INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
LÍNEA CALMA

24 OCTUBRE DE 2021

CONTRATO NO 368 DE 2021

SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE

OBJETIVO DEL CONTRATO

Prestar los servicios del Centro de Contacto a la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte para la operación administrativa, tecnológica y de talento humano de la estrategia "Línea Calma", cuyo objetivo es promover en la ciudadanía una transformación cultural del machismo y ofrecer herramientas para un mejor manejo de las emociones, la resolución pacífica conflictos, la construcción de masculinidades equitativas, cuidadoras y no violentas, entre otros aspectos socioculturales.

Objetivo	Realizar la presentación de los indicadores de gestión de la línea Calma en el mes.
Periodo del informe:	1 al 31 de Octubre del 2021
Presentado por:	Assisprex SAS
Entregado a:	Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte
Número de informe:	2

TABLA DE CONTENIDO

1 Gestión operativa: Novedades de personal 4

1.1 Programación y Mallas de turno 5

1.1.1 Piloto trabajo en casa turno cierre 6

2 Gestión Inbound 7

3 Tipificación de llamadas 13

4 Gestión Outbound 17

5 Encuentros psicoeducativos 19

5.1 Hombres en atención 19

5.2 ¿Cómo se enteró de la línea calma? 19

6 Caracterización de la situación 21

6.1 Tipos de violencia 21

7 Gestión de Calidad 21

8 Gestión de formación 24

9 Supervisión y coordinación 27

10 Reportes 29

10.1 Reportes diarios 29

11 Glosario 30

INFORME CENTRO DE CONTACTO SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE

1 Gestión operativa: Novedades de personal

Durante el mes de octubre contamos con 11 agentes profesionales activos para la línea:

EMPLEADO	NOMBRE	CARGO	ESTADO
1018435817	CONTECHA LLORENTE RAMON RICARDO	AGENTE PROFESIONAL	ACTIVO
1018478825	GALEANO AMAYA DANIEL EDUARDO	AGENTE PROFESIONAL	ACTIVO
1052399435	GONZALEZ TUTA DIEGO FERNANDO	AGENTE PROFESIONAL	ACTIVO
1020753189	MONROY MORALES GERMAN EDUARDO	AGENTE PROFESIONAL	ACTIVO
1020771320	ONOFRE NÚÑEZ DANIELA	AGENTE PROFESIONAL	ACTIVO
39744896	RAMIREZ CAÑÓN LUKY ASTRID	AGENTE PROFESIONAL	ACTIVO
52227389	RENGIFO JIMÉNEZ ANDREA MILENA	AGENTE PROFESIONAL	ACTIVO
1032433876	SUAREZ CABRA ANDRES FELIPE	AGENTE PROFESIONAL	ACTIVO
1022402935	TIRIA BUITRAGO DIANA PAOLA	AGENTE PROFESIONAL	ACTIVO
39677157	TOVAR DIAZ OLGA VIVIANA	AGENTE PROFESIONAL	ACTIVO
1010206661	VALENCIA BALLEN JUAN FRANCISCO	AGENTE PROFESIONAL	ACTIVO

Con la supervisión de:

EMPLEADO	NOMBRE	CARGO	ESTADO
1020792429	VELANDIA LINARES BEIDY LORENA	SUPERVISOR OPERATIVO Y DE CALIDAD	ACTIVO

Dentro de las novedades de personal para el mes de octubre, según su horario laboral en las quincenas se reconocieron los siguientes recargos y horas extras:

NOMBRE COMPLETO	11001 EXTRAS DIURNA ORDINARIA 125%.	11002 EXTRAS NOCTURNA ORDINARIA 175%.	11004 EXTRAS NOC-FESTIVA O DOMINICAL 250%	11501 RECARGO NOCTURNO ORD 35%	11504 RECARGO DOM/FES NOC FIJO 210%	11505 RECARGO FESTIVO DIURNO 175%
ANDREA RENGIFO		6	1	1	1	7
ANDRES SUAREZ		1	1	2	1	7
ASTRID RAMIREZ		2	1	4	1	7
DANIEL GALEANO		2	1	4		
DANIELA ONOFRE		1	1	4		
DIANA TIRIA		1	2	4		
DIEGO GONZALEZ		1	1	4		
GERMAN MONROY		1	1	1	1	7
JUAN FRANCISCO VALENCIA		1	1	3	1	7
RAMON CONTECHA		2	1	5		
VIVIANA TOVAR	1	3	2	5	1	7

Se presentaron las siguientes novedades de personal durante el mes de octubre 2021.

Se enviaron los respectivos soportes y documentos al área de talento humano para su correspondiente legalización.

IDENTIFICACION	NOMBRE COMPLETO	TIPO DE NOVEDAD	No DE DIAS	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	FECHA REGRESO
1018435817	RAMON CONTECHA	LICENCIA LUTO	5	4/10/2021	8/10/2021	9/10/2021
1020771320	DANIELA ONOFRE	INCAPACIDAD	2	7/10/2021	8/10/2021	9/10/2021

Assisprex sugiere la revisión a la secretaria de contemplar personal como back up para la operación en aras de garantizar el cumplimiento de indicadores de gestión ante las novedades de ausencias, incapacidades, licencias entre otras que se presenten durante el mes.

1.1 Programación y Mallas de turno

De acuerdo con el horario de atención de la línea se continúa realizando la programación de mallas de turno de manera que se garantice la atención y cobertura, de lunes a viernes apertura de 8:00 am a 5:00 pm y turno de cierre de 02:30 pm a 10:30 pm, y los sábados y domingos turno de cierre de 02:30 pm a 10:30 pm.

A la fecha los profesionales continúan teniendo 2 días de la semana para atender los usuarios agendados para el servicio psicoeducativo, el resto de los días de la semana los profesionales rotan en turnos de acuerdo con la necesidad de la línea para la atención telefónica.

	Cuenta	Nombre completo	25/10/2021	26/10/2021	27/10/2021	28/10/2021	29/10/2021	30/10/2021	31/10/2021
			lun	Mar	Mier	Juev	Vie	Sab	dom
1	LINEA CALMA	RAMON CONTECHA	PSICO ψ	PSICO ψ	14:30 - 22:30	14:30 - 22:30	14:30 - 22:30	14:00 - 22:30	D
2	LINEA CALMA	ANDREA RENGIFO	PSICO ψ	PSICO ψ	08:00 - 17:00	08:00 - 17:00	08:00 - 17:00	D	14:00 - 22:30
3	LINEA CALMA	ASTRID RAMIREZ	PSICO ψ	PSICO ψ	13:30 - 22:30	13:30 - 22:30	13:30 - 22:30	D	14:00 - 22:30
4	LINEA CALMA	ANDRES SUAREZ	10:00 - 20:00	PSICO ψ	PSICO ψ	10:00 - 20:00	10:00 - 20:00	D	D
5	LINEA CALMA	JUAN FRANCISCO VALENCIA	08:00 - 18:00	PSICO ψ	PSICO ψ	08:00 - 18:00	08:00 - 17:00	D	D
6	LINEA CALMA	VIVIANA TOVAR	14:30 - 22:30	14:30 - 22:30	PSICO ψ	PSICO ψ	14:30 - 22:30	D	D
7	LINEA CALMA	GERMAN MONROY	08:00 - 18:00	08:00 - 18:00	PSICO ψ	PSICO ψ	08:00 - 18:00	D	14:00 - 22:30
8	LINEA CALMA	DANIEL GALEANO	11:00 - 20:00	08:00 - 18:00	08:00 - 18:00	PSICO ψ	PSICO ψ	14:00 - 22:30	D
9	LINEA CALMA	DIANA TIRIA	11:00 - 20:00	08:00 - 17:00	08:00 - 17:00	PSICO ψ	PSICO ψ	14:00 - 22:30	D
10	LINEA CALMA	DANIELA ONOFRE	08:00 - 18:00	08:00 - 17:00	08:00 - 18:00	08:00 - 17:00	PSICO ψ	PSICO ψ	D
11	LINEA CALMA	DIEGO GONZALEZ	13:30 - 22:30	13:30 - 22:30	13:30 - 22:30	13:30 - 22:30	PSICO ψ	D	D

Planeación de horarios para servicio psicoeducativo:

NOMBRE COMPLETO	lun	Mar	Mier	Juev	Vie	Sab	dom
RAMON CONTECHA	PSICOEDUCATIVO	PSICOEDUCATIVO					
ANDREA RENGIFO	PSICOEDUCATIVO	PSICOEDUCATIVO					
ASTRID RAMIREZ	PSICOEDUCATIVO	PSICOEDUCATIVO					
ANDRES SUAREZ		PSICOEDUCATIVO	PSICOEDUCATIVO				
JUAN FRANCISCO VALENCIA		PSICOEDUCATIVO	PSICOEDUCATIVO				
VIVIANA TOVAR			PSICOEDUCATIVO	PSICOEDUCATIVO			
GERMAN MONROY			PSICOEDUCATIVO	PSICOEDUCATIVO			
DANIEL GALEANO				PSICOEDUCATIVO	PSICOEDUCATIVO		
DIANA TIRIA				PSICOEDUCATIVO	PSICOEDUCATIVO		
DANIELA ONOFRE					PSICOEDUCATIVO	PSICOEDUCATIVO	
DIEGO GONZALEZ					PSICOEDUCATIVO	PSICOEDUCATIVO	

1.1.1 Piloto trabajo en casa turno cierre

Durante el mes de octubre la operación continua en el piloto de trabajo en casa en turnos tarde-noche 14:30 a 22:30, de acuerdo con lo autorizado previo a la apertura de la línea.
En una de las reuniones de seguimiento a línea calma se solicitó a la supervisión realizar informe del piloto de trabajo en casa, el cual fue entregado a Francisco Royett el 14 de octubre 2021 para su correspondiente revisión y socialización a los miembros de la secretaria con el fin de revisar la posible autorización de realizar trabajo en casa de manera definitiva.

Documento guardado en carpeta drive Informe mensual – informe de actividades – octubre, Anexo 1:

https://drive.google.com/file/d/1342DUGxkUwB6NIMhmV6nNEuysKEhQZL/view?usp=sharing



INFORME PILOTO TRABAJO EN CASA LINEA CALMA

Objetivo general: Presentar a la secretaria de cultura, recreación y deporte las ventajas que tiene el operador Assisprex SAS para el desarrollo de actividades de la línea calma en la modalidad de trabajo en casa.

Objetivos específicos:

- Socializar los resultados en términos de cumplimiento de indicadores del piloto modalidad trabajo en casa turno tarde/noche en la línea calma, realizado durante el mes de septiembre y la primera quincena de octubre de 2021.
- Identificar el efecto que ha tenido la piloto modalidad trabajo en casa, en el bienestar de las personas que laboran en la línea calma.
- Explorar las ventajas y desventajas que tiene el operador para el trabajo en casa.

Aspectos de supervisión, control y calidad

- Disponer para la operación de la Línea, el servicio de supervisión y liderazgo de calidad del servicio, de acuerdo con el anexo técnico. Para esto se asigna supervisora Lorena Velandia quien de manera remota durante el funcionamiento de la línea calma desde el 01 de septiembre a la fecha viene realizando las funciones de supervisión y monitoreo a las personas en turno tarde noche de manera remota a través de las plataformas telefónicas dispuestas por el operador, hasta la fecha no se ha presentado incidencias de nivel crítico que impida la conexión u operación continua de la línea en modalidad trabajo en casa.
- Supervisión, comunicación y control de los agentes profesionales de manera remota por medio de la plataforma telefónica. La plataforma con sus múltiples funcionalidades permite a la supervisión, escuchar, intervenir, realizar conferencia en cualquiera de las llamadas, controlar y supervisar en tiempo real llamadas entrantes y salientes, tiempo medio de conversación por campaña y agente, como conversar por llamada, chat personal o grupal para designación de funciones, tareas o impartir directrices.
- Control en tiempo real de llamadas entrantes, llamadas salientes, tiempo de llamada, llamadas en espera por medio del tablero de control de la plataforma telefónica.

Dashboard indicadores en tiempo real control de conexión de agentes de manera remota:

Modal de chat plataforma telefónica.

- Seguimiento y control de adherencia a turnos, control de pausas, break, almuerzo y desconexión de agentes profesionales.

2 Gestión Inbound

Desde el inicio de la línea el 01 de septiembre de 2021, hasta el 21 de octubre de 2021, se han recibido 748 llamadas de las cuales se han atendido a satisfacción 728 llamadas con un tiempo medio de conversación de 21 minutos con 48 segundos.

Para el mes de septiembre y octubre el indicador de nivel de servicio no se ha cumplido conforme a lo establecido en la meta 90%, lo anterior obedece a la atención de llamadas fuera del umbral, es decir después de 20 segundos. Assisprex sugiere para mejorar el indicador la revisión de dimensionamiento de la línea, aumentando el número de agentes profesionales con el fin de contar con mayor disponibilidad para la atención de llamadas y dar cumplimiento al indicador de nivel de servicio arriba de la meta.

Para el mes de octubre el nivel de servicio quedo en 73,93% y el nivel de atención de 95,62%, respecto del mes anterior septiembre, con un nivel de servicio de 79,11% y nivel de atención al 98,96%.

Mes	Recibidas	Atendidas	Abandonadas	Nivel de servicio	Nivel de atención	TMO
Septiembre	383	379	4	79,11 %	98,96 %	0:20:08
Octubre	365	349	16	68,49 %	95,62 %	0:23:37
Total	**748**	**728**	**20**	**73,93 %**	**97,33 %**	**0:21:48**

En el mes de octubre 2021, se recibieron 365 llamadas de las cuales se atendieron 349 a satisfacción, con un tiempo medio de conversación de 23 minutos con 37 segundos.

Mes	Recibidas	Atendidas	TMO
Octubre	365	349	0:23:37

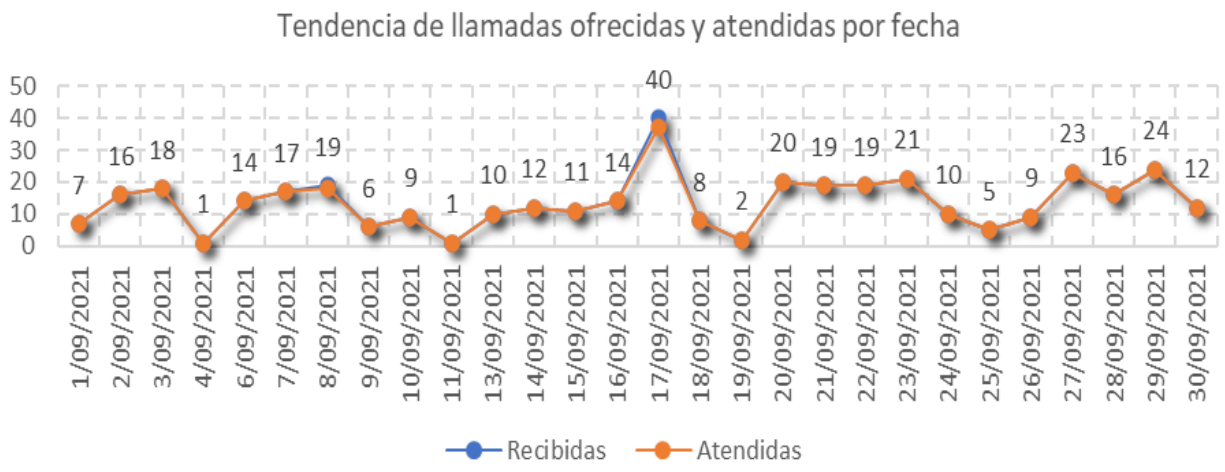
A continuación, tabla de tráfico telefónico semanal para el mes de septiembre:

Semana	Recibidas	Atendidas	Abandonadas	Tipificación	Nivel de servicio	Nivel atención	Nivel abandono	Nivel tipificación	TMO
Sem. 35	42	42	0	42	80,95 %	100,00 %	0,00 %	100,00 %	0:08:13
Sem. 36	66	65	1	65	78,79 %	98,48 %	1,52 %	100,00 %	0:27:03
Sem. 37	97	94	3	88	76,29 %	96,91 %	3,09 %	93,62 %	0:23:21
Sem. 38	103	103	0	60	73,79 %	100,00 %	0,00 %	58,25 %	0:17:15
Sem. 39	75	75	0	53	89,33 %	100,00 %	0,00 %	70,67 %	0:20:43
Total	**383**	**379**	**4**	**308**	**79,11 %**	**98,96 %**	**1,04 %**	**81,27 %**	**0:20:08**

Tabla de tráfico telefónico diario para el mes de septiembre:

Fecha	Recibidas	Atendidas	Abandonadas	Tipificación	Nivel servicio	Nivel atención	Nivel abandono	Nivel tipificación	TMO
1/09/2021	7	7	0	7	85,71 %	100,00 %	0,00 %	100,00 %	0:19:39
2/09/2021	16	16	0	16	75,00 %	100,00 %	0,00 %	100,00 %	0:09:10
3/09/2021	18	18	0	18	83,33 %	100,00 %	0,00 %	100,00 %	0:03:24
4/09/2021	1	1	0	1	100,00 %	100,00 %	0,00 %	100,00 %	0:00:00
6/09/2021	14	14	0	14	100,00 %	100,00 %	0,00 %	100,00 %	0:44:54
7/09/2021	17	17	0	17	76,47 %	100,00 %	0,00 %	100,00 %	0:13:05
8/09/2021	19	18	1	18	52,63 %	94,74 %	5,26 %	100,00 %	0:21:34
9/09/2021	6	6	0	6	83,33 %	100,00 %	0,00 %	100,00 %	0:24:40
10/09/2021	9	9	0	9	100,00 %	100,00 %	0,00 %	100,00 %	0:41:14
11/09/2021	1	1	0	1	100,00 %	100,00 %	0,00 %	100,00 %	0:00:00
13/09/2021	10	10	0	10	80,00 %	100,00 %	0,00 %	100,00 %	0:38:46
14/09/2021	12	12	0	12	100,00 %	100,00 %	0,00 %	100,00 %	0:20:31
15/09/2021	11	11	0	11	81,82 %	100,00 %	0,00 %	100,00 %	0:03:21
16/09/2021	14	14	0	15	100,00 %	100,00 %	0,00 %	107,14 %	0:22:36
17/09/2021	40	37	3	30	57,50 %	92,50 %	7,50 %	81,08 %	0:19:24
18/09/2021	8	8	0	8	87,50 %	100,00 %	0,00 %	100,00 %	0:53:45
19/09/2021	2	2	0	2	50,00 %	100,00 %	0,00 %	100,00 %	0:29:35
20/09/2021	20	20	0	14	70,00 %	100,00 %	0,00 %	70,00 %	0:22:49
21/09/2021	19	19	0	9	68,42 %	100,00 %	0,00 %	47,37 %	0:05:20
22/09/2021	19	19	0	8	94,74 %	100,00 %	0,00 %	42,11 %	0:15:25
23/09/2021	21	21	0	13	52,38 %	100,00 %	0,00 %	61,90 %	0:09:26
24/09/2021	10	10	0	5	80,00 %	100,00 %	0,00 %	50,00 %	0:19:59
25/09/2021	5	5	0	3	80,00 %	100,00 %	0,00 %	60,00 %	0:43:43
26/09/2021	9	9	0	8	88,89 %	100,00 %	0,00 %	88,89 %	0:34:21
27/09/2021	23	23	0	13	86,96 %	100,00 %	0,00 %	56,52 %	0:13:00
28/09/2021	16	16	0	13	87,50 %	100,00 %	0,00 %	81,25 %	0:19:05
29/09/2021	24	24	0	16	87,50 %	100,00 %	0,00 %	66,67 %	0:24:29
30/09/2021	12	12	0	11	100,00 %	100,00 %	0,00 %	91,67 %	0:30:09
Total	**383**	**379**	**4**	**308**	**79,11 %**	**98,96 %**	**1,04 %**	**81,27 %**	**0:20:08**

Grafica de tráfico telefónico mes de septiembre 2021.



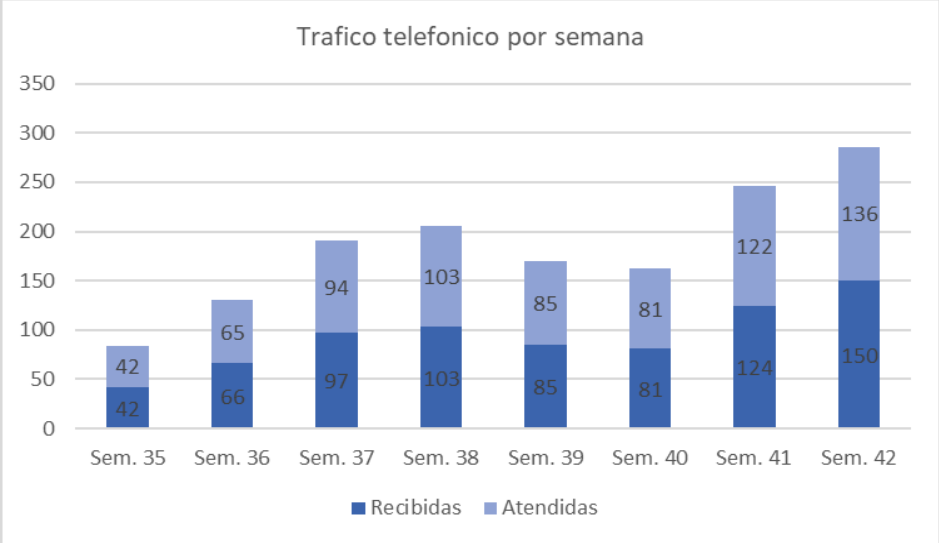
Se detalla tráfico telefónico por semana, comprendida la semana 35 desde el 01 de septiembre a la semana 42 hasta el día 21 de octubre 2021.

Semana	Recibidas	Atendidas	Abandonadas	Tipificación	Nivel de servicio	Nivel de atención	Nivel de abandono	Nivel de tipificación	TMO
Sem. 35	42	42	0	42	80,95 %	100,00 %	0,00 %	100,00 %	0:08:13
Sem. 36	66	65	1	65	78,79 %	98,48 %	1,52 %	100,00 %	0:27:03
Sem. 37	97	94	3	88	76,29 %	96,91 %	3,09 %	93,62 %	0:23:21
Sem. 38	103	103	0	60	73,79 %	100,00 %	0,00 %	58,25 %	0:17:15
Sem. 39	85	85	0	62	89,41 %	100,00 %	0,00 %	72,94 %	0:22:21
Sem. 40	81	81	0	62	90,12 %	100,00 %	0,00 %	76,54 %	0:20:25
Sem. 41	124	122	2	89	73,39 %	98,39 %	1,61 %	72,95 %	0:25:31
Sem. 42	150	136	14	92	51,33 %	90,67 %	9,33 %	67,65 %	0:22:59
Total	**748**	**728**	**20**	**560**	**73,93 %**	**97,33 %**	**2,67 %**	**76,92 %**	**0:21:48**

Para las semanas de septiembre y octubre del 2021, la semana con menor número de llamadas es la semana 35, semana de apertura de la línea.

La semana con mayor número de llamadas hasta el momento ha sido la semana 42 comprendida entre el 18 de octubre al 24 de octubre 2021, un total de 150 llamadas recibidas, con 136 llamadas atendidas y un TMO promedio de 22 minutos con 59 segundos.

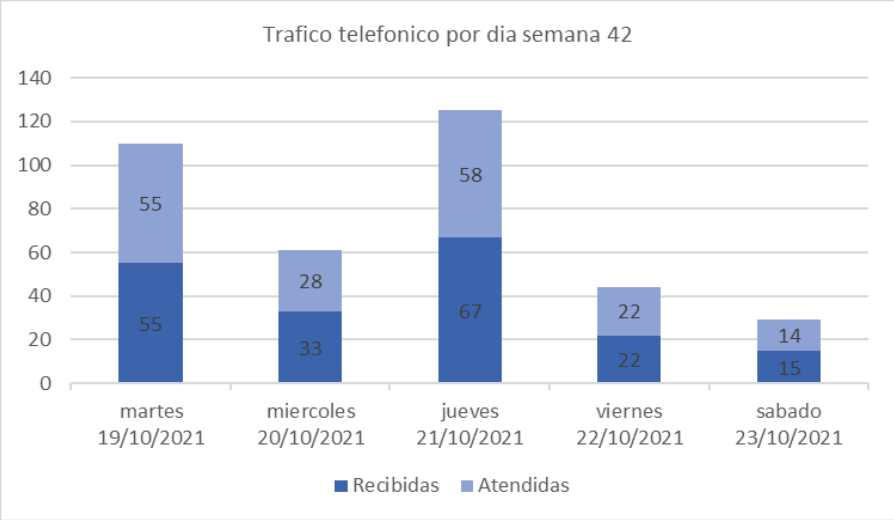
A continuación, se anexa grafico con tráfico de llamadas por semana de los meses septiembre y octubre 2021.



La semana 42, el jueves 21 de octubre de 2021 es el día de la semana con mayor número de llamadas, recibiendo en la línea un total de 67 llamadas, con la atención de 58 llamadas a satisfacción y un tiempo promedio de conversación de 15 minutos con 23 segundos.

Fecha	Recibidas	Atendidas	Abandonadas	Tipificación	Nivel atención	Nivel servicio	Nivel abandono	TMO
19/10/2021	55	55	0	42	100,00%	70,91%	0,00%	00:28:09
20/10/2021	33	28	5	22	84,85%	48,48%	15,15%	00:28:28
21/10/2021	67	58	9	34	86,57%	40,30%	13,43%	00:15:23
22/10/2021	22	22	0	21	100,00%	63,64%	0,00%	00:24:26
23/10/2021	15	14	1	12	93,33%	60,00%	6,67%	00:26:27

Gráfico de tráfico telefónico por día para la semana 42.

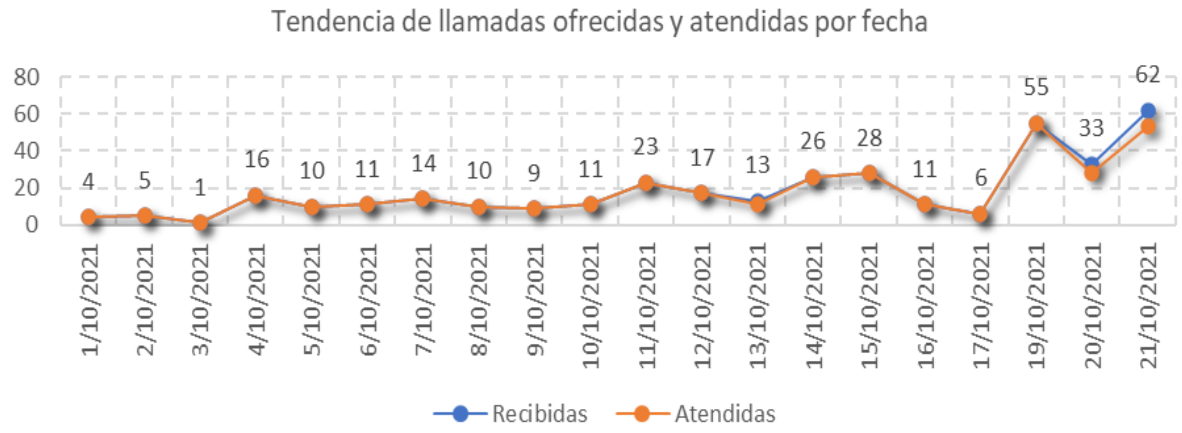


A continuación, se presenta tabla de tráfico telefónico por día para el mes de octubre 2021.

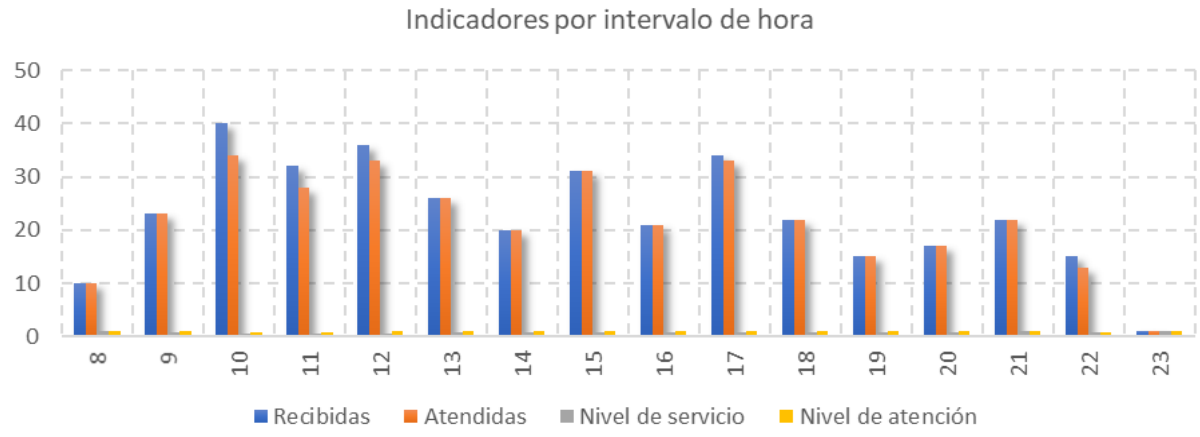
Fecha	Recibidas	Atendidas	Abandonadas	Tipificación	Nivel de servicio	Nivel de atención	Nivel de abandono	Nivel de tipificación	TMO
1/10/2021	4	4	0	4	100,00 %	100,00 %	0,00 %	100,00 %	0:35:16
2/10/2021	5	5	0	3	80,00 %	100,00 %	0,00 %	60,00 %	0:29:16
3/10/2021	1	1	0	2	100,00 %	100,00 %	0,00 %	200,00 %	0:59:09
4/10/2021	16	16	0	14	93,75 %	100,00 %	0,00 %	87,50 %	0:16:58
5/10/2021	10	10	0	9	100,00 %	100,00 %	0,00 %	90,00 %	0:42:31
6/10/2021	11	11	0	7	90,91 %	100,00 %	0,00 %	63,64 %	0:10:44
7/10/2021	14	14	0	7	85,71 %	100,00 %	0,00 %	50,00 %	0:06:32
8/10/2021	10	10	0	8	70,00 %	100,00 %	0,00 %	80,00 %	0:26:14
9/10/2021	9	9	0	8	100,00 %	100,00 %	0,00 %	88,89 %	0:29:35
10/10/2021	11	11	0	9	90,91 %	100,00 %	0,00 %	81,82 %	0:19:55
11/10/2021	23	23	0	12	82,61 %	100,00 %	0,00 %	52,17 %	0:08:53
12/10/2021	17	17	0	12	76,47 %	100,00 %	0,00 %	70,59 %	0:14:48
13/10/2021	13	11	2	10	69,23 %	84,62 %	15,38 %	90,91 %	0:53:16
14/10/2021	26	26	0	20	69,23 %	100,00 %	0,00 %	76,92 %	0:28:08
15/10/2021	28	28	0	20	64,29 %	100,00 %	0,00 %	71,43 %	0:28:41
16/10/2021	11	11	0	9	81,82 %	100,00 %	0,00 %	81,82 %	0:28:46
17/10/2021	6	6	0	6	83,33 %	100,00 %	0,00 %	100,00 %	0:36:46
19/10/2021	55	55	0	42	70,91 %	100,00 %	0,00 %	76,36 %	0:28:09
20/10/2021	33	28	5	22	48,48 %	84,85 %	15,15 %	78,57 %	0:28:28
21/10/2021	62	53	9	28	35,48 %	85,48 %	14,52 %	52,83 %	0:14:44
Total	**365**	**349**	**16**	**252**	**68,49 %**	**95,62 %**	**4,38 %**	**72,21 %**	**0:23:37**

Al realizar el análisis a diario, se evidencia que el día 21 de octubre del 2021 es el día con mayor número de llamadas, total 62 llamadas recibidas, con 53 llamadas atendidas a satisfacción en la línea.

A continuación, se relaciona grafica del comportamiento del tráfico diario durante el mes de octubre 2021.



Se relaciona grafico de tráfico de llamadas por intervalo de horas, de acuerdo con el horario de atención en la línea, el intervalo o rango de hora con mayor volumen de llamadas promedio para el mes de octubre, es entre las 10:00 am a las 12:00 del mediodía y a las 17:00.



3 Tipificación de llamadas

Durante el mes de septiembre y octubre se han tipificado 560 casos en el sistema de captura.



Detalle de tipificación septiembre

Mes	Tipificaciones	Participación
Protocolo: P1 - Situaciones Emocionales en General	100	32,47%
Protocolo: P2 - Situaciones que Involucran Violencia de Pareja	75	24,35%
Llamada de prueba	60	19,48%
Usuario inesperado: Llamada Informativa	17	5,52%
Usuario inesperado: Mujer	14	4,55%
Usuario inesperado: Llamada Cortada	11	3,57%
Protocolo: P3 - Otras Violencias Machistas	8	2,60%
Situación suicida de alto riesgo	8	2,60%
Usuario inesperado: Otro ¿Cuál?	7	2,27%
Llamada de Emergencias Generales	3	0,97%
(en blanco)	2	0,65%
Usuario inesperado: Llamada Reiterada	2	0,65%
Usuario inesperado: Bromista	1	0,32%
Total general	**308**	**100,00%**

Detalle de tipificación Protocolos septiembre

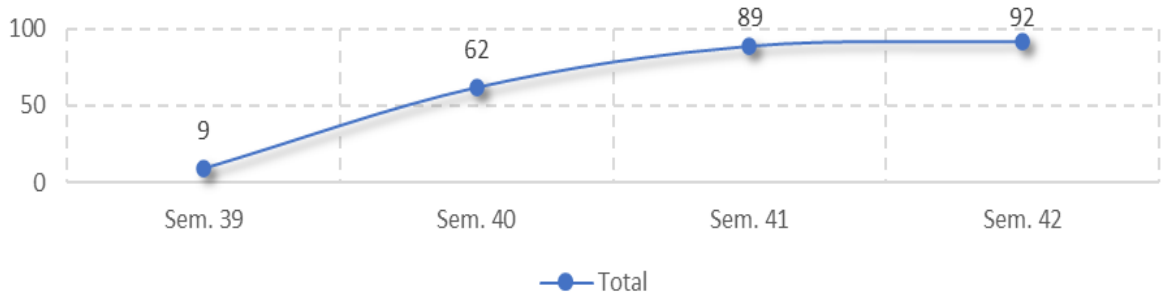
Mes	Tipificaciones	Participación
Protocolo: P1 - Situaciones Emocionales en General	100	54,64%
Protocolo: P2 - Situaciones que Involucran Violencia de Pareja	75	40,98%
Protocolo: P3 - Otras Violencias Machistas	8	4,37%
Total general	**183**	**100,00%**

Para el mes de octubre del 2021 se han registrado 252 tipificaciones, actualmente todos en estado abierto.



La semana 42, es la semana con mayor número de tipificaciones, total 92 tipificaciones.

Mes	Tipificaciones
Sem. 39	9
Sem. 40	62
Sem. 41	89
Sem. 42	92
Total general	**252**

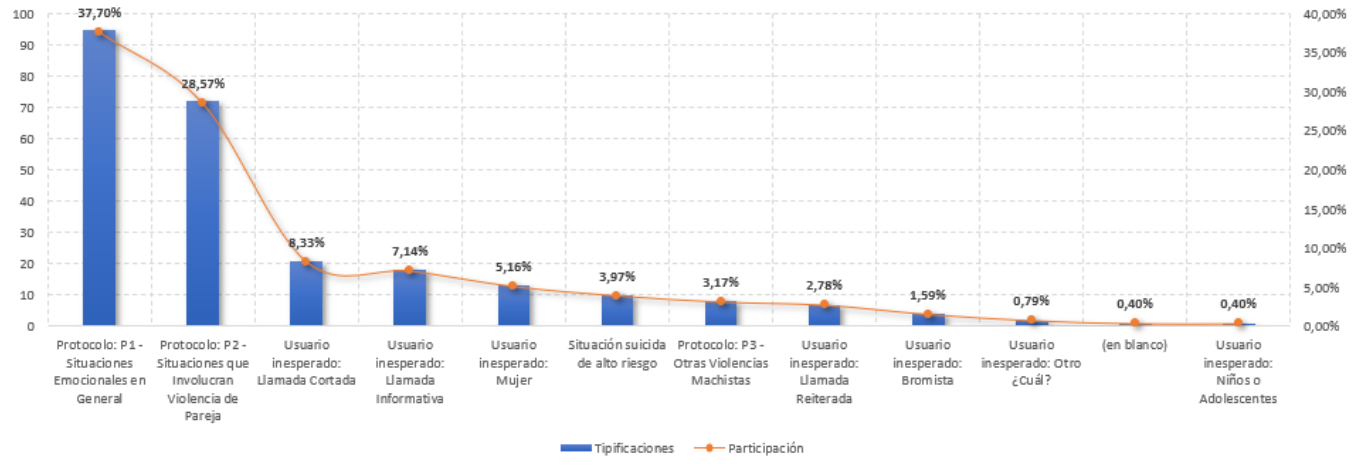


A continuación, se detalla la tipificación específica a nivel general en la línea, entendiendo el 37,70% con la mayor participación que corresponde a la tipificación por protocolo 1, o situaciones emocionales en general, seguido de un 28,57% de Protocolo: P2 - Situaciones que Involucran Violencia de Pareja, un 8,33% correspondiente a Usuario inesperado: Llamada Cortada, y el 3,17% Protocolo: P3 - Otras Violencias Machistas.

El detalle de las tipificaciones para el mes de octubre se muestra a continuación:

Mes	Tipificaciones	Participación
Protocolo: P1 - Situaciones Emocionales en General	95	37,70%
Protocolo: P2 - Situaciones que Involucran Violencia de Pareja	72	28,57%
Usuario inesperado: Llamada Cortada	21	8,33%
Usuario inesperado: Llamada Informativa	18	7,14%
Usuario inesperado: Mujer	13	5,16%
Situación suicida de alto riesgo	10	3,97%
Protocolo: P3 - Otras Violencias Machistas	8	3,17%
Usuario inesperado: Llamada Reiterada	7	2,78%
Usuario inesperado: Bromista	4	1,59%
Usuario inesperado: Otro ¿Cuál?	2	0,79%
(en blanco)	1	0,40%
Usuario inesperado: Niños o Adolescentes	1	0,40%
Total general	**252**	**100,00%**

Se adjunta grafico de tipificación:



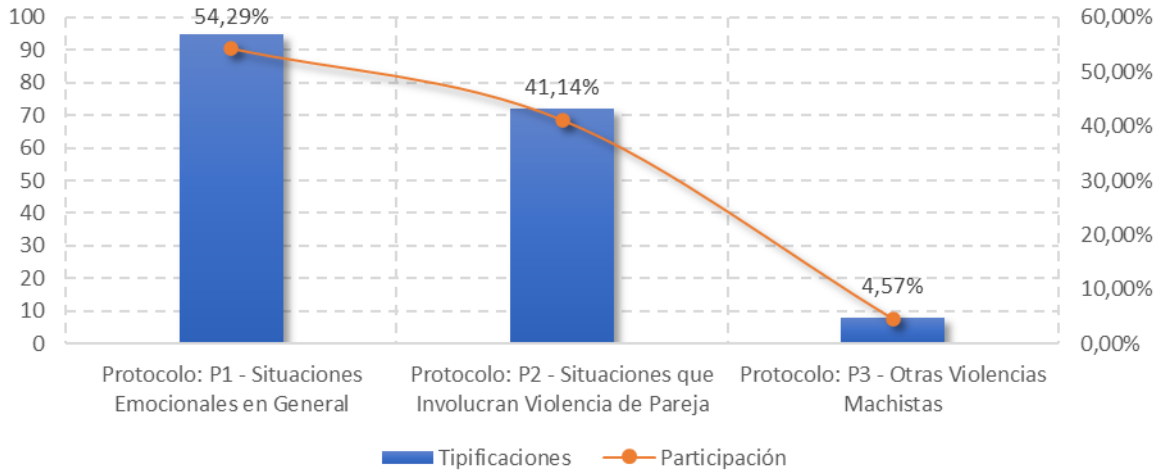
La participación por agente en el registro de tipificación se da de la siguiente manera para el mes de octubre 2021, hasta le fecha el agente profesional con mayor número de tipificaciones creadas es Diego González con 36 tipificaciones en el sistema de captura.



A continuación, se detalla la participación en el servicio psicoeducativo lo corrido del mes de octubre, siendo el Protocolo: P1 - Situaciones Emocionales en General, el 54,29% la mayor participación hasta el momento, seguido de Protocolo: P2 - Situaciones que Involucran Violencia de Pareja con un 54,29% la menor participación obedece al protocolo P3 - Otras Violencias Machistas con un 4.57%.

Mes	Tipificaciones	Participación
Protocolo: P1 - Situaciones Emocionales en General	95	54,29%
Protocolo: P2 - Situaciones que Involucran Violencia de Pareja	72	41,14%
Protocolo: P3 - Otras Violencias Machistas	8	4,57%
Total general	**175**	**100,00%**

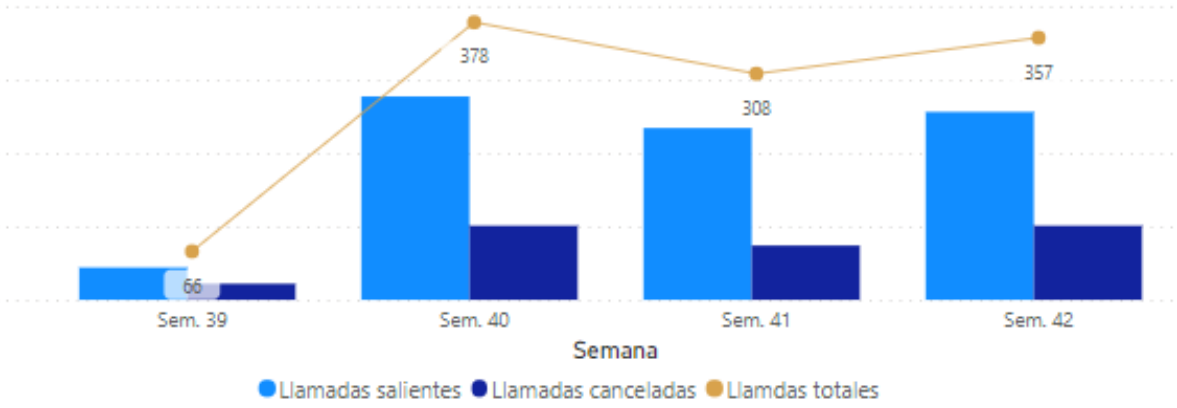
A continuación, se adjunta grafico según protocolo para lo corrido del mes de octubre 2021.



4 Gestión Outbound

Desde el 01 de octubre hasta el 21 de octubre se han realizado 1109 llamadas de salida, de las cuales se han completado o contestado 811.

La semana 40 contine mayor número de llamadas salientes, total 378 como se muestra en la gráfica a continuación.



Las llamadas de seguimiento se vienen realizando de manera semanal de acuerdo con lo establecido en el documento maestro, las llamadas se realizan a los usuarios tipificados como protocolo 1, 3 y 2 que no aceptaron acompañamiento psicoeducativo. Estas llamadas de seguimiento se realizan 8 días calendario, después de la llamada del usuario.

4.1 Satisfacción y efectividad

Para el mes de octubre se encuestaron 217 usuarios preguntándoles, ¿El usuario manifiesta satisfacción con la atención telefónica?, los resultados obtenidos fueron el 93% de usuarios encuestados manifestaron sentirse satisfechos, y el 7% no respondieron a la encuesta.

Satisfacción telefónica	Cantidad	%
Sí satisfecho	202	93%
No responde	15	7%
Total general	217	100%

A la pregunta ¿La orientación brindada ayudó a que el usuario se sintiera mejor? Los resultados fueron los siguientes, el 89% manifiesta que la orientación brindada por el agente profesional sí le ayudo a sentirse mejor luego de la llamada, y el 11% no respondió a la pregunta.

Orientación brindada	Cantidad	%
Sí ayudo a sentirse mejor	193	89%
No responde	24	11%
Total general	217	100%

A la pregunta ¿la orientación brindada ayudó a evitar situaciones violentas? Los resultados fueron los siguientes, el 60% de los encuestados no respondió a la pregunta, el 39% manifestó que la orientación ayudo a evitar situaciones violentas.

Evitar situaciones violentas	Cantidad	%
Sí evito situaciones violentas	85	39%
No evito situaciones violentas	1	0%
No responde	131	60%
Total general	217	100%

5 Encuentros psicoeducativos

5.1 Hombres en atención

Desde el 01 de septiembre al 21 de octubre la línea cuenta con 116 hombres agendados que han aplicado para el servicio de encuentro psicoeducativo.

Hombres en psicoeducativo	116

A continuación se muestra el detalle de agendamientos realizados para servicio psicoeducativo por agente profesional.

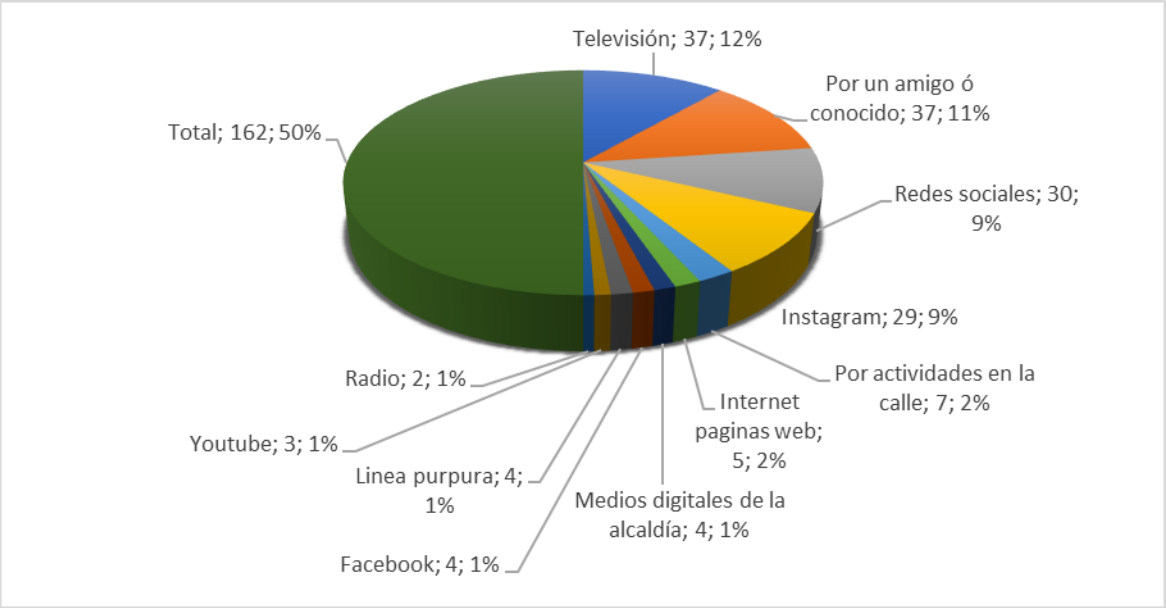
Agente profesional	Cantidad
German Monroy	15
Astrid Ramirez	15
Juan francisco Valencia	14
Diego González	12
Andrés Suarez	11
Daniela Onofre	10
Ramon Contecha	9
Andrea Rengifo	8
Diana Tiria	8
Viviana Tovar	7
Daniel Galeano	7
Total general	**116**

5.2 ¿Cómo se enteró de la línea calma?

Para el mes de octubre según las encuestas realizadas el top 3 de mayor porcentaje, corresponde a el 23% refiere que se enteraron de la línea calma por medio de televisión, seguido de un 23% que se enteraron por medio de un amigo o conocido y un 19% se enteraron por redes sociales.

Se enteró por que medio	Cantidad	%
Televisión	37	23%
Por un amigo / conocido	37	23%
Redes sociales	30	19%

Grafica de porcentaje en respuesta a la pregunta de la encuesta, ¿Cómo se enteró de la línea calma?



A continuación, se relaciona la cantidad en cada medio de comunicación para el mes de septiembre 2021.

Se enteró por que medio	Cantidad	%
Televisión	37	23%
Por un amigo / conocido	37	23%
Redes sociales	30	19%
Instagram	29	18%
Por actividades en la calle	7	4%
Internet páginas web	5	3%
Medios digitales de la alcaldía	4	2%
Facebook	4	2%
Línea purpura	4	2%
YouTube	3	2%
Radio	2	1%

6 Caracterización de la situación

6.1 Tipos de violencia

Para los casos recibidos durante el mes de octubre 2021, se evidencia en la tipificación de tipos de violencia que el 45% corresponde a violencia psicológica, seguido de un 23% violencia física y un 18% correspondiente a violencia sociocultural, de 150 registros consignados de acuerdo con la información proporcionada por los usuarios.

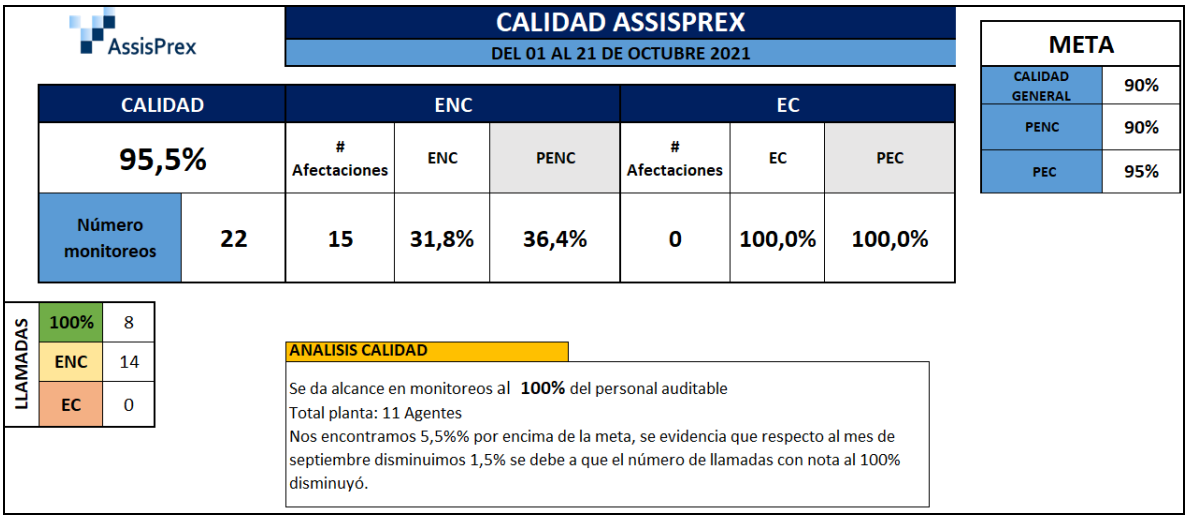
Tipos de violencia	Sí	%
Violencia psicológica	67	45%
Violencia física	34	23%
Violencia Sociocultural	27	18%
Violencia Económica	14	9%
Violencia Patrimonial	7	5%
Violencia Sexual	1	1%
total	150	100%

7 Gestión de Calidad

La gestión de calidad se evalúa por parte de la supervisión operativa y de calidad, quien realiza monitoreo a las llamadas telefónicas atendidas por parte de los agentes profesionales en la línea, en las cuales se identifican oportunidades de mejora durante dicha interacción, con el ánimo de tener excelente atención a los procesos y atención telefónica de acuerdo con las directrices de la matriz de calidad previamente aprobada por la SCRD. A partir de éstas, la supervisión en conjunto con la coordinación genera planes de acción para mejorar el indicador y la atención en la línea.

Para el mes de octubre de 2021, se tomaron 22 muestras de monitoreo a llamadas inbound de todos los agentes profesionales que atienden la línea.

Obteniendo así, la nota de calidad mensual en 95,5%, con la precisión de error crítico en un 100,0% y la de error no crítico en un 36,4% de acuerdo con los hallazgos encontrados en los monitoreos realizados.



CALIDAD ASSISPREX

DEL 01 AL 21 DE OCTUBRE 2021

CALIDAD		ENC			EC		
95,5%		# Afectaciones	ENC	PENC	# Afectaciones	EC	PEC
Número monitoreos	22	15	31,8%	36,4%	0	100,0%	100,0%

META	
CALIDAD GENERAL	90%
PENC	90%
PEC	95%

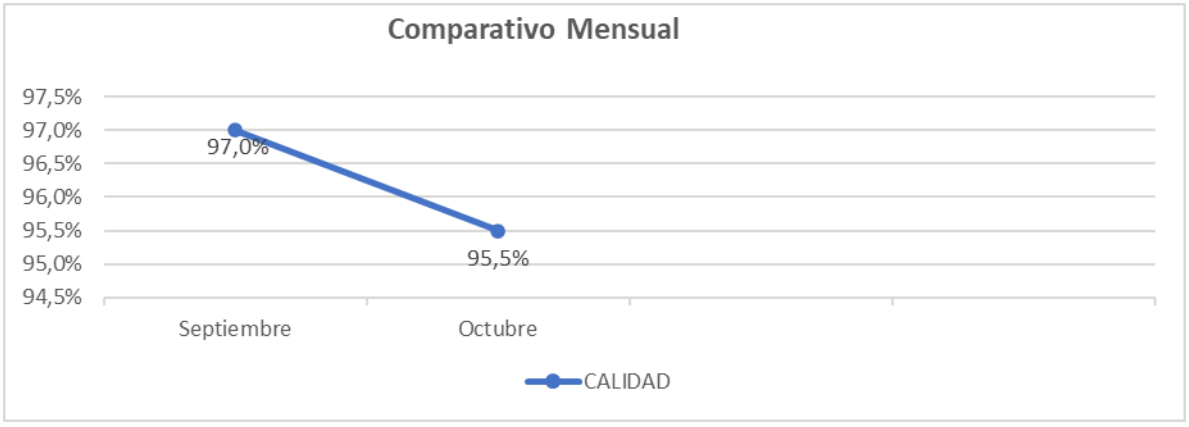
LLAMADAS	
100%	8
ENC	14
EC	0

ANALISIS CALIDAD

Se da alcance en monitoreos al **100%** del personal auditable
Total planta: 11 Agentes
Nos encontramos 5,5%% por encima de la meta, se evidencia que respecto al mes de septiembre disminuimos 1,5% se debe a que el número de llamadas con nota al 100% disminuyó.

A continuación, se relaciona tabla y grafica de nota de calidad comparativa por mes:

EPS DE LA GENTE - SAC	CALIDAD								
	NOTA CALIDAD	MONITOREOS PLANIFICADOS	MONITOREOS EJECUTADOS	CUMPLIMIENTO PM	LLAMADAS			PENC	PEC
					100%	ENC	EC		
SEPTIEMBRE	97,0%	11	22	200%	12	10	0	54,5%	100,0%
OCTUBRE	95,5%	11	22	200%	8	14	0	36,4%	100,0%



Durante lo corrido del mes de octubre la ubicación por cuadrante respecto a las notas de calidad del total de los agentes profesionales está por encima del 90%, ubicándose en el cuadrante de color verde.

CAMPAÑA CALMA												
CALIDAD												
SEPTIEMBRE	S35 S36 S37 S38	VERDE	22	100%	AMARILLO	0	0%	ROJO	0	0%	TOTAL	22
OCTUBRE	S40 S41 S42 S43	VERDE	21	95%	AMARILLO	1	5%	ROJO	0	0%	TOTAL	22

CUADRANTES		
90,00%	100,00%	VERDE
80,00%	89,99%	AMARILLO
0,00%	79,99%	ROJO

Se relaciona tabla de número de muestras y nota de calidad por agente profesional para el mes de octubre 2021:

CALIDAD POR AENTE PROFESIONAL	NOTA	MUESTRAS
RAMIREZ CAÑÓN LUKY ASTRID	90%	2
TIRIA BUITRAGO DIANA PAOLA	93%	2
SUAREZ CABRA ANDRES FELIPE	93%	2
GALEANO AMAYA DANIEL EDUARDO	93%	2
TOVAR DIAZ OLGA VIVIANA	97%	2
VALENCIA BALLEN JUAN FRANCISCO	97%	2
MONROY MORALES GERMAN EDUARDO	97%	2
ONOFRE NÚÑEZ DANIELA	97%	2
GONZALEZ TUTA DIEGO FERNANDO	97%	2
RENGIFO JIMÉNEZ ANDREA MILENA	97%	2
CONTECHA LLORENTE RAMON RICARDO	100%	2
TOTAL	**95,5%**	**22**

De acuerdo con las muestras de monitoreo aleatorias auditadas durante el mes de Octubre, se evidencian errores no críticos, afectaciones leves de habilidades blandas, las cuales fueron retroalimentadas.

En octubre no se presentaron afectaciones en errores críticos, y los errores no críticos se han presentado por los siguientes motivos:

- 11 afectaciones al numeral 1.2. Brindar guion de despedida de acuerdo con la campaña.
- 2 afectaciones al numeral 1.1. Brindar guion de bienvenida de acuerdo con la campaña.
- 1 afectación al numeral 2.4. Escucha activa y concentración.

A continuación, se relaciona tabla de calidad, con cantidad de muestras y notas obtenidas por los profesionales para mes de septiembre y octubre:

LÍNEA CALMA		DEL 01 AL 22 DE SEPTIEMBRE		DEL 01 AL 21 DE OCTUBRE		NOTA FINAL 2021		TOTAL MUESTRAS	44
Nombres	Supervisor	# muestras	NOTA CALIDAD	# muestras	NOTA CALIDAD	MUESTRAS 2021	CALIDAD 2021		
CONTECHA LLORENTE RAMON RICARDO	LORENA VELANDIA	2	97%	2	100%	4	98%		
GALEANO AMAYA DANIEL EDUARDO	LORENA VELANDIA	2	97%	2	93%	4	95%		
GONZALEZ TUTA DIEGO FERNANDO	LORENA VELANDIA	2	93%	2	97%	4	95%		
MONROY MORALES GERMAN EDUARDO	LORENA VELANDIA	2	97%	2	97%	4	97%		
ONOFRE NÚÑEZ DANIELA	LORENA VELANDIA	2	97%	2	97%	4	97%		
RAMIREZ CAÑÓN LUKY ASTRID	LORENA VELANDIA	2	97%	2	90%	4	93%		
RENGIFO JIMÉNEZ ANDREA MILENA	LORENA VELANDIA	2	100%	2	97%	4	98%		
SUAREZ CABRA ANDRES FELIPE	LORENA VELANDIA	2	100%	2	93%	4	97%		
TIRIA BUITRAGO DIANA PAOLA	LORENA VELANDIA	2	97%	2	93%	4	95%		
TOVAR DIAZ OLGA VIVIANA	LORENA VELANDIA	2	97%	2	97%	4	97%		
VALENCIA BALLEN JUAN FRANCISCO	LORENA VELANDIA	2	97%	2	97%	4	97%		
TOTALES		22	97,0%	22	95,5%	44	96,2%		

8 Gestión de formación

Por parte del sistema de formación y capacitación permanente en la línea calma, para el mes de octubre la supervisión y coordinación continúa ejecutando el espacio formativo de manera semanal con el equipo de profesionales en la línea todos los jueves de 03:00 pm a 04:00 pm para el desarrollo de capacitaciones, socialización de experiencias, reporte de novedades, estudio de casos, entre otras actividades de acuerdo con la necesidad de la línea.

Se ejecutaron durante el mes 3 espacios formativos en las siguientes fechas, 07, 14 y 21 de octubre de 2021, con sus actas correspondientes.

- **Jueves, 7 de octubre·3:00 – 4:00pm**
  Espacio formativo: La expiación de la paternidad y la maternidad, a cargo de Astrid Ramirez agente profesional de la línea calma.

  Los temas tratados:

- Concepto general y definiciones
- Conductas que se presentan en la alienación parental
- Videos ilustrativos (novelas)
- Diseño de herramienta para trabajar la alienación parental
- Conclusiones y comentarios



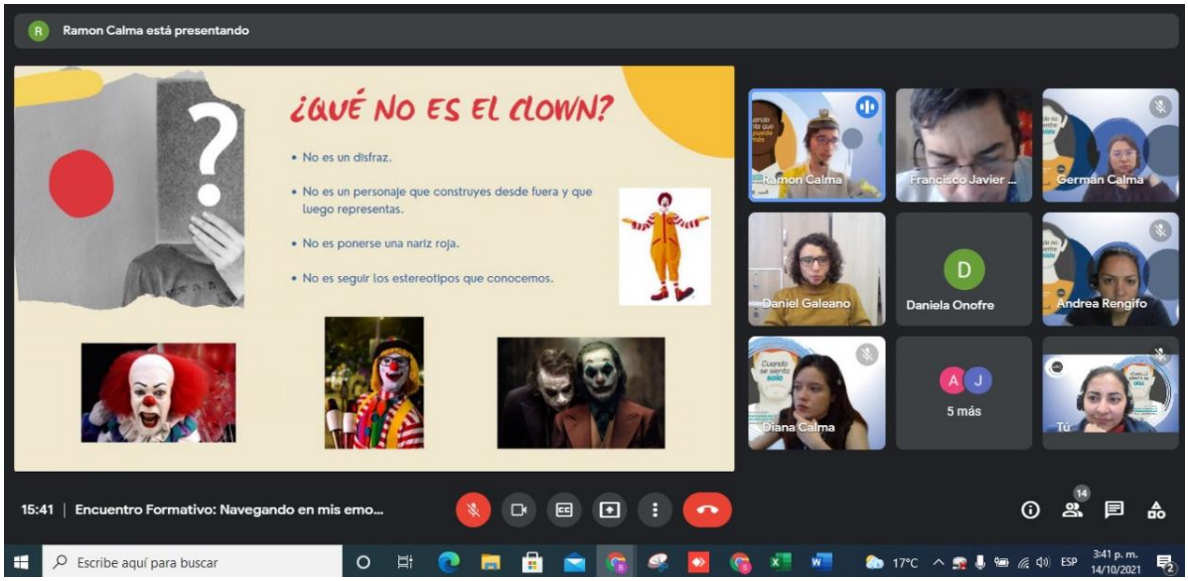


- **Jueves, 14 de octubre·3:00 – 4:00pm**
  Primera sesión: Encuentro Formativo: Navegando en mis emociones

  Los temas tratados:

- Concepto general y definiciones
- Autocuidado, autoestima, masculinidad hegemónica
- El clown en las nuevas masculinidades
- El humor como herramienta psicoeducativa
- Conclusiones y comentarios

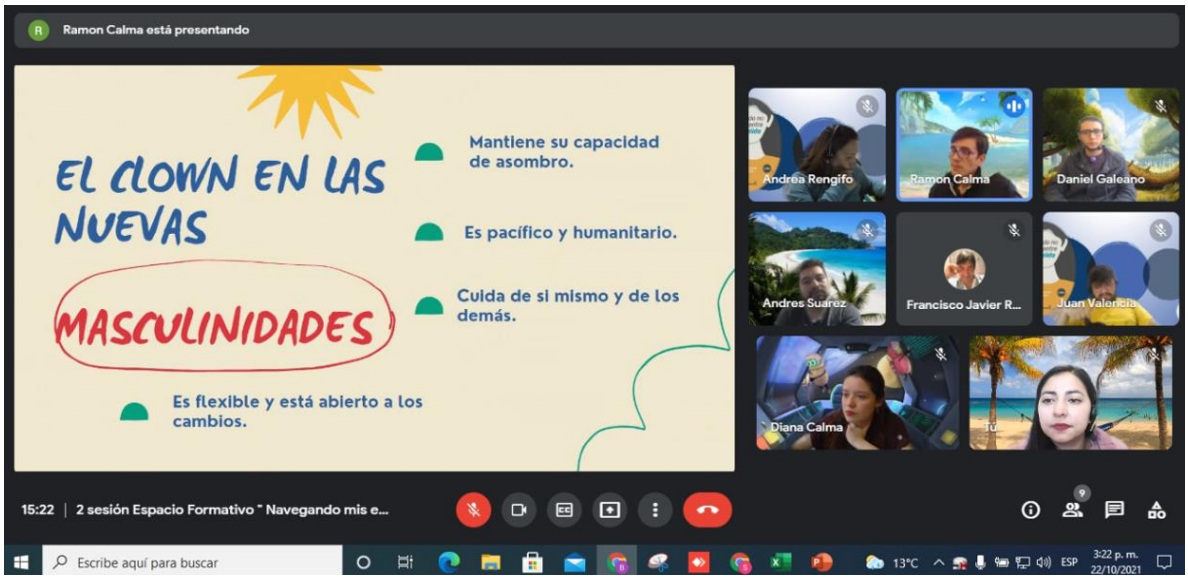


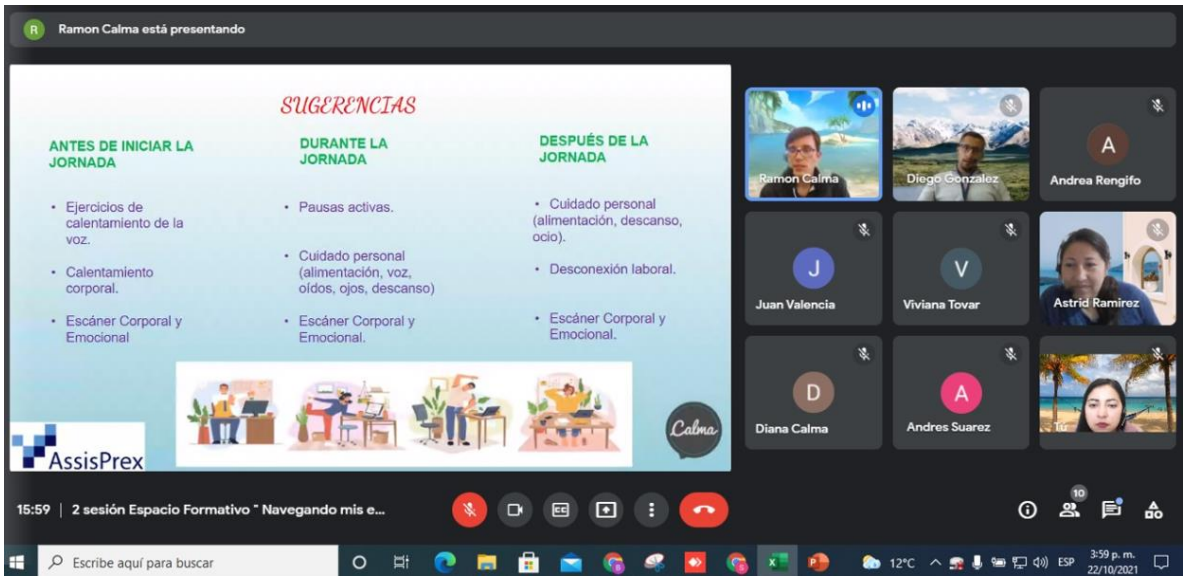


- **Viernes, 21 de octubre·3:00 – 4:00pm**
  Segunda sesión: Encuentro Formativo: Navegando en mis emociones

  Los temas tratados:

- Continuidad de terapia clown
- Socializar la actividad “Creando mi clown”
- Conclusiones y comentarios





9 Supervisión y coordinación

Para el mes de octubre, la supervisión operativa y de calidad en conjunto con la coordinación de la línea, realiza 2 reuniones con el equipo de profesionales.

Reunión operativa, viernes 08 de octubre 2021

- Reporte de indicadores tráfico telefónico, tiempo medio de conversación, adherencia, pausas, casos psicoeducativos
- Discusión y estudio de Casos

- Novedades de plataformas
- Dimensionamiento, programación de mallas de turno
- Reportes de pago de nómina (reporte de recargos y extras)
- Articulaciones de línea calma con diversas entidades
- Socialización de nuevas estrategias de la secretaria, el lanzamiento de la escuela hombres al cuidado



Reunión operativa, miércoles 13 de octubre 2021

- Reporte de indicadores tráfico telefónico, tiempo medio de conversación, adherencia, pausas, casos psicoeducativos
- Discusión y estudio de Casos
- Novedades sobre la Plataforma Kiosco.
- Novedades horarios de los Profesionales.
- Novedades en las llamadas del fin de semana anterior.
- Novedades del reporte de horas extras, recargos nocturnos y dominicales.
- Novedades del carné de vacunación Covid-19.
- Discusión sobre la propuesta realizada por Francisco Royett el día anterior acerca del tema del barrismo y la violencia en la vía.
- Socialización de una nueva agenda para registrar los procesos psicoeducativos del equipo.
- Novedades adicionales sobre la operación de la Línea Calma



La supervisión durante el mes comparte directrices, novedades e información con el equipo de profesionales a través de correo electrónico, plataforma telefónica que permitan el fortalecimiento de conceptos y conocimientos, procesos y procedimientos al interior de la línea para mantener el orden y control de la información.

- Creación de nueva matriz agenda para para servicio psicoeducativo.
- Creación de instrucciones previas para el usuario psicoeducativo.
- Formato de reporte de novedades o hallazgos de plataforma de captura de información.

10 reportes

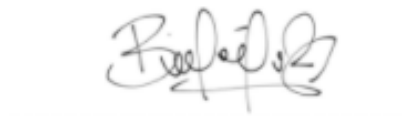
10.1 Reportes diarios

- Número de llamadas entrantes y salientes. OK
- Número de llamadas recibidas vs número de llamadas atendidas. OK
- Número y porcentaje de llamadas atendidas. OK
- Promedio de llamadas por hora y por día. OK
- Promedio de tiempo de conversación en la línea OK
- Número de llamadas salientes OK
- Número de tipificaciones por día OK
- Número de usuarios remitidos a servicio psicoeducativo por día. OK
- Número de usuarios atendidos en servicio psicoeducativo por día. OK

11 glosario

Ítem	Definición
Llamadas Entrantes	Todas las llamadas que entran a los skill sean contestadas o no
Llamadas Contestas en el Umbral	Son las llamadas contestadas dentro del tiempo ideal de atención (20 seg)
Llamadas Contestadas	Todas las llamadas atendidas dentro o fuera del umbral
Llamadas Abandonadas	Llamadas que el cliente cuelga a la espera de ser atendido
Llamadas de salida de la ext.	Llamadas salientes del centro de atención telefónica hacia el usuario
TMO	TMO (Tiempo Medio Operativo) es la suma de los tiempos que se definen dentro de la gestión del agente sobre el total de llamadas contestadas (ACD + ACW + HOLD) /Llamadas contestadas
TMO Out	TMO (Tiempo Medio Operativo de llamadas realizadas) es la suma de los tiempos que se definen dentro de la gestión del agente sobre el total de llamadas contestadas (ACD + ACW + HOLD) /Llamadas contestadas
ASA.	ASA (Average Speed Answer) Promedio de velocidad de respuesta, tiempo promedio que una llamada espera en la cola antes de ser contestada
%Nivel de Atención	llamadas contestadas / llamadas ofrecidas
%Nivel de Servicio	llamadas contestadas en el umbral / llamadas ofrecidas
%Nivel de Abandono	llamadas abandonadas / llamadas ofrecidas
PECC	Precisión error crítico del contrato
PECN	Precisión error critico de negocio
EC	Error Critico

12 Elaboró



Lorena Velandia Linares
Supervisora operativa y calidad
Assisprex SAS

Aprobó



Joaquín Niño
Gerente de operaciones
Assisprex SAS

Revisó

Francisco Royett
Coordinador Línea Calma
Subsecretaría de Cultura Ciudadana
Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte