INFORME DE GESTIÓN MENSUAL DEL SERVICIO

PROYECTO: LÍNEA CALMA

FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME
05 DE ABRIL DE 2024

CONTRATO Nº 2 DE 2024

PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME:
27 DE FEBRERO AL 29 DE FEBRERO 2024

INFORME NÚMERO 1.

SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE

OBJETIVO DEL CONTRATO

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

OBJETIVO DEL INFORME

Realizar la presentación de los indicadores de gestión de la línea Calma en el mes.

INFORME CENTRO DE CONTACTO SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE

1. ANS CONTRACTUALES

A continuación, se adjunta los ANS obtenidos para los días de atención del mes de febrero de 2024, teniendo en cuenta que se operaron sólo 3 días 27, 28 y 29 de febrero del 2024.

Definición del Indicador	Fórmula	Frecuencia	Meta	Objetivo alcanzado	Cumple Sí/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.	llamadas no contestadas (abandonadas) /# llamadas ofrecidas por 100)	Mensual	96%	78%	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%		No 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%	74%	No cumple
Nivel de satisfacción del usuario frente a la atención recibida: representa el nivel de satisfacción del usuario, donde 1 está muy satisfecho con el servicio y 5 está muy satis fecho 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%	No medido	NA
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%	No medido	No aplica
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 febrero 2024.

Nota: Durante el mes de febrero 2024, no se operó todo el mes, solo se tuvo atención 3 días, desde el 27 de febrero 2024 al 29 de febrero 2024, no se lograron cumplir los ANS contractuales ya que por la implementación de la línea hubo muchas llamadas de prueba las cuales no fueron atendidas oportunamente y tuvieron un impacto en el indicador de % abandono.

2. Gestión operativa: Novedades de personal.

De conformidad con el anexo técnico se realizó la contratación de 15 agentes profesionales 15 para la prestación de los servicios de atención de llamadas y futuros acompañamientos en el servicio psicoeducativo, también se contrató el cargo de Supervisor Operativo y de Calidad y el cargo de Abogado o asesor jurídico.

La contratación del personal queda efectiva desde el 26 de febrero de 2024 con contrato obra o labor, con inicio de operación y atención a ciudadanos en la línea desde el 27 de febrero de 2024.

EMPLEADO	NOMBRE COMPLETO	CARGO ASIGNADO	ESTADO
1030635568	LEYDI PAOLA MURCIA FRANCO	AGENTE PROFESIONAL	ACTIVO
1018435817	RAMÓN RICARDO CONTECHA LLORENTE	AGENTE PROFESIONAL	ACTIVO
1032433876	ANDRES FELIPE SUAREZ CABRA	AGENTE PROFESIONAL	ACTIVO
1015460736	DANIEL MARTINEZ LOPEZ	AGENTE PROFESIONAL	ACTIVO
1018470881	JAIME ANDRES PEÑA VARGAS	AGENTE PROFESIONAL	ACTIVO
53061149	ANGELICA MARIA PINILLA GOMEZ	AGENTE PROFESIONAL	ACTIVO
1020771320	DANIELA ONOFRE NUÑEZ	AGENTE PROFESIONAL	ACTIVO
1018449316	NICOLAS SOLANO ABADIA	AGENTE PROFESIONAL	ACTIVO
52148353	LUZ VIRGINIA GOMEZ MORALES	AGENTE PROFESIONAL	ACTIVO
1052399435	DIEGO FERNANDO GONZALEZ TUTA	AGENTE PROFESIONAL	ACTIVO
1018451962	RODRIGO OSWALDO ACOSTA CEPEDA	AGENTE PROFESIONAL	ACTIVO
1024578217	MARIA CAMILA ROMERO RIOS	AGENTE PROFESIONAL	ACTIVO
1018470226	PAOLA ANDREA BERNAL GONZALEZ	AGENTE PROFESIONAL	ACTIVO
1015459813	JUAN CARLOS LINARES RUIZ	AGENTE PROFESIONAL	ACTIVO
1120366728	ANGELICA JULIETH OSPINA JIMENEZ	AGENTE PROFESIONAL	ACTIVO
1020792429	BEIDY LORENA VELANDIA LINARES	SUPERVISOR OPERATIVO Y CALIDAD	ACTIVO

1023921510	MARÍA CAMILA MARTINEZ GALVIS	ABOGADA / ASESOR JURIDICO	ACTIVO

Dentro de las novedades del personal para los días de operación en el mes de febrero de 2024, y de acuerdo con el horario laboral, se reconocieron los siguientes recargos nocturnos ordinarios.

A continuación, se muestra la relación recargos para los agentes profesionales:

NOMBRES Y APELLIDOS	RECARGO NOCTURNO ORDINARIO
ANDRES FELIPE SUAREZ CABRA	1.5
DANIELA ONOFRE NUÑEZ	1.5
NICOLAS SOLANO ABADIA	1.5
JAIME ANDRES PEÑA VARGAS	1.5

Se informa también la novedad de incapacidad por 2 días para la agente profesional relacionada a continuación, con fecha de inicio el 28/02/2024 y fecha fin el 29/02/2024:

EMPLEADO	NOMBRE	CARGO	INCAPACIDAD
1120366728	ANGELICA JULIETH OSPINA JIMENEZ	AGENTE PROFESIONAL	2 DÍAS

3. Programación y Mallas de turno

Se realiza la programación de mallas de turno garantizando la atención y cobertura de las llamadas, de lunes a viernes apertura de 7:00 am a 4:00 pm y turno de cierre de 02:30 pm a 10:30 pm, los sábados apertura de 8:00 am a 5:00 pm y turno de cierre 02:30 pm a 10:30 pm, y domingos turno de cierre de 02:30 pm a 10:30 pm. La programación de los fines de semana se realiza de tal manera que los agentes profesionales puedan manejar su día de descanso según el contrato de trabajo.

Desde el 27 de febrero 2024 hasta la fecha, 11 agentes profesionales se encuentran en el rol de atención de llamadas y 4 agentes profesionales están en proceso de formación o capacitación.

A continuación, se muestra una tabla que permite visualizar la dedicación de cada profesional:

NOMBRE COMPLETO	DEDICACIÓN
LEYDI PAOLA MURCIA FRANCO	ATENCIÓN TELEFONICA
RAMÓN RICARDO CONTECHA LLORENTE	ATENCIÓN TELEFONICA
ANGELICA MARIA PINILLA GOMEZ	ATENCIÓN TELEFONICA
DANIELA ONOFRE NUÑEZ	ATENCIÓN TELEFONICA
LUZ VIRGINIA GOMEZ MORALES	ATENCIÓN TELEFONICA

RODRIGO OSWALDO ACOSTA CEPEDA	ATENCIÓN TELEFONICA
MARIA CAMILA ROMERO RIOS	ATENCIÓN TELEFONICA
ANDRES FELIPE SUAREZ CABRA	ATENCIÓN TELEFONICA
DANIEL MARTINEZ LOPEZ	ATENCIÓN TELEFONICA
JAIME ANDRES PEÑA VARGAS	ATENCIÓN TELEFONICA
NICOLAS SOLANO ABADIA	ATENCIÓN TELEFONICA
DIEGO FERNANDO GONZALEZ TUTA	CAPACITACION O FORMACION
PAOLA ANDREA BERNAL GONZALEZ	CAPACITACION O FORMACION
JUAN CARLOS LINARES RUIZ	CAPACITACION O FORMACION
ANGELICA JULIETH OSPINA JIMENEZ	CAPACITACION O FORMACION

4. Acuerdo trabajo en modalidades presencial y trabajo en casa:

Desde el inicio de la ejecución del contrato 27 de febrero del 2024 se acordó entre las partes operador y secretaria realizar los turnos de la línea en modalidad mixta, es decir, trabajo en sitio presencial en Emprendu y trabajo desde casa.
Lo anterior con el fin de proveer espacios de cuidado y calidad de vida para los profesionales y adicional tener plan de contingencia para garantizar la atención continua sin interrupciones en la operatividad de la línea.

Se llegaron a los siguientes acuerdos, se realizará la programación de mallas de turno con horarios rotativos semanal entre todos los agentes profesionales, los turnos de apertura iniciando a las 07:00 am y los turnos de cierre finalizando a las 10:30 pm se realizarán en modalidad de trabajo en casa. Los turnos en jornada intermedia diurna se realizarán desde la sede Emprendu en modalidad presencial. Para lo que respecta en fines de semana y festivos se operara en modalidad de trabajo en casa todas las jornadas apertura y cierre.

Se adjunta evidencia de la programación de malla de horarios socializada con los agentes profesionales para el mes de febrero 2024.

	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Agente Profesional	26/02/2024	27/02/2024	28/02/2024	29/02/2024	1/03/2024	2/03/2024	3/03/2024
Luz Virginia Gomez Morales	08:00-17:00	07:00-16:00	07:00-16:00	07:00-16:00	07:00-16:00	DESCANSO	14:00-22:30
Maria Camila Romero Rios	08:00-17:00	09:00-18:00	09:00-18:00	13:00 - 21:00	09:00-18:00	DESCANSO	14:00-22:30
Angelica Maria Pinilla Gomez	08:00-17:00	07:00-16:00	07:00-16:00	07:00-16:00	07:00-16:00	DESCANSO	14:00-22:30
Ramón Ricardo Contecha Llorente	08:00-17:00	07:00-16:00	07:00-16:00	07:00-16:00	07:00-16:00	DESCANSO	14:00-22:30
Daniel Martinez Lopez	08:00-17:00	08:00-17:00	08:00-17:00	08:00-17:00	08:00-17:00	08:00-17:00	DESCANSO
Leydi Paola Murcia Franco	08:00-17:00	08:00-17:00	08:00-17:00	08:00-17:00	08:00-17:00	08:00-17:00	DESCANSO
Andres Felipe Suarez Cabra	08:00-17:00	14:30-22:30	14:30-22:30	14:30-22:30	14:30-22:30	08:00-17:00	DESCANSO
Jaime Andres Peña Vargas	08:00-17:00	14:30-22:30	14:30-22:30	14:30-22:30	14:30-22:30	14:00-22:30	DESCANSO
Daniela Onofre Nuñez	08:00-17:00	14:30-22:30	14:30-22:30	14:30-22:30	14:30-22:30	14:00-22:30	DESCANSO
Nicolas Solano Abadia	08:00-17:00	14:30-22:30	14:30-22:30	14:30-22:30	14:30-22:30	14:00-22:30	DESCANSO
Rodrigo Oswaldo Acosta Cepeda	08:00-17:00	07:00-16:00	08:00-17:00	08:00-17:00	08:00-17:00	08:00-17:00	DESCANSO
Diego Fernando Gonzalez Tuta	08:00-17:00	08:00-17:00	08:00-17:00	08:00-17:00	08:00-17:00	14:30-22:30	DESCANSO
Paola Andrea Bernal Gonzalez	08:00-17:00	08:00-17:00	08:00-17:00	08:00-17:00	08:00-17:00	14:30-22:30	DESCANSO
Juan Carlos Linares Ruiz	08:00-17:00	08:00-17:00	08:00-17:00	08:00-17:00	08:00-17:00	DESCANSO	14:30-22:30
Angelica Julieth Ospina Jimenez	08:00-17:00	08:00-17:00	08:00-17:00	08:00-17:00	08:00-17:00	DESCANSO	14:30-22:30
Beidy Lorena Velandia Linares	08:00-17:00	08:00-17:00	08:00-17:00	08:00-17:00	08:00-17:00	DESCANSO	DESCANSO

5. Gestión Inbound

A continuación, se presenta la gestión Inbound que corresponde al tráfico telefónico o a la gestión dentro del servicio de atención de llamadas comprendido desde la apertura de la línea 27 de febrero de 2024 hasta el día 29 de febrero del 2024.

Se recibieron para el mes de febrero 2024 un total de 149 llamadas de las cuales 116 llamadas fueron atendidas de manera satisfactoria, obteniendo un nivel de servicio al 73% y un promedio de conversación o TMO de 15 minutos en promedio.

Se presentó un nivel de abandono del 22.15% por 33 llamadas abandonadas, de las cuales 25 fueron llamadas de prueba el primer día revisando la funcionalidad de la línea y 8 corresponden a llamadas que ingresaron en horarios de no operación de la línea (horario no habilitado).

A continuación, se relaciona tabla con indicadores para el mes de febrero de 2022:

Indicadores telefónicos

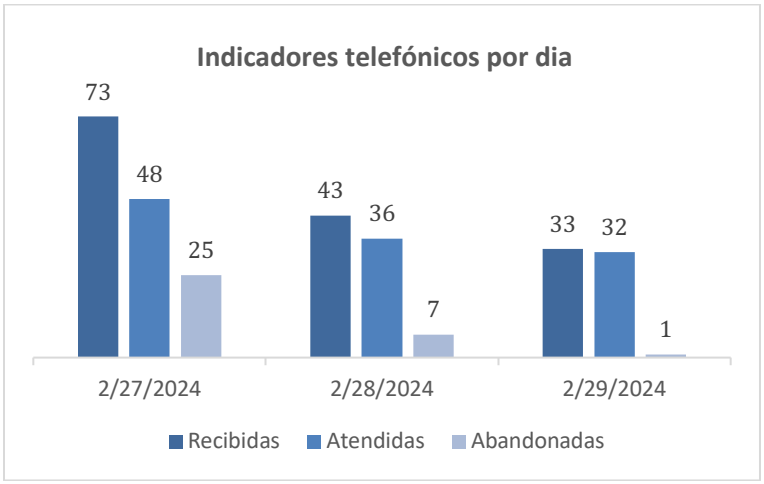
Mes	Recibidas	Atendidas	Abandonadas	Nivel de atención	Nivel de abandono	Promedio TMO
Febrero	149	116	33	73.83%	22.15%	0:15:00
Total	**149**	**116**	**33**	**73.83%**	**22.15%**	**0:15:00**

A continuación, se muestra el detallado de llamadas por día, lo que respecta al mes de febrero 2024. Al realizar el análisis del comportamiento diario se evidenció el primer día de operatividad de la línea, el 27 de febrero de 2024 se presentaron mayor número de llamadas debido a llamadas de prueba realizadas para corroborar el correcto funcionamiento de la línea.

Indicadores telefónicos Diario

Mes	Recibidas	Atendidas	Abandonadas	Nivel de atención	Nivel de abandono	Promedio TMO
27/02/2024	73	48	25	60.27 %	34.25%	0:08:00
28/02/2024	43	36	7	79.07 %	16.28%	0:20:00
29/02/2024	33	32	1	96.97%	3.03%	0:25:00
Total	**149**	**116**	**33**	**73.83%**	**22.15%**	**0:15:00**

A continuación, se relaciona la gráfica del comportamiento del tráfico diario durante el mes de febrero de 2024.



A continuación, se detalla el tráfico telefónico total por hora para los 3 días operados en el mes de febrero de 2024.

Indicadores telefónicos por hora

Hora	Recibidas	Atendidas	Abandonadas	Nivel de atención	Nivel de abandono	Promedio TMO
12:00 a. m.	1	0	1	0.00 %	100.00%	0:00:00
3:00 a. m.	1	0	1	0.00 %	100.00%	0:00:00
6:00 a. m.	1	0	1	0.00 %	100.00%	0:00:00
7:00 a. m.	14	7	7	42.86 %	50.00%	0:00:32
8:00 a. m.	6	6	0	83.33 %	0.00%	0:02:28
9:00 a. m.	13	10	3	76.92 %	23.08%	0:14:53
10:00 a. m.	9	6	3	66.67 %	33.33%	0:13:56
11:00 a. m.	21	20	1	90.48 %	4.76%	0:11:11
12:00 p. m.	9	5	4	33.33 %	44.44%	0:18:56
1:00 p. m.	11	9	2	81.82 %	18.18%	0:10:31
2:00 p. m.	12	10	2	83.33 %	16.67%	0:27:16
3:00 p. m.	7	7	0	100.00 %	0.00%	0:21:25
4:00 p. m.	9	9	0	100.00 %	0.00%	0:15:18
5:00 p. m.	7	7	0	100.00 %	0.00%	0:26:12
6:00 p. m.	7	7	0	100.00 %	0.00%	0:20:30
7:00 p. m.	8	5	3	62.50 %	37.50%	0:19:06
8:00 p. m.	3	2	1	66.67 %	33.33%	0:18:46
9:00 p. m.	5	5	0	80.00 %	0.00%	0:18:06
10:00 p. m.	1	1	0	100.00 %	0.00%	0:00:16
11:00 p. m.	4	0	4	0.00 %	100.00%	0:00:00
Total	**149**	**116**	**33**	**73.83 %**	**22.15%**	**0:15:18**

De la tabla detallada se evidencia horas con mayor tráfico telefónico como las 07:00 am, 09:00 am, 11:00 am y 2:00 pm. Y horas de menor tráfico telefónico como las 3:00 pm y 08:00 pm. También se evidencio ingreso de llamadas en horas de no operación de la línea a las 12:00 am, 3:00 am, 06:00 am y 11:00 pm que se encuentran en de color azul claro.

A continuación, se muestra gráfica de llamadas por intervalos de horas, para el mes de febrero de 2024.



6. Tipificación de llamadas:

Durante lo corrido del mes de febrero de 2024, se han tipificado 78 llamadas en el sistema de captura de datos de voz Agent wolkvox, se evidencia un mayor número de tipificaciones correspondientes a llamada caída o cortada con 17 tipificaciones y llamadas de prueba 12 tipificaciones.

También la tipificación protocolo P1 - situaciones emocionales en general con 10 tipificaciones equivalente al 13% de participación sobre el total. de tipificaciones.

Detalle de tipificación Inbound

Tipificaciones	Cantidad	% Participación
LLAMADA_CAIDA_O_CORTADA	17	22%
PRUEBA	12	15%
PROTOCOLO_1	10	13%
OUT_DERIVACION_155	6	8%
LLAMADA_MUDA	6	8%
LLAMADA_INFORMATIVA_CALMA	4	5%
LLAMADA_HOMBRES_AL_CUIDADO	3	4%
LLAMADA_MUJER	3	4%
PROTOCOLO_2	2	3%
LLAMADA_EQUIVOCADO	2	3%
LLAMADA_INFORMATIVA_OTRAS_LINEAS	2	3%
LLAMADA_FORANEOS	2	3%
LLAMADA_DE_PRUEBA	2	3%
OUT_DERIVACION_106_SPA	1	1%
USUARIO_REITERADO	1	1%
URGENCIAS_SALUD_MENTAL	1	1%
OUT_DERIVACION_122	1	1%
VIOLENCIA_POTENCIALMENTE_INMINENTE	1	1%
PROTOCOLO_3	1	1%
LLAMADA_BROMISTA	1	1%
total, general	**78**	**100%**

7. Gestión Outbound

La gestión outbound de la línea se presenta de la siguiente manera con las siguientes tipificaciones expuestas a continuación en la tabla, mostrando cantidad y porcentaje de participación.

Detalle de tipificación Outbound

Tipificaciones Outbound	Cantidad	% Participación
OUT_DEVOLUCION_LLAMADA A USUARIO	9	22%
LLAMADA_CAIDA_O_CORTADA	9	22%
PRUEBA	5	12%
PROTOCOLO_2 SITUACIONES EMOCIONALES	4	10%
LLAMADA_MUDA	4	10%
OUT_DERIVACION_155	3	7%
PROTOCOLO_1	2	5%
LLAMADA_HOMBRES_AL_CUIDADO	1	2%
LLAMADA_INFORMATIVA_CALMA	1	2%
URGENCIAS_SALUD_MENTAL	1	2%
LLAMADA_DE_PRUEBA	1	2%
OUT_DERIVACION_122	1	2%

total, general	**41**	**100%**

8. Hombres en atención servicio psicoeducativo

Para los 3 días operados en el mes de febrero 2024 no se realizó ningún espacio de atención de servicio psicoeducativo.

9. Hombres en acompañamiento jurídico

Para los 3 días operados en el mes de febrero 2024 no se realizó ningún acompañamiento de atención en el servicio jurídico, ya que en los primeros días de operatividad de la línea se estaba ejecutando el plan de capacitación para la abogada María Camila Martínez y se estaba organizando como seria el empalme para recepción y atención de los casos jurídicos remitidos por los agentes profesionales en esta fase de operación línea calma.

10. Satisfacción y efectividad:

Respecto a la satisfacción y efectividad de las llamadas de evaluación de servicio, se confirma para la operatividad de los 3 días de febrero 2024 no se realizó esta gestión ya que la gran mayoría de llamadas fueron llamadas de prueba.

11. Gestión de Calidad y supervisión

La gestión de calidad se evalúa por parte de la supervisión operativa y de calidad, quien realiza monitoreo a las llamadas telefónicas atendidas por parte de los agentes profesionales en la línea, en las cuales se identifican oportunidades de mejora durante dicha interacción, con el ánimo de ofrecer una excelente atención a los procesos y atención telefónica de acuerdo con las directrices de la matriz de calidad previamente aprobada por la SCRD.

A partir de éstas, la supervisión genera planes de acción para mejorar el indicador y la atención en la línea. Para el mes de febrero 2024, los dos días de operación no se sacan muestras de calidad sin embargo si se realiza una reunión con el equipo de calidad de la compañía soluciones BPO para montar la matriz y el formato de calidad que se requiere para la línea y se llega al acuerdo que se realizará una muestra por agente mensual y una evaluación de conocimientos de documento maestro y directrices para reforzar la información que se maneja dentro de la operatividad de la línea.

Por parte de la supervisión se han venido organizando los documentos de apoyo que se necesitan para la línea en la plataforma slak donde también se maneja el

contacto con todos los agentes profesionales, también se han impartido las directrices de tipificación, escalamiento entre otras.

Adjuntamos evidencia de la matriz de calidad socializada con el equipo de profesionales línea calma para en el mes de marzo de 2024 iniciar los ejercicios de escucha de llamadas y posterior retroalimentación.

	MATRIZ DE CALIDAD LINEA CALMA		
CATEGORÍA	**ATRIBUTO**	**PESO**	**TIPO ERROR**
Etiqueta y Protocolo	Saluda y se despide de manera cordial y correctamente	0% o 100%	EC
	Protocolo	0% o 100%	EC
Documentacion	Documentación	0% o 100%	EC
Información	Entiende la necesidad del cliente	0% o 100%	EC
Falta Grave	Faltas graves	0% o 100%	EC
Manejo del tiempo	Está atento para contestar	0% o 100%	EC
	Uso adecuado del mute	0% o 100%	EC
Conexión con el usuario	Cuida los procesos establecidos y se pone en el lugar del cliente	0% o 100%	EC
Etiqueta y protocolo	Saluda y se despide de manera cordial y correctamente	10%	ENC
	Guion encuesta	10%	ENC
Se conecta	Confirmación de datos y motivo de la llamada	20%	ENC
	Escucha activa	10%	ENC
Conexión con el usuario	Genera empatía con el ciudadano, demuestra actitud positiva y cortesía telefónica	20%	ENC
Encuentra la mejor manera de hablar con el cliente	Es natural en la conversación	10%	ENC
	Transmite seguridad	10%	ENC
	Muletillas	10%	ENC

12. Proceso de formación personal nuevo Línea calma

Por parte del sistema de formación y capacitación permanente en la línea calma, para el mes de febrero de 2024, se recibió capacitación corporativa por parte del operador contratante.

Agregar una tabla de cronograma de actividades realizadas.

Se realizo acta respectiva como evidencia (imagen)

La supervisión ha estado en constante comunicación con cada agente profesional realizando el respectivo acompañamiento en la implementación de la línea, uso adecuado de aplicativos, manejo de tiempos, pausas, documentación y tipificación de llamadas. No se han realizado hasta la fecha reuniones de seguimiento semanal, pero se pretende a partir del siguiente mes realizar reuniones en grupos para socializar experiencias, exposición de casos, cumplimiento de tareas operativas, retroalimentaciones, seguimiento de directrices entre otras, lo anterior por medio de la plataforma zoom y de manera presencial según se amerite.

Los agentes profesionales nuevos han venido trabajando el en proceso de capacitación y formación de la línea en compañía del agente profesional antiguo Rodrigo acosta quien ha establecido un material de capacitación, se han realizado actividades de revisión de material, documento maestro, formatos y presentaciones para complementar la capacitación. Se están realizando como evidencia actas de asistencia donde se detalla los temas abordados. (imagen)

13. Pausas activas y actividades de bienestar para el equipo de profesionales:

De acuerdo con lo establecido por el área de bienestar y seguridad y salud en el trabajo del operador soluciones BPO se ha acordado la implementación de pausas activas durante la jornada de trabajo sea presencial o de manera virtual compartiendo evidencia a la supervisión, para posterior cargue a la carpeta de evidencias. Para el mes de febrero no se realizaron pausas activas, se pretende para el mes de marzo crear un cronograma de pausas activas para su diligenciamiento el cual se cargará a la carpeta mega con acta de registro fotográfico.

14. Reportes

Para los 3 días operados del mes de febrero 2024, la supervisión operativa Línea Calma realizó descargue y envío de reportes diarios de tráfico telefónico por medio de whatsapp y correo electrónico al contratista orientador de la estrategia Línea Calma José Díaz con el fin de dar a conocer el comportamiento de la línea.

- Número de llamadas entrantes.
- Número de llamadas recibidas vs número de llamadas atendidas.
- Número y porcentaje de llamadas atendidas.
- Promedio de llamadas por hora y por día.
- Promedio de tiempo de conversación en línea.
- Número de llamadas salientes.
- Número de tipificaciones por día.

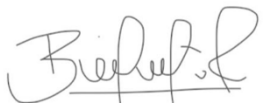
15. Glosario

Ítem	Definición
Llamadas Entrantes	Todas las llamadas que entran a los skill sean contestadas
Llamadas Contestas en el Umbral	Son las llamadas contestadas dentro del tiempo ideal de atención (20 seg)

Llamadas Contestadas	Todas las llamadas atendidas dentro o fuera del umbral
Llamadas Abandonadas	Llamadas que el cliente cuelga a la espera de ser atendido
Llamadas de salida de la ext.	Llamadas salientes del centro de atención telefónica hacia el usuario
TMO	TMO (Tiempo Medio Operativo) es la suma de los tiempos que se definen dentro de la gestión del agente sobre el total de llamadas contestadas (ACD + ACW + HOLD) /Llamadas contestadas
TMO Out	TMO (Tiempo Medio Operativo de llamadas realizadas) es la suma de los tiempos que se definen dentro de la gestión del agente sobre el total de llamadas contestadas (ACD + ACW + HOLD) /Llamadas contestadas
ASA.	ASA (Average Speed Answer) Promedio de velocidad de respuesta, tiempo promedio que una llamada espera en la cola antes de ser contestada
%Nivel de Atención	llamadas contestadas / llamadas ofrecidas o recibidas
%Nivel de Servicio	llamadas contestadas en el umbral / llamadas ofrecidas
%Nivel de Abandono	llamadas abandonadas / llamadas ofrecidas
PECC	Precisión error crítico del contrato
PECN	Precisión error critico de negocio
EC	Error Critico

El presente informe de gestión se elaboró con aportes de todo el equipo de línea Calma, para efectos se suscribe a los (1) días del mes de (marzo) de 2024.

Elaborado por:



_____

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

Aprobado por:



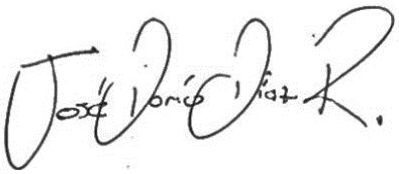
Johana Chalarca
directora de operaciones
Soluciones Bpo

Revisó:



Federico Valencia
Gerente administrativo y financiero
Soluciones Bpo

Revisado por:



José Diaz
Contratista - Orientador Estrategia Línea Calma (Contratista)
Apoyo a la supervisión CPS 02 2024

Aprobado por:



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