INFORME DE ACTIVIDADES

FECHA DE ENTREGA DEL INFORME	09 de abril 2024
ENTIDAD	Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte
CONTRATO No.	2 de 2024
FECHA DE SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO	27 de febrero de 2024
NOMBRE DEL SUPERVISOR	Julian Felipe Duarte Suarez
DEPENDENCIA	Subsecretaría Distrital de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento
NOMBRE DE LA PERSONA JURÍDICA	Soluciones BPO
NIT	900.708.784
PERIODO DEL INFORME	Del 01 al 31 de marzo 2024
OBJETO 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.
DESCRIPCIÓN DE ANEXOS.	-Factura electrónica con el cumplimiento de los requisitos de Ley. -Anexo 11 - Prefactura línea calma.pdf -Certificación suscrita por el representante legal o revisor fiscal, que acredita el cumplimiento del pago de aportes al sistema de seguridad social integral en pensiones, salud y riesgos profesionales. - Informe de gestión correspondiente al mes reportado. - Anexo 4 - Control facturación mes marzo.xlsx

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA	**ACTIVIDADES Y FECHA (Sí aplica)**	**PRODUCTO O EVIDENCIA**

INFORME DE ACTIVIDADES

1. Suministrar las herramientas tecnológicas y de servicio necesarias para la operación integral y de manera ininterrumpida de la línea, de conformidad con lo dispuesto en el anexo técnico.	Soluciones BPO realizó la entrega de accesos y credenciales a cada agente profesional y la coordinación operativa y de calidad de las siguientes herramientas tecnológicas para dar cumplimiento a la atención ininterrumpida de la línea de atención. -Plataforma Agent wolkvox, es una plataforma tecnológica que permite el ingreso y salida de llamadas. Así como la tipificación de las mismas. Esta interfaz de agente integra voz, en el momento de atención mostrando además la información de la llamada. ***-Correo corporativo,*** se refiere a un sistema de comunicación por correo electrónico utilizado dentro de Soluciones BPO S.A.S. para facilitar la correspondencia electrónica entre sus empleados, clientes y otras partes interesadas. Este correo electrónico está vinculado al dominio de la empresa, se proporciona a los empleados como una herramienta de comunicación oficial y profesional. ***-Plataforma de chat corporativo slack***, Es una plataforma de mensajería o de comunicación interna usada en soluciones Bpo, para la interacción diaria, reporte de novedades y comunicación continua en las diferentes jornadas de trabajo. ***-Zoom para videollamadas***, Zoom es una plataforma de videoconferencia que permite a los usuarios realizar reuniones online con audio, video y chat, permitiendo grabar las sesiones y almacenarlas en la nube o en el computador. Esta herramienta se utiliza para el servicio de psicoeducativos de la línea. **-SAMI CRM**, sistema de captura de información web, allí se registran todas las llamadas y los encuentros del servicio psicoeducativo.	Enlace a carpeta de Anexos: https://mega.nz/fm/Vz9wDSil Anexo 2 - Certificación del Fabricante.pdf Anexo 5 - Informe tráfico telefónico marzo 2024.xlsx Anexo 6 - Base de datos usuarios y credenciales.xlsx Anexo 17 - Acta capacitación sistema de captura de información sami crm.pdf

INFORME DE ACTIVIDADES

	Indicadores de tráfico telefónico para el mes de marzo 2024: Llamadas ingresadas marzo: 840 Llamadas salientes marzo: 457 Para el cumplimiento de esta obligación la coordinación operativa y de calidad desde el inicio de operación realizó una reunión en conjunto con el equipo de profesionales, en donde se dieron orientaciones para el manejo de las herramientas. Para el mes de marzo según los compromisos el día 14/03/2024 equipo de desarrollo de Soluciones BPO, realizó entrega a la coordinación operativa y de calidad y al equipo de profesionales el sistema CRM SAMI aplicativo de captura de información. Se realizó por parte de la coordinación operativa y de calidad capacitación de manera virtual al equipo de profesionales mostrando acceso y funcionalidades de la plataforma.	
2. Disponer para la operación de la Línea, en su labor de atención psicoeducativa, de todos los servicios técnicos y psicosociales de acuerdo con el anexo técnico.	Para el mes de marzo, se programaron 18 hombres en el servicio psicoeducativo, se cancelaron 9 de esos usuarios por inasistencia o no contacto, cabe mencionar que a estos usuarios se les brinda 3 oportunidades de inasistencia. sesiones exitosas realizadas 18 sesiones.	No aplica
3. Disponer para la operación de la Línea, el servicio de supervisión y liderazgo de calidad del servicio, que cumpla con lo requerido en el anexo técnico.	Se contrató a la coordinadora operativa y de calidad, Beidy Lorena Velandia Linares, quien fue seleccionada de acuerdo con el perfil establecido en el anexo técnico, y teniendo en cuenta el protocolo de selección de soluciones BPO, el cual fue verificado por la supervisión del contrato Julian Felipe Duarte y el contratista Orientador Estrategia Línea Calma José Diaz. Para el mes de marzo la coordinación operativa y de calidad se encargó de las siguientes actividades actividades:	Enlace a carpeta de Anexos: https://mega.nz/fm/Vz9wDSil Anexo 16 - Contratos laborales- **Contrato Beidy Lorena Velandia Linares.**

INFORME DE ACTIVIDADES

	• Realización de malla de turnos de los profesionales con el fin de garantizar la atención y cubrimiento según los horarios establecidos por anexo técnico. • Entrega de credenciales y acceso para sistema CRM SAMI. • Apoyo y capacitación en el uso de las herramientas tecnológicas entregadas para el uso operativo en la línea. • Garantizar el bienestar de los profesionales, generar espacios de descanso para todas las jornadas (tiempos de break, almuerzo o cena, pausa activa) • Generación de reportes diarios de tráfico telefónico en la línea con el fin de analizar y monitorear el volumen de ingreso de llamadas. • Almacenamiento de informes de tráfico telefónico por día, por hora, por agente, Niveles de atención, Nivel de servicio, Nivel de Abandono. • Seguimiento a las tipificaciones de llamadas en la plataforma agent wolkvox. • Realizar los informes requeridos según el contrato y según solicitud del supervisor de contrato, Orientador Estrategia Línea Calma (Contratista) José Diaz. • Seguimiento del desarrollo del sistema de captura de información SAMI CRM y que la información este salvaguardar todos los datos de los usuarios actas N°4, 5 6. • Espacios de socialización de acuerdos operativos y directrices entre el equipo de profesionales y la coordinación operativa y de calidad. • El 03/03/2024 se reunió la analista de calidad, la coordinación operativa y de calidad y el equipo de profesionales con el fin de capacitar	Anexo 21 - Reporte de indicadores telefónicos diarios Anexo 29 - Reporte capacitaciones marzo 2024.docx Anexo 17 - Actas de reunión o capacitación https://mega.nz/fm/l30BWa7J Acta N° 17 - Reunión acuerdos operativos línea calma.pdf Acta N° 18 - socialización temas de calidad.pdf

	en los procesos de calidad, la matriz de calidad, el formato de monitoreo y cómo se llevarán a cabo las retroalimentaciones mensuales. ● El 04/03/2024 se reunió la coordinación operativa y de calidad con el equipo de profesionales con el fin de brindar lineamientos y directrices respecto de la gestión diaria en la operación de la línea. ● El 06/03/2024 se reunió la coordinación operativa y de calidad y el equipo de profesionales que fueron asignados a la dedicación del servicio psicoeducativo para alinear el proceso de agendamiento, la captura de la información, horarios de atención entre otros temas. ● El 06/03/2024 se reunió la coordinación operativa y de calidad, el contratista orientador de la estrategia Línea Calma José Díaz, la directora de operaciones y el gerente administrativo y financiero para la primera reunión de seguimiento y supervisión del contrato donde se mostró la gestión de tráfico telefónico, tipificaciones y novedades generales de la línea.	
4. Operar y prestar el servicio de la Línea por conducto de todos los canales de atención (Línea telefónica y video llamadas) en los horarios establecidos en el anexo técnico, y de manera ininterrumpida, por el término de la duración del contrato, de acuerdo con los lineamientos técnicos suministrados por parte de la Secretaría.	Línea Calma tiene habilitado y conforme al anexo técnico el canal de entrada y salida de llamadas de uso ilimitado local y salida a celular de forma provisional mediante DID propio número 3232540739. 15/02/2024. Soluciones BPO solicitó la transferencia de la línea 018000423614 ante el operador BPM Consulting SAS Business Process. Se dispuso de plataforma telefónica agent wolkvox para el ingreso y salida de llamadas. También se asignaron licencias (usuarios y credenciales) al equipo de	Enlace a carpeta de Anexos: https://mega.nz/fm/Vz9wDSil Anexo 1 - Solicitud transferencia 018000 Carta de Cesión.pdf Anexo 2 - Certificación del Fabricante.pdf

	profesionales de la herramienta Zoom para el servicio psicoeducativo. Para el mes de marzo 2024 se garantizó la atención de la línea según los horarios de atención establecidos. Lunes a viernes de 07:00 am a 10:30 pm; sábados de 08:00 am a 10:30 pm; Domingos y festivos 2:00 pm a 10:30 pm.	
5. Garantizar durante la ejecución del contrato el número de integrantes del equipo de trabajo señalados en el anexo técnico, en el que se cumpla con la normativa referente a la vinculación del porcentaje de mujeres exigido.	Dentro del anexo técnico se exigen 13 agentes profesionales, pero para garantizar el servicio el pasado 26/02/2024 se firmó contratos con 15 agentes profesionales Psicólogos y también a 1 profesional abogada o asesora jurídica para la atención de casos en la línea. La programación de horarios al equipo de profesionales se realiza de manera mensual, en turnos rotativos, los turnos que se manejan son 07:00 am a 04:00 pm, 08:00 am a 5:00 pm, 2:30 pm a 10:30 pm y se garantiza el cumplimiento de las 47 horas semanales según el contrato de trabajo. La programación según contrato con la profesional abogada de la línea calma es de 24 horas semanales para la recepción y atención de casos de orientación jurídica. El equipo de profesionales se seleccionó bajo el cumplimiento del proceso de selección establecido por el área de Talento Humano en soluciones BPO. La empresa migró casi en su totalidad a los agentes profesionales de la fase anterior y contrató un grupo de (4) agentes nuevos en cumplimiento de la oferta técnica presentada a SCRD. Para el mes de marzo no hubo novedades de personal, se mantienen los mismos 15 agentes profesionales contratados y 1 profesional abogada en la línea.	Enlace a carpeta de Anexos: https://mega.nz/fm/Vz9wDSiI Anexo 16 - Contratos laborales Anexo 8 - Certificación pago aportes seguridad social Marzo.pdf Anexo 30 - Planilla de Seguridad Social Marzo 2024.pdf Anexo 9 - Certificado afiliación ARL.pdf Anexo 35 - comprobantes de egreso Nómina marzo Anexo 28 - Soportes Colillas de pago marzo

INFORME DE ACTIVIDADES

6. Garantizar que los equipos técnicos y tecnológicos cumplan con las características técnicas, tecnológicas, informáticas y demás, teniendo en cuenta las características del servicio en relación con la estrategia y de acuerdo con el anexo técnico y lo ofertado.	Desde el 27 de febrero 2024 se realizó la entrega de las siguientes herramientas de trabajo al equipo de profesionales: diademas, equipos de cómputo portátil HP, junto con cargador y cable de red. Se diligencia Google forms con datos sociodemográficos de los agentes profesionales, la coordinadora operativa y de calidad anexando seriales de equipos entregados. A continuación se detallan las características a nivel de software y hardware de las herramientas y equipos tecnológicos entregados. Computador portátil, marca HP, modelo del sistema HP Probook 440 14 inch G9 Notebook PC, Intel core 5, capacidad de almacenamiento 16GB de RAM, SSD de 512 GB, Microsoft Windows 10. Los computadores tienen instalado Antivirus Sophos Intercept X Advance, WPS como herramienta de ofimática, Agent wolkvox y plataforma Zoom. El acceso a las demás plataformas o herramientas tecnológicas como correo corporativo, plataforma de chat corporativo y sistema de captura de información se realiza mediante enlace URLS enviadas por correo se abren desde el explorador con credenciales asignadas a cada uno de los agentes profesionales y la coordinadora operativa y de calidad.	Enlace a carpeta de Anexos: https://mega.nz/fm/Vz9wDSil Anexo 18 - Actas de entrega de equipos y elementos Anexo 17 - Actas de reunión o capacitación Acta N° 1 - Reunión acuerdos operativos línea calma.pdf Anexo 29 - Reporte capacitaciones marzo 2024.docx
7. Garantizar el ingreso y respuesta oportuna de las solicitudes de servicio de la Línea, bien sea que ingresen por medio de la línea telefónica, chat, correo electrónico, redes sociales (cuando sean remitidas por SDMUJER) y/o ChatBox, de conformidad con lo dispuesto en el anexo técnico.	Desde inicio de operación 27 de febrero 2024 hasta el 31 de marzo 2024 se cuenta con la disposición del canal telefónico 018000423614 que recepciona las llamadas mediante un DID de Soluciones BPO. A la fecha la operación no dispone de otros canales para solicitudes de servicio como son chat, correo, redes sociales.	Enlace a carpeta de Anexos: https://mega.nz/fm/Vz9wDSil Anexo 2 - Certificación del Fabricante.pdf

	Para el mes de marzo 2024, No se reciben peticiones, solicitudes, y/o traslados por medio de chat, correo electrónico, redes sociales o que sean remitidos por la SDMUJER, y en el momento línea Calma No cuenta con el servicio de CHAT BOX. Únicamente se opera desde la línea de atención telefónica habilitada para la ciudadanía 018000423614.	
8. Efectuar reportes permanentes (en tiempo real mediante acceso por conexión URL) y mensuales, respecto de la gestión de operación de la Línea, desagregando como mínimo la información descrita en el aparte de "PRODUCTOS E INFORMES" del anexo técnico, la cual deberá contar con aprobación del supervisor del contrato.	Durante el mes de marzo 2024 se realizó el envío de informes de tráfico telefónico de manera diaria a través de correo electrónico al contratista orientador de la estrategia Línea Calma José Díaz. También de manera diaria se fue almacenando en carpeta en la nube Mega. Tráfico telefónico marzo 2024: Recibidas: 840 Atendidas: 791 Abandonadas: 49 Nivel de atención: 97,17% Nivel de abandono: 5,83% Promedio TMO: 25 minutos en promedio. Según el anexo técnico de línea calma en el anexo 3 ANS, se establece la nota de excepciones para el cumplimiento del nivel de servicio: el nivel de servicio podrá únicamente variar en los siguientes casos: a) Los ANS tendrán un periodo de estabilización de quince (15) días, desde el inicio de operación, período en el cual no se tendrán penalizaciones por incumplimientos.	Enlace a carpeta de Anexos: https://mega.nz/fm/Vz9wDSiI Anexo 5 - Informe tráfico telefónico marzo 2024.xlsx Anexo 16 - Informe Gestión SCRD Línea Calma Marzo 2024.docx

	Se adiciona a la carpeta MEGA el informe de gestión para el mes de marzo 2024 donde se detalla la gestión operativa a nivel de llamadas entrantes y salientes (tráfico telefónico por día, por hora y aculumado mes), tipificación de llamadas, novedades de personal (incapacidades, recargos, renuncias entre otros), cantidad procesos psicoeducativos, espacios de reunión y capacitación, espacios de bienestar y gestión realizada desde la coordinación operativa y de calidad entre otros.	
9. Efectuar reporte en tiempo real (mediante acceso por conexión URL) respecto de las llamadas en cola o redireccionadas a otras líneas de atención del Distrito o Nación.	Desde inicio de operación se cuenta con plataforma Manager Wolkvox la cual permite el monitoreo del comportamiento de la línea en tiempo real, escucha de llamadas, descarga de grabaciones, y monitoreo de agentes profesionales en tiempo real. La plataforma fue instalada en los equipos de cómputo de la coordinadora operativa y de calidad Lorena Velandia y también se suministró acceso al contratista orientador de la estrategia Línea Calma José Díaz. Se compartió el acceso también a la aplicación power bi, para la coordinación operativa y de calidad y para el contratista orientador de la estrategia Línea Calma José Díaz donde se podrá ver la información de tráfico telefónico de la línea, tipificaciones de llamadas y datos sociodemográficos de acuerdo con las obligaciones del contrato. A la fecha de este reporte está pendiente la entrega definitiva de la herramienta de visualización de datos power bi con la información que se captura en SAMI CRM herramienta de captura de información que diligencia el equipo de agentes profesionales, se estima poder hacer la entrega en el mes de abril de 2024.	Enlace a carpeta de Anexos: https://mega.nz/fm/Vz9wDSiI Anexo 24 - plataforma wolkvox.png Anexo 31 - Correo de accesos a power bi linea calma.pdf
10. Actualizar los canales telefónicos, plataformas de	Actualmente se cuenta con 20 troncales de entrada para garantizar el ingreso de	Enlace a carpeta de Anexos:

video llamadas y sistemas /softwares de captura de datos para garantizar la operación de la Línea acorde a las necesidades tecnológicas que surjan, contando con respuesta automática para la línea telefónica, con mensajes de voz cuyos contenidos serán suministrados por parte de la Secretaría, que permitan informar a los usuarios que se comunican sobre: 1). La bienvenida al servicio y su presentación, 2) Información sobre la imposibilidad de atención inmediata, tiempo estimado de devolución de la llamada, e invitación a dejar un mensaje de voz y/o escribir al WhatsApp designado para el efecto, 3) otros canales que se definan con la supervisión.	llamadas de los ciudadanos, adicionalmente se activaron minutos premium para que los usuarios puedan realizar la devolución de llamada a un DID con número 3232540739 el cual cuenta con 2 troncales de entrada, quedando así un total de 22 troncales garantizadas para la línea. Se configuró al sistema una respuesta automática cuando el usuario llama (IVR) con los audio adjuntos en el anexo 19. Para el mes de marzo se desarrolló la configuración de devolución de llamada de manera automática, cuando el sistema identifica que el nivel de servicio está por debajo de la meta de 80%. El equipo de profesionales también realiza devoluciones de llamada de manera manual, este proceso está a cargo y es supervisado por la coordinación operativa y de calidad. Actualmente la línea no cuenta con atención por canal de whatsapp ni ningún otro canal diferente a canal telefónico.	https://mega.nz/fm/Vz9wDSiI Anexo 19 - Audios IVR línea calma https://mega.nz/fm/0jlw1CQY
11. Garantizar dentro del registro de llamada en cola la opción de interconexión con otras Líneas de atención, cuando no sea competencia directa de la Línea, ofreciendo la posibilidad de menú de opciones: Línea 123, 106, 155; entre otras definidas en anexo técnico.	Línea calma actualmente no cuenta con la opción de Interconexión de articulación ni protocolo de transmisión de datos o llamadas con las líneas 123, 106, 155, sin embargo, se tienen establecidos protocolos internos para derivar a las diferentes entidades según sea el caso.	No aplica
12. Registrar todos los mensajes que ingresen para realizar la posterior devolución de la llamada cuando el ciudadano solicita atención.	La plataforma wolkvox automáticamente genera una campaña donde el usuario que solicita ser contactado o que requiere que se le realice la devolución cuando hay un profesional disponible le realiza la devolución de llamada. Actualmente se realiza de manera manual descargando el reporte de llamadas no contestadas contrastando con las llamadas efectivas y así se genera la devolución de llamadas, para el mes de marzo se realizaron	Enlace a carpeta de Anexos: https://mega.nz/fm/Vz9wDSiI Anexo 22 - Informe llamadas no contestadas marzo 2024.xlsx

	devoluciones sin embargo la gran mayoría de registros fueron llamadas que por parte del usuario fueron colgadas y se devolvieron para continuar con la atención inicial.	
13. Disponer de protocolos de seguridad y confidencialidad de los datos de los profesionales que se encuentran al servicio de la Línea, y de los datos e información de los usuarios, los cuales deberán ser presentados al supervisor del contrato dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la suscripción del acta de inicio. Así mismo, deberá disponer un protocolo de seguridad y confidencialidad respecto de los datos e información que fuere recopilada en la atención de los usuarios.	Actualmente la plataforma telefónica wolkvox está certificada bajo la norma ISO 27001, Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) que tiene por objetivo "Lograr el mejor y mayor aseguramiento de los activos de información de la Empresa considerando como premisa el mantener su confidencialidad, el manejo íntegro y con la disponibilidad requerida, para así satisfacer las expectativas en relación con la gestión del riesgo sobre los activos de información por parte de la Dirección y de los clientes. También se cuenta con la política de datos personales la cual pretende salvaguardar y cuidar la la seguridad y confidencialidad de los datos del equipo de profesionales que se encuentran activos para la gestión en la línea. Adicionalmente dentro del contrato laboral firmado en las obligaciones del colaborador en el apartado décimo sexto. confidencialidad, se especifica las obligaciones sobre el manejo de confidencialidad de información entregada durante la ejecución de labores designadas. Durante lo corrido de la operación de línea calma hasta el mes de marzo no se han evidenciado incidencias con afectaciones en la confidencialidad de la información.	Enlace a carpeta de Anexos: https://mega.nz/fm/Vz9wDSIl Anexo 23 - Certificación atributos de seguridad de la información aplicación wolkvox Anexo 16 - Cláusula de confidencialidad en **Contratos laborales del personal.** Anexo 14 - Carpeta acuerdos de confidencialidad.zip Anexo 32 - Certificación pruebas de seguridad y hacking etico.pdf Anexo 25 - Política de tratamiento de datos personales.pdf
14. Garantizar un sistema para la devolución de llamadas a celular o fijo de manera permanente, teniendo en cuenta las necesidades del servicio; los niveles de orientación (alertas), atención social y seguimiento a casos, que permita la revisión del buzón de mensajes de voz y	Se cuenta con una plataforma tecnológica wolkvox la cual permite realizar devolución de llamadas a cualquier operador telefónico fijo o celular. se adjunta enlace de acceso a manual Manual Agentbox (wolkvox.com)	Enlace a carpeta de Anexos: https://mega.nz/fm/Vz9wDSIl Anexo 24 - plataforma wolkvox.png

su priorización según el anexo técnico.		
15. Proporcionar y mantener los espacios físicos requeridos para la ejecución del contrato, con la dotación requerida tanto a nivel tecnológico como operativo, según lo descrito en el anexo técnico.	Soluciones BPO proporcionó para la ejecución del contrato los espacios establecidos en el anexo técnico y en cumplimiento de las características técnicas exigidas. Estos son: Puestos de trabajo, oficina psicoeducativa, sala de reuniones. Todos los espacios cuentan con escritorio con cajonera, silla ergonómica, computador portátil, diadema. En evidencia de este cumplimiento se levanta una acta de recorrido de la sede operativa. El 27 de febrero del 2024 Federico Valencia y Johana Chalarca en representación del operador Soluciones BPO, realizó presentación y recorrido a todo el equipo de profesionales, a la coordinación operativa y de calidad, y al contratista al contratista orientador de la estrategia Línea Calma José Díaz, de los espacios físicos (puestos de trabajo, salas privadas de reunión, sala grande para capacitación, sala de descanso y terraza para descansos) en el edificio emprendu calle 83 (oficina ubicada en el cuarto piso) donde se realizará la operación de línea calma.	Enlace a carpeta de Anexos: https://mega.nz/fm/Vz9wDSiI Anexo 17 - Actas de reunión o capacitación https://mega.nz/fm/l30BWa7J Acta N° 1 - Recorrido sede operativa Emprendu.pdf
16. Prestar soporte técnico de los medios tecnológicos puestos al servicio de la operación de la Línea (canales telefónicos, plataforma para video llamadas, y sistema / software de captura de datos de llamadas y videollamadas), de conformidad con lo dispuesto en el anexo técnico, para garantizar la prestación del servicio objeto del presente contrato, en los horarios indicados en el anexo técnico durante todo el plazo de ejecución del	El operador soluciones BPO dispone de un equipo de tecnología y desarrollo el cual proporciona soporte técnico a todo nivel que permiten mantener operativa la infraestructura tecnológica que soporta los distintos canales de atención de la línea. Los medios dispuestos para reportar fallas a nivel de hardware y software, así como de las novedades o incidencias particulares para los agentes profesionales y la coordinación operativa y de calidad son a través de llamada al número 3105007418 opción 2 o vía WhatsApp, el soporte o respuesta es de manera inmediata con el fin	No aplica.

contrato, ininterrumpidamente.	de garantizar la operatividad en la línea sin interrupciones. Durante el mes de marzo de 2024 no se presentaron inconvenientes o fallas a nivel tecnológico que interrumpieron el horario y atención habitual de la línea.	
17. Disponer en la plataforma de centro de contacto un esquema de respaldo en la Nube, garantizando la disponibilidad de configuraciones de la plataforma. Las grabaciones que se realicen en la plataforma deben estar almacenadas cumpliendo con seguridad de la información y respaldos necesarios antes de su entrega a la Secretaría. La información obtenida en virtud de la operación de la Línea (Grabaciones de voz, mensajes, etc.), deberá ser entregada de manera mensual a la entidad en formato digital, de conformidad con el anexo técnico.	Licencias en la Nube Contact Center: La plataforma de tecnología será Wolkvox, solución de contact center en la nube innovadora, confiable, fácil de usar y rápida de implementar, entregando su servicio en el modelo de SaaS (platform as a Service) plataforma como servicio en la nube, donde Google gestiona todos los servicios; por ejemplo: si la aplicación requiere más recursos de procesamiento por el incremento de llamadas en el Contact Center, o si se requieren actualizaciones de seguridad en la infraestructura, etc. Adicionalmente dentro del respaldo en la plataforma Wolkvox se realiza el almacenamiento del 100% de grabaciones, e información de llamadas. Para el mes marzo se cuenta con Anexo 26 - Grabaciones de llamadas marzo 2024.tar - archivo TAR, tamaño descomprimido 1.704.173.764 bytes, total 1298 ficheros o grabaciones.	Enlace a carpeta de Anexos: https://mega.nz/fm/Vz9wDSil Anexo 26 - Grabaciones de llamadas marzo 2024
18. Desarrollar actividades relacionadas con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, para las personas que conforman el equipo de la Línea, garantizando las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, y el control eficaz de los peligros y riesgos, que conlleven a la promoción y el	Durante el mes de marzo se ejecutaron las siguientes actividades relacionadas con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST. • El 08/03/2024 se realizó sesión de capacitación del sistema de gestión y seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST. Asistieron allí el equipo de talento humano de Soluciones BPO, la coordinadora operativa y de calidad y todo el equipo de agentes profesionales de la línea calma,	Enlace a carpeta de Anexos: https://mega.nz/fm/Vz9wDSil Anexo 36 - Acta de capacitación Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST

mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los colaboradores, dando cumplimento al Decreto 1072 de 2015 y las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.	como soporte a esta sesión se levantó acta anexo 36.	
19. Dar cumplimiento a las disposiciones relacionadas con la vinculación de población vulnerable y excluida. A nivel nacional conforme lo establecido en el artículo 2.2.1.2.4.2.16. del Decreto 1860 de 2021 y A nivel distrital, atendiendo las directrices establecidas en el Decreto 380 de 2015 y la Directiva No. 01 de 2011, según el resultado de la verificación efectuada en el análisis del sector	Se cumple con la obligación descrita, se realizó la certificación o carta de compromiso para la vinculación laboral de beneficiarios del decreto 380 del 2015.	Enlace a carpeta de Anexos: https://mega.nz/fm/Vz9wDSiI Anexo 27 - Carta decreto 380 del 2015
20. Participar en los espacios de reunión de seguimiento programados por parte de la Secretaría, conforme lo indicado en el anexo técnico, junto con el equipo de profesionales de atención y el supervisor.	Se realizaron 6 reuniones oficiales durante el mes de marzo 2024. ● El 07/03/2024 se realizó el Espacio de formación, calma en conexión: círculo de las violencias parte 1, con la participación de todo el equipo de agentes profesionales, la coordinadora operativa y de calidad, el contratista orientador de la estrategia Línea Calma José Díaz la profesional abogada de la línea. En esta sesión la abogada de la línea expone al equipo sobre los diferentes tipos de violencia enfatizando en ejemplos, adicionalmente se evidencia el círculo de la violencia y como este iba aumentando en la intensidad hasta el punto de que esta podía llegar a ser un feminicidio. ● El 07/03/2024 se realizó la primera reunión de seguimiento semanal al contrato, los asistentes fueron la coordinadora operativa y de calidad, la directora de operaciones Johana	Enlace a carpeta de Anexos: https://mega.nz/fm/Vz9wDSiI Anexo 17 - Actas de reunión o capacitación https://mega.nz/fm/l30BWa7J Anexo 29 - Reporte capacitaciones marzo 2024.docx

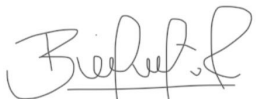
	chalarca, el gerente administrativo y financiero Federico Valencia, el orientador de la estrategia Línea Calma José Díaz, Felipe Duarte Álvarez - Supervisión CPS, director de transformaciones y Johan castro - Enlace territorial o contratista. Allí se realizó la presentación oficial entre todos, se revisaron indicadores de tráfico telefónico, gestión operativa lo corrido de febrero y marzo, novedades de personal entre otros temas. ● El 12/03/2024 se realizó el Espacio de formación, calma en conexión: círculo de las violencias parte 2, con la participación de todo el equipo de agentes profesionales, la coordinadora operativa y de calidad, el contratista orientador de la estrategia Línea Calma José Díaz la profesional abogada de la línea. En esta sesión la abogada de la línea da continuidad a la segunda sesión, se realiza una profundización de cada uno de los tipos de violencia, se dialoga sobre el tipo de violencia institucional la cual suele presentarse en muchas ocasiones y que acciones se puede realizar. ● El 13/03/2024 se realizó el Espacio grupos Focales Simultáneos Narrativa Programa Calma, con la participación de todo el equipo de agentes profesionales, la coordinadora operativa y de calidad, el contratista orientador de la estrategia Línea Calma José Díaz, Felipe Duarte Álvarez - Supervisión CPS, director de transformaciones y Johan castro - Enlace territorial o contratista. esta sesión fue dirigida por parte de la secretaría de cultura, recreación y deporte, hacia los profesionales de la línea calma en	

	donde se diligenció un jamboard con preguntas como la importancia de la línea calma, fechas especiales y demás que son importantes para las narrativas de la línea calma, adicionalmente se hizo la presentación oficial por parte de Felipe Duarte hacia el equipo de la línea calma. • El 14/03/2024 se realizó la segunda reunión de seguimiento semanal al contrato, los asistentes fueron la coordinadora operativa y de calidad, el gerente administrativo y financiero Federico Valencia, el orientador de la estrategia Línea Calma José Díaz, y Johan castro - Enlace territorial o contratista. Allí se realizó la presentación de indicadores de tráfico telefónico semanal, gestión operativa de lo corrido de marzo, novedades de personal entre otros temas. • El 21/03/2024 se realizó el calma en conexión: Diversidades de la experiencia Somos SCRD, con la participación de todo el equipo de agentes profesionales, la coordinadora operativa y de calidad, el contratista orientador de la estrategia Línea Calma José Díaz, y Johan castro - Enlace territorial o contratista. Esta Sesión fue dirigida desde la secretaría de cultura hacia los y las agentes profesionales donde se capacito sobre diversidades, este espacio fue dirigido por Jasson Pinillos.	
21. Garantizar que la zona de descanso tenga el mobiliario necesario para hacer las pausas correspondientes durante la jornada nocturna, salvo las excepciones atinentes a servicios prestados por teletrabajo.	La Sede presencial Emprendu calle 83, cuenta con espacios cómodos para la toma de descansos, existe una sala fuera de la oficina con sofás, mesas y sillas para toma de breaks y/o descanso, también se cuenta con una terraza en el edificio para consumo	Enlace a carpeta de Anexos: https://mega.nz/fm/Vz9wDSil Anexo 17 - Actas de reunión o capacitación

INFORME DE ACTIVIDADES

	de alimentos como cenas o almuerzo y para realización de pausas o descanso. Para el mes de marzo se han utilizado los espacios conforme a los acuerdos iniciales, no se han presentado novedades respecto de esta obligación.	Acta N° 1 - Recorrido sede operativa Emprendu.pdf
22. En caso de diferencia entre la propuesta presentada por EL CONTRATISTA y el anexo técnico, prevalecerá el anexo técnico.	A la fecha no se han presentado diferencias entre la propuesta presentada y el anexo técnico.	No aplica
23. Cuando se requieran cambios en la distribución y cantidad del servicio para la ejecución contractual se acordarán las modificaciones con la supervisión del contrato. En todo caso siempre se garantizará la prestación del servicio.	Para el mes de marzo 2024, no se han presentado cambios o modificaciones la operación inició el 27 de febrero 2024, en caso de presentarse alguna modificación se evaluará con el contratista orientador de la estrategia Línea Calma José Díaz y someterá a aprobación de la supervisión del contrato en cabeza de Julian Felipe Duarte..	No aplica
24. Cumplir con todas las condiciones señaladas en el Anexo Técnico.	A la fecha se evidencia cumplimiento a las condiciones como está relacionado en el Acta de Inicio.	No aplica

Elaboró



Beidy Lorena Velandia Linares
Coordinadora operativa y de calidad línea Calma
Soluciones BPO

Elaboró:



INFORME DE ACTIVIDADES

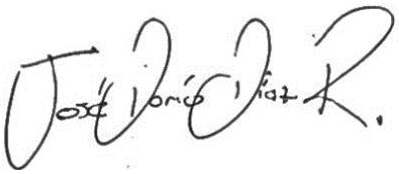
Johana Chalarca
Directora de operaciones
Soluciones Bpo

Elaboró:



Federico Valencia
Gerente administrativo y financiero
Soluciones Bpo

Revisó



José Diaz
Apoyo a la Supervision de contrato
Orientador Estrategia Línea Calma (Contratista)

Aprobó



Julian Felipe Duarte Suarez
Supervisor del CPS 02/2024
Director Transformaciones Culturales

INFORME DE ACTIVIDADES