Kra 17 No. 164-25. Edificio BPM Consulting. Bogotá, Colombia.
601 7569094
www.bpmconsulting.com.co

INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO

PROYECTO:

LÍNEA CALMA

CONTRATO N° 420 DE 2023

FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME

13 DE JULIO DE 2023

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.

PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME

01 al 30 de junio de 2023

INFORME NÚMERO

3

ENTREGADO A

SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE

1 Gestión operativa: Novedades de personal.

Durante el mes de junio de 2023 y de conformidad con el anexo técnico se mantuvo el equipo de trabajo así: 14 agentes profesionales, contratados bajo la modalidad de contrato de trabajo por obra labor cuyo objeto es la atención de las llamadas, asesoría jurídica y acompañamientos psicoeducativos. A continuación, se relacionan las fechas de ingreso de los diferentes profesionales y garantizando que se cumpla con el 50% de la planta mujeres y 50% hombres.

CÉDULA	Nombres y Apellidos	SEXO	Cargo	Fecha de Ingreso
1018424503	MAILLYN CELENE LONDOÑO PORTOCARRERO	MUJER	Jurídico y Legal	5/04/2023
1030635568	LEIDY PAOLA MURCIA FRANCO	MUJER	Agente Profesional	5/04/2023
1024578217	MARIA CAMILA ROMERO RIOS	MUJER	Agente Profesional	5/04/2023
33368481	LINA SUAREZ CASTRO	MUJER	Agente Profesional	10/04/2023
53061149	ANGELICA MARIA PINILLA GOMEZ	MUJER	Agente Profesional	12/04/2023
52148353	LUZ VIRGINIA GOMEZ MORALES	MUJER	Agente Profesional	12/04/2023
1020771320	DANIELA ONOFRE NUÑEZ	MUJER	Agente Profesional	12/04/2023
1018435817	RAMON RICARDO CONTECHA LLORONTE	HOMBRE	Agente Profesional	5/04/2023
1032433876	ANDRES FELIPE SUAREZ CABRA	HOMBRE	Agente Profesional	5/04/2023
1018470881	JAIME ANDRES PEÑA VARGAS	HOMBRE	Agente Profesional	5/04/2023
1015460736	DANIEL MARTINEZ LOPEZ	HOMBRE	Agente Profesional	12/04/2023
1018449316	NICOLAS SOLANO ABADIA	HOMBRE	Agente Profesional	12/04/2023
1018451962	RODRIGO OSWALDO ACOSTA CEPEDA	HOMBRE	Agente Profesional	14/04/2023
1010229348	DANIEL EDUARDO ESPOSITO ONATRA	HOMBRE	Agente Profesional	14/04/2023

Tabla 1: Agentes profesionales.

Formador:

CÉDULA	Nombres y Apellidos	SEXO	Profesión
1018451962	RODRIGO OSWALDO ACOSTA CEPEDA	HOMBRE	Formador

Tabla 2 Formador

Bajo la supervisión de:

CÉDULA	Nombres y Apellidos	Cargo	Estado	Fecha de Ingreso
80095540	MANUEL ALEXANDER CONDE SARMIENTO	Supervisor	Activo	5/04/2023

Tabla 3: Coordinador de la operación y de Calidad de la Línea Calma

1.1 Programación y Mallas de turno

La programación de los horarios se realiza de acuerdo con lo establecido en el anexo técnico desde el inicio de la operación el 05 de abril ofreciendo el servicio de lunes a viernes de 7:00am a 10:30pm, sábados de 8:00 am a 10:30 pm y domingosy festivos de 2:00pm a 10:30pm, con la finalidad de garantizar la atención y cobertura de las llamadas. Adicionalmente, la programación de los fines de semanase genera de tal manera que el 50% de los profesionales puedan tener descanso con el fin de aportar en el autocuidado, sin descuidar los indicadores de la línea.

1.1.1 Trabajo en casa turnos de apertura y cierre:

Desde el 01 al 30 de junio de 2023, la operación se ha encontrado en modalidad de alternancia, en donde se han solicitado espacios presenciales a solicitud de la Supervisión Operativa y de Calidad y la SCRD. Los turnos de apertura y cierre se han realizado desde casa al 100%, sin embargo, se han tenido acciones presenciales, de acuerdo con solicitud de la SCRD para tener jornadas de capacitación que son nombradas en el numeral **No. 7: Gestión de formación.**

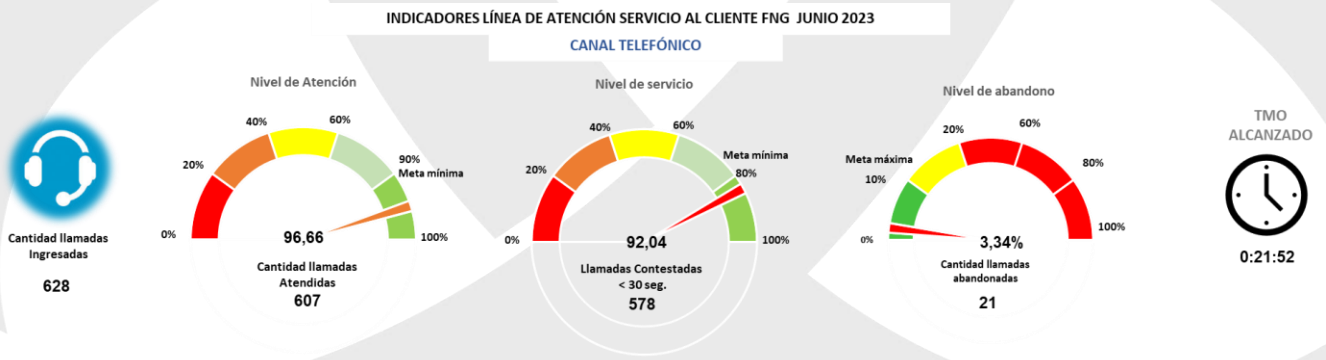
2 Gestión Histórica Inbound

Mes	Llamadas Ingresadas	Atendidas	Llamadas atendidas antes de los 40 Seg	Abandonadas	Nivel Atención	Nivel de Servicio	Nivel Abandono	Promedio TMO(min)
Abril	398	380	361	17	95,48%	90,70%	4,27%	0:26:16
Mayo	814	735	687	31	90,29%	84,40%	3,81%	0:24:12
Junio	628	607	578	21	96,66%	92,04%	3,34%	0:21:52
Total 2023	1.840	1.722	1.626	69	93,59%	88,37%	3,75%	0:24:07

Tabla 4: Histórico 2023

Durante esta fase del 2023 la línea ha recibido un total 1.840 llamadas de las cuales en el mes de junio presenta una disminución del 23% con respecto al mes anterior.

3 Gestión Inbound junio de 2023



Grafica 2: Indicadores de la línea OPAIN
Fuente Dashboard junio

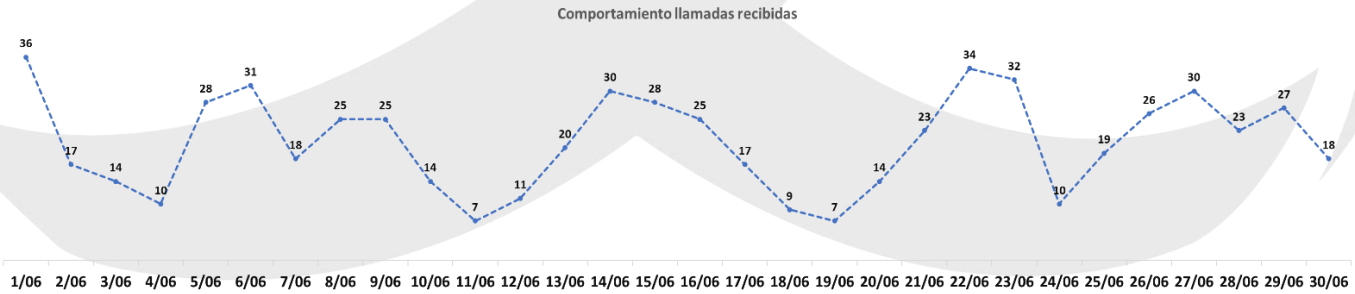
Durante el periodo del 1 al 30 de junio se han recibido un total de 628 llamadas de las cuales se atendieron 601 llamadas obteniendo un nivel de atención del 96,66%, con respecto al nivel de servicio las cuales fueron contestadas antes de los 40seg fueron 469 con un porcentaje del 93,06% y un abandono del 2,18% el TMO o promedio de las llamadas correspondió a 2:12 segundos.

Mes	Llamadas Recibidas	Llamadas Atendidas x Agente	Llamadas atendidas antes de los 30 Seg	Llamadas Abandonadas	usuario que usaron CallBack	Nivel Atención	Nivel de Servicio	Nivel Abandono	Promedio TMO(min)	Llamadas Reiterativas	Hombre
1/06/2023	36	35	34	1	0	97,2%	94,4%	2,78%	0:14:32	4	19
2/06/2023	17	17	17	0	0	100,0%	100,0%	0,00%	0:19:39	2	12
3/06/2023	14	14	14	0	0	100,0%	100,0%	0,00%	0:22:46	3	9
4/06/2023	10	10	9	0	1	100,0%	90,0%	0,00%	0:13:51	1	5
5/06/2023	28	28	28	0	0	100,0%	100,0%	0,00%	0:26:02	3	17
6/06/2023	31	29	28	2	0	93,5%	90,3%	6,45%	0:25:41	2	27
7/06/2023	18	18	18	0	0	100,0%	100,0%	0,00%	0:15:55	0	17
8/06/2023	25	25	25	0	0	100,0%	100,0%	0,00%	0:20:09	2	15
9/06/2023	25	24	22	1	0	96,0%	88,0%	4,00%	0:15:44	3	13
10/06/2023	14	14	14	0	0	100,0%	100,0%	0,00%	0:12:31	3	7
11/06/2023	7	7	6	1	1	100,0%	85,7%	14,29%	0:33:02	1	5
12/06/2023	11	11	9	0	2	100,0%	81,8%	0,00%	0:47:47	0	10
13/06/2023	20	20	19	0	0	100,0%	95,0%	0,00%	0:25:40	0	16
14/06/2023	30	30	30	0	0	100,0%	100,0%	0,00%	0:26:59	4	17
15/06/2023	28	27	26	1	1	96,4%	92,9%	3,57%	0:24:19	2	21
16/06/2023	25	25	22	0	0	100,0%	88,0%	0,00%	0:19:02	2	16
17/06/2023	17	17	17	0	0	100,0%	100,0%	0,00%	0:17:01	1	13
18/06/2023	9	9	8	0	1	100,0%	88,9%	0,00%	0:22:34	0	3
19/06/2023	7	7	7	0	0	100,0%	100,0%	0,00%	0:28:42	0	4
20/06/2023	14	14	13	0	1	100,0%	92,9%	0,00%	0:10:50	0	7
21/06/2023	23	22	21	1	0	95,7%	91,3%	4,35%	0:21:00	4	14
22/06/2023	34	33	30	1	1	97,1%	88,2%	2,94%	0:22:19	6	21
23/06/2023	32	29	27	3	2	90,6%	84,4%	9,38%	0:28:09	1	19
24/06/2023	10	10	9	0	0	100,0%	90,0%	0,00%	0:22:27	0	7
25/06/2023	19	18	16	0	1	94,7%	84,2%	0,00%	0:24:06	3	6
26/06/2023	26	23	20	3	0	88,5%	76,9%	11,54%	0:20:44	5	14
27/06/2023	30	26	24	4	0	86,7%	80,0%	13,33%	0:22:49	4	20
28/06/2023	23	22	22	1	0	95,7%	95,7%	4,35%	0:06:31	7	9
29/06/2023	27	25	25	2	0	92,6%	92,6%	7,41%	0:28:22	3	18
30/06/2023	18	18	18	0	0	100,0%	100,0%	0,00%	0:16:46	3	10
junio 2023	628	607	578	21	11	96,66%	92,04%	3,34%	0:21:52	69	391

Tabla 5: Detalle diario de llamadas
Fuente Dashboard Ucontact

Durante el mes de junio se atendieron 607 llamadas de las cuales como usuarios reiterativos fueron 69 los cuales se comunicaron más de dos veces a la línea.

Para el mes de junio, la semana con mayor número de llamadas recibidas fue la comprendida entre el 5 al 11. Donde se recibieron 148 llamadas dentro de horario, de las cuales se atendieron 146 satisfactoriamente, con un nivel de atención del 97,97% y un tiempo promedio de conversación de 21 minutos con 52 segundos.



Gráfica 2: Comportamiento diario de llamadas
Fuente Dashboard Ucontact

3. Tipificación de llamadas:

Durante el periodo de junio de 2023 se han tipificado 554 casos en el sistema de captura de datos, se evidencia un mayor número de tipificaciones correspondientes a Protocolo P1 - situaciones emocionales en general con 149 capturas, equivalentes al 38,01%, seguido de llamadas informativas con una participación del 30,87% con 121 llamadas, seguida protocolo P2 - situaciones que involucran violencia de pareja, con 105 capturas, equivalentes al 26,79%, seguido de tipificaciones correspondientes al protocolo P3: situaciones que involucran violencia de pareja, con 17 capturas, equivalentes al 4,34%

Detalle de Protocolo	Cantidad	% Participación
Protocolo: P1 Situaciones Emocionales en General	149	38,01%
Llamadas Informativas	121	30,87%
Protocolo: P2 Situaciones que involucran Violencia de pareja	105	26,79%
Protocolo: P3 Otras Violencias Machistas	17	4,34%
Total de llamadas efectivas	392	100,00%
Detalle de llamada	Cantidad	% Participación
Llamadas Colgadas	90	55,56%
Llamadas de prueba	30	18,52%
Llamada equivocada / Broma	15	9,26%
Llamadas sin audio	27	16,67%
Total Llamadas no efectivas	162	100,00%

Tabla 6: Detalle de tipificación
Fuente: Captura de información de contingencia

3.1 Uso de estados Ucontact:

Para el mes de junio y con el objetivo de evidenciar la ocupación de los/as profesionales de la línea Calma, se desarrolló un plan de acción en donde se da creación de nuevos estados de Ucontact que permiten visibilizar a detalle las actividades realizadas por los/as profesionales durante su turno diario. Estos estados son de acuerdo con lo estipulado en el aplicativo, las sugerencias propuestas por la SCRD, BPM Consulting y los/as profesionales, teniendo presentecada una de las actividades realizadas durante la jornada laboral.

De esta manera, se adicionan al aplicativo los siguientes estados:

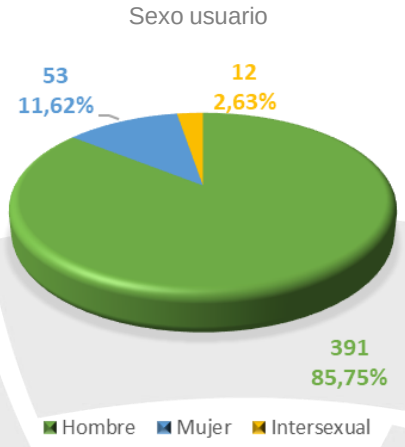
- Disponible-Datos Corresponde al registro en el sistema de captura de información.
- Disponible-Marcación Manual Reportes institucionales Marcación para devolución de llamadas.
- Disponible-Entrenamiento: Cuando el agente está en capacitación.
- Disponible-Reunión: Cuando asisten a reuniones programadas por BPM y/oSCRD
- Disponible-Personal Se tendrá para cuando inicie los profesionales inicienlos Psicoeducativos.
- Disponible Break 1: Para tomar el primer descanso de la jornada laboral
- Disponible Break 2: Para tomar el Segundo descanso de la jornada laboral
- Disponible Almuerzo: Para tomar el almuerzo su jornada laboral
- Disponible Baño: Para cuando el profesional necesita utilizar este.

Datos Sociodemográficos tipificados:

Los datos sociodemográficos expuestos en el presente informe se obtuvieron en medio de las llamadas por medio de preguntas puntuales y fueron ingresados al aplicativo de captura de contingencia de datos propio de BPM consulting.

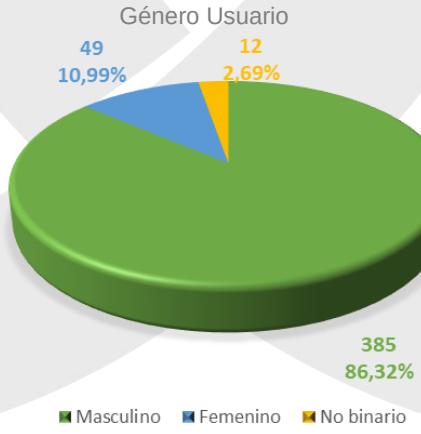
A continuación, se presentan gráficos correspondientes a sexo, identidad de género, orientación sexual, identidad étnico racial y nivel educativo.

El 85,75% de los usuarios que se comunicaron durante el mes de junio de 2023 ha referido ser de sexo hombre, el 11,62% ha referido ser de sexo femenino; y tan solo el 2,63% se refiere como intersexual.



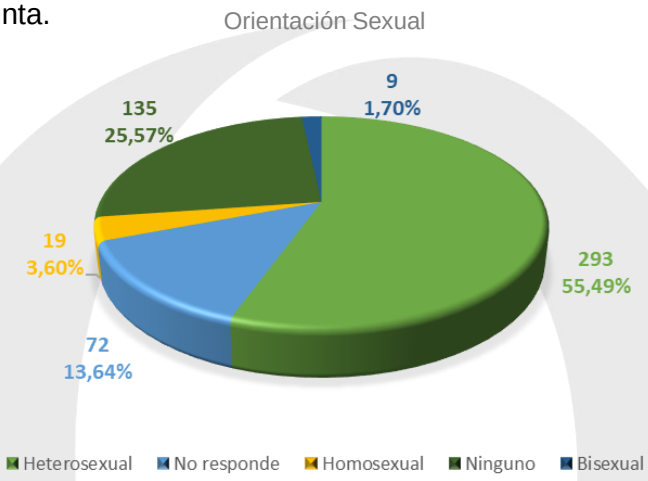
Grafica 3 Sexo usuario
Fuente: Captura de información de contingencia

El 86,32% de los usuarios se ha identificado como Masculino, el 10,99% como Femenino, el 2,69% de los usuarios se identifican como No binario. Lo anterior, permite visualizar que el 99,30% de los usuarios que se comunican a la línea Calma se identifican como hombres y mujeres.



Grafica 4 Genero usuario
Fuente: Captura de información de contingencia

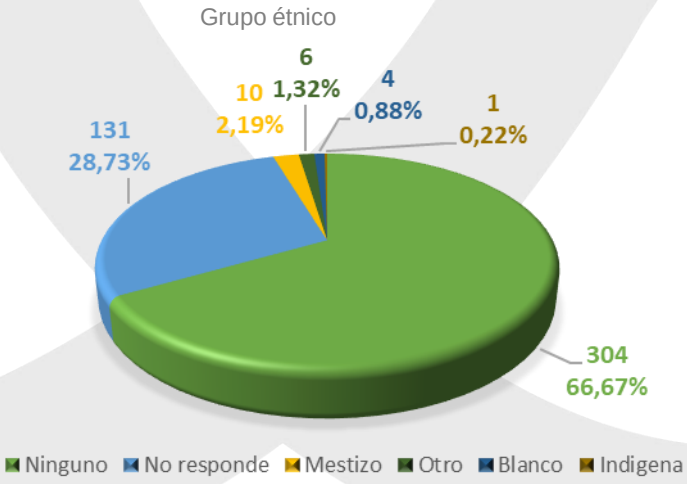
El 55,49% de los usuarios ha referido que su orientación sexual es heterosexual, el 3,60% menciona reconocerse ser Homosexual, el 1,70% como bisexual y el 39,20% prefirió no responder a la pregunta.



Grafica 5 Orientación Sexual

Fuente: Captura de información de contingencia

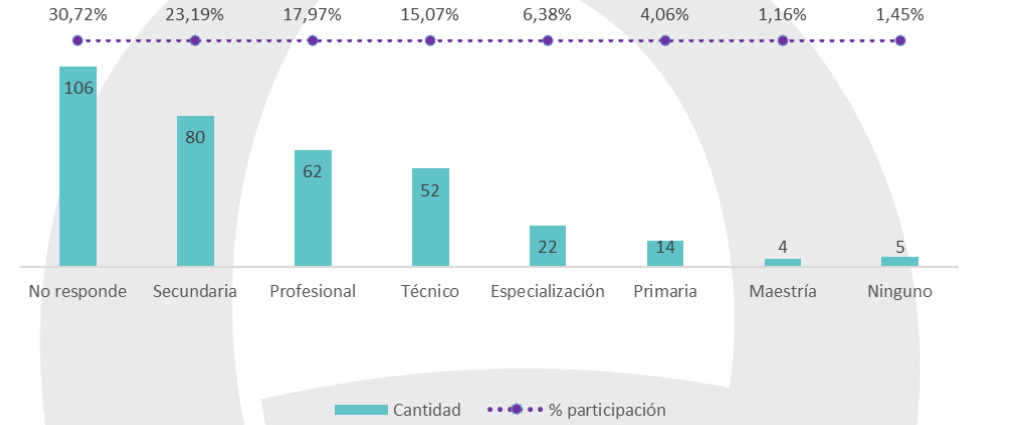
Con respecto al grupo étnico con el que los usuarios se identifican se evidencia que el 66,67% no se identifica con algún grupo racial, seguido del 28,73% no sabe / no responde, el 2,19% se identifica como mestizo, el 0,88% se identifica como blanco y tan solo el 2,19% como otro y/o indígena. Por otra parte, en cuanto al país de origen, el 100% de los usuarios refirieron ser de nacionalidad colombiana.



Grafica 6 Identidad étnica

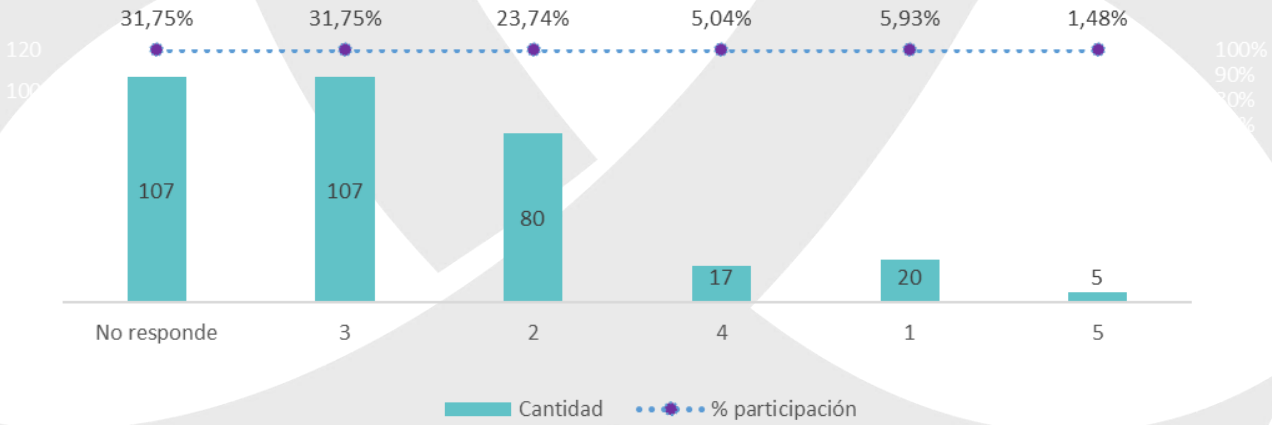
Fuente: Captura de información de contingencia

Respecto a nivel educativo se puede evidenciar que el 30,72% no sabe / No responde la pregunta con respecto a su grado educativo mientras que el 23,19% informa contar con secundaria, el 17,97% indica ser profesional, seguido del técnico con una participación del 15,07%, y el 6,38% menciona contar con especialización y el 4,06% indica contar con primaria.



Grafica 7 Nivel educativo
Fuente: Captura de información de contingencia

En cuando al nivel socioeconómico, se observa que el 36,40% de los usuarios No sabe / No responde, seguido del 29,68% con un nivel 3, seguido del 20,49% del nivel 2 y para el nivel 4 y 1 con una participación del 6,01%



Grafica 8 Nivel SocioEconómico
Fuente: Captura de información de contingencia

Finalmente, respecto a las localidades desde las cuales hay un porcentaje de comunicación más alto por parte de los usuarios se encuentra que el 9,64% refieren pertenecer a Suba, el 8,48% a Engativá y el 6,71% a localidad de Kennedy.

Localidad	Cantidad	% participación
No sabe / No responde	253	49,61%
Suba	37	7,25%
Engativá	33	6,47%
Kennedy	26	5,10%
Ciudad Bolívar	21	4,12%
Bosa	18	3,53%
Fontibón	16	3,14%
San Cristóbal	14	2,75%
Chapinero	12	2,35%
Usaquén	10	1,96%
Rafael Uribe Uribe	10	1,96%
Puente Aranda	10	1,96%
Usme	9	1,76%
Teusaquillo	8	1,57%
Tunjuelito	8	1,57%
Santa Fe	8	1,57%
Barrios Unidos	6	1,18%
Antonio Nariño	5	0,98%
Los Mártires	5	0,98%
La Candelaria	1	0,20%

Tabla 7 Nivel Socioeconómico
Fuente: Captura de información de contingencia

4. Gestión Outbound

En el mes de junio se han realizado 709 llamadas salientes, entre las cuales se encuentran llamadas de prueba, llamadas devueltas por corte, ingreso en horario no hábil, llamadas abandonadas, llamadas de evaluación de servicio, llamadas de seguimiento emocional y activaciones de ruta con la línea 123, 141, 115,141, 106.

Semana	Mes	Llamadas Juridica	Llamadas Psicologos	Llamadas Salientes	Promedio TMO(min)	TMO(Seg)
jueves	1/06/2023	5	11	16	0:18:18	1.098
viernes	2/06/2023	5	14	19	0:06:11	371
Sabado	3/06/2023	0	1	1	0:16:05	965
Domingo	4/06/2023	0	5	5	0:16:31	991
lunes	5/06/2023	3	7	10	0:17:27	1.047
martes	6/06/2023	7	32	39	0:07:27	447
miercoles	7/06/2023	3	18	21	0:11:51	711
jueves	8/06/2023	6	7	13	0:06:28	388
viernes	9/06/2023	8	13	21	0:14:19	859
Sabado	10/06/2023	0	9	9	0:07:06	426
Domingo	11/06/2023	0	1	1	0:43:09	2.589
lunes	12/06/2023	0	2	2	0:19:12	1.152
martes	13/06/2023	4	8	12	0:10:06	606
miercoles	14/06/2023	10	10	20	0:08:01	481
jueves	15/06/2023	7	10	17	0:10:27	627
viernes	16/06/2023	5	3	8	0:18:12	1.092
Sabado	17/06/2023	0	6	6	0:17:48	1.068
Domingo	18/06/2023	0	1	1	0:00:22	22
lunes	19/06/2023	0	4	4	0:00:48	48
martes	20/06/2023	11	2	13	0:09:38	578
miercoles	21/06/2023	5	7	12	0:00:48	48
jueves	22/06/2023	4	10	14	0:09:35	575
viernes	23/06/2023	2	6	8	0:13:52	832
Sabado	24/06/2023	0	8	8	0:22:37	1.357
Domingo	25/06/2023	0	9	9	0:03:50	230
lunes	26/06/2023	3	4	7	0:07:16	436
martes	27/06/2023	5	9	14	0:07:01	421
miercoles	28/06/2023	8	3	11	0:09:32	572
jueves	29/06/2023	4	4	8	0:08:46	526
viernes	30/06/2023	6	13	19	0:11:32	692
Total	julio 2023	111	237	348	0:11:49	709

Tabla 8 Llamadas Outbound
Fuente Dashboard Ucontact

Satisfacción y efectividad:

Respecto a la satisfacción y efectividad de las llamadas de evaluación de servicio se obtuvieron los siguientes gráficos para el mes de junio**.**

El 94,83% de los usuarios contactados ha referido sentirse mejor después de haberse comunicado con los profesionales de línea Calma, el 5,17% ha referido sentirse igual de realizar la escucha de llamada.



Grafica 9 Sentimiento de orientación
Fuente: Captura de información de contingencia

El 90,91% de los usuarios contactados ha referido que recomendarían a otros hombres llamar a la línea Calma, lo cual permite inferir que encuentran un buen servicio, que cuenta con condiciones óptimas a nivel de atención y orientación.



Grafica 10 Recomendación de la línea
Fuente: Captura de información de contingencia

El 90,91% de los usuarios contactados han referido que la llamada les permitiómanejar mejor sus emociones y tan solo el 9.09% informo que la llamada no leayudó a manejar sus emociones.



Grafica 11 Manejo de emociones
Fuente: Captura de información de contingencia

5. Encuentros psicoeducativos - Acompañamiento jurídico

5.1 Hombres en atención psicoeducativa

Para el mes de junio, la línea CALMA inicio el servicio de Encuentros Psicoeducativos donde usuarios indicaron los horarios que más le convenian para poder asistir.

Totales Psicoeducativos	Psicoeducativos Programados	# de sesiones Programadas	# de sesiones asistidas	# de hombres atendidos
	8	16	12	7

Tabla 9 Base Psicoeducativos Fase anterior
Fuente: Base gestión Psicoeducativos.

Teniendo en cuenta las primeras sesiones se observa que el 88% de los que iniciaron el servicio 2 desistieron y/o no se conectaron para el acompañamiento de la estrategia y/o no se conectaron a las otras sesiones que fueron programadas.

5.2 Hombres en acompañamiento jurídico

Fecha	Atendido	En espera	No Contactado	Total
Abril	14	0	5	19
Mayo	33	18	15	66
Junio	40	30	14	84
Total	87	48	34	169

Tabla 10 Consolidado de registro de atenciones
Fuente: Captura de información de contingencia

Durante el mes de junio la Abogada Maillyn Londoño realizo a los Psicólogos de la línea aclaraciones de las casuísticas que se presentan en la operación y que atañe a los diferentes procesos que se ven en las orientaciones y/o correos que llegan de los diferentes lugares de la entidad. Además, de validar si aplica o no enviar correo al área jurídica, dado que a veces se le brinda la información al usuario con su apoyo.

Tipo de orientación	Cantidad	% participación
Llamada Efectivas	40	47,62%
Timbra No contesta	24	28,57%
No se logró contacto	14	16,67%
Volver a llamar	5	5,95%
Llamada Colgada	1	1,19%
Total	84	100,00%

Tabla 11 registro de atenciones junio
Fuente: Captura de información de contingencia

Durante el mes de junio la profesional jurídica realizo 84 atenciones que fueron remitidos por parte de los Psicólogos para el acompañamiento Jurídico, de las cuales 40 se brindó la orientación respectiva, 24 usuarios quedaron a la espera para ser contactados debido que no contestaron, 14 usuarios no se lograron contactar para la orientación correspondiente. Para profundizar en detalle la atención brindada hasta la fecha en atenciones socio jurídicas, se adjunta **Anexo 1** en la carpeta *"Anexos Informe Gestión SCRD – junio Línea Calma"*.

Tipo de orientación	Cantidad	% participación
Violencia Intrafamiliar	61	30,05%
Custodia	36	17,73%
Visitas	30	14,78%
Alimentos Niños, Adolecentes	29	14,29%
Penal	14	6,90%
UMH / Separación cuerpo / bienes	10	4,93%
Revisión del Acta	7	3,45%
Divoricio	5	2,46%
Reconocimientos N/A	4	1,97%
Restablecimientos de derechos / vulneración NNA	2	0,99%
Laboral	1	0,49%
Permiso para salir del pais	1	0,49%
Adopción Nacional y/o Internacional	1	0,49%
Alimentos Adultos	1	0,49%
Derecho del acusado, Garantias procesales minimas, Derecho Disciplinarias.	1	0,49%

Tabla 12 registro de atenciones junio
Fuente: Captura de información de contingencia

Con respecto a las orientaciones jurídicas que se han realizado se evidencia que el 30,05% corresponde a violencia intrafamiliar, seguido de custodia con un 17,73%, seguido de visitas a sus hijos con un 14,78% y en cuarto lugar Alimentos niños, adolescentes.

Durante el mes de junio la Abogada Maillyn Londoño realizo a los Psicólogos de la línea aclaraciones de las casuísticas que se presentan en la operación y que atañe a los diferentes procesos que se ven en las orientaciones y/o correos que llegan de los diferentes lugares de la entidad. Además, de validar si aplica o no enviar correo al área jurídica, dado que a veces se le brinda la información al usuario con su apoyo.

Agentes Profesionales	Consultas
LINA SUAREZ CASTRO	1
LUZ VIRGINIA GOMEZ MORALES	2
DANIEL MARTINEZ LOPEZ	2
NICOLAS SOLANO ABADIA	1
DANIEL EDUARDO ESPOSITO ONATRA	1
Total	**7**

Tabla 13 registro de atenciones junio
Fuente: Captura de información de contingencia

6. Gestión de Calidad

El monitoreo de la prestación del servicio tiene como objetivo que se realice las diferentes contenciones de cliente final de manera adecuada. Por medio de la detección de forma objetiva de las principales falencias y/u oportunidades de mejora en los Agentes profesionales del contact center. Se concentra en la revisión de calidad en los diferentes canales de comunicación, aplicando un esquema de revisión preventiva en lugar de correctiva. Esta labor la realiza el líder de Calidad asignado al proyecto.

Metodología para la gestión de Calidad

Para el mes de junio se inicia la metodología de monitoreos basados en los días hábiles, jornada laboral y cantidad de agentes profesionales de la campaña.

Cantidad de días hábiles: 22 días

Para la selección de llamadas a auditar, se toman los siguientes criterios:

1. Llamadas iniciando la operación, rango entre las 8am hasta las 12m.
2. Llamadas finalizando la jornada, rango entre las 2pm y 5pm.
3. TMO entre los 15 y 20 minutos.

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. Acompañado de un Feedback grupal donde se genera la escucha de las llamadas donde evidencian fortalezas y debilidades presentadas durante las interacciones. Este ejercicio se realiza al equipo de profesionales de manera aleatoria tomando base la matriz de calidad. con el ánimo de seguir ofreciendo una 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 genera planes de acción para mejorar el indicador y la atención en la línea.

Para el mes de junio de 2023, se han tomado 2 muestras de monitoreo a llamadas inbound de los 14 agentes profesionales que atienden la línea Calma. Se da alcance en monitoreos al 35,7% del personal auditable.

Para este mes se realiza un ejercicio con 5 agentes de la línea calma para validar los lineamientos y se evidencia que 1 agente no concordó con este ejercicio, de lo cual se realiza la retroalimentación con la que busca que todos estén alineados.

Agentes Profesionales	Linea 123	ICBF	Comisaria	contención	Linea Purpura
LUZ VIRGINIA GOMEZ MORALES	Si	Si	Si	Si	Si
DANIEL EDUARDO ESPOSITO ONATRA	Si	Si	Si	Si	No
DANIELA ONOFRE	Si	Si	Si	Si	No
ANGELICA MARIA PINILLA GOMEZ	Si	Si	Si	Si	No

Tabla 14 registro de atenciones junio
Fuente: Propia

Se indica que solo se puede direccionar a línea purpura cuando la mujer tenga pleno conocimiento que va a hacer contactado por ellos y que tengamos la autorización previa de la usuaria para que la llamen y ella reciba esta llamada.

De acuerdo con los resultados mostrados en la gráfica “participación de errores No críticos” para el canal telefónico se evidencia la mayor afectación en los ítems:

- Contesta oportunamente la llamada.
- Confirma información y/o ofrece asistencia adicional.

De acuerdo con lo hablado muestras de monitoreo aleatorias auditadas durante el mes de junio de 2023, no se evidencian errores no críticos ni afectaciones leves de habilidades blandasy tampoco se presentaron afectaciones en errores críticos. Para identificar las muestras seleccionadas, con los audios y formato de evaluación y monitoreo de llamadas por profesional, se adjunta **Anexo 2** en la carpeta *“Anexos Informe Gestión SCRD – junio LíneaCalma”*.

7. Gestión de formación: Los profesionales de línea calma durante el mes de junio participaron en los diferentes espacios gestionados por la SCRD con el fin de fortalecer los conceptos de masculinidades corresponsales y NO violentas, así como el Desarrollo de experiencias con otras redes de atención sobre misionalidad. Las actividades fueron coordinadas por la Coordinador de la operación y de Calidad de la Línea Calma de Manuel Conde -BPM otras realizadas o gestionadas por el contratista Orientador de la Línea Calma José Díaz y apoyado de otras entidades, así como la participación de las reuniones de seguimiento del contrato 420. A continuación, se enlistan estas actividades y el respectivo detalle se encuentra enel Anexo No 2 Reporte de capacitaciones Línea Calma las Actividades realizadas:

Fecha	Actividad	responsable
6/06/2023	Acta Capacitación Masculinidades corresponsales Y NO violentas.	José Díaz, orientador Linea Calma
7/06/2023	Reunión Seguimiento Contrato 420.	BPM - SCRD
15/06/2023	Desarrollo de experiencias con otras redes de atención sobre misionalidad y praxis de línea calma para promover masculinidades corresponsables y no violentas.	Psicologos Linea Calama y José Díaz, orientador Linea Calma
20/06/2023	Reunión Seguimiento Contrato 420.	BPM - SCRD
22/06/2023	Reunión de seguimiento equipo Linea Calma y Orientación Misional.	José Díaz, orientador Linea Calma y Manuel Conde Coordinador de la operación y de Calidad de la Línea Calma
26/06/2023	Capacitación servicio 2 Psicoeducativos sesion 1.	Rodrigo Acosta
27/06/2023	Capacitación servicio 2 Psicoeducativos sesion 2.	Rodrigo Acosta

8. Pausas Activas y actividades de salud mental para el equipo de profesionales

De acuerdo con lo establecido por el departamento de bienestar y seguridad y salud en el trabajo se ha compartido información con los(as) agentes profesionales de línea Calma, respecto a pausas activas y diferentes actividades de participación voluntaria para la realización de pausas activas para que realicen actividad física desde la casa (sesiones de pausas activas) y presenciales cuando el equipo o parte del equipo se encuentra en las instalaciones de BPM Consulting SAS, con el fin de favorecer la condición física y disminuir el sedentarismo, este es un espacio que permite disminuir el estrés, reducir la fatiga física y mental y mejorar el desempeño laboral

Estas pausas son enviadas diariamente desde la Supervisión Operativa y de Calidad, por medio de diferentes canales de comunicación a los/as profesionales, con el fin de que asistan al espacio que más se ajusta a sus posibilidades del día. Sin embargo, también se realizan espacios sincrónicos como equipo, para acompañar la pausa activa y promover espacios de desconexión durante la jornada. el respectivo detalle se encuentra en el Anexo No 18.

9. Reportes

Durante el mes de junio Supervisión operativa Línea Calma realizo los reportes diarios por los canales acordados con el fin de dar a conocer el comportamiento de la línea.

9.1 Reportes diarios

- Número de llamadas entrantes
- Número de llamadas recibidas vs número de llamadas atendidas.
- Número y porcentaje de llamadas atendidas.
- Promedio de tiempo de conversación en la línea

10. Glosario

Ítem	Definición
Llamadas Entrantes	Todas las llamadas ingresadas a la Plataforma de Ucontact por parte de los usuarios
Llamadas Contestas en el Umbral	Son las llamadas contestadas dentro de los (30 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.
%Nivel de Atención	llamadas contestadas / llamadas recibidas
%Nivel de Servicio	llamadas contestadas en el umbral / llamadas recibidas
%Nivel de Abandono	llamadas abandonadas / llamadas recibidas

Este reporte se elaboró con aportes de todo el equipo de línea Calma. Para efectos se suscribe a los (xxx) días del mes de junio de 2023 por:

Elaboro:

Manuel A Conde s

Manuel Conde
Coordinador de la operación y de Calidad de la Línea Calma BPM Consulting.

Aprobó:

Luz Eneida Gómez
Gerente de Operaciones
BPM Consulting SAS

Revisó:
José Darío Díaz Rodríguez
Contratista – Apoyo a la supervisión
Subsecretaría de cultura ciudadana y gestión del conocimiento
Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte

Aprobó:
Giancarlo Chiappe Ferroni
Supervisor contrato 420 de 2023
Director de transformaciones culturales
Subsecretaría de cultura ciudadana y gestión del conocimiento
Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte