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

18 DE OCTUBRE 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 septiembre de 2023

INFORME NÚMERO

6

ENTREGADO A

SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE

1 ANS CONTRACTUALES

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

Defnición 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%	No 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%	100%	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%	98%	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

La información se puede visualizar en la carpeta anexo 8 en el archivo de Excel **Indicadores septiembre 2023**

2 Gestión operativa: Novedades de personal.

Durante el mes de septiembre de 2023 y de conformidad con el anexo técnico se mantuvo el equipo de trabajo de la siguiente manera: 14 agentes profesionales, contratados bajo la modalidad de contratode 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 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
1018451962	RODRIG	

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 domingos y 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 semana se 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.

2.1.1 Trabajo en casa turnos de apertura y cierre:

Desde el 01 al 30 de septiembre 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. 13: Gestión de formación.**

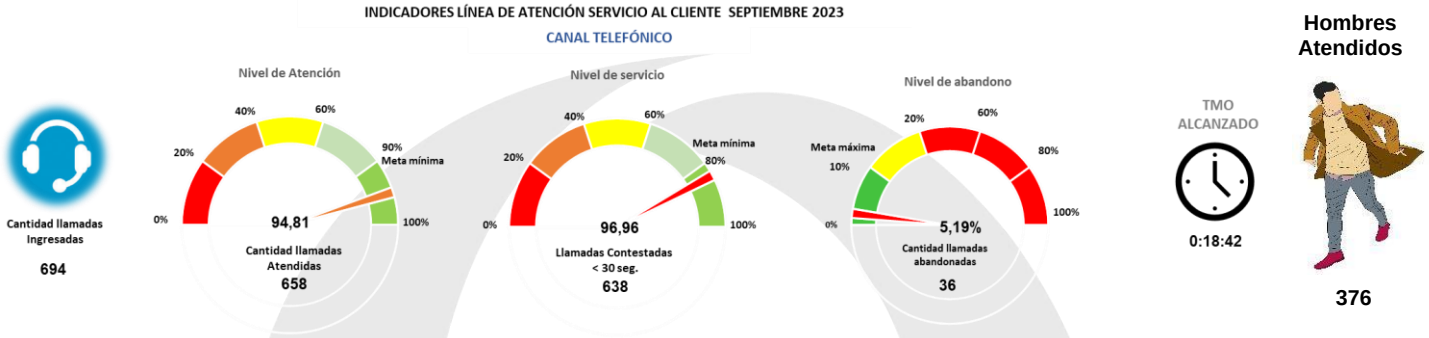
3 Gestión Histórica Inbound

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%	91%	4%	0:26:16
M ayo	814	735	687	31	90%	84%	4%	0:24:12
Junio	628	607	578	21	97%	92%	3%	0:21:52
Julio	640	602	581	37	94%	91%	6%	0:20:14
Agosto	668	608	583	60	91%	87%	9%	0:21:45
S eptiembre	694	664	638	36	96%	96%	5%	0:18:35
T otal 2023	3.842	3.596	3.428	202	93,60%	95,33%	5,26%	0:22:09

Tabla 4: Histórico 2023

Durante esta fase del 2023 la línea ha recibido un total 3.842 llamadas de las cuales en el mes de septiembre presenta un incremento del 3,75% con respecto al mes anterior.

4 Gestión Inbound septiembre de 2023



Grafica 2: Indicadores de la línea OPAIN
Fuente Dashboard septiembre

Durante el periodo del 1 al 30 de septiembre se han recibido un total de 694 llamadas de las cuales se atendieron 658 llamadas obteniendo un nivel de atención del 94,81%, con respecto al nivel de servicio las cuales fueron contestadas antes de los 30seg fueron 638 con un porcentaje del 96,08% y un abandono del 5,19% el TMO o promedio de las llamadas correspondió a 18:42 segundos. Para este periodo se atendieron un total de 371 hombres el cual se obtiene del sistema de captura de información donde los profesionales realizar el registro y se puede visualizar en el anexo 8 del archivo Indicadores septiembre 2023 en la pestaña **Datos Sistema Captura Infor**.

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	Mujer
viernes	1/09/2023	11	11	11	0	0	100,0%	100,0%	0%	0:13:02	0	5	0
sábado	2/09/2023	21	21	21	0	0	100,0%	100,0%	0%	0:12:07	7	8	1
domingo	3/09/2023	17	16	16	1	0	94,1%	100,0%	6%	0:16:24	2	8	3
lunes	4/09/2023	33	33	31	0	0	100,0%	93,9%	0%	0:18:46	2	16	4
martes	5/09/2023	22	21	20	1	0	95,5%	95,2%	5%	0:16:28	2	12	3
miércoles	6/09/2023	16	16	16	0	0	100,0%	100,0%	0%	0:22:06	2	11	0
jueves	7/09/2023	25	25	25	0	0	100,0%	100,0%	0%	0:18:22	4	15	6
viernes	8/09/2023	28	28	28	0	0	100,0%	100,0%	0%	0:13:53	7	8	2
sábado	9/09/2023	16	14	14	2	0	87,5%	100,0%	13%	0:18:10	4	7	0
domingo	10/09/2023	12	8	7	4	0	66,7%	87,5%	33%	0:32:52	1	6	0
lunes	11/09/2023	38	34	33	4	0	89,5%	97,1%	11%	0:14:16	6	18	5
martes	12/09/2023	35	32	31	3	0	91,4%	96,9%	9%	0:25:46	5	17	6
miércoles	13/09/2023	25	25	24	0	0	100,0%	96,0%	0%	0:13:37	3	12	2
jueves	14/09/2023	33	29	29	4	0	87,9%	100,0%	12%	0:27:52	4	28	1
viernes	15/09/2023	20	20	20	0	0	100,0%	100,0%	0%	0:13:41	0	13	5
sábado	16/09/2023	26	24	23	2	0	92,3%	95,8%	8%	0:17:52	5	10	3
domingo	17/09/2023	16	12	11	4	0	75,0%	91,7%	25%	0:19:10	3	8	2
lunes	18/09/2023	27	27	27	0	0	100,0%	100,0%	0%	0:13:32	3	14	1
martes	19/09/2023	17	17	17	0	0	100,0%	100,0%	0%	0:14:56	1	10	2
miércoles	20/09/2023	26	25	25	1	0	96,2%	100,0%	4%	0:23:52	4	17	1
jueves	21/09/2023	23	23	23	0	0	100,0%	100,0%	0%	0:27:02	2	20	2
viernes	22/09/2023	26	25	24	1	0	96,2%	96,0%	4%	0:20:26	1	18	2
sábado	23/09/2023	22	21	20	1	0	95,5%	95,2%	5%	0:09:40	2	12	2
domingo	24/09/2023	6	4	4	2	0	66,7%	100,0%	33%	0:27:32	0	2	0
lunes	25/09/2023	41	39	34	2	0	95,1%	87,2%	5%	0:22:19	2	22	4
martes	26/09/2023	30	30	28	0	0	100,0%	93,3%	0%	0:23:21	3	17	5
miércoles	27/09/2023	17	17	17	0	0	100,0%	100,0%	0%	0:08:16	3	8	2
jueves	28/09/2023	29	29	28	0	0	100,0%	96,6%	0%	0:18:21	6	19	0
viernes	29/09/2023	12	12	12	0	0	100,0%	100,0%	0%	0:20:58	1	8	0
sábado	30/09/2023	24	20	19	4	0	83,3%	95,0%	17%	0:13:02	5	7	2
Total	septiembre	694	658	638	36	0	94,8%	97,0%	5%	0:18:35	90	376	66

Tabla 5: Detalle diario de llamadasFuente Dashboard Ucontact

Durante el mes de septiembre se atendieron 658 llamadas de las cuales como fueron 90 llamadas reiterativas de las cuales corresponde a 50 usuarios donde se comunicaron más de dos veces a la línea. Las orientaciones solicitadas fueron Nivel Secundario 34 Informativa 9 Emergencia General 3 Sin contacto 3 Nivel Primario 1.

Para el mes de septiembre, la semana con mayor número de llamadas recibidas fue la comprendida entre el 11 al 14. Donde se recibieron 193 llamadas dentro de horario, de las cuales se atendieron 176 satisfactoriamente, con un nivel de atención del 90,9% y un tiempo promedio de conversación de 18 minutos con 53 segundos.



Gráfica 2: Comportamiento diario de llamadas
Fuente Dashboard Ucontact

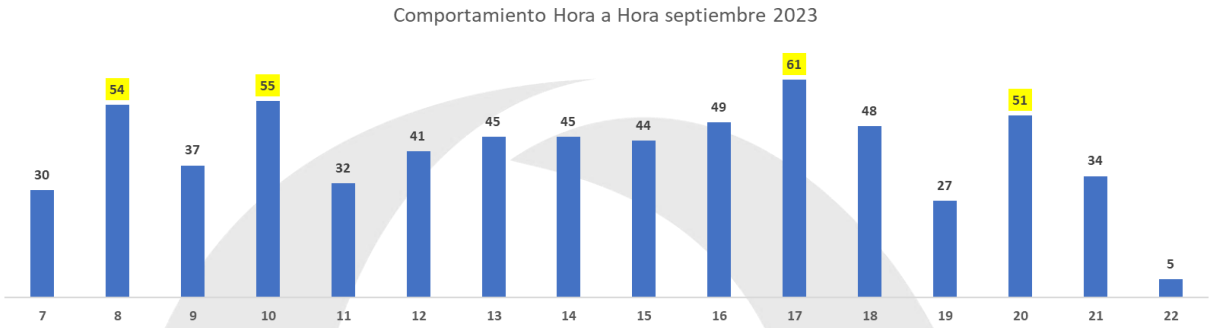
5. Comportamiento Hora a Hora

A continuación, se relaciona la siguiente tabla donde se detalla el comportamiento diario hora a hora de la línea con respecto a las llamadas recibidas.

Fecha	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	Total general
01/09/2023	1	1		1		1	1	1	1		2	2					11
02/09/2023		5	1		1	2		1	1			3	4	2	1		21
03/09/2023								3	3	2	3			4	1		16
04/09/2023	2	2	6	5	1	2	3	1	1	1	2	3		2	1	1	33
05/09/2023	2	2	4	1		3			1	2	1	1	1	3			21
06/09/2023	1	3			4	1	1		1	2	2			1			16
07/09/2023	1			5	1	2	1		1	5	4	2	1	1	1		25
08/09/2023	1	2		1	4	2	2	2	6	2	1	3		1	1		28
09/09/2023		2		2	1			1		1	1	1	1	4			14
10/09/2023								1	1	1	2			2	1		8
11/09/2023	1	7	2	2		1	1	4	1		5	4		3	3		34
12/09/2023	1	1	1	6		2	1	2	7	4	2	2	1	1	1		32
13/09/2023	1	1		1	2	3	1	1	4	2	5		1	1	2		25
14/09/2023	2	1	3	3	1		1	7	1	3	3	1	1	2			29
15/09/2023	1	1		2	2	2	3	1	1		1	1	1	3	1		20
16/09/2023		4		1	1	3	1	1	1	4			1	4	3		24
17/09/2023								2		1	2	2	3		1	1	12
18/09/2023	1	3	1	1	1	3	4	1	2	3			1	2	4		27
19/09/2023	2		1	2		2	2			1	3	1	1	1		1	17
20/09/2023	2	1	2	3	1	3			1	2	2	1	1	3	3		25
21/09/2023	1	3		3	2		3		3	2		5	1				23
22/09/2023	4		2	2		1	1	3		1	4	2	2	2	1		25
23/09/2023		4	3	4	2	1	3	1	1		1				1		21
24/09/2023								1					1		1	1	4
25/09/2023	1	1	3	1	4	3	4	4	2	1	7	5	1		1	1	39
26/09/2023	1	1	3	2	3		4	2	2	2	3	4	1		2		30
27/09/2023	1			2	1		4		1	2		2	1	1	2		17
28/09/2023	2	6	1	4		1	1	3		2	2	2	1	3	1		29
29/09/2023	1		1	1		2	1	2	1	3							12
30/09/2023		3	3			1	2				3	1	1	5	1		20
Total general	30	54	37	55	32	41	45	45	44	49	61	48	27	51	34	5	658

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

Durante el mes de septiembre se evidencia que las horas de mayor flujo de llamadas correspondieron a los rangos de 8:00am, 10:00am, 5:00pm. y 8:00 pm



Gráfica 3.2: Comportamiento diario hora a hora de llamadas
Fuente Dashboard Ucontact

5.1 Comportamiento 30 minutos

Para el mes de septiembre se detalla el comportamiento diario en los intervalos de 30 minutos donde se evidencia que el promedio de llamada es de 20 minutos, sin embargo, se puede observar que 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	1	23	0	0	0	0	0:00:49	0:00:01
07:30 - 08:00	7	0	7	0	0	0	0	0:13:52	0:00:00
08:00 - 08:30	33	0	31	2	0	0	0	0:07:48	0:00:02
08:30 - 09:00	21	0	20	0	0	0	1	0:15:38	0:00:00
09:00 - 09:30	1	1	17	0	1	0	0	0:21:45	0:00:04
09:30 - 10:00	19	1	17	1	0	0	1	0:13:18	0:00:14
10:00 - 10:30	26	0	24	0	1	0	1	0:28:37	0:00:10
10:30 - 11:00	29	0	27	0	0	1	1	0:24:37	0:00:09
11:00 - 11:30	1	0	14	0	0	1	1	0:28:37	0:00:27
11:30 - 12:00	1	0	16	0	0	0	0	0:23:43	0:00:01
12:00 - 12:30	24	0	23	1	0	0	0	0:13:07	0:00:02
12:30 - 13:00	1	0	17	0	0	0	0	0:13:43	0:00:00
13:00 - 13:30	21	0	21	0	0	0	0	0:19:19	0:00:00
13:30 - 14:00	24	0	24	0	0	0	0	0:14:18	0:00:00
14:00 - 14:30	23	0	23	0	0	0	0	0:15:47	0:00:00
14:30 - 15:00	22	0	21	0	0	0	1	0:08:13	0:00:00
15:00 - 15:30	1	0	17	0	0	0	0	0:04:45	0:00:00
15:30 - 16:00	27	0	26	0	0	0	1	0:20:11	0:00:00
16:00 - 16:30	31	1	30	0	0	0	1	0:15:24	0:00:01
16:30 - 17:00	1	0	16	0	1	0	1	0:29:25	0:00:04
17:00 - 17:30	30	4	29	0	0	0	1	0:25:02	0:00:01
17:30 - 18:00	31	0	27	0	0	0	4	0:18:30	0:00:13
18:00 - 18:30	32	0	28	1	0	2	1	0:16:15	0:00:17
18:30 - 19:00	1	1	16	0	0	0	0	0:29:01	0:00:00
19:00 - 19:30	9	1	9	0	0	0	0	0:27:51	0:00:00
19:30 - 20:00	18	1	18	0	0	0	0	0:35:49	0:00:00
20:00 - 20:30	28	3	24	1	0	0	3	0:16:49	0:00:26
20:30 - 21:00	23	1	21	1	1	0	0	0:19:12	0:00:06
21:00 - 21:30	1	0	16	0	1	0	0	0:21:56	0:00:04
21:30 - 22:00	1	5	17	0	0	0	0	0:18:19	0:00:00
22:00 - 22:30	4	8	4	0	0	0	0	0:43:29	0:00:00
22:30 - 23:00	1	7	1	0	0	0	0	1:03:40	0:00:00
Total	658	35	624	7	5	4	18	0:20:54	0:00:04

Gráfica 3.3: Comportamiento diario hora a hora de llamadas
Fuente Dashboard Ucontact

5.2 Tipificación de llamadas:

Durante el periodo de septiembre de 2023 se atendieron 658 llamadas de las cuales se tipificaron 658 casos en el sistema de captura de información, donde se evidencia que el **Nivel Secundario** tiene una participación de 32,52%, con un total de 214 tipificaciones, seguido de 178 **llamadas cortadas** que corresponde a una participación del 27,05%, en tercer lugar, **llamadas informativas** con 136 tipificaciones y una participación del 20,67%
Con respecto los **protocolos misionales** se tipificaron 246 atenciones las cuales se desglosan de las siguientes tablas.

Detalle de llamada		Cantidad	% Participación
Llamada Efectiva	Nivel Primario	214	32,52%
Llamada No Efectiva	Llamada Cortada	178	27,05%
Llamada Efectiva	Llamada Informativa	136	20,67%
Llamada Efectiva	Devolucion	33	5,02%
Llamada Efectiva	Reiterada	27	4,10%
Llamada Efectiva	Prueba	22	3,34%
Llamada Efectiva	Nivel Primario	27	4,10%
Llamada Efectiva	Emergencia General	11	1,67%
Llamada Efectiva	Acompañamiento Psicoeducativo	7	1,06%
Llamada Efectiva	Transferida	3	0,46%
Total Llamadas		658	100,00%

Protocolos	Nivel Secundario	Nivel Primario	Informativa	Cortada	Reiterada	Devolución	Emergencia General	Orientación Jurídica	Total general
Protocolo: P1 Situaciones Emocionales en General	108	12	5	6	5	4	1	0	141
Protocolo: P2 Situaciones que involucran Violencia de pareja	80	1	2	2	2	3	0	1	91
Protocolo: P3 Otras Violencias Machistas	9	1	3	0	0	0	1	0	14
Total general	**197**	**14**	**10**	**8**	**7**	**6**	**2**	**1**	**246**

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

6. Protocolos

Durante el periodo de septiembre de 2023 se identifica que 256 llamadas pertenecen a los protocolos misionales, donde se evidencia que el **protocolo 1** tiene una participación del 57,32%, con 141 tipificaciones, seguido del **protocolo 2** con una participación del 36,99% con 91 tipificaciones y el **protocolo 3** con una participación del 5,69% con 14 tipificaciones.

Detalle de Protocolo	Cantidad	% Participación
Protocolo: P1 Situaciones Emocionales en General	141	57,32%
Protocolo: P2 Situaciones que involucran Violencia de pareja	91	36,99%
Protocolo: P3 Otras Violencias Machistas	14	5,69%
Total de llamadas efectivas	246	100,00%

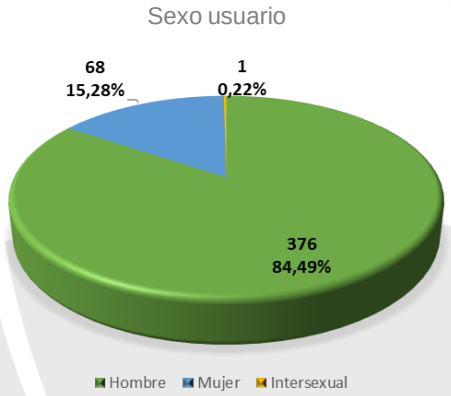
Tabla 6.1: Detalle de tipificación
Fuente: Sistema Captura de información

7. 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 sistema de captura de información.

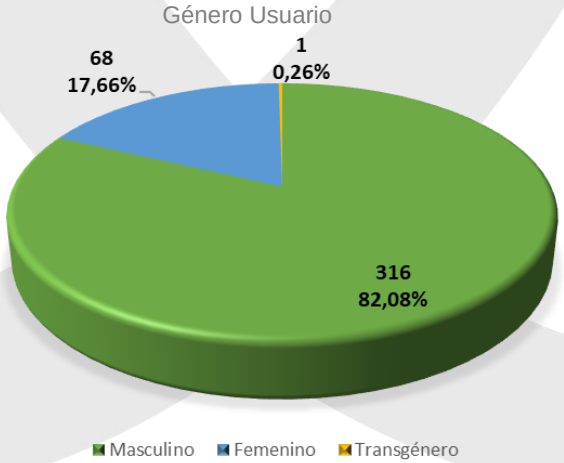
A continuación, se presentan gráficos correspondientes a sexo, identidad de género, orientación sexual, identidad étnico racial y nivel educativo.

El 84,49% de los usuarios que se comunicaron durante el mes de septiembre de 2023 ha referido ser de sexo hombre, el 15,28% ha referido ser de sexo femenino; 0,22% ha referido ser intersexual.



Grafica 3 Sexo usuario
Fuente: Captura de información de contingencia

El 82,08% de los usuarios se ha identificado como Masculino, el 17,66% como Femenino, el 0,26% de los usuarios se identifican como transgénero. Lo anterior, permite visualizar que el 99,74% 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

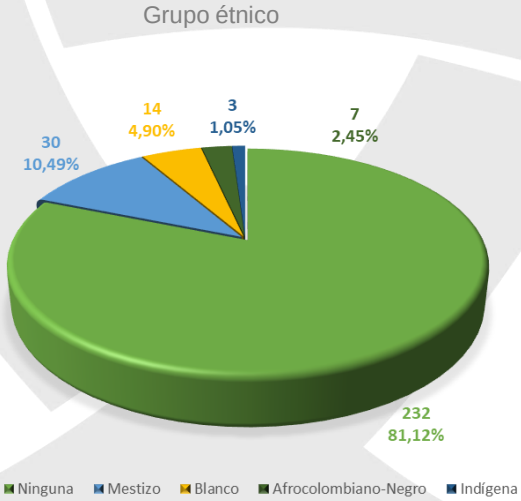
El 91,82% de los usuarios ha referido que su orientación sexual es heterosexual, seguido de los usuarios que no aportan su orientación sexual, seguido de gay con el 5,35%, en tercer lugar, bisexual con el 2,83%.



Grafica 5 Orientación Sexual

Fuente: Captura de información de contingencia

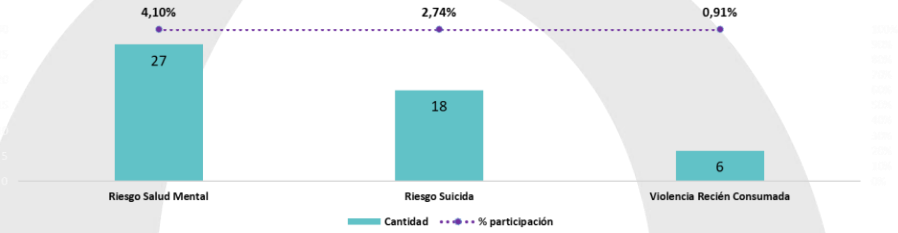
Con respecto al grupo étnico se evidencia que el 81,12% no se identifica con algún grupo racial, el 10,49% se identifica como mestizo, el 4,90% se identifica como Blanco.



Grafica 6 Identidad étnica

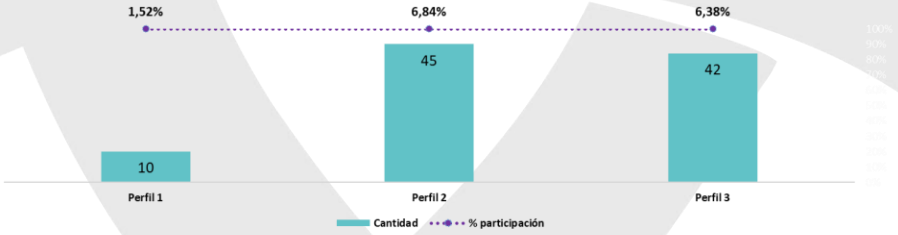
Fuente: Captura de información de contingencia

Con respecto al **Tipo Nivel Primario** de las llamadas atendidas (658) donde se evidencia que en el mes de septiembre se recibieron 27 llamadas con riesgo Salud mental, el cual corresponde al 4,10% del total de llamadas recibidas, seguido del riesgo de riesgo suicida con 18 llamadas y una participación del 2,74% del total de llamadas recibidas y en tercer lugar violencia recién consumada 6 llamada con el 0,91% del total de llamadas recibidas.



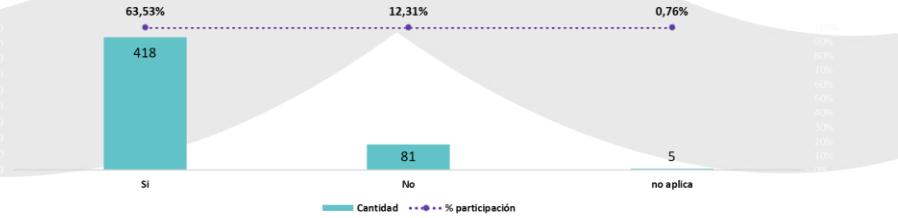
Grafica Tipo Nivel Primario
Fuente: Captura de información de contingencia

Con respecto a los perfiles durante el mes de septiembre se evidencia que el **perfil 1** con 10 usuarios tienen una participación del 1,52% seguido de **perfil 2** con 45 usuarios y una participación del 6,84%, y el **perfil 3** cuenta con un total de 10 usuarios y una participación del 6,38% sobre el total de las llamadas atendidas en el mes de septiembre (658).



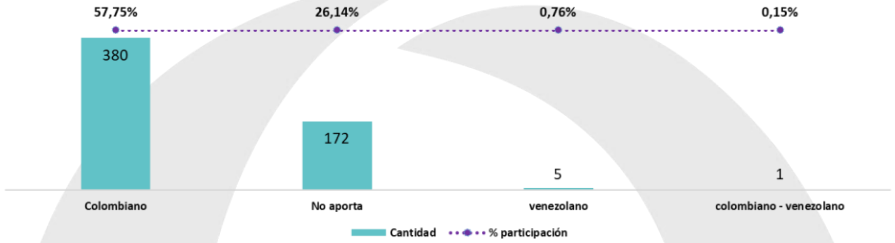
Grafica Perfiles
Fuente: Captura de información de

Con respecto a los usuarios Neutralizados del mes de septiembre se evidencia que se neutralizaron 418 usuarios que corresponde al 63,53% y 81 usuarios No fueron neutralizados este representa una participación del 12,31%.



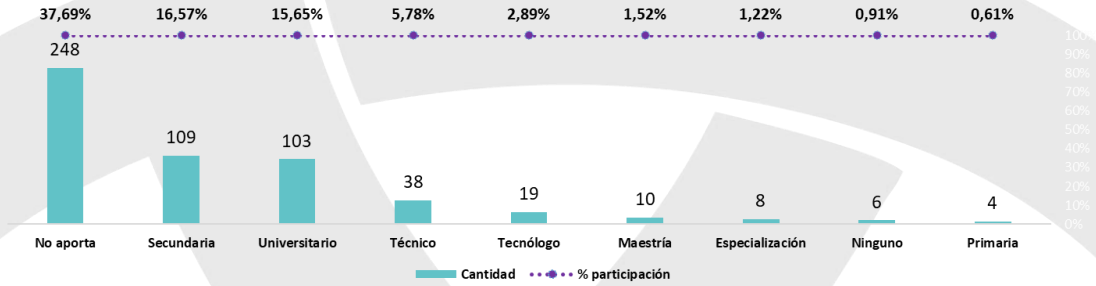
Grafica Usuarios Neutralizados
Fuente: Captura de información de contingencia

Durante el mes de septiembre se evidencia que el 57,75% de las atenciones corresponden usuarios de nacionalidad colombiana, el 26,14% no aporta su nacionalidad y el 0,91% indican ser migrantes venezolanos.



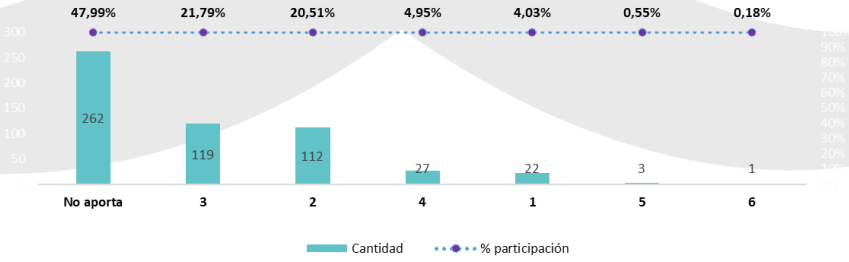
Grafica 6.1 Nacionalidad
Fuente: Captura de información de contingencia

Respecto a nivel educativo se puede evidenciar que el 37,69% de los usuarios No aporta su grado educativo, mientras que el 16,57% informa estar en secundaría, seguido universitario con el 15,65%, en tercer lugar, técnico con el 5,78%, los niveles educativos de tecnólogo, maestría, especialización y primaria cuentan con una participación del 7,15%



Grafica 7 Nivel educativo
Fuente: Captura de información de contingencia

En cuando al nivel socioeconómico, se observa que el 47,99% de los usuarios No aporta su estrato, en segundo lugar se encuentra el nivel socioeconómico 3 con una participación del 21,79%, seguido del nivel socioeconómico 2 con una participación del 20,51% y tercer lugar para el nivel socioeconómico 4 con una participación del 4,95%



Grafica 8 Nivel SocioEconómico
Fuente: Captura de información de contingencia

Para el mes de septiembre las localidades que los usuarios manifiestan pertenecer es **Engativá** con una participación del 12,43% con 45 usuarios, seguido de la localidad de **Suba** con una participación del 9,12% con 33 usuarios y en tercer lugar la localidad de Kennedy con una participación del 8,84% con 32 usuarios

Localidad	Cantidad	% participación
NS/ NR	68	18,78%
Engativá	45	12,43%
Suba	33	9,12%
Kennedy	32	8,84%
Fuera de Bogotá	25	6,91%
Ciudad Bolívar	24	6,63%
Bosa	18	4,97%
Fontibón	15	4,14%
Rafael Uribe Uribe	13	3,59%
Usaquén	12	3,31%
Tunjuelito	11	3,04%
Teusaquillo	10	2,76%
San Cristóbal	10	2,76%
Chapinero	9	2,49%
Barrios Unidos	8	2,21%
Santa Fe	8	2,21%
Antonio Nariño	7	1,93%
Puente Aranda	6	1,66%
Usme	4	1,10%
Los Mártires	3	0,83%
La Candelaria	1	0,28%

Tabla 7 Localidad
Fuente: Captura de información de contingencia

8. Gestión Outbound

En el mes de septiembre se han realizado 301 llamadas salientes, entre las cuales se encuentran llamadas de prueba, llamadas devueltas por corte, ingreso en horario no hábil, llamadas abandonadas se deben a los usuarios que no seleccionan el uso de call Back, 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)
viernes	1/09/2023	5	4	9	0:25:28	1.528
sábado	2/09/2023	0	3	3	0:13:58	838
domingo	3/09/2023	0	0	0	0:00:00	-
lunes	4/09/2023	3	5	8	0:17:59	1.079
martes	5/09/2023	5	4	9	0:06:41	401
miércoles	6/09/2023	1	7	8	0:08:50	530
jueves	7/09/2023	5	34	39	0:04:32	272
viernes	8/09/2023	2	4	6	0:27:13	1.633
sábado	9/09/2023	0	2	2	0:28:11	1.691
domingo	10/09/2023	0	0	0	0:00:00	-
lunes	11/09/2023	1	7	8	0:13:58	838
martes	12/09/2023	1	4	5	0:06:22	382
miércoles	13/09/2023	3	26	29	0:03:36	216
jueves	14/09/2023	2	35	37	0:02:56	176
viernes	15/09/2023	3	4	7	0:14:11	851
sábado	16/09/2023	0	2	2	0:16:39	999
domingo	17/09/2023	0	10	10	0:03:46	226
lunes	18/09/2023	4	5	9	0:14:30	870
martes	19/09/2023	5	6	11	0:04:43	283
miércoles	20/09/2023	7	10	17	0:04:45	285
jueves	21/09/2023	5	9	14	0:09:27	567
viernes	22/09/2023	0	3	3	0:17:54	1.074
sábado	23/09/2023	0	6	6	0:02:34	154
domingo	24/09/2023	0	1	1	0:20:40	1.240
lunes	25/09/2023	5	2	7	0:13:27	807
martes	26/09/2023	3	4	7	0:11:29	689
miércoles	27/09/2023	6	5	11	0:20:10	1.210
jueves	28/09/2023	2	6	8	0:04:55	295
viernes	29/09/2023	11	6	17	0:10:41	641
sábado	30/09/2023	0	8	8	0:04:14	254
Total	octubre 2023	79	222	301	0:11:23	683

Tabla 8 Llamadas Outbound
Fuente Dashboard Ucontact

9. 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 septiembre**.**

El 88,84% de los usuarios contactados han referido sentirse satisfechos con la orientación recibida después de haberse comunicado con los profesionales de línea Calma, el 11,16% indicó que no se siente satisfecho.



Grafica 9 Se siente satisfecho con la orientación recibida
Fuente: Captura de información de contingencia

El 88,78% de los usuarios contactados han referido que la orientación sostenida les ayudo y el 11,22% indicó que esta no les ayudo.



Grafica 10 Considera que esta orientación le ayudó a sentirse mejor
Fuente: Captura de información de contingencia

El 71,92% de los usuarios contactados han referido que la llamada les permitió manejar mejor sus emociones y tan solo el 28,08% informo que la llamada no le ayudo a manejar sus emociones.



Grafica Manejo de emociones
Fuente: Captura de información de contingencia

10. Detalle de encuestas de satisfacción

Durante el mes de septiembre se evidencia que para los agentes Angelica Pinilla y Luz Virginia recibieron para un gran número de respuestas negativas en los ítems anteriormente mencionados, para lo cual se trabajará de la mano del apoyo de la supervisión los planes de acción correspondiente y mejorar la perspectiva de las atenciones, a continuación, se realiza la tabla de profesionales para el respectivo PDA, el cual se realizará en el mes de octubre con capacitaciones focalizadas.

Nombre Profesional	Cantidad	Cantidad	Cantid
	Se siente satisfecho con la orientación recibida	Considera que esta le a	
ANGELICA MARIA PINILLA GOMEZ	23		
LUZ VIRGINIA GOMEZ MORALES			
NICOLAS SOLANO ABADIA			
RODRIGO OSWALD			

Tabla Encuestas percepción de atención
Fuente: Captura de información de contingencia

11. Hombre en atención psicoeducativa

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

otales Psicoeducativo	Psicoeducativos Programa	# de sesiones as	# de	Continuan sesio

Tabla 9 Base Psicoeducativos
Fuente: Base gestión Psicoeducativos.

Teniendo en cuenta las sesiones programadas se observa que el 91% de los usuarios asistieron a las sesiones de los psicoeducativos y se reprogramaron 3 sesiones.

12. 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
Agosto	31	6	2	39
Septiembre	42	3	1	46
Total	193	59	47	299

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

Durante el mes de septiembre 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	42	91,30%
Timbra No contesta	1	2,17%
No se logró contacto	3	6,52%
Total	46	100,00%

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

Durante el mes de septiembre la profesional jurídica realizo 42 atenciones que fueron remitidos por parte de los Psicólogos para el acompañamiento Jurídico, de las cuales 38 se brindó la orientación respectiva, 4 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 – septiembre Línea Calma"*.

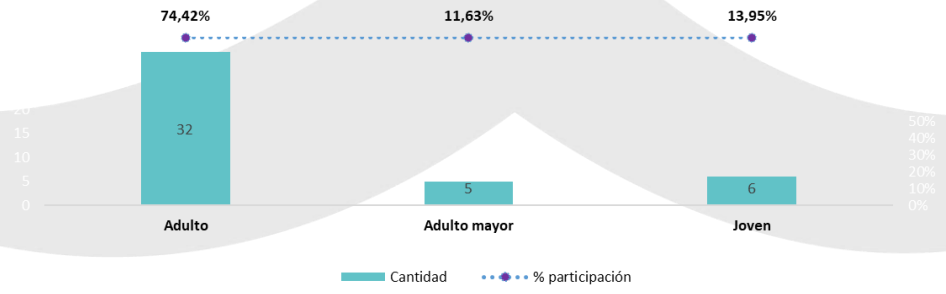
Tipo de orientación	Cantidad	% participación
Violencia Intrafamiliar	37	29,13%
Custodia	19	14,96%
Visitas	14	11,02%
UMH / Separación cuerpo / bienes	14	11,02%
Alimentos Niños, Adolecentes	13	10,24%
Penal	9	7,09%
Restablecimientos de derechos / vulneración NNA	3	2,36%
Alimentos Adultos	3	2,36%
Divoricio	3	2,36%
Derecho del acusado, Garantias procesales minimas, Derecho Disciplinarias.	3	2,36%
Denuncia por lesiones personales	1	0,79%
Cuidados de adulto mayor y ley 1996 de 2019	1	0,79%
Conflicto entre vecinos	1	0,79%
Ley 1996 de 2019/ Conciliación	1	0,79%
Conciliación	1	0,79%
Conflictos entre vecinos por presunta invasión a propiedad	1	0,79%
Conciliación ante comisaria de familia	1	0,79%
Reconocimientos N/A	1	0,79%
Reporte a comisaria por presunta vulneración en sujeto mayor de edad presuntamente discapacitado	1	0,79%
Total	127	100,00%

Tabla 12 registro de atenciones septiembre
Fuente: Sistema Captura de información

Con respecto a las orientaciones jurídicas que se han realizado se evidencia que el 29,13% corresponde a violencia intrafamiliar, seguido de custodia a sus hijos con un 14,96%, seguido de visitas con un 11,02% y en cuarto lugar Alimentos niños, adolescentes con una participación del 11,02%

12.1 Rango de edades

De acuerdo con la orientación jurídica se puede observar que el rango de edades que usaron el servicio corresponde al 74,42% adulto, seguido de Adulto mayor con una participación del 11,63% y en joven el 13,95% de participación.



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

Localidades: Finalmente, se evidencia que el 23,91% de los usuarios No saben y/o No responden a la localidad residen, mientras que el 17,39% de los usuarios indican pertenecer a la localidad de suba, seguido de la localidad de Kennedy con una participación del 10,87% y el 8,70% manifiesta pertenecer a la localidad de Engativá.

Localidad	Cantidad	% participación
NS / NR	11	23,91%
Suba	8	17,39%
Kennedy	5	10,87%
Engativá	4	8,70%
Tunjuelito	3	6,52%
Bosa	3	6,52%
Rafael Uribe Uribe	3	6,52%
Ciudad Bolívar	2	4,35%
Antonio Nariño	2	4,35%
Usme	2	4,35%
Fontibón	2	4,35%
San Cristóbal	1	2,17%
Chapinero	1	2,17%

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

13. Gestión de Calidad

Durante el mes de septiembre se trabajó desde el área de calidad las mejoras que los profesionales escalaron con respecto que los nombres de los módulos del sistema de captura de información se visualizasen de manera completa ya que estos no se podían ver de manera completa.

Metodología para la gestión de Calidad

Para el mes de septiembre 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 septiembre se implementa el tipificador de línea calma con 7 secciones con respecto al sistema de captura de información a continuación se relaciona la imagen y se adjunta el tipificador En el anexo 1.

Sección 1: Hace referencia al formulario inicial que consta de 6 módulos, donde los profesionales diligencian toda la información correspondiente a la gestión.
Sección 2: Evaluación del servicio.
Sección 3: Acompañamiento Psicoeducativo.
Sección 4: Orientación Jurídica.
Sección 5: Seguimiento Emocional.
Sección 6: Seguimiento Emergencia General.
Sección 7: Seguimiento Emergencia de Nivel Primario.



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

14. Gestión de formación: Los profesionales de línea calma durante el mes de septiembre participaron en los diferentes espacios gestionados por la SCRD con el fin de fortalecer los conceptos de masculinidades corresponsales y NO violentas, 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 por 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:

15. 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, así como espacios de Yoga, Juegos de mesa y lugares de esparcimiento.

Con el fin de aportar a la salud mental del equipo de los profesionales la SCRD durante el mes de septiembre programo un espacio de sketh lúdico el 07 de septiembre a cargo de la profesional de la ARL Jorge Boyce de AXA Colpatria el respectivo detalle se encuentra en el Anexo No 18 Reporte de capacitaciones.

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	

Cronograma de Pausas activas septiembre
Calendario de programación diario

Las casillas de Color verde es la ejecución de pausas activas realizadas por los profesionales de Línea Calma de las cuales se destinan 10 minutos por la mañana y 10 minutos en horas de la tarde

16. Reportes

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

16.1 Reportes diarios

Enlace de la matriz de reporte mensual aquí la cual tiene los siguientes datos:

16.1.1 Número de llamadas entrantes
16.1.2 Número de llamadas recibidas vs número de llamadas atendidas.
16.1.3Número y porcentaje de llamadas atendidas.
16.1.4Promedio de tiempo de conversación en la línea

17. 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 (xx) días del mes de (septiembre) 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

Giancarlo Ch.

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