

2023



UNIÓN TEMPORAL
ASD-IQ

Informe Mensual Operaciones

Centro de Contacto

Secretaría Distrital de Movilidad

MES DE GESTIÓN: 01 al 30 de septiembre 2023

OC No. 105849

Presentado por: Unión Temporal UT ASD – IQ
Yamile Calderón Sepúlveda – Profesional zonal de campo



SECRETARÍA DE
MOVILIDAD



DATOS GENERALES

Orden de compra No.:	105849 Contrato Interno 2023-1544
Fecha de presentación del informe:	06 de octubre de 2023
Objetivo y alcance del informe:	Presentar los resultados del centro de contacto de la Secretaría Distrital de Movilidad (SDM) a través de la medición de los distintos canales de atención disponibles para la ciudadanía. El informe contempla un consolidado de los servicios prestados, resultados de los Acuerdos de Niveles de Servicio, aspectos relevantes y las acciones de mejoramiento realizadas y recomendadas que se sugieren para mejorar la prestación de servicio.
Periodo al que corresponde el informe:	01 al 30 de septiembre de 2023
Presentado por:	Unión Temporal ASD - IQ Yamile Calderón Sepúlveda Profesional zonal de campo
Entregado a:	Alejandra Rojas Posada Supervisora de Contrato - Directora de Atención al Ciudadano.
Informe No.:	06

Tabla de Contenido

1. DATOS GENERALES DEL SERVICIO	1
1.1 Perfiles de servicios contratados	1
1.2 Canales de atención contratados para el centro de contacto	2
1.3. Servicios contratados para la prestación del servicio	3
2. TABLERO DE INDICADORES (NIVELES DE SERVICIO – ANS)	5
3. ANÁLISIS DE LOS INDICADORES DEL SERVICIO (ANS)	6
4. DATOS GENERALES DEL SERVICIO	7
4.1 Participación por canal de atención	9
4.2 Comportamiento IVR	10
4.3 Transacciones atendidas por agente	11
4.4 Canal telefónico Inbound	12
4.4.1 Canal Chat	13
4.4.2 Llamada virtual (click to call)	15
4.4.3 Video llamada	16
4.4.4 Formulario “Te regresamos la llamada” (web call back)	18
4.5 Comportamiento Tipificación	19
5. COMPORTAMIENTO MENSUAL	20
6. INDICADORES ADICIONALES	25
6.1 Ocupación de los agentes	25
6.2 Rotación	25
6.3 Quejas por servicio	26
7. ENCUESTA SATISFACCIÓN USUARIO FINAL	26
7.1 Comportamiento encuesta satisfacción por canal	28
8. NOVEDADES OPERATIVAS	29
8.1. Servicio Digiturno Avanzado	29
8.2. Planes de Acción Incidencias Operativas	29
8.2.1. Incidencia operativa 14 de junio 2023	29
8.2.2 Plan de acción incidencia operativa del 14 de septiembre 2023	31
8.2.1 Resultados plan de acción incidencia operativa del 14 de septiembre 2023	34
8.3 Desarrollos	38
9. RELACIÓN TABLAS Y GRÁFICAS	39



1. DATOS GENERALES DEL SERVICIO

La **Secretaría Distrital de Movilidad** contrató un centro de contacto BPO, mediante la modalidad de outsourcing, bajo el Acuerdo Marco de Precios AMP, que cubre los canales de comunicación telefónica, presencial, virtual y multicanal de la Entidad, con los objetivos de:

- Ofrecer a la ciudadanía múltiples formas de acceso a la información sobre los trámites y servicios definidos.
- Fortalecer la capacidad de atención de los diferentes canales dispuestos por la Secretaría Distrital de Movilidad para la ciudadanía.
- Mejorar continuamente la atención a la ciudadanía.

Las condiciones contractuales de la orden de compra OC 105849, son las siguientes:

- ✓ Fecha de inicio: 11 de abril de 2023
- ✓ Fecha de finalización: 31 de diciembre 2023
- ✓ Valor: \$2.864.292.576,11 COP (incluido IVA)

1.1 Perfiles de servicios contratados

La entidad contrató una planta de personal compuesta por 59 colaboradores dentro de la orden de compra, distribuidos como se muestra a continuación, en los siguientes perfiles:

PERFIL	CANTIDAD
IT-BPO-25-1 Agente en Sitio Agente general jornada ordinaria	44
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
TOTAL	59

Tabla 1.

1.2 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 la ciudadanía interactuar con las opciones definidas en el menú de voz. Según la opción marcada la ciudadanía 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 con el cual el ciudadano puede realizar la llamada a un agente del centro de contacto utilizando un medio electrónico (computador, tablet, celular) y su 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 agente del centro de contacto, previamente la ciudadanía deberá diligenciar el formulario de registro definido.



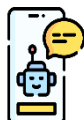
- **Te llamamos (web call Back):** opción que tiene la ciudadanía de diligenciar un formulario indicando sus datos, el motivo de consulta y número telefónico, con el fin de que un agente del centro de contacto le devuelva la llamada.



- **Videollamada:** canal de atención dispuesto para que la ciudadanía sea atendida por un agente con dominio en Lengua de Señas Colombiana. Adicionalmente, este canal también puede ser utilizado por aquellos ciudadanos sin ningún tipo de limitación.



- **Atención presencial:** asignación de seis (6) agentes que estarán brindando apoyo para la atención presencial en el Centro de Servicios de Movilidad Calle 13 y Paloquemao.



- **Chat bot Smart (Lucía):** canal de atención dispuesto a la ciudadanía en la página de la SDM, a través del cual la ciudadanía podrá ingresar su consulta y mediante un asistente virtual que utiliza inteligencia artificial, dará respuesta inmediatamente, analizando palabras claves e interactuando con la ciudadanía en tiempo real.
- **Virtual Hold:** servicio virtual de recepción de llamadas que almacena los datos de contacto y la duda o inquietud de la ciudadanía, para en un tiempo máximo posterior, un agente del centro de contacto le brinde la información requerida. Importante precisar que, este servicio no se ha implementado por instrucciones de la Entidad compradora.

1.3. Servicios contratados para la prestación del servicio

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 la ciudadanía 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, digiturno, Lucia, entre otros)

- **Mensajes de Texto (SMS):** corresponde a cada uno de los mensajes de texto que se enviarán a la ciudadanía de forma individual o masiva, 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 la ciudadanía de forma 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 de Movilidad Calle 13.
- **Minutos línea 018000127425:** recepción de llamadas a nivel nacional por medio de la línea gratuita, con una capacidad de 7.000 mil minutos mensuales.



2. TABLERO DE INDICADORES (NIVELES DE SERVICIO – ANS)

De acuerdo con los servicios contratados y seleccionados en la orden de compra por parte de la Entidad, 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 recibido	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 Agente vinculados a la operación	Promedio notas de evaluación de conocimientos de los agentes
Auditoria Error Critico Usuario Final	15%	Mide la precisión del error critico usuario final entre las partes	(Transacciones auditadas por la EC con ECU - Transacciones de la muestra con ECU / Muestra auditada) * 100%

Tabla 2.

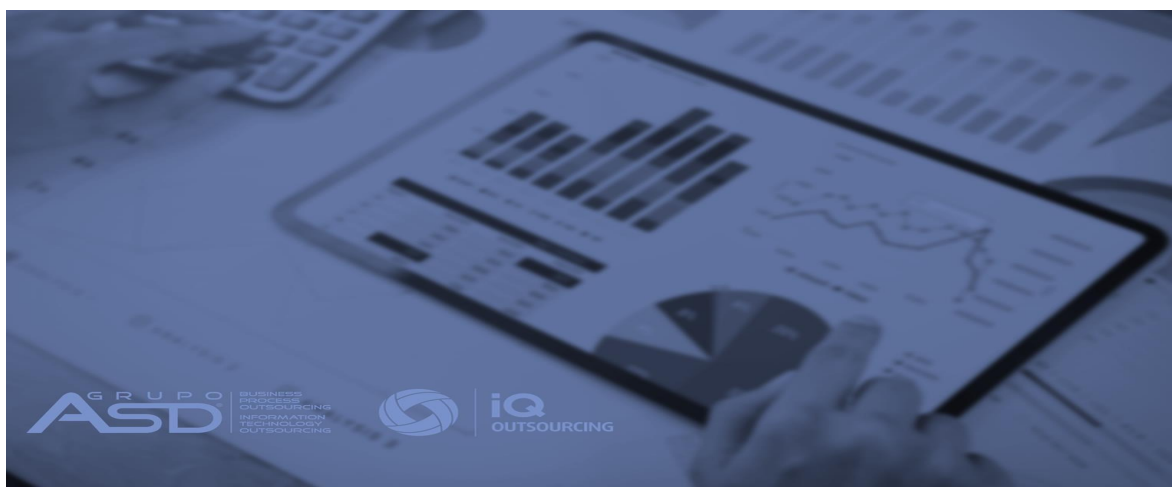


3. ANÁLISIS DE LOS INDICADORES DEL SERVICIO (ANS)

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	54.80%	○ No se logra alcanzar la meta definida por CCE para el servicio Plata contratado por la Entidad, en razón a que no se dispone de la cantidad de agentes dimensionados por la UT ASD-IQ, al cierre de la fase de estabilización, para cumplir el citado indicador.
Tiempo Atención en todos los canales de atención	60 segundos	60	✓ Se logra alcanzar la meta definida para el citado indicador.
Quejas sobre el servicio	<=3	0	✓ Para el mes en referencia no se reciben quejas sobre el servicio prestado por la UT ASD – IQ.
Índice satisfacción Usuario Final	80%	93%	✓ 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. En consecuencia, se logra alcanzar la meta definida.
TMO Canal Telefónico	630 seg	551 segundos	✓ Se logra alcanzar la meta definida para el citado indicador.
Ocupación Agentes	65%	90%	✓ 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%	89%	✓ Se logra alcanzar la meta definida para el citado indicador.

NOMBRE DEL INDICADOR	META	RESULTADO MES	ANÁLISIS
Error critico Negocio	85%	95%	✓ Se logra alcanzar la meta definida para el citado indicador.
Evaluación de conocimiento	70%	93%	✓ Se logra alcanzar la meta definida para el citado indicador.
Auditoria Error Critico Usuario Final	15%	0%	✓ Se cumple con el indicador durante el mes en gestión

Tabla 3.



4. DATOS GENERALES DEL SERVICIO

Para el periodo comprendido entre el 01 y el 30 de septiembre 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 IVR	Solicitud paso Agente	Atendidas por los Agentes	Abandonos	NS / Efectividad	Nivel de atención
Llamadas entrantes	47.352	20.334	27.018	23.637	3.381	54,80%	87,49%
Chat	3.855		3.855	3.576	279	75,23%	92,76%
Video llamada	219		219	201	18	86,76%	91,78%
Llamada virtual	1.608		1.608	1.320	288	69,22%	82,09%
Te devolvemos la llamada	1.808		1.808	1.403	405	100,0%	77,6%
Total	54.842	20.334	34.508	30.137	4.371		

Tabla 4.

Nótese que, de las 54.842 interacciones recibidas, en el 63% de ellas, los ciudadanos solicitan gestión y/o contacto con los agentes y en el 37% restante, los ciudadanos logran su autogestión.

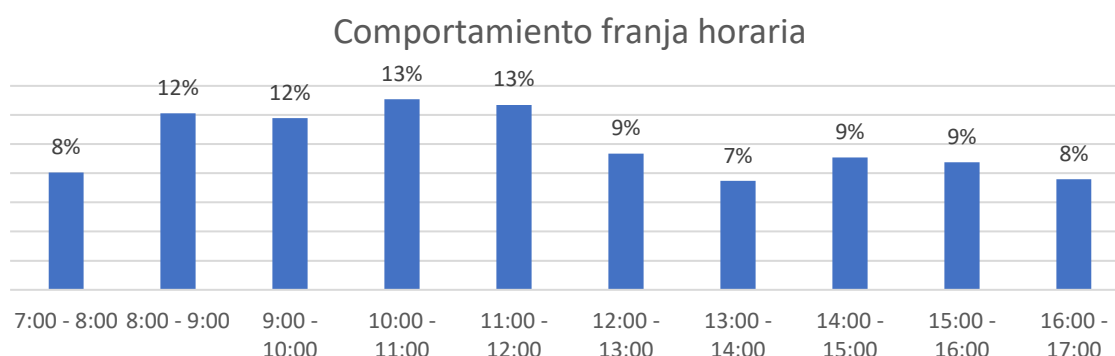


Gráfica 1.

La siguiente tabla y gráfica muestran el tráfico por hora de atención de las interacciones por todos los canales, durante el periodo objeto de medición, donde se evidencia que el mayor tráfico se presenta entre las 10 am y las 12 md.

Franja horaria	Total	Participación
7:00 - 8:00	2.427	8%
8:00 - 9:00	3.651	12%
9:00 - 10:00	3.553	12%
10:00 - 11:00	3.943	13%
11:00 - 12:00	3.827	13%
12:00 - 13:00	2.820	9%
13:00 - 14:00	2.253	7%
14:00 - 15:00	2.741	9%
15:00 - 16:00	2.637	9%
16:00 - 17:00	2.285	8%
Total atenciones	30.137	

Tabla 5.



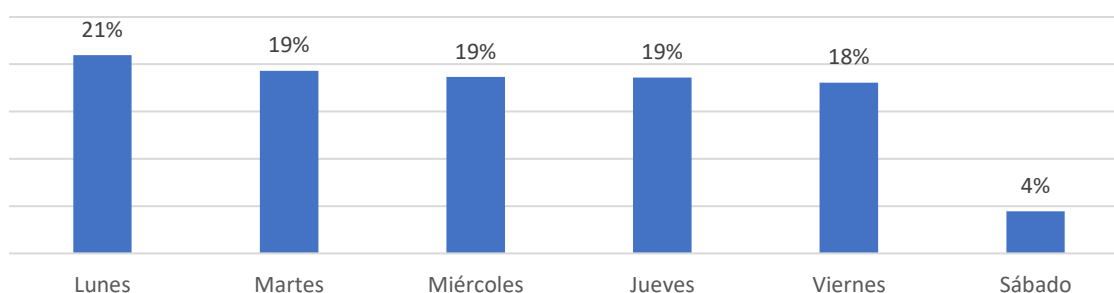
Gráfica 2.

Durante el mes de septiembre 2023, los días de la semana con mayor volumetría de interacciones atendidas en el centro de contacto fue el día lunes, tal como se muestra en la siguiente tabla - gráfica:

Día	Total	Participación
Lunes	6.317	21%
Martes	5.815	19%
Miércoles	5.619	19%
Jueves	5.599	19%
Viernes	5.442	18%
Sábado	1.345	4%
Total atenciones	30.137	

Tabla 6.

Comportamiento semanal



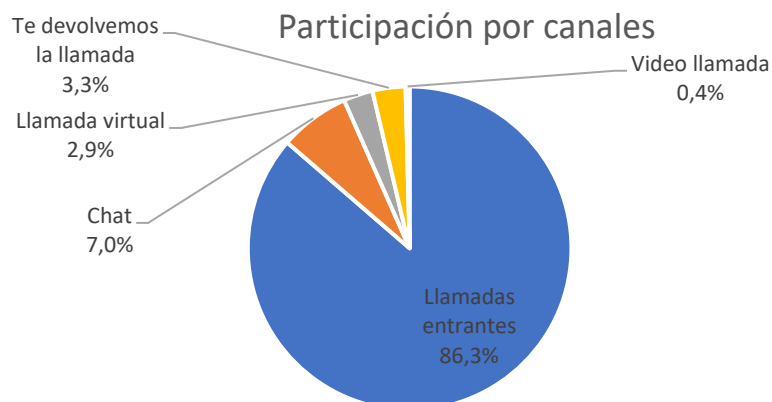
Gráfica 3.

4.1 Participación por canal de atención

En el centro de contacto de la Secretaría Distrital de Movilidad, todos los canales de atención son atendidos en horario de lunes a viernes de 7:00 a.m a 5:00 p.m y los sábados de 8:00 am a 12:00 p.m.

Durante el mes de septiembre los dos canales con mayor participación en transacciones son: el canal de llamadas entrantes (IVR) con una participación de 86.3%, seguido por el canal chat con el 7.0%. Los demás canales tienen una participación inferior al 6.7%.

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



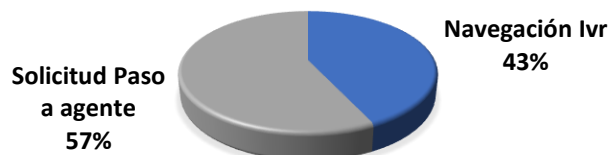
Grafica 4.

4.2 Comportamiento IVR

Durante el periodo comprendido entre el 01 y el 30 de septiembre 2023 se evidencia el siguiente comportamiento en solicitudes por medio del IVR. Se recibe un total de 47.352 registros, distribuidos de la siguiente forma:

Comportamiento IVR	
Navegación IVR	20.334
Solicitud Paso a agente	27.018
Total	47.352

Tabla 7.

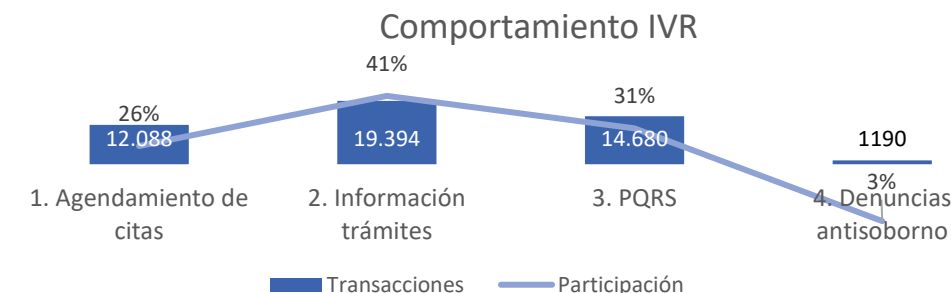


Gráfica 5.

Se evidencia el siguiente comportamiento de solicitud por las opciones del nivel 1 del árbol de IVR de la Entidad:

Nivel 1 IVR	Autogestión IVR	Paso Agente	Transacciones	Participación
1. Agendamiento de citas	7.672	4.416	12.088	26%
2. Información trámites	7.850	11.544	19.394	41%
3. PQRS	3.622	11.058	14.680	31%
4. Denuncias antisoborno	1.190	0	1190	3%
Total	20.334	27.018	47.352	100%

Tabla 8.



Gráfica 6.

4.3 Transacciones atendidas por agente

En el mes de septiembre 2023 se dispuso de un total de 45 agentes, culminando con un total 30.137 transacciones atendidas en todos los canales del centro de contacto: llamadas telefónicas, Chat, Llamada Virtual, te regresamos la llamada y Videollamada. Con un TMO promedio en total de 554 segundos (9 minutos y 15 segundos).

Nombre agente	Canal	Atendidas	TMO
GARCIA RODRIGUEZ JESSICA ALEJANDRA	Entrantes	924	508,6
MORA SANDOVAL PAOLA ANDREA	Entrantes	917	423,1
PEÑA GUZMAN MONICA VIVIANA	Entrantes	905	458,5
ARDILA GALLO DIEGO ANDRES	Entrantes	901	509,2
SARMIENTO ROJAS KAREM JOHANA	Entrantes	886	520,9
VIZCAYA CASTAÑO LESLY VALENTINA	Entrantes	871	511,9
BUITRAGO CASTILLO ANDRES MATEO	Entrantes	862	473,8
BARRERA FORERO KIMBERLY STEPHANIA	Entrantes	858	489,8
ROMERO VEGA LUISA FERNANDA	Entrantes	849	533,1
CASASBUENAS BUITRAGO ERIKA JAZMIN	Chat	840	734
SALINAS GALVIS CRISTIAN FERNANDO	Entrantes	831	538,2
SUAREZ OLIVOS PAULA VANESA	Entrantes	814	467,7
CONTRERAS PARRA ASHLY CAMILA	Entrantes	813	537,1
TRUJILLO AVILA JESSICA VIVIANA	Entrantes	812	504,4
GONZALEZ ZAMBRANO YEIN CAROLINA	Entrantes	810	528,4
GOMEZ VEGA GINA	Entrantes	809	501,3
MARTINEZ CANTILLO NELLIS	Entrantes	787	627,6
SANCHEZ ARIZA MARCELA	Entrantes	787	587,4
TOBAR MEJIA YADY LILIANA	Entrantes	767	580,1
DAZA MARCIALES LENY ASTRID	Entrantes	755	597,3
PEREZ MARIN ANA SOFIA	Chat	730	736,8
ROJAS PULIDO VALERIA	Entrantes	716	491
GAITAN NIÑO LAURA CRISTINA	Chat	706	685,7

Tabla 9.

Nombre agente	Fecha retiro	Canal	Atendidas	TMO
SALGADO JUDY ANDREA		Chat	693	710,3
FONSECA SERNA NATALIA		Entrantes	675	677,1
DURAN JIMENEZ EDGAR HESMADER		Chat	655	801,6
CHAVES FALLA LEONARDO		Entrantes	646	588,7
AGUIRRE MONTEALEGRE MAYRA ALEJANDRA		Entrantes	618	520,6
JIMENEZ PORRAS DERLY VANESSA		Entrantes	616	708,3
GARZA GARZA FANNY		Entrantes	596	554
RODRIGUEZ OVALLE CRISTIAN CAMILO		Click to call	586	362,9
RIAÑO GUILLEN DANIEL MAURICIO		Entrantes	575	520,6
CASTRO MENDOZA KAREN STEFANIA		Entrantes	537	533,5
ABRIL HAZEL MAYERLY		Entrantes	489	533,5
CHITIVA ZAPATA CRISTIAN MAURICIO		Entrantes	452	437,9
MALDONADO GAMBOA PAULA		Click to call	439	616,8
DIAZ HERNANDEZ DIANA CAROLINA		Entrantes	393	881,1
MARTINEZ RODRIGUEZ LEIDY KATHERINE		Entrantes	363	564,1
CARDENAS CARDENAS ANGELICA LUCIA		Entrantes	343	538,1
ARDILA GUTIERREZ ANGIE MARCELA		Video llamada	318	418,6
AGUILERA RODRIGUEZ IVAN MAURICIO	12/09/2023	Entrantes	259	514,1
MARTINEZ MURCIA SANDRA MILENA		Entrantes	214	547,5
FARFAN VALDERRAMA NELSY YANIRA		Entrantes	162	838,9
ALVAREZ LARA LUISA MARIA		WCB	623	415,4
SANCHEZ CERON YAQUELINE	8/09/2023	Video llamada	19	355,4
FRANCO HERNANDEZ JHAN POLL		WCB	916	333,3
Total Llamadas / Promedio TMO			30.137	554,7

4.4 Canal telefónico Inbound

El canal de llamadas entrantes es atendido por 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 septiembre 2023 se evidencia el siguiente comportamiento en el canal telefónico, con un TMO de 551 segundos.

Fecha	Total Entrantes	Atendidas Ivrr	Entrantes a agente	Atendidas	Abandonadas	Atendidas umbral	%Abandonadas	Nivel de servicio	Nivel de atención	TMO
01/09/2023	1.874	765	1.109	965	144	574	12,98 %	51,76 %	87,02 %	▲ 545
02/09/2023	336	150	186	186	0	183	0,00 %	98,39 %	100,00 %	● 532
04/09/2023	2.122	886	1.236	1.010	226	499	18,28 %	40,37 %	81,72 %	▲ 551
05/09/2023	2.029	931	1.098	942	156	543	14,21 %	49,45 %	85,79 %	▲ 566
06/09/2023	1.987	811	1.176	981	195	550	16,58 %	46,77 %	83,42 %	◆ 582
07/09/2023	1.973	839	1.134	1.005	129	663	11,38 %	58,47 %	88,62 %	◆ 590
08/09/2023	1.810	809	1.001	982	19	855	1,90 %	85,41 %	98,10 %	▲ 546
09/09/2023	343	152	191	189	2	186	1,05 %	97,38 %	98,95 %	▲ 547
11/09/2023	2.183	960	1.223	1.106	117	764	9,57 %	62,47 %	90,43 %	▲ 552
12/09/2023	2.056	888	1.168	1.012	156	614	13,36 %	52,57 %	86,64 %	◆ 573
13/09/2023	1.964	929	1.035	971	64	718	6,18 %	69,37 %	93,82 %	▲ 564
14/09/2023	2.115	962	1.153	1.006	147	601	12,75 %	52,12 %	87,25 %	◆ 573
15/09/2023	1.965	800	1.165	1.067	98	663	8,41 %	56,91 %	91,59 %	◆ 572
16/09/2023	396	177	219	204	15	155	6,85 %	70,78 %	93,15 %	▲ 544
18/09/2023	2.606	1.028	1.578	1.298	280	568	17,74 %	35,99 %	82,26 %	● 538
19/09/2023	2.540	1.047	1.493	1.254	239	532	16,01 %	35,63 %	83,99 %	● 527
20/09/2023	2.912	1.220	1.692	1.130	562	243	33,22 %	14,36 %	66,78 %	● 517
21/09/2023	2.464	1.067	1.397	1.186	211	628	15,10 %	44,95 %	84,90 %	● 539
22/09/2023	2.060	825	1.235	1.085	150	666	12,15 %	53,93 %	87,85 %	▲ 554
23/09/2023	349	149	200	194	6	189	3,00 %	94,50 %	97,00 %	▲ 562
25/09/2023	2.280	990	1.290	1.210	80	916	6,20 %	71,01 %	93,80 %	● 529
26/09/2023	2.213	950	1.263	1.204	59	921	4,67 %	72,92 %	95,33 %	▲ 552
27/09/2023	2.447	1.097	1.350	1.083	267	502	19,78 %	37,19 %	80,22 %	● 538
28/09/2023	2.063	882	1.181	1.154	27	947	2,29 %	80,19 %	97,71 %	● 540
29/09/2023	1.881	826	1.055	1.025	30	944	2,84 %	89,48 %	97,16 %	● 538
30/09/2023	384	194	190	188	2	183	1,05 %	96,32 %	98,95 %	◆ 596
Total	47.352	20.334	27.018	23.637	3.381	14.807	12,51 %	54,80 %	87,49 %	551

Tabla 10.

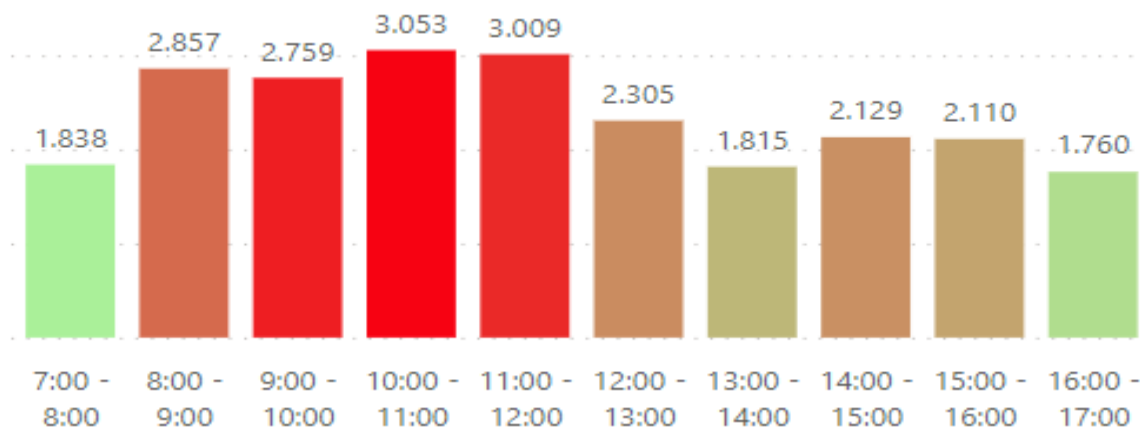
- Se atendieron en promedio 1.068 llamadas/ Interacciones de lunes a viernes y sábados 192 llamadas/ interacciones.
- La atención a través de IVR – llamadas entrantes, corresponde al 86,3% de las transacciones recibidas en todos los canales.

Durante los días de la semana, se evidencia que los viernes se atienden 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 10:00 a.m y las 12:00 m.d, tal como se muestra en la siguiente gráfica.



Gráfica 8.

4.4.1 Canal Chat

Para hacer uso de este canal la ciudadanía ingresa a la página web: www.movilidadbogota.gov.co, en el aviso “canales de atención” y posteriormente marca la alternativa correspondiente a “Chatea con nuestro asesor en línea”.

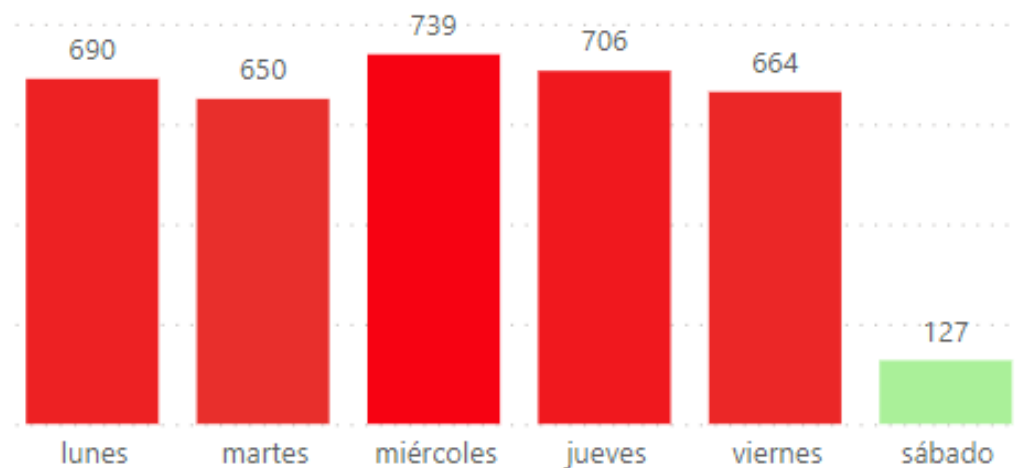
Estadísticas del Mes

Fecha	Total Entrantes	Atendidas lvr	Entrantes a agente	Atendidas	Abandonadas	Atendidas umbral	%Abandonadas	Nivel de servicio	Nivel de atención	TMO
01/09/2023	112	0	112	103	9	89	8,04 %	79,46 %	91,96 %	949
02/09/2023	16	0	16	16	0	16	0,00 %	100,00 %	100,00 %	677
04/09/2023	145	0	145	134	11	125	7,59 %	86,21 %	92,41 %	710
05/09/2023	151	0	151	144	7	129	4,64 %	85,43 %	95,36 %	755
06/09/2023	190	0	190	178	12	153	6,32 %	80,53 %	93,68 %	687
07/09/2023	123	0	123	115	8	99	6,50 %	80,49 %	93,50 %	712
08/09/2023	128	0	128	115	13	101	10,16 %	78,91 %	89,84 %	626
09/09/2023	27	0	27	25	2	23	7,41 %	85,19 %	92,59 %	865
11/09/2023	182	0	182	174	8	145	4,40 %	79,67 %	95,60 %	715
12/09/2023	175	0	175	165	10	135	5,71 %	77,14 %	94,29 %	691
13/09/2023	173	0	173	162	11	132	6,36 %	76,30 %	93,64 %	755
14/09/2023	174	0	174	160	14	128	8,05 %	73,56 %	91,95 %	824
15/09/2023	170	0	170	160	10	130	5,88 %	76,47 %	94,12 %	687
16/09/2023	32	0	32	29	3	24	9,38 %	75,00 %	90,63 %	751
18/09/2023	217	0	217	196	21	147	9,68 %	67,74 %	90,32 %	756
19/09/2023	197	0	197	185	12	147	6,09 %	74,62 %	93,91 %	793
20/09/2023	207	0	207	181	26	144	12,56 %	69,57 %	87,44 %	714
21/09/2023	229	0	229	214	15	140	6,55 %	61,14 %	93,45 %	816
22/09/2023	138	0	138	131	7	103	5,07 %	74,64 %	94,93 %	658
23/09/2023	17	0	17	16	1	15	5,88 %	88,24 %	94,12 %	671
25/09/2023	199	0	199	186	13	153	6,53 %	76,88 %	93,47 %	787
26/09/2023	166	0	166	156	10	129	6,02 %	77,71 %	93,98 %	684
27/09/2023	241	0	241	218	23	164	9,54 %	68,05 %	90,46 %	737
28/09/2023	234	0	234	217	17	175	7,26 %	74,79 %	92,74 %	680
29/09/2023	169	0	169	155	14	120	8,28 %	71,01 %	91,72 %	686
30/09/2023	43	0	43	41	2	34	4,65 %	79,07 %	95,35 %	586
Total	3.855	0	3.855	3.576	279	2.900	7,24 %	75,23 %	92,76 %	733

Tabla 11.

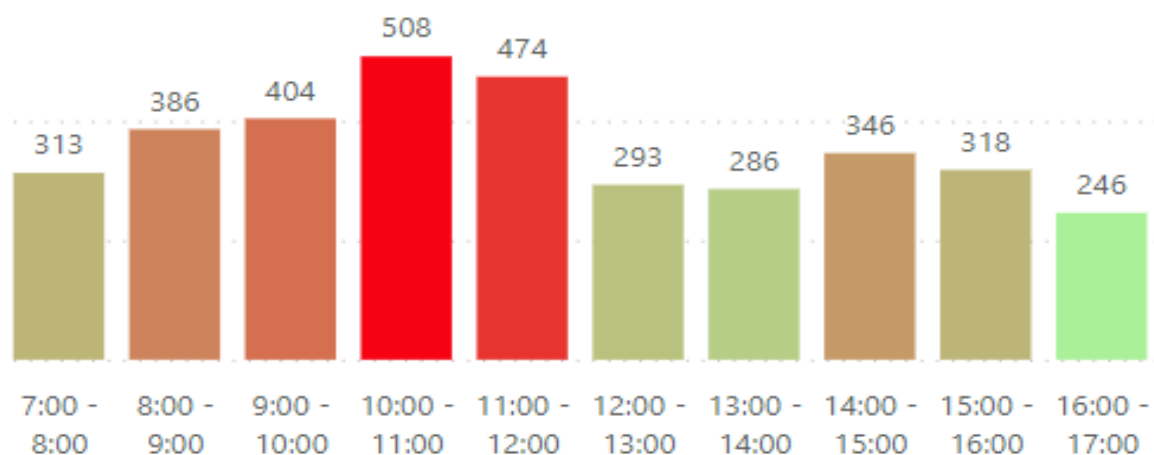
Durante el periodo del 01 al 30 de septiembre 2023 se evidencia el siguiente comportamiento en el canal:

- Se recibió en promedio 173 chats de lunes a viernes y sábados 25 chats.
- El TMO para chat se encuentra en 733 segundos es decir 12 minutos con 13 segundos.
- Los miércoles se recibe 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 simultaneo 3 interacciones.



Gráfica 10.

Desde las 10:00 a.m hasta las 12:00 m.d, se evidencia un aumento de ingreso de solicitudes.

4.4.2 Llamada virtual (click to call)

Para hacer uso de este canal la ciudadanía ingresa a la página web: www.movilidadbogota.gov.co, en el aviso “canales de atención” y posteriormente dan click en la opción correspondiente: “Llámanos”

Fecha	Total Entrantes	Atendidas lvr	Entrantes a agente	Atendidas	Abandonadas	Atendidas umbral	%Abandonadas	Nivel de servicio	Nivel de atención	TMO
01/09/2023	49	0	49	45	4	40	8,16 %	81,63 %	91,84 %	372
02/09/2023	15	0	15	14	1	14	6,67 %	93,33 %	93,33 %	402
04/09/2023	43	0	43	42	1	40	2,33 %	93,02 %	97,67 %	323
05/09/2023	57	0	57	49	8	40	14,04 %	70,18 %	85,96 %	296
06/09/2023	63	0	63	59	4	55	6,35 %	87,30 %	93,65 %	328
07/09/2023	62	0	62	54	8	43	12,90 %	69,35 %	87,10 %	303
08/09/2023	56	0	56	47	9	38	16,07 %	67,86 %	83,93 %	372
09/09/2023	24	0	24	23	1	22	4,17 %	91,67 %	95,83 %	303
11/09/2023	65	0	65	62	3	54	4,62 %	83,08 %	95,38 %	366
12/09/2023	90	0	90	79	11	64	12,22 %	71,11 %	87,78 %	446
13/09/2023	52	0	52	47	5	46	9,62 %	88,46 %	90,38 %	439
14/09/2023	44	0	44	37	7	31	15,91 %	70,45 %	84,09 %	383
15/09/2023	71	0	71	66	5	64	7,04 %	90,14 %	92,96 %	340
16/09/2023	12	0	12	10	2	9	16,67 %	75,00 %	83,33 %	329
18/09/2023	94	0	94	71	23	62	24,47 %	65,96 %	75,53 %	415
19/09/2023	92	0	92	62	30	52	32,61 %	56,52 %	67,39 %	401
20/09/2023	80	0	80	62	18	39	22,50 %	48,75 %	77,50 %	472
21/09/2023	88	0	88	71	17	62	19,32 %	70,45 %	80,68 %	370
22/09/2023	55	0	55	48	7	45	12,73 %	81,82 %	87,27 %	433
23/09/2023	10	0	10	10	0	9	0,00 %	90,00 %	100,00 %	358
25/09/2023	120	0	120	81	39	43	32,50 %	35,83 %	67,50 %	373
26/09/2023	94	0	94	77	17	59	18,09 %	62,77 %	81,91 %	336
27/09/2023	89	0	89	62	27	44	30,34 %	49,44 %	69,66 %	321
28/09/2023	84	0	84	63	21	60	25,00 %	71,43 %	75,00 %	289
29/09/2023	74	0	74	58	16	57	21,62 %	77,03 %	78,38 %	335
30/09/2023	25	0	25	21	4	21	16,00 %	84,00 %	84,00 %	228
Total	1.608	0	1.608	1.320	288	1.113	17,91 %	69,22 %	82,09 %	365

Tabla 12.

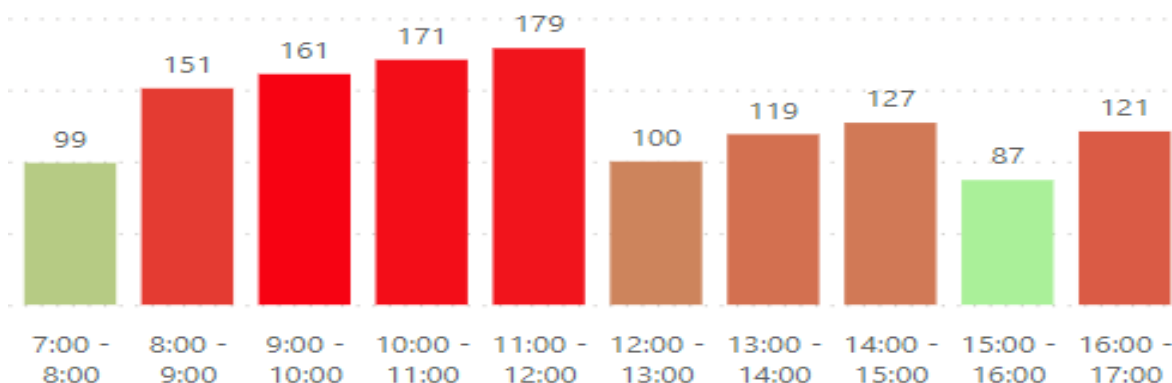
Este canal no utiliza los minutos o recursos de la ciudadanía, dado que las interacciones se efectúan usando la red de internet.

- Durante este período se recibió en promedio 58 interacciones de lunes a viernes y los sábados 16 interacciones en promedio.
- El TMO para llamadas virtuales se encuentra en 365 segundos (6 minutos con 5 segundos).
- Los martes y viernes se recibe el mayor número de solicitudes por el canal.



Gráfica 11.

Durante el horario de atención de llamada virtual, la franja horaria comprendida entre las 10:00 a.m y las 12:00 md es la de mayor flujo de solicitudes, tal como se muestra en la gráfica.



Gráfica 12.

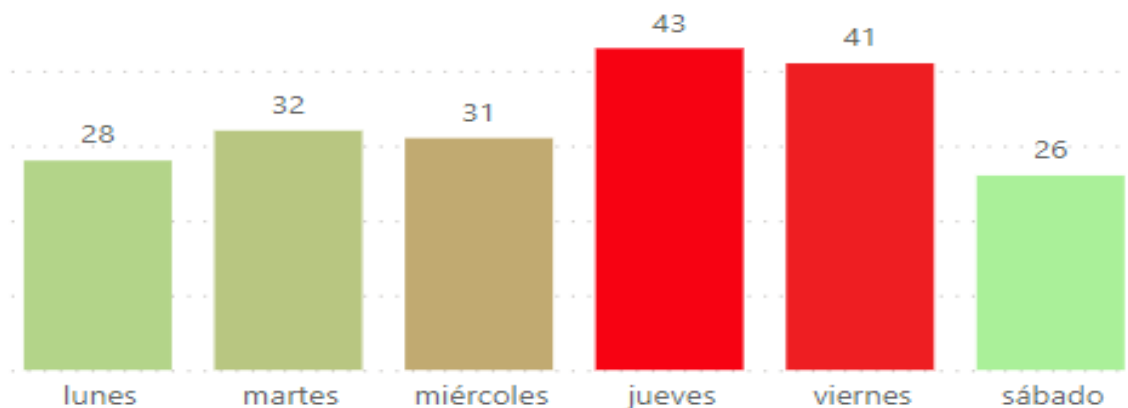
4.4.3 Video llamada

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, en el aviso “canales de atención” y posteriormente a la opción correspondiente de “Videollamada en Lengua de Señas Colombiana”

Fecha	Total Entrantes	Atendidas lvr	Entrantes a agente	Atendidas	Abandonadas	Atendidas umbral	%Abandonadas	Nivel de servicio	Nivel de atención	TMO
01/09/2023	4	0	4	4	0	4	0,00 %	100,00 %	100,00 %	594
02/09/2023	1	0	1	1	0	1	0,00 %	100,00 %	100,00 %	30
04/09/2023	1	0	1	1	0	1	0,00 %	100,00 %	100,00 %	34
05/09/2023	8	0	8	7	1	7	12,50 %	87,50 %	87,50 %	282
06/09/2023	2	0	2	2	0	2	0,00 %	100,00 %	100,00 %	229
07/09/2023	3	0	3	3	0	3	0,00 %	100,00 %	100,00 %	177
08/09/2023	1	0	1	1	0	1	0,00 %	100,00 %	100,00 %	48
09/09/2023	6	0	6	5	1	5	16,67 %	83,33 %	83,33 %	346
11/09/2023	8	0	8	6	2	6	25,00 %	75,00 %	75,00 %	424
12/09/2023	3	0	3	3	0	3	0,00 %	100,00 %	100,00 %	64
13/09/2023	9	0	9	9	0	7	0,00 %	77,78 %	100,00 %	345
14/09/2023	8	0	8	8	0	8	0,00 %	100,00 %	100,00 %	301
15/09/2023	21	0	21	19	2	19	9,52 %	90,48 %	90,48 %	253
16/09/2023	8	0	8	6	2	6	25,00 %	75,00 %	75,00 %	104
18/09/2023	10	0	10	10	0	9	0,00 %	90,00 %	100,00 %	250
19/09/2023	17	0	17	17	0	16	0,00 %	94,12 %	100,00 %	258
20/09/2023	7	0	7	7	0	6	0,00 %	85,71 %	100,00 %	135
21/09/2023	13	0	13	13	0	12	0,00 %	92,31 %	100,00 %	327
22/09/2023	16	0	16	14	2	11	12,50 %	68,75 %	87,50 %	259
23/09/2023	5	0	5	5	0	5	0,00 %	100,00 %	100,00 %	130
25/09/2023	13	0	13	11	2	11	15,38 %	84,62 %	84,62 %	279
26/09/2023	5	0	5	5	0	4	0,00 %	80,00 %	100,00 %	185
27/09/2023	16	0	16	13	3	12	18,75 %	75,00 %	81,25 %	229
28/09/2023	22	0	22	19	3	19	13,64 %	86,36 %	86,36 %	223
29/09/2023	3	0	3	3	0	3	0,00 %	100,00 %	100,00 %	125
30/09/2023	9	0	9	9	0	9	0,00 %	100,00 %	100,00 %	123
Total	219	0	219	201	18	190	8,22 %	86,76 %	91,78 %	248

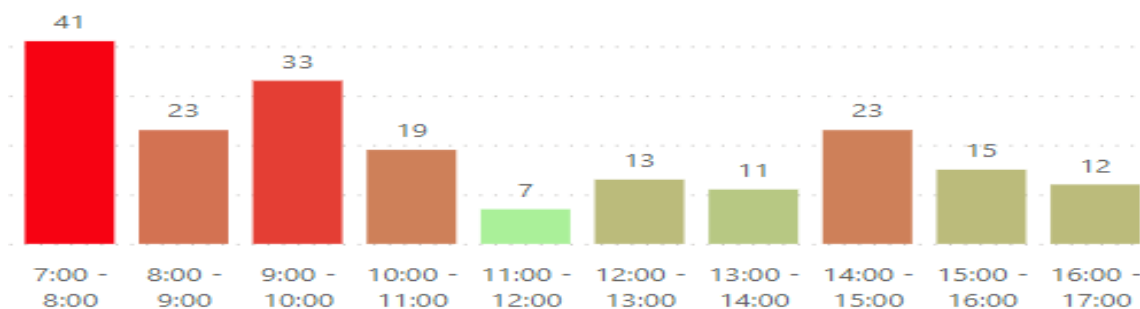
Tabla 13.

- Durante este período se recibió en promedio 6 interacciones diarias a través del canal.
- El TMO se encuentra en 248 segundos (4 minutos con 8 segundos).
- Los días de mayor tráfico son los jueves y viernes.



Gráfica 13.

El rango horario de mayor tráfico para este canal, está comprendido entre las 07:00 am y las 8:00 am, como se muestra en la gráfica.



Gráfica 14.

4.4.4 Formulario “Te regresamos la llamada” (web call back)

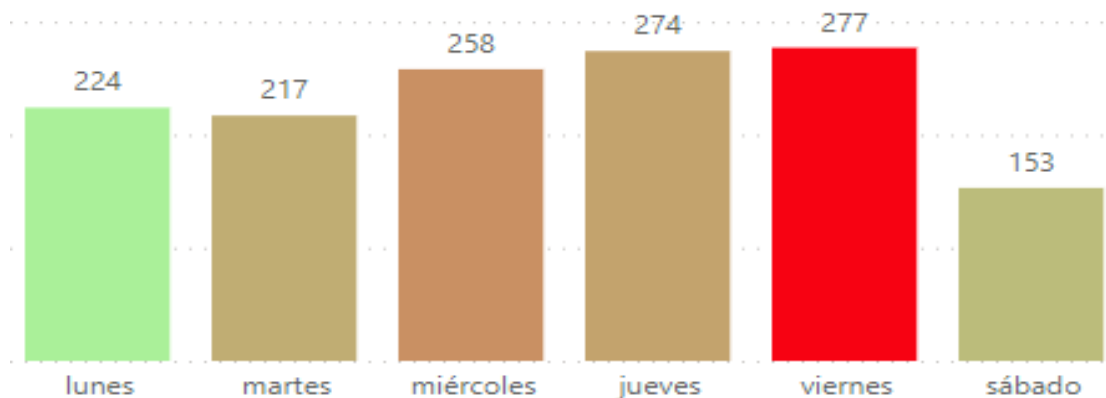
Canal de atención destinado a la solicitud de devolución de llamadas posterior al diligenciamiento de un formulario de atención, el cual es documentado por la ciudadanía. Aunque el formulario está disponible las 24 horas en la página web de la Entidad, se realiza la devolución de llamadas al ciudadano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

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

Fecha_Inc.	Llamadas salientes realizadas	Llamadas salientes contestadas	Llamadas salientes no contestadas	contactabilidad	TMO
1/09/2023	52	37	15 ▲	71,15 %	181,76
2/09/2023	25	20	5 ●	80,00 %	160,27
4/09/2023	40	30	10 ▲	75,00 %	203,70
5/09/2023	67	42	25 ▲	62,69 %	120,11
6/09/2023	57	43	14 ▲	75,44 %	157,41
7/09/2023	38	34	4 ●	89,47 %	256,26
8/09/2023	38	23	15 ▲	60,53 %	171,75
9/09/2023	19	7	12 ◆	36,84 %	113,87
11/09/2023	57	56	1 ●	98,25 %	189,10
12/09/2023	64	57	7 ●	89,06 %	153,77
13/09/2023	63	49	14 ▲	77,78 %	160,09
14/09/2023	74	61	13 ●	82,43 %	194,52
15/09/2023	165	127	38 ▲	76,97 %	95,66
16/09/2023	163	123	40 ▲	75,46 %	71,16
18/09/2023	65	58	7 ●	89,23 %	145,88
19/09/2023	74	61	13 ●	82,43 %	185,44
20/09/2023	107	87	20 ●	81,31 %	152,75
21/09/2023	98	87	11 ●	88,78 %	145,25
22/09/2023	57	40	17 ▲	70,18 %	123,55
23/09/2023	18	10	8 ◆	55,56 %	69,09
25/09/2023	93	80	13 ●	86,02 %	149,96
26/09/2023	78	57	21 ▲	73,08 %	165,76
27/09/2023	90	79	11 ●	87,78 %	146,92
28/09/2023	106	92	14 ●	86,79 %	170,48
29/09/2023	81	50	31 ▲	61,73 %	92,81
30/09/2023	19	13	6 ▲	68,42 %	124,44
Total	1.808	1.403	405	77,60 %	141,48

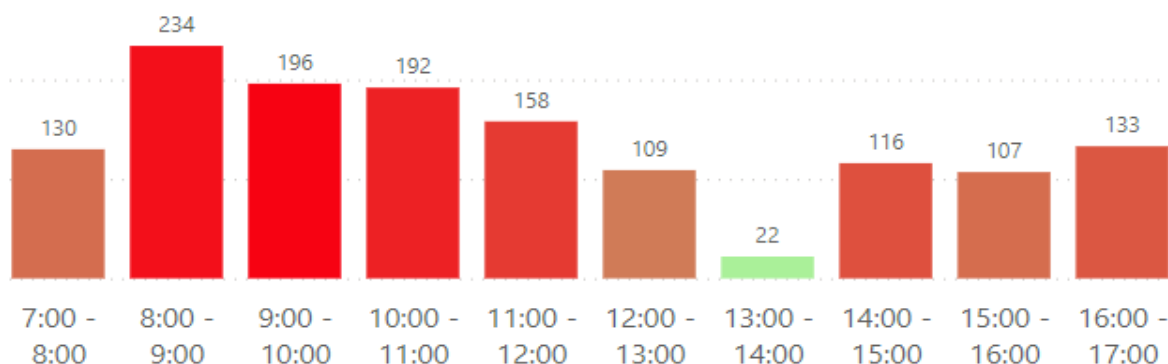
Tabla 14.

- Se realizan en promedio 58 llamadas diarias en devolución por esta opción.
- Los días con mayor cantidad de marcaciones son los viernes, 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 las 9:00 am, como se muestra en la gráfica



Gráfica 16.

4.5 Comportamiento Tipificación

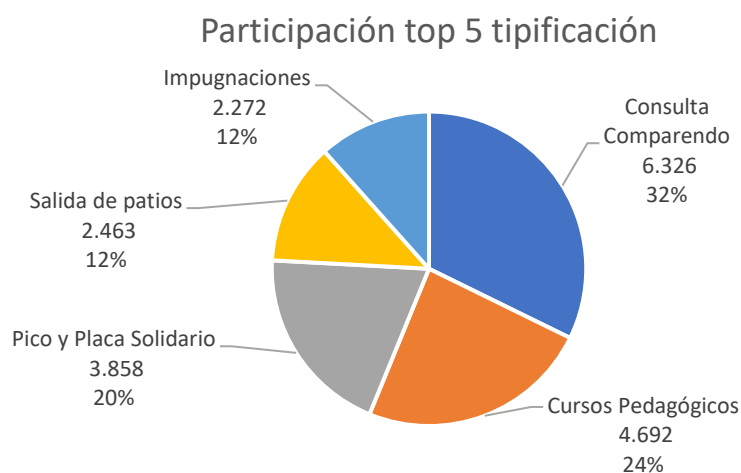
De las diferentes opciones diseñadas para la tipificación, la opción más solicitada por la ciudadanía es la de consulta comparendo con el 22.86% de participación, seguido por cursos pedagógicos con el 16.84% y consulta de pico y placa solidario con el 13.76% de participación:

Temas	Cantidad	Participación
Consulta Comparendo	6.326	22,86%
Cursos Pedagógicos	4.692	16,84%
Pico y Placa Solidario	3.858	13,76%
Salida de patios	2.463	8,62%
Impugnaciones	2.272	7,92%
Otro tipo de consulta	1.933	6,67%
PQRS	1.626	5,54%
Ventanilla Única de Servicios – VUS	1.606	5,47%
Otros trámites y servicios	1.094	3,58%

Temas	Cantidad	Participación
Facilidades de pago	935	2,99%
Pico y placa (no PYPS)	759	2,34%
Información general sobre la SDM	712	2,17%
Otras entidades	458	1,23%
Total general	28.734	100,00%

Tabla 15.

A continuación se presenta gráficamente los 5 principales temas más tipificados durante el mes.



Gráfica 17.



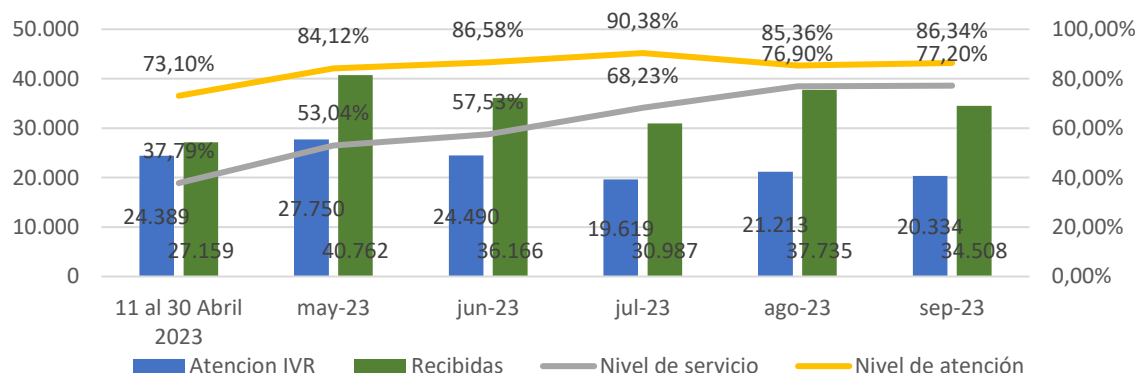
5. COMPORTAMIENTO MENSUAL

La siguiente es el comportamiento en el volumen de atención del total de interacciones recibidas en el centro de contacto de la Secretaría Distrital de Movilidad:

Mes	Total	Atencion IVR	Recibidas	Atendidas	Abandonadas	Nivel de servicio	Nivel de atención
11 al 30 Abril 2023	51.548	24.389	27.159	9.728	7.319	37,79%	73,10%
may-23	68.512	27.750	40.762	34.170	6.472	53,04%	84,12%
jun-23	60.653	24.490	36.166	31.132	4.853	57,53%	86,58%
jul-23	50.601	19.619	30.987	27.700	3.146	68,23%	90,38%
ago-23	52.948	21.213	37.735	28.347	3.453	76,90%	85,36%
sep-23	54.842	20.334	34.508	30.137	4.371	77,20%	86,34%
TOTAL	339.104	52.139	67.921	43.898	13.791	45,42%	78,61%

Tabla 16.

Comportamiento mensual General



Gráfica 18.

El siguiente es el comportamiento por canal de atención en el periodo de ejecución de la orden de compra es el siguiente:

5.1 Comportamiento mensual llamadas entrantes

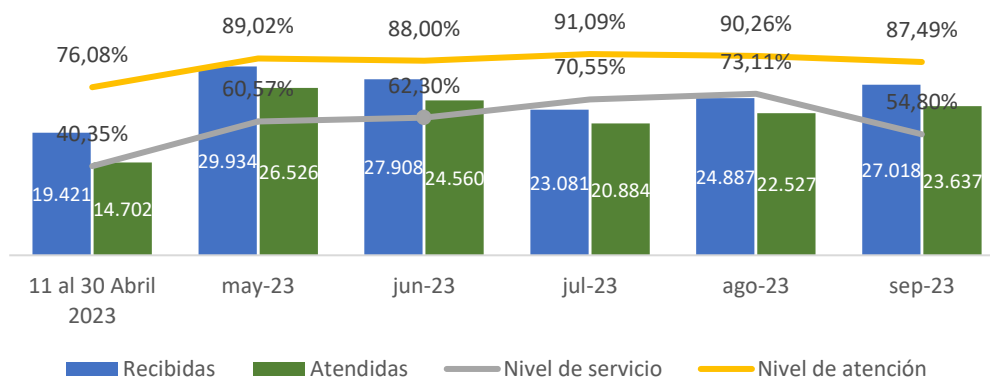
En el canal del IVR llamadas entrantes se evidencia el siguiente comportamiento acumulado, con un incremento en el volumen de llamadas recibidas del 8% respecto al mes anterior:

Mes	Recibidas	Atendidas	Atendidas Umbral	Abandonadas	% Abandono	Nivel de servicio	Nivel de atención	TMO
11 al 30 Abril 2023	19.421	14.702	7.865	4.674	10,62%	40,35%	76,08%	572

may-23	29.934	26.526	18.131	3.288	5,70%	60,57%	89,02%	522
jun-23	27.908	24.560	17.386	3.167	6,39%	62,30%	88,00%	500
jul-23	23.081	20.884	16.284	2.056	4,82%	70,55%	91,09%	511
ago-23	24.887	22.527	18.195	2.425	5,26%	73,11%	90,26%	544
sep-23	27.018	23.637	14.807	3.381	12,51%	54,80%	87,49%	551
TOTAL	152.249	132.836	92.668	18.991	7,55%	60,28%	86,99%	533

Tabla 17.

Comportamiento mensual Canal telefonico



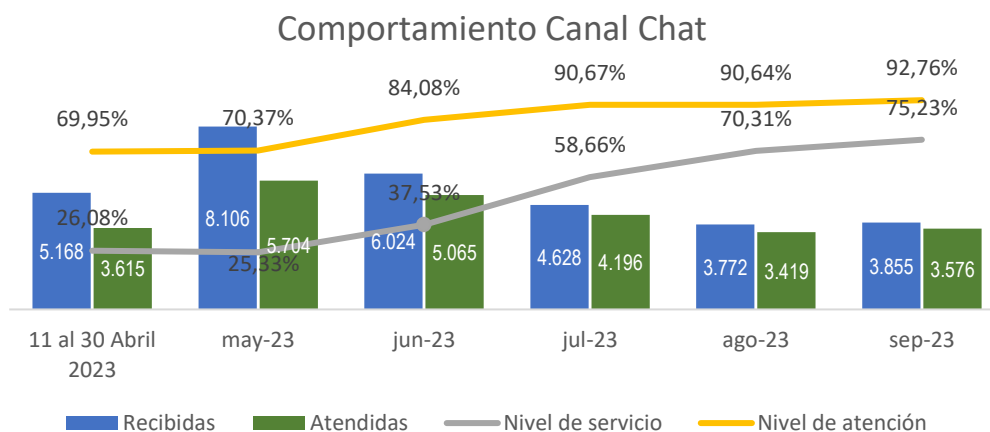
Gráfica 19.

5.2 Comportamiento mensual Chat

En el canal de atención del chat web con paso agente, se evidencia el siguiente comportamiento acumulado, con un incremento del 2% en interacciones recibidas, respecto al mes anterior, 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	1.556	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
TOTAL	31.553	25.575	13.929	5.981	16,92%	48,86%	83,08%	876

Tabla 18.



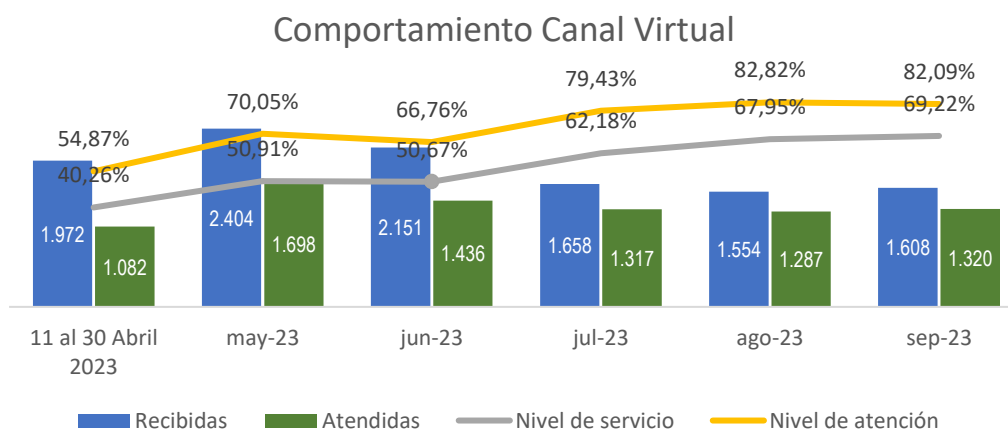
Gráfica 20.

5.3 Comportamiento mensual llamada virtual

En el canal de atención de la llamada virtual (Click to call), se evidencia el siguiente comportamiento acumulado, con un incremento del 3% en llamadas atendidas respecto al mes anterior:

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	2.404	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
TOTAL	11.347	8.140	6.318	3.227	27,33%	56,87%	72,67%	402

Tabla 19.



Gráfica 21.

5.4 Comportamiento mensual video llamada

En el canal de atención de video llamada, se evidencia el siguiente comportamiento acumulado, con un incremento del 43% en solicitud recibidas respecto al mes anterior:

Mes	Recibidas	Atendidas	Atendidas Umbral	Abandonadas	% Abandono	Nivel de servicio	Nivel de atención	TMO
11 al 30 Abril 2023	528	326	256	202	38,26%	48,48%	61,74%	518
may-23	298	242	202	56	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
TOTAL	1.306	997	865	309	17,90%	75,04%	82,10%	394

Tabla 20.

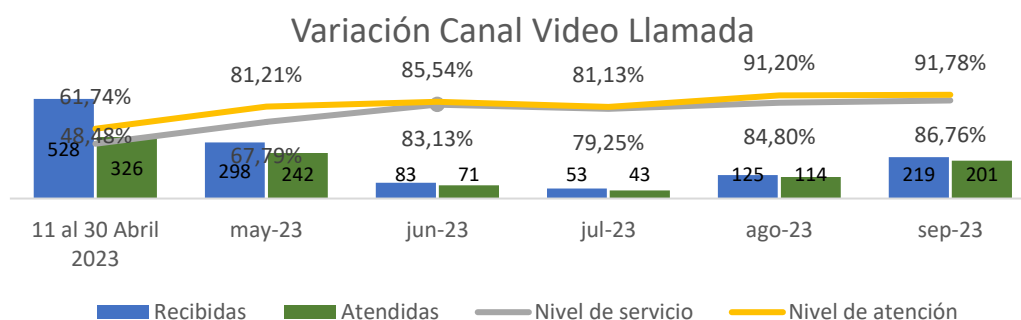


Tabla 22.

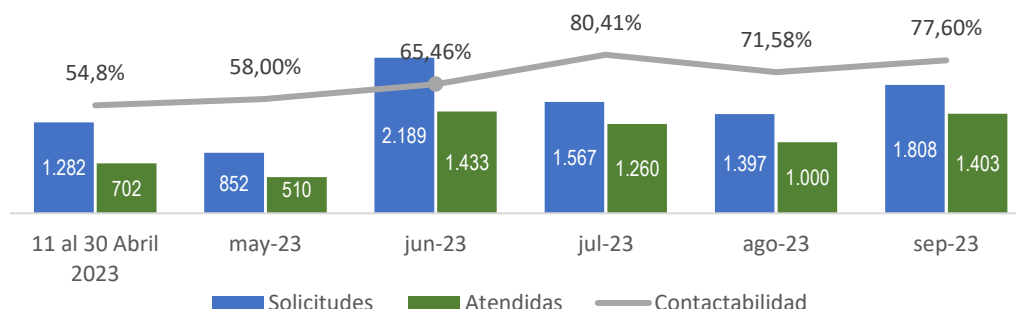
5.5 Comportamiento mensual “Te regresamos la llamada” (WCB)

En el canal de atención “te regresamos la llamada”, se evidencia el siguiente comportamiento acumulado mensual, con un incremento del 23% en sus solicitudes respecto al mes anterior:

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
TOTAL	9.095	9.095	6.308	2.787	100,0%	68,0%	216

Tabla 21.

Comportamiento mensual Canal Te llamamos



Gráfica 23.

6. INDICADORES ADICIONALES

6.1 Ocupación de los agentes

Este indicador mide el porcentaje de tiempo de ocupación de los Agentes. Para el periodo del 01 al 30 de septiembre 2023, este indicador se cumplió, logrando un nivel del **90%**, muy 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.

6.2 Rotación

Durante el periodo del 01 al 30 de septiembre 2023 se presentó rotación de 4 personas de forma voluntaria. El resultado cerró en un cumplimiento del **6%**. Por otro lado, dentro de la dinámica operativa y mejora continua, se realizó finalización de contrato a 2 personas por periodo de prueba.

La siguiente tabla resume los eventos de retiro presentados en el mes objeto de medición finalizando contrato a las siguientes personas:

Cédula	Nombre	Motivo Retiro	Fecha retiro
1073682518	MANOSALVA PEREZ WILLIAN ANDRES	Periodo de prueba	1/09/2023
1192898415	MOTTA ALVAREZ LIZETH DAYANA	Periodo de prueba	11/09/2023
1024502499	SANCHEZ CERON YAQUELINE	Voluntario	8/09/2023
1030682132	AGUILERA RODRIGUEZ IVAN MAURICIO	Voluntario	12/09/2023
1032418301	BAUTISTA FARIAS WILLIAM ARMANDO	Voluntario	19/09/2023
1016050674	GARZON PERILLA CIELO PAOLA	Voluntario	22/09/2023

Tabla 22

6.3 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 no se presentaron quejas, por lo cual el indicador se cumplió al 100%.



7. ENCUESTA SATISFACCIÓN USUARIO FINAL

La evaluación se realiza en los canles 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.

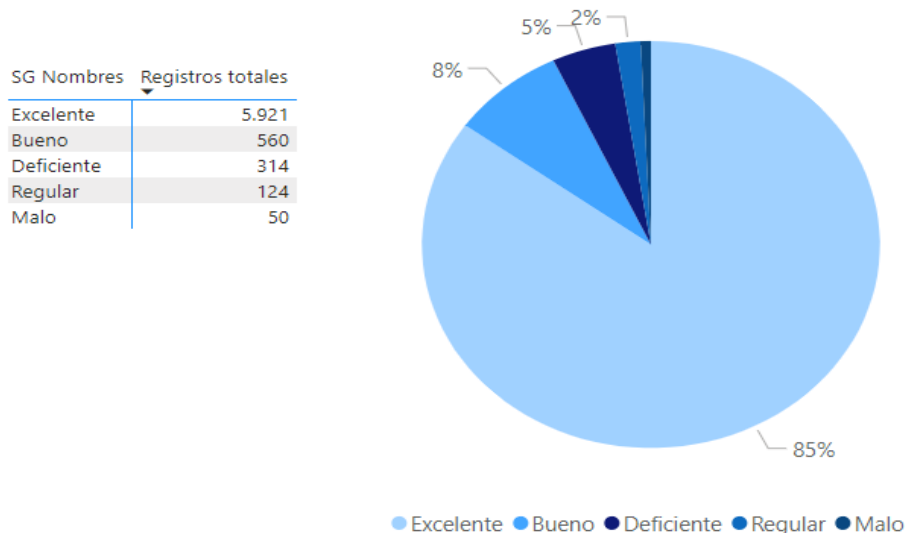
De las interacciones atendidas, en total fueron transferidas a encuesta 21.211 ciudadanos (73.1% de transferencia); de los cuales 9.041 ciudadanos (43.1% participación) respondieron al menos una de las preguntas planteadas. La siguiente tabla muestra el comportamiento:



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.

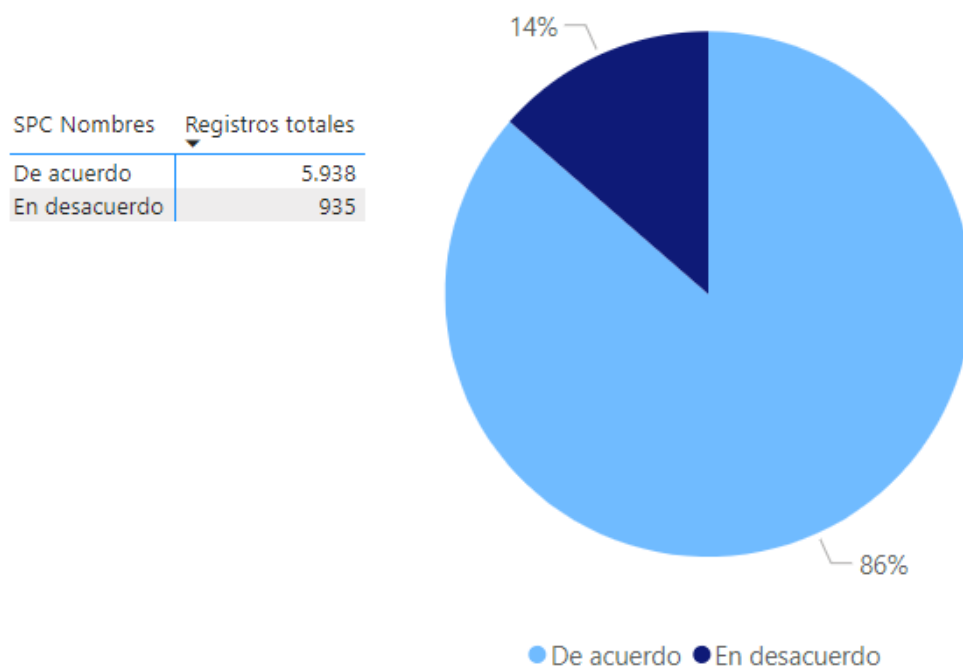
El **92.9%** de los ciudadanos que calificaron el servicio recibido (calificaciones en 4 y 5) en los canales de atención, se encuentran satisfechos con la atención percibida por nuestros agentes, tal como se muestra en la siguiente gráfica



Gráfica 24.

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

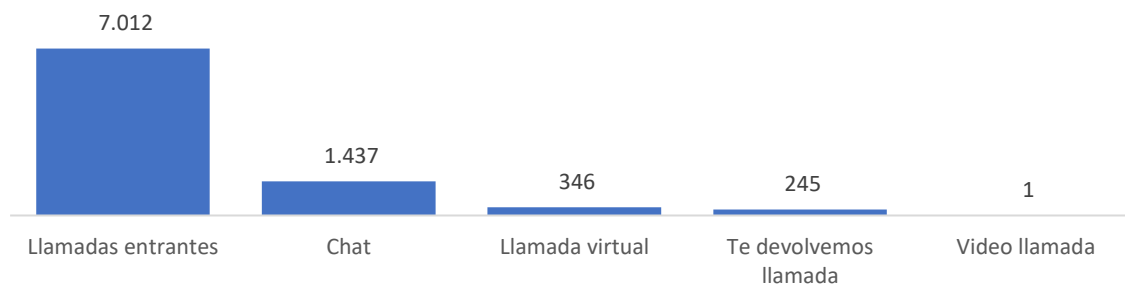
Se presentan los resultados globales en la segunda pregunta donde el **86%** de los ciudadanos que contestaron percibieron que su consulta / requerimiento fue resuelto durante el contacto con el agente.



Gráfica 25

7.1 Comportamiento encuesta satisfacción por canal

El siguiente grafico muestra el comportamiento volumétrico de las encuestas contestadas por cada canal en la satisfacción de la ciudadanía durante la atención, donde, de las 9.041 encuestas respondidas la participación por canal es:



Gráfica 26.

8. NOVEDADES OPERATIVAS

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

8.1. Servicio Digiturno Avanzado

Para el mes en referencia se presentaron los siguientes eventos operativos en el sistema de agendamiento de citas:

Tipo Novedad	Cantidad reporte	Participación
Sistema	1	50%
Usuarios	1	50%
Total general	2	100,00%

Tabla 24.

Teniendo en cuenta lo anterior, se evidencia que el sistema de dispensación de turnos para la operación de la Secretaría Distrital de Movilidad muestra estabilidad y cumple con las necesidades operativas y disponibilidad contratadas por la Entidad.

8.2. Planes de Acción Incidencias Operativas

8.2.1. Incidencia operativa 14 de junio 2023

El día 13 de septiembre se dan por finalizadas las acciones correctivas de los envíos de mensajes de texto y gestión telefónica a los ciudadanos que se vieron afectados por la incidencia del 14 de junio, así:

- **Envíos de mensajes de texto**

El día 13 de septiembre se cumplió con el compromiso enviando mensaje de texto con un día hábil de anticipación como recordatorio a la ciudadanía que tiene cita agendada. Las siguiente tabla muestra los resultados logrados:

Fecha Envío	Total Registros	Exitoso - Porcentaje	Rechazados - Porcentaje	Observación
31 agosto 2.023	300	297 – 99%	3 – 1%	Agendas 01 septiembre
01 septiembre 2023	299	291 – 98,6%	4 – 1,4%	Agendas 04 septiembre
04 septiembre 2023	297	295 - 100%		Agendas 05 Septiembre
05 septiembre 2023	298	286 – 96,9%	9 – 3,1%	Agendas 06 septiembre
06 septiembre 2023	300	298 – 100%		Agendas 07 septiembre
07 septiembre 2023	300	296 – 98,6%	4 – 1,4%	Agendas 08 septiembre

Fecha Envío	Total Registros	Exitoso - Porcentaje	Rechazados - Porcentaje	Observación
08 septiembre 2023	300	296 – 98,6%	4 – 1,4%	Agendas 11 septiembre
11 septiembre 2023	300	293 – 97,6%	7 – 2,4%	Agendas 12 septiembre
12 septiembre 2023	300	297 – 99%	3 – 1%	Agendas 13 septiembre
13 septiembre 2023	240	238 – 99,3%	2 – 0,7%	Agendas 14 septiembre

• Gestión telefónica

Se finalizó dando cumplimiento a la gestión telefónica a los ciudadanos con los siguientes resultados:

Fecha Gestión	Total Gestión	Exitoso		No Efectivo		Motivos No efectividad - Participación				
		Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Buzón	Sin Buzón	Sistema Cancela	Fuera de servicio	Llamada rechazada
01 – sep	241	116	48%	125	52	73 – 58%	14 – 11%	6 – 5%	7 – 6%	25 – 20%
04 – sep	268	134	50%	134	50%	76 – 57%	27 – 20%	10 – 7%	3 – 2%	18 – 13%
05 – sep	308	137	44%	171	56%	89 – 52%	24 – 14%	16 – 9%	5 – 3%	37 – 22%
06 – sep	264	145	55%	119	45%	71 – 60%	17 – 14%	11 – 9%	2 – 2%	18 – 15%
07 – sep	640	315	49%	325	1%	145 – 45%	45 – 13%	55 – 17%	15 – 5%	68 – 21%
08 – sep	511	215	42%	296	58%	132 – 45%	35 – 12%	35 – 13%	9 – 3%	82 – 28%
09 – sep	398	195	49%	203	51%	106 – 52%	44 – 22%	13 – 6%	8 – 4%	32 – 16%
11 – sep	671	326	49%	345	51%	135 – 39%	41 – 12%	56 – 16%	16 – 5%	97 – 28%
12 – sep	837	381	46%	456	54%	197 – 43%	56 – 12%	74 – 16%	27 – 6%	102 – 22%
Total	15.292	7.378	48%	7.912	52%	4.388 – 55%	1.188 – 15%	862 – 11%	324 – 4%	1.152 – 15%

Así mismo, desde septiembre se inició el apoyo con el envío de evidencias de estas notificación para responder a las diferentes Peticiones ciudadanas que se han venido recibiendo resultado de este evento.

Al cierre del mes de septiembre se dio respuesta a 38 peticiones ciudadanas con sus respectivas evidencias de notificación.

8.2.2 Plan de acción incidencia operativa del 14 de septiembre 2023

El pasado 14 de setiembre del presente año a las 12:04 pm, la SDM en el marco de la ejecución de la orden de compra OC - No. 105849, aprobó a la UT ASD-IQ el envío masivo de 631 mensajes de texto (SMS) y correos electrónicos a igual número de ciudadan@s y en tal efecto, la UT ASD – IQ tomó los datos (número de comparendo, fecha, hora, enlace de conexión, numero de celular, correo electrónico y nombre del ciudadano) de la base de datos aportada por la Entidad el 07 de setiembre del 2023 a las 12:07 pm, con la siguiente distribución de las citas virtuales:

- 209 ciudadan@s con cita virtual para el 18 de setiembre del 2023
- 208 ciudadan@s con cita virtual para el 19 de setiembre del 2023
- 214 ciudadan@s con cita virtual para el 20 de setiembre del 2023

La UT ASD-IQ en atención al requerimiento procedió con el alistamiento de la base de datos y en consecuencia el 15 de setiembre 2023, a partir de las 10:20 am realizó el envío solicitado, dando cumplimiento al procedimiento definido así:

- Adecuación de la base de datos con la personalización solicitada en términos de día, hora de la cita, teléfono de destino y demás datos requeridos por la Entidad.
- Revisión de la consistencia de la nueva base de datos con la personalización citada en el punto anterior.
- Liberación de los mensajes y correos electrónicos de prueba al equipo interno de la operación y supervisión de la Entidad, para su revisión y aprobación.
- Confirmación de la aprobación por parte del equipo de supervisión de la Entidad, a los mensajes y correos electrónicos de prueba.
- Cargar la base de datos personalizada en la plataforma
- Liberación de los mensajes y correos electrónicos al público objetivo

Al momento de hacer la adecuación de la base de datos para el envío de los mensajes de texto (SMS), por falta de atención al detalle de uno de los miembros del equipo, éste realizó una parametrización errada en la base de datos que se personaliza, sin tener presente que la base de datos aportada por la Entidad incluía citas virtuales para dos fechas adicionales (19 y 20 de setiembre 2023).

Identificado el error, la UT ASD-IQ, sobre las 11:37 horas del 15 de setiembre 2023, procede a notificar telefónicamente el incidente, al equipo de supervisión de la Entidad, a quien se le informa la situación presentada únicamente para los envíos de textos SMS, pues los envíos de correo electrónico no sufrieron afectación alguna. En tal sentido, las partes (UT – SDM) acuerdan en conjunto el siguiente plan de acción y/o estrategia para mitigar el impacto del incidente:

- Envío SMS de omisión.
- Envío SMS con la fecha y hora exacta de la cita de impugnación
- Envío campaña mailing con datos de fecha, hora exacta de la cita de impugnación virtual con el link de la audiencia.
- Envío de blaster con mensaje genérico de información de la SMD

- Con corte a las 2:00 pm verificar que ciudadanos no han abierto el email e iniciar campaña outbound sin uso de recursos de la campaña de la SDM.

Acordada la estrategia de mitigación, sobre las 11:45 horas del 15 de septiembre 2023 se da inicio al desarrollo de esta, para cada ítem así:

- **Envío SMS de omisión:** Para el desarrollo de esta estrategia se definió el siguiente texto: *“La SDM le solicita hacer caso omiso al mensaje enviado a las 10:20 am. Pronto recibirá la información de si cita de impugnación virtual”*. Estos mensajes fueron liberados el 15-sept 2023 a las 12:41 horas, sobre un universo de 422 registros. La efectividad/ contractibilidad de esta estrategia fue del 97,2%. Ver informe adjunto.
- **Envío SMS con la fecha y hora exacta de la cita de impugnación:** Para el desarrollo de esta estrategia se definió el siguiente texto: *“La SDM le recuerda su cita de Impugnación del comparendo ***** el dd-mm-aa a las hh:mm en el enlace: *****”*. Estos mensajes fueron liberados el 15-sept 2023 a las 14:03 horas, sobre un universo de 208 registros que continuaron con cita de impugnación activa, luego de una depuración interna solicitada por la Entidad. La efectividad/ contractibilidad de esta estrategia fue del 97,6%. Ver informe adjunto.
- **Envío campaña mailing con datos de fecha, hora exacta de la cita de impugnación virtual con el link de la audiencia:** Para el desarrollo de esta estrategia se definió el siguiente texto:

“Señor(a) #Name#:

La Secretaría Distrital de Movilidad le confirma datos para el ingreso a su audiencia de impugnación virtual del comparendo #Infraccion#. Por tal motivo lo invitamos a conectarse a #link# el #Fecha cita# a las #Hora cita#. Lo anterior, en cumplimiento del artículo 136 de la Ley 769 de 2002 – Código Nacional de Tránsito Terrestre.*

Le sugerimos verificar su conexión a internet, antes de la hora indicada.

Si requiere asesoría u orientación lo invitamos a comunicarse al (601) 3649400 opción 2.

Para la Secretaría Distrital de Movilidad es un placer servirle.

“El propietario, representante legal o presunto infractor, deberá conectarse 5 minutos antes de la hora indicada al enlace enviado, con los documentos de identificación personal, en caso de la representación judicial se deberá presentar poder, este deberá cumplir con los requisitos del Decreto 806 de 2020, igualmente presentar copia de la cédula del poderdante, como los documentos de representación personal y profesional del abogado que se presente a realizar la impugnación; si tiene a bien presentar otra documentación para sustentar su inconformidad deberá ser presentada en dicha audiencia.

Tenga en cuenta que la asignación de la cita no garantiza la apertura de la

impugnación, puesto que una vez haga presencia en la misma, se verificará por parte de la Autoridad de Tránsito que los requisitos y términos contemplados para este trámite en el artículo 136 del Código Nacional de tránsito se cumplan.”

Estos correos electrónicos fueron liberados el 15-sept 2023, a las 13:56 horas, sobre un universo de 208 registros que continuaron con cita activa, luego de una depuración interna solicitada por la Entidad. La efectividad/ contractibilidad de esta estrategia fue del 98,5%. Ver informe adjunto.

- **Envío de blaster con mensaje genérico de información de la SMD:** Para el desarrollo de esta estrategia se definieron dos guiones convertidos a voz, con dos intentos de marcación por cada único número de contacto así:
 - (i) Para 208 registros se envió el siguiente mensaje de voz: *“La Secretaría Distrital de Movilidad le envió información importante de su cita de impugnación, al correo electrónico registrado en el sistema de agendamiento, agradecemos revisar”* Estos mensajes de voz fueron liberados el 15-sept 2023 a las 14:12 horas. La efectividad/ contractibilidad de esta estrategia fue del 93,9%, retirando 10 números duplicados. Ver informe adjunto.
 - (ii) Para 214 registros se envió el siguiente mensaje de voz: *“La SDM le solicita hacer caso omiso al mensaje enviado a las 10:20. Pronto recibirá la información de su cita de impugnación virtual”*. Estos mensajes de voz fueron liberados el 15-sept 2023 a las 16:42 horas. La efectividad/ contractibilidad de esta estrategia fue del 93,9%, retirando 36 números duplicados. Ver informe adjunto.
- **Con corte a las 2:00 pm verificar que ciudadanos no han abierto el email e iniciar campaña outbound sin uso de recursos de la campaña de la SDM:** Para el desarrollo de esta estrategia se definió el siguiente guion:

Buenos días/ Buenas tardes. Le habla XXXXXX de la Secretaría Distrital de Movilidad, ¿Me comunico con el (la) señor(a) XXXXXX?

Si; continuar con: -Señor(a) XXXX, el día 15 de septiembre, realizamos el envío de un correo electrónico confirmando la fecha y hora de su cita de impugnación virtual respecto de la imposición de la orden de comparendo XXXXX, para el día xx-xx-23 a las xx:xx. ¿Usted lo recibió?

Si; continuar con: - Señor(a) XXXX, tenga en cuenta:

* Verificar su conexión a internet, antes de la hora indicada

* Si va a aportar alguna prueba documental en la audiencia, deberá ser entregada en el momento que la requiera el abogado

Despedida. Señor (a) XXXXX, me confirma por favor fecha y hora de la cita.

Gracias por haber atendido mi llamada, recuerde que le habló XXXX de la Secretaría Distrital de Movilidad

No; continuar con: - Señor(a) XXXX, le recuerdo que su cita de impugnación está programada para el día XXX a las XXXX de forma virtual, en el link *****

Por favor tenga en cuenta:

* Verificar su conexión a internet, antes de la hora indicada

* Si va a aportar alguna prueba documental en la audiencia, deberá ser entregada en el momento que la requiera el abogado

Despedida. Señor (a) XXXXX, me confirma por favor fecha y hora de la cita. Gracias por haber atendido mi llamada, recuerde que le habló XXXX de la Secretaría Distrital de Movilidad

Mensaje de Voz:

Buen día. Le habla XXXXXX de la Secretaría Distrital de Movilidad, realizamos el envío de un correo electrónico confirmando su cita de impugnación virtual respecto de la imposición de la orden de comparendo XXXXX. Para el día __ a las __, por favor, tenga en cuenta:

* Presentarse con 15 minutos de anterioridad a la hora programada en Centro de Servicios Movilidad Calle 13 Ubicado en la calle 13 No. 37 - 35

* Presentar su documento de identificación en original

* Si va a aportar alguna prueba documental en la audiencia, deberá ser entregada en el momento que la requiera el abogado.

Gráfica 27.

Esta campaña se ejecutó entre el 15 de septiembre 2023 a las 15:00 horas y 16 de septiembre 2023 a las 12:00 m, donde en conjunto (UT – SDM) se determinó llamar



a 208 registros con cita virtual activa, dicha gestión telefónica contempló dos intentos por cada número telefónico. La efectividad/ contractibilidad de esta estrategia fue del 76,4%. Ver informe adjunto.

Para los 214 registros restantes, incluidos en una base de 5870 registros, la Entidad, el 16 de septiembre 2023 a las 12:30 horas, aprobó a la UT ASD-IQ, enviar una campaña de correo electrónico con el objeto de notificar la cancelación de la cita de impugnación virtual, bajo el concepto de “agendamiento fuera de término”.

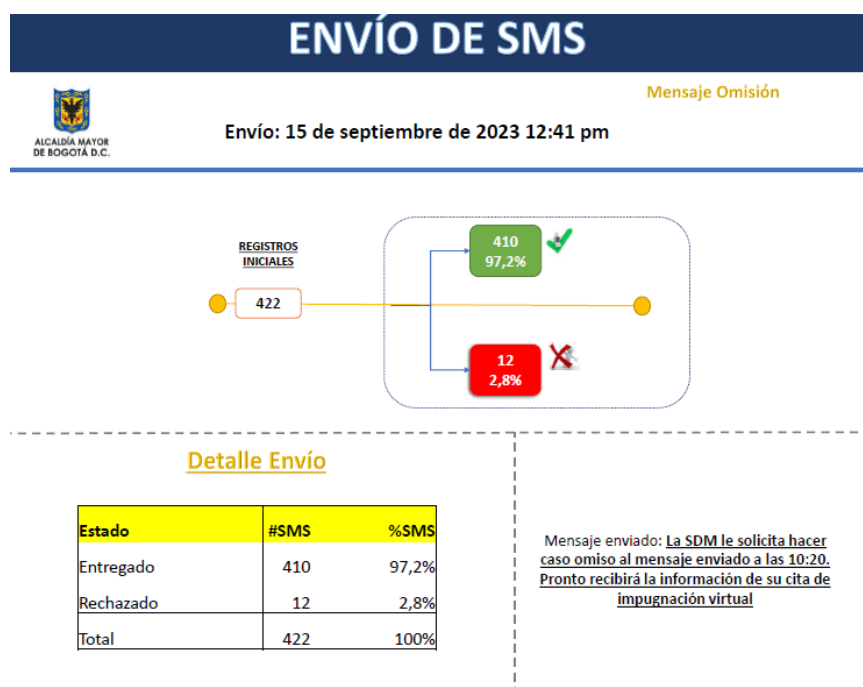
Adicional a las acciones correctivas antes enunciadas, la UT ASD-IQ, como plan de mejora y lección aprendida, ajustó el procedimiento para minimizar los riesgos ante este tipo de incidentes operativos permitiendo asegurar la calidad y confiabilidad del proceso de envíos masivos, así:

PUNTOS DE CONTROL	RESPONSABLE	ENTREGABLE/ EVIDENCIA
1. Recepción de la base de datos del Cliente y adecuación/ alistamiento de una base de datos “espejo” para cargue en la plataforma	Profesional Zonal de Campo	Correo electrónico con la entrega de la base de datos al punto 2 (Preparación de los envíos en la plataforma) + la base de datos original aportada por el cliente.
2. Comparación de variables objeto de personalización. (Base de datos del Cliente Vs Base de datos “espejo” para cargue en la plataforma)	Minero 1	Correo electrónico con los resultados de la comparación: <ul style="list-style-type: none"> Aprobado: Comparación exitosa Ajustado: Ajustes menores Rechazado: No cumple la comparación
3. Preparación de los envíos en la plataforma	Minero 2	<ul style="list-style-type: none"> Pruebas preliminares con población interna de la operación y el Cliente. Recibida la aprobación procede con la liberación de los masivos.
4. Generación de informe por campaña	Minero 1 y Profesional Zonal de Campo	<ul style="list-style-type: none"> Minero 1: Genera archivo con los resultados detallados y generales del envío realizado. PZC: Revisa y libera informe al cliente.
Comunicación asertiva y oportuna entre todos los responsables del proceso		

Tabla 25.

8.2.1 Resultados plan de acción incidencia operativa del 14 de septiembre 2023

1. Resultado envío mensaje de texto omitiendo la información anterior



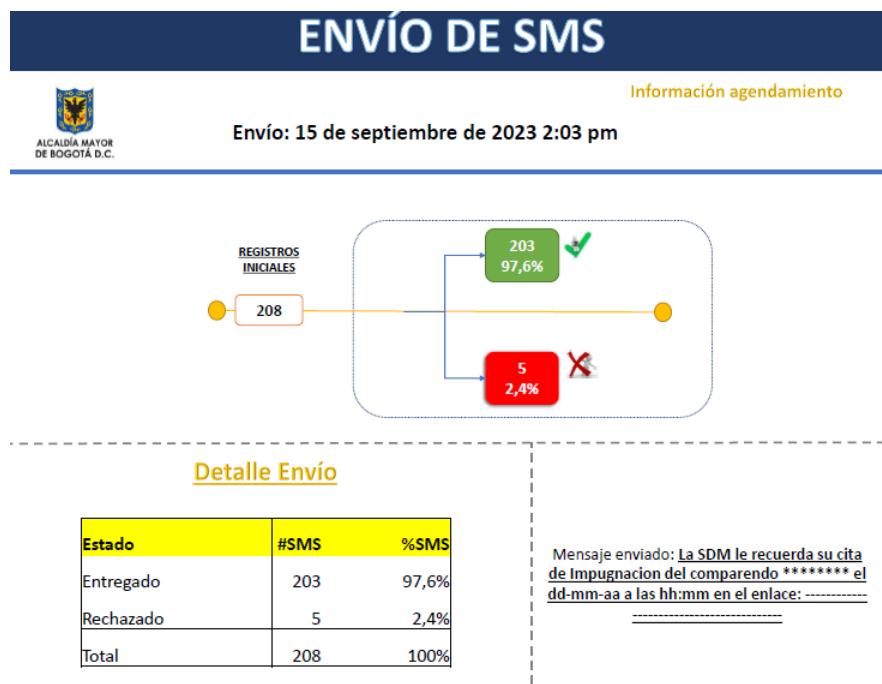
Gráfica 28.

2. Envío correo electrónico informando datos correctos de agendamiento



Gráfica 29.

3. Envío mensaje de texto con datos correctos de agendamiento



Gráfica 30.

4. Envío blaster con información enviada



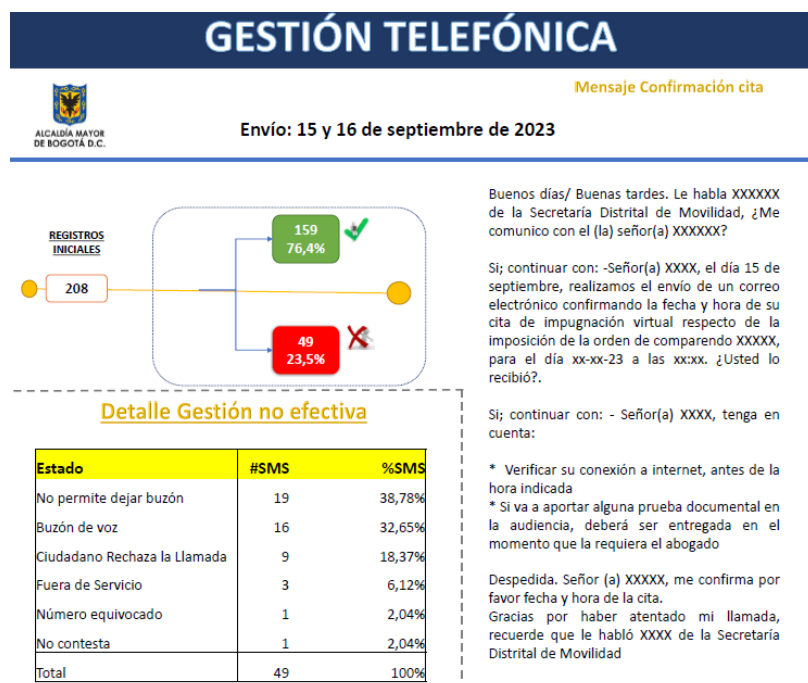
Gráfica 31.

5. Envío blaster con omisión de información



Gráfica 32.

6. Gestión telefónica, con la confirmación de agendamiento correcto



Gráfica 33.

Con estas acciones se cumplen las medidas de subsanación en las novedades operativas presentadas hasta la fecha por envío de mensajes de texto y correos electrónicos.

8.3 Desarrollos

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

REQUERIMIENTO	AVANCE SEPTIEMBRE 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"> Finalización desarrollo: la UT ASD IQ finaliza la fase de desarrollo el 22 de agosto del 2023. Pruebas Unitarias: la UT ASD IQ ejecuta las pruebas el 23 de agosto 2023, identificado oportunidades de mejora y ajustes funcionales sobre los desarrollos Vs el alcance funcional aprobado. 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 septiembre 2023 a las 5:30 pm Paso a producción: 31 agosto entre las 5:30 pm y las 10:30 pm con resultados exitosos Durante el mes de septiembre 2023, surtida la fase de estabilización, se da cierre exitoso al requerimiento.
(ii) Implementación en Lucía (Fase 2) de consulta de la fecha de cita	<ul style="list-style-type: none"> 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 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). 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. 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" 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 2023, surtida la fase de estabilización, se da cumplimiento exitoso al requerimiento.

Tabla 26.

9. RELACIÓN TABLAS Y GRÁFICAS

continuación, se registra el avance respecto de los dos desarrollos comprometidos bajo la estrategia de mejoramiento y optimización

Tablas

- Tabla 1. Relación perfiles contratados y distribución del personal.
- Tabla 2. Acuerdos nivel de servicio contratados.
- Tabla 3. Resultados acuerdos nivel de servicio.
- Tabla 4. Volumen interacciones por canal.
- Tabla 5. Volumen interacciones por hora.
- Tabla 6. Volumen interacciones por día de la semana.
- Tabla 7. Comportamiento IVR.
- Tabla 8. Comportamiento IVR detallado por opciones.
- Tabla 9. Transacciones por agente.
- Tabla 10. Detallado intradía canal telefónico.
- Tabla 11. Detallado intradía canal chat.
- Tabla 12. Detallado intradía canal llamada virtual.
- Tabla 13. Detallado intradía canal video llamada.
- Tabla 14. Detallado intradía canal te regresamos la llamada.
- Tabla 15. Motivos de tipificación.
- Tabla 16. Comportamiento mensual acumulado todos los canales.
- Tabla 17. Comportamiento mensual acumulado canal telefónico.
- Tabla 18. Comportamiento mensual acumulado canal chat.
- Tabla 19. Comportamiento mensual acumulado llamada virtual.
- Tabla 20. Comportamiento mensual acumulado video llamada.
- Tabla 21. Comportamiento mensual acumulado te regresamos la llamada.
- Tabla 22. Relación retiros del mes.
- Tabla 24. Resumen novedades sistema de agendamiento.
- Tabla 25. Resumen proceso envíos masivos SMS y Mailng.
- Tabla 26. Desarrollos del mes

Gráficas

- Gráfica 1. Volumen atención por canal.
- Gráfica 2. Volumen atención por hora.
- Gráfica 3. Volumen atención por día de la semana.
- Gráfica 4. Volumen participación por canal.
- Gráfica 5. Comportamiento IVR.
- Gráfica 6. Comportamiento IVR detallado.
- Gráfica 7. Detallado semanal canal telefónico.
- Gráfica 8. Detallado por horas canal telefónico.
- Gráfica 9. Detallado semanal canal chat.
- Gráfica 10. Detallado por horas canal chat.
- Gráfica 11. Detallado semanal llamada virtual.

- Gráfica 12. Detallado por horas llamada virtual.
- Gráfica 13. Detallado semanal video llamada.
- Gráfica 14. Detallado por horas video llamada.
- Gráfica 15. Detallado semanal te regresamos la llamada.
- Gráfica 16. Detallado por horas te regresamos la llamada.
- Gráfica 17. Principales 5 motivos de tipificación.
- Gráfica 18. Comportamiento mensual acumulado todos los canales.
- Gráfica 19. Comportamiento mensual acumulado canal telefónico.
- Gráfica 20. Comportamiento mensual acumulado canal chat.
- Gráfica 21. Comportamiento mensual acumulado llamada virtual.
- Gráfica 22. Comportamiento mensual acumulado video llamada.
- Gráfica 23. Comportamiento mensual acumulado te regresamos la llamada.
- Gráfica 24. Encuesta satisfacción general.
- Gráfica 25. Solución en primer contacto
- Gráfica 26. Participación encuesta por canal.
- Gráfica 27. Guion campaña saliente.
- Gráfica 28. Resultado envío mensajes de texto informando error.
- Gráfica 29. Resultado envío correo electrónico información correcta.
- Gráfica 30. Resultado envío mensajes de texto información correcta.
- Gráfica 31. Resultado envío blíster información enviada.
- Gráfica 32. Resultado envío blaster omitir información.
- Gráfica 33. Resultado gestión telefónica.

2023

UT UNIÓN TEMPORAL
ASD-IQ

Informe Mensual Operaciones

Centro de Contacto

Secretaría Distrital de Movilidad

MES DE GESTIÓN: 01 al 31 de octubre 2023

OC No. 105849

Presentado por: Unión Temporal UT ASD – IQ
Yamile Calderón Sepúlveda – Profesional zonal de campo



SECRETARÍA DE
MOVILIDAD



DATOS GENERALES

Orden de compra No.:	105849 Contrato Interno 2023-1544
Fecha de presentación del informe:	08 noviembre de 2023
Objetivo y alcance del informe:	Presentar los resultados del centro de contacto de la Secretaría Distrital de Movilidad (SDM) a través de la medición de los distintos canales de atención disponibles para la ciudadanía. El informe contempla un consolidado de los servicios prestados, resultados de los Acuerdos de Niveles de Servicio, aspectos relevantes y las acciones de mejoramiento realizadas y recomendadas que se sugieren para mejorar la prestación de servicio.
Periodo al que corresponde el informe:	01 al 31 de octubre de 2023
Presentado por:	Unión Temporal ASD - IQ Yamile Calderón Sepúlveda Profesional zonal de campo Diego Armando Alvarez Martinez Allison Julieth Calvo Martinez Lideres de calidad Frankli Villamil Líder de formación
Entregado a:	Alejandra Rojas Posada Supervisora de Contrato - Directora de Atención al Ciudadano.
Informe No.:	07

Tabla de Contenido

I. INFORME OPERACIONES	1
1. DATOS GENERALES DEL SERVICIO	1
1.1 Perfiles de servicios contratados	1
1.2 Canales de atención contratados para el centro de contacto	2
1.3. Servicios contratados para la prestación del servicio	3
2. TABLERO DE INDICADORES (ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO – ANS)	4
3. ANÁLISIS DE LOS INDICADORES DEL SERVICIO (ANS)	6
4. DATOS GENERALES DEL SERVICIO	7
4.1 Participación por canal de atención	9
4.2 Comportamiento IVR	10
4.3 Transacciones atendidas por agente	11
4.4 Canal telefónico Inbound	12
4.4.1 Canal Chat	13
4.4.2 Llamada virtual (clic to call)	15
4.4.3 Video llamada	16
4.4.4 Formulario “Te regresamos la llamada” (web call back)	18
4.5 Comportamiento Tipificación	19
5. COMPORTAMIENTO MENSUAL	21
6. INDICADORES ADICIONALES	26
6.1 Ocupación de los agentes	26
6.2 Rotación	26
6.3 Quejas por servicio	26
7. ENCUESTA SATISFACCIÓN USUARIO FINAL	27
7.1 Comportamiento encuesta satisfacción por canal	29
8. NOVEDADES OPERATIVAS	29
8.1. Servicio Digiturno Avanzado	29
8.2. Planes de Acción Incidencias Operativas	30
8.3 Desarrollos	30
9. RELACIÓN TABLAS Y GRÁFICAS INFORME OPERACIONES	31
II. INFORME DE CALIDAD DE SERVICIO	33

1. RESUMEN EJECUTIVO	34
2. PRECISIÓN DE ERROR POR TIPOLOGÍA DEL MES EN GESTIÓN	35
2.1 Telefónico y Videollamada	35
2.2 Chat	36
2.3 Presencial	36
3. RESULTADOS POR TIPOLOGÍA – MATRIZ DE CALIDAD	37
3.1 Comportamiento General	37
3.2 Resultado de errores críticos y no críticos por canal	37
3.2.1 Canal Telefónico: IVR (Inbound – Outbound - Videollamada)	38
3.2.2 Canal escrito: Chat	40
3.2.3 Atención llamadas lengua de señas	41
3.3 Resultados de indicadores por Agente	42
4. COMPORTAMIENTO PRECISIÓN DE ERROR ÚLTIMO TRIMESTRE	43
5. CALIBRACIONES SEMANALES	44
5.1 Calibraciones externas	44
5.2 Resultado de las calibraciones internas	45
6. ACTIVIDADES EJECUTADAS POR EL ÁREA DE CALIDAD	45
6.1 Encuentro con el líder (preturno)	46
6.2 Suministro de información para PQR	47
6.3 Suministro de información para Tutelas	47
6.4 Escucha interacciones - Conexión supervisores (staff)	47
7. PLANES DE ACCIÓN	48
7.1 Planes de acción octubre	48
7.2 Planes de acción programados para noviembre 2023	49
8. RELACIÓN DE GRÁFICAS Y TABLAS INFORME CALIDAD	49
III. INFORME DE FORMACIÓN	50
1. RESULTADOS GENERALES	51
2. PLAN DE CAPACITACIÓN MENSUAL	52
3. PLANES DE ACCIÓN	53
3.1 Descripción de actividades	53
3.2 Actividades área de apoyo	55
4. REGISTRO FOTOGRÁFICO	58
5. CUBRIMIENTO POR HORAS DE FORMACIÓN	59
6. CAPACITACIÓN PERSONAL NUEVO	60
7. EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO OCTUBRE	60

8. RESULTADO EVALUACIÓN MENSUAL CONOCIMIENTOS.	61
9. RESULTADOS GENERALES ACTIVIDADES FORMACIÓN	63
10. CONCLUSIONES DE FORMACIÓN	64
11. PLANES DE ACCIÓN Y CAPACITACIÓN PRÓXIMO MES.....	65
12. RELACIÓN TABLAS Y GRÁFICAS INFORME FORMACIÓN.....	66



I. INFORME OPERACIONES

1. DATOS GENERALES DEL SERVICIO

La **Secretaría Distrital de Movilidad** contrató un centro de contacto BPO, mediante la modalidad de outsourcing, bajo el Acuerdo Marco de Precios AMP, que cubre los canales de comunicación telefónica, presencial, virtual y multicanal de la Entidad, con los objetivos de:

- Ofrecer a la ciudadanía múltiples formas de acceso a la información sobre los trámites y servicios definidos.
- Fortalecer la capacidad de atención de los diferentes canales dispuestos por la Secretaría Distrital de Movilidad para la ciudadanía.
- Mejorar continuamente la atención a la ciudadanía.

Las condiciones contractuales de la orden de compra OC 105849, son las siguientes:

- ✓ Fecha de inicio: 11 de abril de 2023
- ✓ Fecha de finalización: 31 de diciembre 2023
- ✓ Valor: \$2.864.292.576,11 COP (incluido IVA)

1.1 Perfiles de servicios contratados

La entidad contrató 59 perfiles de servicio dentro de la orden de compra inicial y adicionalmente, para el mes de octubre incorporó 3 perfiles más, bajo el ítem IT-BPO-25-1; ello conforme la figura de elasticidad, reglada por CCE. La siguiente tabla muestra la distribución de los 62 perfiles:

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
TOTAL	62

Tabla 1.

1.2 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 la ciudadanía interactuar con las opciones definidas en el menú de voz. Según la opción marcada la ciudadanía 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 con el cual el ciudadano puede realizar la llamada a un agente del centro de contacto utilizando un medio electrónico (computador, tablet, celular) y su 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 agente del centro de contacto, previamente la ciudadanía deberá diligenciar el formulario de registro definido.



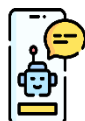
- **Te llamamos (web call Back):** opción que tiene la ciudadanía de diligenciar un formulario indicando sus datos, el motivo de consulta y número telefónico, con el fin de que un agente del centro de contacto le devuelva la llamada.



- **Videollamada:** canal de atención dispuesto para que la ciudadanía sea atendida por un agente con dominio en Lengua de Señas Colombiana. Adicionalmente, este canal también puede ser utilizado por aquellos ciudadanos sin ningún tipo de limitación.



- **Atención presencial:** asignación de seis (6) agentes que estarán brindando apoyo para la atención presencial en el Centro de Servicios de Movilidad Calle 13 y Paloquemao.



- **Chat bot Smart (Lucía):** canal de atención dispuesto a la ciudadanía en la página de la SDM, a través del cual la ciudadanía podrá ingresar su consulta y mediante un asistente virtual que utiliza inteligencia artificial, dará respuesta inmediatamente, analizando palabras claves e interactuando con la ciudadanía en tiempo real.
- **Virtual Hold:** servicio virtual de recepción de llamadas que almacena los datos de contacto y la duda o inquietud de la ciudadanía, para en un tiempo máximo posterior, un agente del centro de contacto le brinde la información requerida. Importante precisar que, este servicio no se ha implementado por instrucciones de la Entidad compradora.

1.3. Servicios contratados para la prestación del servicio

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 la ciudadanía 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, digiturno, Lucia, entre otros)

- **Mensajes de Texto (SMS):** corresponde a cada uno de los mensajes de texto que se enviarán a la ciudadanía de forma individual o masiva, 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 la ciudadanía de forma 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 de Movilidad Calle 13.
- **Minutos línea 018000127425:** recepción de llamadas a nivel nacional por medio de la línea gratuita.



2. TABLERO DE INDICADORES (ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO – ANS)

De acuerdo con los servicios contratados y seleccionados en la orden de compra por parte de la Entidad, 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 recibido	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 usuario final	(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 Agente vinculados a la operación	Promedio notas de evaluación de conocimientos de los agentes
Auditoria Error Critico Usuario Final	15%	Mide la precisión del error critico usuario final entre las partes	(Transacciones auditadas por la EC con ECU - Transacciones de la muestra con ECU / Muestra auditada) * 100%

Tabla 2.



3. 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 octubre 2023. El único indicador por debajo del umbral definido es el “Nivel de servicio Canal Telefónico”; ello en razón a que no se cuenta con la cantidad de agentes dimensionados durante la fase de estabilización, adicionalmente se presenta un porcentaje de inasistencia por novedades de incapacidad por parte de los agentes del centro de contacto que afecta el cumplimiento.

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	78.69%	○ No 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	57	✓ Se logra alcanzar la meta definida para el citado indicador.
Quejas sobre el servicio	<=3	0	✓ Para el mes en referencia no se reciben quejas sobre el servicio prestado por la UT ASD – IQ.
Índice satisfacción Usuario Final	80%	91.4	✓ Se logra alcanzar la meta definida para el citado indicador en todos los canales.
Rotación Agentes	15%	0%	✓ No se presentan retiros voluntarios durante el mes objeto de medición. En consecuencia, se logra alcanzar la meta definida.
TMO Canal Telefónico	630 seg	548 segundos	✓ Se logra alcanzar la meta definida para el citado indicador.
Ocupación Agentes	65%	87%	✓ Se evidencia una alta ocupación de los agentes para el mes objeto de medición, ubicándose por encima del estándar de mercado (75%)

NOMBRE DEL INDICADOR	META	RESULTADO MES	ANÁLISIS
Error critico Usuario Final	85%	90%	✓ 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%	96%	✓ Se logra alcanzar la meta definida para el citado indicador.
Auditoria Error Critico Usuario Final	15%	0%	✓ No se realiza afectación en el indicador, el resultado cumple el objetivo establecido.

Tabla 3.



4. DATOS GENERALES DEL SERVICIO

Para el periodo comprendido entre el 01 y el 31 de octubre 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 IVR	Solicitud paso Agente	Atendidas por los Agentes	Abandonos	NS / Efectividad	Nivel de atención
Llamadas entrantes	46.662	22.041	24.621	23.266	1.355	78,69%	94,50%
Chat	3.555		3.555	3.307	248	72,12%	93,02%
Video llamada	206		206	181	25	86,89%	87,86%
Llamada virtual	1.398		1.398	1.149	249	80,26%	82,19%
Te devolvemos la llamada	1.852		1.852	1.573	279	100,0%	84,9%
Total	53.673	22.041	31.632	29.476	2.156		

Tabla 4

Nótese que, de las 53.673 interacciones recibidas, en el 59% de ellas, los ciudadanos solicitan gestión y/o contacto con los agentes y en el 41% restante, los ciudadanos logran su autogestión.

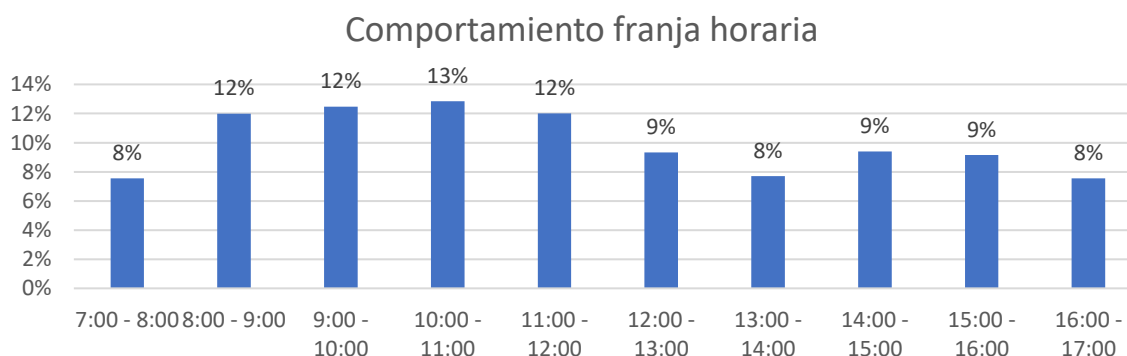


Gráfica 1.

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 10 am y las 11 am.

Franja horaria	Total
7:00 - 8:00	2.227
8:00 - 9:00	3.533
9:00 - 10:00	3.679
10:00 - 11:00	3.783
11:00 - 12:00	3.539
12:00 - 13:00	2.748
13:00 - 14:00	2.274
14:00 - 15:00	2.770
15:00 - 16:00	2.701
16:00 - 17:00	2.223
Total atenciones	29.476

Tabla 5.

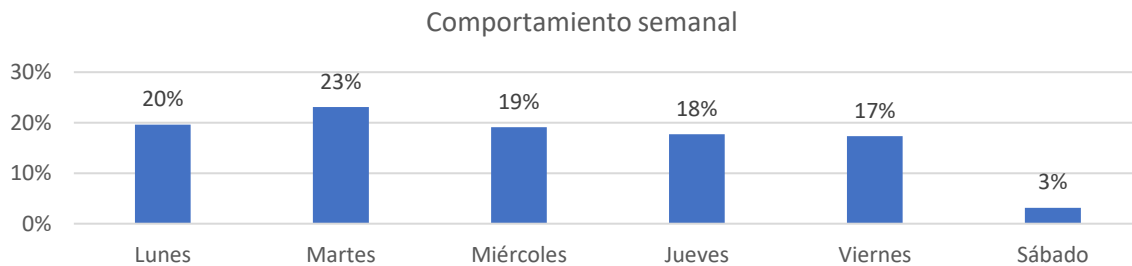


Gráfica 2.

Durante el mes de octubre 2023, los días de la semana con mayor volumetría de interacciones atendidas en el centro de contacto, fue el martes, tal como se muestra en la siguiente tabla - gráfica:

Día	Total
Lunes	5.776
Martes	6.804
Miércoles	5.641
Jueves	5.213
Viernes	5.116
Sábado	926
Total atenciones	29.476

Tabla 6.

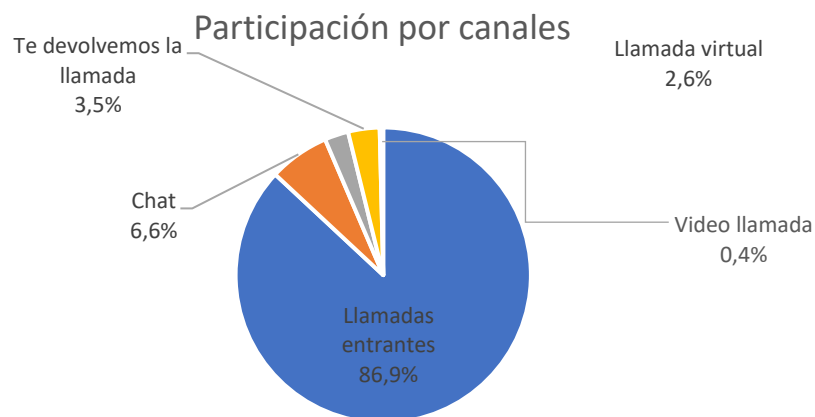


Gráfica 3.

4.1 Participación por canal de atención

Durante el mes de octubre 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 chat con el 6.6%. Los demás canales tienen una participación del 6.5%

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



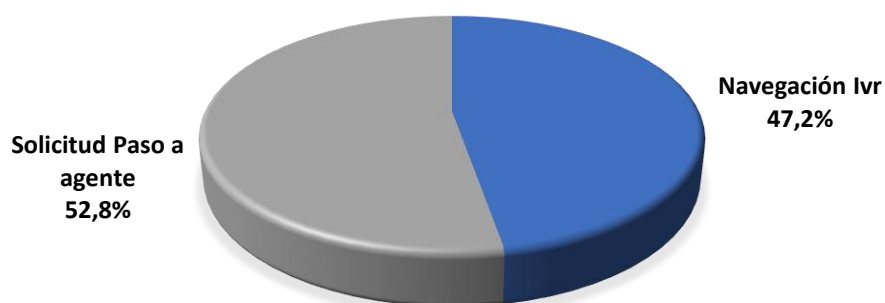
Gráfica 4.

4.2 Comportamiento IVR

Durante el periodo comprendido entre el 01 y el 31 de octubre 2023 se evidencia el siguiente comportamiento en solicitudes por medio del IVR. Se recibe un total de 46.662 registros, distribuidos de la siguiente forma:

Comportamiento IVR	
Navegación IVR	22.041
Solicitud Paso a agente	24.621
Total	46.662

Tabla 7.



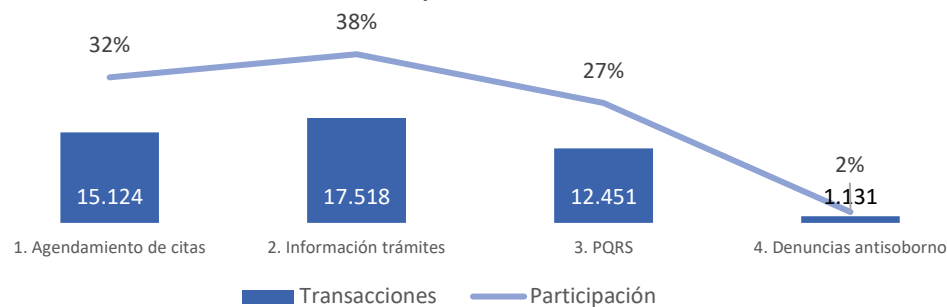
Gráfica 5.

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 del mismo:

Nivel 1 IVR	Autogestión IVR	Paso Agente	Transacciones	Participación
1. Agendamiento de citas	10.519	5.655	16.174	35%
2. Información trámites	7.252	9.271	16.523	35%
3. PQRS	3.025	9.416	12.441	27%
4. Denuncias antisoborno	1.245		1.245	3%
5. Movilidad Clic		279	279	1%
Total	22.041	24.621	46.662	100%

Tabla 8.

Comportamiento IVR



Gráfica 6.

4.3 Transacciones atendidas por agente

En el mes de octubre 2023 se dispuso de un total de 48 Agentes por orden de compra y 3 agentes supernumerarios para cubrir las novedades operativas, culminando con un total 29.476 transacciones atendidas en todos los canales del centro de contacto, con un TMO promedio de 566 segundos (9 minutos y 22 segundos). La siguiente tabla muestra el detalle por Agente.

Nombre Agente	Canal	Atendidas	TMO	Nombre Agente	Canal	Fecha retiro	Atendidas	TMO
FRANCO HERNANDEZ JHAN POLL	WCB	865	194	SARMIENTO ROJAS KAREM JOHANA	Entrates		636	515
SUAREZ OLIVOS PAULA VANESA	Entrates	782	462	ABRIL HAZEL MAYERLY	Entrates		627	530
MARTINEZ MURCIA SANDRA MILENA	Entrates	774	524	GARCIA RODRIGUEZ JESSICA ALEJANDRA	Entrates		625	457
MORA SANDOVAL PAOLA ANDREA	Entrates	769	399	MARTINEZ CANTILLO NELLIS	Entrates		624	664
CHITIVA ZAPATA CRISTIAN MAURICIO	Entrates	750	453	CARDENAS CARDENAS ANGELICA LUCIA	Entrates		622	637
SALINAS GALVIS CRISTIAN FERNANDO	Entrates	733	495	FARFAN VALDERRAMA NELSY YANIRA	Entrates		617	613
CHAVES FALLA LEONARDO	Entrates	730	561	DURAN JIMENEZ EDGAR HESMADER	Chat		617	833
VIZCAYA CASTAÑO LESLY VALENTINA	Entrates	728	465	JIMENEZ PORRAS DERLY VANESSA	Entrates		593	659
ROMERO VEGA LUISA FERNANDA	Entrates	717	512	MALDONADO GAMBOA PAULA	Entrates		587	432
ROJAS PULIDO VALERIA	Entrates	710	455	CONTRERAS PARRA ASHLY CAMILA	Entrates		551	524
ARDILA GALLO DIEGO ANDRES	Entrates	708	481	GARZA GARZA FANNY	Entrates		518	492
ALVAREZ LARA LUISA MARIA	WCB	708	428	BERNAL CAICEDO LUISA FERNANDA	Entrates		510	786
BUITRAGO CASTILLO ANDRES MATEO	Entrates	707	483	QUEVEDO ESCAMILLA JORGE LEONARDO	Entrates		495	592
PEÑA GUZMAN MONICA VIVIANA	Entrates	691	785	RODRIGUEZ OVALLE CRISTIAN CAMILO	Click to call		461	408
CASASBUENAS BUITRAGO ERIKA JAZMIN	Chat	685	764	TRUJILLO AVILA JESSICA VIVIANA	Click to call		417	472
BARRERA FORERO KIMBERLY STEPHANIA	Entrates	683	416	FONSECA SERNA NATALIA	Entrates		391	727
CASTRO MENDOZA KAREN STEFANIA	Entrates	675	533	ARDILA GUTIERREZ ANGIE MARCELA	Entrates		364	236
RIAÑO GUILLÉN DANIEL MAURICIO	Entrates	673	505	CARRILLO OROZCO EVER DAVID	Entrates		357	541
PEREZ MARIN ANA SOFIA	Chat	671	756	TIBAQUIRA GUAYACUNDO JOHANNA ELIZABETH	Entrates		357	590
GAITAN NIÑO LAURA CRISTINA	Chat	669	756	DIAZ HERNANDEZ DIANA CAROLINA	Entrates	20/10/2023	332	708
SALGADO JUDY ANDREA	Chat	665	776	MARIN LOZANO NELSON DAVID	Entrates	20/10/2023	286	744

Nombre Agente	Canal	Atendidas	TMO	Nombre Agente	Canal	Fecha retiro	Atendidas	TMO
GOMEZ VEGA GINA	Entrates	659	520	AGUIRRE MONTEALEGRE MAYRA ALEJANDRA	Click to call		271	512
SANCHEZ ARIZA MARCELA	Entrates	651	590	GONZALEZ SANCHEZ KATHERIN VANESSA	Video Llamada		181	279
TOBAR MEJIA YADY LILIANA	Entrates	645	598	LOZANO ARANDA ERIKA XIMENA	Entrates		114	529
DAZA MARCIALES LENY ASTRID	Entrates	638	567	Total Llamadas / Promedio TMO			29.476	566
GONZALEZ ZAMBRANO YEIN CAROLINA	Entrates	637	567					

Tabla 9.

4.4 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.

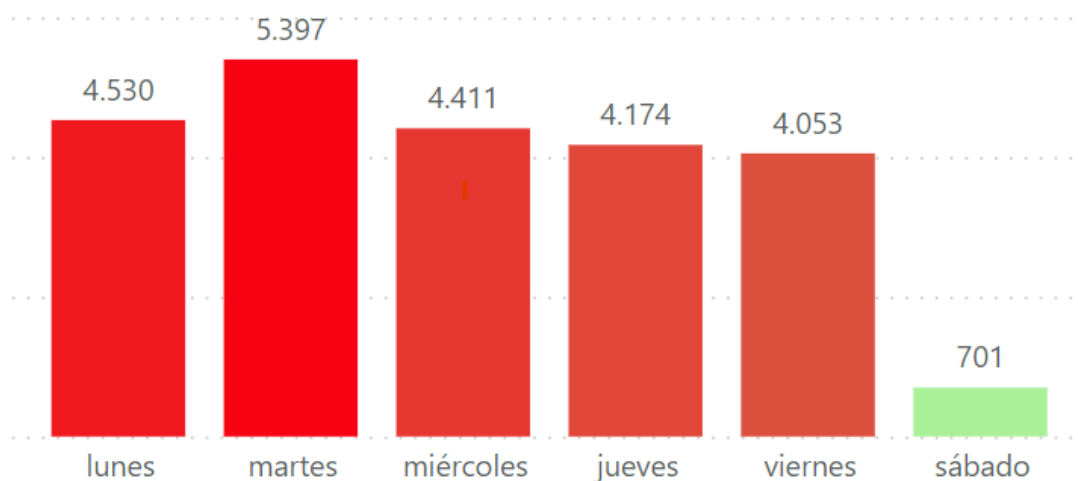
Estadísticas del Mes

Durante el periodo del 01 al 31 de octubre 2023 se evidencia el siguiente comportamiento en el canal telefónico, con un TMO de 548 segundos.

Fecha	Total Entrantes	Atendidas IVR	Entrantes Agente	Atendidas	Abandonadas	Atendidas umbral	% Abandonadas	Nivel de servicio	Nivel de atención	TMO
2/10/2023	2.573	1.105	1.468	1.284	184	573	12,53 %	39,03 %	87,47 %	549
3/10/2023	2.174	961	1.213	1.131	82	888	6,76 %	73,21 %	93,24 %	663
4/10/2023	2.315	984	1.331	1.202	129	808	9,69 %	60,71 %	90,31 %	529
5/10/2023	2.033	909	1.124	1.092	32	928	2,85 %	82,56 %	97,15 %	551
6/10/2023	1.945	926	1.019	1.002	17	909	1,67 %	89,21 %	98,33 %	540
7/10/2023	506	351	155	150	5	146	3,23 %	94,19 %	96,77 %	565
9/10/2023	2.821	1.697	1.124	1.100	24	926	2,14 %	82,38 %	97,86 %	541
10/10/2023	2.000	942	1.058	1.040	18	969	1,70 %	91,59 %	98,30 %	523
11/10/2023	1.920	875	1.045	1.027	18	933	1,72 %	89,28 %	98,28 %	541
12/10/2023	1.831	837	994	977	17	904	1,71 %	90,95 %	98,29 %	549
13/10/2023	1.816	735	1.081	1.037	44	919	4,07 %	85,01 %	95,93 %	536
14/10/2023	356	158	198	198	0	196	0,00 %	98,99 %	100,00 %	588
17/10/2023	2.713	1.225	1.488	1.283	205	849	13,78 %	57,06 %	86,22 %	550
18/10/2023	2.425	1.181	1.244	1.169	75	976	6,03 %	78,46 %	93,97 %	549
19/10/2023	2.270	1.074	1.196	1.132	64	952	5,35 %	79,60 %	94,65 %	582
20/10/2023	2.166	994	1.172	1.123	49	925	4,18 %	78,92 %	95,82 %	558
21/10/2023	402	203	199	196	3	188	1,51 %	94,47 %	98,49 %	563
23/10/2023	2.310	1.097	1.213	1.152	61	983	5,03 %	81,04 %	94,97 %	545
24/10/2023	1.979	938	1.041	1.019	22	962	2,11 %	92,41 %	97,89 %	541
25/10/2023	2.019	952	1.067	1.013	54	967	5,06 %	90,63 %	94,94 %	518
26/10/2023	1.930	902	1.028	973	55	890	5,35 %	86,58 %	94,65 %	543
27/10/2023	1.822	901	921	891	30	831	3,26 %	90,23 %	96,74 %	526
28/10/2023	313	153	160	157	3	157	1,88 %	98,13 %	98,13 %	495
30/10/2023	2.148	1.068	1.080	994	86	856	7,96 %	79,26 %	92,04 %	531
31/10/2023	1.875	873	1.002	924	78	740	7,78 %	73,85 %	92,22 %	527
Total	46.662	22.041	24.621	23.266	1.355	19.375	5,50 %	78,69 %	94,50 %	548

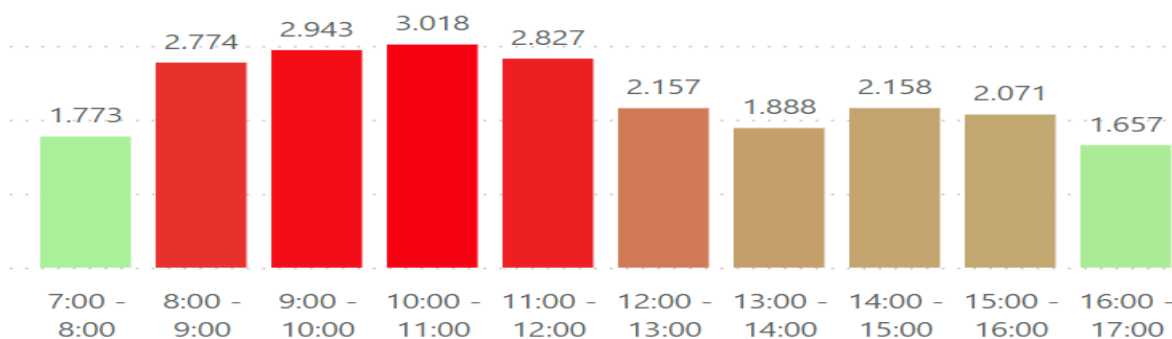
Tabla 10.

- Se atendieron en promedio 1.074 llamadas/ Interacciones de lunes a viernes y sábados 171 llamadas/ interacciones.
- La atención a través de IVR – llamadas entrantes, corresponde al 82,67% de las transacciones recibidas en todos los canales.
- Durante los días de la semana, se evidencia que el martes 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 10:00 am a 11:00 am, tal como se muestra en la siguiente Gráfica.



Gráfica 8.

4.4.1 Canal Chat

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

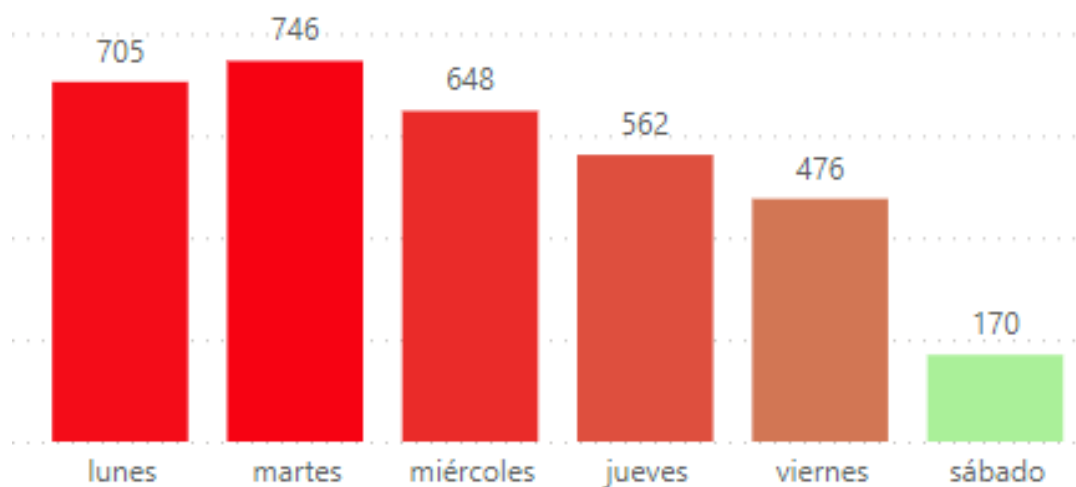
Estadísticas del Mes

Fecha	Total Entrantes	Atendidas IVR	Entrantes Agente	Atendidas	Abandonadas	Atendidas umbral	% Abandonadas	Nivel de servicio	Nivel de atención	TMO
2/10/2023	219	0	219	195	24	120	10,96 %	54,79 %	89,04 %	845
3/10/2023	147	0	147	139	8	112	5,44 %	76,19 %	94,56 %	819
4/10/2023	153	0	153	144	9	116	5,88 %	75,82 %	94,12 %	730
5/10/2023	158	0	158	146	12	118	7,59 %	74,68 %	92,41 %	753
6/10/2023	131	0	131	122	9	104	6,87 %	79,39 %	93,13 %	696
7/10/2023	54	0	54	47	7	25	12,96 %	46,30 %	87,04 %	915
9/10/2023	181	0	181	168	13	129	7,18 %	71,27 %	92,82 %	686
10/10/2023	151	0	151	142	9	110	5,96 %	72,85 %	94,04 %	744
11/10/2023	186	0	186	176	10	120	5,38 %	64,52 %	94,62 %	727
12/10/2023	137	0	137	132	5	114	3,65 %	83,21 %	96,35 %	787
13/10/2023	105	0	105	102	3	92	2,86 %	87,62 %	97,14 %	719
14/10/2023	50	0	50	49	1	43	2,00 %	86,00 %	98,00 %	939
17/10/2023	176	0	176	161	15	117	8,52 %	66,48 %	91,48 %	848
18/10/2023	184	0	184	171	13	146	7,07 %	79,35 %	92,93 %	723
19/10/2023	168	0	168	156	12	119	7,14 %	70,83 %	92,86 %	823
20/10/2023	118	0	118	110	8	92	6,78 %	77,97 %	93,22 %	763
21/10/2023	53	0	53	42	11	32	20,75 %	60,38 %	79,25 %	862
23/10/2023	233	0	233	213	20	131	8,58 %	56,22 %	91,42 %	831
24/10/2023	199	0	199	186	13	142	6,53 %	71,36 %	93,47 %	859
25/10/2023	170	0	170	157	13	112	7,65 %	65,88 %	92,35 %	754
26/10/2023	137	0	137	128	9	101	6,57 %	73,72 %	93,43 %	834
27/10/2023	149	0	149	142	7	121	4,70 %	81,21 %	95,30 %	740
28/10/2023	36	0	36	32	4	31	11,11 %	86,11 %	88,89 %	553
30/10/2023	137	0	137	129	8	114	5,84 %	83,21 %	94,16 %	722
31/10/2023	123	0	123	118	5	103	4,07 %	83,74 %	95,93 %	739
Total	3.555	0	3.555	3.307	248	2.564	6,98 %	72,12 %	93,02 %	776

Tabla 11.

Durante el periodo del 01 al 31 de octubre 2023 se evidencia el siguiente comportamiento en el canal:

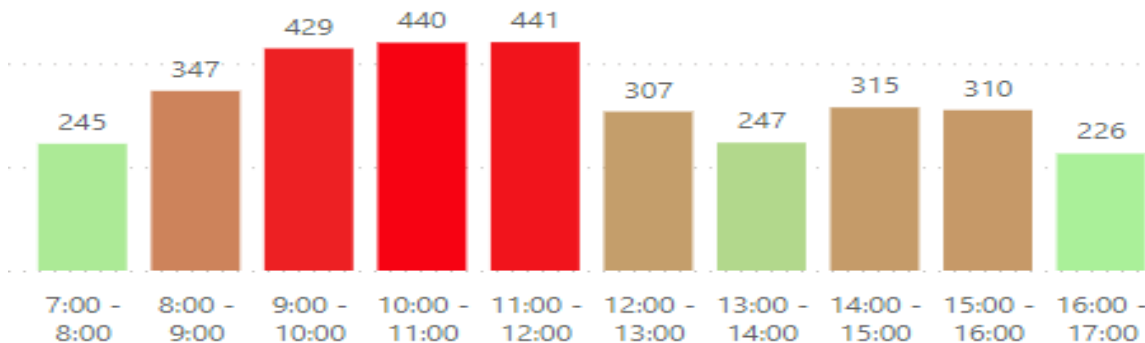
- Se recibió en promedio 160 chats de lunes a viernes y sábados 48 chats.
- El TMO para chat se encuentra en 776 segundos es decir 12 minutos con 46 segundos.
- Los martes se recibe el mayor número de solicitudes por el canal.



Gráfica 9.

- El canal chat tiene una asignación para la atención, de 5 agentes, atendiendo cada uno en simultaneo 3 interacciones.

- Desde las 10:00 a.m hasta las 12:00 m.d, se evidencia un aumento de ingreso de solicitudes.



Gráfica 10.

4.4.2 Llamada virtual (clic to call)

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

Estadísticas del Mes

Fecha	Total Entrantes	Atendidas IVR	Entrantes Agente	Atendidas	Abandonadas	Atendidas umbral	% Abandonadas	Nivel de servicio	Nivel de atención	TMO
2/10/2023	98	0	98	66	32	65	32,65 %	66,33 %	67,35 %	315
3/10/2023	48	0	48	45	3	44	6,25 %	91,67 %	93,75 %	391
4/10/2023	68	0	68	49	19	47	27,94 %	69,12 %	72,06 %	395
5/10/2023	51	0	51	48	3	45	5,88 %	88,24 %	94,12 %	316
6/10/2023	40	0	40	36	4	36	10,00 %	90,00 %	90,00 %	323
7/10/2023	15	0	15	12	3	12	20,00 %	80,00 %	80,00 %	317
9/10/2023	71	0	71	62	9	60	12,68 %	84,51 %	87,32 %	321
10/10/2023	64	0	64	53	11	52	17,19 %	81,25 %	82,81 %	333
11/10/2023	48	0	48	41	7	39	14,58 %	81,25 %	85,42 %	377
12/10/2023	45	0	45	29	16	29	35,56 %	64,44 %	64,44 %	445
13/10/2023	54	0	54	52	2	51	3,70 %	94,44 %	96,30 %	408
14/10/2023	15	0	15	13	2	13	13,33 %	86,67 %	86,67 %	268
17/10/2023	71	0	71	59	12	58	16,90 %	81,69 %	83,10 %	317
18/10/2023	72	0	72	62	10	62	13,89 %	86,11 %	86,11 %	396
19/10/2023	76	0	76	62	14	62	18,42 %	81,58 %	81,58 %	388
20/10/2023	55	0	55	49	6	47	10,91 %	85,45 %	89,09 %	456
21/10/2023	24	0	24	14	10	14	41,67 %	58,33 %	58,33 %	277
23/10/2023	98	0	98	76	22	75	22,45 %	76,53 %	77,55 %	305
24/10/2023	66	0	66	61	5	58	7,58 %	87,88 %	92,42 %	377
25/10/2023	58	0	58	51	7	51	12,07 %	87,93 %	87,93 %	400
26/10/2023	80	0	80	63	17	62	21,25 %	77,50 %	78,75 %	341
27/10/2023	55	0	55	40	15	38	27,27 %	69,09 %	72,73 %	382
28/10/2023	13	0	13	12	1	12	7,69 %	92,31 %	92,31 %	333
30/10/2023	47	0	47	43	4	40	8,51 %	85,11 %	91,49 %	355
31/10/2023	66	0	66	51	15	50	22,73 %	75,76 %	77,27 %	362
Total	1.398	0	1.398	1.149	249	1.122	17,81 %	80,26 %	82,19 %	360

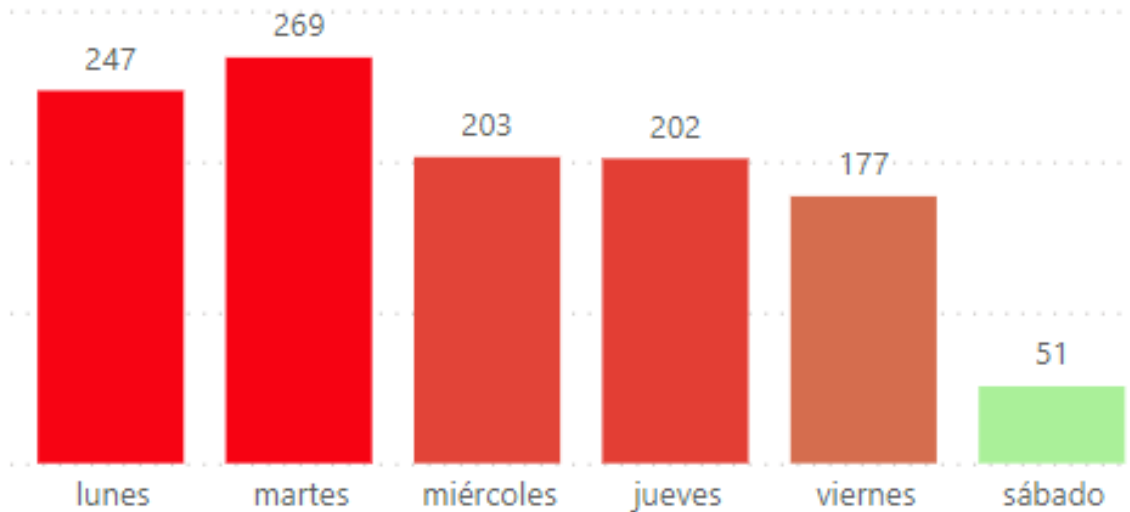
Tabla 12.

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 63 interacciones de lunes a viernes

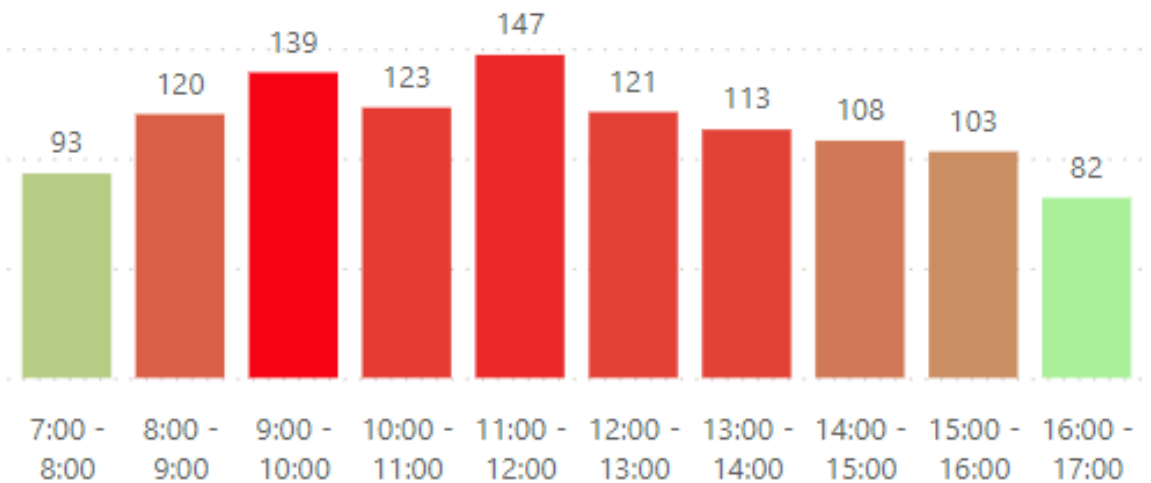
y los sábados 16 interacciones en promedio.

- El TMO para llamadas virtuales se encuentra en 360 segundos (6 minutos con 0 segundos).
- Los martes se recibe el mayor número de solicitudes por el canal.



Gráfica 11.

La franja horaria comprendida entre las 11:00 a.m y las 12:00 md, es la de mayor flujo de solicitudes, tal como se muestra en la gráfica.



Gráfica 12.

4.4.3 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, en el aviso “canales de atención” y

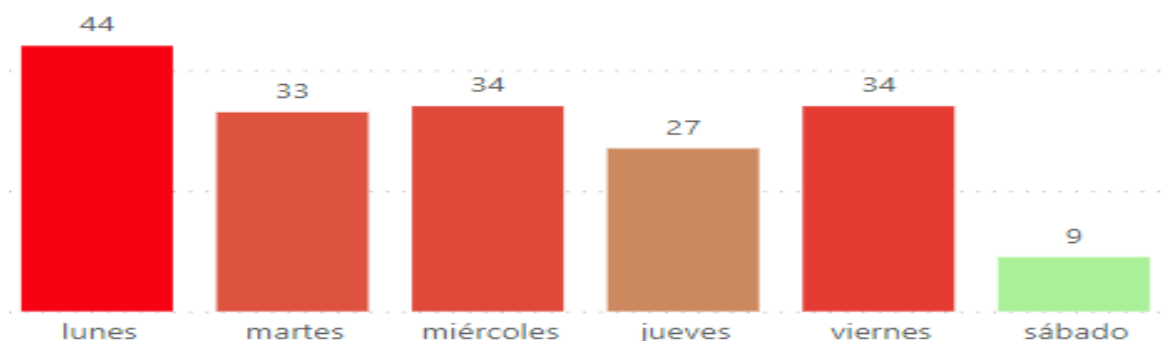
posteriormente a la opción correspondiente de “Videollamada en Lengua de Señas Colombiana”

Estadísticas del Mes

Fecha	Total Entrantes	Atendidas IVR	Entrantes Agente	Atendidas	Abandonadas	Atendidas umbral	% Abandonadas	Nivel de servicio	Nivel de atención	TMO
2/10/2023	22	0	22	15	7	14	31,82 %	63,64 %	68,18 %	154
3/10/2023	12	0	12	10	2	10	16,67 %	83,33 %	83,33 %	402
4/10/2023	4	0	4	4	0	4	0,00 %	100,00 %	100,00 %	216
5/10/2023	6	0	6	6	0	6	0,00 %	100,00 %	100,00 %	347
6/10/2023	4	0	4	4	0	3	0,00 %	75,00 %	100,00 %	398
7/10/2023	4	0	4	3	1	3	25,00 %	75,00 %	75,00 %	323
9/10/2023	9	0	9	9	0	9	0,00 %	100,00 %	100,00 %	302
10/10/2023	5	0	5	4	1	4	20,00 %	80,00 %	80,00 %	164
11/10/2023	18	0	18	16	2	16	11,11 %	88,89 %	88,89 %	257
12/10/2023	5	0	5	5	0	5	0,00 %	100,00 %	100,00 %	237
13/10/2023	17	0	17	10	7	10	41,18 %	58,82 %	58,82 %	388
14/10/2023	1	0	1	1	0	1	0,00 %	100,00 %	100,00 %	34
17/10/2023	6	0	6	5	1	5	16,67 %	83,33 %	83,33 %	435
18/10/2023	10	0	10	9	1	9	10,00 %	90,00 %	90,00 %	170
19/10/2023	7	0	7	7	0	7	0,00 %	100,00 %	100,00 %	251
20/10/2023	15	0	15	15	0	15	0,00 %	100,00 %	100,00 %	256
21/10/2023	2	0	2	2	0	2	0,00 %	100,00 %	100,00 %	129
23/10/2023	8	0	8	8	0	8	0,00 %	100,00 %	100,00 %	230
24/10/2023	8	0	8	8	0	8	0,00 %	100,00 %	100,00 %	284
25/10/2023	7	0	7	5	2	5	28,57 %	71,43 %	71,43 %	542
26/10/2023	10	0	10	9	1	9	10,00 %	90,00 %	90,00 %	400
27/10/2023	5	0	5	5	0	5	0,00 %	100,00 %	100,00 %	169
28/10/2023	3	0	3	3	0	3	0,00 %	100,00 %	100,00 %	255
30/10/2023	12	0	12	12	0	12	0,00 %	100,00 %	100,00 %	177
31/10/2023	6	0	6	6	0	6	0,00 %	100,00 %	100,00 %	405
Total	206	0	206	181	25	179	12,14 %	86,89 %	87,86 %	279

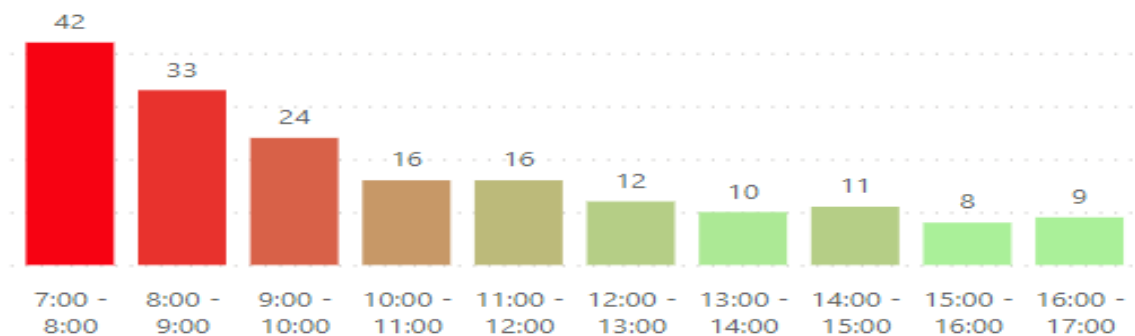
Tabla 13.

- Durante este período se recibió en promedio 9 interacciones diarias a través del canal.
- El TMO se encuentra en 279 segundos (4 minutos con 39 segundos).
- Los días de mayor tráfico son el lunes.



Gráfica 13.

- La franja horaria de mayor tráfico está comprendido entre las 07:00 am y las 9:00 am, como se muestra en la gráfica.



Gráfica 14.

4.4.4 Formulario “Te regresamos 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, en el aviso “canales de atención” y posteriormente a la opción correspondiente.

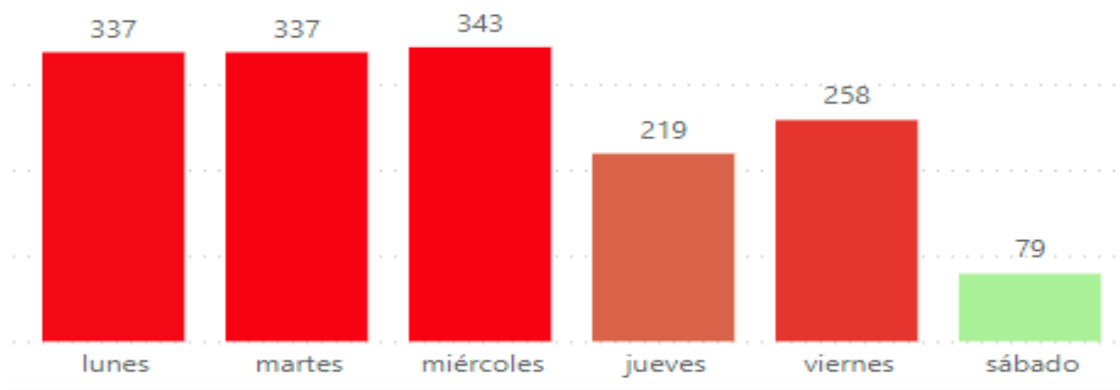
Estadísticas del Mes

Fecha_Inc.	Llamadas salientes realizadas	Llamadas salientes atendidas	Total_Salientes_No_Atendidas	contactabilidad	TMO
2/10/2023	119	109	10	109,17 %	145,07
3/10/2023	81	76	5	106,58 %	134,48
4/10/2023	91	82	9	110,98 %	163,89
5/10/2023	74	63	11	117,46 %	118,86
6/10/2023	90	69	21	130,43 %	124,01
7/10/2023	20	18	2	111,11 %	128,10
9/10/2023	92	78	14	117,95 %	140,34
10/10/2023	109	94	15	115,96 %	171,97
11/10/2023	68	61	7	111,48 %	164,82
12/10/2023	58	48	10	120,83 %	184,48
13/10/2023	57	49	8	116,33 %	190,16
14/10/2023	24	20	4	120,00 %	143,75
17/10/2023	90	75	15	120,00 %	156,27
18/10/2023	161	141	20	114,18 %	91,83
19/10/2023	78	60	18	130,00 %	156,82
20/10/2023	74	67	7	110,45 %	153,61
21/10/2023	24	20	4	120,00 %	105,00
23/10/2023	97	87	10	111,49 %	163,90
24/10/2023	73	64	9	114,06 %	192,18
25/10/2023	70	59	11	118,64 %	140,37
26/10/2023	59	48	11	122,92 %	170,19
27/10/2023	105	73	32	143,84 %	100,66
28/10/2023	26	21	5	123,81 %	94,69
30/10/2023	75	63	12	119,05 %	147,67
31/10/2023	37	28	9	132,14 %	261,43
Total	1.852	1.573	279	117,74 %	146,86

Tabla 14.

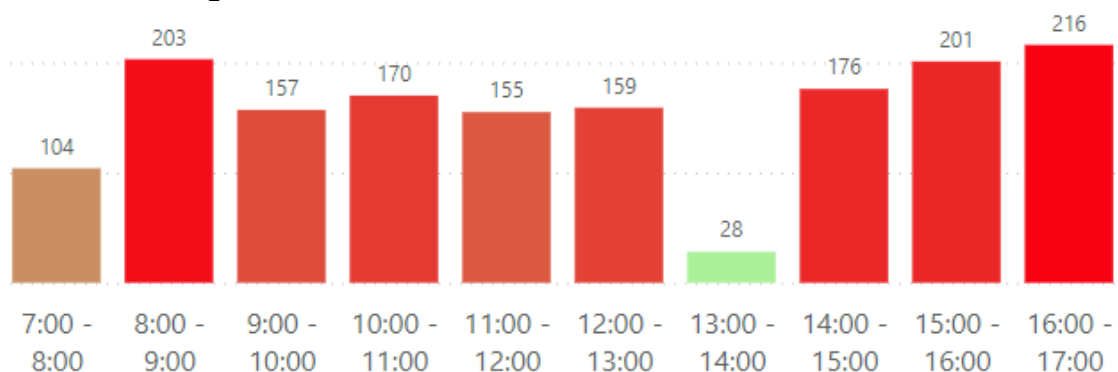
- Se realizan en promedio 83 llamadas diarias en devolución por esta opción.
- Los días con mayor cantidad de marcaciones se presentan entre el lunes a los

miércoles, 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 las 9:00 am y la jornada entre las 4:00 pm a las 5:00 pm, como se muestra en la gráfica



Gráfica 16.

4.5 Comportamiento Tipificación

De las diferentes opciones diseñadas para la tipificación, la opción más solicitada por la ciudadanía es la de consulta comparendo con el 19.58% de participación, seguido por cursos pedagógicos con el 18.18% y consulta de pico y placa solidario con el 14.62% de participación:

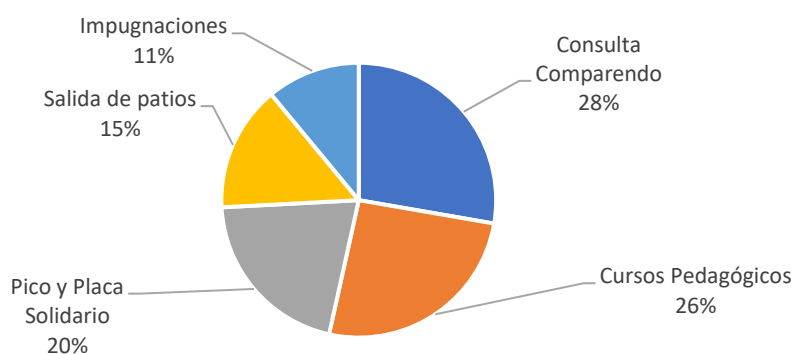
Temas	Cantidad	%
Consulta Comparendo	5.289	19,58%
Cursos Pedagógicos	4.911	18,18%
Pico y Placa Solidario	3.950	14,62%
Salida de patios	2.828	10,47%
Impugnaciones	2.099	7,77%
PQRS	1.584	5,86%
Otro tipo de consulta	1.500	5,55%
Ventanilla Única de Servicios - VUS	1.460	5,40%

Temas	Cantidad	%
Otros trámites y servicios	1.436	5,32%
Facilidades de pago	881	3,26%
Pico y placa (no PYPS)	560	2,07%
Otras entidades	283	1,05%
Información general sobre la SDM	125	0,46%
Información parqueo en vía y CEPO	107	0,40%
Total general	27.013	100,00%

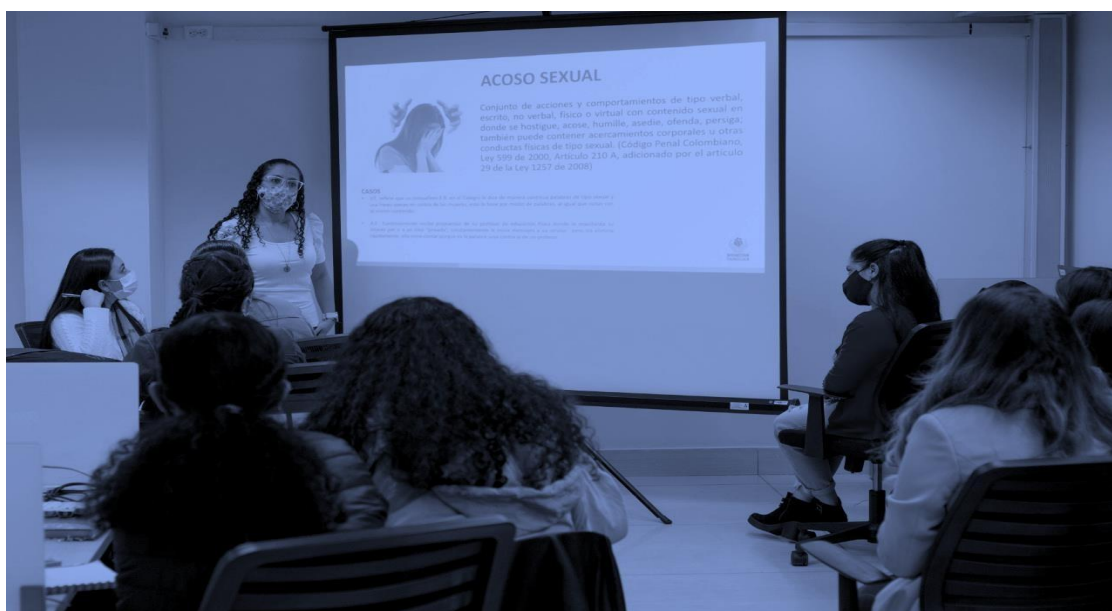
Tabla 15.

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

Participación top 5 tipificación



Gráfica 17.

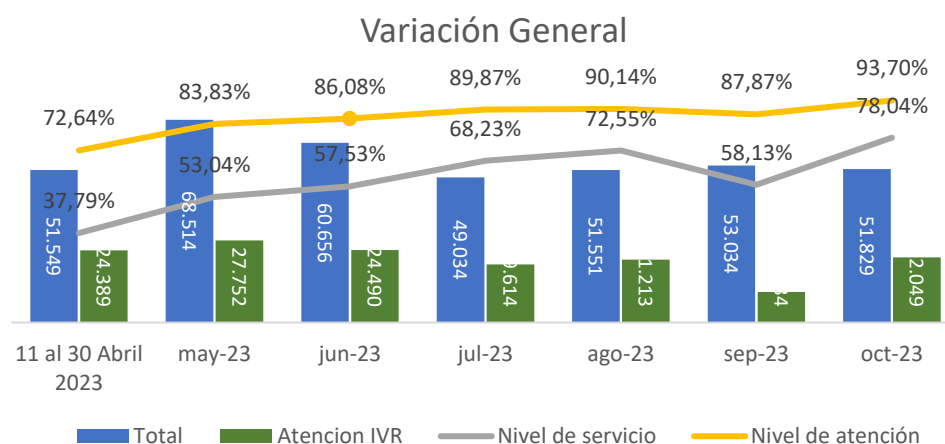


5. COMPORTAMIENTO MENSUAL

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	Atención IVR	Nivel de servicio	Nivel de atención
		DEMÁS CANALES					
11 al 30 Abril 2023	51.549	27.160	19.728	7.432	24.389	37,79%	72,64%
may-23	68.514	40.762	34.171	6.591	27.752	53,04%	83,83%
jun-23	60.656	36.166	31.132	5.034	24.490	57,53%	86,08%
jul-23	49.034	29.420	26.440	2.980	19.614	68,23%	89,87%
ago-23	51.551	30.338	27.347	2.991	21.213	72,55%	90,14%
sep-23	53.034	42.700	38.734	3.966	10.334	58,13%	87,87%
oct-23	51.829	29.780	27.903	1.877	22.049	78,04%	93,70%
TOTAL	386.167	236.326	205.455	30.871	149.841	60,76%	86,30%

Tabla 16.



Gráfica 18.

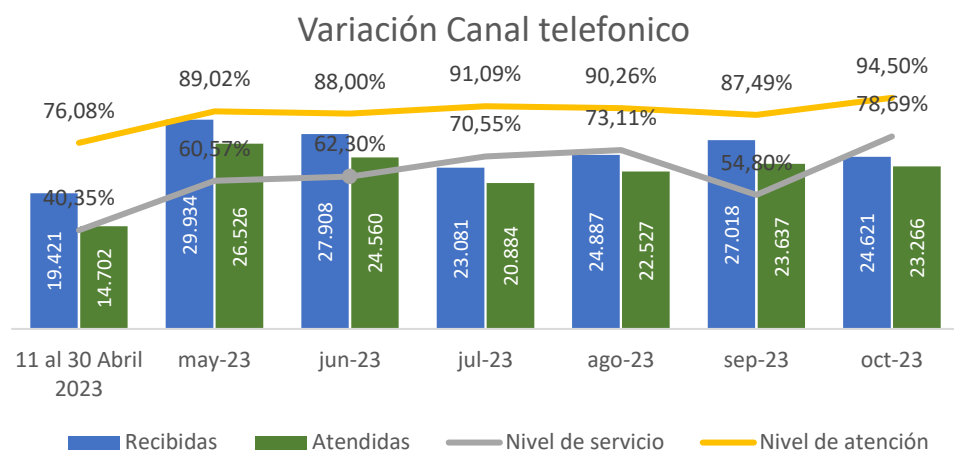
La variación por cada canal de atención en el periodo de ejecución de la orden de compra es el siguiente:

5.1 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 -9,7% respecto al mes anterior (septiembre vs octubre 2023), así:

Mes	Recibidas	Atendidas	Atendidas Umbral	Abandonadas	% Abandono	Nivel de servicio	Nivel de atención	TMO
11 al 30 Abril 2023	19.421	14.702	7.865	4.719	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
TOTAL	176.870	156.102	112.043	20.768	7,26%	62,91%	88,06%	535

Tabla 17.



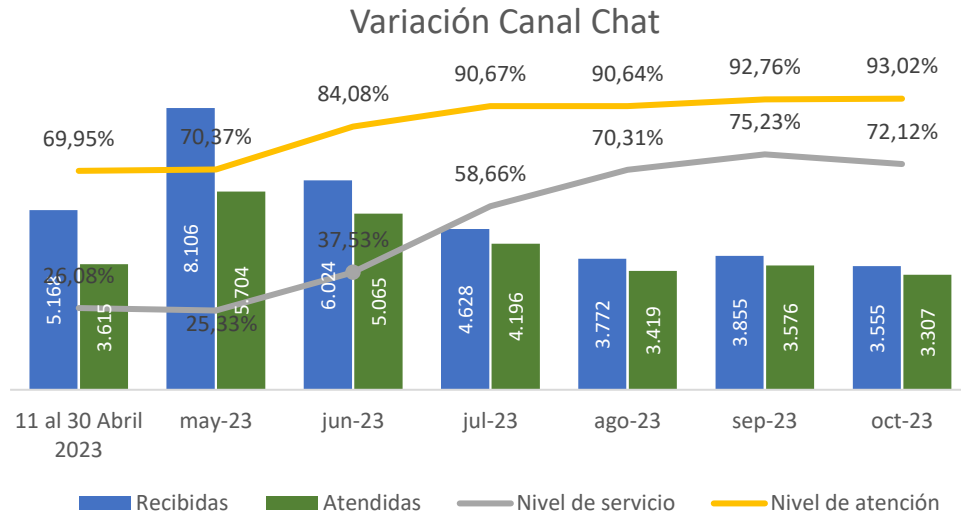
Gráfica 19.

5.2 Comportamiento mensual Chat

En el canal de atención del chat web con paso agente, se evidencia el siguiente comportamiento acumulado, con una reducción del 8,4% en interacciones recibidas, respecto al mes anterior (septiembre vs octubre 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
TOTAL	35.108	28.882	16.493	6.226	15,50%	52,18%	84,50%	862

Tabla 18.



Gráfica 20.

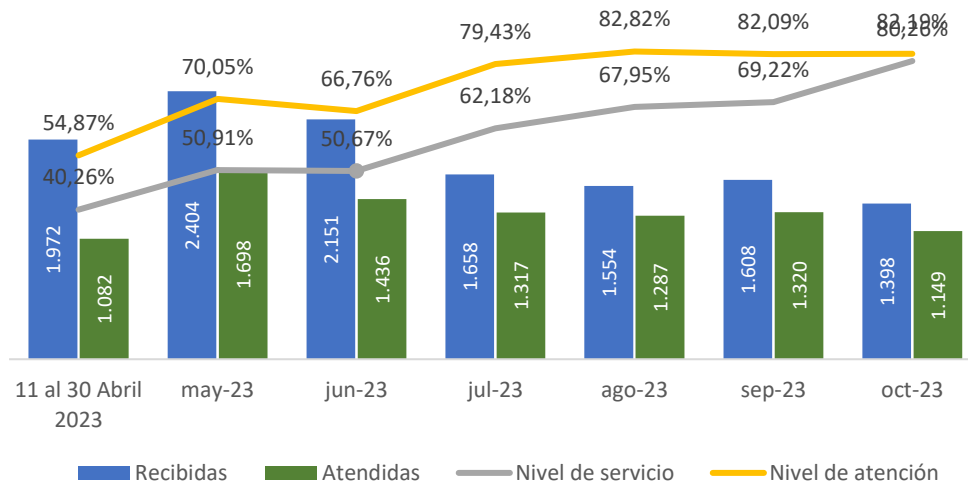
5.3 Comportamiento mensual llamada virtual

En el canal de atención de la llamada virtual (Clic to call), se evidencia el siguiente comportamiento acumulado, con una reducción del 15% en llamadas recibidas respecto al mes anterior (septiembre vs octubre 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	2.404	1.698	1.234	706	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
TOTAL	12.745	9.289	7.440	3.456	25,97%	60,21%	74,03%	396

Tabla 19.

Variación Canal Virtual



Gráfica 21

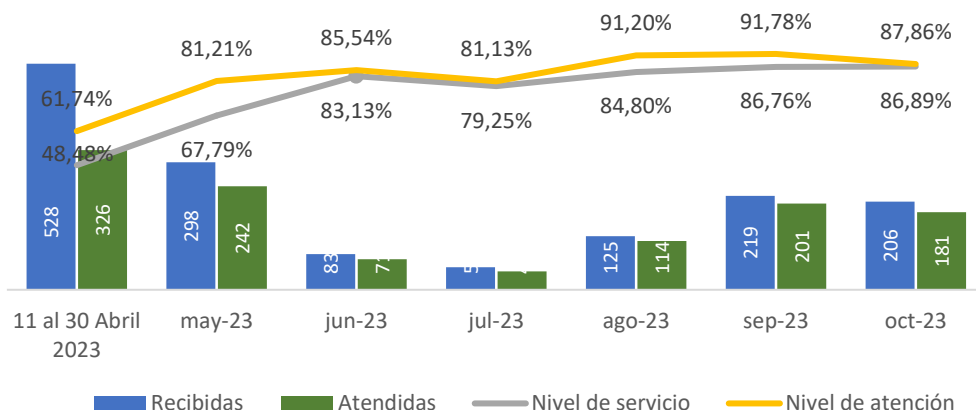
5.4 Comportamiento mensual video llamada

En el canal de atención de video llamada, se evidencia el siguiente comportamiento acumulado, con una reducción del 6% en interacciones recibidas respecto al mes anterior (septiembre vs octubre 2023), así:

Mes	Recibidas	Atendidas	Atendidas Umbral	Abandonadas	% Abandono	Nivel de servicio	Nivel de atención	TMO
11 al 30 Abril 2023	528	326	256	202	38,26%	48,48%	61,74%	518
may-23	298	242	202	56	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
TOTAL	1.512	1.178	1.044	334	17,08%	76,73%	82,92%	378

Tabla 20.

Variación Canal Video Llamada



Gráfica 22.

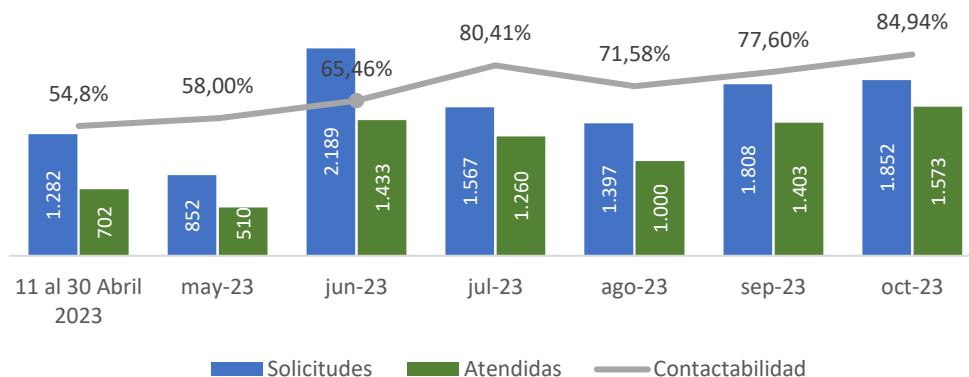
5.5 Comportamiento mensual “Te regresamos la llamada” (WCB)

En el canal de atención “te regresamos la llamada”, se evidencia el siguiente comportamiento acumulado mensual, con un incremento del 2,4% en sus solicitudes respecto al mes anterior (septiembre vs octubre 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
TOTAL	10.947	10.947	7.881	3.066	100,0%	70,4%	206

Tabla 21.

Variación Canal Te llamamos



Gráfica 23.

6. INDICADORES ADICIONALES

6.1 Ocupación de los agentes

Este indicador mide el porcentaje de tiempo de ocupación de los Agentes. Para el periodo del 01 al 31 de octubre 2023, logrando un nivel de cumplimiento del **86.5%**, 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.

6.2 Rotación

Durante el periodo del 01 al 31 de octubre 2023 se presentó rotación de 2 personas por periodo de prueba (Máximo 2 meses) como lo muestra la tabla. El resultado del indicador cerró en un cumplimiento del 100%.

Cédula	Nombre	Motivo Retiro	Fecha Ingreso	Fecha retiro
1075651197	DIAZ HERNANDEZ DIANA CAROLINA	Periodo de prueba	25-ago-23	20/10/2023
1020814270	MARIN LOZANO NELSON DAVID	Periodo de prueba	27-sep-23	20/10/2023

Tabla 22.

6.3 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 no se presentaron quejas, por lo cual el indicador se cumplió al 100%.



7. 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.

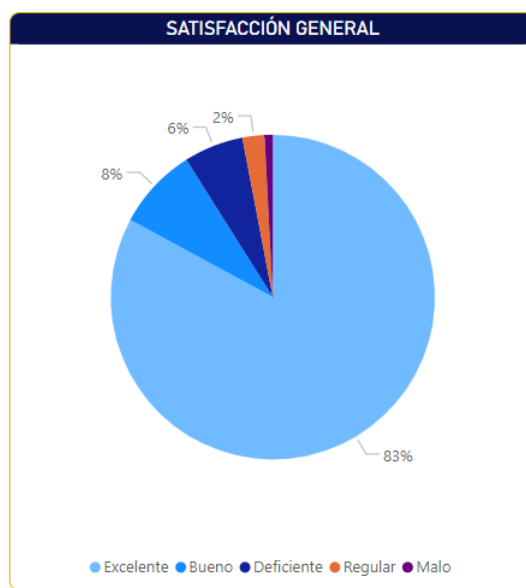
De las interacciones atendidas; un total fueron transferidas a encuesta 23.728, de los cuales 10.121 ciudadanos (42.6% participación) respondieron al menos una de las preguntas depuestas. La siguiente tabla muestra el comportamiento:



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.

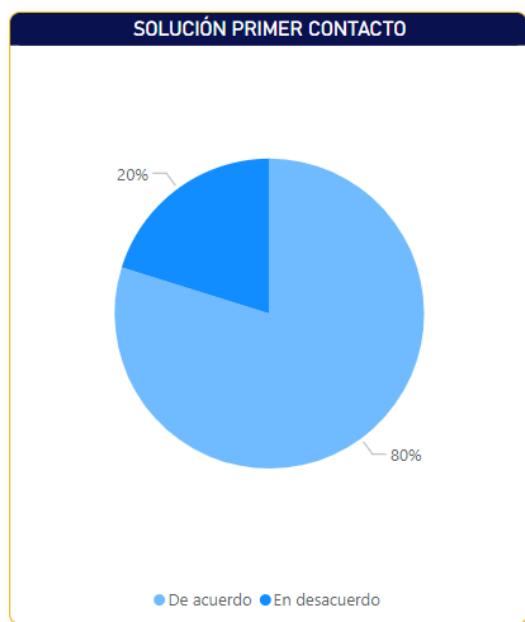
El **91.4%** de los ciudadanos que calificaron el servicio recibido (calificaciones en 4 y 5) en los canales de atención, se encuentran satisfechos con la atención percibida por nuestros agentes, tal como se muestra en la siguiente gráfica



Gráfica 24.

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

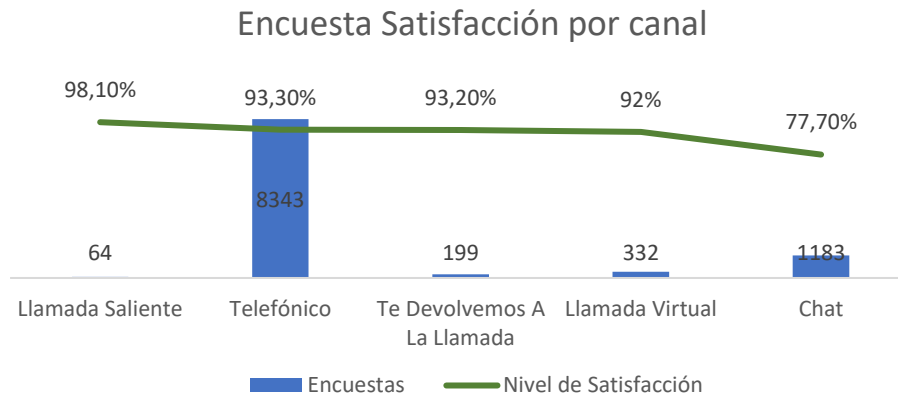
Se presentan los resultados globales en la segunda pregunta donde el **80%** de los ciudadanos que contestaron, percibieron que su requerimiento fue resuelto durante el contacto con el agente.



Gráfica 25

7.1 Comportamiento encuesta satisfacción por canal

El siguiente grafico muestra el comportamiento de las encuestas contestadas por los diferentes canales, en la satisfacción de la ciudadanía durante la atención, donde de las 10.121 encuestas atendidas la satisfacción de atención por cada canal es:



Gráfica 26.



8. NOVEDADES OPERATIVAS

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

8.1. Servicio Digiturno Avanzado

Para el mes en referencia se presentaron los siguientes incidentes operativos en el sistema de agendamiento de citas:

Tipo Novedad	Cantidad reporte	Participación
Reinicio sistema	3	50%
Novedad Usuario	2	33%
Novedad Reportes	1	17%
Total general	6	100,00%

Tabla 24.

Teniendo en cuenta lo anterior, se evidencia que el sistema de dispensación de turnos para la operación de la Secretaría Distrital de Movilidad muestra estabilidad y cumple con las necesidades operativas y disponibilidad contratada por la Entidad.

8.2. Planes de Acción Incidencias Operativas

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

8.3 Desarrollos

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

REQUERIMIENTO	STATUS OCTUBRE 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"> Finalización desarrollo: la UT ASD IQ finaliza la fase de desarrollo el 22 de agosto del 2023. Pruebas Unitarias: la UT ASD IQ ejecuta las pruebas el 23 de agosto 2023, identificado oportunidades de mejora y ajustes funcionales sobre los desarrollos Vs el alcance funcional aprobado. 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 Paso a producción: 31 agosto entre las 5:30 pm y las 10:30 pm con resultados exitosos Durante el mes de septiembre y octubre del 2023, surtida la fase de estabilización, se da cierre exitoso al requerimiento.
(ii) Implementación en Lucía (Fase 2) de consulta de la fecha de cita	<ul style="list-style-type: none"> 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 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). 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. La UT ASD-IQ procede con la valoración y estimación de



Tabla 25.

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”

- 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.



9. 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

10. RELACIÓN TABLAS Y GRÁFICAS INFORME OPERACIONES

A continuación, se relacionan las tablas y Gráficas utilizadas para presentar los resultados del mes.

Tablas

- Tabla 1. Relación perfiles contratados y distribución del personal.
- Tabla 2. Acuerdos nivel de servicio contratados.
- Tabla 3. Resultados acuerdos nivel de servicio.
- Tabla 4. Volumen interacciones por canal.
- Tabla 5. Volumen interacciones por hora.
- Tabla 6. Volumen interacciones por día de la semana.
- Tabla 7. Comportamiento IVR.
- Tabla 8. Comportamiento IVR detallado por opciones.
- Tabla 9. Transacciones por agente.
- Tabla 10. Detallado intradía canal telefónico.
- Tabla 11. Detallado intradía canal chat.
- Tabla 12. Detallado intradía canal llamada virtual.
- Tabla 13. Detallado intradía canal video llamada.
- Tabla 14. Detallado intradía canal te regresamos la llamada.
- Tabla 15. Motivos de tipificación.
- Tabla 16. Comportamiento mensual acumulado todos los canales.
- Tabla 17. Comportamiento mensual acumulado canal telefónico.
- Tabla 18. Comportamiento mensual acumulado canal chat.
- Tabla 19. Comportamiento mensual acumulado llamada virtual.
- Tabla 20. Comportamiento mensual acumulado video llamada.
- Tabla 21. Comportamiento mensual acumulado te regresamos la llamada.
- Tabla 22. Relación retiros del mes.
- Tabla 24. Resumen novedades sistema de agendamiento.
- Tabla 25. Desarrollos del mes

Gráficas

- Gráfica 1. Volumen atención por canal.
- Gráfica 2. Volumen atención por hora.
- Gráfica 3. Volumen atención por día de la semana.
- Gráfica 4. Volumen participación por canal.
- Gráfica 5. Comportamiento IVR.
- Gráfica 6. Comportamiento IVR detallado.
- Gráfica 7. Detallado semanal canal telefónico.
- Gráfica 8. Detallado por horas canal telefónico.
- Gráfica 9. Detallado semanal canal chat.
- Gráfica 10. Detallado por horas canal chat.
- Gráfica 11. Detallado semanal llamada virtual.
- Gráfica 12. Detallado por horas llamada virtual.
- Gráfica 13. Detallado semanal video llamada.
- Gráfica 14. Detallado por horas video llamada.
- Gráfica 15. Detallado semanal te regresamos la llamada.
- Gráfica 16. Detallado por horas te regresamos la llamada.
- Gráfica 17. Principales 5 motivos de tipificación.
- Gráfica 18. Comportamiento mensual acumulado todos los canales.

- Gráfica 19. Comportamiento mensual acumulado canal telefónico.
- Gráfica 20. Comportamiento mensual acumulado canal chat.
- Gráfica 21. Comportamiento mensual acumulado llamada virtual.
- Gráfica 22. Comportamiento mensual acumulado video llamada.
- Gráfica 23. Comportamiento mensual acumulado te regresamos la llamada.
- Gráfica 24. Encuesta satisfacción general.
- Gráfica 25. Solución en primer contacto
- Gráfica 26. Participación encuesta por canal.



II. INFORME DE CALIDAD DE SERVICIO

Los monitoreos realizados tienen como objetivo aumentar la satisfacción del usuario final 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. Labor realizada por los líderes de calidad asignados al proyecto/campaña.



1. RESUMEN EJECUTIVO

Este informe contiene las actividades desarrolladas por el área de Calidad del 1 al 31 de octubre de 2023 para el centro de contacto de la Secretaría Distrital de Movilidad (SDM).

Teniendo en cuenta los indicadores contractuales, los ANS que gestiona el área de calidad son los siguientes, con los resultados del mes:

Indicador	Resultado	Meta
ECUF	90%	85%
ECN	94%	85%

Tabla 01

Durante el periodo en referencia se monitorearon de manera aleatoria y focalizada a cada uno de los agentes del Centro de contacto. Los Agentes cuentan con un promedio de 2 a 3 monitoreos, efectuando en total **127** 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	Octubre
INBOUND	98
WEBCHAT	17
PRESENCIAL	12
TOTAL	127

Tabla 02



2. PRECISIÓN DE ERROR POR TIPOLOGÍA DEL MES EN GESTIÓN

Durante el mes de octubre, se evidencia que la tipología con más afectaciones es la de habilidades blandas. Los atributos más afectados en el mes fueron: lenguaje adecuado, guiones de atención y escucha activa.

INDICADOR	ENC	ECUF	ECN	ECC
Meta	85%	85%	85%	85%
Resultado	86%	90%	94%	99%

Tabla 03

La tabla nos muestra que en el mes de octubre los resultados obtenidos superaron la meta del 85%. Sin embargo, se evidencia que el indicador con el menor nivel de cumplimiento fue el de Errores No Críticos (ENC) con 86%. Esto nos permite proyectar un plan de acción para mejorar la modulación de la voz, disminuir el uso de onomatopeyas durante la interacción y fortalecer el uso adecuado de los guiones al momento de confirmar o solicitar los datos de la ciudadanía por parte de los Agentes. Teniendo en cuenta los canales de atención evaluados, se presenta el siguiente comportamiento por tipología en cada uno de ellos durante el mes de octubre:

2.1 Telefónico y Videollamada

En la siguiente tabla, se relacionan los resultados obtenidos por indicador, para el canal telefónico (Inbound y Outbound).

INDICADOR	ENC	ECUF	ECN	ECC
Meta	85%	85%	85%	85%
Resultado	85%	88%	93%	98%

Tabla 04

La tabla anterior muestra que los niveles de cumplimiento más bajos se ubican en los indicadores de Errores No Críticos (ENC) afectados por lenguaje adecuado y uso de guion. Para el caso del Errores Críticos Usuario Final (ECUF), la mayor afectación se presentó en brindar información correcta y completa y realizar preguntas filtro adecuadas.

2.2 Chat

En la siguiente tabla, se relacionan los resultados obtenidos por indicador para el canal de CHAT.

INDICADOR	ENC	ECUF	ECN	ECC
Meta	85%	85%	85%	85%
Resultado	92%	97%	97%	100%

Tabla 05

En esta tabla se evidencia que los resultados obtenidos por cada indicador superaron la meta del 85% alcanzando un promedio por encima del 90%. Demostrando un compromiso por parte de los agentes, según las recomendaciones dadas por el área de calidad.

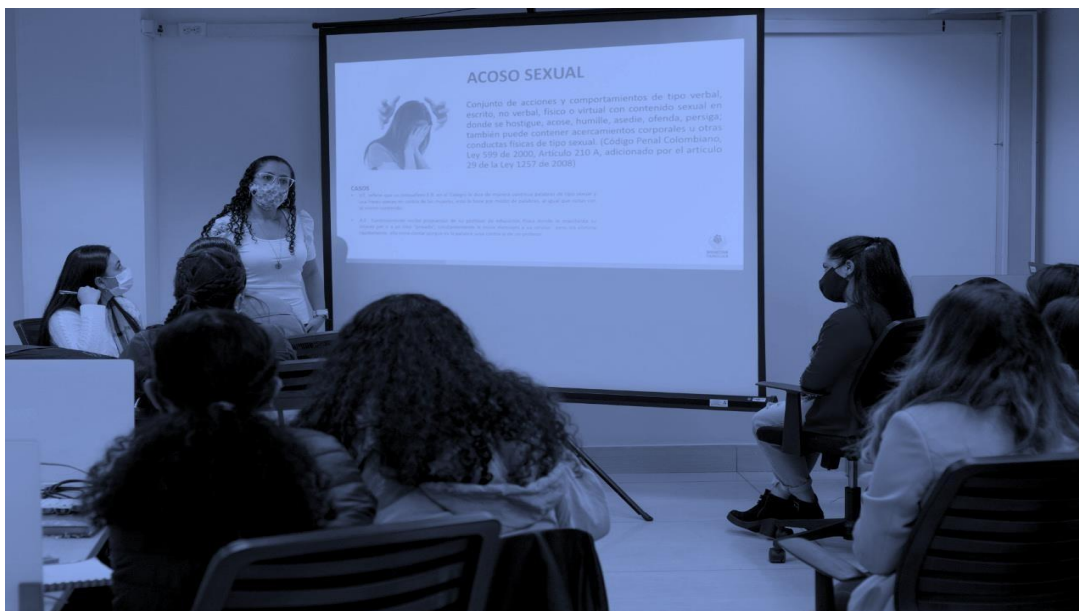
2.3 Presencial

En la siguiente tabla, se relacionan los resultados obtenidos por indicador para el canal de Presencial.

INDICADOR	ENC	ECUF	ECN	ECC
Meta	85%	85%	85%	85%
Resultado	91%	94%	98%	100%

Tabla 06

En esta tabla se evidencia que los resultados obtenidos superaron la meta del 85% alcanzando un promedio por encima del 90%. Sin embargo, se ejecutarán planes de acción en busca de la mejora continua en la atención a la ciudadanía, ello con el fin de obtener el 100% de cumplimiento en este canal.

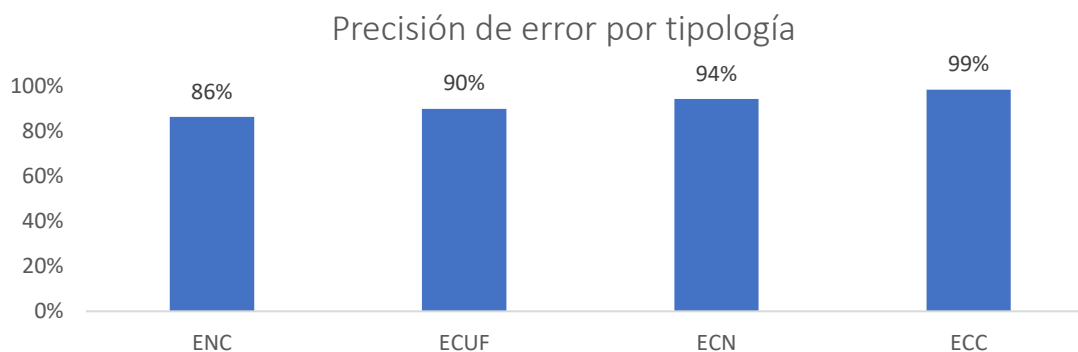


3. RESULTADOS POR TIPOLOGÍA – MATRIZ DE CALIDAD

Las siguientes son las mayores afectaciones del diccionario de calidad en los diferentes canales de atención, donde se detallan las calificaciones que estuvieron por debajo del 90%, según la medición definida en la matriz de calidad.

3.1 Comportamiento General

A continuación, se relaciona el resultado de la nota según los indicadores objeto de medición (ENC, ECUF, ECN, ECC) y la nota global del periodo del 1 al 31 de octubre.



Gráfica 01

3.2 Resultado de errores críticos y no críticos por canal

A continuación, se detalla el comportamiento de afectación de errores en los

diferentes canales de atención en el centro de contacto:

3.2.1 Canal Telefónico: IVR (Inbound – Outbound - Videollamada)

En el canal telefónico, se evidencia el siguiente comportamiento en las afectaciones de precisión:

a. Atributos de habilidades de servicio en errores no críticos (ENC):

A continuación, se relaciona cada atributo de habilidades blandas más afectados con su porcentaje de participación, encontrados durante el mes.

Ítems	Cantidad Afectaciones	% Afectación	Nota
Lenguaje adecuado	40	40%	60%
Guiones	22	22%	78%
Escucha activa	20	20%	80%
Actitud de servicio	14	14%	86%
Ortografía y redacción	14	14%	86%
Etiqueta atención	11	11%	89%
Tiempos de espera	11	11%	89%
Estructura de la interacción	6	6%	94%
Controlar la interacción	6	6%	94%

Tabla 07

Se identifican las siguientes oportunidades de mejora frente a los ítems con resultados global igual o inferior a 80%:

- 1. Lenguaje adecuado (60%):** Se evidencia afectación debido a que hacen uso de tecnicismos sin contextualizar al ciudadano, no mencionan correctamente los centros de servicio, presentan muletillas y onomatopeyas.
- 2. Guiones (78%):** Se da la afectación por no confirmar los datos de manera correcta ni hacer la validación de identidad adecuadamente según el canal de atención.
- 3. Escucha activa (80%):** Se evidencia que el agente no está concentrado en la llamada haciendo repetir información al ciudadano y no responden a su consulta puntual.

b. Atributos de habilidades de servicio en errores críticos de usuario final (ECUF)

A continuación, se relaciona los atributos de Error Crítico de Usuario Final más afectados con su porcentaje de participación, teniendo en cuenta los hallazgos encontrados durante el mes:

Ítems	Cantidad Afectaciones	% Afectación	Nota
Brinda información completa y concreta	22	22%	78%
Preguntas filtro	16	16%	84%
Direccionamiento adecuado	12	12%	88%
Hace uso correcto de las herramientas de consulta/gestión	10	10%	90%
Buen trato y amabilidad	2	2%	98%

Tabla 08

Se identifican las siguientes oportunidades de mejora frente al ítem con resultados global igual o inferior a 80%:

1. **Brinda información completa y correcta (78%):** Se evidencia afectación debido a que la información suministrada a la ciudadanía no es correcta o se da una información adicional que no es acorde a la interacción.

c. Atributos de habilidades de servicio en errores críticos de negocio (ECN):

A continuación, se relaciona la nota global por cada atributo de Error Crítico de Negocio, más afectado con su porcentaje de participación, teniendo en cuenta los hallazgos encontrados durante el mes:

Ítems	Cantidad Afectaciones	% Afectación	Nota
Correcta tipificación	30	30%	70%
Reprocesos, gastos y rellamadas	15	15%	85%
Realiza tipificación	2	2%	98%
Cuelgue pasivo	0	0%	100%
Cuelgue activo	0	0%	100%
Encuesta de satisfacción	0	0%	100%

Tabla 09

Se identifican las siguientes oportunidades de mejora frente al ítem con resultados global igual o inferior a 80%:

1. **Correcta tipificación (70%):** Se evidencia afectación debido a que los agentes tipifican la interacción no por el motivo de comunicación del ciudadano, sino por el resultado de la llamada y los datos de la ciudadanía no son registrados correctamente.

d. Atributos de habilidades de servicio en errores críticos de cumplimiento (ECC):

A continuación, se relaciona la nota global por cada atributo de Error Crítico de

Cumplimiento, más afectados con su porcentaje de participación, teniendo en cuenta los hallazgos encontrados durante el mes:

Ítems	Cantidad Afectaciones	% Afectación	Nota
Brinda información confidencial	2	2%	98%

Tabla 10

3.2.2 Canal escrito: Chat

En el canal de Chat, se evidencia el siguiente comportamiento en las afectaciones de precisión.

a. Atributos de habilidades de servicio en errores no críticos (ENC):

A continuación, se relaciona cada atributo de habilidades blandas más afectado con su porcentaje de participación, encontrados durante el mes.

Ítems	Cantidad Afectaciones	% Afectación	Nota
Tiempos de espera	4	24%	76%
Uso de plantillas	3	18%	82%
Actitud de servicio	2	12%	88%
Prestar atención	2	12%	88%
Lenguaje adecuado	1	6%	94%
Etiqueta atención	1	6%	94%
Guiones	0	0%	100%
Controlar la interacción	0	0%	100%
Estructura de la interacción	0	0%	100%

Tabla 11

Se identifican las siguientes oportunidades de mejora frente a los ítems con resultados global igual o inferior a 80%:

1. **Tiempos de espera (76%):** Importante responder al ciudadano dentro de los tiempos establecidos. No dejar más de 2 minutos en espera.

b. Atributos de habilidades de servicio en errores críticos de usuario final (ECUF):

A continuación, se relacionan los atributos de Error Crítico de Usuario Final, más afectados con su porcentaje de participación, teniendo en cuenta los hallazgos encontrados durante el mes:

Ítems	Cantidad Afectaciones	% Afectación	Nota
Hace uso correcto de las herramientas de consulta/gestión	1	6%	94%
Brinda información completa y concreta	1	6%	94%
Direccionamiento adecuado	0	0%	100%
Buen trato y amabilidad	0	0%	100%
Preguntas filtro	0	0%	100%

Tabla 12

c. Atributos de habilidades de servicio en errores críticos de negocio (ECN):

A continuación, se relaciona la nota global por cada atributo de Error Crítico de Negocio, más afectado con su porcentaje de participación, teniendo en cuenta los hallazgos encontrados durante el mes:

Items	Cantidad Afectaciones	% Afectación	Nota
Correcta tipificación	1	6%	94%
Ortografía y redacción	1	6%	94%
Reprocesos, gastos y rellamadas	1	6%	94%
Realiza tipificación	1	6%	94%
Encuesta de satisfacción	0	0%	100%
Cuelgue activo	0	0%	100%
Cuelgue pasivo	0	0%	100%

Tabla 13

d. Atributos de habilidades de servicio en errores críticos de cumplimiento (ECC):

A continuación, se relaciona la nota global por el atributo de Error Crítico de Cumplimiento, cumpliendo con el porcentaje estipulado de mínimo 80%, con una nota de 100%.

Items	Cantidad Afectaciones	% Afectación	Nota
Brinda información confidencial	0	0%	100%

Tabla 14

3.2.3 Atención llamadas lengua de señas

Durante el mes de octubre 2023 no se recibieron interacciones que requirieran apoyo de la agente con conocimiento y/o manejo de lengua de señas.

3.3 Resultados de indicadores por Agente

Los siguientes resultados presentan la nota general del mes de octubre 2023. Los agentes señalados en color verde son aquellos que se han incorporado a la operación recientemente y no han finalizado su periodo de prueba (2 meses) y los señalados en color gris, son los que ya no hacen parte de la operación.

Asesor	No. Monitoreos	ENC	ECUF	ECN	ECC	Nota Global
DERLY VANESSA JIMENEZ PORRAS	3	85%	48%	86%	67%	70%
CRISTIAN MAURICIO CHITIVA ZAPATA	3	60%	71%	81%	100%	75%
NELSON DAVID MARIN LOZANO	1	65%	71%	86%	100%	78%
NELLIS MARTINEZ CANTILLO	4	68%	75%	86%	100%	80%
PAULA MALDONADO GAMBOA	3	83%	67%	91%	100%	82%
FANNY GARZA GARZA	2	75%	64%	100%	100%	83%
LEYDI VIVIANA ORTIZ ROMERO	2	100%	64%	86%	100%	83%
DANIEL MAURICIO RIAÑO GUILLEN	3	85%	81%	90%	67%	84%
JESSICA VIVIANA TRUJILLO AVILA	3	88%	81%	90%	100%	88%
KATHERIN VANESSA GONZALEZ SANCHEZ	3	65%	90%	95%	100%	88%
YADY LILIANA TOBAR MEJIA	3	88%	86%	91%	100%	89%
GINA GOMEZ VEGA	3	88%	81%	95%	100%	89%
ERIKA JAZMIN CASASBUENAS BUITRAGO	4	85%	89%	89%	100%	90%
LESLY VALENTINA VIZCAYA CASTAÑO	3	90%	81%	95%	100%	90%
ANGELICA LUCIA CARDENAS CARDENAS	3	77%	90%	95%	100%	90%
LEONARDO CHAVES FALLA	2	90%	86%	93%	100%	91%
PAULA VANESA SUAREZ OLIVOS	2	78%	86%	100%	100%	91%
CRISTIAN FERNANDO SALINAS GALVIS	3	88%	100%	81%	100%	91%
DIEGO ANDRES ARDILA GALLO	2	95%	86%	93%	100%	92%
SANDRA MILENA MARTINEZ MURCIA	2	95%	86%	93%	100%	92%
HAZEL MAYERLY ABRIL	2	88%	100%	86%	100%	93%
PAOLA ANDREA MIRA SANDOVAL	3	97%	90%	91%	100%	93%
ANDRES MATEO BUITRAGO CASTILLO	2	78%	93%	100%	100%	93%
LENY ASTRID DAZA MARCIALES	3	100%	86%	95%	100%	93%
NELSY YANIRA FARFAN VALDERRAMA	2	80%	100%	93%	100%	94%
DIANA CAROLINA DIAZ HERNANDEZ	1	70%	100%	100%	100%	94%
KAREN STEFANIA CASTRO MENDOZA	2	85%	100%	93%	100%	95%
CRISTIAN CAMILO RODRIGUEZ OVALLE	3	90%	90%	100%	100%	95%
VALERIA ROJAS PULIDO	3	82%	100%	95%	100%	95%
MAYRA ALEJANDRA AGUIRRE MONTEALEGRE	4	94%	89%	100%	100%	95%
LUISA FERNANDA ROMERO VEGA	3	85%	100%	95%	100%	95%
ASHLY CAMILA CONTRERAS PARRA	3	87%	100%	95%	100%	96%
JHAN POLL FRANCO HERNANDEZ	3	87%	100%	95%	100%	96%
NATALIA FONSECA SERNA	3	87%	100%	95%	100%	96%
KIMBERLY STEPHANIA BARRERA FORERO	3	88%	95%	100%	100%	96%
ANDREA SALGADO JUDY	3	90%	100%	95%	100%	96%
NANCY GONZALEZ BARBOSA	2	83%	100%	100%	100%	97%
LAURA VALENTINA PEÑA MUÑOZ	2	83%	100%	100%	100%	97%
MARCELA SANCHEZ ARIZA	3	92%	100%	95%	100%	97%
YEIN CAROLINA GONZALEZ ZAMBRANO	2	88%	100%	100%	100%	98%
LUISA MARIA ALVAREZ LARA	2	90%	100%	100%	100%	98%
LAURA ANDREA GONZALEZ	2	93%	100%	100%	100%	99%
MARTA ISABEL SUAREZ MARTINEZ	2	93%	100%	100%	100%	99%
LAURA CRISTINA GAITAN NIÑO	3	93%	100%	100%	100%	99%
ANGIE MARCELA ARDILA GUTIERREZ	2	95%	100%	100%	100%	99%
JEFERSON ALEJANDRO LUGO RINCON	2	95%	100%	100%	100%	99%
EDGAR HESMADER DURAN JIMENEZ	3	97%	100%	100%	100%	99%
ANA SOFIA PEREZ MARIN	3	100%	100%	100%	100%	100%
JESSICA ALEJANDRA GARCIA RODRIGUEZ	2	100%	100%	100%	100%	100%
Total general	127	86%	90%	94%	99%	92%

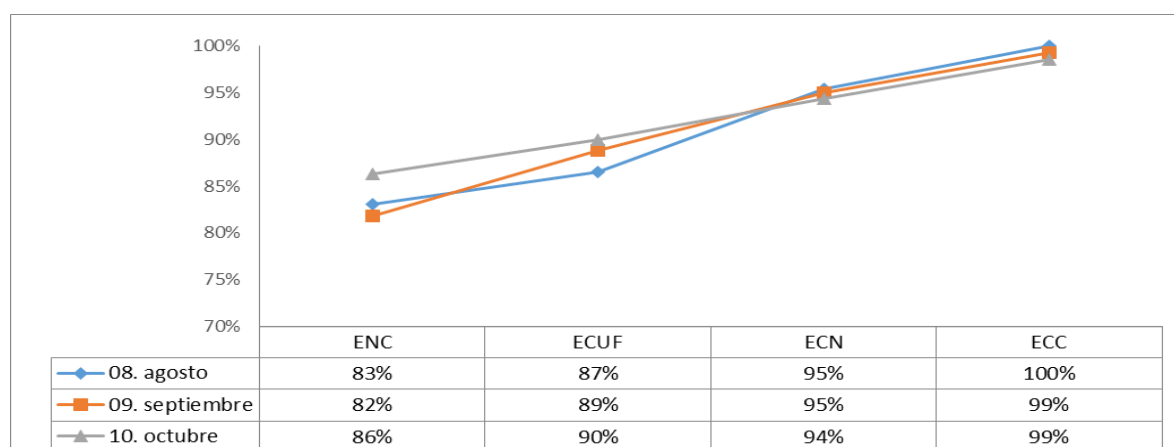
Tabla 15

En la tabla anterior se visualizan de color rojo los agentes que en su nota global quedaron por debajo del 85%, y de color amarillo los que estarán en seguimiento para que el próximo mes obtengan un porcentaje más alto, dado que no cumplen con la nota solicitada por el área de calidad que es mínimo del 90%.



4. COMPORTAMIENTO PRECISIÓN DE ERROR ÚLTIMO TRIMESTRE

La siguiente gráfica muestra el comportamiento que han tenido los indicadores de ENC, ECUF, ECN y ECC en el último trimestre, en todos los canales atendidos por los agentes de la orden de compra No. 105849.



Gráfica 02

Se identifica una mejora progresiva en los resultados obtenidos en Errores No Críticos aumentando en 4 puntos porcentuales y en Usuario Final aumentando 1 punto porcentual respecto al mes anterior; con relación a los Errores Críticos de

Negocio se evidencia una disminución en su resultado de un punto, respecto al mes anterior.



5. CALIBRACIONES SEMANALES

5.1 Calibraciones externas

Sesiones programadas por las partes, en las cuales se evalúa la alineación de conceptos frente al diccionario de calidad diseñados para cada uno de los canales de atención.

Durante el mes de octubre 2023, de manera virtual se llevaron a cabo cuatro talleres de escucha, con los siguientes resultados.

Calibración Externa Octubre		
Fecha	Canal	% Calibración
6/10/2023	Telefónico	86%
6/10/2023	Telefónico	95%
13/10/2023	Telefónico	89%
13/10/2023	Chat	92%
20/10/2023	Entrante	100%
20/10/2023	Outbound	95%
20/10/2023	Chat	100%
27/10/2023	Entrante	91%
27/10/2023	C2C	95%
Promedio Total		94%

Tabla 16

Para este periodo el promedio de calibración fue del 94%.

5.2 Resultado de las calibraciones internas

La siguiente tabla muestra las calibraciones llevadas a cabo con el STAFF (operación, formación y calidad) que se da a lugar todos los miércoles de cada mes, con el fin de alinear conceptos según la matriz de calidad de los diferentes canales de atención.

Calibración Interna Octubre		
Fecha	Canal	% Calibración
4/10/2023	Telefónico	77%
4/10/2023	Chat	86%
11/10/2023	Telefónico	86%
11/10/2023	Chat	100%
18/10/2023	Telefónico	100%
18/10/2023	Outbound	98%
25/10/2023	Inbound	86%
25/10/2023	Inbound	95%
Promedio Total		91%

Tabla 17

Al finalizar el mes se obtuvo un 91% de alineación de conceptos referentes a la matriz de calidad con el equipo de trabajo. Se escucharon interacciones de todos los canales de atención con una variación positiva de los resultados de calibración.



6. ACTIVIDADES EJECUTADAS POR EL ÁREA DE CALIDAD

Desde el área de calidad se llevan a cabo estrategias en pro del mejoramiento continuo en la atención a los ciudadanos, donde se realizan diferentes actividades que abarcan los temas de mayor impacto en el mes, dando cumplimiento al servicio que dispone la Entidad por medio del centro de contacto.

En la siguiente tabla, se relacionan las actividades que se llevaron a cabo durante el mes, generando una reducción en los tiempos disponibles para la gestión de monitoreos.

Fecha	Actividades Ejecutadas Durante Octubre
Permanentes	Apoyo operativo (en piso)
	Sesiones presenciales de retroalimentación sobre hallazgos identificados en escuchas online, monitoreos y calibraciones
	Escuchas en vivo
	Entrega de Actas
3	Grupo Primario STAFF
4 - 11 - 18 - 25	Calibración interna
6 -13 -20 -27	Calibración externa (ASD-SDM)
4,12	Inducción a calidad agentes nuevos
5	Encuentro con el líder (calidad/agentes)
10	Presentación de informe y conciliación de auditoría del mes de septiembre
11	Revisión resultados auditoría por ASD
12	Ajustes informe mensual - Septiembre
19	Capacitación Movilidad a un Clic - Presencial
24	Auditoría de componentes QA de septiembre por ASD
24	Ajustes informe mensual - Calidad
30	Socialización base de aleatoriedad - QA
31	Grupo Primario STAFF

Tabla 18

6.1 Encuentro con el líder (preturno)

Se genera un espacio entre los líderes de calidad y los agentes del centro de contacto divididos en dos grupos, para aclarar las dudas sobre hallazgos evidenciados el mes anterior, evitando que se presente recurrencia en las afectaciones. Este encuentro se enfoca en dar a conocer los resultados de las notas de calidad obtenidas a nivel general y por los agentes; resaltando las buenas prácticas que también se evidenciaron.



6.2 Suministro de información para PQR

En el mes de octubre se recibieron 3 peticiones para aportar suministro de información sobre interacciones en el canal telefónico, donde se realizan las validaciones necesarias para buscar las interacciones solicitadas por el ciudadano.

6.3 Suministro de información para Tutelas

Se recibió por parte de la entidad 6 correos electrónicos solicitando la búsqueda de interacciones del ciudadano con el centro de contacto, a fin de dar la respuesta a las acciones de tutela. Al realizar la búsqueda se encontró una interacción relacionada.

6.4 Escucha interacciones - Conexión supervisores (staff)

Dando cumplimiento al compromiso de calidad adquirido, los supervisores María Fernanda Torres y Germán Adolfo Rodríguez, atendieron interacciones ciudadanas durante media hora en el mes de octubre; las cuales dieron los siguientes hallazgos:

- Generan empatía con la ciudadanía, el tono y ritmo de la voz es el adecuado para atender las interacciones.
- Personalizan adecuadamente la llamada, sin convertirlo en muletilla.
- Mantienen una escucha activa respondiendo a las preguntas de la ciudadanía, así mismo, la estructura y el control de la interacción son adecuados para el canal de atención.
- Brindan una información correcta y concreta sobre el trámite y/o servicio solicitado por la ciudadanía
- Orientan a la ciudadanía incentivando la auto consulta.

Por lo anterior se recomienda:

- Mejorar el lenguaje disminuyendo las muletillas y las onomatopeyas que se puedan presentar durante la interacción.
- Reforzar el uso adecuado de los guiones establecidos por la entidad.



7. PLANES DE ACCIÓN

7.1 Planes de acción octubre

Partiendo de las escuchas, monitoreos, calibraciones y acompañamiento a la operación, con el objetivo de reforzar el conocimiento y mitigar errores por información incompleta e incorrecta y por consiguiente el direccionamiento errado, durante el mes de octubre, en conjunto con formación y operación se llevaron a cabo las siguientes actividades:

1. Realización de pretornos enfocados a reforzar los diferentes temas de estas afectaciones, enfatizando la importancia de la estructuración de la información, el cumplimiento estricto de las instrucciones establecidas para cada trámite o servicio.
2. Acompañamiento escuchas en vivo y apoyo operativo, participación en piso, validación al correcto proceso realizado por los agentes en temas e interacciones focalizadas.
3. Sesiones presenciales de retroalimentación a los agentes que tuvieron afectaciones en los ejercicios de calibraciones y/o monitoreos de calidad. Estas sesiones estuvieron lideradas por el área de calidad, con acompañamiento de las áreas de formación y operación.
4. Envío de mensajes y alertas por Inconcert de forma masiva sobre hallazgos, tips, sugerencias, recomendaciones o aclaraciones a los equipos que gestionan los diferentes canales (acción inmediata).
5. Calibraciones internas con el fin de que todo el equipo de trabajo tenga y maneje la misma información.
6. Actividades de refuerzo en temas de impacto por parte del área.

7.2 Planes de acción programados para noviembre 2023

Para el mes de noviembre, se programan las siguientes actividades para llevar a cabo con el equipo de trabajo del BPO, buscando mejorar los resultados y mantener las buenas prácticas identificadas.

1. Calibraciones internas, dando continuidad en el proceso de alineación a los conceptos de evaluación de acuerdo con la matriz de calidad.
2. Encuentros con el líder por parte de calidad para dar a conocer evidencias, hallazgos y cierre del mes de octubre.
3. Asistencia a las capacitaciones y reuniones citadas por la SDM.
4. Implementar planes de acción para incentivar las buenas prácticas y mejorar los indicadores de octubre 2023.
5. Visita y acompañamiento a los agentes front que se encuentran en CSM.
6. Seguimiento al uso adecuado de plantillas y modificaciones en el canal de chat.
7. Actividades focalizadas a personas con promedio por debajo de 90% en la nota de calidad.
8. Realizar un tercer monitoreo a los agentes que se encuentran por debajo del 90% garantizando el seguimiento a las oportunidades de mejora.

8. RELACIÓN DE GRÁFICAS Y TABLAS INFORME CALIDAD

A continuación, se relacionan las tablas y Gráficas utilizadas para presentar los resultados del mes.

Gráficas:

- Gráfica 01: Comportamiento general
- Gráfica 02: Precisión de error por tipología último trimestre

Tablas:

- Tabla 01: Resumen ejecutivo
- Tabla 02: Histórico de monitoreos realizados
- Tabla 03: Precisión de error por tipología
- Tabla 04: Precisión de error por tipología Telefónico y Video llamada
- Tabla 05: Precisión de error por tipología CHAT
- Tabla 06: Precisión de error por tipología Presencial
- Tabla 07: Atributos de habilidades de servicio en errores no críticos Telefónico
- Tabla 08: Atributos de habilidades de servicio en errores críticos de usuario final Telefónico
- Tabla 09: Atributos de habilidades de servicio en errores críticos de negocio Telefónico
- Tabla 10: Atributos de habilidades de servicio en errores críticos de cumplimiento Telefónico
- Tabla 11: Atributos de habilidades de servicio en errores no críticos Chat

- Tabla 12: Atributos de habilidades de servicio en errores críticos de usuario final Chat
- Tabla 13: Atributos de habilidades de servicio en errores críticos de negocio Chat
- Tabla 14: Atributos de habilidades de servicio en errores críticos de cumplimiento Chat
- Tabla 15: Resultados de indicadores por asesor
- Tabla 16: Resultados calibración externa
- Tabla 17: Resultados calibración interna
- Tabla 18: Actividades ejecutadas por el área de calidad



III. INFORME DE FORMACIÓN

El siguiente informe presenta los resultado del proceso de la Gestión del Conocimiento y detalla los eventos de formación realizados, los resultados, los hallazgos y las acciones de mejoramiento realizadas y recomendadas.



1. RESULTADOS GENERALES

A continuación, se presenta los resultados de las actividades desarrolladas y publicadas por parte del área de formación durante el mes de octubre 2023 para los agentes del BPO:

Descripción	Octubre
Total, agentes centro de contacto	48
Total, agentes presencial	6
Total, rutinas de capacitación	4
Promedio horas de formación	04:53
Publicaciones en moodle	5
Promedio evaluación mensual	96%

Tabla No. 1



2. PLAN DE CAPACITACIÓN MENSUAL

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

Fecha	Curso	Tema	Objetivos	Duración (Horas)	Modalidad
11-oct	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
12-oct	Producto / Procesos	Comparendo B03	Aclarar el direccionamiento a la ciudadanía por inmovilizaciones presentadas a causa de la infracción B03.	0:10	Virtual
18-oct	Producto / Procesos	Vehículos de carga	Reforzar las restricciones y condiciones para el tránsito de los vehículos de Transporte de Carga en el área urbana de la ciudad de Bogotá.	0:10	Virtual
18-oct	Curso manejo de ciudadanos difíciles	Manejo de Objeciones	Potencializar las habilidades en el manejo de objeciones, con el fin de brindar orientación de manera correcta y segura.	1:00	Presencial
21-oct	Producto / Procesos	Mi Movilidad a un clic	Socializar la nueva aplicación Web Progresiva (PWA) "Mi Movilidad a un clic", donde la ciudadanía encontrará unificada la información relacionada con trámites y servicios.	1:00	Presencial
25-oct	Curso de habilidades comunicativas	Taller vocalización	Optimizar la fonación, a través de ejercicios de respiración, uso de trabalenguas, leer en voz alta, modulación de las vocales, entre otras.	0:55	Presencial
30-oct	Producto / Procesos	Embargo / Desembargo	Fortalecer conocimientos previos con respecto a procesos de embargos y desembargos emitidos.	0:10	Virtual
31-oct	Producto / Procesos	Evaluación mensual	Evaluar los conocimientos, asegurando herramientas para la atención adecuada y correcta a la ciudadanía.	0:30	Virtual

Tabla No. 2

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



3. PLANES DE ACCIÓN

Durante el mes se ejecutó la siguiente estrategia de formación presencial y virtual teniendo una asistencia promedio del 92% en todas las actividades:

3.1 Descripción de actividades

1. Taller de escucha

Objetivo: 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.

Programados	Asistentes	Novedades	% Cubrimiento	Nota	Encuesta
48	43	5	90%	99	4,8

Tabla No. 3

Conclusión: Se logra unificar los conceptos y definiciones de los criterios y atributos de la matriz de calidad.

2. Comparendo B03

Objetivo: Aclarar el correcto direccionamiento a la ciudadanía por inmovilizaciones presentadas a causa de la infracción B03.

Programados	Asistentes	Novedades	% Cubrimiento	Nota	Encuesta
48	41	7	85%	95	4,7

Tabla No. 4

Conclusión: Como resultado a la actividad propuesta, se logran aclarar las diferentes situaciones presentadas al momento de gestionar la salida de patios de las infracciones B03.

3. Vehículos de carga

Objetivo: Reforzar las restricciones y condiciones para el tránsito de los vehículos de Transporte de Carga en el área urbana de la ciudad de Bogotá.

Programados	Asistentes	Novedades	% Cubrimiento	Nota	Encuesta
48	41	7	85%	99	4,8

Tabla No. 5

Conclusión: Finalmente, con el desarrollo de la actividad se logró dar una orientación y estrategia de solución de inquietudes y objeciones.

4. Manejo de objeciones

Objetivo: Potencializar las habilidades en el manejo de objeciones, con el fin de brindar orientación de manera correcta y segura.

Programados	Asistentes	Novedades	% Cubrimiento	Nota	Encuesta
48	44	4	92%	98	4,8

Tabla No. 6

Conclusión: Tras el análisis realizado, se socializan técnicas a tener en cuenta al momento de presentar una objeción por parte de la ciudadanía, frente a los trámites y servicios.

5. Mi Movilidad a un clic

Objetivo: Socializar la nueva aplicación Web Progresiva (PWA) "Mi Movilidad a un clic", donde la ciudadanía encontrará unificada la información relacionada con trámites y servicios.

Programados	Asistentes	% Cubrimiento
48	48	100%

Tabla No. 7

Conclusión: Se da a conocer el uso, soporte y adecuado manejo de la nueva aplicación Web Progresiva, con el fin de brindar una orientación acorde a las inquietudes que presente la ciudadanía.

6. Taller de vocalización

Objetivo: Optimizar la fonación del grupo focalizado, a través de ejercicios de respiración, uso de trabalenguas, leer en voz alta, modulación de las vocales, entre otras.

Programados	Asistentes	Novedades	% Cubrimiento	Nota	Encuesta
8	7	1	88%	95	4,9

Tabla No. 8

Conclusión: Como resultado a la actividad realizada al grupo focalizado, se socializan técnicas para tener en cuenta en su dicción, mejorando vocalización y tono de voz.

7. Embargo / Desembargo

Objetivo: Fortalecer conocimientos previos, con respecto a procesos de embargos y desembargos, con el fin de brindar una correcta orientación a la ciudadanía a través del centro de contacto.

Programados	Asistentes	Novedades	% Cubrimiento	Nota	Encuesta
48	42	6	88%	94	4,8

Tabla No. 9

Conclusión: Por un lado, se identifican conocimientos previos por parte de los asesores de la operación con respecto al tema propuesto y sobre ellos se despejan dudas planteadas durante el desarrollo de la actividad.

8. Evaluación mensual

Evaluar los conocimientos, asegurando herramientas para la atención adecuada y correcta a la ciudadanía.

Programados	Asistentes	Novedades	% Cubrimiento	Nota	Encuesta
54	51	3	94%	96	4,9

Tabla No. 10

Conclusión: Tal y como hemos podido comprobar a través de la evaluación de conocimientos, se mide el nivel de análisis de cada uno de los asesores de la operación, frente a casuísticas más recurrentes en el centro de contacto por la ciudadanía.

3.2 Actividades área de apoyo

Se describen de forma general las actividades ejecutadas durante el periodo de gestión desde formación, así mismo, en las actividades que se participó y fueron

organizadas por otras áreas:

- Se programan refuerzos sobre tramites y servicios dados por la Secretaría Distrital de Movilidad incluyendo los atributos del diccionario de calidad, se realizaron actividades brindando estrategias para realizar un trabajo en equipo que contribuya a mejorar la atención dada a la ciudadanía.
- Se realizaron retroalimentaciones junto con el área de calidad, identificando temas de conocimientos para así, mejorar la calidad en la atención e información dada por el asesor a la ciudadanía.
- Durante el mes se hace proceso de formación inicial a 2 grupos de agentes generales para el centro de contacto.
- Se realiza acompañamiento a los agentes nuevos, con escucha de llamadas buscando identificar oportunidades y temas a reforzar, por medio de envíos de retroalimentaciones escritas por correo electrónico, con el fin de programar sesiones de refuerzo con las evidencias identificadas.
- Se participa de actividades propias de la entidad “Mi Movilidad a un clic”, con el fin de realizar la socialización al grupo de agentes de la operación del centro de contacto.
- Se participó en las actividades programadas por parte del área de bienestar de la compañía UT ASD IQ en el día de Halloween.
- Se realizan pausas activas en la operación de forma periódica, aprovechando las horas valle.

A continuación, se presentan los comentarios expuestos por los agentes frente a las actividades ejecutadas por el área de formación durante el mes de octubre.

Escriba tres temas que le gustaría que se presentarán en estos espacios de capacitación	¿Qué aspectos positivos resalta de este evento?	Mencione que aspectos se pueden mejorar de este evento
<ul style="list-style-type: none"> • Desembargos, prescripción. • Edictos • Proceso de desembargo. • Temas de impacto, actualizaciones en los procesos, habilidades blandas • Pico y placa vehículos de carga. 	<ul style="list-style-type: none"> • La manera de abordar el tema • Buena explicación • Tiempo de capacitación • Claridad • Participación 	<ul style="list-style-type: none"> • El tiempo de la capacitación • Muy bien • Más participación de los compañeros • No tengo ninguna observación • El tiempo de formación

Escriba tres temas que le gustaría que se presentarán en estos espacios de capacitación	¿Qué aspectos positivos resalta de este evento?	Mencione que aspectos se pueden mejorar de este evento
<ul style="list-style-type: none"> • Especificaciones para retirar un ciclomotor de patios • Manejo de emociones, ciclomotores • Como identificar comparendos administrativos • Vehículos de carga y ciclomotores • Manejo de emociones • Vehículos servicio especial con más de 10 o más pasajeros, que excepciones o restricciones le aplica • Salida de patios para ciclomotores. • Salida de patios, pausas activas 	<ul style="list-style-type: none"> • Todo • Mejora el conocimiento en la gestión • Me gustó mucho la dinámica inicial y como integra al equipo y lo involucra con el tema. • La actitud de Frank es excelente el ambiente que se hace entre todo el equipo es maravilloso • Los tips • La constante mejora de atención en el servicio • Actitud del formador • El buen manejo del tema • Claridad en la información • Buen manejo del tema • La dinámica 	

Tabla No. 11



4. REGISTRO FOTOGRÁFICO

A continuación, se presentan las evidencias fotográficas de algunas actividades desarrolladas durante el periodo de gestión.



Actividad Halloween
decoracion cumpleaños



Focalizado
Vocalización



Actividad
Amor y amistad



Entrega bono
asesor del mes



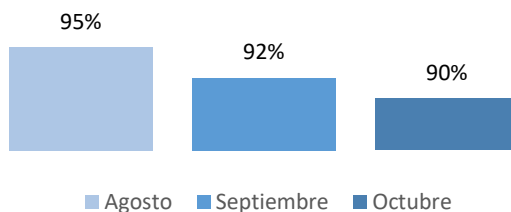
Actividad pausas
activas.



5. CUBRIMIENTO POR HORAS DE FORMACIÓN

A continuación, se presenta el nivel de cubrimiento y asistencia vs la programación en los últimos 3 meses, teniendo un promedio de cobertura del 92.3%.

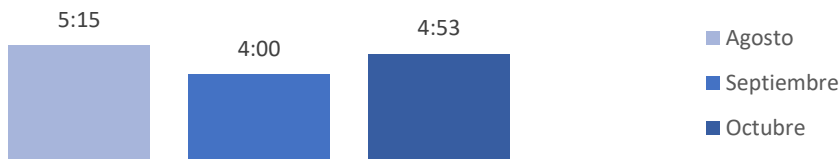
Porcentaje Asistencia



Gráfica No. 1

- El promedio de horas de capacitación mensual recibida por agente es de 4 horas 42 minutos, el siguiente es el comportamiento de los últimos tres meses.

Horas de formación



Gráfica No. 2



6. CAPACITACIÓN PERSONAL NUEVO

Durante el mes se ejecutó proceso de capacitación inicial para 6 agentes, durante el cual, se aplicaron 6 evaluaciones de conocimiento esperando un promedio mínimo de 80 puntos.

A continuación, se presentan los resultados de medición obtenidos por cada uno de los agentes.

Fecha de ingreso	Nombres y apellidos	Concepto SDM - Cursos pedagógicos	Impugnación - Salida de patios	Facilidades pago, Embargos y desembargos	PQR, Orvi, Ciclomotores, Registro Bici, Excepciones	Evaluación Calidad	Evaluación Final	Promedio
27 Sep	González Sánchez Katherin Vanessa	92	96	81	100	100	96	94
27 Sep	Marín Lozano Nelson David	83	92	92	100	100	91	93
05 Oct	Tibaquira Guayacundo Johanna Elizabeth	100	96	92	83	80	96	91
05 Oct	Bernal Caicedo Luisa Fernanda	79	100	92	100	80	93	91
05 Oct	Carrillo Orozco Ever David	88	92	92	100	80	85	90
27 Sep	Quevedo Escamilla Jorge Leonardo	92	88	77	100	80	87	87

Tabla No. 12



7. EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO OCTUBRE

Se aplicó la evaluación mensual de conocimiento a 50 agentes de la orden de compra No. 105849; comprendida por 10 preguntas teóricas y casuísticas relacionadas a la atención de la operación. A continuación se detalla el resultado de cada pregunta y su porcentaje de asertividad

Pregunta	Cant. Respuestas correctas	% Asertividad
Pregunta No. 1	50	100%
Pregunta No. 2	43	86%
Pregunta No. 3	50	100%
Pregunta No. 4	50	100%
Pregunta No. 5	50	100%
Pregunta No. 6	49	98%
Pregunta No. 7	48	96%
Pregunta No. 8	50	100%
Pregunta No. 9	43	86%
Pregunta No. 10	48	96%

Tabla No. 13



8. RESULTADO EVALUACIÓN MENSUAL CONOCIMIENTOS.

Para certificar el cumplimiento de la evaluación mensual, se espera obtener una nota mínima de 80 puntos. A continuación, se presentan los resultados por agente:

FECHA DE INGRESO	CANAL	APELLIDOS Y NOMBRES	OCTUBRE
11-abr-23	Inbound	Chitiva Zapata Cristian Mauricio	80
1-ago-23	Inbound	Chaves Falla Leonardo	80
27-sep-23	Inbound	Quevedo Escamilla Jorge Leonardo	80
5-oct-23	Inbound	Carrillo Orozco Ever David	80
5-oct-23	Inbound	Bernal Caicedo Luisa Fernanda	80
11-abr-23	Inbound	Barrera Forero Kimberly Stephania	90
11-abr-23	Presencial	Lugo Rincon Jefferson Alejandro	90
16-may-23	Inbound	Mora Sandoval Paola Andrea	90
14-jun-23	Presencial	Gonzalez Mendez Laura Andrea	90
22-jun-23	Inbound	Abril Hazel Mayerly	90
14-sep-23	Inbound	Martinez Murcia Sandra Milena	90
23-sep-23	Videollamada	Gonzalez Sanchez Katherin Vanessa	90
5-oct-23	Inbound	Tibaquirá Guayacundo Johanna Elizabeth	90
23-ago-23	Inbound	Jimenez Porras Derly Vanessa	90
11-abr-23	C2C	Aguirre Montealegre Mayra Alejandra	100
11-abr-23	WCB	Alvarez Lara Luisa Maria	100
11-abr-23	Inbound	Ardila Gallo Diego Andres	100
11-abr-23	Inbound	Ardila Gutierrez Angie Marcela	100
11-abr-23	Inbound	Cardenas Cardenas Angelica Lucia	100
11-abr-23	Inbound	Contreras Parra Ashly Camila	100
11-abr-23	Inbound	Daza Marciales Leny Astrid	100
11-abr-23	Chat	Duran Jimenez Edgar Hesmader	100
11-abr-23	Inbound	Fonseca Serna Natalia	100
11-abr-23	WCB	Franco Hernandez Jhan Poll	100
11-abr-23	Chat	Gaitan Niño Laura Cristina	100
11-abr-23	Presencial	Gonzalez Barbosa Nancy	100
11-abr-23	Inbound	Gonzalez Zambrano Yein Carolina	100
11-abr-23	Inbound	Maldonado Gamboa Paula	100

	Ingresos en septiembre 2023
	Ingresos en octubre 2023

Tabla No. 14*

* Siglas (NVD): Novedades operativas (incapacidades o llegadas tarde),

La siguiente tabla presenta el promedio y comportamiento de los resultados en la evaluación de conocimiento mensual en los tres últimos meses.

FECHA DE INGRESO	CANAL	APELLIDOS Y NOMBRES	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	PROMEDIO
1-ago-23	Inbound	Chaves Falla Leonardo	60	80	80	73
9-ago-23	Inbound	Sarmiento Rojas Karem Johana	70	80	NVD	75
27-sep-23	Inbound	Quevedo Escamilla Jorge Leonardo	NVD	NVD	80	80
5-oct-23	Inbound	Carrillo Orozco Ever David	NVD	NVD	80	80
5-oct-23	Inbound	Bernal Caicedo Luisa Fernanda	NVD	NVD	80	80
19-abr-23	Inbound	Garcia Rodriguez Jessica Alejandra	90	60	100	83
11-abr-23	Presencial	Peña Muñoz Laura Valentina	60	90	100	83
11-abr-23	Presencial	Suarez Martinez Marta Isabel	80	80	100	87
11-abr-23	Inbound	Martinez Cantillo Nellis	100	60	100	87
7-jul-23	Inbound	Sanchez Ariza Marcela	80	NVD	100	90
11-abr-23	Presencial	Lugo Rincon Jefferson Alejandro	100	80	90	90
25-ago-23	Inbound	Diaz Hernandez Diana Carolina	NVD	90	NVD	90
23-ago-23	Inbound	Jimenez Porras Derly Vanessa	NVD	90	90	90
10-jul-23	Inbound	Garza Garza Fanny	80	100	NVD	90
1-ago-23	Inbound	Castro Mendoza Karen Stefania	80	100	NVD	90
7-jul-23	Inbound	Martinez Rodriguez Leidy Katherine	90	NVD	NVD	90
11-abr-23	Inbound	Barrera Forero Kimberly Stephania	100	80	90	90
14-sep-23	Inbound	Martinez Murcia Sandra Milena	NVD	NVD	90	90
23-sep-23	Videollamada	Gonzalez Sanchez Katherin Vanessa	NVD	NVD	90	90
5-oct-23	Inbound	Tibaquirá Guayacundo Johanna Elizabeth	NVD	NVD	90	90
16-may-23	Inbound	Mora Sandoval Paola Andrea	90	90	90	90
11-abr-23	Presencial	Ortiz Romero Leydi Viviana	100	80	100	93
11-abr-23	Presencial	Gonzalez Barbosa Nancy	100	80	100	93
22-jun-23	Inbound	Abril Hazel Mayerly	100	90	90	93
11-abr-23	WCB	Franco Hernandez Jhan Poll	100	80	100	93
11-abr-23	Chat	Gaitan Niño Laura Cristina	90	90	100	93
11-abr-23	C2C	Rodriguez Ovalle Cristian Camilo	80	100	100	93
11-abr-23	Inbound	Chitiva Zapata Cristian Mauricio	100	100	80	93

	Ingresos en agosto 2023
	Ingresos en septiembre 2023

Tabla No. 15

Se evidencia que 2 agentes, se encuentran con un promedio menor al mínimo establecido (80 puntos), con quienes se realizarán actividades de acompañamiento durante el siguiente mes.

FECHA DE INGRESO	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	OCTUBRE
11-abr-23	Inbound	Martinez Cantillo Nellis	100
11-abr-23	Presencial	Ortiz Romero Leydi Viviana	100
11-abr-23	Presencial	Peña Muñoz Laura Valentina	100
11-abr-23	Chat	Perez Marin Ana Sofia	100
11-abr-23	Inbound	Riaño Guillen Daniel Mauricio	100
11-abr-23	C2C	Rodriguez Ovalle Cristian Camilo	100
11-abr-23	Inbound	Rojas Pulido Valeria	100
11-abr-23	Chat	Salgado Judy Andrea	100
11-abr-23	Inbound	Salinas Galvis Cristian Fernando	100
11-abr-23	Presencial	Suarez Martinez Marta Isabel	100
11-abr-23	Inbound	Tobar Mejia Yady Liliana	100
11-abr-23	C2C	Trujillo Avila Jessica Viviana	100
11-abr-23	Inbound	Vizcaya Castaño Lesly Valentina	100
17-abr-23	Inbound	Peña Guzman Monica Viviana	100
19-abr-23	Inbound	Garcia Rodriguez Jessica Alejandra	100
21-abr-23	Inbound	Buitrago Castillo Andres Mateo	100
23-may-23	Inbound	Suarez Olivos Paula Vanesa	100
7-jul-23	Inbound	Sanchez Ariza Marcela	100
1-ago-23	Inbound	Romero Vega Luisa Fernanda	100
25-ago-23	Inbound	Gomez Vega Gina	100
1-sep-23	Inbound	Farfan Valderrama Nelsy Yanira	100
11-abr-23	Inbound	Lozano Aranda Erika Ximena	NVD
7-jul-23	Inbound	Martinez Rodriguez Leidy Katherine	NVD
10-jul-23	Inbound	Garza Garza Fanny	NVD
1-ago-23	Inbound	Castro Mendoza Karen Stefania	NVD
11-abr-23	Chat	Casasbuenas Buitrago Erika Jazmin	NVD
3-ago-23	Inbound	Sarmiento Rojas Karem Johana	NVD

FECHA DE INGRESO	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	PROMEDIO
11-abr-23	Inbound	Maldonado Gamboa Paula	NVD	90	100	95
11-abr-23	Inbound	Daza Marciales Leny Astrid	100	90	100	97
11-abr-23	C2C	Aguirre Montealegre Mayra Alejandra	90	100	100	97
11-abr-23	Inbound	Contreras Parra Ashly Camila	100	100	100	97
11-abr-23	Inbound	Riaño Guillen Daniel Mauricio	90	100	100	97
23-may-23	Inbound	Suarez Olivos Paula Vanesa	90	100	100	97
14-jun-23	Presencial	Gonzalez Mendez Laura Andrea	100	100	100	97
11-abr-23	Chat	Salgado Judy Andrea	100	90	100	97
11-abr-23	Inbound	Salinas Galvis Cristian Fernando	100	90	100	97
17-abr-23	Inbound	Peña Guzman Monica Viviana	100	90	100	97
11-abr-23	Inbound	Vizcaya Castaño Lesly Valentina	90	100	100	97
11-abr-23	Chat	Duran Jimenez Edgar Hesmader	90	100	100	97
11-abr-23	Chat	Casasbuenas Buitrago Erika Jazmin	90	100	100	97
11-abr-23	WCB	Alvarez Lara Luisa Maria	100	95	100	98
11-abr-23	Inbound	Rojas Pulido Valeria	100	100	100	100
11-abr-23	Inbound	Gonzalez Zambrano Yein Carolina	100	100	100	100
11-abr-23	Inbound	Fonseca Serna Natalia	100	100	100	100
11-abr-23	Chat	Perez Marin Ana Sofia	100	100	100	100
21-abr-23	Inbound	Buitrago Castillo Andres Mateo	100	100	100	100
11-abr-23	Inbound	Cardenas Cardenas Angelica Lucia	100	100	100	100
11-abr-23	Inbound	Ardila Gallo Diego Andres	100	100	100	100
11-abr-23	Videollamada	Ardila Gutierrez Angie Marcela	100	100	100	100
11-abr-23	Inbound	Tobar Mejia Yady Liliana	NVD	100	100	100
11-abr-23	Inbound	Trujillo Avila Jessica Viviana	100	100	100	100
1-ago-23	Inbound	Romero Vega Luisa Fernanda	100	100	100	100
25-ago-23	Inbound	Gomez Vega Gina	NVD	100	100	100
11-jun-23	Inbound	Lozano Aranda Erika Ximena	NVD	NVD	NVD	-



9. RESULTADOS GENERALES ACTIVIDADES FORMACIÓN

A continuación, se relacionan el resultado promedio de los agentes en todas las actividades ejecutadas durante el mes.

RESULTADOS GENERALES ACTIVIDADES DE FORMACIÓN -OCTUBRE			
FECHA INGRESO	CANAL	NOMBRE	PROMEDIO
11-abr-23	Inbound	Vizcaya Castaño Lesly Valentina	76
17-abr-23	Inbound	Peña Guzman Monica Viviana	78
11-abr-23	WCB	Franco Hernandez Jhan Poll	78
11-abr-23	Chat	Duran Jimenez Edgar Hesmader	80
3-ago-23	Inbound	Sarmiento Rojas Karem Johana	80
27-sep-23	Inbound	Quevedo Escamilla Jorge Leonardo	80
23-ago-23	Inbound	Jimenez Porras Derly Vanessa	82
5-oct-23	Inbound	Bernal Caicedo Luisa Fernanda	82
11-abr-23	Chat	Casasbuenas Buitrago Erika Jazmin	83
5-oct-23	Inbound	Tibaquirá Guayacundo Johanna Elizabeth	86
11-abr-23	Presencial	Lugo Rincon Jefferson Alejandro	90
14-jun-23	Presencial	Gonzalez Mendez Laura Andrea	90
11-abr-23	Inbound	Riaño Guillen Daniel Mauricio	91
1-ago-23	Inbound	Castro Mendoza Karen Stefania	92
1-sep-23	Inbound	Farfan Valderrama Nelsy Yanira	92
16-may-23	Inbound	Mora Sandoval Paola Andrea	93
23-sep-23	Videollamada	Gonzalez Sanchez Katherin Vanessa	93
21-abr-23	Inbound	Buitrago Castillo Andres Mateo	93
1-ago-23	Inbound	Chaves Falla Leonardo	94
25-ago-23	Inbound	Gomez Vega Gina	94
11-abr-23	Inbound	Chitiva Zapata Cristian Mauricio	95
5-oct-23	Inbound	Carrillo Orozco Ever David	95
11-abr-23	Inbound	Contreras Parra Ashly Camila	95
11-abr-23	C2C	Rodriguez Ovalle Cristian Camilo	95
11-abr-23	Inbound	Salinas Galvis Cristian Fernando	95
11-abr-23	Inbound	Tobar Mejia Yady Liliana	95
11-abr-23	Inbound	Ardila Gallo Diego Andres	96
22-jun-23	Inbound	Abril Hazel Mayerly	97
14-sep-23	Inbound	Martinez Murcia Sandra Milena	97

Tabla No. 16

RESULTADOS GENERALES ACTIVIDADES DE FORMACIÓN -OCTUBRE			
FECHA INGRESO	CANAL	NOMBRE	PROMEDIO
11-abr-23	Inbound	Barrera Forero Kimberly Stephania	97
10-jul-23	Inbound	Garza Garza Fanny	97
11-abr-23	Inbound	Ardila Gutierrez Angie Marcela	99
11-abr-23	C2C	Aguirre Montealegre Mayra Alejandra	100
11-abr-23	WCB	Alvarez Lara Luisa Maria	100
11-abr-23	Inbound	Cardenas Cardenas Angelica Lucia	100
11-abr-23	Inbound	Daza Marciales Leny Astrid	100
11-abr-23	Inbound	Fonseca Serna Natalia	100
11-abr-23	Chat	Gaitan Niño Laura Cristina	100
11-abr-23	Presencial	Gonzalez Barbosa Nancy	100
11-abr-23	Inbound	Gonzalez Zambrano Yein Carolina	100
11-abr-23	Inbound	Maldonado Gamboa Paula	100
11-abr-23	Inbound	Martinez Cantillo Nellis	100
11-abr-23	Presencial	Ortiz Romero Leydi Viviana	100
11-abr-23	Presencial	Peña Muñoz Laura Valentina	100
11-abr-23	Chat	Perez Marin Ana Sofia	100
11-abr-23	Inbound	Rojas Pulido Valeria	100
11-abr-23	Chat	Salgado Judy Andrea	100
11-abr-23	Presencial	Suarez Martinez Marta Isabel	100
11-abr-23	C2C	Trujillo Avila Jessica Viviana	100
19-abr-23	Inbound	Garcia Rodriguez Jessica Alejandra	100
23-may-23	Inbound	Suarez Olivos Paula Vanesa	100
7-jul-23	Inbound	Martinez Rodriguez Leidy Katherine	100
7-jul-23	Inbound	Sanchez Ariza Marcela	100
1-ago-23	Inbound	Romero Vega Luisa Fernanda	100
25-ago-23	Inbound	Diaz Hernandez Diana Carolina	100
27-sep-23	Inbound	Marin Lozano Nelson David	100
11-abr-23	Inbound	Lozano Aranda Erika Ximena	-



10. CONCLUSIONES DE FORMACIÓN

- Para la evaluación mensual del mes de octubre 2023, se desarrollaron preguntas casuísticas sobre los tramites y requisitos de los servicios otorgados por la Secretaría Distrital de Movilidad, esto teniendo en cuenta que los agentes están omitiendo información que pueden afectar a la ciudadanía.
- Durante las actividades realizadas en el mes de octubre se pudo evidenciar una mejora frente a las habilidades blandas más impactadas en el mes de septiembre, resultado de las actividades ejecutadas por parte del área de formación.
- Teniendo en cuenta los comentarios de los agentes en la operación, para el mes de noviembre 2023 se desarrollarán capacitaciones de habilidades blandas que mejoren sus habilidades y la calidad de la interacción con el ciudadano.
- Para los temas solicitados por los agentes en los comentarios generados en las encuestas de satisfacción, se generaron piezas visuales como píldoras de conocimientos y pre-turnos, reforzando los requisitos de los trámites, las novedades reportadas por operación y calidad.



11. PLANES DE ACCIÓN Y CAPACITACIÓN PRÓXIMO MES

Para el mes de noviembre 2023, se programan actividades que involucren a los agentes y a los líderes de las operación manteniendo las actividades periódicas mensuales, sesiones focalizadas, pausas activas, y las requeridas por la operación de acuerdo con los resultados de calidad y solicitudes del grupo de agentes.

El siguiente es el cronograma propuesto:

FECHA INICIO	DÍAS DE EJECUCIÓN	DURACIÓN	MODALIDAD	TEMA
3-nov	1	0:30:00	Presencial	Cuidados ergonómicos
8-nov	3	1:00:00	Presencial	Taller de escucha
10-nov	1	0:10:00	Virtual	Excepciones a la movilidad
15-nov	3	1:00:00	Presencial	Respeto y empatía
17-nov	1	0:10:00	Virtual	PQRS
22-nov	3	1:00:00	Presencial	Primeros auxilios psicológicos
24-nov	1	0:10:00	Virtual	Mi Movilidad a un clic
30-nov	1	0:30:00	Virtual	Evaluación mensual

Tabla No. 16

Por otro lado, en simultaneo se llevará acabo la actividad de “viernes temáticos”,

cuyo objetivo es mejorar los resultados de los indicadores de la operación, promoviendo actividades creativas y de integración con el grupo de asesores del centro de contacto.



12.RELACIÓN TABLAS Y GRÁFICAS INFORME FORMACIÓN

A continuación, se relacionan las tablas y gráficas utilizadas para presentar los resultados del mes.

Tablas:

- Tabla No. 1. Resultados generales mes actual
- Tabla No. 2. Plan de capacitación
- Tabla No. 3. Resumen actividad taller de escucha
- Tabla No. 4. Resumen actividad Comparendo B03
- Tabla No. 5. Resumen actividad vehículos de carga
- Tabla No. 6. Resumen actividad manejo de objeciones
- Tabla No. 7. Resumen actividad movilidad a un clic
- Tabla No. 8. Resumen actividad taller de vocalización
- Tabla No. 9. Resumen actividad embargo y desembargo
- Tabla No. 10. Resumen actividad evaluación mensual
- Tabla No. 11. Comentarios actividades ejecutadas
- Tabla No. 12. Relación personal grupo nuevo
- Tabla No. 13. Resultado asertividad por pregunta
- Tabla No. 14. Resultado evaluación mensual por agente
- Tabla No. 15. Comportamiento evaluación trimestral por agente
- Tabla No. 16. Resultados generales actividades formación
- Tabla No. 17. Proyección programa de capacitación mensual



Gráficas:

- Gráfica No. 1. Cubrimiento horas formación trimestral
- Gráfica No. 2. Promedio horas mensuales formación