INFORME DE ACTIVIDADES

FECHA DE ENTREGA DEL INFORME	05 de junio 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	Julián 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 mayo 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 mayo 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 mayo.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 estas. 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/folder/vIsR1JDZ#ratoRwiTTHUut-THQvKnwQ/folder/fU8ACSSK Anexo 2 - Certificación del Fabricante.pdf Anexo 43 - Tráfico telefónico mayo 2024 sin llamadas fuera de horario.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 mayo 2024: Llamadas ingresadas mayo: **797** Llamadas salientes mayo: **376** 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.	
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 mayo de 2024, se programaron 25 usuarios adicionales a los que ya estaban en marzo, para el servicio psicoeducativo, se cerraron 61 usuarios por inasistencia o no contacto, cabe mencionar que a estos usuarios se les brinda 3 oportunidades de inasistencia. sesiones exitosas realizadas 145 sesiones. Total, acumulado marzo, abril y mayo de 2024: - 36 usuarios activos o abiertos - 61 usuarios cancelados o cerrados - 3 usuarios finalizados - 3 usuarios nuevos en lista de espera - 145 sesiones efectivas	Enlace a carpeta de Anexos: https://mega.nz/folder/vIsR1JDZ#ratoRwiTTHUut-THQvKnwQ/folder/fU8ACSSK Anexo 42 - Informe servicio 2 psicoeducativos línea calma mayo 2024
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 Julián Felipe Duarte y el contratista Orientador Estrategia Línea Calma José Diaz.	Enlace a carpeta de Anexos: https://mega.nz/folder/vIsR1JDZ#ratoRwiTTHUut-THQvKnwQ/folder/fU8ACSSK Anexo 16 - Contratos laborales-**Contrato Beidy**

INFORME DE ACTIVIDADES

	Para el mes de mayo de 2024 la coordinación operativa y de calidad se encargó de las siguientes 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. ● 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.	**Lorena Velandia Linares.** Anexo 5 - Informe tráfico telefónico mayo 2024.xlsx Anexo 17 - Actas de reunión o capacitación Acta N° 17 - Reunión acuerdos operativos línea calma.pdf
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/folder/vIsR1JDZ#ratoRwiTTHUut-THQvKnwQ/folder/fU8ACSSK Anexo 1 - Solicitud transferencia 018000 Carta de Cesión.pdf

	profesionales de la herramienta Zoom para el servicio psicoeducativo. Para el mes de mayo 2024 se garantiza 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.	Anexo 2 - Certificación del Fabricante.pdf
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 mayo 2024 se presentan las siguientes novedades de incapacidad médica, una agente profesional y la coordinadora operativa y de calidad reportaron a la directora operativa su malestar físico y luego de asistir a su EPS	Enlace a carpeta de Anexos: https://mega.nz/folder/vIsR1JDZ#ratoRwiTTHUut-THQvKnwQ/folder/fU8ACSSK Anexo 16 - Contratos laborales Anexo 8 - Certificación pago aportes seguridad social mayo.pdf Anexo 30 - Planilla de Seguridad Social mayo 2024.pdf Anexo 9 - Certificado afiliación ARL mayo 2024.pdf Anexo 46 - Certificación Parafiscales mayo 2024.pdf Anexo 35 - comprobantes de egreso nómina mayo Anexo 28 - Soportes Colillas de pago mayo

	les expidieron incapacidad, las mismas fueron reportadas al área de talento humano del operador Soluciones BPO de manera oportuna con los respectivos soportes según el conducto regular. A continuación se enlistan los nombres de las personas con incapacidad y el número de días. - Daniela Onofre (2 días) - Beidy Lorena Velandia (1 día)	
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	Enlace a carpeta de Anexos: https://mega.nz/folder/vIsR1JDZ#ratoRwiTTHUut-THQvKnwQ/folder/fU8ACSSK Anexo 18 - Actas de entrega de equipos y elementos Anexo 17 - Actas de reunión o capacitación Anexo 3 - Acta de reunión operativa línea calma

	agentes profesionales y la coordinadora operativa y de calidad.	
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 mayo 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. Para el mes de mayo 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.	Enlace a carpeta de Anexos: https://mega.nz/folder/vIsR1JDZ#ratoRwiTTHUut-THQvKnwQ/folder/fU8ACSSK Anexo 2 - Certificación del Fabricante.pdf
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 mayo 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 y también Julián Felipe Duarte Suarez Supervisor del CPS 02/2024 director transformaciones Culturales. De manera diaria se fue almacenando en carpeta en la nube Mega. Tráfico telefónico del 01 de mayo de 2024 hasta el 26 de mayo del 2024: Recibidas: **797** Atendidas: **756** Abandonadas: **13** Nivel de atención: **94,86%** Nivel de abandono: **1,63%** Promedio TMO: **30 minutos con 8 segundos.**	Enlace a carpeta de Anexos: https://mega.nz/folder/vIsR1JDZ#ratoRwiTTHUut-THQvKnwQ/folder/fU8ACSSK Anexo 5 - Informe tráfico telefónico mayo 2024.xlsx Anexo 43 - Tráfico telefónico mayo 2024 sin llamadas fuera de horario.xlsx Anexo 16 - Informe Gestión SCRD Línea Calma mayo 2024.docx

	Se adiciona a la carpeta MEGA el informe de gestión para el mes de mayo 2024 donde se detalla la gestión operativa a nivel de llamadas entrantes y salientes (tráfico telefónico por día, por hora y acumulado 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.	Enlace a carpeta de Anexos: https://mega.nz/folder/vIsR1JDZ#ratoRwiTTHUut-THQvKnwQ/folder/fU8ACSSK Anexo 24 - plataforma wolkvox.png Anexo 31 - Correo de accesos a power bi linea calma.pdf
10. Actualizar los canales telefónicos, plataformas de 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	Actualmente se cuenta con 20 troncales de entrada para garantizar el ingreso de 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.	Enlace a carpeta de Anexos: https://mega.nz/folder/vIsR1JDZ#ratoRwiTTHUut-THQvKnwQ/folder/fU8ACSSK

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.	Se configuró al sistema una respuesta automática cuando el usuario llama (IVR) con los audios adjuntos en el anexo 19. 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.	Anexo 19 - Audios IVR línea calma
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 mayo se realizaron 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.	Enlace a carpeta de Anexos: https://mega.nz/folder/vIsR1JDZ#ratoRwiTTHUut-THQvKnwQ/folder/fU8ACSSK Anexo 22 - Informe llamadas no contestadas mayo 2024.xlsx
13. Disponer de protocolos de seguridad y confidencialidad de los datos de los	Actualmente la plataforma telefónica wolkvox está certificada bajo la norma ISO 27001, Sistema de Gestión de Seguridad de	Enlace a carpeta de Anexos:

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.	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 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 mayo de 2024 no se han evidenciado incidencias con afectaciones en la confidencialidad de la información.	https://mega.nz/folder/vIsR1JDZ#ratoRwiTTHUut-THQvKnwQ/folder/fU8ACSSK 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 ético.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 su priorización según el anexo técnico.	Se cuenta con una plataforma tecnológica wolkvox la cual permite realizar devolución de llamadas a cualquier operador telefónico fijo o celular.	Enlace a carpeta de Anexos: https://mega.nz/folder/vIsR1JDZ#ratoRwiTTHUut-THQvKnwQ/folder/fU8ACSSK Anexo 24 - plataforma wolkvox.png Se adjunta enlace de acceso a manual

		Manual Agentbox (wolkvox.com)
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 un 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/folder/vIsR1JDZ#ratoRwiTTHUut-THQvKnwQ/folder/fU8ACSSK Anexo 17 - Actas de reunión o capacitación 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 mayo 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 mayo de 2024 se cuenta con Anexo 26 - Grabaciones de llamadas mayo 2024.tar - archivo TAR, tamaño descomprimido 1.539.538.836 bytes, total 1035 ficheros o grabaciones.	Enlace a carpeta de Anexos: https://mega.nz/folder/vIsR1JDZ#ratoRwiTTHUut-THQvKnwQ/folder/fU8ACSSK Anexo 26 - Grabaciones de llamadas mayo 2024.png
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 mayo no se ejecutaron actividades relacionadas con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST. A excepción de la realización de pausas activas de manera diaria en las diferentes jornadas de trabajo para garantizar el bienestar y autocuidado.	Enlace a carpeta de Anexos: https://mega.nz/folder/vIsR1JDZ#ratoRwiTTHUut-THQvKnwQ/folder/fU8ACSSK Anexo 38 – planilla pausas activas mayo soluciones Bpo 2024.xlsx

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.		
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/folder/vIsR1JDZ#ratoRwiTTHUut-THQvKnwQ/folder/fU8ACSSK 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 5 reuniones oficiales durante el mes de mayo 2024: ● El 02/05/2024 se realizó focus group dirigido por la empresa de consultoría externa Equilátera, con la participación de todo el equipo de profesionales y la coordinadora operativa y de calidad de la línea, en este espacio se realizaron varias preguntas de la historia de la línea, socialización de algunas experiencias en llamada y en espacios psicoeducativos, opinión frente del impacto de la línea calma como estrategia según la opinión de los profesionales. ● El 3/05/2024 se realizó la reunión semanal de seguimiento al contrato con secretaria, en esta sesión participó el gerente administrativo y financiero Federico Valencia, la directora de operaciones Johana	Enlace a carpeta de Anexos: https://mega.nz/folder/vIsR1JDZ#ratoRwiTTHUut-THQvKnwQ/folder/fU8ACSSK Anexo 17 - Actas de reunión o capacitación Acta N° 31 - Reunión focus group equilátera y profesionales 02052024 Anexo 29 - Reporte

INFORME DE ACTIVIDADES

	Chalarca, la coordinadora operativa y de calidad, por parte de la secretaría el contratista Enlace territorial – Johan Treffy. En esta sesión se presentan indicadores de tráfico telefónico, novedades de personal, actividades realizadas en la semana y otros temas. ● El 10/05/2024 se realizó la reunión semanal de seguimiento al contrato con secretaria, en esta sesión participó el gerente administrativo y financiero Federico Valencia, la directora de operaciones Johana Chalarca, la coordinadora operativa y de calidad, por parte de la secretaría el contratista Enlace territorial – Johan Treffy, y Julián Felipe Duarte, director transformaciones Culturales. En esta sesión se presentan indicadores de tráfico telefónico semana a semana, novedades de personal, actividades realizadas para el personal entre otros temas. ● El 17/05/2024 se realizó la reunión semanal de seguimiento al contrato con secretaria, en esta sesión participó el gerente administrativo y financiero Federico Valencia liderando la sesión, la directora de operaciones Johana Chalarca, por parte de la secretaría el contratista Enlace territorial – Johan Treffy, Julián Felipe Duarte, director transformaciones Culturales. En esta sesión se presentan indicadores de tráfico telefónico semana a semana, novedades de personal, entre otros temas. ● El 24/05/2024 se realizó la reunión semanal de seguimiento al contrato con secretaria, en esta sesión participó el gerente administrativo y	reuniones mayo 2024.docx Acta N° 27 - Reunión seguimiento supervisión de contrato 03052024 Acta N° 28 - Reunión seguimiento supervisión de contrato 10052024 Acta N° 29 - Reunión seguimiento supervisión de contrato 17052024

	financiero Federico Valencia, la directora de operaciones Johana Chalarca, la coordinadora operativa y de calidad, por parte de la secretaría el contratista Enlace territorial – Johan Treffy, Julián Felipe Duarte, director transformaciones Culturales. En esta sesión se presentan indicadores de tráfico telefónico semana a semana acumulado mes de mayo 2024, novedades de personal y actividades realizadas durante el mes.	Acta N° 30 - Reunión seguimiento supervisión de contrato 24052024
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 de alimentos como cenas o almuerzo y para realización de pausas o descanso. Para el mes de mayo 2024 se han utilizado los espacios conforme a los acuerdos iniciales, no se han presentado novedades respecto de esta obligación.	Enlace a carpeta de Anexos: https://mega.nz/folder/vIsR1JDZ#ratoRwiTTHUut-THQvKnwQ/folder/fU8ACSSK Anexo 17 - Actas de reunión o capacitación 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	Para el mes de mayo 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	No aplica

siempre se garantizará la prestación del servicio.	someterá a aprobación de la supervisión del contrato en cabeza de Julián Felipe Duarte..	
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:



Johana Chalarca
Directora de operaciones
Soluciones Bpo

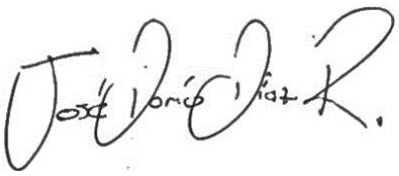
Elaboró:



Federico Valencia
Gerente administrativo y financiero
Soluciones Bpo

Revisó

INFORME DE ACTIVIDADES



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

Aprobó



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