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

11 DE SEPTIEMBRE 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 31de julio de 2023

INFORME NÚMERO

4

ENTREGADO A

SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE

1. ANS CONTRACTUALES

A continuación, se adjunta los ANS obtenidos para el mes de julio de 2023.

Defínción del Indicador	Formula	Frecuencua	Meta	Objetivo Alcanzado	Cumple Si/No
Nivel de No Abandono: es la participación que tienen las llamadas no contestadas en el total de llamadas ofrecidas. Las llamadas ofrecidas se tienen en cuenta desde que el IVR transfiera la llamada al grupo de agentes.	% No Abandono = 100-(# llamadas no contestadas (abandonadas) /# llamadas ofrecidas por 100)	Mensual	96%	96%	Si Cumple
Nivel de abandono después del Umbral representa la cantidad de llamadas que fueron abandonadas por parte del ciudadano después de pasar el umbral de 30 segundos. Las llamadas ofrecidas se tienen en cuenta desde que el IVR transfiera la llamada al grupo de agentes.	% Abandono de llamadas % / Umbral 100 contestadas (abandonadas) posterior a los 30s/# llamadas ofrecidas por 100)	Mensual	96%	96%	Si Cumple
Nivel de atención: representa el número de llamadas que fueron contestadas del total de llamadas recibidas en la operación.	%NA= # de llamadas contestadas / # de llamadas recibidas por 100	Mensual	96%	96%	Si Cumple
Nivel de satisfacción del usuario frente a la atención recibida: representa el nivel de satisfacción del usuario, donde 1 está muy insatisfecho con el servicio y 5 está muy satisfecho con el servicio.	%NSU = # de usuarios satisfechos y muy satisfechos (4 y 5) con el servicio / # de usuarios que llaman a la Línea diariamente.	Mensual	90%	96%	Si Cumple
Precisión Error Crítico: es cualquier desviación al proceso en el contacto con el usuario que hace que esa transacción sea defectuosa, generando que el usuario final debe llamar nuevamente o incurra en pérdida de tiempo o dinero. El error crítico asigna nota	%PEC= 100 - (# llamadas con error crítico / # total de llamadas monitoreadas)	Mensual	96%	100%	Si Cumple
Disponibilidad del servicio: Tiempo mensual en el cual se debe garantizar física y tecnológicamente la continuidad del servicio.	%DS=Tiempo en horas ejecutadas en el mes / el tiempo total en horas de disponibilidad en el mes por 100	Mensual	90%	100%	Si Cumple

Tabla: Indicadores Cumplimiento de ANS
Fuente Dashboard julio

La Información se puede visualizar en la carpeta anexo 8 en el archivo de Excel **Indicadores julio 2023.**

2 Gestión operativa: Novedades de personal.

Durante el mes de julio 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

2.1 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.

2.2 Trabajo en casa turnos de apertura y cierre:

Desde el 01 al 31 de julio 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.**

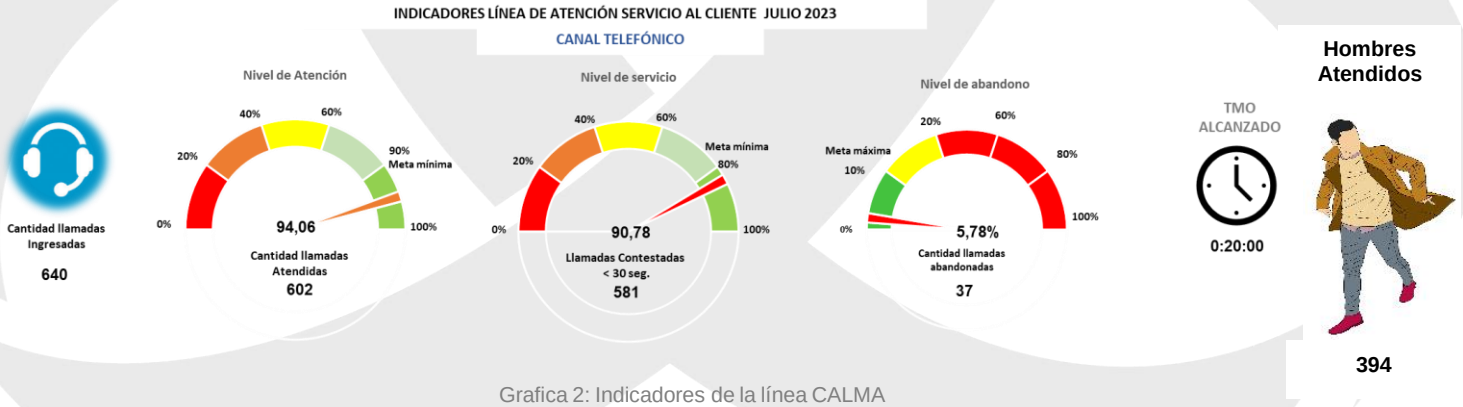
3 Gestión Histórica Inbound

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
Julio	640	602	581	37	94,06%	90,78%	5,78%	0:20:14
Total 2023	2.480	2.324	2.207	106	93,71%	88,99%	4,27%	0:23:09

Tabla 4: Histórico 2023

Durante esta fase del 2023 la línea ha recibido un total 2.480 llamadas de las cuales en el mes de julio presenta una disminución del 2,07% con respecto al mes anterior.

4 Gestión Inbound julio de 2023



Grafica 2: Indicadores de la línea CALMA
Fuente Dashboard julio

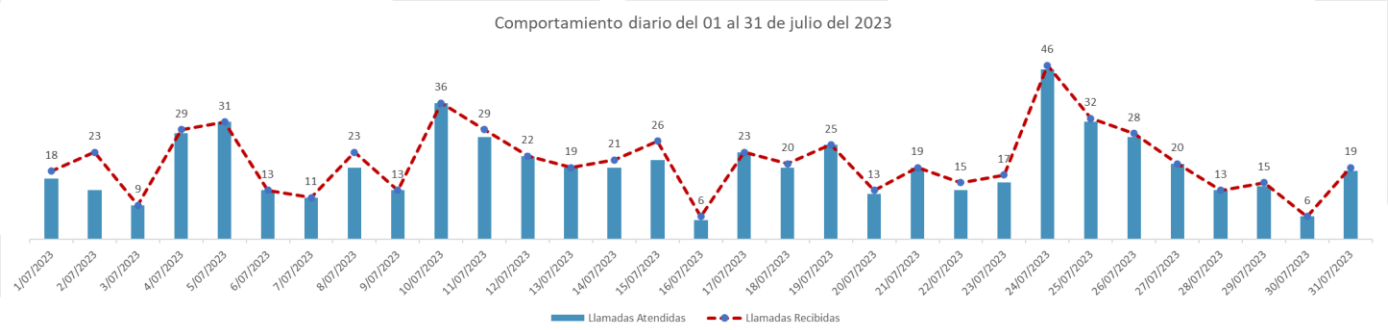
Durante el periodo del 1 al 31 de julio se han recibido un total de 640 llamadas de las cuales se atendieron 602 llamadas obteniendo un nivel de atención del 94,06%, con respecto al nivel de servicio las cuales fueron contestadas antes de los 40seg fueron 581 con un porcentaje del 90,78% y un abandono del 5,78% el TMO o promedio de las llamadas correspondió a 20:00 segundos.

Semana	Mes	Llamadas Recibidas	Llamadas Atendidas	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
Sabado	1/07/2023	18	16	15	2	0	88,89%	83,33%	11,11%	0:15:26	1	11
Domingo	2/07/2023	23	13	10	10	0	57%	43,48%	43,48%	0:27:39	2	7
lunes	3/07/2023	9	9	7	0	0	100%	77,78%	0,00%	0:19:43	0	6
martes	4/07/2023	29	28	27	1	0	97%	93%	3,45%	0:29:28	2	23
miercoles	5/07/2023	31	31	30	0	0	100%	96,77%	0,00%	0:23:21	5	20
jueves	6/07/2023	13	13	13	0	0	100%	100%	0,00%	0:27:01	0	8
viernes	7/07/2023	11	11	11	0	0	100%	100%	0,00%	0:25:03	1	5
Sabado	8/07/2023	23	19	17	4	0	82,61%	73,91%	17,39%	0:13:31	5	11
Domingo	9/07/2023	13	13	13	0	0	100%	100%	0,00%	0:15:40	0	4
lunes	10/07/2023	36	36	35	0	0	100%	97%	0,00%	0:17:21	5	22
martes	11/07/2023	29	27	27	2	0	93%	93%	6,90%	0:23:19	6	16
miercoles	12/07/2023	22	22	22	0	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:30:54	2	16
jueves	13/07/2023	19	19	19	0	0	100%	100%	0,00%	0:18:38	3	15
viernes	14/07/2023	21	19	19	2	0	90%	90%	9,52%	0:17:29	1	13
Sabado	15/07/2023	26	21	21	5	0	80,77%	80,77%	19,23%	0:17:27	4	15
Domingo	16/07/2023	6	5	5	1	0	83,33%	83,33%	16,67%	0:07:52	2	2
lunes	17/07/2023	23	23	23	0	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:17:28	5	14
martes	18/07/2023	20	19	19	1	0	95,00%	95,00%	5,00%	0:20:43	2	15
miercoles	19/07/2023	25	25	24	0	0	100,00%	96,00%	0,00%	0:30:32	2	19
jueves	20/07/2023	13	12	11	1	0	92,31%	84,62%	7,69%	0:17:03	1	9
viernes	21/07/2023	19	19	18	0	0	100,00%	95%	0,00%	0:24:58	3	14
Sabado	22/07/2023	15	13	12	2	0	86,67%	80,00%	13,33%	0:16:16	3	9
Domingo	23/07/2023	17	15	14	2	0	88%	82,35%	11,76%	0:10:42	2	7
lunes	24/07/2023	46	45	42	1	0	98%	91,30%	2,17%	0:13:46	17	28
martes	25/07/2023	32	31	31	1	0	96,88%	96,88%	3,13%	0:18:21	6	23
miercoles	26/07/2023	28	27	26	1	0	96%	92,86%	3,57%	0:27:54	0	19
jueves	27/07/2023	20	20	19	0	0	100,00%	95,00%	0,00%	0:13:41	2	10
viernes	28/07/2023	13	13	13	0	0	100%	100%	0,00%	0:22:29	0	8
Sabado	29/07/2023	15	14	14	1	0	93,33%	93,33%	6,67%	0:23:07	2	11
Domingo	30/07/2023	6	6	6	0	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:09:10	2	5
lunes	31/07/2023	19	18	18	0	0	94,74%	94,74%	0,00%	0:23:50	2	9
Total	julio 2023	640	602	581	37	0	94,06%	90,78%	5,78%	0:20:00	88	394

Tabla 5: Detalle diario de llamadasFuente Dashboard Ucontact

Durante el mes de julio se atendieron 640 llamadas de las cuales como usuarios reiterativos fueron 88 los cuales se comunicaron más de dos veces a la línea.

Para el mes de julio, la semana con mayor número de llamadas recibidas fue la comprendida entre el 24 al 30. Donde se recibieron 160 llamadas dentro de horario, de las cuales se atendieron 156 satisfactoriamente, con un nivel de atención del 97,97% y un tiempo promedio de conversación de 20 minutos con 14 segundos.



Gráfica 2: Comportamiento diario de llamadas
Fuente Dashboard Ucontact

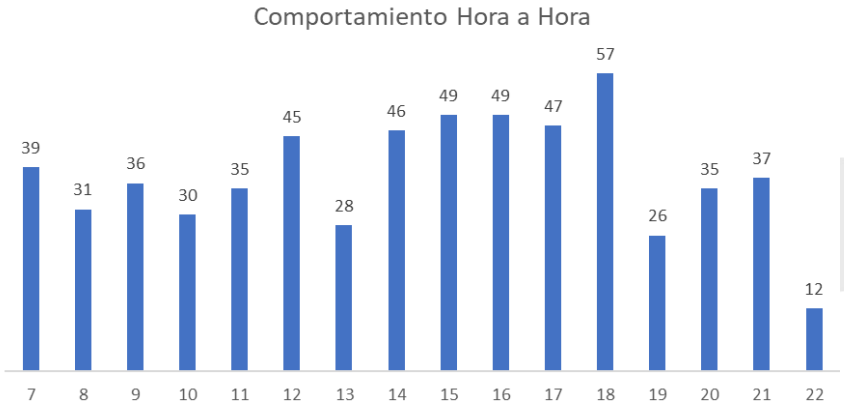
4.1 Comportamiento Hora a Hora

Durante, el mes de julio y mediante la siguiente tabla se detalla el comportamiento diario y hora a hora con respecto a las llamadas atendidas.

Fechas	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	Total general
01/07/2023		1	3		1			1		1	2	2		2	2	1	16
02/07/2023								2	1	1	4	3			1	1	13
03/07/2023										1	1	3	1		1	2	9
04/07/2023	2	1	4	3	1	3	2	1	1	3		1		2	2	2	28
05/07/2023	2	1	4	2	4	1		2	6	2	4		1		2		31
06/07/2023	2		1			1	2		1	2	1	1	1	1			13
07/07/2023	1	1		2	3				1	1			1	1			11
08/07/2023		1		4	2	3			1			2	3	1	1	1	19
09/07/2023								1	2	2	1	4		1	1	1	13
10/07/2023	1		2	3	3	4		6	3	5	4	2	1	2			36
11/07/2023	2	2	2		1	1	2	1		4	4	5		2	1		27
12/07/2023	3	3		1		3	1	2	1	2	1	3	1		1		22
13/07/2023	1	1		2		2	2	1	3		1	1	1	1	3		19
14/07/2023	4	1	4	2	1		1		1			1	1	2	1		19
15/07/2023		1		1		5	1	1	3	2	1	1		1	4		21
16/07/2023									1		3	1					5
17/07/2023	2	4	1	1	2	3	1	1		1	1	3		3			23
18/07/2023	1			3		4	1	3	1	3				1	2		19
19/07/2023	2	2			5	5		1	3	2	3	2					25
20/07/2023								4		1	1		3		2	1	12
21/07/2023	2	2	3		2	1		1	1		2	1		1	2	1	19
22/07/2023		2	1	1					3	1	2	2	1				13
23/07/2023								3	1		3	3	2	2	1		15
24/07/2023	3	2	2	1	1	1	7	2	9	5	1	3	1	4	3		45
25/07/2023	1	2	5	2	1	2		3	1	2	1	5	2	2	2		31
26/07/2023	5	1	4		2	1	1		1	2	1	2		5	1	1	27
27/07/2023	1				2	2	2	3	1	5	1	1	2				20
28/07/2023	2	1		1	1			2	2	1	1	1		1			13
29/07/2023		1			3	1	1	2	1		1		1		3		14
30/07/2023								1			2	3					6
31/07/2023	2	1		1		2	4	2				1	3		1	1	18
Total general	**39**	**31**	**36**	**30**	**35**	**45**	**28**	**46**	**49**	**49**	**47**	**57**	**26**	**35**	**37**	**12**	**602**

Gráfica 3.1: Comportamiento diario hora a hora de llamadas
Fuente Dashboard Ucontact

A continuación, se consolida el total de las llamadas recibidas por horas para visualizar la franja horaria donde más se comunicas los usuarios a la línea y se puede observar que durante el mes de julio fue constante, sin embargo, desde las 2:00pm hasta las 6:00pm presentaron un flujo mas alto que las diferentes horas.



Gráfica 3.2: Comportamiento hora a hora
Fuente Dashboard Ucontact

4.2 Comportamiento 30 minutos

Durante el mes de julio se detalla el comportamiento diario de las llamadas con los intervalos cada 30 minutos donde se evidencia que el promedio de llamada es de 20 minutos, sin embargo, en la última franja el promedio llamadas son de una hora.

Intervalo	Llamadas atendidas hoy	Abandonadas	< 30s	30s - 60s	60s - 90s	90s - 120s	> 120s	Tiempo de media hablado	Tiempo promedio de espera atendidas
07:00 - 07:30	23	0	23	0	0	0	0	0:01:18	0:00:00
07:30 - 08:00	16	0	15	0	0	0	1	0:12:05	0:00:01
08:00 - 08:30	16	4	16	0	0	0	0	0:09:30	0:00:00
08:30 - 09:00	15	2	15	0	0	0	0	0:11:57	0:00:00
09:00 - 09:30	19	0	18	0	0	0	1	0:13:35	0:00:00
09:30 - 10:00	17	1	16	0	0	0	1	0:11:02	0:00:00
10:00 - 10:30	15	2	15	0	0	0	0	0:18:59	0:00:00
10:30 - 11:00	15	2	15	0	0	0	0	0:20:36	0:00:00
11:00 - 11:30	15	2	14	0	0	0	1	0:25:52	0:00:00
11:30 - 12:00	20	1	20	0	0	0	0	0:29:27	0:00:00
12:00 - 12:30	20	0	20	0	0	0	0	0:20:30	0:00:00
12:30 - 13:00	25	0	24	1	0	0	0	0:23:02	0:00:02
13:00 - 13:30	17	0	17	0	0	0	0	0:30:46	0:00:00
13:30 - 14:00	11	3	11	0	0	0	0	0:38:30	0:00:00
14:00 - 14:30	20	0	19	0	0	0	1	0:15:58	0:00:00
14:30 - 15:00	26	0	25	0	0	0	1	0:18:46	0:00:18
15:00 - 15:30	26	0	26	0	0	0	0	0:20:11	0:00:00
15:30 - 16:00	23	0	23	0	0	0	0	0:19:05	0:00:00
16:00 - 16:30	24	5	22	1	0	0	1	0:24:48	0:00:02
16:30 - 17:00	25	2	24	0	0	0	1	0:19:23	0:00:00
17:00 - 17:30	20	0	20	0	0	0	0	0:27:54	0:00:00
17:30 - 18:00	27	0	24	2	1	0	0	0:10:34	0:00:06
18:00 - 18:30	33	1	32	1	0	0	0	0:15:43	0:00:02
18:30 - 19:00	24	3	24	0	0	0	0	0:30:56	0:00:01
19:00 - 19:30	19	0	16	2	1	0	0	0:27:54	0:00:10
19:30 - 20:00	7	2	7	0	0	0	0	0:18:37	0:00:01
20:00 - 20:30	18	0	17	0	1	0	0	0:22:30	0:00:04
20:30 - 21:00	16	0	16	0	0	0	0	0:26:27	0:00:00
21:00 - 21:30	15	0	15	0	0	0	0	0:21:04	0:00:02
21:30 - 22:00	21	10	19	1	0	0	1	0:18:18	0:00:12
22:00 - 22:30	6	7	5	0	0	0	1	0:44:25	0:00:21
Total	594	47	573	8	3	0	10	0:20:27	0:00:03

5 Tipificación de llamadas:

Durante el periodo de julio de 2023 se atendieron 602 llamadas de las cuales se tipificaron 560 casos en el sistema de captura de datos, donde se evidencia que las llamadas efectivas corresponden a Nivel Secundario con un total de 216 tipificaciones con una participación de 38,57%, seguido de llamadas informativas. Con una participación del 24,11%

Tipo de efectividad	Detalle de llamada	Cantidad	% Participación
Llamada Efectiva	Nivel Secundario	216	38,57%
Llamada Efectiva	Llamada Informativa	135	24,11%
Llamada No Efectiva	Llamadas Colgadas	97	17,32%
Llamada No Efectiva	Llamadas sin Audio	36	6,43%
Llamada No Efectiva	Llamadas de prueba	31	5,54%
Llamada Efectiva	Nivel Primario	30	5,36%
Llamada Efectiva	Llamada equivocada / Broma	8	1,43%
Llamada Efectiva	Emergencia General	4	0,71%
Llamada Efectiva	Activacion de ruta	3	0,54%
Total Llamadas		560	100,00%

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

5.1Protocolos

Durante el periodo de julio de 2023 y teniendo en cuenta las llamadas efectivas los profesionales identifica que tan solo 233 llamadas pertenecen a los protocolos misionales, donde se evidencia que el **protocolo 1** tiene una participación del 59,15%, correspondiente a 97 tipificaciones, seguido del **protocolo 2** con una participación del 18,90% con 31 tipificaciones y el **protocolo 3** tan solo con el 21,95% con 36 tipificaciones.

Detalle de Protocolo	Cantidad	% Participación
Protocolo: P1 Situaciones Emocionales en General	97	59,15%
Protocolo: P2 Situaciones que involucran Violencia de pareja	31	18,90%
Protocolo: P3 Otras Violencias Machistas	36	21,95%
Total de llamadas efectivas	164	100,00%

5.2 Uso de estados Ucontact:

Para el mes de julio 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:

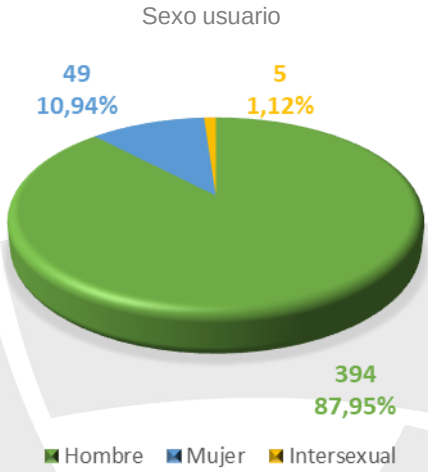
- Disponible-Datos Corresponde al registro en el sistema de captura de información.
- Disponible-Marcación Manual Reportes institucionales Marcación para devolución de llamadas.
- Disponible-Psicoeducativos: Cuando el agente está en capacitación.
- Disponible-Entrenamiento: Cuando el agente está en capacitación.
- 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.

5.3 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.

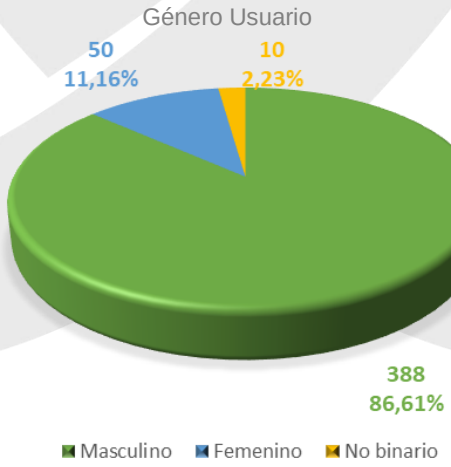
A continuación, se presentan gráficos correspondientes a sexo, identidad de género, orientación sexual, identidad étnico racial y nivel educativo.

El 87,95% de los usuarios que se comunicaron durante el mes de julio de 2023 ha referido ser de sexo hombre, el 10,94% ha referido ser de sexo femenino; y tan solo el 1,12% se refiere como intersexual.



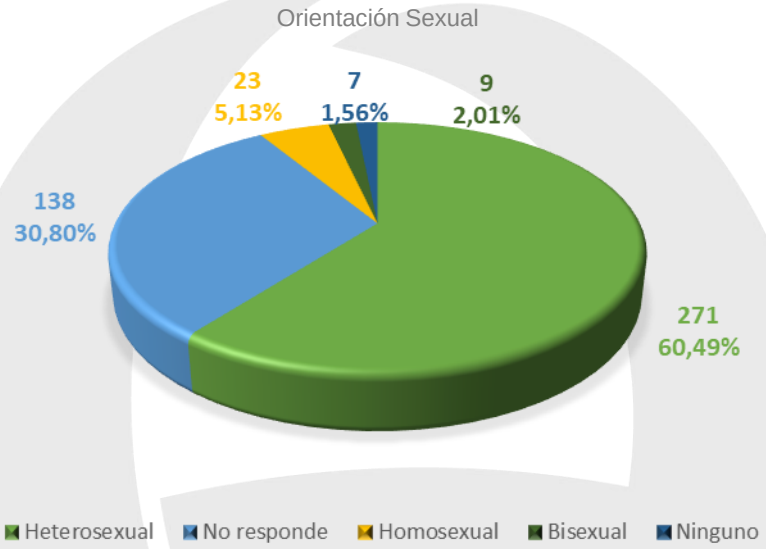
Grafica 3 Sexo usuario
Fuente: Captura de información de contingencia

El 86,61% de los usuarios se ha identificado como Masculino, el 11,16% como Femenino, el 2,23% de los usuarios se identifican como No binario. Lo anterior, permite visualizar que el 97,76% de los usuarios que se comunican a la línea Calma se identifican como hombres y mujeres.



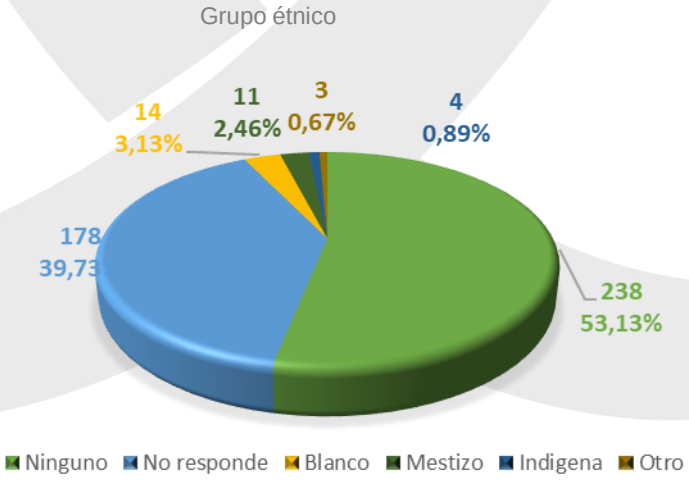
Grafica 4 Genero usuario
Fuente: Captura de información de contingencia

El 60,49% de los usuarios ha referido que su orientación sexual es heterosexual, el 5,13% menciona reconocerse ser Homosexual, el 1,56% como bisexual y el 30,80% prefirió no responder a la pregunta.



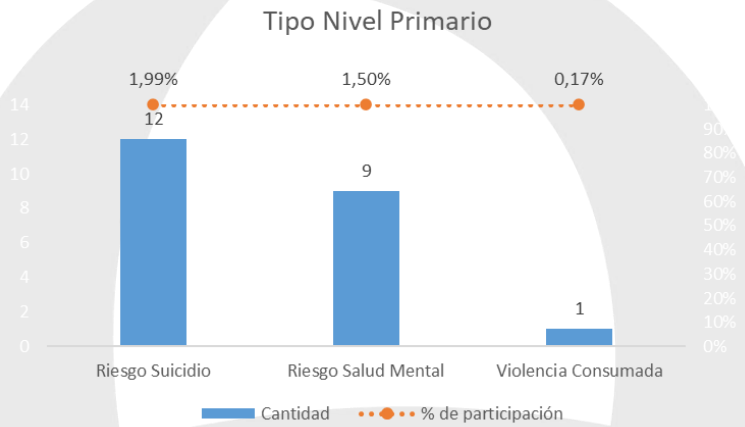
Grafica 5 Orientación Sexual
Fuente: Captura de información de contingencia

Con respecto al grupo étnico con el que los usuarios se identifican se evidencia que el 53,13% no se identifica con algún grupo racial, seguido del 39,73% no sabe / no responde, el 3,13% se identifica como blanco, el 2,46% se identifica como mestizo y tan solo el 1,56% como otro y/o indígena. Por otra parte, en cuanto al país de origen, el 99% de los usuarios refirieron ser de nacionalidad colombiana.



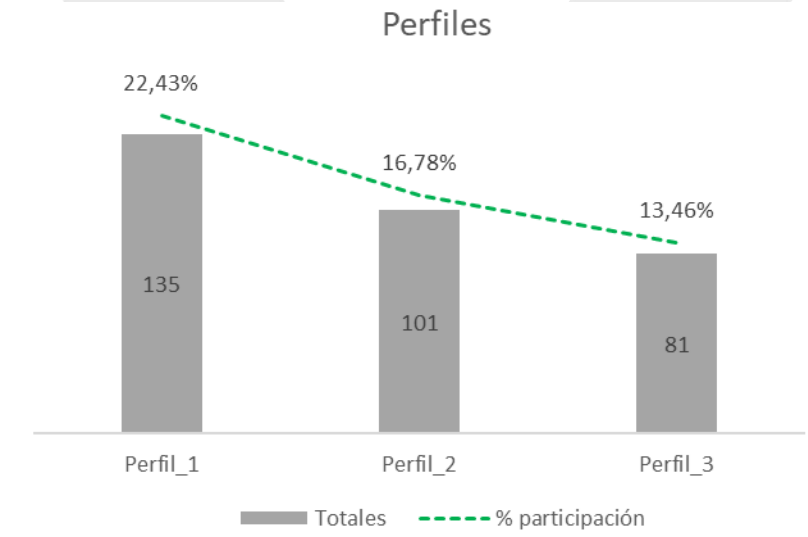
Grafica 6 Identidad étnica
Fuente: Captura de información de contingencia

Con respecto al **Tipo Nivel Primario** se evidencia que se recibieron 12 llamadas con riesgo suicida la cual tiene una participación del 1,99%, sobre el total de llamadas atendidas en el mes de julio (602), seguido del riesgo de salud mental con 9 llamadas y una participación del 1,50% y en tercer lugar violencia consumada 1 llamada con el 0,17%.



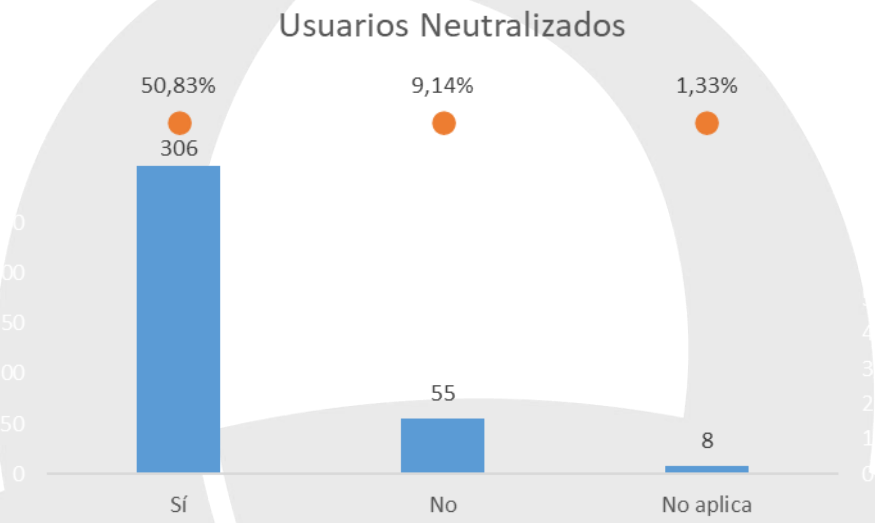
Grafica Tipo Nivel Primario
Fuente: Captura de información de contingencia

Con respecto a los perfiles del mes de julio se evidencia que el número más alto de perfil corresponde al perfil 1 con 135 usuarios y una participación del 22,43%, seguido de perfil 2 con el 16,78% con 101 usuarios, con respecto a perfil 3 se evidencia un total de 81 usuarios con una participación del 13,46% sobre el total de las llamadas recibidas en el mes de julio.



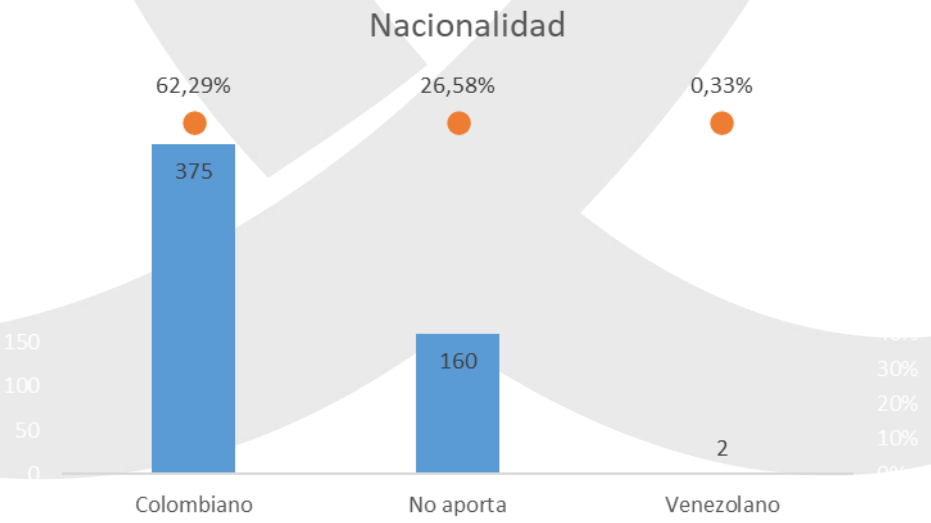
Grafica Perfiles
Fuente: Captura de información de contingencia

Con respecto a los usuarios Neutralizados del mes de julio se evidencia que se logró neutralizar 306 usuarios con una participación del 50,83% y usuarios No neutralizados correspondió a 55 y una participación del 9,14%.



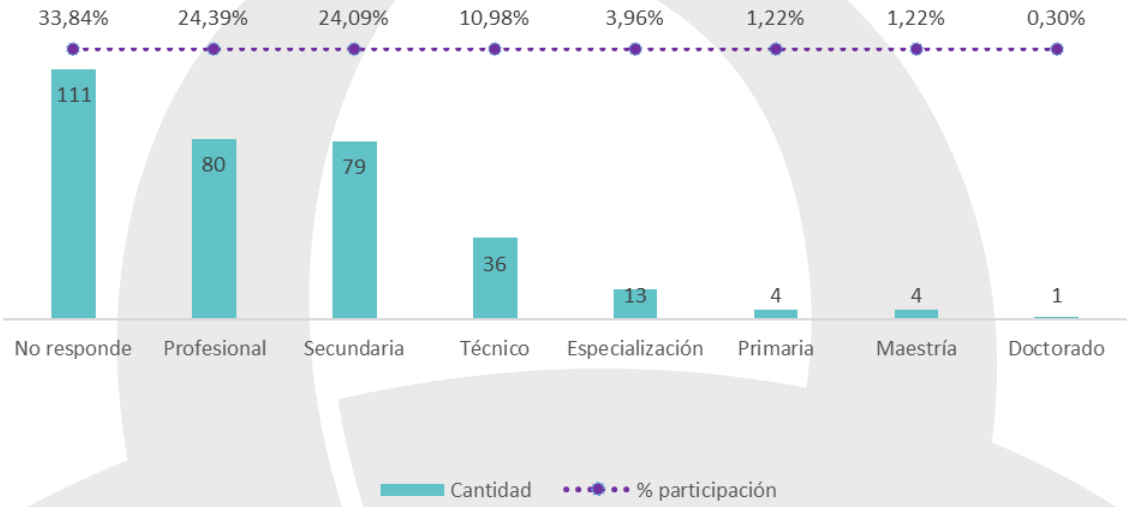
Grafica Usuarios Neutralizados
Fuente: Captura de información de contingencia

Durante el mes de julio se evidencia que el 62,29% de las atenciones corresponden a colombianos, el 26,58% no indica su nacionalidad y el 0,33% pertenece a otra nacionalidad.



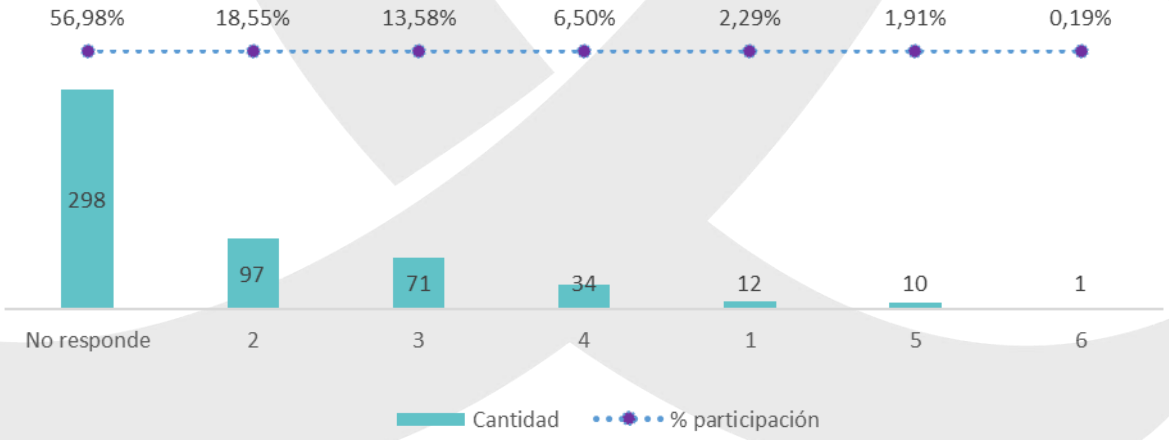
Grafica 6.1 Nacionalidad
Fuente: Captura de información de contingencia

Respecto a nivel educativo se puede evidenciar que el 33,84% no sabe / No responde la pregunta con respecto a su grado educativo mientras que el 24,39% informa ser profesional, en tercer lugar, el 24,09% indica ser secundaria, seguido del técnico con una participación del 10,98% y el 3,96% menciona contar con especialización y el 1,22% indica contar con primaria y/o doctorado.



Grafica 7 Nivel educativo
Fuente: Captura de información de contingencia

En cuando al nivel socioeconómico, se observa que el 56,98% de los usuarios No sabe / No responde, seguido del 18,55% con un nivel 2, seguido del 13,58% del nivel 3 y para el nivel 4 con una participación del 6,50%



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 15,28% refieren pertenecer a Suba, el 13,10% a Engativá y el 10,92% a localidad de Kennedy.

Localidad	Cantidad	% participación
Suba	35	15,28%
Engativá	30	13,10%
Kennedy	25	10,92%
Bosa	19	8,30%
Ciudad Bolívar	17	7,42%
Puente Aranda	14	6,11%
Usaquén	12	5,24%
Barrios Unidos	10	4,37%
Fontibón	9	3,93%
Rafael Uribe Uribe	9	3,93%
San Cristóbal	8	3,49%
Teusaquillo	8	3,49%
Tunjuelito	8	3,49%
Usme	8	3,49%
Santa Fe	5	2,18%
Antonio Nariño	5	2,18%
Chapinero	4	1,75%
Los Mártires	2	0,87%
La Candelaria	1	0,44%

Tabla 7 Nivel Socioeconómico
Fuente: Captura de información de contingencia

6 Gestión Outbound

En el mes de julio se han realizado 264 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)
Sabado	1/07/2023	0	8	8	0:15:01	901
Domingo	2/07/2023	0	8	8	0:10:55	655
lunes	3/07/2023	0	6	6	0:15:45	945
martes	4/07/2023	0	14	14	0:05:50	350
miercoles	5/07/2023	0	7	7	0:12:04	724
jueves	6/07/2023	0	3	3	0:10:54	654
viernes	7/07/2023	0	16	16	0:02:41	161
Sabado	8/07/2023	0	1	1	0:01:16	76
Domingo	9/07/2023	0	0	0	0:00:00	-
lunes	10/07/2023	3	10	13	0:22:00	1.320
martes	11/07/2023	6	7	13	0:06:53	413
miercoles	12/07/2023	2	13	15	0:06:46	406
jueves	13/07/2023	3	10	13	0:11:22	682
viernes	14/07/2023	4	10	14	0:16:40	1.000
Sabado	15/07/2023	0	9	9	0:04:12	252
Domingo	16/07/2023	0	1	1	0:00:20	20
lunes	17/07/2023	5	4	9	0:05:47	347
martes	18/07/2023	1	5	6	0:07:10	430
miercoles	19/07/2023	1	20	21	0:04:22	262
jueves	20/07/2023	0	7	7	0:03:40	220
viernes	21/07/2023	5	1	6	0:13:37	817
Sabado	22/07/2023	0	1	1	0:00:22	22
Domingo	23/07/2023	0	1	1	0:37:32	2.252
lunes	24/07/2023	4	9	13	0:07:16	436
martes	25/07/2023	5	7	12	0:07:03	423
miercoles	26/07/2023	4	12	16	0:05:12	312
jueves	27/07/2023	6	8	14	0:08:27	507
viernes	28/07/2023	5	4	9	0:03:12	192
Sabado	29/07/2023	0	8	8	0:10:35	635
Total	julio 2023	54	210	264	0:08:17	497

Tabla 8 Llamadas Outbound
Fuente Dashboard Ucontact

7. 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 julio**.**

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 98,44% 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 95,24% de los usuarios contactados han referido que la llamada les permitió manejar mejor sus emociones y tan solo el 4,76% informo que la llamada no le ayudo a manejar sus emociones.



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

8. Hombres en atención psicoeducativa

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

				Continuan sesiones	
Totales Psicoeducativos	# de sesiones asistidas	# de sesiones reprogramadas	Total Programadas	Si	No
	12	4	16	14	2

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

Teniendo en cuenta las sesiones se observa que los usuarios que iniciaron el servicio 2 que 4 usuarios no se conectaron para el acompañamiento de la estrategia debido a falta de tiempo por sus compromisos labores y/ o personales, sin embargo, se reprogramaron para de julio en fechas especiales con la finalidad que tomen los psicoeducativos y no se prolonguen tanto en el tiempo.

9. 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
Julio	33	2	10	45
Total	120	50	44	214

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

Durante el mes de julio la Abogada Maillyn Londoño realizó aclaraciones al equipo de psicología la de línea sobre algunas situaciones jurídicas que se atienden en la operación y cuál es el alcance del equipo de psicología para remitirlas al área jurídica.

Tipo de orientación	Cantidad	% participación
Llamada Efectivas	33	73,33%
Timbra No contesta	5	11,11%
No se logró contacto	2	4,44%
Volver a llamar	5	11,11%
Total	45	100,00%

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

Durante el mes de julio la profesional jurídica realizo 33 llamadas efectiva a usuarios remitidos por parte del equipo de psicología para el acompañamiento Jurídico, de las cuales 33 se brindó la orientación respectiva, 10 usuarios quedaron a la espera para ser contactados debido que no contestaron, 2 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 – julio Línea Calma".*

Tipo de orientación	Cantidad	% participación
Violencia Intrafamiliar	27	29,03%
Custodia	17	18,28%
Visitas	15	16,13%
Alimentos Niños, Adolecentes	13	13,98%
Penal	10	10,75%
UMH / Separación cuerpo / bienes	3	3,23%
Divoricio	2	2,15%
Restablecimientos de derechos / vulneración NNA	2	2,15%
Adopción Nacional y/o Internacional	1	1,08%
Alimentos Adultos	1	1,08%
Reconocimientos N/A	1	1,08%
Tutela	1	1,08%
Total	93	100,00%

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

Con respecto a las orientaciones jurídicas que se han realizado se evidencia que el 29,03% corresponde a violencia intrafamiliar, seguido de custodia con un 18,28%, seguido de visitas a sus hijos con un 16,13% y en cuarto lugar Alimentos niños, adolescentes.

a. Rango de edades

De acuerdo con la orientación jurídica se puede observar que el rango de edades que usaron el servicio corresponde al 78,57% adulto, seguido de adulto mayor con una participación del 19,05% y en jóvenes tan solo el 2,38%



Grafica 12 Rango de edades
Fuente: Captura de información de contingencia

Localidades: Finalmente, respecto a las localidades desde las cuales hay un porcentaje de comunicación más alto por parte de los usuarios se encuentra que el 25,00% refieren pertenecer a Suba, el 11,11% a Tunjuelito, Engativá y Bosa y con el 8,33% las localidades de Usaquén, Ciudad Bolívar, Los Mártires.

Localidad	Cantidad	% Participación
Suba	9	25,00%
Tunjuelito	4	11,11%
Engativá	4	11,11%
Bosa	4	11,11%
Usaquén	3	8,33%
Ciudad Bolívar	3	8,33%
Los Mártires	3	8,33%
Kennedy	2	5,56%
Usme	1	2,78%
San Cristóbal	1	2,78%
Santa Fe	1	2,78%
Barrios Unidos	1	2,78%

Tabla 13 Localidades de atención Jurídica
Fuente: Captura de información de contingencia

10. 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 julio se inicia la metodología de monitoreos fueron basados en los días hábiles,jornada laboral y cantidad de agentes profesionales de la campaña.

Cantidad de días hábiles: 22 días

Para el mes de julio se focalizo en la calidad de los datos que los profesionales están indexando en el tipificador de contingencia, así que el reporte se esté reportando de manera adecuada y que el reporte del aplicativo de Power-BI se configure de manera adecuada.

1. Creación del **Power-BI**: Reporte en línea actualizado en dos jornadas 12 medio día y 5:00pm.
   Modulo 1: Datos principales de la línea CALMA.
   Modulo 2: Reporte diario de llamadas.
   Modulo 3: Cantidad de llamadas tipificadas por profesional.
   Modulo 4: Base de datos consulta de Usuario Reiterados.
   Modulo 5: Directorio de atención



Imagen 1: Modulo Información General
Fuente: Captura de información de contingencia

11. Gestión de formación: Los profesionales de línea calma durante el mes de julio participaron en los diferentes espacios gestionados por la SCRD con el fin de fortalecer los conceptos de masculinidades corresponsales y NO violentas, así como la participación de experiencias con la Red Distrital de canales de atención "Intercambio Temático" de la misma manera se realiza Intercambio de experiencias de las diferentes líneas de atención Psicosocial. 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 en el Anexo No 2 Reporte de capacitaciones Línea Calma las Actividades realizadas:

Fecha	Actividad	responsable
4/07/2023	Nota y entrevista TV Española	Psicologos Linea Calma, José Díaz, orientador Linea Calma.
12/07/2023	Reunión Seguimiento Contrato 420.	BPM - SCRD
14/07/2023	Espacio Autoreferencial	Paola Murcia / Daniel Martinez / Camila Romero
18/07/2023	Creació de guiones "Señales por la que un hombre debería llamar a la Línea Calma"	Psicologos Linea Calma, José Díaz, orientador Linea Calma y y Manuel Conde Coordinador de la operación y de Calidad de la Línea Calma
19/07/2023	Capacitación Sesion 2 Capacitación sobre herramientas psicoeducativas, enfoque C.C. Modelamiento-Moldeamiento y Arquitectura de decisiones.	Rodrigo Acosta Formador y Manuel Conde Coordinador de la operación y de Calidad de la Línea Calma
19/07/2023	Reunión Seguimiento Contrato 420.	BPM - SCRD
21/07/2023	Reunión Red Distrital de Canales de Atención - Intercambio Temático	Psicologos Linea Calma y Manuel Conde Coordinador de la operación y de Calidad de la Línea Calma
25/07/2023	Visita Uno a Uno en Línea Calma	Psicologos Linea Calma, José Díaz, orientador Linea Calma y y Manuel Conde Coordinador de la operación y de Calidad de la Línea Calma
27/07/2023	Jornada Capacitación Línea Calma, Plan canguro y sistema captura de información "Hombres Al Cuidado"	Psicologos Linea Calma, José Díaz, orientador Linea Calma y y Manuel Conde Coordinador de la operación y de Calidad de la Línea Calma

12. 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.

Lunes	Martes	Miercoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

Pausas Activas
Dias Sin pausas Activas

13. Reportes

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

a. Reportes diarios

Enlace de la matriz de comportamiento mensual aquí sitio de alfresco aquí

i. Número de llamadas entrantes
ii. Número de llamadas recibidas vs número de llamadas atendidas.
iii. Número y porcentaje de llamadas atendidas.
iv. Promedio de tiempo de conversación en la línea

14.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 (06) días del mes de (septiembre) de 2023 por:

Elaboro:

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