donde el "Pareto" lo representan las tres primeras opciones de este:

Nivel 1 IVR	Autogestión IVR	Paso Agente	Transacciones	Participación
1. Agendamiento de citas	14.274	4.511	18.785	35%
2. Información trámites	10.879	8.048	18.927	36%
3. PQRS	2.650	9.778	12.428	23%
4. Denuncias antisoborno	927		927	2%
5. Movilidad Clic	713	1.457	2.170	4%
Total	29.443	23.794	53.237	100%

Tabla 8.



Gráfica 6.

#### Transacciones atendidas por agente

En el mes de noviembre 2023 se dispuso de un total de 48 agentes por orden de compra (Agentes generales, técnicos y video llamada en LSC) y 3 agentes supernumerarios para cubrir las novedades operativas, culminando con un total 29.249 transacciones atendidas en todos los canales del centro de contacto, con un TMO promedio de 517 segundos (8 minutos y 37 segundos). La siguiente tabla muestra el detalle por Agente.

Nombre	Canal	Atendidas	TMO	Nombre	Canal	Atendidas	TMO
CARRILLO OROZCO EVER DAVID	Entrantes	858	413	MARTINEZ MURCIA SANDRA MILENA	Entrantes	616	496
GAITAN NIÑO LAURA CRISTINA	Chat	851	637	RIANO GUILLEN DANIEL MAURICIO	Entrantes	597	515
CASASBUENAS BUITRAGO ERIKA JAZMIN	Chat	826	745	TRUJILLO AVILA JESSICA VIVIANA	Entrantes	567	485
PEREZ MARIN ANA SOFIA	Chat	806	747	GARCIA RODRIGUEZ JESSICA ALEJANDRA	Entrantes	554	425
CHITIVA ZAPATA CRISTIAN MAURICIO	Entrantes	805	449	MARTINEZ CANTILLO NELLIS	Entrantes	551	617

Nombre	Canal	Atendidas	TMO	Nombre	Canal	Atendida s	TMO
SALGADO JUDY ANDREA	Chat	775	674	TOBAR MEJIA YADY LILIANA	Entrantes	547	596
SUAREZ OLIVOS PAULA	Entrantes	756	467	ROJAS PULIDO VALERIA	Entrantes	545	466
VANESA				ROMERO VEGA LUISA FERNANDA	Entrantes	506	493
BUITRAGO CASTILLO ANDRES	Entrantes	737	458	GONZALEZ ZAMBRANO YEIN	Entrantes	506	471
MATEO				CAROLINA			
CASTRO MENDOZA KAREN	Entrantes	736	477	AGUIRRE MONTEALEGRE MAYRA	Entrantes	505	492
STEFANIA				ALEJANDRA			
FRANCO HERNANDEZ JHAN	WCB	728	220	SARMIENTO ROJAS KAREM JOHANA	Entrantes	475	475
POLL				ORTIZ ROMERO LEYDI VIVIANA	Entrantes	435	530
SALINAS GALVIS CRISTIAN	Entrantes	726	458	CONTRERAS PARRA ASHLY CAMILA	Entrantes	423	489
FERNANDO				MARTINEZ RODRIGUEZ LEIDY	Entrantes	422	477
MORA SANDOVAL PAOLA	Entrantes	725	385	KATHERINE			
ANDREA				PINTO VILLEGAS MARIA	Entrantes	404	535
PEÑA GUZMAN MONICA	Entrantes	725	440	JULIANA			
VIVIANA				RODRIGUEZ OVALLE CRISTIAN	Llamada virtual	376	337
FARFAN VALDERRAMA NELSY	Entrantes	724	560	CAMILO			
YANIRA				GOMEZ PERDOMO DILSA PATRICIA	Entrantes	374	753
VIZCAYA CASTAÑO LESLY	Entrantes	714	514	GALINDO ALVAREZ LEYDY JOHANNA	Entrantes	284	678
VALENTINA				ARDILA GUTIERREZ ANGIE MARCELA	Video llamada	263	309
CHAVES FALLA LEONARDO	Entrantes	711	512	GARZA GARZA FANNY	Entrantes	254	557
				JIMENEZ PORRAS DERLY VANESSA	Entrantes	249	573
BARRERA FORERO KIMBERLY	Entrantes	710	427	LOZANO ARANDA ERIKA XIMENA	Entrantes	246	478
STEPHANIA				TIBAQURA GUAYACUNDO JOHANNA			
BERNAL CAICEDO LUISA	Entrantes	707	553	ELIZABETH	Entrantes	242	535
FERNANDA				GONZALEZ SANCHEZ KATHERIN	Entrantes	237	389
SANCHEZ ARIZA MARCELA	Entrantes	672	546	VANESSA			
MALDONADO GAMBOA PAULA	Entrantes	665	454	ALVAREZ LARA LUISA MARIA	WCB	147	515
ARDILA GALLO DIEGO ANDRES	Entrantes	663	455	CARDENAS CARDENAS ANGELICA			
FONSECA SERNA NATALIA	Entrantes	663	654	LUCIA	Retiro	81	494
DURAN JIMENEZ EDGAR	Chat	647	760	Total Llamadas / Promedio TMO		29.249	517
HESMADER							
GOMEZ VEGA GINA	Entrantes	641	465				
QUEVEDO ESCAMILLA JORGE	Entrantes	638	690				
LEONARDO							
DAZA MARCIALES LENY	Entrantes	634	556				
ASTRID							

Tabla 9.

#### Canal telefónico Inbound

El canal de llamadas entrantes es gestionado mediante el ingreso de interacciones a través de las líneas: local (601) 3649400 y nacional 018000127425.

A continuación, se describe el comportamiento detallado.

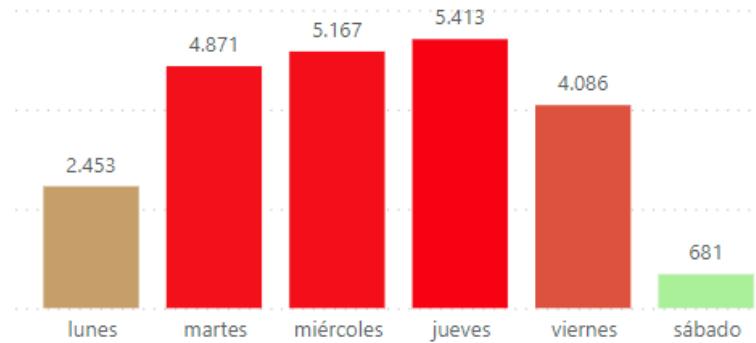
#### Estadísticas del Mes

Durante el periodo del 01 al 30 de noviembre 2023 se evidencia el siguiente comportamiento en el canal telefónico, con un TMO de 515 segundos.



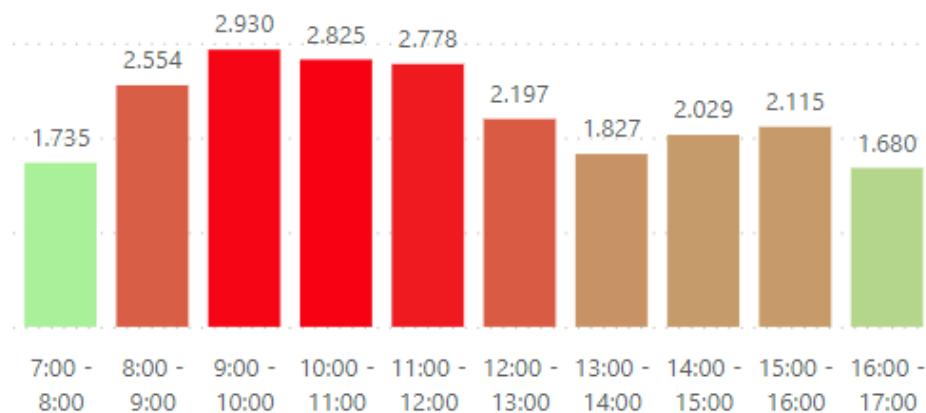
Tabla 10.

- Se atendieron en promedio 1.099 llamadas/ Interacciones de lunes a viernes y sábados 170 llamadas/ interacciones.
- Durante los días de la semana, se evidencia que el jueves se atiende el mayor número de llamadas en la línea, tal como lo muestra la siguiente Gráfica.



Gráfica 7.

- La franja horaria de mayor tráfico en el canal telefónico es la comprendida entre las 9:00 am a 10:00 am, tal como se muestra en la siguiente Gráfica.



Gráfica 8.

#### Canal Chat

Para hacer uso de este canal la ciudadanía ingresa al siguiente link: [www.movilidadbogota.gov.co](http://www.movilidadbogota.gov.co), por la opción “canales de atención” y posteriormente marca la alternativa correspondiente de “Chatea con nuestro asesor en línea”

#### Estadísticas del Mes

Fecha	Dia semana	Total Entrantes	Atendidas IVR	Entrantes Agente	Atendidas	Abandonadas	Atendidas umbral	% Abandonadas	Nivel de servicio	Nivel de atención	TMO
01/11/2023	miércoles	128	0	128	113	15	99	11,7 %	77,34 %	88,3 %	593
02/11/2023	jueves	223	0	223	198	25	118	11,2 %	52,91 %	88,8 %	693
03/11/2023	viernes	187	0	187	173	14	120	7,5 %	64,17 %	92,5 %	755
04/11/2023	sábado	46	0	46	44	2	38	4,3 %	82,61 %	95,7 %	455
07/11/2023	martes	277	0	277	255	22	186	7,9 %	67,15 %	92,1 %	690
08/11/2023	miércoles	230	0	230	207	23	139	10,0 %	60,43 %	90,0 %	697
09/11/2023	jueves	229	0	229	211	18	166	7,9 %	72,49 %	92,1 %	659
10/11/2023	viernes	170	0	170	160	10	136	5,9 %	80,00 %	94,1 %	744
11/11/2023	sábado	35	0	35	34	1	27	2,9 %	77,14 %	97,1 %	922
14/11/2023	martes	239	0	239	227	12	184	5,0 %	76,99 %	95,0 %	719
15/11/2023	miércoles	263	0	263	222	41	147	15,6 %	55,89 %	84,4 %	688
16/11/2023	jueves	226	0	226	198	28	147	12,4 %	65,04 %	87,6 %	755
17/11/2023	viernes	168	0	168	148	20	102	11,9 %	60,71 %	88,1 %	704
18/11/2023	sábado	33	0	33	30	3	29	9,1 %	87,88 %	90,9 %	978
20/11/2023	lunes	266	0	266	240	26	193	9,8 %	72,56 %	90,2 %	776
21/11/2023	martes	270	0	270	244	26	161	9,6 %	59,63 %	90,4 %	738
22/11/2023	miércoles	203	0	203	190	13	130	6,4 %	64,04 %	93,6 %	809
23/11/2023	jueves	196	0	196	175	21	148	10,7 %	75,51 %	89,3 %	697
24/11/2023	viernes	158	0	158	144	14	119	8,9 %	75,32 %	91,1 %	688
25/11/2023	sábado	43	0	43	42	1	40	2,3 %	93,02 %	97,7 %	694
27/11/2023	lunes	222	0	222	207	15	144	6,8 %	64,86 %	93,2 %	734
28/11/2023	martes	264	0	264	225	39	148	14,8 %	56,06 %	85,2 %	731
29/11/2023	miércoles	189	0	189	154	35	95	18,5 %	50,26 %	81,5 %	760
30/11/2023	jueves	231	0	231	210	21	164	9,1 %	71,00 %	90,9 %	712
Total		4.496	0	4.496	4.051	445	2.980	9,9 %	66,28 %	90,1 %	720

Tabla 11.

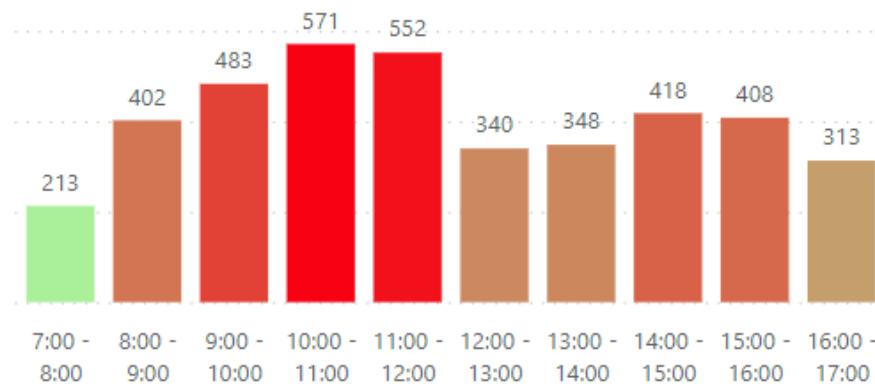
Durante el periodo del 01 al 30 de noviembre 2023 se evidencia el siguiente comportamiento en el canal:

- Se recibió en promedio 217 chats de lunes a viernes y sábados 39 chats.
- El TMO para chat se encuentra en 720 segundos es decir 12 minutos con 0 segundos.
- Los jueves se atienden el mayor número de solicitudes por el canal.



Gráfica 9.

- El canal chat tiene una asignación para la atención, de 5 agentes, atendiendo cada uno en simultáneo 3 interacciones.
- Desde las 10:00 a.m hasta las 12:00 m.d, se evidencia un aumento de ingreso de solicitudes.



Gráfica 10.

#### Llamada virtual (clic to call)

Para hacer uso de este canal la ciudadanía ingresa al link: [www.movilidadbogota.gov.co](http://www.movilidadbogota.gov.co), en el aviso “canales de atención” y posteriormente dan clic en la opción: “Llámanos”

#### Estadísticas del Mes

Fecha	Día semana	Total Entrantes	Atendidas IVR	Entrantes Agente	Atendidas	Abandonadas	Atendidas umbral	% Abandonadas	Nivel de servicio	Nivel de atención	TMO
01/11/2023	miércoles	60	0	60	50	10	50	16,7 %	83,33 %	83,3 %	▲ 350
02/11/2023	jueves	47	0	47	40	7	40	14,9 %	85,11 %	85,1 %	◆ 385
03/11/2023	viernes	52	0	52	47	5	47	9,6 %	90,38 %	90,4 %	◆ 405
04/11/2023	sábado	19	0	19	19	0	19	0,0 %	100,00 %	100,0 %	● 249
07/11/2023	martes	56	0	56	51	5	51	8,9 %	91,07 %	91,1 %	▲ 339
08/11/2023	miércoles	64	0	64	56	8	55	12,5 %	85,94 %	87,5 %	● 282
09/11/2023	jueves	42	0	42	38	4	38	9,5 %	90,48 %	90,5 %	▲ 327
10/11/2023	viernes	45	0	45	43	2	43	4,4 %	95,56 %	95,6 %	▲ 375
11/11/2023	sábado	26	0	26	24	2	24	7,7 %	92,31 %	92,3 %	▲ 365
14/11/2023	martes	92	0	92	67	25	66	27,2 %	71,74 %	72,8 %	◆ 430
15/11/2023	miércoles	81	0	81	62	19	62	23,5 %	76,54 %	76,5 %	▲ 335
16/11/2023	jueves	66	0	66	55	11	54	16,7 %	81,82 %	83,3 %	▲ 331
17/11/2023	viernes	73	0	73	54	19	53	26,0 %	72,60 %	74,0 %	▲ 362
18/11/2023	sábado	14	0	14	13	1	13	7,1 %	92,86 %	92,9 %	● 256
20/11/2023	lunes	62	0	62	52	10	48	16,1 %	77,42 %	83,9 %	◆ 405
21/11/2023	martes	61	0	61	53	8	53	13,1 %	86,89 %	86,9 %	▲ 366
22/11/2023	miércoles	49	0	49	45	4	43	8,2 %	87,76 %	91,8 %	◆ 447
23/11/2023	jueves	50	0	50	48	2	47	4,0 %	94,00 %	96,0 %	● 311
24/11/2023	viernes	50	0	50	43	7	43	14,0 %	86,00 %	86,0 %	▲ 340
25/11/2023	sábado	11	0	11	11	0	11	0,0 %	100,00 %	100,0 %	▲ 376
27/11/2023	lunes	51	0	51	44	7	41	13,7 %	80,39 %	86,3 %	● 308
28/11/2023	martes	62	0	62	50	12	49	19,4 %	79,03 %	80,6 %	◆ 397
29/11/2023	miércoles	45	0	45	39	6	39	13,3 %	86,67 %	86,7 %	▲ 335
30/11/2023	jueves	55	0	55	47	8	44	14,5 %	80,00 %	85,5 %	▲ 330
<b>Total</b>		<b>1.233</b>	<b>0</b>	<b>1.233</b>	<b>1.051</b>	<b>182</b>	<b>1.033</b>	<b>14,8 %</b>	<b>83,78 %</b>	<b>85,2 %</b>	<b>356</b>

Tabla 12.

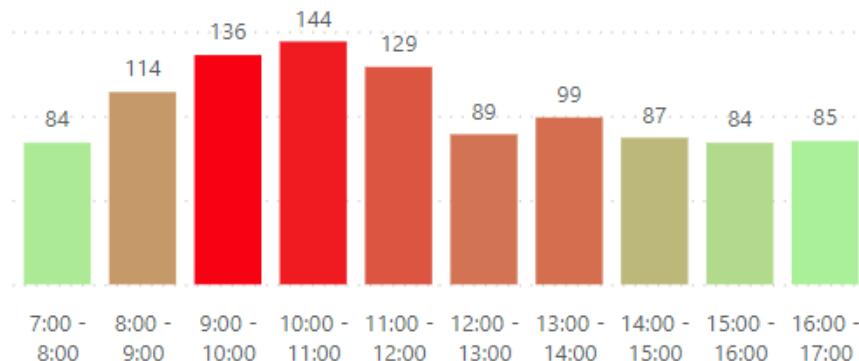
Este canal no utiliza los minutos o recursos de la ciudadanía, dado que las interacciones se efectúan usando la red de internet.

- Durante este período se recibió en promedio 58 interacciones de lunes a viernes y los sábados 17 interacciones en promedio.
- El TMO para llamadas virtuales se encuentra en 356 segundos (5 minutos con 56 segundos).
- Los miércoles se recibe el mayor número de solicitudes por el canal.



Gráfica 11.

La franja horaria comprendida entre las 9:00 a.m y las 11:00 a.m, es la de mayor flujo de solicitudes, tal como se muestra en la gráfica.



Gráfica 12.

#### Video Llamada

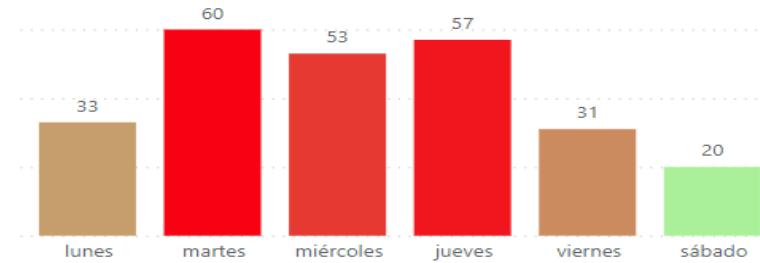
El canal de video llamada es atendido por un agente con conocimiento en Lengua de señas colombiana. Para hacer uso de este canal la ciudadanía ingresa a la página web: [www.movilidadbogota.gov.co](http://www.movilidadbogota.gov.co), en el aviso “canales de atención” y posteriormente a la opción correspondiente de “Videollamada en Lengua de Señas Colombiana”

#### Estadísticas del Mes

Fecha	Diá semana	Total Entrantes	Atendidas IVR	Entrantes Agente	Atendidas	Abandonadas	Atendidas umbral	% Abandonadas	Nivel de servicio	Nivel de atención	TMO
01/11/2023	miércoles	6	0	6	6	0	6	0,0 %	100,0 %	100,0 %	257
02/11/2023	jueves	9	0	9	7	2	7	22,2 %	77,78 %	77,8 %	271
03/11/2023	viernes	4	0	4	4	0	4	0,0 %	100,0 %	100,0 %	413
04/11/2023	sábado	5	0	5	5	0	5	0,0 %	100,0 %	100,0 %	107
07/11/2023	martes	12	0	12	10	2	10	16,7 %	83,33 %	83,3 %	397
08/11/2023	miércoles	6	0	6	5	1	5	16,7 %	83,33 %	83,3 %	281
09/11/2023	jueves	20	0	20	11	9	11	45,0 %	55,00 %	55,0 %	286
10/11/2023	viernes	7	0	7	7	0	7	0,0 %	100,0 %	100,0 %	298
11/11/2023	sábado	3	0	3	3	0	3	0,0 %	100,0 %	100,0 %	387
14/11/2023	martes	22	0	22	18	4	18	18,2 %	81,82 %	81,8 %	265
15/11/2023	miércoles	26	0	26	16	10	15	38,5 %	57,69 %	61,5 %	360
16/11/2023	jueves	13	0	13	6	7	6	53,8 %	46,15 %	46,2 %	263
17/11/2023	viernes	17	0	17	10	7	9	41,2 %	52,94 %	58,8 %	650
18/11/2023	sábado	3	0	3	3	0	3	0,0 %	100,0 %	100,0 %	541
20/11/2023	lunes	17	0	17	12	5	12	29,4 %	70,59 %	70,6 %	404
21/11/2023	martes	32	0	32	20	12	20	37,5 %	62,50 %	62,5 %	357
22/11/2023	miércoles	18	0	18	15	3	14	16,7 %	77,78 %	83,3 %	417
23/11/2023	jueves	23	0	23	19	4	19	17,4 %	82,61 %	82,6 %	374
24/11/2023	viernes	22	0	22	10	12	10	54,5 %	45,45 %	45,5 %	646
25/11/2023	sábado	13	0	13	9	4	9	30,8 %	69,23 %	69,2 %	245
27/11/2023	lunes	28	0	28	21	7	21	25,0 %	75,00 %	75,0 %	365
28/11/2023	martes	19	0	19	12	7	12	36,8 %	63,16 %	63,2 %	268
29/11/2023	miércoles	15	0	15	11	4	10	26,7 %	66,67 %	73,3 %	310
30/11/2023	jueves	15	0	15	14	1	14	6,7 %	93,33 %	93,3 %	336
<b>Total</b>		<b>355</b>	<b>0</b>	<b>355</b>	<b>254</b>	<b>101</b>	<b>250</b>	<b>28,5 %</b>	<b>70,42 %</b>	<b>71,5 %</b>	<b>357</b>

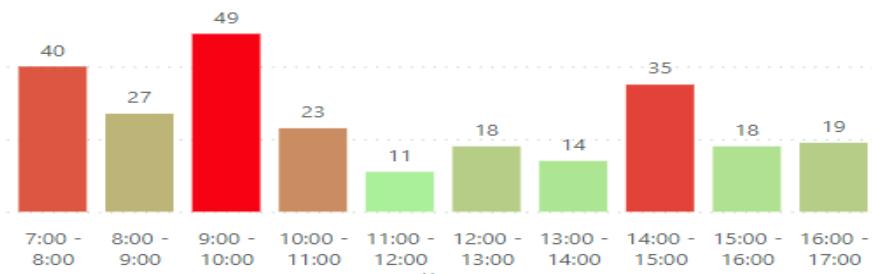
Tabla 13.

- Durante este período se recibió en promedio 14 interacciones diarias a través del canal.
- El TMO se encuentra en 357 segundos (5 minutos con 57 segundos).
- Los días de mayor tráfico son el martes.



Gráfica 13.

- La franja horaria de mayor tráfico está comprendida entre las 09:00 am y las 10:00 am, como se muestra en la gráfica.



Gráfica 14.

#### Formulario “Te devolvemos la llamada” (web call back)

Canal de atención destinado a la solicitud de devolución de llamadas, posterior al diligenciamiento de un formulario de atención, el cual es documentado por la ciudadanía. Aunque el formulario está disponible las 24 horas en la página web de la Entidad, se realiza la devolución de llamadas al ciudadano en el horario de atención habilitado para el centro de contacto.

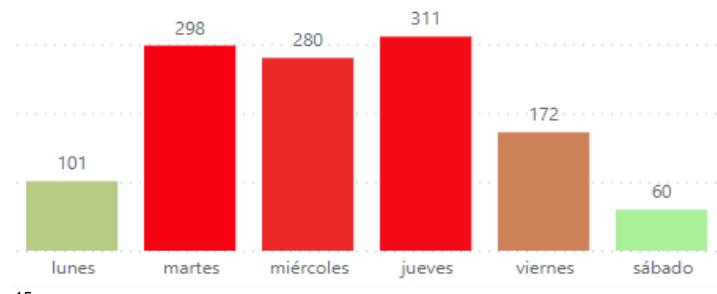
Para hacer uso de este canal la ciudadanía ingresa a la página web: [www.movilidadbogota.gov.co](http://www.movilidadbogota.gov.co), en el aviso “canales de atención” y posteriormente a la opción correspondiente.

#### Estadísticas del Mes

Fecha_Inc.	Llamadas salientes realizadas	Llamadas salientes atendidas	Total_Salientes_No_Atendidas	contactabilidad	TMO
1/11/2023	69	56	13	123,21 %	156,51
2/11/2023	58	46	12	126,09 %	128,66
3/11/2023	50	43	7	116,28 %	156,50
4/11/2023	13	8	5	162,50 %	233,08
7/11/2023	83	68	15	122,06 %	163,13
8/11/2023	99	85	14	116,47 %	164,96
9/11/2023	74	67	7	110,45 %	222,62
10/11/2023	54	49	5	110,20 %	197,74
11/11/2023	27	20	7	135,00 %	174,41
14/11/2023	76	63	13	120,63 %	190,16
15/11/2023	66	59	7	111,86 %	201,52
16/11/2023	142	115	27	123,48 %	91,81
17/11/2023	74	50	24	148,00 %	124,86
18/11/2023	33	23	10	143,48 %	114,12
20/11/2023	57	54	3	105,56 %	230,63
21/11/2023	101	79	22	127,85 %	138,33
22/11/2023	57	44	13	129,55 %	160,89
23/11/2023	38	37	1	102,70 %	303,71
24/11/2023	49	30	19	163,33 %	150,94
25/11/2023	11	9	2	122,22 %	240,36
27/11/2023	73	47	26	155,32 %	109,03
28/11/2023	132	88	44	150,00 %	142,45
29/11/2023	51	36	15	141,67 %	139,88
30/11/2023	68	46	22	147,83 %	129,15
<b>Total</b>	<b>1.555</b>	<b>1.222</b>	<b>333</b>	<b>127,25 %</b>	<b>157,68</b>

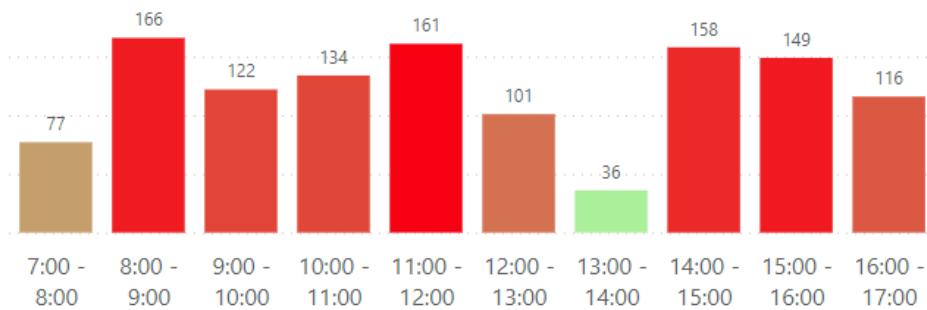
Tabla 14.

- Se realizan en promedio 65 llamadas diarias en devolución por esta opción.
- Los días con mayor cantidad de marcaciones se presentan entre el martes a los jueves, como se muestra en la Gráfica.



Gráfica 15.

- El horario con la mayor frecuencia de marcación hacia la ciudadanía es entre las 8:00 am y 9:00 am y de 11:00 am y 12:00 m.d y la jornada entre las 2:00 pm a las 3:00 pm, como se muestra en la gráfica:



Gráfica 16.

### Agente Virtual Lucia

Lucia es una herramienta de auto gestión al servicio del ciudadano que ofrece respuestas automáticas a través de conversaciones. Esta herramienta admite consultas en 14 categorías diferentes, que abarcan temas como: Comparendos, Impugnaciones, Pico y placa, Cursos pedagógicos, Tramites y servicios, entre otros.

Lucia tiene atención 24 horas al día, 7 días a la semana, lo que permite a los ciudadanos recibir información y asistencia en cualquier momento.

Para utilizar la herramienta de Lucia ChatBot, la ciudadanía debe seguir los siguientes pasos:

1. Ingresar a la página web oficial de la Secretaría de Movilidad en Bogotá: [www.movilidadbogota.gov.co](http://www.movilidadbogota.gov.co).
2. En la parte inferior de la página, encontrar el módulo de Lucia ChatBot.
3. Hacer clic en el módulo para expandir una ventana de conversación.
4. Seguir las instrucciones del chat bot.
5. Continuar con la conversación.

### Estadísticas del Mes

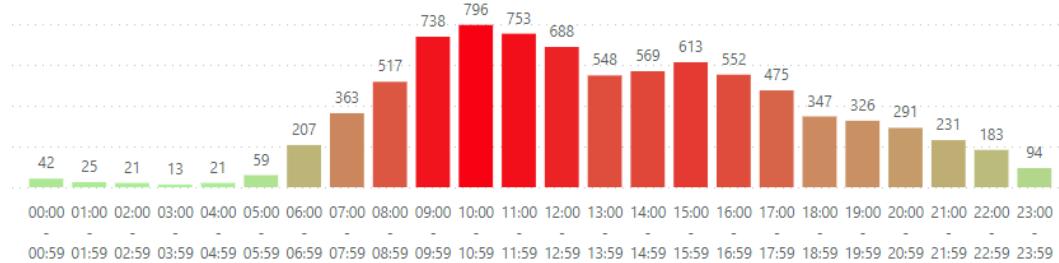
- Se realizan en promedio 282 conversaciones y en promedio 1.7 preguntas por interacción.
- El 48,3% son conversaciones finalizadas por el ciudadano, y el 51,7% restante logró responder satisfactoriamente la conversación por Lucia.

Fecha	Conversaciones Atendidas	Coversación Finalizada por el Ciudadano	Total
01/11/2023	164	178	342
02/11/2023	158	182	340
03/11/2023	136	158	294
04/11/2023	68	65	133
05/11/2023	27	41	68
06/11/2023	69	64	133
07/11/2023	262	253	515
08/11/2023	189	163	352
09/11/2023	168	148	316
10/11/2023	156	143	299
11/11/2023	67	78	145
12/11/2023	45	60	105
13/11/2023	52	54	106
14/11/2023	248	236	484
15/11/2023	211	177	388
16/11/2023	184	179	363
17/11/2023	159	133	292
18/11/2023	82	71	153
19/11/2023	55	43	98
20/11/2023	233	188	421
21/11/2023	212	194	406
22/11/2023	209	160	369
23/11/2023	163	138	301
24/11/2023	165	154	319
25/11/2023	61	56	117
26/11/2023	51	53	104
27/11/2023	209	172	381
28/11/2023	169	156	325
29/11/2023	173	169	342
30/11/2023	229	232	461
<b>Total</b>	<b>4.374</b>	<b>4.098</b>	<b>8.472</b>

- Los días con mayor cantidad de interacciones se presentan entre el miércoles y jueves, como se muestra en la Gráfica.



- El horario con la mayor frecuencia de conversaciones está entre las 9:00 am a las 1:00 pm como se muestra en la gráfica.



#### Comportamiento Tipificación

De las diferentes opciones diseñadas para la tipificación, la opción más solicitada por la ciudadanía es la de consulta comparando con el 19.92% de participación, seguido por cursos pedagógicos con el 17.50% y consulta de pico y placa solidario con el 17.26% de participación:

Temas	Cantidad	%
Consulta Comparendo	5.625	19,92%
Cursos Pedagógicos	4.942	17,50%
Pico y Placa Solidario	4.873	17,26%
Salida de patios	2.329	8,25%
Impugnaciones	2.217	7,85%
PQRS	1.809	6,41%
Ventanilla Única de Servicios - VUS	1.571	5,56%
Otro tipo de consulta	1.541	5,46%
Otros trámites y servicios	1.520	5,38%
Facilidades de pago	838	2,97%
Pico y placa (no PYPS)	579	2,05%
Otras entidades	293	1,04%
<u>Información general sobre la SDM</u>	<u>100</u>	<u>0,35%</u>
<b>Total general</b>	<b>28.237</b>	<b>100,00%</b>

Tabla 15.

A continuación, se presenta gráficamente los 5 principales temas más tipificados/ consultados durante el mes de noviembre.



Gráfica 17.

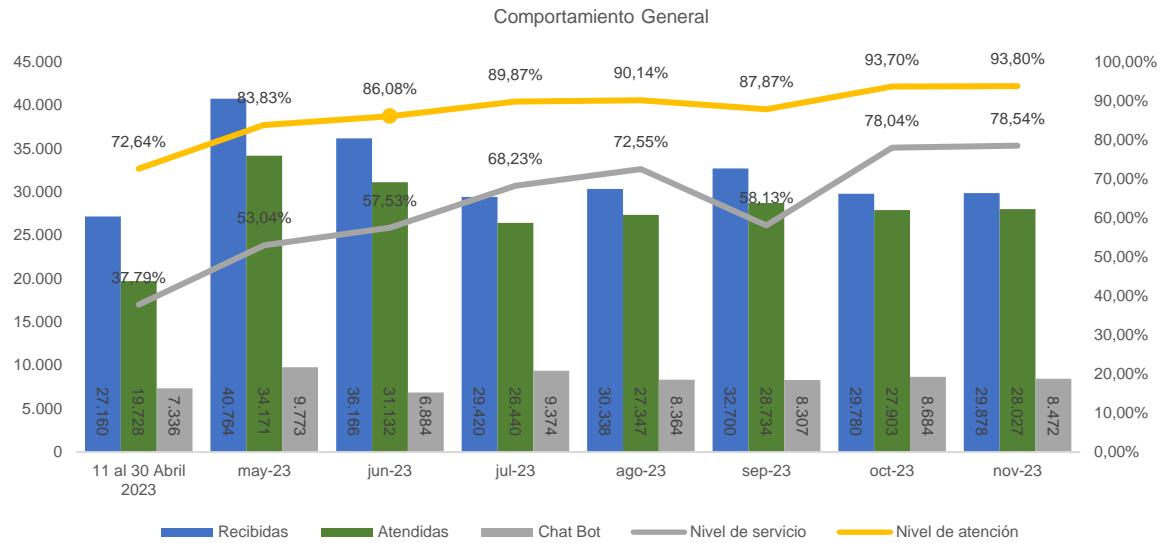
#### COMPORTAMIENTO MENSUAL

La siguiente tabla muestra el comportamiento histórico en el volumen de atención, del total de interacciones recibidas de todos los canales en el centro de contacto de la Secretaría Distrital de Movilidad:

Mes	Total	Recibidas	Atendidas	Abandonadas	Atencion IVR	Chat Bot	Nivel de servicio	Nivel de atención
		DEMÁS CANALES						
11 al 30 Abril 2023	58.885	27.160	19.728	7.432	24.389	7.336	37,79%	72,64%
may-23	78.287	40.764	34.171	6.593	27.750	9.773	53,04%	83,83%
jun-23	67.540	36.166	31.132	5.034	24.490	6.884	57,53%	86,08%

jul-23	58.408	29.420	26.440	2.980	19.614	9.374	68,23%	89,87%
ago-23	59.915	30.338	27.347	2.991	21.213	8.364	72,55%	90,14%
sep-23	61.341	32.700	28.734	3.966	20.334	8.307	58,13%	87,87%
oct-23	60.505	29.780	27.903	1.877	22.041	8.684	78,04%	93,70%
nov-23	67.793	29.878	28.027	1.851	29.443	8.472	78,54%	93,80%
<b>TOTAL</b>	<b>512.674</b>	<b>256.206</b>	<b>223.482</b>	<b>32.724</b>	<b>189.274</b>	<b>67.194</b>	<b>62,98%</b>	<b>87,24%</b>

Tabla 16.



Gráfica 18.

La variación por cada canal de atención en el periodo de ejecución de la orden de compra es el siguiente:

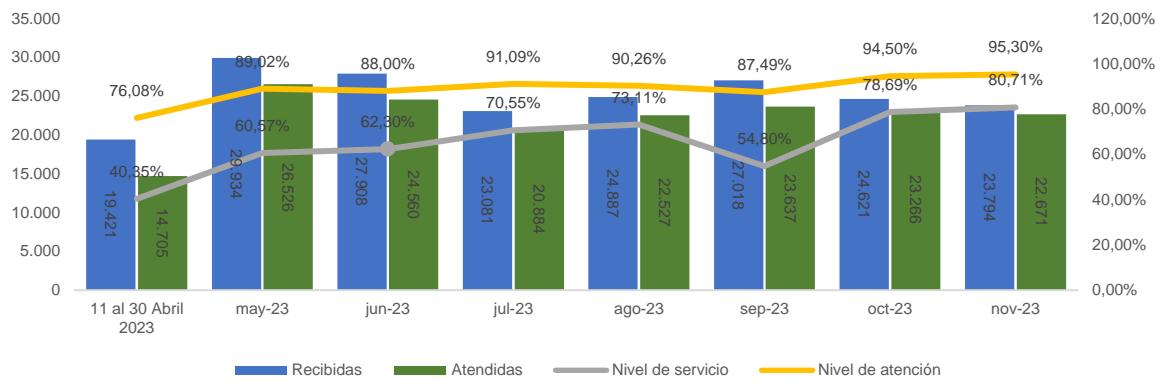
#### Comportamiento mensual llamadas entrantes

En el canal del IVR, llamadas entrantes se evidencia el siguiente comportamiento acumulado, con una reducción en el volumen de llamadas recibidas del -3,4% respecto al mes anterior (octubre vs noviembre 2023), así:

Mes	Recibidas	Atendidas	Atendidas Umbral	Abandonadas	% Abandono	Nivel de servicio	Nivel de atención	TMO
11 al 30 abril 2023	19.491	14.705	7.865	4.786	10,62%	40,35%	76,08%	572
may-23	29.934	26.526	18.131	3.408	5,70%	60,57%	89,02%	522
jun-23	27.908	24.560	17.386	3.348	6,39%	62,30%	88,00%	500
Jul-23	23.081	20.884	16.284	2.197	4,82%	70,55%	91,09%	511
ago-23	24.887	22.527	18.195	2.360	5,26%	73,11%	90,26%	544
sep-23	27.018	23.637	14.807	3.381	12,51%	54,80%	87,49%	551
oct-23	24.621	23.266	19.375	1.355	5,50%	78,69%	94,50%	548
nov-23	23.794	22.671	19.204	1.123	4,70%	80,71%	95,30%	515
<b>TOTAL</b>	<b>200.734</b>	<b>178.776</b>	<b>131.247</b>	<b>21.958</b>	<b>6,94%</b>	<b>65,14%</b>	<b>88,97%</b>	<b>533</b>

Tabla 17.

Variación Canal telefónico



Gráfica 19.

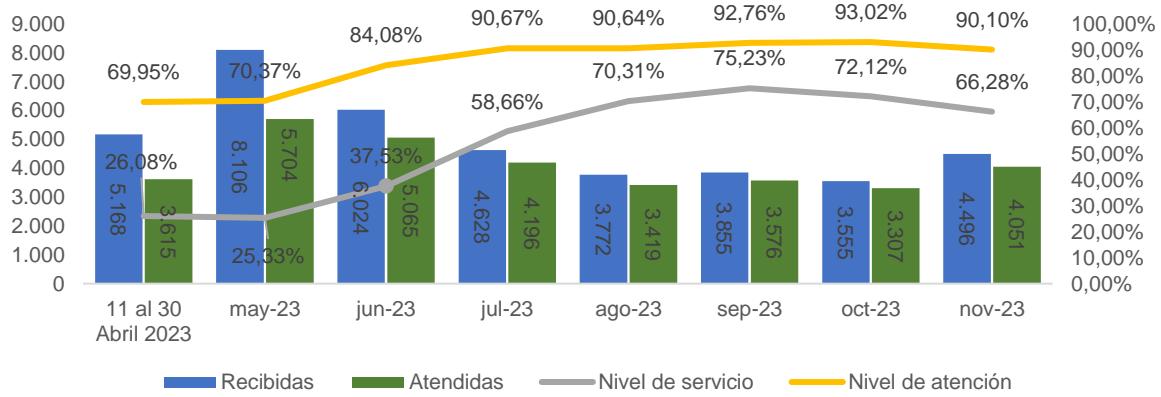
#### Comportamiento mensual Chat

En el canal de atención del chat web con paso agente, se evidencia el siguiente comportamiento acumulado, con un aumento del 26.5% en interacciones recibidas, respecto al mes anterior (octubre vs noviembre 2023), así:

Mes	Recibidas	Atendidas	Atendidas Umbral	Abandonadas	% Abandono	Nivel de servicio	Nivel de atención	TMO
11 al 30 abril 2023	5.168	3.615	1.348	1.553	30,05%	26,08%	69,95%	1046
may-23	8.106	5.704	2.053	2.402	29,63%	25,33%	70,37%	975
jun-23	6.024	5.065	2.261	959	15,92%	37,53%	84,08%	910
jul-23	4.628	4.196	2.715	432	9,33%	58,66%	90,67%	850
ago-23	3.772	3.419	2.652	353	9,36%	70,31%	90,64%	744
sep-23	3.855	3.576	2.900	279	7,24%	75,23%	92,76%	733
oct-23	3.555	3.307	2.564	248	6,98%	72,12%	93,02%	776
nov-23	4.496	4.051	2.980	445	9,90%	66,28%	90,10%	720
<b>TOTAL</b>	<b>39.604</b>	<b>32.933</b>	<b>19.473</b>	<b>6.671</b>	<b>16,80%</b>	<b>49,17%</b>	<b>83,20%</b>	<b>855</b>

Tabla 18.

Variación Canal Chat



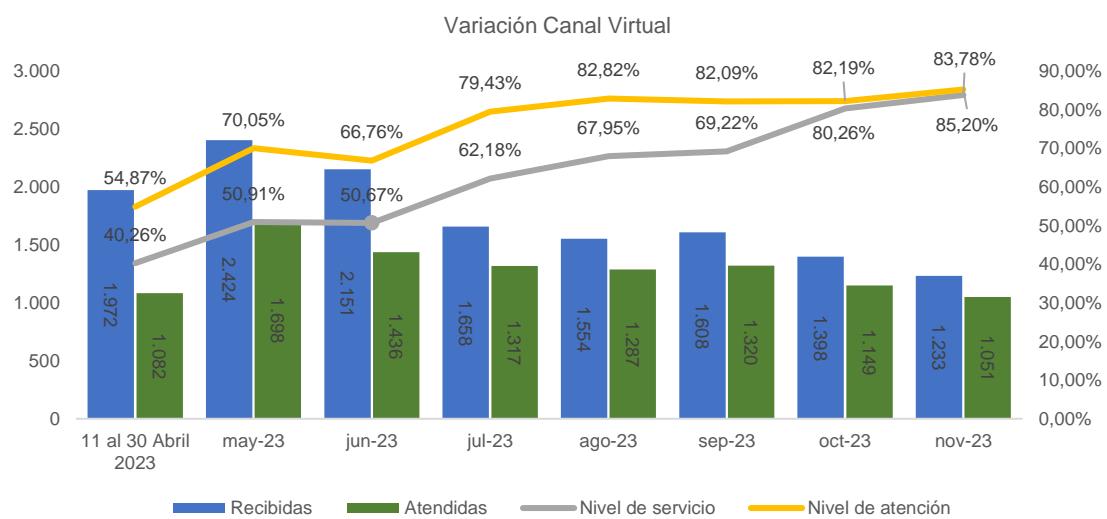
Gráfica 20.

#### Comportamiento mensual llamada virtual

En el canal de atención de la llamada virtual (Clic to call), se evidencia el siguiente comportamiento acumulado, con una reducción del 11.8% en llamadas recibidas respecto al mes anterior (octubre vs noviembre 2023):

Mes	Recibidas	Atendidas	Atendidas Umbral	Abandonadas	% Abandono	Nivel de servicio	Nivel de atención	TMO
11 al 30 abril 2023	1.972	1.082	794	890	45,13%	40,26%	54,87%	433
may-23	2.424	1.698	1.234	726	29,95%	50,91%	70,05%	421
jun-23	2.151	1.436	1.090	715	33,24%	50,67%	66,76%	405
jul-23	1.658	1.317	1.031	341	20,57%	62,18%	79,43%	403
ago-23	1.554	1.287	1.056	267	17,18%	67,95%	82,82%	383
sep-23	1.608	1.320	1.113	288	17,91%	69,22%	82,09%	365
oct-23	1.398	1.149	1.122	249	17,81%	80,26%	82,19%	360
nov-23	1.233	1.051	1.033	182	14,80%	83,78%	85,20%	356
<b>TOTAL</b>	<b>13.998</b>	<b>10.340</b>	<b>8.473</b>	<b>3.658</b>	<b>26,10%</b>	<b>60,53%</b>	<b>73,90%</b>	<b>393</b>

Tabla 19.



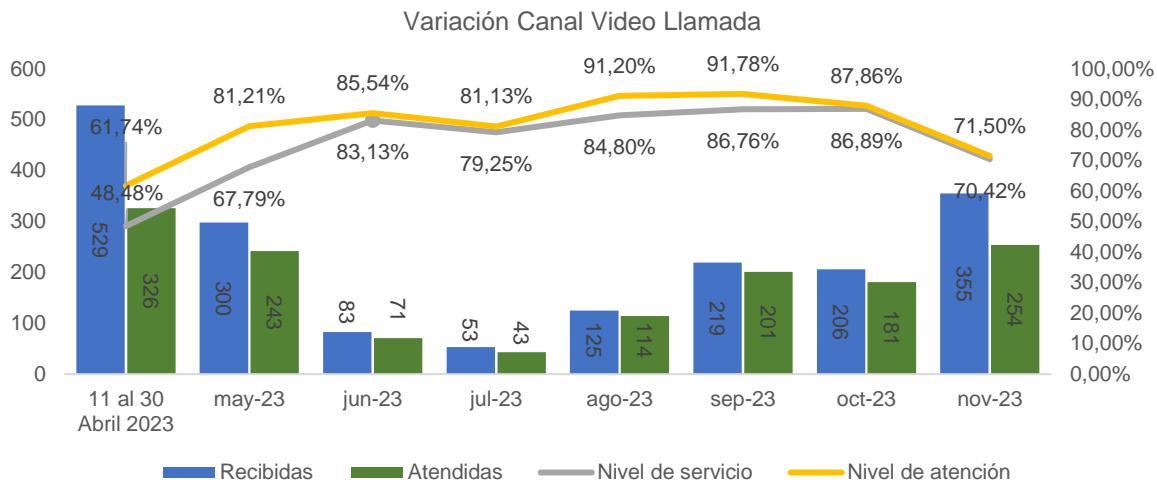
Gráfica 21

#### Comportamiento mensual video llamada

En el canal de atención de video llamada, se evidencia el siguiente comportamiento acumulado, con un aumento del 72% en interacciones recibidas respecto al mes anterior (octubre vs noviembre 2023), así:

Mes	Recibidas	Atendidas	Atendidas Umbral	Abandonadas	% Abandono	Nivel de servicio	Nivel de atención	TMO
11 al 30 abril 2023	529	326	256	203	38,26%	48,48%	61,74%	518
may-23	300	243	203	57	18,79%	67,79%	81,21%	527
jun-23	83	71	69	12	14,46%	83,13%	85,54%	444
jul-23	53	43	42	10	18,87%	79,25%	81,13%	321
ago-23	125	114	106	11	8,80%	84,80%	91,20%	308
sep-23	219	201	190	18	8,22%	86,76%	91,78%	248
oct-23	206	181	179	25	12,14%	86,89%	87,86%	279
nov-23	355	254	250	101	28,50%	70,42%	71,50%	357
<b>TOTAL</b>	<b>1.870</b>	<b>1.433</b>	<b>1.295</b>	<b>437</b>	<b>2,3,4%</b>	<b>69,25%</b>	<b>76,60%</b>	<b>396</b>

Tabla 20.



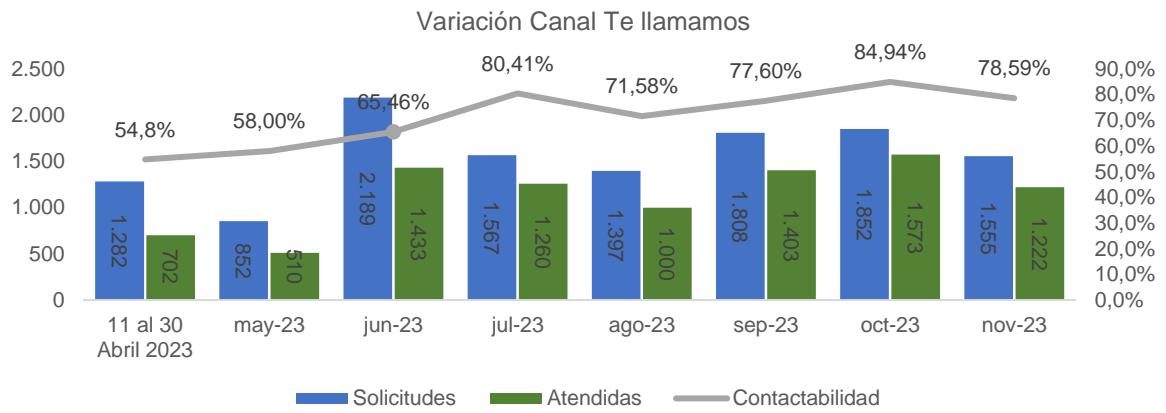
Gráfica 22.

#### Comportamiento mensual “Te devolvemos la llamada” (WCB)

En el canal de atención “te regresamos la llamada”, se evidencia el siguiente comportamiento acumulado mensual, con una disminución del 16% en sus solicitudes respecto al mes anterior (octubre vs noviembre 2023):

Mes	Solicitudes	Lld. Realizada	Atendidas	No atendidas	Efectividad	Contactabilidad	TMO
11 al 30 Abril 2023	1.282	1.282	702	580	100,00%	54,8%	422
may-23	852	852	510	342	100,00%	58,00%	310
jun-23	2.189	2.189	1.433	756	100,00%	65,46%	113
jul-23	1.567	1.567	1.260	307	100,00%	80,41%	159
ago-23	1.397	1.397	1.000	397	100,00%	71,58%	149
sep-23	1.808	1.808	1.403	405	100,00%	77,60%	141
oct-23	1.852	1.852	1.573	279	100,00%	84,94%	147
nov-23	1.555	1.555	1.222	333	100,00%	78,59%	158
<b>TOTAL</b>	<b>12.502</b>	<b>12.502</b>	<b>9.103</b>	<b>3.399</b>	<b>100,0%</b>	<b>71,4%</b>	<b>200</b>

Tabla 21.



Gráfica 23.

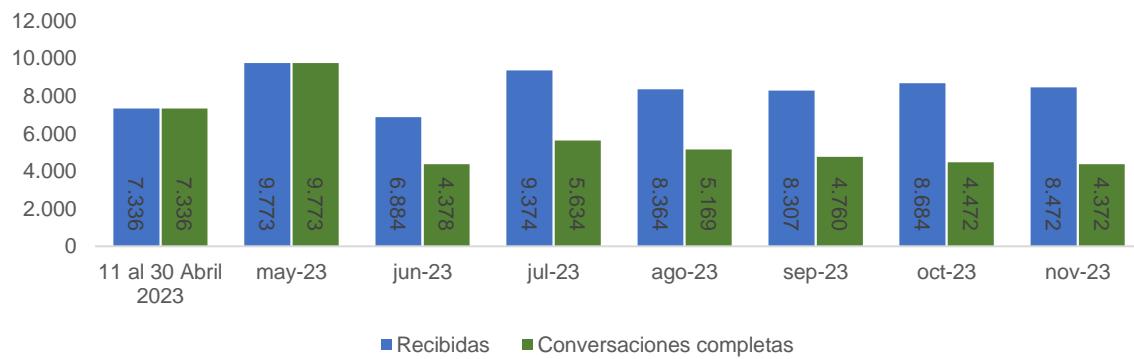
### Comportamiento mensual Agente virtual Lucía

En el canal de atención “te regresamos la llamada”, se evidencia el siguiente comportamiento acumulado mensual, con una disminución del 2.4% en sus solicitudes respecto al mes anterior (octubre vs noviembre 2023):

Mes	Conversaciones	Conversaciones completas	Conversaciones incompletas	Preguntas reañizadas	Promedio Pregunta por ciudadano
11 al 30 Abril 2023	7.336	7.336			7.336
may-23	9.773	9.773			9.920
jun-23	6.884	4.378	2.506	6.989	2
jul-23	9.374	5.634	3.740	8.966	2
ago-23	8.364	5.169	3.195	8.206	2
sep-23	8.307	4.760	3.547	7.921	2
oct-23	8.684	4.472	4.212	9.191	2
nov-23	8.472	4.372	4.100	8.397	2
TOTAL	67.194	45.894	21.300	66.926	

Tabla 26.

### Variación Agente virtual Lucía



Gráfica 27.

### INDICADORES ADICIONALES

#### Ocupación de los agentes

Este indicador mide el porcentaje de tiempo de ocupación de los Agentes. Para el periodo del 01 al 30 de noviembre 2023, logrando un nivel de cumplimiento del **88.7%**, razonablemente por encima de la métrica de mercado, la cual se ubica en el 75%. Porcentaje calculado teniendo en cuenta el tiempo en línea y la jornada laboral contractual de los agentes del centro de contacto.

#### Rotación

Durante el periodo del 01 al 30 de noviembre 2023 se presentó rotación de 4 personas por retiro voluntario como lo muestra la tabla. El resultado del indicador cerró en 6%.

Cédula	Nombre	Motivo Retiro	Fecha Ingreso	Fecha retiro
11367095	MEDINA GONZALEZ JOSE DARIO	Voluntario	26-oct-23	1-nov
1006006520	CARDENAS CÁRDENAS ANGELICA LUCIA	Voluntario	11-abr-23	3-nov
1023969298	JIMENEZ PORRAS DERLY VANESSA	Voluntario	23-agosto-23	11-nov
1078368360	TIBAQUIRA GUAYACUNDO JOHANNA ELIZABETH	Voluntario	5-oct-23	20-nov

Tabla 22.

#### Quejas por servicio

Este es el ANS - Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de transacciones gestionadas. En tal sentido, para el periodo objeto de análisis se presentó una queja formal, por lo cual el indicador se cerró en 0,002%.

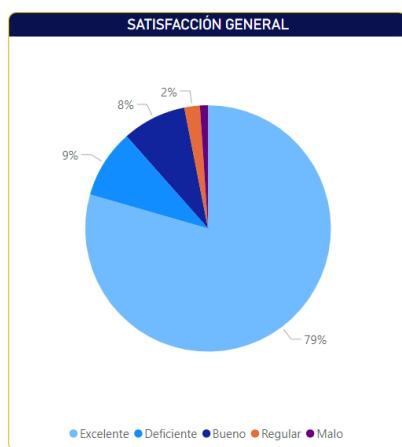
#### Encuesta Satisfacción Usuario Final

La evaluación se realiza en los canales de atención del centro de contacto una vez se han resuelto las inquietudes de la ciudadanía, dando paso a la encuesta compuesta de dos preguntas claves.

De las interacciones atendidas; fueron transferidas a encuesta 23.404, de los cuales 9.365 ciudadanos (40.01%) participaron y respondieron al menos una de las preguntas depuestas. Así:



Tabla 23.



- **Primera** pregunta: utilizando las teclas de tu teléfono, en una escala de 1 a 5, donde 1 es deficiente y 5 es excelente, por favor indícanos tu grado de satisfacción general con el servicio recibido por nuestros agentes.

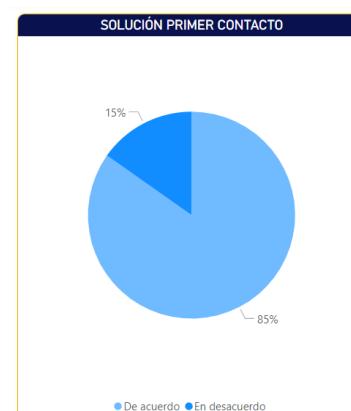
El **88%** de los ciudadanos que calificaron el servicio recibido en los canales de atención, y se encuentran satisfechos con la atención de nuestros agentes, tal como se muestra en la siguiente gráfica. (Calificaciones entre 4 y 5)

Gráfica 24.

- **Segunda** pregunta: ¿El agente resolvió tu solicitud en esta llamada? Si estás DE ACUERDO marca 1. No está de acuerdo marca 2.

Se presentan los resultados globales en la segunda pregunta donde el **85%** de los ciudadanos que contestaron, percibieron que su requerimiento fue resuelto durante el contacto con el agente.

Gráfica 25



#### Comportamiento encuesta satisfacción por canal

El siguiente gráfico, muestra el comportamiento de satisfacción en los diferentes canales, donde de las 9.365 encuestas atendidas la satisfacción de atención por cada canal fue:



Gráfica 26.

#### Novedades Operativas

Durante el periodo de noviembre de 2023, operativamente se presentaron las siguientes novedades que impactaron en alguna medida la operación, así:

#### Planes de Acción Incidencias Operativas

Para el mes de noviembre no se presentaron, ni se subsanaron incidencias operativas de impacto a la ciudadanía.

#### Desarrollos

A continuación, se registra el avance respecto de los desarrollos aprobados bajo la estrategia de mejoramiento y optimización:

REQUERIMIENTO	STATUS NOVIEMBRE 2023
(i) Implementación de la consulta de los ciudadanos que llamen al Centro de Contacto (IVR), una opción para consultar por número de comparendo la confirmación de la fecha de la cita sin paso a agente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Finalización desarrollo: la UT ASD IQ finaliza la fase de desarrollo el 22 de agosto del 2023.</li> <li>Pruebas Unitarias: la UT ASD IQ ejecuta las pruebas el 23 de agosto 2023, identificó oportunidades de mejora y ajustes funcionales sobre los desarrollos Vs el alcance funcional aprobado.</li> <li>Pruebas Funcionales: Aplicadas las mejoras identificadas en las pruebas unitarias, con la participación de la Entidad se procede con las pruebas funcionales entre el 28 y 29 agosto 2023 con resultados exitosos, por lo cual las partes acuerdan el paso a producción el 30 de agosto 2023 a las 5:30 pm</li> <li>Paso a producción: 31 agosto entre las 5:30 pm y las 10:30 pm con resultados exitosos</li> <li>Durante el mes de septiembre y octubre del 2023, surtida la fase de estabilización, se da cierre exitoso al requerimiento.</li> </ul>
(ii) Implementación en Lucía (Fase 2) de consulta de la fecha de cita	<ul style="list-style-type: none"> <li>Al cierre del mes de agosto 2023, la UT ASD IQ se encuentra en proceso de desarrollo las funcionalidades aprobadas por la SDM en el mes de julio 2023. Importante hay que precisar que el cronograma presenta una desviación frente al plan inicial, ello en razón a escalamientos funcionales de mediana complejidad, realizados a III nivel de desarrollo (Fabrica desarrollo).</li> <li>Superados los escalamientos y con los ajustes realizados, se procede con las pruebas conjuntas con la Entidad el 06 de septiembre 2023, donde se identifican algunas mejoras, ajustes y modificación de alcance.</li> <li>La UT ASD-IQ procede con la valoración y estimación de esfuerzo frente a los ajustes y cambios planteados por la Entidad y el 13 de septiembre se realiza una nueva sesión de trabajo donde se evidencian exitosamente los ajustes e incorporación de nuevas funcionalidades como el caso del Servicio Web "Vehículos inmovilizados"</li> </ul>

- El 18 de septiembre 2023, la Entidad entrega a la UT ASD-IQ, la Base de Conocimiento actualizada para su cargue en la plataforma. En tal sentido la UT procede con las validaciones y alistamiento del ambiente, logrando el paso a producción el 21 de septiembre 2023.
- Al cierre del mes de septiembre y octubre del 2023, surtida la fase de estabilización, se da cumplimiento exitoso al requerimiento.

Tabla 25.

### Acciones De Mejora Recomendadas

Desde el centro de contacto se realizan las siguientes propuestas para realizar mejoras en la prestación del servicio:

1. Con la salida a producción de Mi Movilidad a un Clic, se programan cambios en el flujo del IVR, con el fin de ser atendido por un agente de atención.
2. Se proponen audios para incluir en el IVR, con el fin de promocionar los canales de autogestión.

### INFORME DE CALIDAD DE SERVICIO

Dentro de la gestión del área de calidad, se realizan monitoreos con el objetivo de mejorar y optimizar la calidad del servicio ofrecido, a través de la detección oportuna de oportunidades de mejora presentes en la gestión realizada por los agentes del centro de contacto; evaluando la calidad con la que se desarrollan los procesos en los diferentes canales de atención, mediante un esquema de revisión preventiva y/o correctiva.

### Resumen Ejecutivo

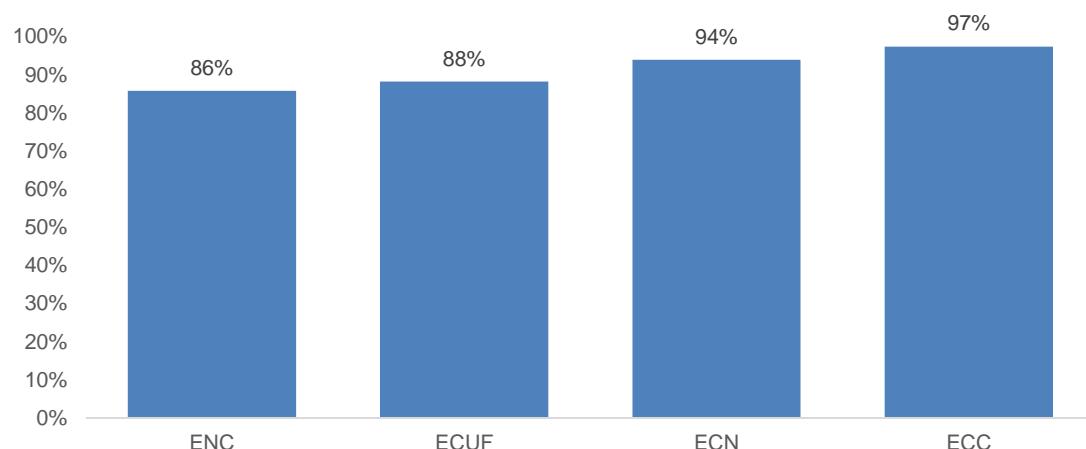
Durante el periodo en referencia se monitorearon de manera aleatoria y en algunos casos de manera focalizada a los agentes del Centro de contacto. Los agentes cuentan con un promedio de 2.2 monitoreos, efectuando en total **114** valoraciones a las gestiones realizadas en los diferentes canales de atención. Estas se distribuyen de la siguiente manera en los canales de atención (telefónico y chat).

Canal	Noviembre
Inbound	92
Webchat	10
Presencial	12
<b>Total</b>	<b>114</b>

Tabla 26

A continuación, la nota global del periodo del 1 al 30 de noviembre.

### Precisión de error por tipología



Gráfica 01

### Plan De Capacitación Mensual

A continuación, se relaciona el cronograma de las actividades ejecutadas en el mes de noviembre, así como el objetivo y la modalidad de cada una.

Fecha	Curso	Tema	Objetivos	Duración (Horas)	Modalidad
3-nov	Seguimiento de instrucciones	Cuidados ergonómicos	Comprender los factores de riesgo generales a los cuales pueden estar expuestos los asesores en su lugar de trabajo y que podrían conducir a trastornos musculoesqueléticos.	0:30	Presencial
9-nov	Producto / Procesos	Taller de escucha	Interiorizar la matriz de calidad y sus atributos en los diferentes canales de atención; por medio de un juego de roles, analizando interacciones diarias y realizando su respectiva calificación.	1:00	Presencial
10-nov	Producto / Procesos	Excepción a la restricción de circulación vial	Reforzar conocimientos previos sobre la circulación de vehículos automotores de servicio particular en el perímetro urbano de la ciudad de Bogotá D.C. y las diferentes categorías de vehículos que de acuerdo con factores como: tipo de personas que transporten, los servicios y/o actividades que desarrollen, se consideran como exceptuados de las restricciones de circulación vial.	0:10	Virtual
16-nov	Habilidades comunicativas	Respeto y empatía	Fomentar el desarrollo integral de los asesores del Centro de Contacto, centrándose en su capacidad para comprender y respetar las emociones y necesidades de los ciudadanos en cada una de sus interacciones, resaltando la importancia de ponerse en el lugar de los demás, en situaciones cotidianas y evaluar su propia conducta y actitudes.	1:00	Presencial
17-nov	Producto / Procesos	PQRSD	Fortalecer la información en el grupo de asesores del Centro de Contacto, los diferentes canales de radicación dispuestos a la ciudadanía por parte de la entidad, incentivando en primera medida los canales virtuales.	0:10	Virtual
22-nov	Curso cómo vamos	Resultados indicadores mes de noviembre	Socializar al grupo de asesores los resultados obtenidos en el mes anterior, con respecto a los indicadores de formación y calidad. Identificando las oportunidades de mejora en los ítems con mayor impacto	0:45	Presencial
25-nov	Inteligencia emocional	Primeros auxilios psicológicos	Concientizar al grupo de asesores sobre la importancia de los primeros auxilios psicológicos, sobre cómo realizar una intervención de primera instancia y cuáles son los aspectos éticos que deben considerar al momento de presentar una situación de crisis.	1:30	Presencial
29-nov	Producto / Procesos	Manual de Servicio a la Ciudadanía	Concientizar el servicio a la ciudadanía en los diferentes canales de atención, teniendo en cuenta la política de la Secretaría Distrital de Movilidad.	1:30	Presencial
30-nov	Producto / Procesos	Evaluación mensual	Evaluar los conocimientos de los agentes frente a los diferentes trámites y servicios otorgados por la Secretaría Distrital de Movilidad, asegurando los conocimientos adecuados y necesarios para orientar de forma correcta a la ciudadanía.	0:30	Virtual

Tabla No. 27

Se cumple el cronograma realizado para el mes y las horas de programación semanal.

### 3. FINANCIERA Y CONTABLE

*Manual de Supervisión: Revisar y aprobar las facturas o cuentas de cobro presentadas por el contratista verificando que en ellas se consignen, de manera clara y precisa, el concepto y valor del servicio prestado, de los bienes o productos entregados y que correspondan con la ejecución del objeto, obligaciones y actividades pactadas y plazos convenidos.*

Durante el período del informe se revisó y aprobó la factura presentada por el contratista Unión Temporal ASD - IQ, una vez fue aprobado el informe de operación mensual correspondiente al mes de noviembre, el cual se verificó

que previamente correspondiera al concepto y valor de los servicios prestados y con la ejecución del objeto, obligaciones y actividades pactadas y forma de pago establecida en el contrato.

Los pagos realizados durante el período del informe corresponden a lo siguiente:

PAGO	FACTURA	FECHA	PERIODO	VALOR	SALDO
<b>VALOR DEL CONTRATO</b>					<b>2.864.292.576</b>
1	FE-152	12/05/2023	11/04/2023 - 30/04/2023	231.893.697	2.632.398.879
2	FE-157	9/06/2023	01/05/2023 - 30/05/2023	300.345.977	2.332.052.902
3	FE-165	11/07/2023	01/06/2023 - 30/06/2023	296.521.568	2.035.531.334
4	FE-174	11/08/2023	01/07/2023 - 30/07/2023	285.643.427	1.749.887.907
5	FE-183	12/09/2023	01/08/2023 - 30/08/2023	312.740.038	1.437.147.869
6	FE-189	12/10/2023	01/09/2023 - 30/09/2023	315.370.597	1.121.777.272
7	FE-197	10/11/2023	01/10/2023 - 31/10/2023	322.071.962	799.705.310
8	FE-206	11/12/2023	01/11/2023 - 30/11/2023	318.106.362	481.598.948

#### 4. LEGALES

*Exigir al contratista mantener las garantías requeridas vigentes, por el término de ejecución del contrato, hasta su liquidación o por el término que determine la ley según los amparos solicitados. (Manual de Supervisión e Interventoría de la SDM - 5.2.4. Numeral 2)*

El Contratista mantiene la póliza de seguro de cumplimiento entidad estatal 65309/0 Aseguradora: BERKLEY INTERNATIONAL SEGUROS COLOMBIA S.A. Fecha de aprobación: 21 de marzo de 2023.

#### 5. CONCLUSIONES

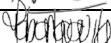
- Se realizan mesas de trabajo para entrega de los tableros de control de PQRSDF a la OTIC.
- Se realiza capacitación del uso de usuarios de SICON y SIMUR para generar solución en primer contacto
- Se realiza validación de las preguntas y respuestas cargadas a "Lucía" para asegurar su actualización
- Se revisan y aprueban las píldoras de conocimiento
- Se revisa y aprueba el IMA del mes de septiembre
- Se realizan las calibraciones de calidad semanales y pronósticos de atención de acuerdo con las condiciones pactadas al inicio de la ejecución de la Orden de Compra en el plan de calidad.
- Se revisa la implementación de la iniciativa de reestructuración del árbol del IVR, donde se incluye consulta de agendamiento, consulta de vehículos inmovilizados y consulta de comparendos.
- Se finaliza la etapa de construcción de la navegación de Lucía para las integraciones que se deben realizar para facilitar la consulta de agendas activas, comparendos, vehículos inmovilizados
- Se hace seguimiento al proceso de preparación, carga y envío de campañas SMS y Mailing.
- Se realizan reunión semanal de seguimiento a la operación
- Se realiza validación de la operación de las consultas de comparendos por el IVR
- Se realizan ajustes a la navegación del IVR por la puesta en producción de Mi Movilidad a un Clic
- Se realizan mesas de trabajo para verificar la conectividad entre el centro de contacto y SIMUR y SICON, con el apoyo del equipo de redes y seguridad de la SDM.
- Se realizan mesas de trabajo para verificar la conectividad con el webservice de SICON.
- Se hace seguimiento a las remediaciones del desarrollo de CEPOS de acuerdo con el análisis de vulnerabilidades.

**Desde calidad**

- Seguimiento a las interacciones mediante calibraciones semanales con el Staff BPO para la estandarización de criterios de calidad del servicio
- Acompañamiento a pronóstico semanal de proyección de interacciones y niveles de atención y servicio en la operación de los canales virtual y telefónico
- Auditoría de calidad del servicio a las interacciones monitoreadas por el proveedor
- Diseño y aplicación instrumento de seguimiento a la apropiación de información sobre trámites y servicios al Staff del BPO, adicionalmente socialización de los resultados identificando oportunidades de mejora.
- Seguimiento al procedimiento establecido para minimizar los errores en las campañas de mailing y SMS para el reporte de Plan de Mejoramiento por Procesos de la Dirección de Atención al Ciudadano.
- Seguimiento al cargue de la documentación en la tienda virtual del Estado Colombiano para el reporte de Plan de Mejoramiento por Procesos de la Dirección de Atención al Ciudadano.
- Seguimiento al cumplimiento de los controles establecidos en la matriz de riesgos del proceso de Gestión de Trámites y servicios a la Ciudadanía para el reporte de Plan de Mejoramiento por Procesos de la Dirección de Atención al Ciudadano.
- Monitoreo de calidad del servicio a canales en formato cliente incognito.
- Seguimiento a la disponibilidad del canal de atención virtual para garantizar la atención de personas con discapacidad (Lengua de Señas Colombiana).

El desarrollo de la orden de compra 105849 de 2023 por parte del contratista se ejecutó sin novedades especiales, la facturación corresponde a la proyección de servicios contratados.

#### EQUIPO DE APOYO A LA SUPERVISIÓN

PROFESIONAL	FIRMA
Amanda Carolina Maldonado Rincón	
Fabián Rodrigo Iguavita Flórez	



**ALEJANDRA ROJAS POSADA**  
Directora de Atención al Ciudadano SDM  
Supervisora Orden de Compra 105849