INFORME FINAL DE GESTIÓN DEL SERVICIO

PROYECTO: LÍNEA CALMA

FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME
04 DE JULIO 2024

CONTRATO NO 2 DE 2024

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

INFORME NÚMERO 6.

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 desde su apertura el 27 de febrero 2024 hasta el cierre el 29 de junio de 2024.

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 de la línea Calma desde su apertura el 27 de febrero 2024 hasta el cierre el 29 de junio de 2024.

INDICADORES OPERATIVOS DE LLAMADAS

DEFINICIÓN DEL INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA	META ESPERADA	META LOGRADA
1. Nivel de No Abandono: es la participación que tienen las llamadas no contestadas en el total de llamadas ofrecidas. Las llamadas ofrecidas se tienen en cuenta desde que el IVR transfiera la llamada al grupo de agentes.	% No Abandonó = 100-(# llamadas no contestadas (abandonadas) /# llamadas ofrecidas por 100)	Mensual	96%	95.39%

2. 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%	95.39%

4. 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%	95.39%
5. Nivel de satisfacción del usuario frente a la atención recibida: representa el nivel de satisfacción del usuario, donde 1 está muy	%NSU = # de usuarios satisfechos y muy satisfechos (4 y 5) con el servicio / # de	Mensual	90%	95%

insatisfecho con el servicio y 5 está muy satisfecho con el servicio.	usuarios que llaman a la Línea diariamente.			

INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO

DEFINICIÓN DEL INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA	META ESPERADA	META LOGRADA
6. 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 cero en la llamada monitoreada	%PEC= 100 - (# llamadas con error crítico / # total de llamadas monitoreadas)	Mensual	96%	

INDICADORES DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

DEFINICIÓN DEL INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA	META ESPERADA	META LOGRADA
7. 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%

La información detallada de tráfico telefónico e informes mes a mes se podrá ver en la carpeta MEGA: https://mega.nz/folder/vIsR1JDZ#ratoRwiTTHUut-THQvKnwQ

Nota: Este informe se presenta con los datos recopilados de la gestión operativa del contrato 02 de 2024 en el periodo de ejecución del 27 de febrero 2024 hasta el 29 de junio de 2024.

2. Gestión operativa: Novedades de personal.

De conformidad con el anexo técnico desde el inicio de operación el 27 de febrero del 2024, hasta la fecha fin de contrato el 29 de junio de 2024, se contó en la operación de línea calma con 15 agentes profesionales contratados para la prestación de los servicios que ofrece la línea calma, servicio 1, recepción y atención de llamadas y servicio 2, el acompañamiento en videollamada espacio psicoeducativo. También durante todo el contrato se mantuvo vigente la contratación de los cargos de la coordinadora operativa y de calidad y la abogada o asesora jurídica para la línea.

En el mes de abril 2024 se presentó la novedad de renuncia de la agente profesional psicóloga Leydi Paola Murcia Franco, su último día laborado en la línea fue el 01 de abril de 2024. En su momento la coordinadora operativa y de calidad reportó a la directora de operaciones Johana Chalarca y al equipo de talento humano de soluciones BPO la carta de renuncia de la colaboradora, adicional se entregó acta las actividades o pendientes de la profesional y acta de entrega de las herramientas de trabajo (computador, diadema, cargador de computador y cable de red), proporcionadas al inicio de contrato.

Teniendo en cuenta la renuncia reportada, el equipo de recursos humanos del operador Soluciones BPO y la coordinadora operativa y de calidad de la línea; inició el proceso de búsqueda, selección y contratación de una nueva agente profesional para la línea, con el fin de completar y mantener según contrato el equipo completo de 15 agentes profesionales psicólogos activos.

El proceso de selección de hojas de vida, entrevistas y contratación se realizó entre el 02 de abril de 2024 y el 08 de abril de 2024, seleccionando y contratando a la profesional psicóloga Alba Liliana Salamanca Cabrera con fecha de inicio de labores el día 09 de abril de 2024.

A continuación, se relaciona tabla con cédulas, nombres completos, cargos asignados y el estado del agente profesional durante el contrato.

CEDULA	NOMBRE COMPLETO	CARGO ASIGNADO	ESTADO
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	ANGÉLICA MARÍA PINILLA GÓMEZ	AGENTE PROFESIONAL	ACTIVO
1020771320	DANIELA ONOFRE NUÑEZ	AGENTE PROFESIONAL	ACTIVO
1018449316	NICOLAS SOLANO ABADÍA	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
1032363183	ALBA LILIANA SALAMANCA CABRERA	AGENTE PROFESIONAL	ACTIVO

CEDULA	NOMBRE COMPLETO	CARGO ASIGNADO	ESTADO
1020792429	BEIDY LORENA VELANDIA LINARES	SUPERVISORA OPERATIVA Y DE CALIDAD	ACTIVO
1023921510	MARIA CAMILA MARTINEZ GALVIZ	ABOGADA O ASESORA JURIDICA	ACTIVO

Novedades de personal: Pago de recargos para nómina profesionales.

Durante la vigencia del contrato y de acuerdo con el horario laboral asignado a los agentes profesionales en la línea, se reconocieron los siguientes recargos nocturnos ordinarios, recargos dominicales y festivos diurnos y nocturnos para los diferentes meses de la fase.

Recargos para el mes de febrero 2024.

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

Recargos para el mes de marzo 2024.

QUINCENA	NOMBRE COMPLETO	RECARGOS NOCTURNOS ORDINARIOS	RECARGOS NOCTURNOS DOMINICALES O FESTIVO	RECARGOS DIURNOS DOMINICAL O FESTIVO
Q1 MARZO	MARIA CAMILA ROMERO RIOS	7.5		
Q1 MARZO	RODRIGO OSWALDO ACOSTA CEPEDA	7.5	1.5	16
Q1 MARZO	LEYDI PAOLA MURCIA FRANCO		1.5	7
Q1 MARZO	DANIELA ONOFRE NUÑEZ	4.5		8
Q1 MARZO	RAMÓN RICARDO CONTECHA		3	8
Q1 MARZO	ANDRES FELIPE SUAREZ CABRA	9	1.5	7
Q1 MARZO	NICOLAS SOLANO ABADÍA	3		16
Q1 MARZO	ANGÉLICA MARÍA PINILLA GÓMEZ	1.5	3	8
Q1 MARZO	PAOLA ANDREA BERNAL GONZALEZ	10.5		8
Q1 MARZO	LUZ VIRGINIA GOMEZ MORALES	3	1.5	8
Q1 MARZO	DANIEL MARTINEZ LOPEZ	7.5		8
Q1 MARZO	JUAN CARLOS LINARES RUIZ		1.5	8
Q1 MARZO	JAIME ANDRES PEÑA VARGAS	9		8
Q1 MARZO	DIEGO FERNANDO GONZALEZ TUTA	3		8
Q1 MARZO	ANGELICA JULIETH OSPINA JIMENEZ	9	1.5	8
Q2 MARZO	LEYDI PAOLA MURCIA FRANCO			7
Q2 MARZO	MARIA CAMILA ROMERO RIOS	1.5	1.5	7
Q2 MARZO	RAMÓN RICARDO CONTECHA	1.5		7
Q2 MARZO	ANDRES FELIPE SUAREZ CABRA			7
Q2 MARZO	NICOLAS SOLANO ABADÍA	1.5		
Q2 MARZO	ANGELICA MARIA PINILLA GÓMEZ		1.5	14
Q2 MARZO	PAOLA ANDREA BERNAL GONZALEZ	5	1.5	7
Q2 MARZO	LUZ VIRGINIA GOMEZ MORALES	12	1.5	7
Q2 MARZO	DANIEL MARTINEZ LOPEZ	3		
Q2 MARZO	JUAN CARLOS LINARES RUIZ	1.5	3	14

Q2 MARZO	DIEGO FERNANDO GONZALEZ TUTA	1.5		
Q2 MARZO	ANGELICA JULIETH OSPINA JIMENEZ	7.5		
Q2 MARZO	RODRIGO OSWALDO ACOSTA CEPEDA		1.5	7

Recargos para el mes de abril 2024.

QUINCENA	NOMBRE COMPLETO	RECARGO NOCTURNO ORDINARIO	RECARGO NOCTURNO DOMINICAL	RECARGO DIURNOS DOMINICAL
Q1 ABRIL	MARIA CAMILA ROMERO RIOS	6	1.5	7
Q1 ABRIL	DANIELA ONOFRE NUÑEZ			
Q1 ABRIL	NICOLAS SOLANO ABADÍA	1.5	1.5	7
Q1 ABRIL	RODRIGO OSWALDO ACOSTA CEPEDA		1.5	7
Q1 ABRIL	RAMÓN RICARDO CONTECHA	6	1.5	7
Q1 ABRIL	ANDRES FELIPE SUAREZ CABRA	10.5		
Q1 ABRIL	DANIEL MARTINEZ LOPEZ	9		
Q1 ABRIL	ANGÉLICA MARÍA PINILLA GÓMEZ		1.5	7
Q1 ABRIL	PAOLA ANDREA BERNAL GONZALEZ	4.5		
Q1 ABRIL	LUZ VIRGINIA GOMEZ MORALES	16.5		
Q1 ABRIL	JUAN CARLOS LINARES RUIZ		1.5	7
Q1 ABRIL	JAIME ANDRES PEÑA VARGAS	7.5	1.5	7
Q1 ABRIL	DIEGO FERNANDO GONZALEZ TUTA	9		
Q1 ABRIL	ANGELICA JULIETH OSPINA JIMENEZ	7.5	1.5	7
Q2 ABRIL	MARIA CAMILA ROMERO RIOS	7.5	3	14
Q2 ABRIL	RODRIGO OSWALDO ACOSTA CEPEDA	7.5	1.5	7
Q2 ABRIL	ANDRES FELIPE SUAREZ CABRA	4.5	1.5	7
Q2 ABRIL	DANIELA ONOFRE NUÑEZ	3		
Q2 ABRIL	NICOLAS SOLANO ABADÍA	6		

Q2 ABRIL	DANIEL MARTINEZ LOPEZ	3	3	14
Q2 ABRIL	PAOLA ANDREA BERNAL GONZALEZ	19.5	3	14
Q2 ABRIL	DIEGO FERNANDO GONZALEZ TUTA	7.5	1.5	7
Q2 ABRIL	ANGELICA JULIETH OSPINA JIMENEZ	6	1.5	7
Q2 ABRIL	ANGÉLICA MARÍA PINILLA GÓMEZ	1.5	1.5	7
Q2 ABRIL	JUAN CARLOS LINARES RUIZ	3	3	14
Q2 ABRIL	LUZ VIRGINIA GOMEZ MORALES	10.5	1.5	7
Q2 ABRIL	JAIME ANDRES PEÑA VARGAS	9		
Q2 ABRIL	ALBA LILIANA SALAMANCA CABRERA	1.5		

QUINCENA	NOMBRE COMPLETO	RECARGO DIURNO FESTIVO	RECARGO NOCTURNO FESTIVO
Q1 ABRIL	DANIELA ONOFRE NUÑEZ	1.5	15
Q1 ABRIL	RODRIGO OSWALDO ACOSTA CEPEDA		16
Q1 ABRIL	RAMÓN RICARDO CONTECHA LLORENTE		16
Q1 ABRIL	ANDRES FELIPE SUAREZ CABRA	1.5	15
Q1 ABRIL	DANIEL MARTINEZ LOPEZ	1.5	7
Q1 ABRIL	ANGÉLICA MARÍA PINILLA GÓMEZ	1.5	15
Q1 ABRIL	PAOLA ANDREA BERNAL GONZALEZ		8
Q1 ABRIL	LUZ VIRGINIA GOMEZ MORALES	3	14
Q1 ABRIL	JUAN CARLOS LINARES RUIZ	1.5	15
Q1 ABRIL	JAIME ANDRES PEÑA VARGAS		14

Recargos para el mes de mayo 2024.

QUINCENA	NOMBRE COMPLETO	RECARGOS NOCTURNOS ORDINARIOS	RECARGOS NOCTURNOS FESTIVOS	RECARGOS DIURNOS FESTIVOS
Q1 MAYO	MARIA CAMILA ROMERO RIOS	4,5	1.5	7
Q1 MAYO	RAMÓN RICARDO CONTECHA	1.5	1.5	15
Q1 MAYO	RODRIGO OSWALDO ACOSTA CEPEDA	4.5	1.5	15
Q1 MAYO	ANDRES FELIPE SUAREZ CABRA	4.5	1.5	15
Q1 MAYO	DANIELA ONOFRE NUÑEZ	4.5		
Q1 MAYO	NICOLAS SOLANO ABADÍA	1.5		
Q1 MAYO	DANIEL MARTINEZ LOPEZ	6	1.5	7
Q1 MAYO	PAOLA ANDREA BERNAL GONZALEZ	7.5		
Q1 MAYO	DIEGO FERNANDO GONZALEZ TUTA	7.5		8
Q1 MAYO	ANGELICA JULIETH OSPINA JIMENEZ	7.5	3	14
Q1 MAYO	ANGÉLICA MARÍA PINILLA GÓMEZ	7.5	3	14
Q1 MAYO	JUAN CARLOS LINARES RUIZ	3	3	14
Q1 MAYO	LUZ VIRGINIA GOMEZ MORALES	9	1.5	15
Q1 MAYO	JAIME ANDRES PEÑA VARGAS	9	1.5	15
Q1 MAYO	ALBA LILIANA SALAMANCA CABRERA	1.5	1.5	7

QUINCENA	NOMBRE COMPLETO	RECARGOS NOCTURNO DOMINICAL	RECARGOS DIURNO DOMINICAL
Q1 MAYO	MARIA CAMILA ROMERO RIOS	1.5	7
Q1 MAYO	RAMÓN RICARDO CONTECHA	1.5	7
Q1 MAYO	RODRIGO OSWALDO ACOSTA CEPEDA	3	14
Q1 MAYO	DANIELA ONOFRE NUÑEZ	3	14
Q1 MAYO	ANGÉLICA MARÍA PINILLA GÓMEZ	1.5	7
Q1 MAYO	JUAN CARLOS LINARES RUIZ	3	14

Q1 MAYO	LUZ VIRGINIA GOMEZ MORALES	1.5	7
Q1 MAYO	JAIME ANDRES PEÑA VARGAS	1.5	7

QUINCENA	NOMBRE COMPLETO	RECARGOS NOCTURNOS ORDINARIOS	RECARGOS NOCTURNO DOMINICAL	RECARGOS DIURNO DOMINICAL
Q2 MAYO	MARIA CAMILA ROMERO RIOS	4.5		
Q2 MAYO	RAMÓN RICARDO CONTECHA	4.5		
Q2 MAYO	RODRIGO OSWALDO ACOSTA CEPEDA	4.5	1.5	7
Q2 MAYO	ANDRES FELIPE SUAREZ CABRA	3		
Q2 MAYO	DANIELA ONOFRE NUÑEZ	7.5	3	14
Q2 MAYO	NICOLAS SOLANO ABADÍA	6	3	14
Q2 MAYO	DANIEL MARTINEZ LOPEZ	10.5	1.5	7
Q2 MAYO	PAOLA ANDREA BERNAL GONZALEZ	7.5	1.5	7
Q2 MAYO	DIEGO FERNANDO GONZALEZ TUTA	16.5		
Q2 MAYO	ANGELICA JULIETH OSPINA JIMENEZ	12		
Q2 MAYO	ANGÉLICA MARÍA PINILLA GÓMEZ	1.5	1.5	7
Q2 MAYO	JUAN CARLOS LINARES RUIZ	1.5	1.5	7
Q2 MAYO	LUZ VIRGINIA GOMEZ MORALES	16.5	1.5	7
Q2 MAYO	JAIME ANDRES PEÑA VARGAS	10.5	1.5	7
Q2 MAYO	ALBA LILIANA SALAMANCA CABRERA	3		

Recargos para el mes de junio 2024.

QUINCENA	NOMBRE COMPLETO	RECARGOS NOCTURNOS ORDINARIOS	RECARGOS NOCTURNOS FESTIVOS	RECARGOS DIURNOS FESTIVOS
Q1 JUNIO	MARIA CAMILA ROMERO RIOS		15	0
Q1 JUNIO	RAMÓN RICARDO CONTECHA	6	15	0

Q1 JUNIO	RODRIGO OSWALDO ACOSTA CEPEDA	1.5	22	0
Q1 JUNIO	ANDRES FELIPE SUAREZ CABRA	4.5	14	0
Q1 JUNIO	DANIELA ONOFRE NUÑEZ	4.5	8	0
Q1 JUNIO	NICOLAS SOLANO ABADIA	4.5	0	0
Q1 JUNIO	DANIEL MARTINEZ LOPEZ	7.5	28	6
Q1 JUNIO	PAOLA ANDREA BERNAL GONZALEZ	7.5	15	0
Q1 JUNIO	DIEGO FERNANDO GONZALEZ TUTA	7.5	7	0
Q1 JUNIO	ANGELICA JULIETH OSPINA JIMENEZ	7.5	22	0
Q1 JUNIO	ANGELICA MARIA PINILLA GOMEZ	1.5	15	0
Q1 JUNIO	JUAN CARLOS LINARES RUIZ	6	14	3
Q1 JUNIO	LUZ VIRGINIA GOMEZ MORALES	9	22	0
Q1 JUNIO	JAIME ANDRES PEÑA VARGAS	6	0	0

QUINCENA	NOMBRE COMPLETO	RECARGOS NOCTURNOS ORDINARIOS	RECARGOS NOCTURNOS FESTIVOS	RECARGOS DIURNOS FESTIVOS
Q2 JUNIO	MARIA CAMILA ROMERO RIOS	4.5	7	0
Q2 JUNIO	RAMÓN RICARDO CONTECHA	3	0	0
Q2 JUNIO	RODRIGO OSWALDO ACOSTA CEPEDA	6	7	0
Q2 JUNIO	ANDRES FELIPE SUAREZ CABRA	6	7	0
Q2 JUNIO	DANIELA ONOFRE NUÑEZ	9	7	0
Q2 JUNIO	NICOLAS SOLANO ABADIA	4.5	0	0
Q2 JUNIO	DANIEL MARTINEZ LOPEZ	7.5	7	0
Q2 JUNIO	ALBA LILIANA SALAMANCA CABRERA		7	0
Q2 JUNIO	PAOLA ANDREA BERNAL GONZALEZ	6	7	0
Q2 JUNIO	DIEGO FERNANDO GONZALEZ TUTA	4.5	0	0
Q2 JUNIO	ANGELICA JULIETH OSPINA JIMENEZ	4.5	7	0
Q2 JUNIO	ANGELICA MARIA PINILLA GOMEZ	3	0	0
Q2 JUNIO	JUAN CARLOS LINARES RUIZ	4.5	7	0
Q2 JUNIO	LUZ VIRGINIA GOMEZ MORALES	6	0	0

Q2 JUNIO	JAIME ANDRES PEÑA VARGAS	13.5	7	0

Novedades de personal: Incapacidades profesionales.

Durante la vigencia del contrato se presentaron algunas incapacidades médicas, para los y las profesionales de la línea y también para la coordinadora operativa y de calidad. Dichas novedades fueron reportadas de manera oportuna y según el conducto regular establecido por el área de talento humano del operador Soluciones BPO.

A continuación, se relaciona tabla con la información de incapacidades médicas de los y las profesionales por mes del año de operación y vigencia del contrato.

Novedades de incapacidad médica mes de febrero de 2024.

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

Novedades de incapacidad medica mes de marzo 2024.

CEDULA	NOMBRE COMPLETO	CARGO	INCAPACIDAD
1030635568	LEYDI PAOLA MURCIA FRANCO	AGENTE PROFESIONAL	2 DÍAS
1052399435	DIEGO FERNANDO GONZALEZ TUTA	AGENTE PROFESIONAL	2 DÍAS
1020771320	DANIELA ONOFRE NUÑEZ	AGENTE PROFESIONAL	1 DIA

Novedades de incapacidad medica mes de abril 2024.

CEDULA	NOMBRE COMPLETO	CARGO	INCAPACIDAD
1018470226	PAOLA ANDREA BERNAL GONZALEZ	AGENTE PROFESIONAL	3 DÍAS
1120366728	ANGELICA JULIETH OSPINA JIMENEZ	AGENTE PROFESIONAL	2 DÍAS

Novedades de incapacidad médica mes de mayo 2024.

CEDULA	NOMBRE COMPLETO	CARGO	INCAPACIDAD
1020771320	DANIELA ONOFRE NUÑEZ	AGENTE PROFESIONAL	2 DÍAS
1020792429	BEIDY LORENA VELANDIA LINARES	AGENTE PROFESIONAL	1 DÍA
1018470881	JAIME ANDRES PEÑA VARGAS	AGENTE PROFESIONAL	2 DÍAS

Novedades de incapacidad médica mes de junio 2024.

CEDULA	NOMBRE COMPLETO	CARGO	INCAPACIDAD
1120366728	ANGELICA JULIETH OSPINA JIMENEZ	AGENTE PROFESIONAL	2 DÍAS
1120366728	ANGELICA JULIETH OSPINA JIMENEZ	AGENTE PROFESIONAL	3 DÍAS

3. Programación de turnos línea calma

Desde inicio de operación el 27 de febrero del 2024 hasta el 29 de junio de 2024, la coordinadora operativa y de calidad realizó la programación de mallas de turno garantizando la atención y cobertura de las llamadas de la línea calma según su horario de atención. Para el equipo de profesionales en la línea el horario que se manejó en la fase fue de lunes a viernes, turno de apertura de 7:00 am a 4:00 pm y turno de cierre de 02:30 pm a 10:30 pm, los sábados turno de apertura de 8:00 am a 5:00 pm y turno de cierre de 02:30 pm a 10:30 pm, y los domingos de turno cierre desde las 02:30 pm a 10:30 pm. La programación de turnos para los fines de semana se realizó de tal manera que los agentes profesionales manejarán su día de descanso según el contrato de trabajo y se cumplieran las 47 horas laborales legales según el contrato de trabajo.

En el mes de marzo 2024, la coordinadora operativa y de calidad realizó en común acuerdo con los agentes profesionales la segmentación del equipo para realizar de manera organizada la atención de los 2 servicios de la línea calma, (atención telefónica y videoconferencia en proceso psicoeducativo), en el mes de abril 2024 de acuerdo con la demanda de usuarios en el espacio de psicoeducativo, se tomó la decisión de incorporar 3 agentes profesionales adicionales al equipo

de atención en servicio psicoeducativo para así lograr la atención satisfactoria de usuarios. Quedando así los equipos conformados por 8 profesionales para servicio psicoeducativo y 7 profesionales para la atención telefónica; con la salvedad que los agentes en dedicación de servicio 2, videollamadas psicoeducativas apoyan también la atención telefónica los días de no atención a sus usuarios asignados.

A continuación, se presenta una tabla con nombres de los agentes profesionales y la dedicación durante la vigencia del contrato.

NOMBRE COMPLETO	DEDICACIÓN
RAMÓN RICARDO CONTECHA	PSICOEDUCATIVO Y APOYO ATENCIÓN TELEFÓNICA
DANIELA ONOFRE NUÑEZ	PSICOEDUCATIVO Y APOYO ATENCIÓN TELEFÓNICA
MARIA CAMILA ROMERO RIOS	PSICOEDUCATIVO Y APOYO ATENCIÓN TELEFÓNICA
RODRIGO OSWALDO ACOSTA CEPEDA	PSICOEDUCATIVO Y APOYO ATENCIÓN TELEFÓNICA
ANDRES FELIPE SUAREZ CABRA	PSICOEDUCATIVO Y APOYO ATENCIÓN TELEFÓNICA
DANIEL MARTINEZ LOPEZ	PSICOEDUCATIVO Y APOYO ATENCIÓN TELEFÓNICA
NICOLAS SOLANO ABADÍA	PSICOEDUCATIVO Y APOYO ATENCIÓN TELEFÓNICA
ALBA LILIANA SALAMANCA CABRERA	PSICOEDUCATIVO Y APOYO ATENCIÓN TELEFÓNICA
ANGÉLICA MARÍA PINILLA GÓMEZ	ATENCIÓN TELEFÓNICA
JAIME ANDRES PEÑA VARGAS	ATENCIÓN TELEFÓNICA
DIEGO FERNANDO GONZALEZ TUTA	ATENCIÓN TELEFÓNICA
PAOLA ANDREA BERNAL GONZALEZ	ATENCIÓN TELEFÓNICA
JUAN CARLOS LINARES RUIZ	ATENCIÓN TELEFÓNICA
ANGELICA JULIETH OSPINA JIMENEZ	ATENCIÓN TELEFÓNICA
LUZ VIRGINIA GOMEZ MORALES	ATENCIÓN TELEFÓNICA

4. Modalidad de trabajo presencial y en casa línea calma

Desde el inicio de la ejecución del contrato el 27 de febrero del 2024 hasta el 29 de junio de 2024 se acordó entre las partes (operador Soluciones PBO y secretaria de cultura recreación y deportes), realizar los turnos de la línea en modalidad mixta, es decir, trabajo en sitio presencial en Emprendu calle 83 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 realizaría la programación de mallas de turno con horarios rotativos semanales 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 fechas festivas se operaría en modalidad de trabajo en casa en todas las jornadas (apertura y cierre).

La programación de malla de horarios la realizó la coordinadora operativa y de calidad de manera mensual y fue divulgada por medio del correo corporativo con todo el equipo de profesionales. También en la carpeta segura se encuentra almacenada según el mes la malla de turnos de los agentes profesionales.
Enlace de acceso carpeta segura: https://mega.nz/folder/vIsR1JDZ#ratoRwiTTHUut-THQvKnwQ

5. Gestión Inbound línea calma: I semestre 2024

Se presenta la gestión Inbound que corresponde al tráfico telefónico o ingreso y/o atención de llamadas en la línea calma, la información presentada comprende desde el **27 de febrero del 2024 al 29 de junio del 2024**.

Se recibieron un total de **3.220** llamadas de las cuales **3.077** llamadas fueron atendidas de manera satisfactoria, y **115** llamadas fueron abandonadas dentro del horario de atención, se obtuvo un nivel de atención acumulado del **95,56%** un nivel de abandono del **3,57%**, el promedio de conversación o TMO de la línea acumulado fue de **48 minutos con 03 segundos** en promedio.

Durante lo corrido de operación línea calma 2024, se realizó el análisis de llamadas fuera de horario, y se registraron **70** llamadas, estas fueron recibidas entre el rango de hora de las 10:31 pm hasta 12:00 am. No se evidencio registro de llamadas en horario de madrugada para esta fase, es decir desde el rango de la 01:00 am hasta las 6:59 am.

A continuación, se presenta tabla con el detalle de indicadores de tráfico telefónico o volumetría de llamadas para cada uno de los meses operados en el primer semestre de línea calma del año 2024.

Indicadores telefónicos por mes 2024

Mes	Recibidas	Atendidas	Abandonadas	Nivel de atención	Nivel de abandono	Promedio TMO
Febrero	149	116	33	73.83%	22.15%	0:15:00
Marzo	840	791	49	94.17%	5,83%	0:25:00
Abril	793	779	14	98.23%	1,77%	0:38:33
Mayo	797	756	13	94.86%	1,63%	0:30:08
Junio	641	635	6	99,06%	0,94%	0:18:08
Total	**3220**	**3077**	**115**	**95,56%**	**3,57%**	**0:48:03**

De acuerdo con la volumetria dada para el primer semestre del 2024, en operación línea calma se infiere que el mes con menor volumetria o tráfico telefónico en llamadas corresponde al mes de febrero 2024, con un total de 149 llamadas recibidas, esto debido a que en dicho mes solo se tuvo operación (3 días) ya que el contrato se inició el 27 de febrero del 2024.

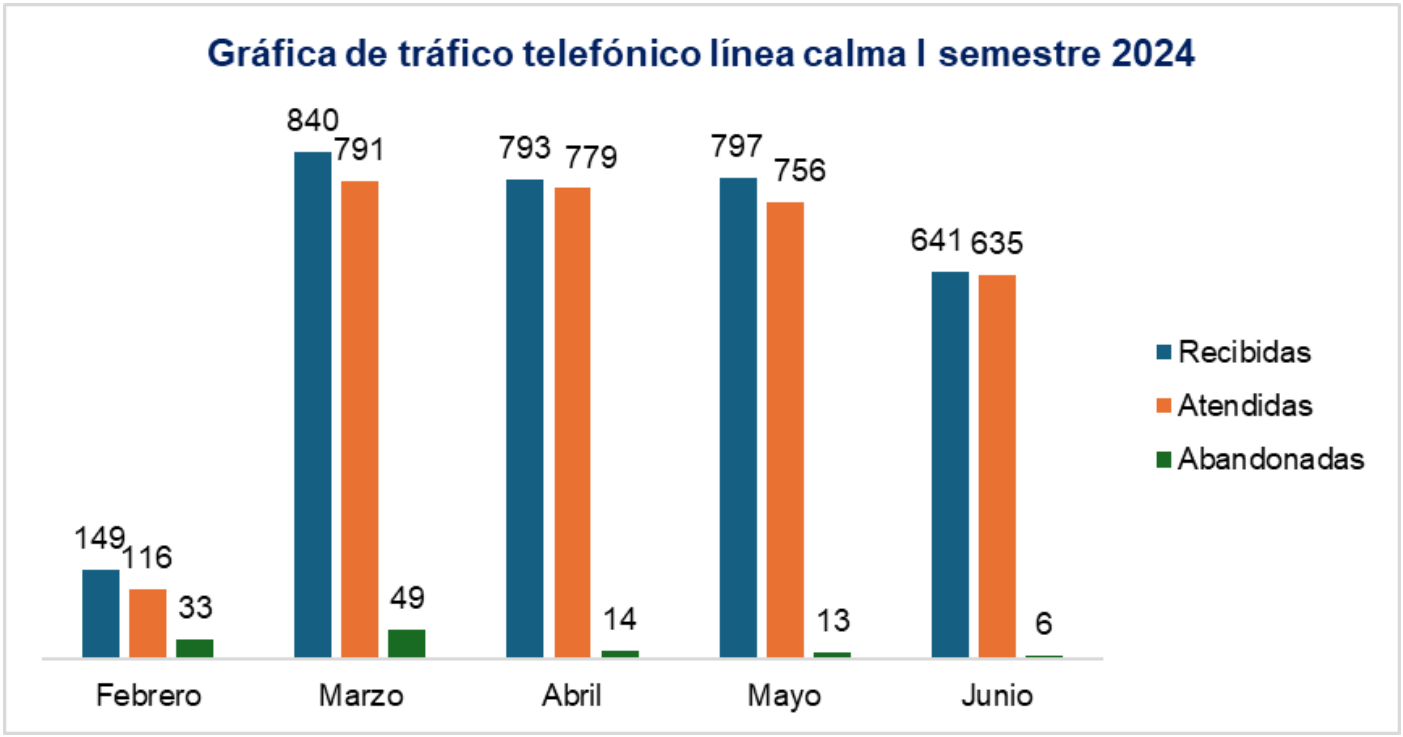
El mes con mayor volumetría de llamadas este primer semestre en línea calma 2024, corresponde al mes de marzo, con un total de 840 llamadas recibidas satisfactoriamente por los agentes profesionales.

Para todos los meses de operación se cumplió a satisfacción con los acuerdos de nivel de servicio según el contrato. A excepción del mes de febrero 2024 en donde por implementación de la línea (3 días de operación) se realizaron llamadas de prueba para corroborar el correcto funcionamiento de la línea.

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:

> *"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."*

A continuación, se presenta gráfica del tráfico telefónico del primer semestre de operación de línea calma 2024.



Detalle de gestión Inbound línea calma: análisis por día.

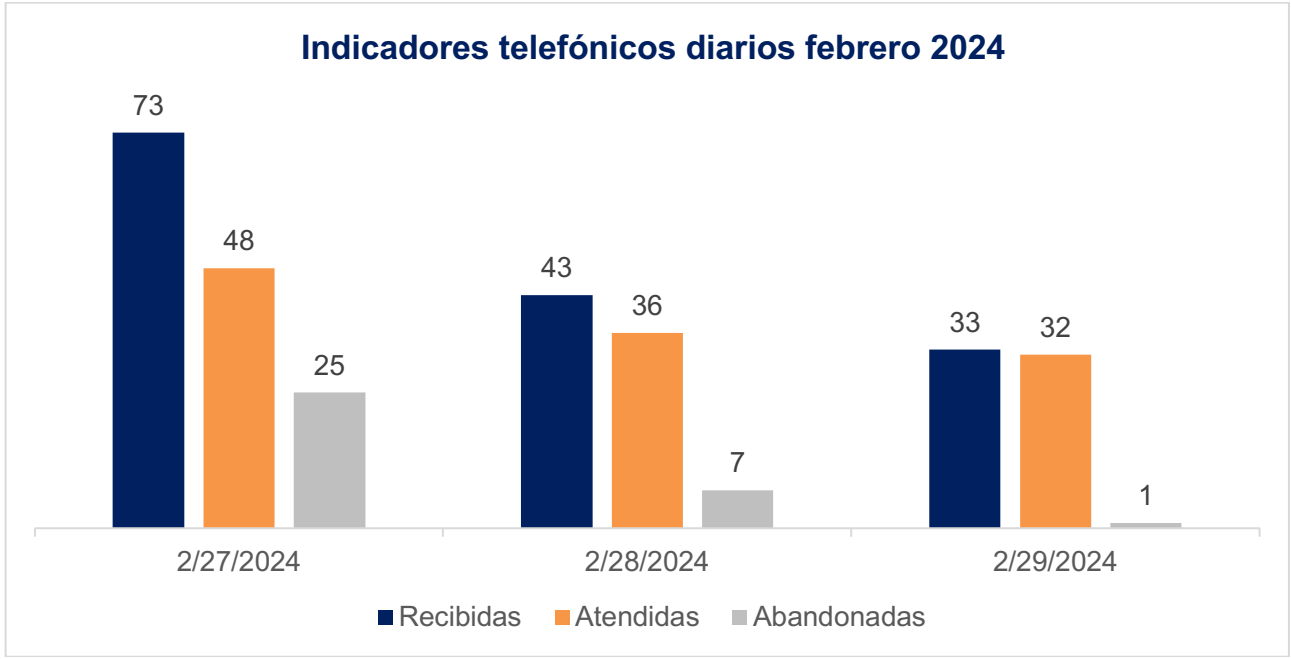
A continuación, se muestra el detalle de tráfico telefónico por intervalo de día según el mes lo que respecta al primer semestre del 2024 de lo operado en línea calma.

Tráfico telefónico por día mes de febrero 2024:

Indicadores telefónicos por día

Fecha	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.



Tráfico telefónico por día mes de marzo 2024:

A continuación, se muestra el detalle de tráfico telefónico por día, lo que respecta al mes de marzo 2024.

Indicadores telefónicos por día

Dia	Fecha	Recibidas	Atendidas	Abandonadas	Nivel de atención	Nivel de abandono
viernes	1/03/2024	22	22	0	100.00 %	0.00%
sábado	2/03/2024	32	27	5	81.25 %	15.63%
domingo	3/03/2024	10	10	0	100.00 %	0.00%

lunes	4/03/2024	40	37	3	90.00 %	7.50%
martes	5/03/2024	44	44	0	100.00 %	0.00%
miércoles	6/03/2024	52	51	1	98.08 %	1.92%
jueves	7/03/2024	48	48	0	100.00 %	0.00%
viernes	8/03/2024	31	31	0	100.00 %	0.00%
sábado	9/03/2024	15	15	0	100.00 %	0.00%
domingo	10/03/2024	7	7	0	100.00 %	0.00%
lunes	11/03/2024	32	29	3	90.63 %	9.38%
martes	12/03/2024	22	22	0	100.00 %	0.00%
miércoles	13/03/2024	32	32	0	100.00 %	0.00%
jueves	14/03/2024	21	21	0	100.00 %	0.00%
viernes	15/03/2024	26	26	0	96.15 %	0.00%
sábado	16/03/2024	24	24	0	100.00 %	0.00%
domingo	17/03/2024	14	13	1	92.86 %	7.14%
lunes	18/03/2024	31	30	1	96.77 %	3.23%
martes	19/03/2024	26	26	0	100.00 %	0.00%
miércoles	20/03/2024	42	40	2	85.71 %	4.76%
jueves	21/03/2024	23	23	0	100.00 %	0.00%
viernes	22/03/2024	22	22	0	100.00 %	0.00%
sábado	23/03/2024	18	18	0	100.00 %	0.00%
domingo	24/03/2024	9	7	2	77.78 %	22.22%
lunes	25/03/2024	18	10	8	55.56 %	44.44%
martes	26/03/2024	49	42	7	85.71 %	14.29%
miércoles	27/03/2024	31	29	2	83.55 %	6.45%
jueves	28/03/2024	35	26	9	60.00 %	25.71%
viernes	29/03/2024	22	18	4	81.82 %	18.18%
sábado	30/03/2024	26	26	0	100.00 %	0.00%

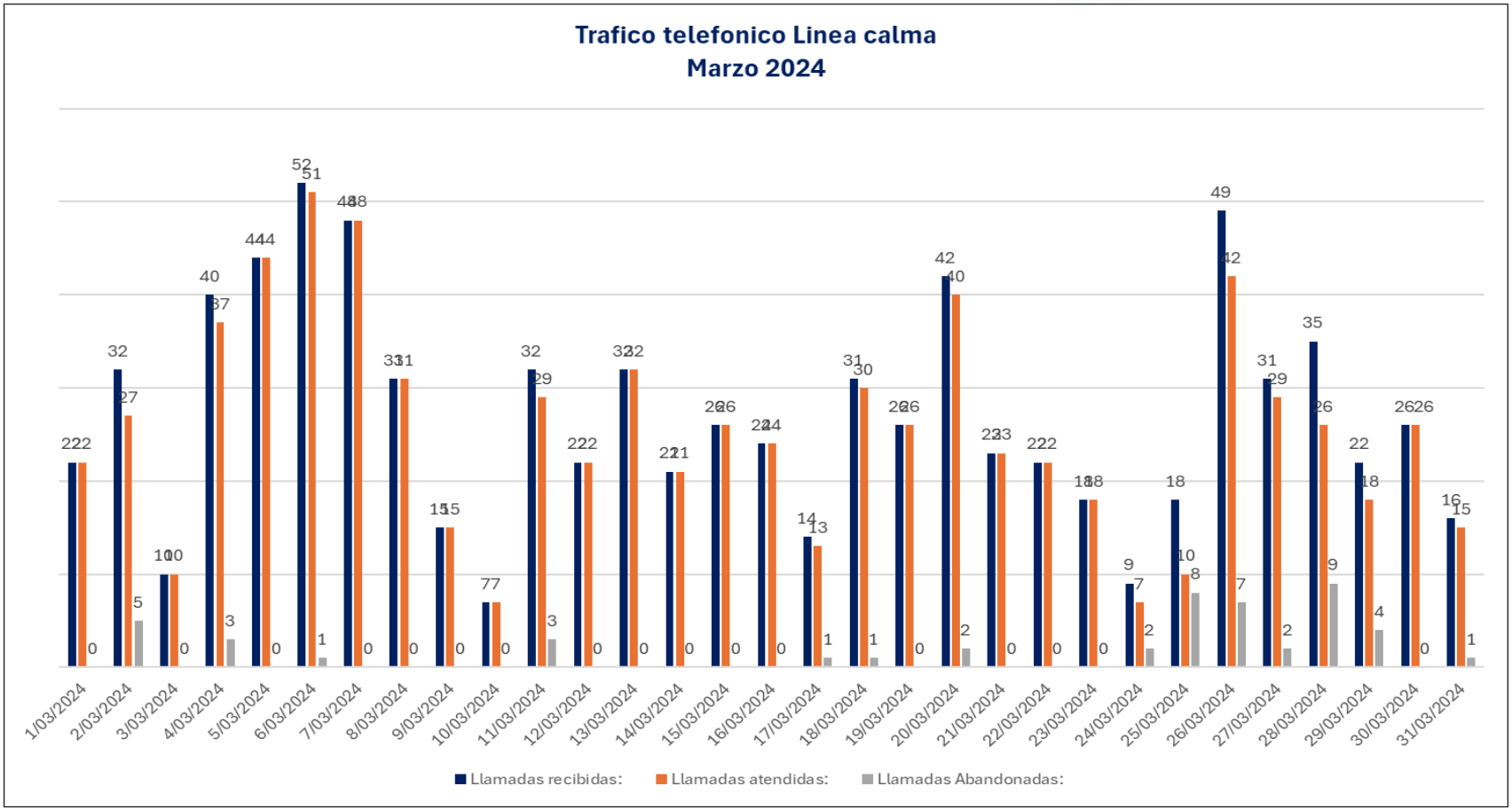
domingo	31/03/2024	16	15	1	93.75 %	5.83%

Según el análisis realizado a la tabla anterior sobre el comportamiento de tráfico telefónico por día sobre el mes de marzo, se realiza un top 3 de días con mayor número de llamadas recibidas y atendidas:

Siendo así el **miércoles 6** un total de 52 llamadas recibidas y 51 llamadas atendidas, seguido del **jueves 7**, con un total de 48 llamadas recibidas y atendidas, y para el **martes 26** de marzo un total de 49 llamadas recibidas con 42 llamadas atendidas a satisfacción.

Por otro lado, se ha evidenciado que los días de menor volumen de ingreso de llamadas en línea calma para el mes de marzo son los domingos, en este análisis revisamos los dos días más relevantes con menor tráfico telefónico o menor volumen y evidenciamos que fueron el **domingo 10** con 7 llamadas recibidas y atendidas y el **domingo 24** de marzo con un total de 9 llamadas recibidas y 7 de ellas atendidas.

A continuación, se relaciona gráfica del comportamiento del tráfico telefónico diario para el mes de marzo de 2024.



Tráfico telefónico por día mes de abril 2024:

A continuación, se muestra el detalle de tráfico telefónico por día, lo que respecta al mes de abril 2024.

Indicadores telefónicos por día

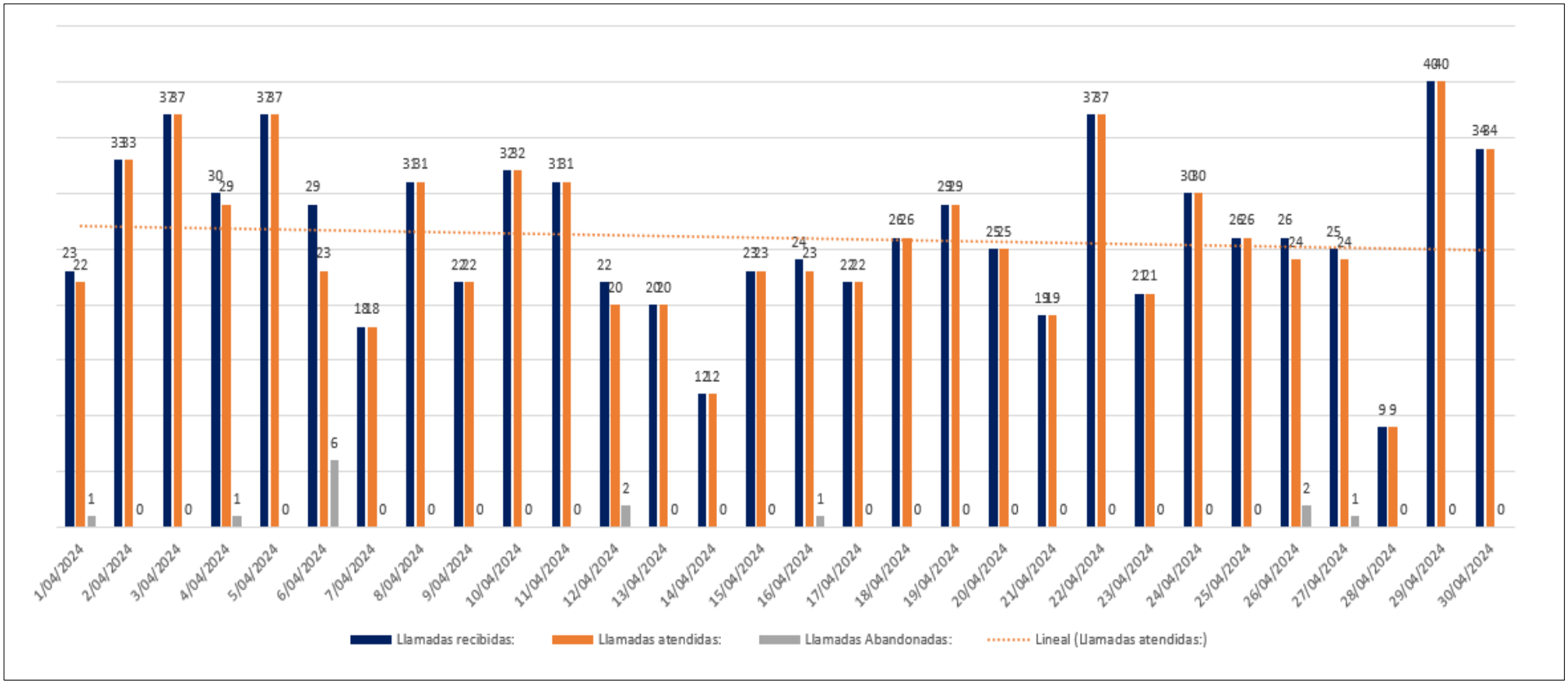
Dia	Fecha	Recibidas	Atendidas	Abandonadas	Nivel de atención	Nivel de abandono
lunes	1/04/2024	25	22	3	88.00 %	12.00%
martes	2/04/2024	35	33	2	94.29 %	5.71%
miércoles	3/04/2024	37	37	0	100.00 %	0.00%
jueves	4/04/2024	33	29	4	84.85 %	12.12%
viernes	5/04/2024	41	37	4	87.80 %	9.76%
sábado	6/04/2024	29	23	6	75.86 %	20.69%
domingo	7/04/2024	18	18	0	88.89 %	0.00%
lunes	8/04/2024	31	25	6	80.65 %	19.35%
martes	9/04/2024	22	22	0	100.00 %	0.00%
miércoles	10/04/2024	32	32	0	100.00 %	0.00%
jueves	11/04/2024	32	31	1	93.75 %	3.13%
viernes	12/04/2024	23	20	3	86.96 %	13.04%
sábado	13/04/2024	20	20	0	100.00 %	0.00%
domingo	14/04/2024	14	12	2	85.71 %	14.29%
lunes	15/04/2024	23	23	0	100.00 %	0.00%
martes	16/04/2024	26	23	3	88.46 %	11.54%
miércoles	17/04/2024	24	22	2	91.67 %	8.33%
jueves	18/04/2024	26	26	0	100.00 %	0.00%
viernes	19/04/2024	29	29	0	100.00 %	0.00%
sábado	20/04/2024	25	25	0	96.00 %	0.00%
domingo	21/04/2024	21	19	2	85.71 %	9.52%
lunes	22/04/2024	37	37	0	97.30 %	0.00%
martes	23/04/2024	22	21	1	95.45 %	4.55%

miércoles	24/04/2024	30	30	0	100.00 %	0.00%
jueves	25/04/2024	26	26	0	100.00 %	0.00%
viernes	26/04/2024	26	24	2	84.62 %	7.69%
sábado	27/04/2024	25	24	1	96.00 %	4.00%
domingo	28/04/2024	10	9	1	90.00 %	10.00%
lunes	29/04/2024	40	40	0	97.50 %	0.00%
martes	30/04/2024	34	34	0	100.00 %	0.00%

Según el análisis realizado a la tabla anterior sobre el comportamiento de tráfico telefónico por día sobre el mes de abril, se resaltan 4 días del mes con mayor número de llamadas recibidas y atendidas. Siendo así el **miércoles 3 de abril** con un total de 37 llamadas recibidas y 37 llamadas atendidas, seguido del **viernes 5 de abril**, con un total de 41 llamadas recibidas y 37 atendidas, el **lunes 22 de abril** con un total de 37 llamadas recibidas y atendidas a satisfacción, y por último el lunes **29 de abril** con un total de 40 llamadas recibidas y atendidas a satisfacción.

Por otro lado, se ha evidenciado que los días de menor volumen de ingreso de llamadas en línea calma para el mes de abril son los domingos, en este análisis revisamos los dos días más relevantes con menor tráfico telefónico o menor volumen de llamadas ingresadas y evidenciamos 2 días en el mes, el **domingo 14 de abril** con 14 llamadas recibidas y 12 atendidas, y el **domingo 28 de abril** con un total de 10 llamadas recibidas y 9 atendidas.

A continuación, se relaciona gráfica del comportamiento del tráfico telefónico diario para el mes de abril de 2024.



Tráfico telefónico por día mes de mayo 2024:

A continuación, se muestra el detalle de tráfico telefónico por día, lo que respecta al mes de mayo 2024.

Indicadores telefónicos por día

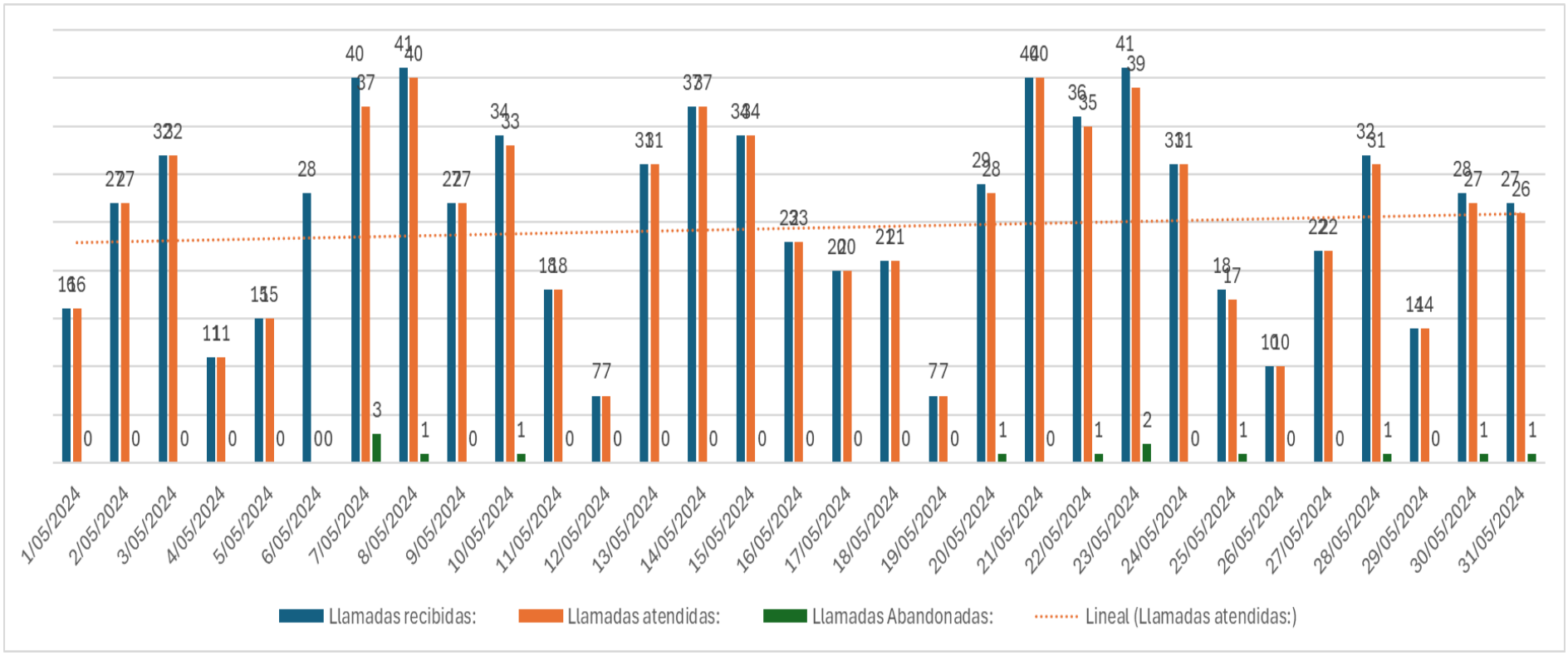
Dia	Mes	Recibidas	Atendidas	Abandonadas	Nivel de atención	Nivel de abandono
miércoles	1/05/2024	16	16	0	100.00 %	0.00%
jueves	2/05/2024	30	27	3	90.00 %	10.00%
viernes	3/05/2024	32	32	0	100.00 %	0.00%
sábado	4/05/2024	11	11	0	100.00 %	0.00%
domingo	5/05/2024	15	15	0	100.00 %	0.00%
lunes	6/05/2024	28	28	0	100.00 %	0.00%
martes	7/05/2024	40	37	3	92.50 %	7.50%
miércoles	8/05/2024	41	40	1	95.12 %	2.44%
jueves	9/05/2024	33	27	6	81.82 %	18.18%
viernes	10/05/2024	35	33	2	94.29 %	5.71%
sábado	11/05/2024	18	18	0	100.00 %	0.00%
domingo	12/05/2024	8	7	1	87.50 %	12.50%
lunes	13/05/2024	35	31	4	88.57 %	11.43%
martes	14/05/2024	38	37	1	97.37 %	2.63%
miércoles	15/05/2024	37	34	3	91.89 %	8.11%
jueves	16/05/2024	25	23	2	92.00 %	8.00%
viernes	17/05/2024	21	20	1	95.24 %	4.76%
sábado	18/05/2024	21	21	0	100.00 %	0.00%
domingo	19/05/2024	7	7	0	100.00 %	0.00%
lunes	20/05/2024	29	28	1	96.55 %	3.45%
martes	21/05/2024	41	40	1	95.12 %	2.44%
miércoles	22/05/2024	38	35	3	92.11 %	7.89%
jueves	23/05/2024	42	39	3	92.86 %	7.14%

viernes	24/05/2024	31	31	0	96.77 %	0.00%
sábado	25/05/2024	19	17	2	89.47 %	10.53%
domingo	26/05/2024	11	10	1	90.91 %	9.09%
lunes	27/05/2024	22	22	0	95.45 %	0.00%
martes	28/05/2024	32	31	1	93.75 %	3.13%
miércoles	29/05/2024	16	14	2	87.50 %	12.50%
jueves	30/05/2024	29	27	2	93.10 %	6.90%
viernes	31/05/2024	27	26	1	92.59 %	3.70%

Según el análisis realizado a la tabla anterior sobre el comportamiento de tráfico telefónico por día sobre el mes de mayo 2024, se resaltan 4 días del mes con mayor número de llamadas recibidas y atendidas. Siendo así el **martes 7 de mayo,** con 40 llamadas recibidas y 37 atendidas, **el miércoles 8 de mayo,** con 41 llamadas recibidas y 40 atendidas, **el martes 21 de mayo,** con 41 llamadas recibidas y 40 llamadas atendidas **y el jueves 23 de mayo de 2024** con 42 llamadas recibidas y 39 llamadas atendidas a satisfacción.

Por otro lado, se ha evidenciado que los días de menor volumen de ingreso de llamadas en línea calma para el mes de mayo han sido los domingos, en este análisis revisamos los dos días más relevantes con menor tráfico telefónico o menor volumen de llamadas ingresadas y evidenciamos 2 días en el mes, el **domingo 12 de mayo** con 8 llamadas recibidas y 7 atendidas, y el **domingo 19 de mayo** con un total de 7 llamadas recibidas y atendidas a satisfacción.

A continuación, se relaciona gráfica del comportamiento del tráfico telefónico diario para el mes de mayo de 2024.



Tráfico telefónico por día mes de junio 2024:

A continuación, se muestra el detalle de tráfico telefónico por día, lo que respecta al mes de junio 2024.

Indicadores telefónicos por día

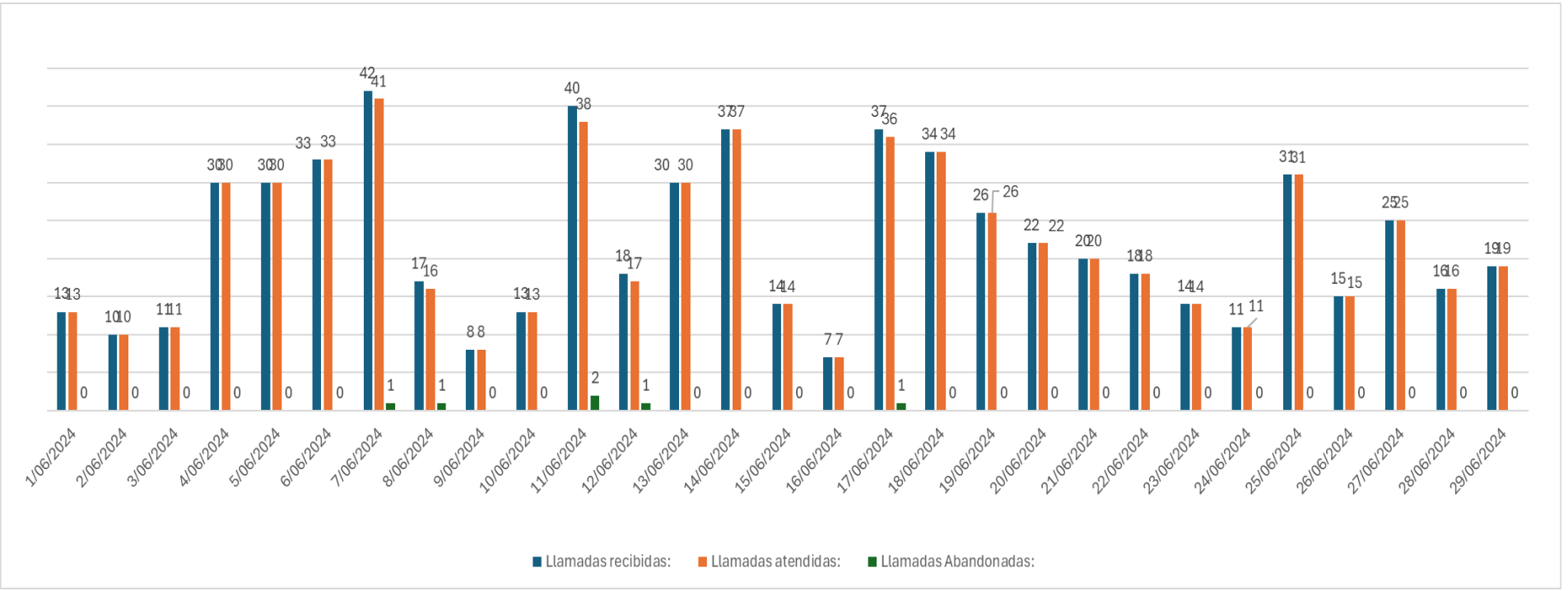
Dia	Mes	Recibidas	Atendidas	Abandonadas	Nivel de atención	Nivel de abandono
Sábado	1/06/2024	14	13	1	92.86 %	7.14%
Domingo	2/06/2024	12	10	2	83.33 %	16.67%
Lunes	3/06/2024	11	11	0	100.00 %	0.00%
Martes	4/06/2024	30	30	0	100.00 %	0.00%
Miércoles	5/06/2024	30	30	0	100.00 %	0.00%
Jueves	6/06/2024	36	33	3	91.67 %	8.33%
Viernes	7/06/2024	44	41	3	90.91 %	6.82%
Sábado	8/06/2024	17	16	1	94.12 %	5.88%
Domingo	9/06/2024	11	8	3	72.73 %	27.27%
Lunes	10/06/2024	13	13	0	92.31 %	0.00%
Martes	11/06/2024	40	38	2	92.50 %	5.00%
Miércoles	12/06/2024	18	17	1	88.89 %	5.56%
Jueves	13/06/2024	30	30	0	100.00 %	0.00%
Viernes	14/06/2024	37	37	0	100.00 %	0.00%
Sábado	15/06/2024	14	14	0	100.00 %	0.00%
Domingo	16/06/2024	7	7	0	100.00 %	0.00%
Lunes	17/06/2024	37	36	1	89.19 %	2.70%
Martes	18/06/2024	34	34	0	97.06 %	0.00%
Miércoles	19/06/2024	26	26	0	100.00 %	0.00%
Jueves	20/06/2024	22	22	0	100.00 %	0.00%
Viernes	21/06/2024	20	20	0	100.00 %	0.00%
Sábado	22/06/2024	18	18	0	100.00 %	0.00%
Domingo	23/06/2024	14	14	0	100.00 %	0.00%
Lunes	24/06/2024	11	11	0	90.91 %	0.00%

Martes	25/06/2024	31	31	0	100.00 %	0.00%
Miércoles	26/06/2024	15	15	0	100.00 %	0.00%
Jueves	27/06/2024	25	25	0	100.00 %	0.00%
Viernes	28/06/2024	16	16	0	100.00 %	0.00%
Sábado	29/06/2024	19	19	0	100.00 %	0.00%

Según el análisis realizado a la tabla anterior sobre el comportamiento de tráfico telefónico por día sobre el mes de junio 2024, se resaltan 2 días del mes con un mayor número de llamadas recibidas y atendidas. Siendo así el **viernes 7 de junio,** con 44 llamadas recibidas y 41 llamadas atendidas, también **el martes 11 de junio,** con 40 llamadas recibidas y 38 llamadas atendidas a satisfacción.

Por otro lado, se ha evidenciado que los días de menor volumen de ingreso de llamadas en línea calma para el mes de junio han sido los domingos, en este análisis revisamos, el **domingo 16 de junio** con 7 llamadas recibidas y 7 llamadas atendidas satisfactoriamente.

A continuación, se relaciona gráfica del comportamiento del tráfico telefónico diario para el mes de junio de 2024.



A continuación, se presenta tabla acumulada con el tráfico telefónico desde inicio de operación el 27 de febrero 2024 al 29 de junio de 2024. Se detalla en columnas en mes, día y fecha; también llamadas recibidas, atendidas y abandonadas.

Tabla de tráfico telefónico acumulado I semestre línea calma 2024
Mes febrero – marzo – abril

FEBRERO					MARZO					ABRIL				
Dia	Mes	Recibidas	Atendidas	Abandono	Dia	Mes	Recibidas	Atendidas	Abandono	Dia	Mes	Recibidas	Atendidas	Abandono
					viernes	1/03/2024	22	22	0	lunes	1/04/2024	25	22	3
					sábado	2/03/2024	32	27	5	martes	2/04/2024	35	33	2
					domingo	3/03/2024	10	10	0	miércoles	3/04/2024	37	37	0
					lunes	4/03/2024	40	37	3	jueves	4/04/2024	33	29	4
					martes	5/03/2024	44	44	0	viernes	5/04/2024	41	37	4
					miércoles	6/03/2024	52	51	1	sábado	6/04/2024	29	23	6
					jueves	7/03/2024	48	48	0	domingo	7/04/2024	18	18	0
					viernes	8/03/2024	31	31	0	lunes	8/04/2024	31	25	6
					sábado	9/03/2024	15	15	0	martes	9/04/2024	22	22	0
					domingo	10/03/2024	7	7	0	miércoles	10/04/2024	32	32	0
					lunes	11/03/2024	32	29	3	jueves	11/04/2024	32	31	1
					martes	12/03/2024	22	22	0	viernes	12/04/2024	23	20	3
					miércoles	13/03/2024	32	32	0	sábado	13/04/2024	20	20	0
		No operaba linea calma			jueves	14/03/2024	21	21	0	domingo	14/04/2024	14	12	2
					viernes	15/03/2024	26	26	0	lunes	15/04/2024	23	23	0
					sábado	16/03/2024	24	24	0	martes	16/04/2024	26	23	3
					domingo	17/03/2024	14	13	1	miércoles	17/04/2024	24	22	2
					lunes	18/03/2024	31	30	1	jueves	18/04/2024	26	26	0
					martes	19/03/2024	26	26	0	viernes	19/04/2024	29	29	0
					miércoles	20/03/2024	42	40	2	sábado	20/04/2024	25	25	0
					jueves	21/03/2024	23	23	0	domingo	21/04/2024	21	19	2
					viernes	22/03/2024	22	22	0	lunes	22/04/2024	37	37	0
					sábado	23/03/2024	18	18	0	martes	23/04/2024	22	21	1
					domingo	24/03/2024	9	7	2	miércoles	24/04/2024	30	30	0
					lunes	25/03/2024	18	10	8	jueves	25/04/2024	26	26	0
					martes	26/03/2024	49	42	7	viernes	26/04/2024	26	24	2
martes	27/02/2024	73	48	25	miércoles	27/03/2024	31	29	2	sábado	27/04/2024	25	24	1
miércoles	28/02/2024	43	36	7	jueves	28/03/2024	35	26	9	domingo	28/04/2024	10	9	1
jueves	29/02/2024	33	32	1	viernes	29/03/2024	22	18	4	lunes	29/04/2024	40	40	0
					sábado	30/03/2024	26	26	0	martes	30/04/2024	34	34	0
					domingo	31/03/2024	16	15	1					

Tabla de tráfico telefónico acumulado I semestre línea calma 2024
Mes mayo – junio

MAYO					JUNIO				
Dia	Mes	Recibidas	Atendidas	Abandono	Dia	Mes	Recibidas	Atendidas	Abandono
miércoles	1/05/2024	16	16	0	Sábado	1/06/2024	14	13	1
jueves	2/05/2024	30	27	3	Domingo	2/06/2024	12	10	2
viernes	3/05/2024	32	32	0	Lunes	3/06/2024	11	11	0
sábado	4/05/2024	11	11	0	Martes	4/06/2024	30	30	0
domingo	5/05/2024	15	15	0	Miércoles	5/06/2024	30	30	0
lunes	6/05/2024	28	28	0	Jueves	6/06/2024	36	33	3
martes	7/05/2024	40	37	3	Viernes	7/06/2024	44	41	3
miércoles	8/05/2024	41	40	1	Sábado	8/06/2024	17	16	1
jueves	9/05/2024	33	27	6	Domingo	9/06/2024	11	8	3
viernes	10/05/2024	35	33	2	Lunes	10/06/2024	13	13	0
sábado	11/05/2024	18	18	0	Martes	11/06/2024	40	38	2
domingo	12/05/2024	8	7	1	Miércoles	12/06/2024	18	17	1
lunes	13/05/2024	35	31	4	Jueves	13/06/2024	30	30	0
martes	14/05/2024	38	37	1	Viernes	14/06/2024	37	37	0
miércoles	15/05/2024	37	34	3	Sábado	15/06/2024	14	14	0
jueves	16/05/2024	25	23	2	Domingo	16/06/2024	7	7	0
viernes	17/05/2024	21	20	1	Lunes	17/06/2024	37	36	1
sábado	18/05/2024	21	21	0	Martes	18/06/2024	34	34	0
domingo	19/05/2024	7	7	0	Miércoles	19/06/2024	26	26	0
lunes	20/05/2024	29	28	1	Jueves	20/06/2024	22	22	0
martes	21/05/2024	41	40	1	Viernes	21/06/2024	20	20	0
miércoles	22/05/2024	38	35	3	Sábado	22/06/2024	18	18	0
jueves	23/05/2024	42	39	3	Domingo	23/06/2024	14	14	0
viernes	24/05/2024	31	31	0	Lunes	24/06/2024	11	11	0
sábado	25/05/2024	19	17	2	Martes	25/06/2024	31	31	0
domingo	26/05/2024	11	10	1	Miércoles	26/06/2024	15	15	0
lunes	27/05/2024	22	22	0	Jueves	27/06/2024	25	25	0
martes	28/05/2024	32	31	1	Viernes	28/06/2024	16	16	0
miércoles	29/05/2024	16	14	2	Sábado	29/06/2024	19	19	0
jueves	30/05/2024	29	27	2					
viernes	31/05/2024	27	26	1					

En la tabla anterior se resalta de color azul claro los días con mayor volumetria o mayor número de llamadas recibidas para la línea calma este primer semestre 2024. También se resalta de color naranja los días con menor volumetria de llamadas en la línea calma. En el siguiente apartado de *detalle de gestión Inbound línea calma: análisis por día de la semana,* se explicará el análisis de tráfico telefónico por día de la semana realizando comparativos entre los meses operados en la línea.

Detalle de gestión Inbound línea calma: análisis por día de la semana.

Para el mes de febrero no se realiza análisis por día de la semana ya que solo se operó 3 días.

Análisis por día de la semana mes de marzo 2024:

Se presenta a continuación tabla con el promedio de llamadas por día de la semana para el mes de marzo 2024.

Indicadores promedio por día semana

lunes	martes	miércoles	jueves	viernes	sábado	domingo
30 llamadas	35 llamadas	42 llamadas	30 llamadas	25 llamadas	22 llamadas	10 llamadas

Se puede inferir que según el comportamiento de tráfico telefónico los días de mayor volumen o ingreso de llamadas fueron los **miércoles con 42 llamadas promedio** y los días de menor volumen de llamadas fueron los **domingos con 10 llamadas promedio**.

Análisis por día de la semana mes de abril 2024:

Se presenta a continuación tabla con el promedio de llamadas por día de la semana para el mes de abril 2024.

Indicadores promedio por día semana

lunes	martes	miércoles	jueves	viernes	sábado	domingo
29 llamadas	26 llamadas	31 llamadas	29 llamadas	31 llamadas	25 llamadas	16 llamadas

Se puede inferir que según el comportamiento de tráfico telefónico los días de mayor volumen o ingreso de llamadas fueron los **miércoles y viernes con 31 llamadas promedio** y los días de menor volumen de llamadas fueron los **domingos con 16 llamadas promedio**.

Análisis por día de la semana mes de mayo 2024:

Se presenta a continuación tabla con el promedio de llamadas por día de la semana para el mes de mayo 2024.

Indicadores promedio por día semana

lunes	martes	miércoles	jueves	viernes	sábado	domingo
31 llamadas	40 llamadas	33 llamadas	33 llamadas	30 llamadas	17 llamadas	10 llamadas

Se puede inferir que según el comportamiento de tráfico telefónico los días de mayor volumen o ingreso de llamadas fueron los **martes con 40 llamadas promedio** y los días de menor volumen de llamadas fueron los **domingos con 10 llamadas promedio**.

Análisis por día de la semana mes de junio 2024:

Se presenta a continuación tabla con el promedio de llamadas por día de la semana para el mes de junio 2024.

Indicadores promedio por día semana

lunes	martes	miércoles	jueves	viernes	sábado	domingo
20 llamadas	35 llamadas	25 llamadas	29 llamadas	34 llamadas	16 llamadas	11 llamadas

Se puede inferir que según el comportamiento de tráfico telefónico los días de la semana con mayor volumen o ingreso de llamadas fueron los **martes con 35 llamadas promedio** y los **viernes con 34 llamadas promedio**, los días de menor volumen de llamadas para el mes de junio de 2024 fueron los **domingos con 11 llamadas promedio**.

Tabla de promedio de llamadas por día de la semana
I semestre línea calma 2024

Indicadores promedio por día semana Marzo 2024						
lunes	martes	miércoles	jueves	viernes	sábado	domingo
30 llamadas	35 llamadas	42 llamadas	30 llamadas	25 llamadas	22 llamadas	10 llamadas

Indicadores promedio por día semana Abril 2024						
lunes	martes	miércoles	jueves	viernes	sábado	domingo
29 llamadas	26 llamadas	31 llamadas	29 llamadas	31 llamadas	25 llamadas	16 llamadas

Indicadores promedio por día semana Mayo 2024						
lunes	martes	miércoles	jueves	viernes	sábado	domingo
31 llamadas	40 llamadas	33 llamadas	33 llamadas	30 llamadas	17 llamadas	10 llamadas

Indicadores promedio por día semana Junio 2024						
lunes	martes	miércoles	jueves	viernes	sábado	domingo
20 llamadas	35 llamadas	25 llamadas	29 llamadas	34 llamadas	16 llamadas	11 llamadas

En conclusión y según el análisis realizado los días de la semana con mayor volumetría de llamadas promedio este primer semestre de la línea calma son los martes, miércoles y viernes, mientras que los días de menor volumetría según lo revisado fueron los domingos.

Detalle de gestión Inbound línea calma: análisis por intervalo de hora.

A continuación, se muestra tabla con detalle de tráfico telefónico hora a hora acumulado para cada uno de los meses operados en el primer semestre de línea calma 2024.

Análisis de gestión Inbound por hora mes de febrero 2024:

A continuación, se presenta tabla con el detalle de tráfico telefónico hora a hora acumulado para el mes de febrero del 2024.

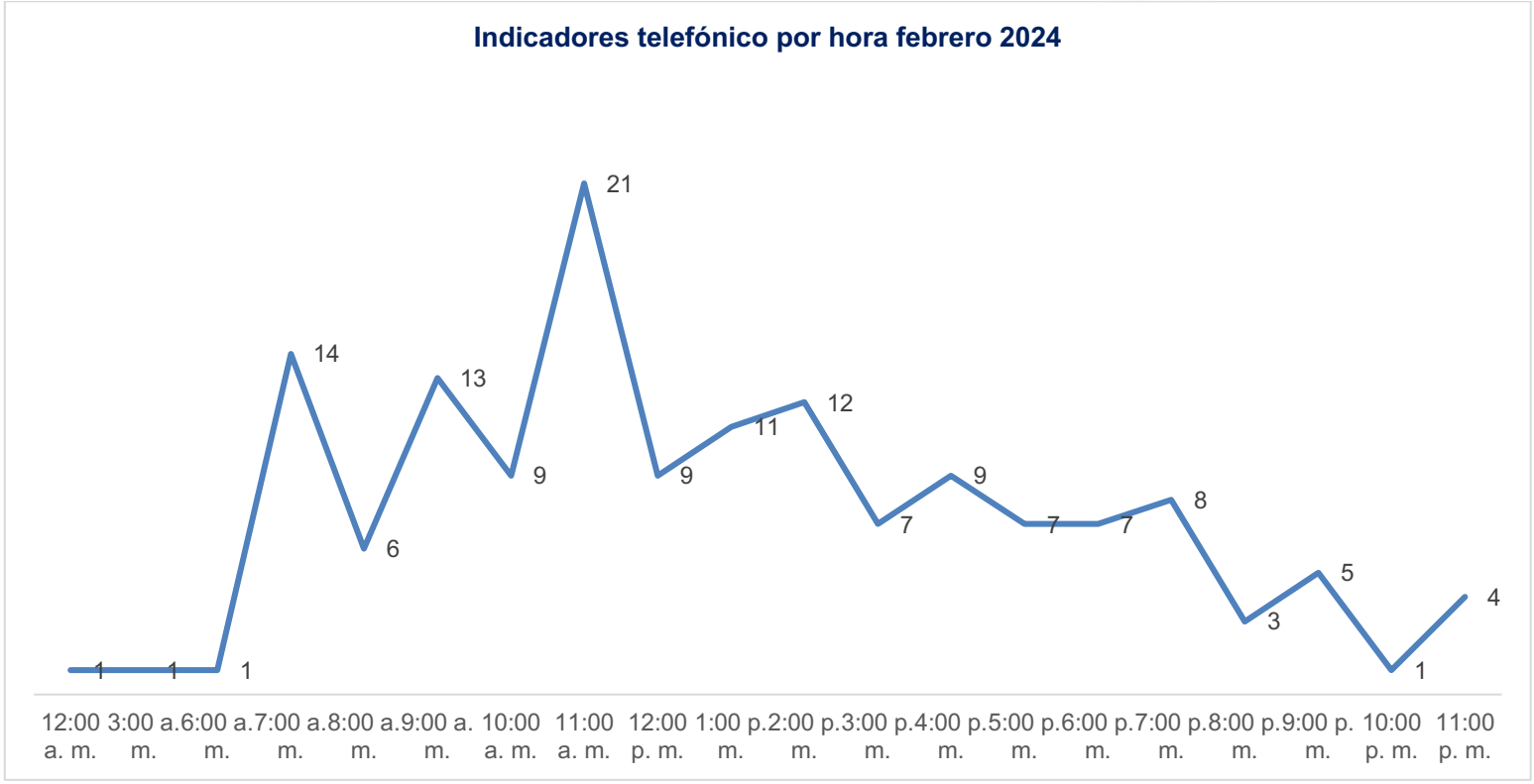
Indicadores telefónicos por hora

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
03:00 a. m.	1	0	1	0.00 %	100.00%	0:00:00
06:00 a. m.	1	0	1	0.00 %	100.00%	0:00:00
07:00 a. m.	14	7	7	42.86 %	50.00%	0:00:32
08:00 a. m.	6	6	0	83.33 %	0.00%	0:02:28
09:00 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

01:00 p. m.	11	9	2	81.82 %	18.18%	0:10:31
02:00 p. m.	12	10	2	83.33 %	16.67%	0:27:16
03:00 p. m.	7	7	0	100.00 %	0.00%	0:21:25
04:00 p. m.	9	9	0	100.00 %	0.00%	0:15:18
05:00 p. m.	7	7	0	100.00 %	0.00%	0:26:12
06:00 p. m.	7	7	0	100.00 %	0.00%	0:20:30
07:00 p. m.	8	5	3	62.50 %	37.50%	0:19:06
08:00 p. m.	3	2	1	66.67 %	33.33%	0:18:46
09:00 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

De la tabla se resalta de color azul las horas con mayor tráfico telefónico como las 07:00 am, 09:00 am, 11:00 am y 2:00 pm. Las horas de color naranja son intervalos 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 gris.

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



Análisis de gestión Inbound por hora mes de marzo 2024:

A continuación, se presenta tabla con el detalle de tráfico telefónico hora a hora acumulado para el mes de marzo del 2024.

Indicadores telefónicos por hora

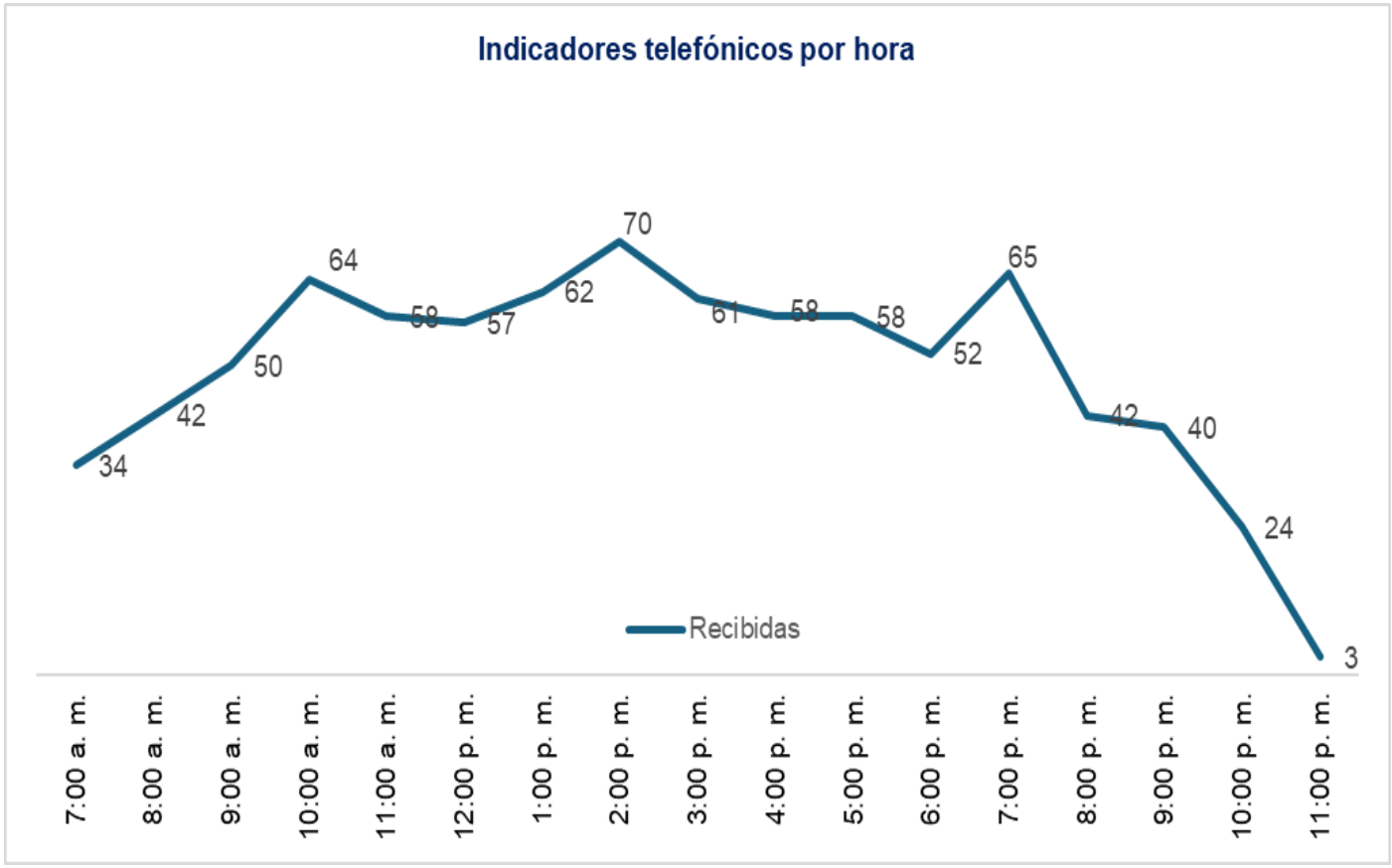
Hora	Recibidas	Atendidas	Abandonadas	Nivel de atención	Nivel de abandono	Promedio TMO
7:00 a. m.	34	30	4	85.29 %	11.76%	0:05:14
8:00 a. m.	42	42	0	100.00 %	0.00%	0:12:56
9:00 a. m.	50	48	2	94.00 %	4.00%	0:13:15
10:00 a. m.	64	61	3	95.31 %	4.69%	0:16:33
11:00 a. m.	58	55	3	94.83 %	5.17%	0:14:44
12:00 p. m.	57	50	7	85.96 %	12.28%	0:23:29
1:00 p. m.	62	58	4	93.55 %	6.45%	0:15:24
2:00 p. m.	70	66	4	88.57 %	5.71%	0:15:38
3:00 p. m.	61	61	0	100.00 %	0.00%	0:17:37
4:00 p. m.	58	57	1	98.28 %	1.72%	0:21:57
5:00 p. m.	58	56	2	96.55 %	3.45%	0:16:07
6:00 p. m.	52	49	3	94.23 %	5.77%	0:27:17
7:00 p. m.	65	62	3	89.23 %	4.62%	0:17:34
8:00 p. m.	42	36	6	85.71 %	14.29%	0:30:05
9:00 p. m.	40	40	0	97.50 %	0.00%	0:20:35
10:00 p. m.	24	20	4	83.33 %	16.67%	0:42:21
11:00 p. m.	3	0	3	0.00 %	100.00%	0:00:00

De la tabla anterior según los análisis realizados, se informa que de acuerdo con el comportamiento de tráfico telefónico hora a hora, durante el mes de marzo no se evidencia ingreso de llamadas en horas de la madrugada, es decir desde la media noche 00:00 hasta las 6:00 am, solo se evidencia 3 ingresos de llamada las cuales se resaltan de color rojo en la tabla, en la franja de las 11:00 pm y dichas llamadas ingresan por fuera del horario de atención habitual de la línea.

También, se resalta en color azul claro las franjas de horario que tienen un mayor volumen de llamadas recibidas, según la revisión corresponden a las 2:00 pm y las 7:00 pm. Sin dejar de lado que según la tabla la línea comienza en un aumento significativo de llamadas recibidas generalmente desde las 8:00 am.

Las franjas horarias en la línea con menor volumen de llamadas son las 07:00 am y las 10:00 pm.

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



Análisis de gestión Inbound por hora mes de abril 2024:

A continuación, se presenta tabla con el detalle de tráfico telefónico hora a hora acumulado para el mes de abril del 2024.

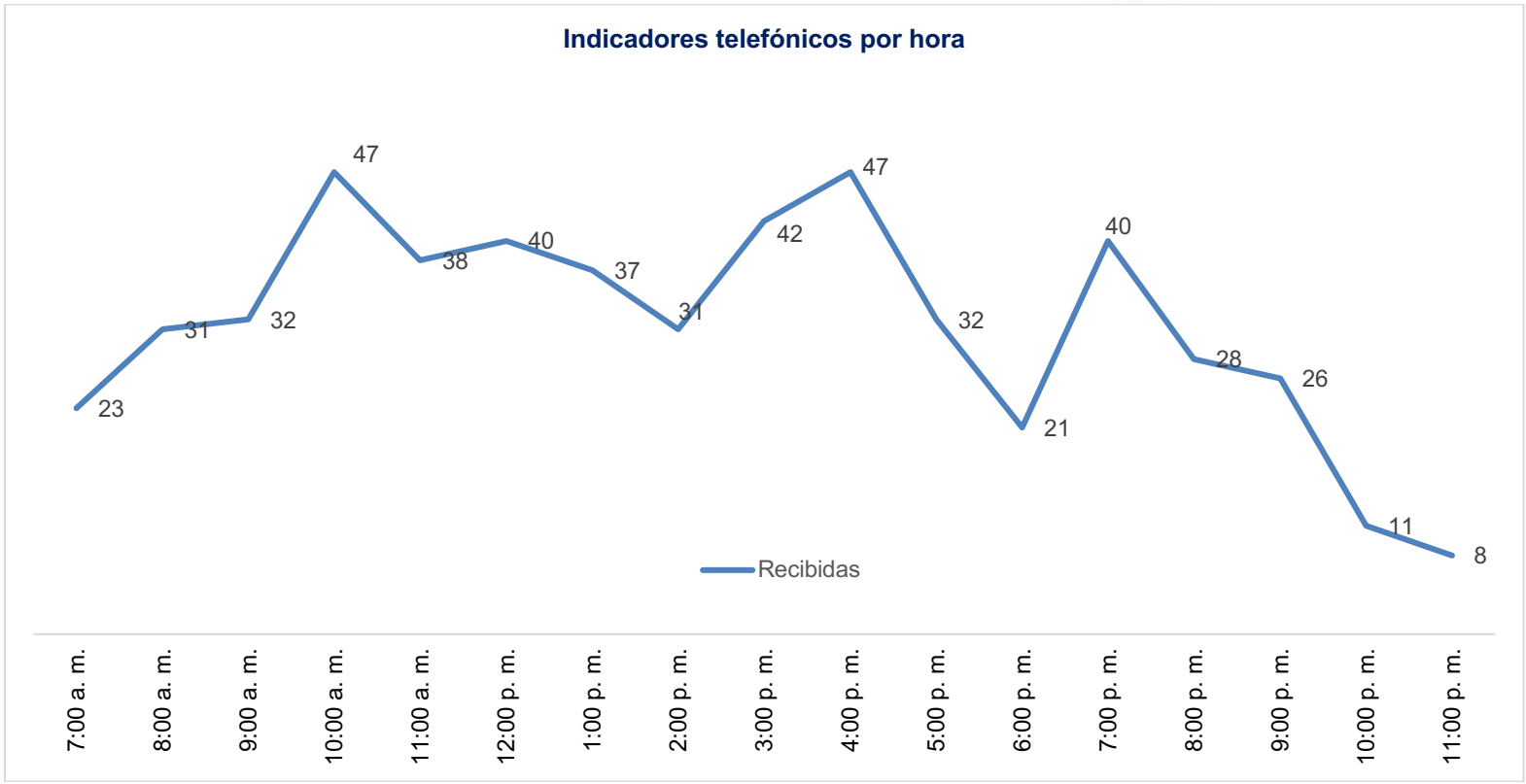
Indicadores telefónicos por hora

Hora	Recibidas	Atendidas	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel de abandono	Promedio TMO
07:00 a. m.	40	38	2	95.00 %	5.00%	0:04:10
08:00 a. m.	42	42	0	100.00 %	0.00%	0:15:09
09:00 a. m.	43	42	1	97.67 %	2.33%	0:23:58
10:00 a. m.	37	37	0	97.30 %	0.00%	0:18:39
11:00 a. m.	63	62	1	96.83 %	1.59%	0:21:55
12:00 p. m.	58	57	1	96.55 %	1.72%	0:16:27
01:00 p. m.	51	45	6	88.24 %	11.76%	0:13:22
02:00 p. m.	68	68	0	97.06 %	0.00%	0:18:42
03:00 p. m.	74	74	0	100.00 %	0.00%	0:20:45
04:00 p. m.	72	71	1	98.61 %	1.39%	0:15:03
05:00 p. m.	49	49	0	95.92 %	0.00%	0:18:27
06:00 p. m.	43	42	1	95.35 %	2.33%	0:22:56
07:00 p. m.	45	45	0	97.78 %	0.00%	0:22:44
08:00 p. m.	49	48	1	95.92 %	2.04%	0:21:18
09:00 p. m.	36	36	0	97.22 %	0.00%	0:18:38
10:00 p. m.	34	17	17	47.06 %	50.00%	0:37:21
11:00 p. m.	12	0	12	0.00 %	100.00%	0:00:00

En la tabla anterior se detalla el comportamiento de tráfico telefónico hora a hora, durante el mes de abril, hasta la fecha no se evidencia ingreso de llamadas en horas de la madrugada, es decir desde la media noche 00:00 hasta las 6:00 am, solo se evidencia 12 llamadas que resaltan de color naranja en la tabla, ingresaron sobre las 11:00 pm estas llamadas son tipificadas como llamadas fuera del horario de atención en la línea.

También, se resalta en color azul claro las franjas de horario que tienen un mayor volumen de llamadas recibidas, estas son en la franja de las 11:00 am, las 2:00 pm, las 3:00 pm y las 4:00 pm. Las franjas horarias en la línea con menor volumen de llamadas son las 10:00 am y 10:00 pm.

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



Análisis de gestión Inbound por hora mes de mayo 2024:

A continuación, se muestra tabla con detalle de tráfico telefónico hora a hora acumulado para el mes de mayo del 2024.

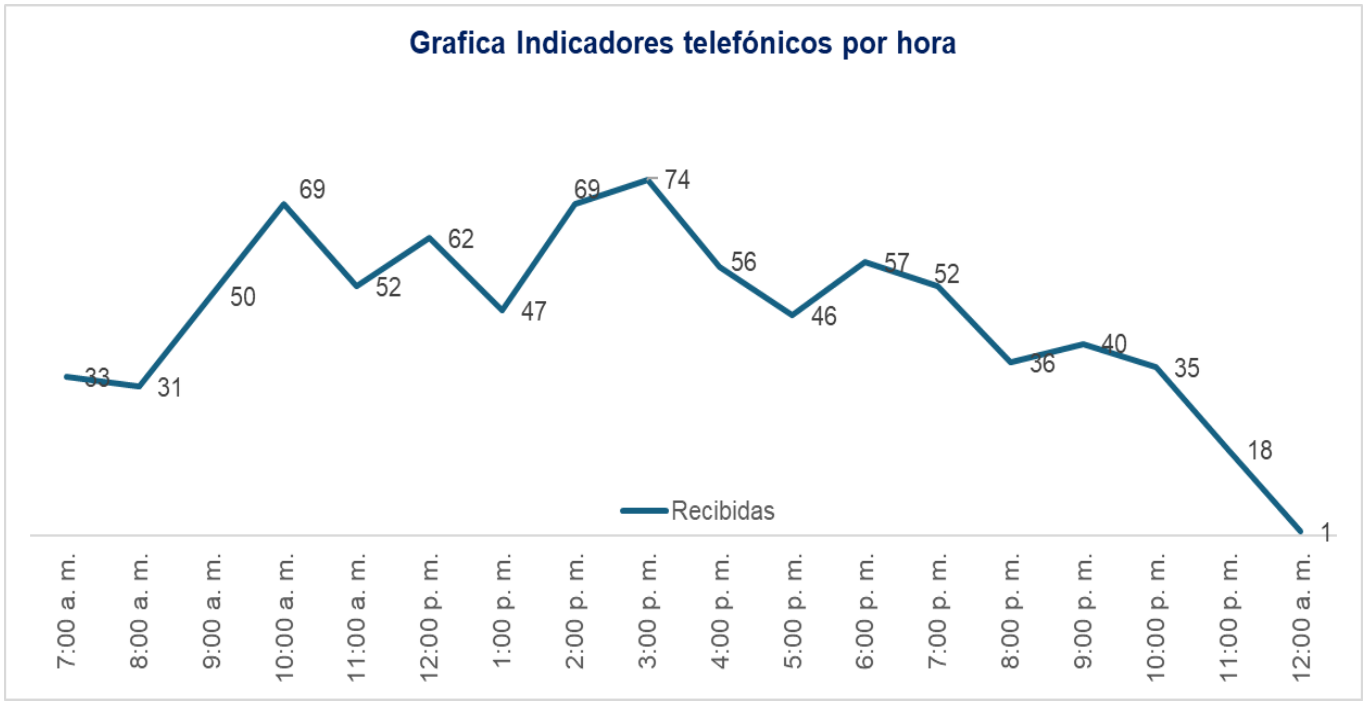
Indicadores telefónicos por hora

Hora	Recibidas	Atendidas	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel de abandono	Promedio TMO
07:00 a. m.	33	33	0	100.00 %	0.00%	0:04:11
08:00 a. m.	31	31	0	100.00 %	0.00%	0:21:20
09:00 a. m.	50	49	1	96.00 %	2.00%	0:13:19
10:00 a. m.	69	67	2	95.65 %	2.90%	0:16:53
11:00 a. m.	52	51	1	98.08 %	1.92%	0:19:32
12:00 p. m.	62	59	3	95.16 %	4.84%	0:17:05
01:00 p. m.	47	47	0	100.00 %	0.00%	0:20:04
02:00 p. m.	69	69	0	100.00 %	0.00%	0:07:57
03:00 p. m.	74	73	1	98.65 %	1.35%	0:18:02
04:00 p. m.	56	55	1	98.21 %	1.79%	0:23:06
05:00 p. m.	46	46	0	100.00 %	0.00%	0:24:26
06:00 p. m.	57	56	1	98.25 %	1.75%	0:17:43
07:00 p. m.	52	52	0	98.08 %	0.00%	0:23:21
08:00 p. m.	36	35	1	94.44 %	2.78%	0:24:01
09:00 p. m.	40	39	1	97.50 %	2.50%	0:22:37
10:00 p. m.	35	21	14	54.29 %	40.00%	0:21:40
11:00 p. m.	18	1	17	5.56 %	94.44%	0:59:41
12:00 a. m.	1	0	1	0.00 %	100.00%	0:00:00

En la tabla anterior se detalla el comportamiento de tráfico telefónico hora a hora, durante el mes de mayo de 2024, se evidencia 1 llamada en horas de la madrugada, para ser más exactos sobre el rango de hora de las 12:00 medianoche. A la fecha no se ha evidenciado ingreso de llamadas en hora de madrugada es decir desde las 01:00 am hasta las 6:00 am. Se evidencian 17 llamadas que resaltan de color naranja en la tabla, ingresaron sobre las 11:00 pm estas llamadas son tipificadas como llamadas fuera del horario de atención en la línea.

También, se resalta en color azul claro las franjas de horario que tienen un mayor volumen de llamadas recibidas, estas son en la franja de las 10:00 am, las 12:00 del mediodía, las 2:00 pm, las 3:00 pm y las 4:00 pm. La franja horaria en la línea con menor volumen de llamadas son las 07:00 am.

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



Análisis de gestión Inbound por hora mes de junio 2024:

A continuación, se muestra tabla con detalle de tráfico telefónico hora a hora acumulado para el mes de junio del 2024.

Indicadores telefónicos por hora

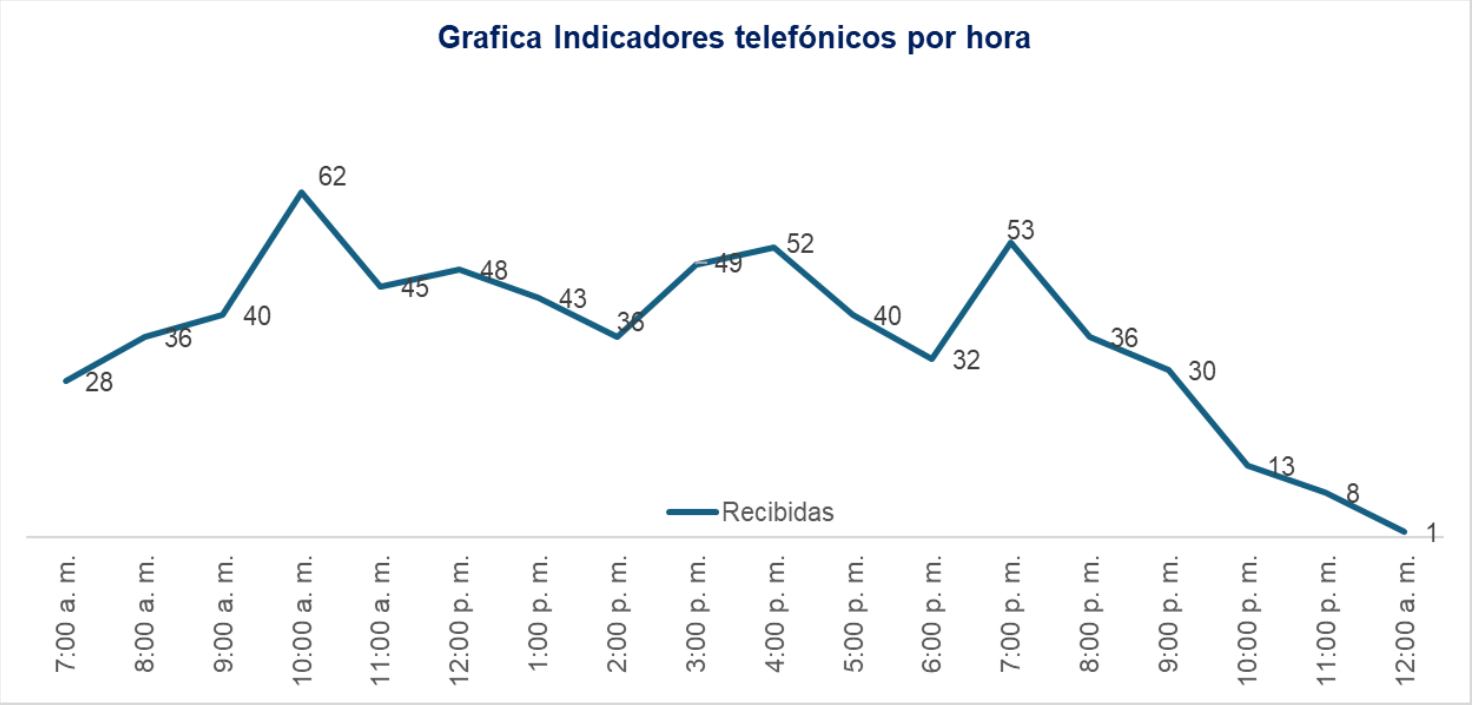
Hora	Recibidas	Atendidas	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel de abandono	Promedio TMO
07:00 a. m.	28	28	0	100.00 %	0.00%	0:02:41
08:00 a. m.	36	36	0	100.00 %	0.00%	0:19:56
09:00 a. m.	40	40	0	100.00 %	0.00%	0:17:59
10:00 a. m.	62	61	1	96.77 %	1.61%	0:17:25
11:00 a. m.	45	43	2	91.11 %	4.44%	0:24:04
12:00 p. m.	48	46	2	93.75 %	4.17%	0:18:33
01:00 p. m.	43	43	0	97.67 %	0.00%	0:18:26
02:00 p. m.	36	36	0	100.00 %	0.00%	0:20:34
03:00 p. m.	49	49	0	100.00 %	0.00%	0:18:38
04:00 p. m.	52	52	0	100.00 %	0.00%	0:18:06
05:00 p. m.	40	40	0	97.50 %	0.00%	0:18:23
06:00 p. m.	32	32	0	100.00 %	0.00%	0:20:09
07:00 p. m.	53	53	0	100.00 %	0.00%	0:13:49
08:00 p. m.	36	35	1	91.67 %	2.78%	0:23:57
09:00 p. m.	30	30	0	96.67 %	0.00%	0:14:28
10:00 p. m.	13	11	2	84.62 %	15.38%	0:35:28
11:00 p. m.	8	0	8	0.00 %	100.00%	0:00:00
12:00 a. m.	1	0	1	0.00 %	100.00%	0:00:00

En la tabla anterior se detalla el comportamiento de tráfico telefónico hora a hora, durante el mes de junio de 2024, se evidencia 1 llamada en horas de la madrugada, para ser más exactos sobre el rango de hora de las 12:00 medianoche. A la fecha no se ha evidenciado ingreso de llamadas en hora de madrugada es decir desde las 01:00 am hasta las 6:00

am. Se evidencian 8 llamadas que resaltan de color naranja en la tabla, ingresaron sobre las 11:00 pm estas llamadas son tipificadas como llamadas fuera del horario de atención en la línea.

También, se resalta en color azul claro las franjas de horario que tienen un mayor volumen de llamadas recibidas, estas son en la franja de las 10:00 am, las 12:00 del mediodía, las 3:00 pm, las 4:00 pm y las 07:00 pm. La franja horaria en la línea con menor volumen de llamadas son las 10:00 pm.

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



6. Tipificación de llamadas línea calma:

Se presenta la gestión realizada respecto a tipificaciones de llamadas en la línea calma mes a mes de lo operado el primer semestre de línea calma 2024. La información presentada a continuación comprende desde el **27 de febrero del 2024 al 29 de junio del 2024**.

Tipificaciones de llamadas mes de febrero 2024:

Durante lo corrido del mes de febrero de 2024, se han tipificado en total 78 llamadas en los canales Inbound y outbound dentro del sistema de captura de datos de voz Agent wolkvox, siendo el canal Inbound (entrante) el que tiene una mayor participación, en total 70 llamadas tipificadas, por otro lado, para el canal outbound (saliente) se registraron un total de 8 tipificaciones de llamadas.

Dentro del canal Inbound (entrante) se evidencia un mayor número de tipificaciones correspondientes a llamada caída o cortada con 17 tipificaciones, lo que corresponde a una participación del 22% sobre el total de tipificaciones en el mes, se analiza el tiempo de estas interacciones de llamadas y el tiempo promedio es de menos de 54 segundos. También la tipificación protocolo P1 - situaciones emocionales en general con 10 tipificaciones equivalente al 13% de participación sobre el total de tipificaciones.

Mientras que del canal outbound (saliente) se evidencia que la tipificación con mayor participación corresponde a Out derivación línea 155 con un total de 6 tipificaciones, que corresponden a las llamadas salientes realizadas por los y las agentes profesionales.

A continuación, se presenta tabla con el detalle de tipificaciones, su cantidad y el porcentaje de participación sobre el total de tipificaciones para el mes.

Detalle de tipificación Inbound

Tipificaciones	Cantidad	%
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%**

Tipificaciones de llamadas mes de marzo 2024:

Durante lo corrido del mes de marzo de 2024, se han tipificado en total 677 llamadas en los canales Inbound y outbound dentro del sistema de captura de datos de voz Agent wolkvox, siendo el canal Inbound (entrante) el que tiene una mayor participación, en total 671 llamadas tipificadas, por otro lado, para el canal outbound (saliente) se registraron un total de 457 tipificaciones de llamadas.

Dentro del canal Inbound (entrante) se evidencia un mayor número de tipificaciones correspondientes a llamada caída o cortada con 176 tipificaciones, lo que corresponde a una participación del 26% sobre el total de tipificaciones en el mes. También la tipificación protocolo P2 - situaciones que involucran violencias en pareja con 80 tipificaciones equivalente al 12% de participación sobre el total de tipificaciones, seguido con el 12% de participación y un total de 79 tipificaciones el protocolo P1 – situaciones emocionales en general.

Mientras que del canal outbound (saliente) se evidencia que la tipificación con mayor participación corresponde a Out Evaluación de servicio con un total de 84 tipificaciones, que corresponden a las llamadas salientes realizadas por los y las agentes profesionales realizando encuesta de servicio a los usuarios o ciudadanos que han llamado a la línea durante el mes y han tenido atención.

A continuación, se muestra una tabla con el detalle de tipificación para el mes de marzo de 2024.

Detalle de tipificación

TIPIFICACIONES	CANTIDAD	%
LLAMADA CAIDA O CORTADA	176	26%
PROTOCOLO 2	80	12%
PROTOCOLO 1	79	12%
LLAMADA DE PRUEBA	47	7%
LLAMADA MUDA	46	7%

LLAMADA INFORMATIVA CALMA	35	5%
LLAMADA MUJER	35	5%
USUARIO REITERADO	32	5%
TRANSFERENCIA	29	4%
LLAMADA EQUIVOCADO	17	3%
LLAMADA INFORMATIVA OTRAS LINEAS	17	3%
PROTOCOLO 3	16	2%
LLAMADA FORANEOS	15	2%
SITUACION SUICIDA ALTO RIESGO	10	1%
FAMISANAR	7	1%
URGENCIAS SALUD MENTAL	6	1%
USUARIO INESPERADO	6	1%
LLAMADA NNA	6	1%
LLAMADA HOMBRES AL CUIDADO	2	0%
PROGRAMACION PSICOEDUCATIVO	2	0%
VIOLENCIA CONSUMADA	2	0%
OUT DERIVACION 106 SPA	2	0%
OUT DERIVACION OTRAS ENTIDADES	2	0%
VIOLENCIA POTENCIALMENTE INMINENTE	1	0%
DERIVACION 106 SPA	1	0%
DERIVACION EMERGENCIA 123	1	0%
LLAMADA BROMISTA	1	0%
LLAMADA AGRESIVO ACOSADOR	1	0%
OUT DEVOLUCION CONTINUACION ATENCION	1	0%
DERIVACION LINEA PURPURA	1	0%
OUT DEVOLUCION LLAMADA	1	0%
Total general	**677**	**100%**

De acuerdo con la tabla que se muestra en la parte superior para el mes de marzo se evidencia que hay una participación mayor sobre el total de tipificaciones para el **Protocolo 2: Situaciones que Involucran Violencia de Pareja** con un total de 80 tipificaciones con participación del 12% y **protocolo 1: Situaciones Emocionales en General**, con un total de 79 tipificaciones con participación de 12% también sobre el total de tipificaciones. Las tipificaciones con menor participación son algunas de devolución de llamadas, derivaciones a otras líneas entre otras. (Para mayor detalle remitirse a la tabla anterior).

Tipificaciones de llamadas mes de abril 2024:

Durante lo corrido del mes de abril de 2024, se han tipificado en total 773 llamadas en los canales Inbound y outbound dentro del sistema de captura de datos de voz Agent wolkvox, siendo el canal Inbound (entrante) el que tiene una mayor participación, en total 668 llamadas tipificadas, por otro lado, para el canal outbound (saliente) se registraron un total de 468 tipificaciones de llamadas.

Dentro del canal Inbound (entrante) se evidencia un mayor número de tipificaciones correspondientes a llamada caída o cortada con 176 tipificaciones, lo que corresponde a una participación del 26% sobre el total de tipificaciones en el mes. También la tipificación protocolo P1 - situaciones emocionales en general con 106 tipificaciones equivalente al 14% de participación sobre el total de tipificaciones, seguido con el 11% de participación y un total de 88 tipificaciones el protocolo P2 – situaciones que involucran violencias en pareja.

Mientras que del canal outbound (saliente) se evidencia que la tipificación con mayor participación corresponde a Out Evaluación de servicio con un total de 193 tipificaciones, que corresponden a las llamadas salientes realizadas por los y las agentes profesionales realizando encuesta de servicio a los usuarios o ciudadanos que han llamado a la línea durante el mes y han tenido atención.

A continuación, se muestra una tabla con el detalle de tipificación para el mes de abril de 2024.

Detalle de tipificación

TIPIFICACIONES	CANTIDAD	%

LLAMADA CAIDA O CORTADA	124	16%
PROTOCOLO 1	106	14%
LLAMADA MUDA	94	12%
PROTOCOLO 2	88	11%
USUARIO REITERADO	76	10%
LLAMADA INFORMATIVA CALMA	50	6%
LLAMADA MUJER	47	6%
TRANSFERENCIA	31	4%
LLAMADA DE PRUEBA	29	4%
LLAMADA INFORMATIVA OTRAS LINEAS	25	3%
PROTOCOLO 3	19	2%
SIN TIPIFICACION	16	2%
LLAMADA FORANEOS	15	2%
SITUACION SUICIDA ALTO RIESGO	10	1%
URGENCIAS SALUD MENTAL	7	1%
LLAMADA EQUIVOCADO	6	1%
LLAMADA NNA	6	1%
USUARIO INESPERADO	5	1%
PROGRAMACION PSICOEDUCATIVO	3	0%
DERIVACION 106 SPA	3	0%
OUT ORIENTACION JURIDICA	2	0%
OUT DEVOLUCION LLAMADA	2	0%
VIOLENCIA CONSUMADA	2	0%
DERIVACION ICBF	2	0%
DERIVACION LINEA PURPURA	1	0%
OUT DEVOLUCION CONTINUACION ATENCION	1	0%
VIOLENCIA POTENCIALMENTE INMINENTE	1	0%
DERIVACION 155	1	0%

FAMISANAR	1	0%
TOTAL	**773**	**100%**

De acuerdo con la tabla que se muestra en la parte superior para el mes de abril se evidencia que hay una participación mayor sobre el total de tipificaciones para las siguientes 3 tipificaciones: **protocolo 1: Situaciones Emocionales en General**, con un total de 106 tipificaciones con participación de 14%, seguido de la tipificación **llamada muda** con un total de 94 tipificaciones y una participación del 12%, el **Protocolo 2: Situaciones que Involucran Violencia de Pareja** con un total de 88 tipificaciones con participación del 11% y sobre el total de tipificaciones.

Las tipificaciones con menor participación corresponden a devolución de llamadas, derivaciones a otras líneas, usuarios equivocados o inesperados entre otros.

Tipificaciones de llamadas mes de mayo 2024:

Durante lo corrido del mes de mayo de 2024, se han tipificado en total 784 llamadas en los canales Inbound y outbound dentro del sistema de captura de datos de voz Agent wolkvox, siendo el canal Inbound (entrante) el que tiene una mayor participación, por otro lado, para el canal outbound (saliente) se registraron un total de 376 tipificaciones de llamadas.

Dentro del canal Inbound (entrante), se evidenció un mayor número de tipificaciones correspondientes a llamada caída o cortada con 182 tipificaciones, lo que corresponde a una participación del 23% sobre el total de tipificaciones en el mes, se analiza el tiempo de estas interacciones de llamadas y el tiempo promedio es de menos de 58 segundos

Mientras que del canal outbound (saliente) se evidencia que la tipificación con mayor participación corresponde a Out orientación jurídica con un total de 83 tipificaciones, que corresponden a las llamadas salientes realizadas por la abogada en la línea a los usuarios que solicitaron el servicio de orientación jurídica telefónica. Seguido de la tipificación outbound programación psicoeducativo, con 59 tipificaciones que corresponde a las llamadas realizadas por los y las agente profesionales para programar las sesiones del servicio 2: servicio psicoeducativo.

A continuación, se muestra una tabla con el detalle de tipificación para el mes de mayo de 2024.

Detalle de tipificación

TIPIFICACIONES	CANTIDAD	%
LLAMADA CAÍDA O CORTADA	182	23%
PROTOCOLO 1	112	14%
PROTOCOLO 2	81	10%
LLAMADA MUDA	63	8%
LLAMADA MUJER	51	7%
USUARIO REITERADO	51	7%
LLAMADA INFORMATIVA OTRAS LÍNEAS	45	6%
TRANSFERENCIA	38	5%
LLAMADA INFORMATIVA CALMA	36	5%
LLAMADA DE PRUEBA	27	3%
SIN TIPIFICACIÓN	20	3%
PROTOCOLO 3	19	2%
LLAMADA FORÁNEOS	14	2%
LLAMADA EQUIVOCADO	10	1%
USUARIO INESPERADO	8	1%
SITUACIÓN SUICIDA ALTO RIESGO	6	1%
URGENCIAS SALUD MENTAL	6	1%
OUT ORIENTACIÓN JURÍDICA	6	1%
LLAMADA BROMISTA	2	0%
VIOLENCIA POTENCIALMENTE INMINENTE	1	0%
VIOLENCIA CONSUMADA	1	0%
LLAMADA AGRESIVO ACOSADOR	1	0%
DERIVACIÓN ICBF	1	0%
OUT DERIVACIÓN 106 SPA	1	0%

OUT DERIVACIÓN OTRAS ENTIDADES	1	0%
LLAMADA NNA	1	0%
Total general	**784**	**100%**

De acuerdo con la tabla que se muestra en la parte superior para el mes de mayo se evidencia que hay una participación mayor sobre el total de tipificaciones para las siguientes 3 tipificaciones: **protocolo 1: Situaciones Emocionales en General**, con un total de 112 tipificaciones con participación de 14%, seguido de la tipificación **Protocolo 2: Situaciones que Involucran Violencia de Pareja** con un total de 81 tipificaciones con participación del 10% y **llamada muda** con un total de 63 tipificaciones y una participación del 8%, sobre el total de tipificaciones.

Las tipificaciones con menor participación corresponden a devolución de llamadas, derivaciones a otras líneas, usuarios equivocados o inesperados entre otros.

Tipificaciones de llamadas mes de junio 2024:

Durante lo corrido del mes de junio de 2024, se han tipificado en total 960 llamadas en los canales Inbound y outbound dentro del sistema de captura de datos de voz Agent wolkvox, siendo el canal Inbound (entrante) el que tiene una mayor participación, en total 635 llamadas tipificadas, por otro lado, para el canal outbound (saliente) se registraron un total de 258 tipificaciones de llamadas.

Dentro del canal Inbound (entrante) se evidencia un mayor número de tipificaciones correspondientes a llamada caída o cortada con 129 tipificaciones, lo que corresponde a una participación del 13% sobre el total de tipificaciones en el mes, se analiza el tiempo de estas interacciones de llamadas y el tiempo promedio es de menos de 54 segundos.

Mientras que del canal outbound (saliente) se evidencia que la tipificación con mayor participación corresponde a Out orientación jurídica con un total de 83 tipificaciones, que corresponden a las llamadas salientes realizadas por la abogada en la línea a los usuarios que solicitaron el servicio de orientación jurídica telefónica.

A continuación, se muestra una tabla con el detalle de tipificación para el mes de junio de 2024.

Detalle de tipificación

TIPIFICACIONES	CANTIDAD	%
LLAMADA CAIDA O CORTADA	129	13%
PROTOCOLO 2	101	11%
OUT ORIENTACION JURIDICA	91	9%
PROTOCOLO 1	86	9%
LLAMADA DE PRUEBA	61	6%
USUARIO REITERADO	55	6%
OUT DEVOLUCION CONTINUACION ATENCION	53	6%
LLAMADA MUDA	50	5%
SIN TIPIFICACIÓN	46	5%
LLAMADA MUJER	45	5%
TRANSFERENCIA	36	4%
LLAMADA INFORMATIVA CALMA	33	3%
LLAMADA INFORMATIVA OTRAS LINEAS	33	3%
OUT EVALUACION DE SERVICIO	26	3%
OUT DEVOLUCION LLAMADA	25	3%
PROTOCOLO 3	13	1%
OUT PROGRAMACION PSICOEDUCATIVO	13	1%
LLAMADA FORANEOS	11	1%
SITUACION SUICIDA ALTO RIESGO	8	1%
LLAMADA EQUIVOCADO	7	1%
LLAMADA BROMISTA	7	1%
URGENCIAS SALUD MENTAL	6	1%
PROGRAMACION PSICOEDUCATIVO	4	0%
OUT LLAMADA DE SEGUIMIENTO EMERGENCIA 123	3	0%
USUARIO INESPERADO	3	0%
LLAMADA AGRESIVO ACOSADOR	3	0%
LLAMADA NNA	3	0%
VIOLENCIA CONSUMADA	2	0%

OUT LLAMADA DE SEGUIMIENTO NIVEL PRIMARIO	1	0%
OUT LLAMADA SEGUIMIENTO EMOCIONAL	1	0%
DERIVACION ICBF	1	0%
LLAMADA HOMBRES AL CUIDADO	1	0%
FAMISANAR	1	0%
OUT DERIVACION 122	1	0%
OUT PROGRAMACION PSICOEDUCATIVO NO CONTESTA	1	0%
Total, general	**960**	**100%**

De acuerdo con la tabla que se muestra en la parte superior para el mes de junio se evidencia que hay una participación mayor sobre el total de tipificaciones para las siguientes 3 tipificaciones: **Protocolo 2: Situaciones que Involucran Violencia de Pareja**, con un total de 101 tipificaciones con participación de 11%, seguido de la tipificación **Out orientación jurídica telefónica** con un total de 91 tipificaciones con participación del 9% y **el protocolo 1: situaciones emocionales en general** con un total de 86 tipificaciones y una participación del 9%, sobre el total de tipificaciones.

Las tipificaciones con menor participación corresponden a devolución de llamadas, derivaciones a otras líneas, usuarios equivocados o inesperados entre otros.

A continuación, se presentan tablas de tipificaciones de llamada mes a mes de lo operado desde el 27 de febrero 2024 al 29 de junio de 2024 en la línea calma.

Tabla de tipificaciones línea calma I semestre 2024 (Febrero – Marzo)

Detalle de tipificación Inbound (Febrero)

Tipificaciones	Cantidad	%
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%**

Detalle de tipificación (Marzo)

TIPIFICACIONES	CANTIDAD	%
LLAMADA CAIDA O CORTADA	176	26%
PROTOCOLO 2	80	12%
PROTOCOLO 1	79	12%
LLAMADA DE PRUEBA	47	7%
LLAMADA MUDA	46	7%
LLAMADA INFORMATIVA CALMA	35	5%
LLAMADA MUJER	35	5%
USUARIO REITERADO	32	5%
TRANSFERENCIA	29	4%
LLAMADA EQUIVOCADO	17	3%
LLAMADA INFORMATIVA OTRAS LINEAS	17	3%
PROTOCOLO 3	16	2%
LLAMADA FORANEOS	15	2%
SITUACION SUICIDA ALTO RIESGO	10	1%
FAMISANAR	7	1%
URGENCIAS SALUD MENTAL	6	1%
USUARIO INESPERADO	6	1%
LLAMADA NNA	6	1%
LLAMADA HOMBRES AL CUIDADO	2	0%
PROGRAMACION PSICOEDUCATIVO	2	0%
VIOLENCIA CONSUMADA	2	0%
OUT DERIVACION 106 SPA	2	0%
OUT DERIVACION OTRAS ENTIDADES	2	0%
VIOLENCIA POTENCIALMENTE INMINENTE	1	0%
DERIVACION 106 SPA	1	0%
DERIVACION EMERGENCIA 123	1	0%
LLAMADA BROMISTA	1	0%
LLAMADA AGRESIVO ACOSADOR	1	0%
OUT DEVOLUCION CONTINUACION ATENCION	1	0%
DERIVACION LINEA PURPURA	1	0%
OUT DEVOLUCION LLAMADA	1	0%
Total general	**677**	**100%**

Tabla de tipificaciones línea calma I semestre 2024 (abril – mayo)

Detalle de tipificación (Abril)

TIPIFICACIONES	CANTIDAD	%
LLAMADA CAIDA O CORTADA	124	16%
PROTOCOLO 1	106	14%
LLAMADA MUDA	94	12%
PROTOCOLO 2	88	11%
USUARIO REITERADO	76	10%
LLAMADA INFORMATIVA CALMA	50	6%
LLAMADA MUJER	47	6%
TRANSFERENCIA	31	4%
LLAMADA DE PRUEBA	29	4%
LLAMADA INFORMATIVA OTRAS LINEAS	25	3%
PROTOCOLO 3	19	2%
SIN TIPIFICACION	16	2%
LLAMADA FORANEOS	15	2%
SITUACION SUICIDA ALTO RIESGO	10	1%
URGENCIAS SALUD MENTAL	7	1%
LLAMADA EQUIVOCADO	6	1%
LLAMADA NNA	6	1%
USUARIO INESPERADO	5	1%
PROGRAMACION PSICOEDUCATIVO	3	0%
DERIVACION 106 SPA	3	0%
OUT ORIENTACION JURIDICA	2	0%
OUT DEVOLUCION LLAMADA	2	0%
VIOLENCIA CONSUMADA	2	0%
DERIVACION ICBF	2	0%
DERIVACION LINEA PURPURA	1	0%
OUT DEVOLUCION CONTINUACION ATENCION	1	0%
VIOLENCIA POTENCIALMENTE INMINENTE	1	0%
DERIVACION 155	1	0%
FAMISANAR	1	0%
Total general	**773**	**100%**

Detalle de tipificación (Mayo)

TIPIFICACIONES	CANTIDAD	%
LLAMADA CAÍDA O CORTADA	182	23%
PROTOCOLO 1	112	14%
PROTOCOLO 2	81	10%
LLAMADA MUDA	63	8%
LLAMADA MUJER	51	7%
USUARIO REITERADO	51	7%
LLAMADA INFORMATIVA OTRAS LÍNEAS	45	6%
TRANSFERENCIA	38	5%
LLAMADA INFORMATIVA CALMA	36	5%
LLAMADA DE PRUEBA	27	3%
SIN TIPIFICACIÓN	20	3%
PROTOCOLO 3	19	2%
LLAMADA FORÁNEOS	14	2%
LLAMADA EQUIVOCADO	10	1%
USUARIO INESPERADO	8	1%
SITUACIÓN SUICIDA ALTO RIESGO	6	1%
URGENCIAS SALUD MENTAL	6	1%
OUT ORIENTACIÓN JURÍDICA	6	1%
LLAMADA BROMISTA	2	0%
VIOLENCIA POTENCIALMENTE INMINENTE	1	0%
VIOLENCIA CONSUMADA	1	0%
LLAMADA AGRESIVO ACOSADOR	1	0%
DERIVACIÓN ICBF	1	0%
OUT DERIVACIÓN 106 SPA	1	0%
OUT DERIVACIÓN OTRAS ENTIDADES	1	0%
LLAMADA NNA	1	0%
Total general	**784**	**100%**

Tabla de tipificaciones línea calma I semestre 2024 (junio y acumulado 2024)

Detalle de tipificación (Junio)

TIPIFICACIONES	CANTIDAD	%
LLAMADA CAIDA O CORTADA	129	13%
PROTOCOLO 2	101	11%
OUT ORIENTACION JURIDICA	91	9%
PROTOCOLO 1	86	9%
LLAMADA DE PRUEBA	61	6%
USUARIO REITERADO	55	6%
OUT DEVOLUCION CONTINUACION ATENCION	53	6%
LLAMADA MUDA	50	5%
SIN TIPIFICACIÓN	46	5%
LLAMADA MUJER	45	5%
TRANSFERENCIA	36	4%
LLAMADA INFORMATIVA CALMA	33	3%
LLAMADA INFORMATIVA OTRAS LINEAS	33	3%
OUT EVALUACION DE SERVICIO	26	3%
OUT DEVOLUCION LLAMADA	25	3%
PROTOCOLO 3	13	1%
OUT PROGRAMACION PSICOEDUCATIVO	13	1%
LLAMADA FORANEOS	11	1%
SITUACION SUICIDA ALTO RIESGO	8	1%
LLAMADA EQUIVOCADO	7	1%
LLAMADA BROMISTA	7	1%
URGENCIAS SALUD MENTAL	6	1%
PROGRAMACION PSICOEDUCATIVO	4	0%
OUT LLAMADA DE SEGUIMIENTO EMERGENCIA 123	3	0%
USUARIO INESPERADO	3	0%
LLAMADA AGRESIVO ACOSADOR	3	0%
LLAMADA NNA	3	0%
VIOLENCIA CONSUMADA	2	0%
OUT LLAMADA DE SEGUIMIENTO NIVEL PRIMARIO	1	0%
OUT LLAMADA SEGUIMIENTO EMOCIONAL	1	0%
DERIVACION ICBF	1	0%
LLAMADA HOMBRES AL CUIDADO	1	0%
FAMISANAR	1	0%
OUT DERIVACION 122	1	0%
OUT PROGRAMACION PSICOEDUCATIVO NO	1	0%
Total general	**960**	**100%**

Detalle de tipificación acumulado 2024

TIPIFICACIONES	CANTIDAD	%
LLAMADA CAIDA O CORTADA	628	20%
PROTOCOLO 1	393	12%
PROTOCOLO 2	352	11%
LLAMADA MUDA	259	8%
USUARIO REITERADO	214	7%
LLAMADA MUJER	181	6%
LLAMADA DE PRUEBA	176	5%
LLAMADA INFORMATIVA CALMA	158	5%
TRANSFERENCIA	134	4%
LLAMADA INFORMATIVA OTRAS LINEAS	122	4%
OUT ORIENTACION JURIDICA	99	3%
SIN TIPIFICACIÓN	82	3%
PROTOCOLO 3	68	2%
LLAMADA FORANEOS	57	2%
OUT DEVOLUCION CONTINUACION ATENCION	54	2%
LLAMADA EQUIVOCADO	42	1%
SITUACION SUICIDA ALTO RIESGO	34	1%
OUT DEVOLUCION LLAMADA	27	1%
OUT EVALUACION DE SERVICIO	26	1%
USUARIO INESPERADO	22	1%
LLAMADA NNA	16	0%
URGENCIAS SALUD MENTAL	14	0%
LLAMADA BROMISTA	10	0%
PROGRAMACION PSICOEDUCATIVO	9	0%
FAMISANAR	9	0%
OUT DERIVACIÓN 106 SPA	7	0%
LLAMADA HOMBRES AL CUIDADO	6	0%
OUT PROGRAMACION PSICOEDUCATIVO	5	0%
DERIVACION ICBF	3	0%
OUT DERIVACION 122	2	0%
DERIVACION LINEA PURPURA	2	0%
Total general	**3211**	**100%**

De acuerdo con la información de las tablas anteriores, se concluye que, para lo operado en la fase de línea calma desde el 27 de febrero al 29 de junio de 2024, las tipificaciones de llamadas con mayor participación acumulada fueron:

- En primer lugar, la **llamada caída o cortada** con un total de 628 tipificaciones, con una participación el 20% sobre el total de tipificaciones.

- En segundo lugar, **el protocolo 1: situaciones emocionales en general** con un total de 393 tipificaciones, con una participación del 12% sobre el total de tipificaciones.

- En tercer lugar, la tipificación fue **el protocolo 2: situaciones de violencia en pareja** con un total de 352 tipificaciones, con una participación del 11% sobre el total de tipificaciones.

- En cuarto lugar, la tipificación **llamada muda** con un total de 259 tipificaciones, con una participación del 8% sobre el total de tipificaciones.

- Por otro lado, la tipificación del **protocolo 3: Otras Violencias Machistas** se obtuvo 68 tipificaciones con una participación 2% sobre el total de las tipificaciones.

7. Gestión por protocolo misional línea calma

A continuación, se presenta información de las tipificaciones propiamente de protocolos misionales lo corrido de operación de línea calma desde el mes de febrero al mes de junio de 2024.

Gestión por protocolo misional línea calma febrero 2024:

Se evidencia que la mayor cantidad de tipificaciones para protocolos misionales para los 3 días operados en febrero 2024, corresponde al protocolo 1: Situaciones Emocionales en General, con un total de 10 tipificaciones con participación del 77%, seguido del protocolo 2: Situaciones que Involucran Violencia de Pareja con un total de 2 tipificaciones con una participación del 15% sobre el total de tipificaciones para protocolos misionales, y por último el protocolo con menor

número de tipificaciones corresponde a protocolo 3 Otras Violencias Machistas con un total de 1 tipificación y una participación del 8%, sobre el total de tipificaciones para protocolos misionales.

A continuación, se presenta tabla con el detalle de tipificación por protocolo misional.

Detalle de tipificación por protocolo

TIPIFICACIONES	CANTIDAD	%
PROTOCOLO 1 Situaciones Emocionales en General	10	77%
PROTOCOLO 2 Situaciones Involucran Violencia Pareja	2	15%
PROTOCOLO 3 Otras Violencias Machistas	1	8%
Total	**13**	**100%**

Gestión por protocolo misional línea calma marzo 2024:

Se evidencia que la mayor cantidad de tipificaciones para protocolos misionales en el mes de marzo 2024 corresponde al protocolo 2: Situaciones que Involucran Violencia de Pareja con un total de 80 tipificaciones con una participación del 46% sobre el total de tipificaciones para protocolos misionales, seguido del protocolo 2: situaciones que involucran violencia en pareja con un total de 79 tipificaciones y una participación del 45%, y el protocolo con menor número de tipificaciones corresponde a protocolo 3 Otras Violencias Machistas con un total de 16 tipificaciones y una participación del 9%.

A continuación, se presenta tabla con el detalle de tipificación por protocolo misional.

Detalle de tipificación por protocolo

TIPIFICACIONES	CANTIDAD	%
PROTOCOLO 2 Situaciones Involucran Violencia Pareja	80	46%
PROTOCOLO 1 Situaciones Emocionales en General	79	45%
PROTOCOLO 3 Otras Violencias Machistas	16	9%

Total	**175**	**100%**

Gestión por protocolo misional línea calma abril 2024:

Para el mes de abril 2024, se evidencia que la mayor cantidad de tipificaciones de protocolos misionales corresponde al protocolo 1: Situaciones Emocionales en General, con un total de 106 tipificaciones con participación del 50%, seguido del protocolo 2: Situaciones que Involucran Violencia de Pareja con un total de 88 tipificaciones con una participación del 41% sobre el total de tipificaciones para protocolos misionales, y por último el protocolo con menor número de tipificaciones corresponde a protocolo 3 Otras Violencias Machistas con un total de 19 tipificaciones y una participación del 9%.

A continuación, se presenta tabla con el detalle de tipificación por protocolo misional.

Detalle de tipificación por protocolo

TIPIFICACIONES	CANTIDAD	%
PROTOCOLO 1 Situaciones Emocionales en General	106	50%
PROTOCOLO 2 Situaciones Involucran Violencia Pareja	88	41%
PROTOCOLO 3 Otras Violencias Machistas	19	9%
Total	**213**	**100%**

Gestión por protocolo misional línea calma mayo 2024:

Se evidencia que la mayor cantidad de tipificaciones para protocolos misionales en el mes de mayo 2024 corresponde al protocolo 1: Situaciones Emocionales en General, con un total de 112 tipificaciones con participación del 53%, seguido del protocolo 2: Situaciones que Involucran Violencia de Pareja con un total de 81 tipificaciones con una participación del 38% sobre el total de tipificaciones para protocolos misionales, y por último el protocolo con menor número de tipificaciones corresponde a protocolo 3 Otras Violencias Machistas con un total de 19 tipificaciones y una participación del 9%.

A continuación, se presenta tabla con el detalle de tipificación por protocolo misional.

Detalle de tipificación por protocolo

TIPIFICACIONES	CANTIDAD	%
PROTOCOLO 1: Situaciones Emocionales en General	112	53%
PROTOCOLO 2: Situaciones Involucran Violencia Pareja	81	38%
PROTOCOLO 3: Otras Violencias Machistas	19	9%
Total	**212**	**100%**

Gestión por protocolo misional línea calma junio 2024:

Para el mes de junio 2024, se evidencia que la mayor cantidad de tipificaciones de protocolos misionales corresponde al protocolo 2: Situaciones que Involucran Violencia de Pareja con un total de 101 tipificaciones con participación del 51%, seguido del protocolo 1: Situaciones Emocionales en General, con un total de 86 tipificaciones con participación del 43%, y por último el protocolo 3: Otras Violencias Machistas con un total de 13 tipificaciones y una participación del 7%.

A continuación, se presenta tabla con el detalle de tipificación por protocolo misional.

Detalle de tipificación por protocolo

TIPIFICACIONES	CANTIDAD	%
PROTOCOLO 2: Situaciones Involucran Violencia Pareja	101	51%
PROTOCOLO 1: Situaciones Emocionales en General	86	43%
PROTOCOLO 3: Otras Violencias Machistas	13	7%
Total	**200**	**100%**

En las tipificaciones por protocolo se analizó mes a mes cuáles fueron las emociones frecuentes reportadas por los usuarios y se logró obtener la siguiente información:

Para el **protocolo 1: Situaciones Emocionales en General**, la mayoría de los usuarios coincidieron en reportar las siguientes emociones (tristeza, frustración, miedo).

Para el **protocolo 2: Situaciones Involucran Violencia Pareja**, los usuarios coincidieron en reportar las siguientes emociones (enojo, celos, tristeza, miedo, frustración y culpa).

Para el **protocolo 3: otras violencias machistas**, los usuarios coincidieron en reportar las siguientes emociones (tristeza, enojo, ansiedad).

8. Cantidad de hombres por usuario único atendidos 2024

A continuación, se presenta tabla de datos y un análisis de la información de cantidad de hombres por usuario único atendidos en la línea calma para lo operado desde el 27 de febrero 2024 al 29 de junio de 2024.

El dato que se tomó como **usuario único** se obtuvo del registro del número telefónico desde el cual el ciudadano o hombre realiza la llamada a la línea calma.

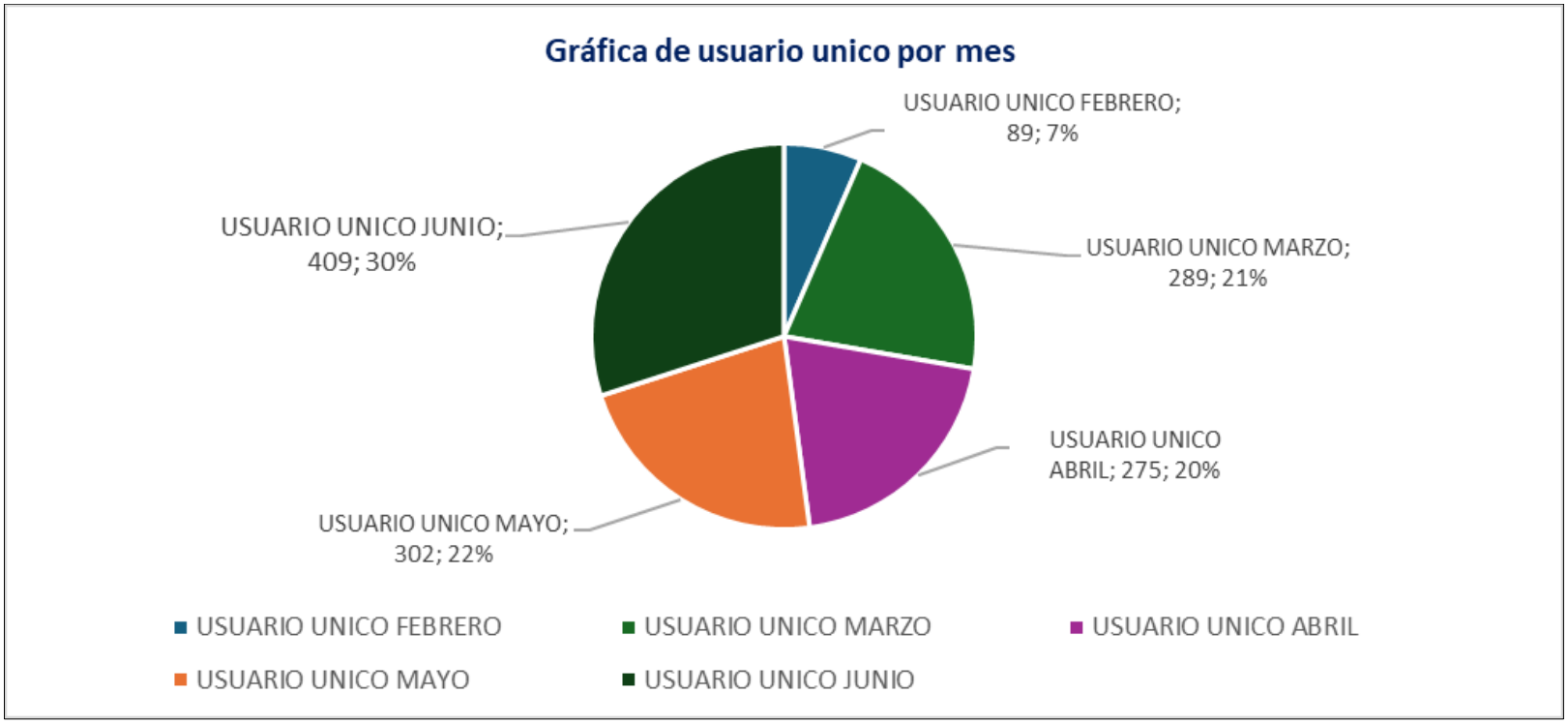
En la siguiente tabla se detalla mes operado, cantidad de usuarios únicos y el porcentaje de participación sobre el total de usuarios.

Detalle de usuario único

MES	CANTIDAD	%
USUARIO UNICO FEBRERO	89	7%
USUARIO UNICO MARZO	289	21%

USUARIO UNICO ABRIL	275	20%
USUARIO UNICO MAYO	302	22%
USUARIO UNICO JUNIO	409	30%
Total, general	**1364**	**100%**

A continuación, se presenta gráfica del detalle de usuario único por cada mes de operación de línea calma 2024.



De acuerdo con la gráfica anterior se evidencia que el mes con menor número de registro de usuario único corresponde a febrero con un total de 89 usuarios y una participación del 7%. Esto tiene relación con la cantidad de días operados en ese mes, tener presente que según el contrato se operó desde el 27 de febrero 2024 al 29 de febrero 2024 (3 días de operación).

Los meses con mayor número de registro de usuario único corresponden a mayo y junio de 2024, mayo con un total de 302 registros y participación del 22% y junio con un total de 409 registros y una participación del 30%.

9. Análisis de información sociodemográfica usuarios línea calma 2024.

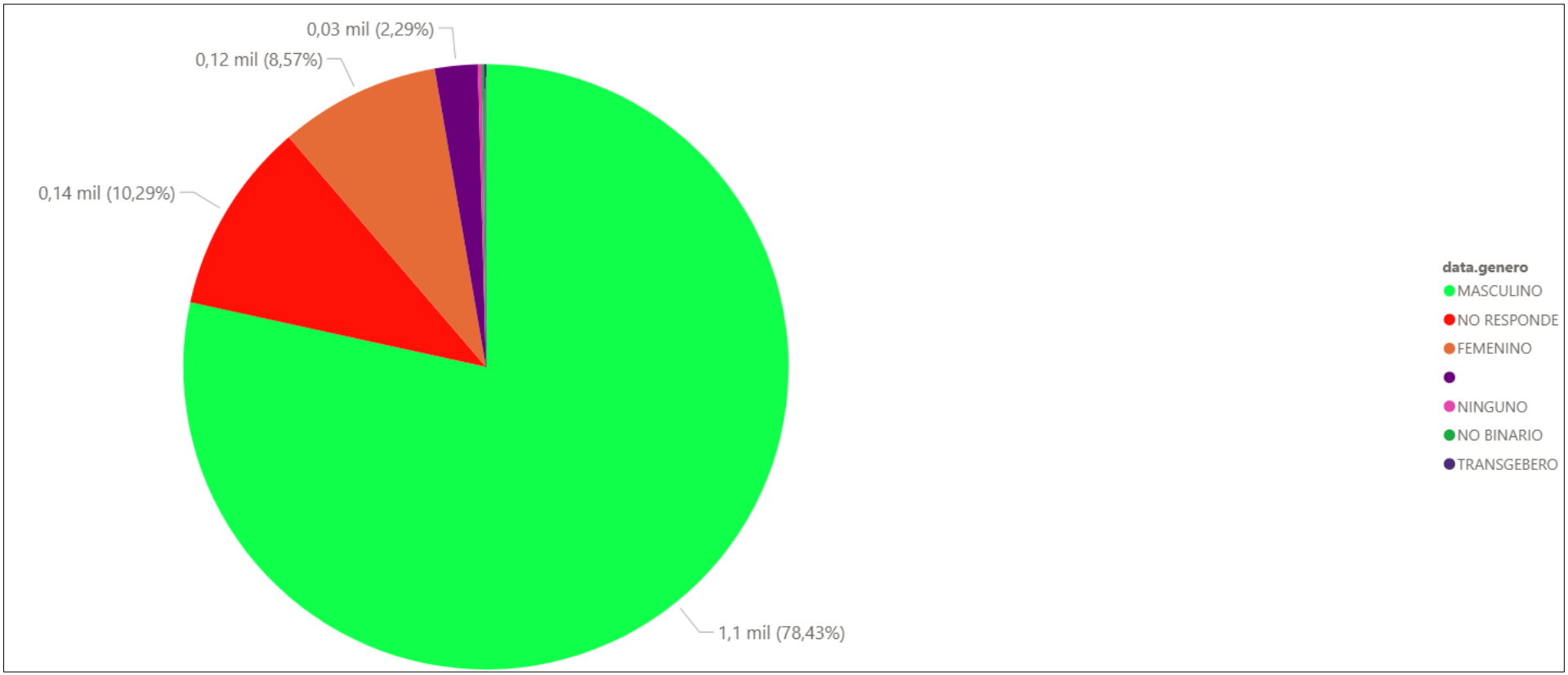
En este punto se presentarán análisis y gráficos detallando la información de la caracterización sociodemográfica de las llamadas tipificadas en la línea calma, desde inicio de operación el 27 de febrero 2024 al 29 de junio de 2024.

Análisis de datos por variable identidad de género del ciudadano(a)

Según el análisis de llamadas y tipificaciones en la variable por identidad de género, 1.098 usuarios respondieron identificarse como personas “masculinas” siendo esta variable con mayor participación con un total de 78,43%. Por otro lado 144 usuarios no respondieron a la pregunta, obteniendo una participación del 10,29%. Hubo un total 120 personas que refirieron identificarse en genero “femenino” y esta variable obtuvo una participación del 8,57%.

Se adjunta gráfica con detalle de cantidad y porcentaje de participación en respuesta a la variable identidad de género en las llamadas de línea calma 2024.

Gráfico de cantidad de tipificaciones por identidad de género
I semestre línea calma 2024

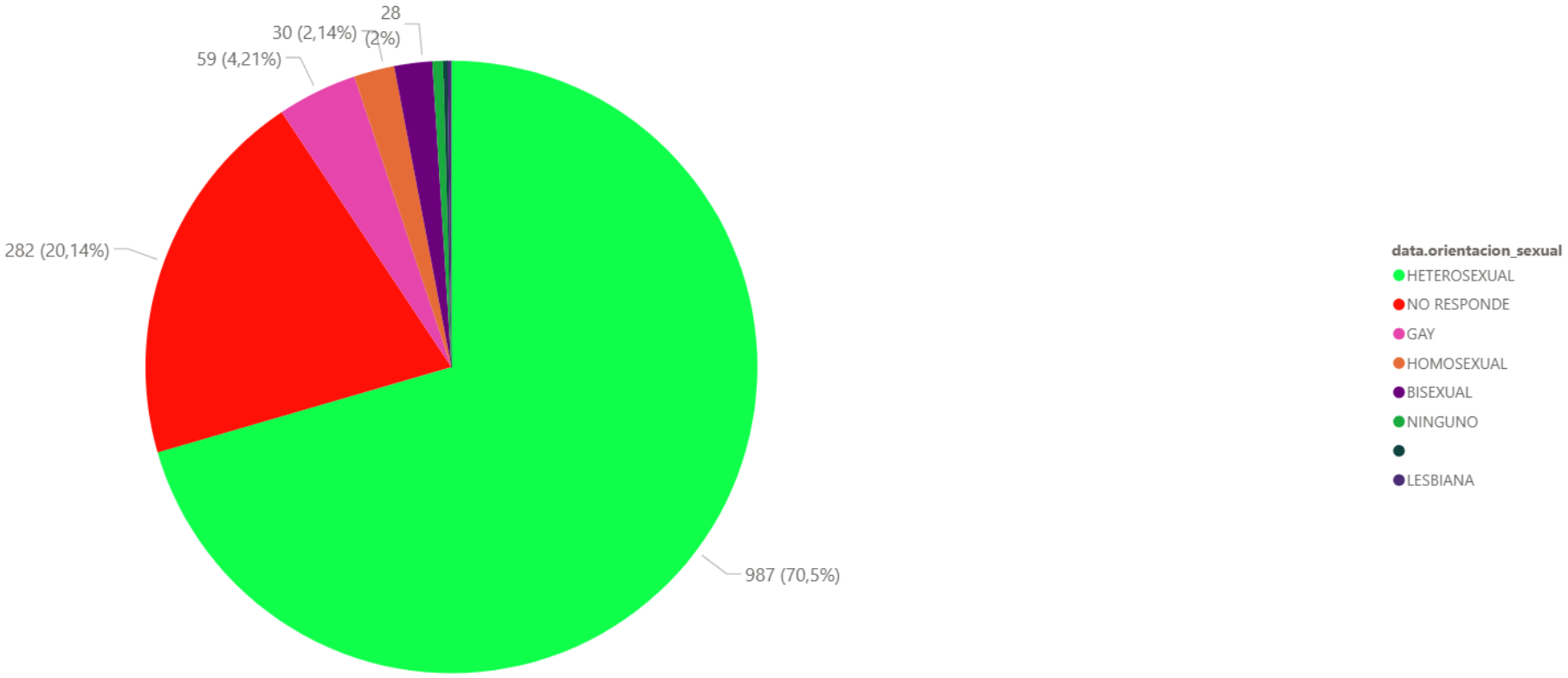


Análisis de datos por variable orientación sexual de ciudadano(a)

Según el análisis de llamadas y tipificaciones por orientación sexual, 987 personas respondieron identificarse como personas heterosexuales, siendo esta categoría la de mayor participación con un 70,5% sobre el total de respuestas,

seguido 282 personas no respondieron a la pregunta, la participación obtenida fue de 20,14%. Por otro lado 89 personas respondieron identificarse como personas gay u homosexuales con una participación del 7% sobre el total de respuestas.

Gráfico de cantidad de tipificaciones por orientación sexual
I semestre línea calma 2024



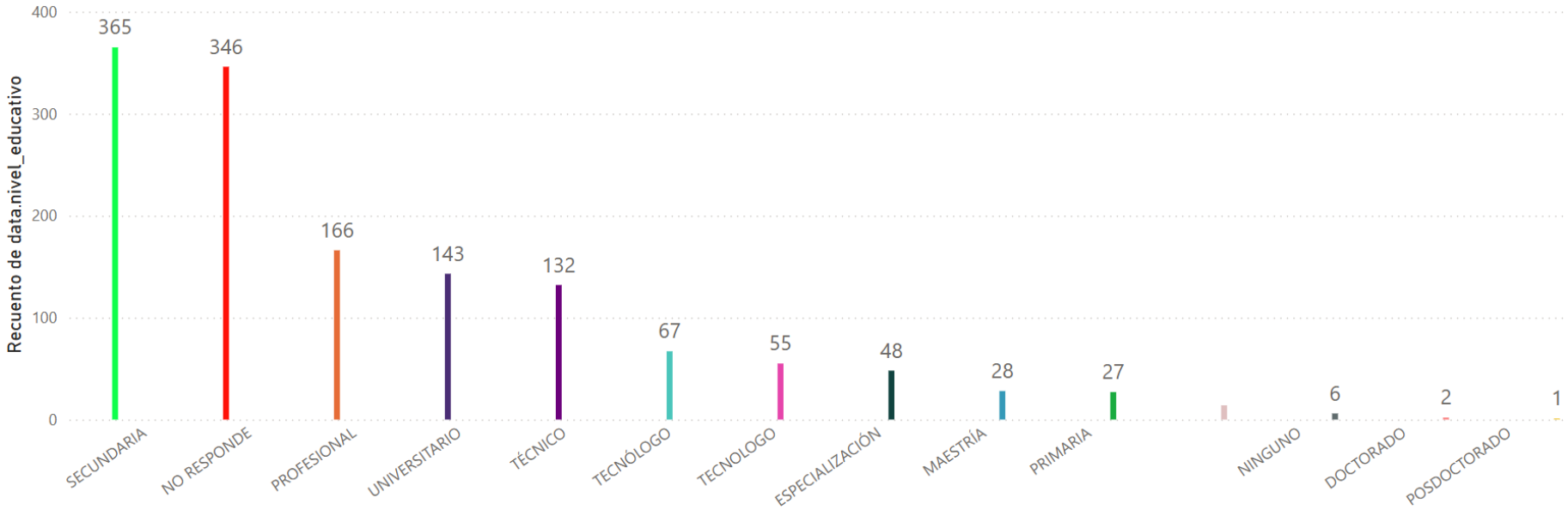
Análisis de datos por variable nivel educativo sexual de ciudadano(a)

De acuerdo con las tipificaciones registradas de lo operado en línea calma 2024, y según las respuestas dadas por los usuarios respecto a la variable de nivel educativo, reportaron lo siguiente:

La mayor cantidad de usuarios, 365 de ellos refirieron estar en nivel educativo **"secundaria"**, seguido de 166 usuarios que respondieron estar en nivel educativo **"profesional"**, 143 usuarios respondieron estar en nivel educativo **"universitario- en curso"** y 132 usuarios refirieron estar en nivel educativo **"técnico",** 122 usuarios refirieron estar en nivel educativo **"tecnólogos"**

Hubo 346 usuarios que no respondieron a la pregunta sobre su nivel educativo actual y en menor participación según las tipificaciones 1 usuario refirió estar en **"postdoctorado"** seguido de 2 usuarios en **"doctorado"**

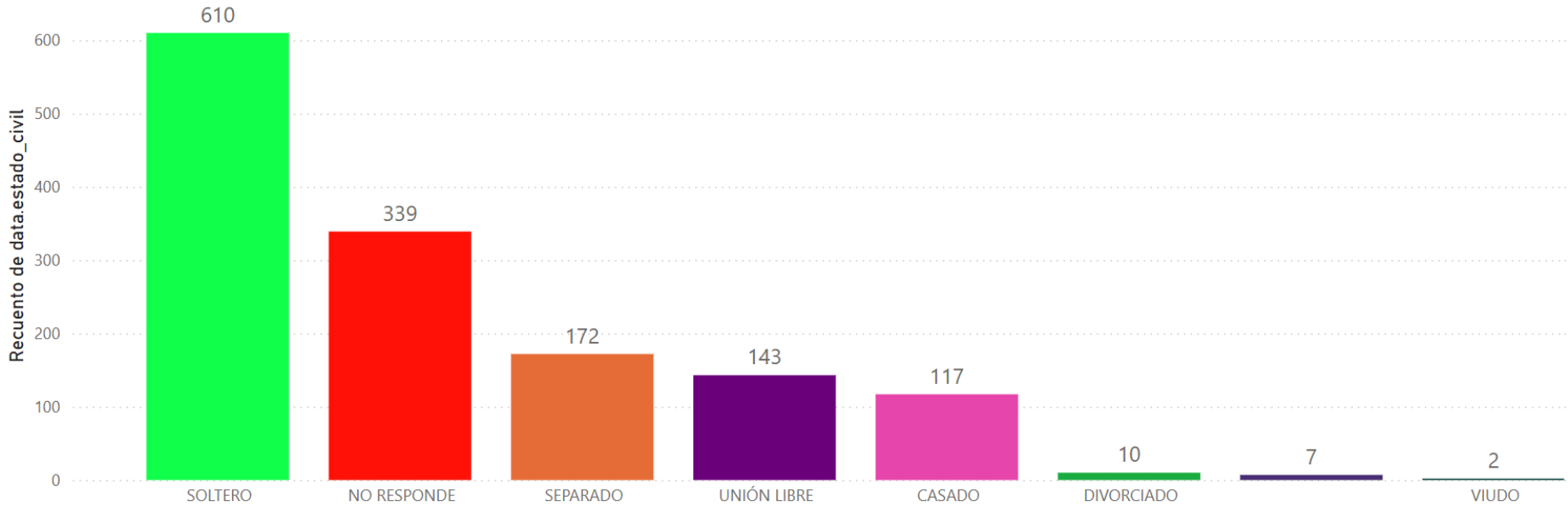
Gráfico de cantidad de tipificaciones por nivel educativo
I semestre línea calma 2024



Análisis de datos por variable estado civil de ciudadano(a)

Se presenta gráfica de participación de usuarios que informaron su estado civil en las tipificaciones de llamada para lo corrido de operación 2024, se evidencia que 610 usuarios reportaron su estado civil como **"soltero",** seguido de 172 usuarios en estado civil **"separado",** 143 usuarios reportaron su estado civil como **"unión libre"** y 117 usuarios reportaron su estado civil como **"casados".** Hubo también 339 usuarios que **no respondieron** a la pregunta sobre su estado civil actual y solo 10 usuarios refirieron su estado civil como **"divorciados"**, por último 2 usuarios refirieron su estado civil como **"viudo"**

Gráfico de cantidad de tipificaciones por estado civil
I semestre línea calma 2024

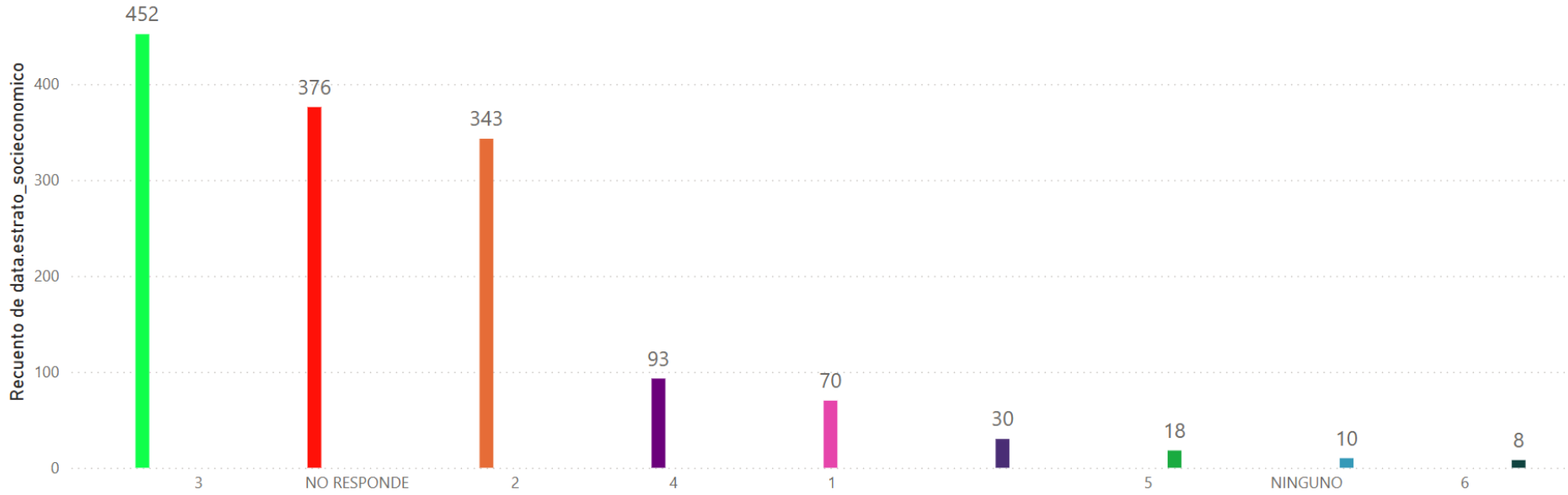


Análisis de datos por variable estrato socioeconómico de ciudadano(a)

A continuación, se presenta gráfica de participación de usuarios que informaron su estrato socioeconómico en las tipificaciones acumuladas de la operación línea calma 2024, se evidencia que la mayor cantidad de usuarios que respondieron, su estrato socioeconómico como “3” fueron un total de 452 usuarios, seguido el estrato “2” con un total de 343 usuarios y el estrato “4” con un total de 93 usuarios.

También hubo 259 usuarios que no respondieron a la variable sobre su estrato socioeconómico. Por otro lado las respuestas con menor número de usuarios corresponden al estrato 5 con solo 18 usuarios y el estrato 6 con un total de 8 usuarios.

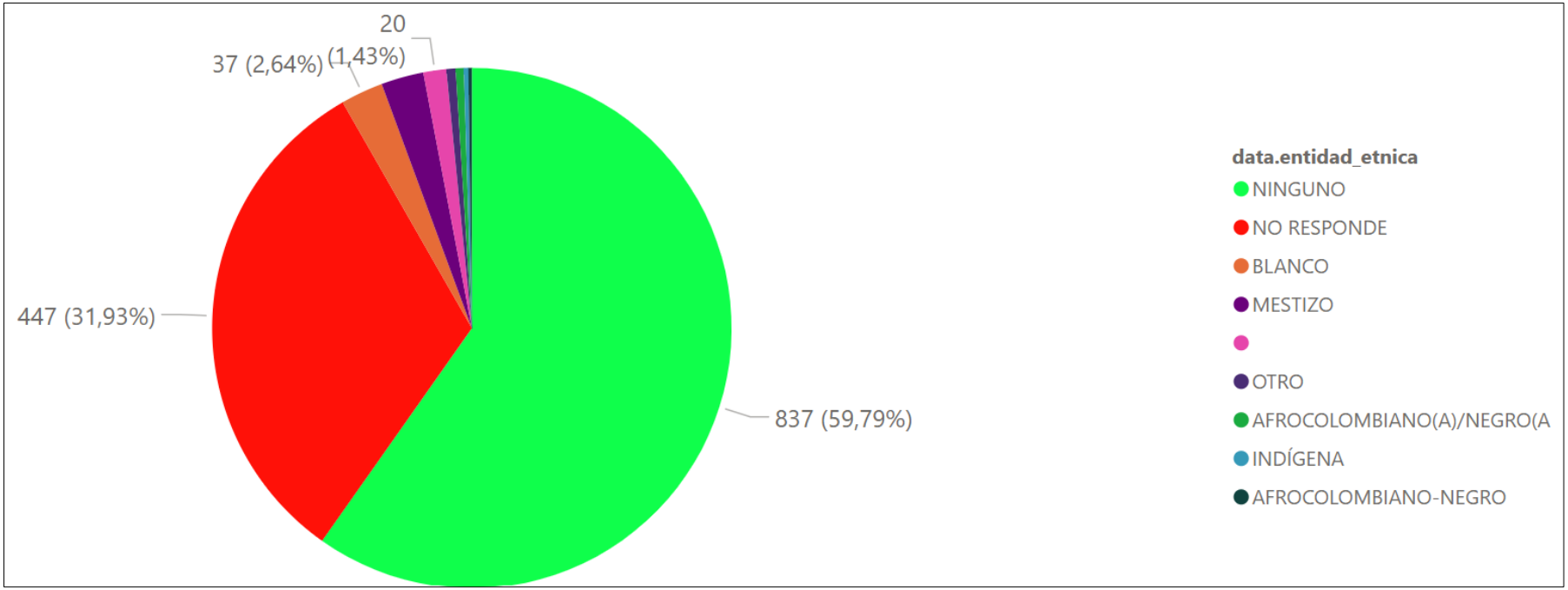
Gráfico de cantidad de tipificaciones por estrato socioeconómico
I semestre línea calma 2024



Análisis de datos por variable étnico-racial del ciudadano(a)

Según el análisis de datos para la variable de étnico-racial, los usuarios respondieron a la pregunta ¿cómo se identifica según entidad étnico racial, 839 usuarios manifestaron la opción “ninguno” que corresponde al 59,91% de usuarios encuestados, por otro lado 447 usuarios no respondieron a la pregunta, y 37 usuarios se identificaron como “blancos”, otros 37 usuarios se identificaron como “mestizos”, y 10 usuarios se identificaron como personas “afrocolombianas negro(a)s” y solo 4 usuario se identificaron como personas “indígena”, siendo esta la variable con menor participación, 0,29% sobre el total de encuestados.

Gráfico de cantidad de tipificaciones por estrato socioeconómico
I semestre línea calma 2024

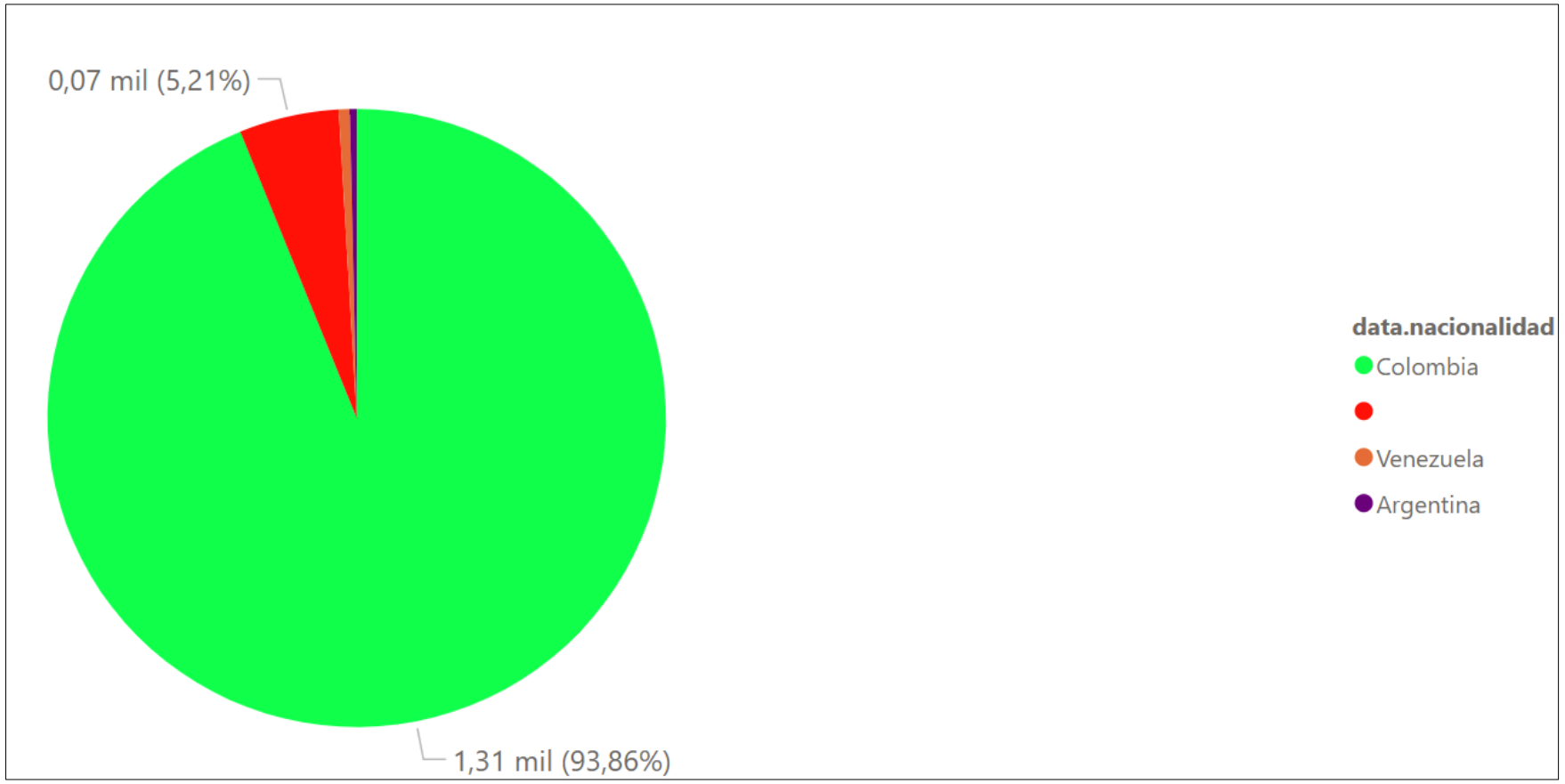


Análisis de datos por nacionalidad del usuario

A continuación, se presenta gráfica con los datos de llamadas tipificadas donde el usuario responde que nacionalidad pertenece; la mayor cantidad de respuestas según lo verificado corresponde a **"colombiano"** con un total de 1.314 tipificaciones o respuestas de usuario, siendo la variable con mayor participación un total del 93%.

Seguido de 8 usuarios que respondieron ser de nacionalidad **“venezolana”**, y 5 usuarios reportaron pertenecer a la nacionalidad o país de **“argentina”**. 73 usuarios no respondieron a la pregunta realizada durante la llamada, quedando marcada como **“no responden”.**

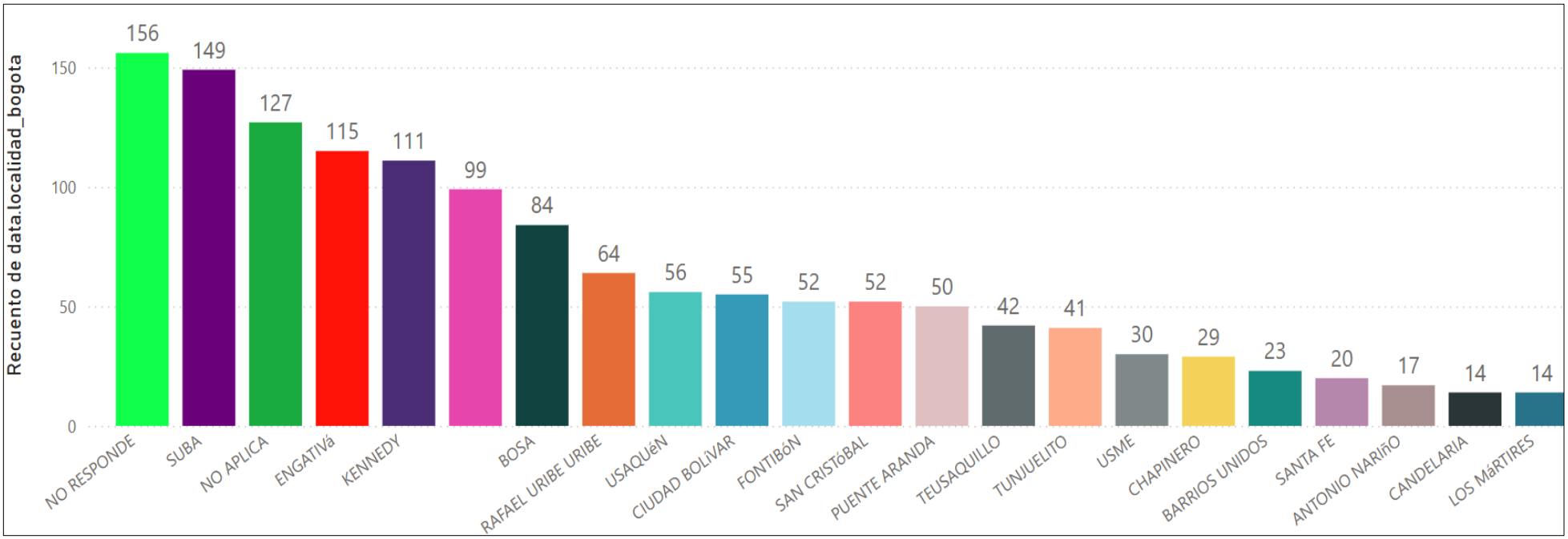
Gráfico de cantidad de tipificaciones por nacionalidad
I semestre línea calma 2024



Análisis de datos por localidad en la ciudad de Bogotá

A continuación, se presenta gráfica con los datos de llamadas tipificadas donde el usuario responde a que localidad de la ciudad de Bogotá pertenece; la mayor cantidad de respuestas según lo verificado corresponde a la localidad de **"suba"** con un total de 149 usuarios. Seguido de 115 tipificaciones de usuarios que respondieron pertenecer a la localidad de **"Engativá"**, 111 usuarios reportaron pertenecer a la localidad de **"Kennedy**", 84 usuarios respondieron pertenecer a la localidad de **"Bosa"** y 64 usuarios respondieron pertenecer a la localidad de **"Rafael Uribe Uribe".** Hubo 156 usuarios que prefirieron no responder a la pregunta sobre a qué localidad de Bogotá pertenecía.

Gráfico de cantidad de tipificaciones por localidad de Bogotá
I semestre línea calma 2024



10. Servicio psicoeducativo línea calma

Según la gestión realizada en el servicio psicoeducativo, se informa que para los 3 días operados en el mes de febrero 2024 no se realizó ningún espacio de atención de servicio psicoeducativo.

Para el mes de marzo de 2024 se organizó la atención del servicio psicoeducativo de la siguiente manera, inicialmente se sondeó con los y las agentes profesionales quienes deseaban hacer parte del equipo para la atención de servicio psicoeducativo en la línea calma, luego de validar se llegó al acuerdo de seleccionar 5 agentes profesionales antiguos para dicha dedicación en la línea.

A continuación, relaciono el listado de los y las agentes profesionales dedicadas al servicio psicoeducativo.

NOMBRE COMPLETO	DEDICACIÓN
LEYDI PAOLA MURCIA FRANCO	PSICOEDUCATIVO Y APOYO ATENCIÓN TELEFÓNICA
RAMÓN RICARDO CONTECHA LLORENTE	PSICOEDUCATIVO Y APOYO ATENCIÓN TELEFÓNICA
DANIELA ONOFRE NUÑEZ	PSICOEDUCATIVO Y APOYO ATENCIÓN TELEFÓNICA
MARIA CAMILA ROMERO RIOS	PSICOEDUCATIVO Y APOYO ATENCIÓN TELEFÓNICA
RODRIGO OSWALDO ACOSTA CEPEDA	PSICOEDUCATIVO Y APOYO ATENCIÓN TELEFÓNICA

Posterior a dicha selección de agentes profesionales para esta dedicación, se realizó una reunión entre la supervisión operativa y el equipo de los y las agentes profesionales para dar las directrices de cómo se irán agendando a los usuarios interesados en el servicio psicoeducativo, siempre que en las llamadas iniciales aplicara según el documento maestro.

Se dispuso que los y las agentes profesionales tuvieran 2 días a la semana la dedicación solo de servicio psicoeducativo y por cada día deberían realizar la atención a 3 usuarios en la jornada según como fueran agendando los espacios o encuentros con dichos usuarios, también garantizando el autocuidado en términos de no sobrecargarse y lograr tomar los tiempos de descanso que ya se tienen establecidos en los acuerdos operativos iniciales.

A continuación, una tabla donde se explica la cantidad de agentes profesionales en la dedicación de servicio psicoeducativo, y una proyección de usuarios por día para cada uno de los y las agentes, asimismo el total de usuarios que se pretende tener activos para la atención.

Dedicación	Agente Profesional	Cantidad usuarios	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves
psicoeducativo	Agente Profesional 1	6	3	3		
psicoeducativo	Agente Profesional 2	6	3	3		
psicoeducativo	Agente Profesional 3	6	3	3		
psicoeducativo	Agente Profesional 4	6			3	3
psicoeducativo	Agente Profesional 5	6			3	3
Total usuarios psicoeducativos		30				

Desde la supervisión operativa y de calidad se delegó al equipo de profesionales ir confirmando y agendando con los usuarios interesados día y hora con cada uno de ellos para así, encontrarse de manera semanal el o la profesional y el usuario por medio de la plataforma zoom y comenzar los espacios psicoeducativos.

Durante el mes de abril 2024 se incorporó adicional al equipo de 5 agentes profesionales que ya venían trabajando en el mes de marzo en el servicio psicoeducativo a 2 agentes profesionales más para lograr la atención de los usuarios que continuaban en lista de espera, para el final de marzo eran 16 usuarios.

A continuación, relaciono el listado de los profesionales dedicados al servicio psicoeducativo para el mes de abril 2024.

NOMBRE COMPLETO	DEDICACIÓN
ANDRES FELIPE SUAREZ CABRA	PSICOEDUCATIVO Y APOYO ATENCIÓN TELEFÓNICA
RAMÓN RICARDO CONTECHA LLORENTE	PSICOEDUCATIVO Y APOYO ATENCIÓN TELEFÓNICA
DANIELA ONOFRE NUÑEZ	PSICOEDUCATIVO Y APOYO ATENCIÓN TELEFÓNICA
MARIA CAMILA ROMERO RIOS	PSICOEDUCATIVO Y APOYO ATENCIÓN TELEFÓNICA

DANIEL MARTINEZ LOPEZ	PSICOEDUCATIVO Y APOYO ATENCIÓN TELEFÓNICA
NICOLAS SOLANO ABADÍA	PSICOEDUCATIVO Y APOYO ATENCIÓN TELEFÓNICA
RODRIGO OSWALDO ACOSTA CEPEDA	PSICOEDUCATIVO Y APOYO ATENCIÓN TELEFÓNICA

A continuación, una tabla donde se explica la cantidad de agentes profesionales en la dedicación de servicio psicoeducativo, y una proyección de usuarios por día para cada profesional, asimismo el total de usuarios que se pretende tener activos para la atención durante la semana.

Dedicación	Agente Profesional	Cantidad de dias en psicoeducativo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Total usuarios
Psicoeducativo	Maria Camila Romero Rios	2	3	3				39
Psicoeducativo	Ramón Ricardo Contecha Llorente	2			3	3		
Psicoeducativo	Rodrigo Oswaldo Acosta Cepeda	2			3	3		
Psicoeducativo	Andres Felipe Suarez Cabra	2			3	3		
Psicoeducativo	Daniela Onofre Nuñez	2	3	3				
Psicoeducativo (1 dia)	Nicolas Solano Abadia	1	3					
Psicoeducativo (1 dia)	Daniel Martinez Lopez	1		3				
Psicoeducativo (1 dia)	Alba Liliana Salamanca Cabrera	1					3	

Para el mes de mayo 2024 se incorporó adicional al equipo de 7 agentes profesionales que ya venían trabajando desde el mes de marzo y abril en el servicio psicoeducativo a (1) agente profesional más para lograr la atención de los usuarios que continuaban en lista de espera, quedando así en el equipo de psicoeducativos un total de 8 profesionales durante el mes de mayo de 2024.

A continuación, relaciono el listado de los profesionales dedicados al servicio psicoeducativo para el mes de mayo 2024.

NOMBRE COMPLETO	DEDICACIÓN
ANDRES FELIPE SUAREZ CABRA	PSICOEDUCATIVO Y APOYO ATENCIÓN TELEFÓNICA
RAMÓN RICARDO CONTECHA LLORENTE	PSICOEDUCATIVO Y APOYO ATENCIÓN TELEFÓNICA
DANIELA ONOFRE NUÑEZ	PSICOEDUCATIVO Y APOYO ATENCIÓN TELEFÓNICA

MARIA CAMILA ROMERO RIOS	PSICOEDUCATIVO Y APOYO ATENCIÓN TELEFÓNICA
DANIEL MARTINEZ LOPEZ	PSICOEDUCATIVO Y APOYO ATENCIÓN TELEFÓNICA
NICOLAS SOLANO ABADÍA	PSICOEDUCATIVO Y APOYO ATENCIÓN TELEFÓNICA
RODRIGO OSWALDO ACOSTA CEPEDA	PSICOEDUCATIVO Y APOYO ATENCIÓN TELEFÓNICA
ALBA LILIANA SALAMANCA CABRERA	PSICOEDUCATIVO Y APOYO ATENCIÓN TELEFÓNICA

Para el mes de junio se contó con la misma cantidad de agentes profesionales en dedicación de servicio 2: servicio psicoeducativo, no fue necesario incorporar o retirar a ningún profesional ya que para dicho mes se encontraban con procesos de psicoeducativos activos con finalización de estos durante el mes.

A continuación, relaciono el listado de los profesionales dedicados al servicio psicoeducativo para el mes de junio 2024.

NOMBRE COMPLETO	DEDICACIÓN
ANDRES FELIPE SUAREZ CABRA	PSICOEDUCATIVO Y APOYO ATENCIÓN TELEFÓNICA
RAMÓN RICARDO CONTECHA LLORENTE	PSICOEDUCATIVO Y APOYO ATENCIÓN TELEFÓNICA
DANIELA ONOFRE NUÑEZ	PSICOEDUCATIVO Y APOYO ATENCIÓN TELEFÓNICA
MARIA CAMILA ROMERO RIOS	PSICOEDUCATIVO Y APOYO ATENCIÓN TELEFÓNICA
DANIEL MARTINEZ LOPEZ	PSICOEDUCATIVO Y APOYO ATENCIÓN TELEFÓNICA
NICOLAS SOLANO ABADÍA	PSICOEDUCATIVO Y APOYO ATENCIÓN TELEFÓNICA
RODRIGO OSWALDO ACOSTA CEPEDA	PSICOEDUCATIVO Y APOYO ATENCIÓN TELEFÓNICA
ALBA LILIANA SALAMANCA CABRERA	PSICOEDUCATIVO Y APOYO ATENCIÓN TELEFÓNICA

Detalle de usuarios en servicio psicoeducativo:

A continuación, se brinda el detalle en tablas mes a mes de la cantidad de usuarios que participaron en el servicio psicoeducativo. En la tabla se menciona el agente profesional, estado del servicio psicoeducativo (nuevo, abierto, cancelado y finalizado), también el número de sesiones de videoconferencia realizadas de manera satisfactorias.

Para el mes de febrero (3 días de operación) no se recibieron ni agendaron espacios psicoeducativos.

Para el mes de marzo, se realizaron 18 sesiones de videoconferencia efectivas en el servicio psicoeducativo, también se cancelaron 9 usuarios por inasistencias o no contacto.

Detalle de psicoeducativos por agente profesional marzo

AGENTE PROFESIONAL	USUARIOS ACTIVOS	USUARIOS CANCELADOS	USUARIOS FINALIZADOS	SESIONES REALIZADAS
LEYDI PAOLA MURCIA FRANCO	0	0	0	3
RAMÓN RICARDO CONTECHA	4	2	0	5
MARIA CAMILA ROMERO RIOS	5	4	0	2
RODRIGO OSWALDO ACOSTA	5	0	0	6
DANIELA ONOFRE NUÑEZ	2	3	0	2
Total	**16**	**9**	**0**	**18**

A continuación, se presenta tabla de datos acumulada del mes de marzo y abril 2024, para el servicio psicoeducativo.

Detalle de psicoeducativos por agente profesional abril

AGENTE PROFESIONAL	USUARIOS ACTIVOS	USUARIOS CANCELADOS	USUARIOS FINALIZADOS	SESIONES REALIZADAS
RAMÓN RICARDO CONTECHA	8	3	0	27
ANDRES FELIPE SUAREZ CABRA	6	4	0	11
NICOLAS SOLANO ABADÍA	3	6	0	3
DANIEL MARTINEZ LOPEZ	1	1	0	0

MARIA CAMILA ROMERO RIOS	6	7	0	16
RODRIGO OSWALDO ACOSTA	7	1	0	22
DANIELA ONOFRE NUÑEZ	6	4	0	14
Total	**37**	**26**	**0**	**93**

A continuación, se presenta tabla de datos acumulada del mes de marzo, abril y mayo 2024, para el servicio psicoeducativo.

Detalle de psicoeducativos por agente profesional mayo

AGENTE PROFESIONAL	USUARIOS ACTIVOS	USUARIOS CERRADOS	USUARIOS FINALIZADOS	USUARIOS NUEVO	SESIONES REALIZADAS
RAMÓN RICARDO CONTECHA	3	8	2	0	33
ANDRES FELIPE SUAREZ	3	10	1	0	19
NICOLAS SOLANO ABADÍA	3	8	0	0	6
DANIEL MARTINEZ LOPEZ	2	7	0	0	6
MARIA CAMILA ROMERO RIOS	7	6	0	0	27
RODRIGO OSWALDO ACOSTA	8	4	0	0	29
DANIELA ONOFRE NUÑEZ	7	2	0	0	23
ALBA LILIANA SALAMANCA	3	2	0	0	2
SIN PROFESIONAL ASIGNADO		14	0	1	0
Total	**36**	**61**	**3**	**1**	**145**

A continuación, se presenta tabla de datos acumulada del mes de marzo, abril, mayo y junio 2024, para el servicio psicoeducativo.

Detalle de psicoeducativos por agente profesional junio

AGENTE PROFESIONAL	USUARIOS ACTIVOS	USUARIOS CANCELADOS	USUARIOS FINALIZADOS	USUARIOS NUEVO	SESIONES REALIZADAS
RAMÓN RICARDO CONTECHA	0	10	3	0	35
ANDRES FELIPE SUAREZ	0	11	3	0	34
NICOLAS SOLANO ABADIA	0	9	2	0	18
DANIEL MARTINEZ LOPEZ	0	8	1	0	10
MARIA CAMILA ROMERO RIOS	0	8	5	0	56
RODRIGO OSWALDO ACOSTA	0	6	6	0	55
DANIELA ONOFRE NUÑEZ	0	3	4	0	37
ALBA LILIANA SALAMANCA	0	4	2	0	10
SIN PROFESIONAL (NO CONTACTO)	0	18	0	0	0
Total	**0**	**77**	**26**	**0**	**255**

Para el servicio 2: servicio psicoeducativo desde el mes de marzo 2024 hasta el mes de junio de 2024 se lograron finalizar 26 usuarios satisfactoriamente que cumplieron el plan de trabajo y los objetivos propuestos para el psicoeducativo y asistieron a todo el proceso.

Hubo 77 usuarios que, aunque solicitaron ser atendidos en el servicio psicoeducativo, no lograron terminar el proceso y quedaron con proceso en estado cancelado por inasistencia o no contacto.

Se realizaron un total de 255 sesiones de videoconferencia con los usuarios que aceptaron participar en el servicio 2: servicio psicoeducativo, y no quedaron usuarios en estado activo o en estado nuevo.

Detalle de servicio psicoeducativo acumulado línea calma 2024.

A continuación, se presenta tabla con el acumulado de cantidad de usuarios atendidos con su correspondiente estado del servicio psicoeducativo para cada uno de los meses operados este I semestre del 2024.

Detalle de Servicio Psicoeducativo

MES	USUARIOS INTERESADOS	CERRADO	FINALIZADO
USUARIOS PSICOEDUCATIVO FEBRERO	0	0	0
USUARIOS PSICOEDUCATIVO MARZO	49	38	11
USUARIOS PSICOEDUCATIVO ABRIL	29	21	8
USUARIOS PSICOEDUCATIVO MAYO	25	18	7
USUARIOS PSICOEDUCATIVO JUNIO	0	0	0
Total	**103**	**77**	**26**

En conclusión, para el servicio psicoeducativo en este I semestre 2024, el mes con mayor número de usuarios interesados en participar en el servicio psicoeducativo fue el mes de marzo con un total de 49 usuarios, de los cuales 38 quedaron con el proceso en estado cerrado por inasistencias y 11 usuarios en estado finalizado satisfactoriamente.

El mes con menor usuarios interesados en el servicio psicoeducativo corresponde al mes de mayo con un total de 25 usuarios, con proceso cerrado por inasistencia fueron 18 usuarios y finalizados satisfactoriamente logrando los objetivos del servicio fueron 7 usuarios.

El total de usuarios interesados en el servicio psicoeducativo durante toda la operación este I semestre del 2024 fueron 103 usuarios, con proceso psicoeducativo cerrados un total de 77 usuarios, y proceso psicoeducativo finalizados a satisfacción fueron 26 usuarios.

11. Hombres en acompañamiento jurídico

Respecto a la información de hombres en acompañamiento u orientaciones jurídicas telefónicas desde el inicio de operación el 27 de febrero 2024 al 25 de junio por parte de la profesional abogada María Camila Martínez Galvis, se han atendido a satisfacción **107 usuarios** de 182 que fueron remitidos por parte de los agentes profesionales en la línea, quienes luego de un primer contacto con dichos usuarios identificaron que en sus narrativas y situaciones particulares también requerían del servicio de orientación jurídica telefónica.

A continuación, se presenta tabla con el mes de operación, la cantidad de usuarios atendidos y no contacto para orientaciones jurídicas telefónicas.

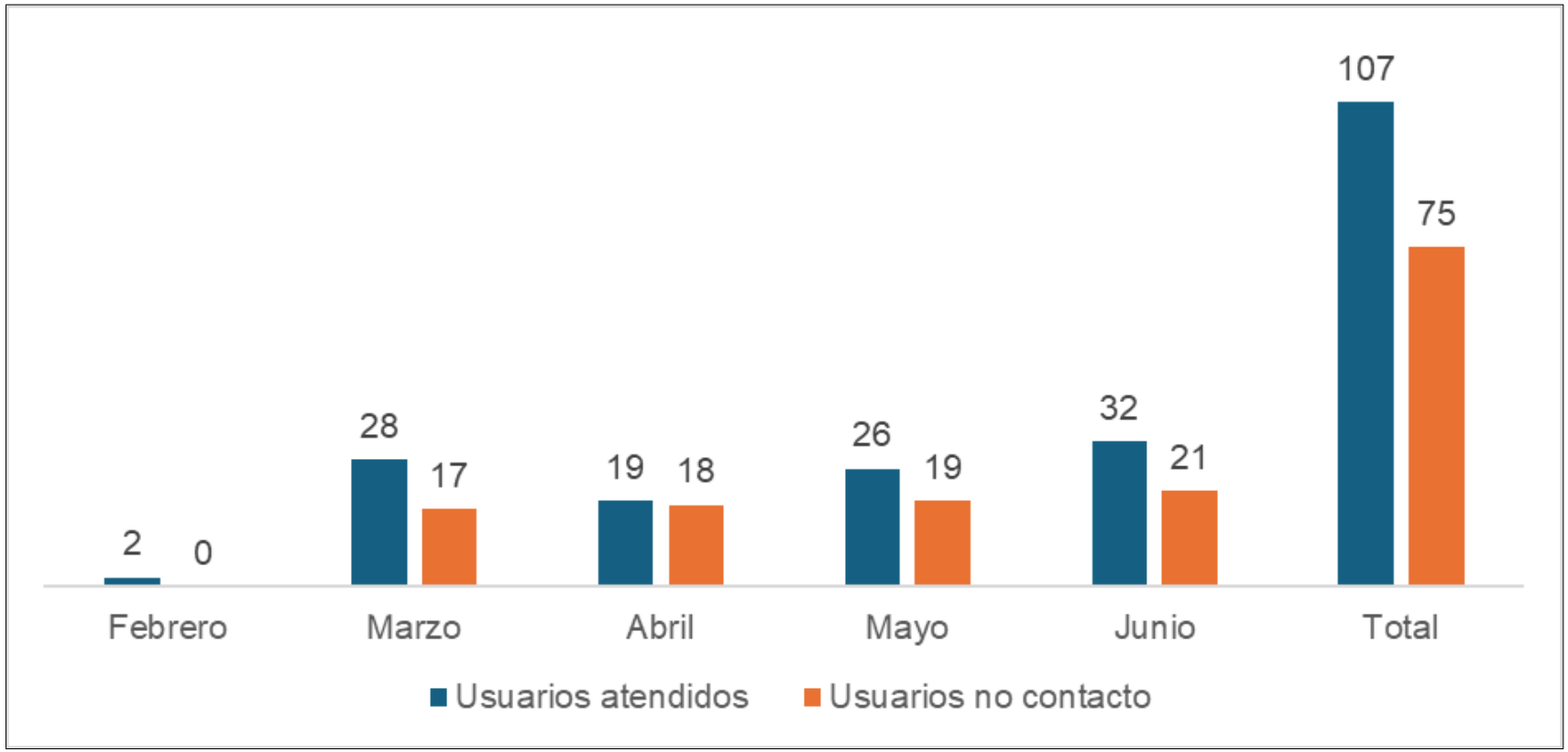
Detalle de orientaciones jurídicas 2024

Mes	Usuarios atendidos	Usuarios no contacto	Total Usuarios	%
Febrero (27, 28 y 29 feb)	2	0	2	1%
Marzo	28	17	45	25%
Abril	19	18	37	20%
Mayo	26	19	45	25%
Junio	32	21	53	29%
Total	107	75	182	100%

Según la tabla anterior, se puede mencionar que el mes con mayor cantidad de usuarios con solicitud de orientación jurídica telefónica pertenecen al mes de junio de 2024, un total de 53 usuarios interesados en el acompañamiento con una participación del 29% sobre el total de usuarios interesados, y para ese mismo mes se lograron atender a satisfacción 32 usuarios.

El mes con menor número de usuarios con solicitud de orientación jurídica telefónica corresponde al mes de abril con un total de 37 usuarios, de los cuales se lograron atender a satisfacción 19 usuarios, quedando sin atención por no contacto por parte del usuario un total de 18 usuarios.

Gráfico de cantidad de orientaciones jurídicas telefónicas
I semestre línea calma 2024



A continuación, se presenta el detalle o el tipo de orientación realizada durante la operación de línea calma 2024.

Tipo de orientación	Total	% Participación
Proceso penal o medida protección en contra	51	15%
Visitas	47	14%
"Violencias mutuas"	47	14%
Custodia	39	11%
Alimentos	38	11%
Penal (VIF/VSX)	32	9%
Separación / Divorcio	28	8%
Hombres víctimas de violencia	23	7%
Medidas de protección	21	6%
otros	19	6%
Total	345	100%

***Nota**: es importante mencionar que en una orientación jurídica telefónica realizada a 1 usuario en su mayoría de veces se pueden abordar diferentes temas o tipos de orientación. Es por esto que en la tabla anterior el total de tipo de orientación es un mayor número vs el total de usuarios atendidos (tabla detalle de orientaciones jurídicas 2024).*

En cuanto a las orientaciones jurídicas realizadas, se observa que el 44% corresponden a Derecho Civil (Familia), seguido por un 9% de consultas sobre asuntos penales. Un 9% de los consultantes están involucrados en procesos penales por violencia sexual o intrafamiliar, o tienen medidas de protección activas, destacándose como una de las cifras más altas entre los temas consultados.

Respecto a casos donde se manifestó un supuesto de violencias mutuas, se identificaron se identificaron 47 casos con una participación del 14%, donde los hombres admitieron haber ejercido violencia, y sus parejas respondieron a dichas agresiones, revelando relaciones desiguales de poder.

En relación con la violencia contra hombres, se identificaron 23 casos (7% de participación del total de orientaciones), de los cuales 11 fueron perpetrados por mujeres y 12 por hombres. Es destacable que 10 de los casos de violencia perpetrados por mujeres ocurrieron dentro de relaciones de pareja. Además, se registraron incidentes de violencia en relaciones homosexuales, donde se documentaron aproximadamente 3 casos de violencia física, sexual y psicológica,

así como 2 casos de violencia contra hombres pertenecientes a la comunidad LGTIQ+ fuera de relaciones de pareja, involucrando hechos de violencia sexual o acoso. En los demás casos, llamó particularmente la atención, casos de violencias de padres contra sus hijos, especialmente por falta de pago a cuota de alimentos o maltrato psicológico; y también se observó violencia entre hombres, motivada principalmente por temas relacionados a ‘‘protección’’ de familiares, usualmente mujeres o niñas, o ‘‘ajustes de cuentas’’, aspectos particularmente preocupantes.

A continuación, se adjunta tabla con la cantidad de usuarios en orientación jurídica telefónica por localidades de la ciudad de Bogotá y su participación para lo operado en línea calma 2024.

Localidad	cantidad	% Participación
Engativá	18	11%
Kennedy	17	11%
N/A	15	9%
Bosa	13	8%
Suba	13	8%
Ciudad Bolívar	12	8%
Rafael Uribe Uribe	9	6%
Usaquén	9	6%
Usme	8	5%
San Cristóbal	8	5%
Santa Fe	7	4%
Puente Aranda	7	4%
Fontibón	6	4%
Otras ciudades/municipios	6	4%
Mártires	4	3%
Tunjuelito	3	2%
Teusaquillo	2	1%
Chapinero	1	1%
Candelaria	1	1%
Total	159	100%

Localidades: Finalmente, se evidencia que el 11% de los usuarios en orientaciones jurídicas telefónicas para el primer semestre de operación de línea calma 2024 indican pertenecer a la localidad de Engativá, seguido de la localidad de Kennedy también con una participación del 11%.

Las localidades con menor participación corresponden a la localidad de Teusaquillo, Chapinero, Candelaria con 1 usuario en orientación jurídica telefónica con participación del 1% sobre todas las localidades en la ciudad de Bogotá.

1. **Análisis y conclusiones de los datos:**

El panorama actual de la violencia de género en Colombia es profundamente alarmante. Hasta junio de 2024, se han registrado aproximadamente 345 casos de feminicidio[1] por parte de organizaciones de la sociedad civil, colocando a Bogotá como el segundo en términos de números alarmantes, con 39 feminicidios consumados[2]. En lo que va del año, el Ministerio Público ha emitido 84 alertas tras valoraciones de Medicina Legal por violencia intrafamiliar o de pareja, mientras que en 2023 se emitieron 848 alertas por riesgo de feminicidio. Según el Reporte Dinámico de Feminicidios en Colombia, 525 mujeres fueron asesinadas por este motivo en 2023[3].

Estos datos subrayan la urgencia de implementar intervenciones efectivas para prevenir la violencia y desmantelar los roles de género y las masculinidades violentas. Es especialmente preocupante que Bogotá en lo que va del 2024 sea la segunda ciudad con el mayor número de casos registrados, lo que destaca la necesidad de acciones inmediatas y un esfuerzo coordinado por parte de la alcaldía del Distrito.

El objetivo de este informe va más allá de presentar cifras y resultados, abarcando también un análisis cuantitativo y cualitativo del periodo entre el 27 de febrero al 25 de junio de 2024, en las funciones de orientación jurídica de la línea. Pretendemos ofrecer evidencia sobre los esfuerzos realizados para prevenir y erradicar diversas formas de violencia de

[1] Observatorio Feminicidios Colombia: Inicio (observatoriofeminicidioscolombia.org)

[2] Observtorio Feminicidios Colombia: VIVAS_NOS_QUEREMOS-boletin-nacional-mayo-2024.pdf (observatoriofeminicidioscolombia.org)

[3] Procuraduría: https://www.procuraduria.gov.co/Pages/violento-comienzo-para-mujeres-procuraduria-pide-acciones-ante-elevadas-cifras-violencia-intrafamiliar.aspx#:~:text=%2D%20M%C3%A1s%20de%2020%20mujeres%20fueron,alertas%20por%20riesgo%20de%20feminicidio.

género, así como para deconstruir los estereotipos de género. Además, evaluamos los progresos alcanzados y los desafíos enfrentados en la prestación del servicio de atención jurídica de la línea Calma.

A. En el análisis de los casos de hombres atendidos en situaciones donde están involucrados en medidas de protección, denuncias ante la fiscalía o han ejercido algún tipo de violencia en contra de sus parejas o exparejas, es una constante, un patrón discursivo en el que se sienten vulnerados y creen que la ley está siempre a favor de las mujeres. A pesar de que en las atenciones jurídicas persisten en esta percepción generalizada, los datos revelan una realidad preocupante en términos de impunidad en casos de violencia contra las mujeres. Según la vicepresidenta y ministra de Igualdad y Equidad, de las 992 muertes violentas contra mujeres en Colombia durante 2023, solo el 17 por ciento[4] resultó en una captura. Estas cifras evidencian una brecha significativa entre la percepción y la realidad, subrayando la necesidad de fortalecer los mecanismos de justicia y protección para las mujeres. Además, se observa un discurso victimizante en los hombres, quienes perciben la falta de control sobre las instancias judiciales y las acciones en su contra como una forma de venganza e injusticia.

   Se ha buscado sensibilizar a los usuarios respecto a las denuncias en las que se encuentran inmersos, explicando que no se trata de actos de venganza ni injusticias, sino consecuencias de la violencia reconocida como delito según las normas colombianas. Se les orienta sobre el proceso judicial en el que están involucrados, sus derechos como procesados y cómo se valoran las pruebas conforme a precedentes jurisprudenciales. A pesar de estas explicaciones, persiste un discurso que percibe injusticia, lo cual se traduce en justificaciones para tomar acciones directas contra las denunciantes. Esta tendencia es preocupante, pues refleja una persistencia en los patrones de violencia masculina y una percepción de ineficiencia del sistema judicial.

   En algunas asesorías destacadas, se ha observado que han ocurrido vulneraciones al debido proceso y una aplicación distorsionada del enfoque de género por parte de ciertas entidades administrativas y judiciales. Esto contraviene el propósito de proteger y administrar justicia a las víctimas de violencia basada en género, resultando en un retroceso en los procesos que directamente las afecta y no garantiza sus derechos a la verdad y la justicia. Estos casos subrayan la necesidad urgente de una mayor sensibilización entre los funcionarios y funcionarias sobre estos temas.

[4] Ministerio de Igualdad: https://www.minigualdadyequidad.gov.co/portal/Secciones/Sala-de-Prensa/334312:La-accion-debe-ser-ya-Vicepresidenta-Francia-Marquez-Mina-reafirmo-el-compromiso-del-gobierno-del-cambio-para-definir-estrategias-de-prevencion-del-feminicidio-y-otras-violencia-letales-contra-las-mujeres#:~:text=Seg%C3%BAn%20los%20datos%20que%20dio,y%2063%20en%20el%20Cauca.

B. Entre los temas de asesoría más consultados y consistentes, se encuentra el Derecho Civil (Familia), con un énfasis en preguntas relacionadas con el régimen de visitas, custodia, alimentos y separaciones. Estos aspectos reflejan una alta prevalencia de casos vinculados a conflictos familiares, y revelan algunos casos en los que se detectaron formas de violencia económica o psicológica por parte de los consultantes, quienes han normalizado este tipo de violencias, las minimizan o desconocen.

C. Los usuarios frecuentemente expresan frases como "todo debe ser como ella quiere" o "después de todo lo que hice, ella me denuncia o reclama". Se les ha explicado que las obligaciones parentales o de alimentos no son favores, sino deberes establecidos por ley. Sin embargo, persiste una resistencia a llegar a acuerdos o a comprender que las mujeres no deben actuar según los estereotipos de sumisión, disponibilidad y cuidado incondicional por amor, y que ante estos imaginarios estereotipos piensan que la mujer no debió denunciar o es una especie de venganza.

   Continuando, los temas penales ocupan un lugar destacado en la cantidad de consultas, especialmente aquellos relacionados con violencia intrafamiliar (en el ámbito de pareja o expareja) y violencia sexual (cometida por el usuario). Un número significativo de usuarios que buscan asesoramiento sobre cuestiones penales han expresado que están siendo objeto de denuncias o que cuentan con medidas de protección activas en su contra. Durante este mes, los delitos por los que están siendo procesados incluyen principalmente violencia intrafamiliar y violencia en el ámbito de pareja. En los relatos de los usuarios, se observa un claro deseo de liberarse de la situación jurídica en la que se encuentran, o de señalar que la mujer está mintiendo a pesar de las conclusiones de los exámenes del Instituto Nacional de Medicina Forense (INMF) y las valoraciones probatorias del juez (a). Por lo tanto, las asesorías se centran en ayudarles a comprender sus derechos dentro del proceso penal o administrativo relacionado con las medidas de protección, así como en abordar la perspectiva legal de los hechos en los que están involucrados. Además, se les orienta para que comprendan las manifestaciones de violencia invisibilizadas desde una perspectiva de derechos humanos y respeto por las normas jurídicas.

   Frente a ello, han existido casos de éxito en donde el usuario logra comprender su situación jurídica y por ende atender a las etapas del proceso, como transformar sus expectativas frente al mismo. En los casos no exitosos, se denota frustración o una reiteración de los discursos ya mencionados.

   También se observó la persistencia de una importante cantidad de casos en los que los usuarios reportaron

situaciones de violencia mutua. Por lo tanto, en estas asesorías continuamos valorándolas bajo los parámetros establecidos por la Corte Constitucional en la Sentencia T-027 de 2017 y la jurisprudencia posterior relacionada con este tema. Se destacó la importancia de analizar el contexto a la luz de la violencia estructural contra la mujer, así como los estereotipos de género que influyen en la percepción de la conducta esperada de una víctima de violencia. Esto incluye considerar las reacciones ante una agresión (defensa) y la posible sumisión de la mujer, como también los estereotipos de la buena víctima, o como debe ser una mujer víctima de maltrato y como ‘‘debe ser un agresor’’. En este sentido, se encontró que, en los casos de violencia mutua, existía un contexto de poder ejercido por el hombre y reacciones ante las acciones de violencia (tanto psicológica como física) perpetradas contra su pareja, y una respuesta ante las relaciones inequitativas de poder y control sobre sus vidas, sus cuerpos, o falta de consideración en sus opiniones o deseos.

Con el paso del tiempo y la experiencia, se ha introducido en el diálogo con los usuarios la inclusión de preguntas destinadas a identificar el contexto de la relación, como posibles desequilibrios de poder, la subvaloración de las responsabilidades de cuidado en el hogar, y el uso de discursos violentos como "ella me provocó" o "está loca", lo que facilitado la sensibilización acerca del enfoque de género en el ámbito judicial.

Finalmente, también se consideró el porcentaje de hombres que afirmaron haber sido víctimas directas de diversos tipos de violencia. Durante el período reportado, la mayoría de ellos sufrieron violencia psicológica, física y sexual, incluyendo acoso sexual y la publicación de contenido sexual sin consentimiento. Este porcentaje se analizó según el género del perpetrador, encontrándose que, en 10 de los 11 casos reportados, las agresoras fueron mujeres, principalmente en el contexto familiar o de pareja. En los casos donde el agresor fue hombre, se identificaron actos de violencia física, psicológica y sexual, tanto dentro como fuera del ámbito de la pareja, incluyendo dos casos de discriminación hacia hombres de la comunidad LGTIQ+ basada en su orientación sexual.
Es importante destacar que, durante este período, la violencia contra hombres se manifestó en diversos entornos, siendo más frecuente en el ámbito familiar y de pareja, así como fuera de estos contextos debido a discriminación por orientación sexual o bajo el pretexto de "honor masculino". Además, se registraron casos donde hijos de agresores buscaron asesoría jurídica por violencias económicas, psicológicas y falta de pago de cuotas alimentarias. También se brindó asesoría jurídica a cuidadores de padres de la tercera edad, complementada con información sobre las Manzanas de Cuidado, fortaleciendo así las asesorías con un enfoque interinstitucional.
La violencia en el ámbito de pareja, tanto hacia hombres como hacia mujeres, pone de manifiesto la necesidad de profundizar en la deconstrucción de estereotipos de género y promover relaciones basadas en el respeto y la igualdad. Es fundamental reconocer que, aunque los hombres también pueden ser víctimas de violencia, la

prevalencia y el impacto de la violencia de género hacia las mujeres es significativamente mayor y **estructural**, lo que justifica y demanda una atención prioritaria y una respuesta robusta desde las políticas públicas y los servicios de apoyo.

D. Respecto a la distribución geográfica de los usuarios, las localidades de Engativá y Kennedy fueron las que más concentraron registro de atención jurídica. Resaltando que, se incrementó el número de participación de usuarios en otras localidades. Información que puede ser útil para focalizar esfuerzos de intervención en áreas específicas donde se detecta mayor demanda de atención, y reforzar en aquellas en donde su porcentaje es más bajo o nulo. Además del alcance, que se continúa viendo en la línea en lugares fuera de Bogotá, donde se recibió solicitud de atención de usuarios de Pereira, Cúcuta, Popayán, y municipios cercanos al Distrito como Sibaté y Soacha.

En conclusión, estos datos resaltan la complejidad y diversidad de los casos de violencia de género, especialmente aquellos relacionados con violencia en el ámbito familiar o de pareja. Se observa una persistencia significativa en las consultas sobre violencia intrafamiliar, lo cual ha sido una constante en los informes de febrero- marzo a junio de 2024. Esto refuerza las tendencias estadísticas observadas sobre la situación de violencia de género tanto a nivel latinoamericano como nacional.

Algunos usuarios han expresado su agradecimiento por la información jurídica proporcionada, confirmando la utilidad de la orientación brindada y valorando el servicio prestado. Sin embargo, persiste la percepción entre algunos hombres de que la ley es inequitativa. Además, se destaca la prevalencia de los casos relacionados con violencia sexual y violencia intrafamiliar, y discriminación contra comunidad LGTIQ+, subrayando la importancia de abordar estas problemáticas de manera integral y con un enfoque de género.

Estos datos evidencian la necesidad de continuar implementando estrategias de prevención de la violencia y de promoción de relaciones saludables y equitativas.

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 (julio) de 2024.

Análisis e informe jurídico elaborado por: María Camila Martínez - Abogada línea calma - Soluciones BPO.

12. Satisfacción y efectividad:

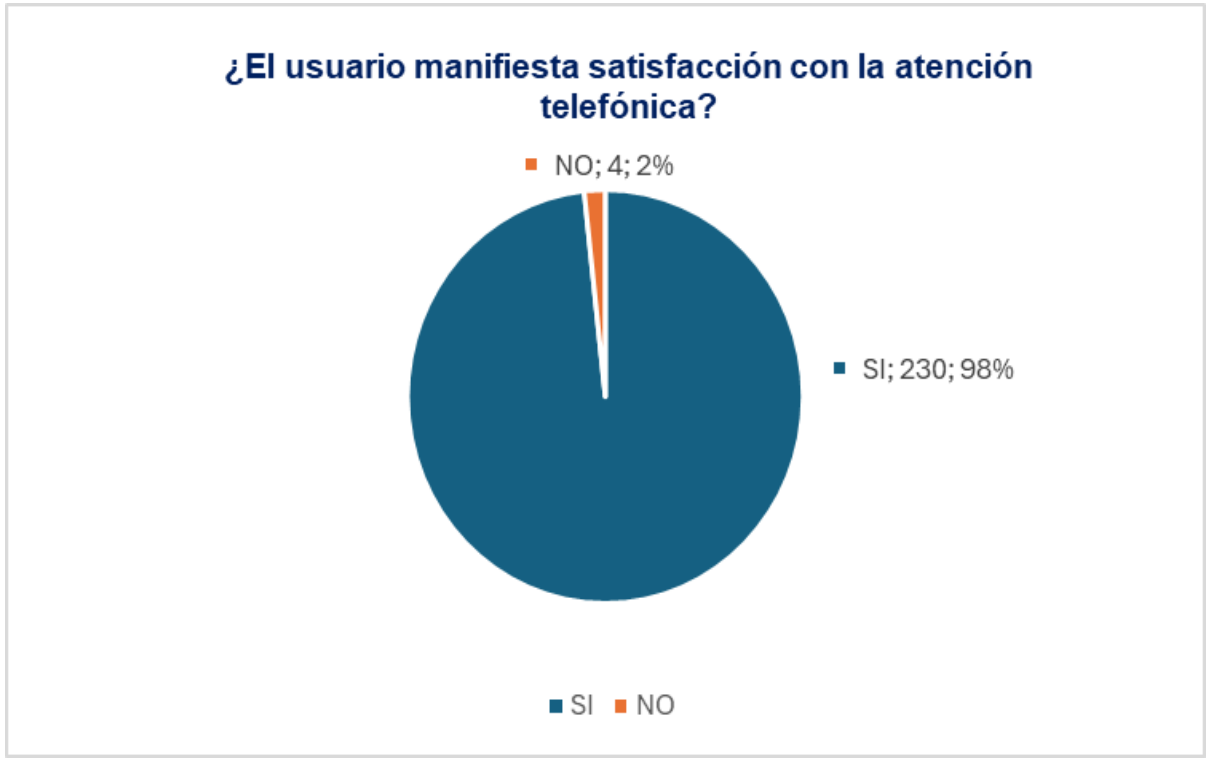
Respecto a la satisfacción y efectividad de las llamadas de evaluación de servicio para lo operado en línea calma esta fase desde el 27 de febrero 2024 al 29 de junio de 2024, a continuación, se presenta el detalle mes a mes de las encuestas realizadas a los ciudadanos.

Para el mes de febrero por el número de días operados (3 días) no se realizaron encuestas a las llamadas recibidas.

Análisis de satisfacción mes de abril 2024:

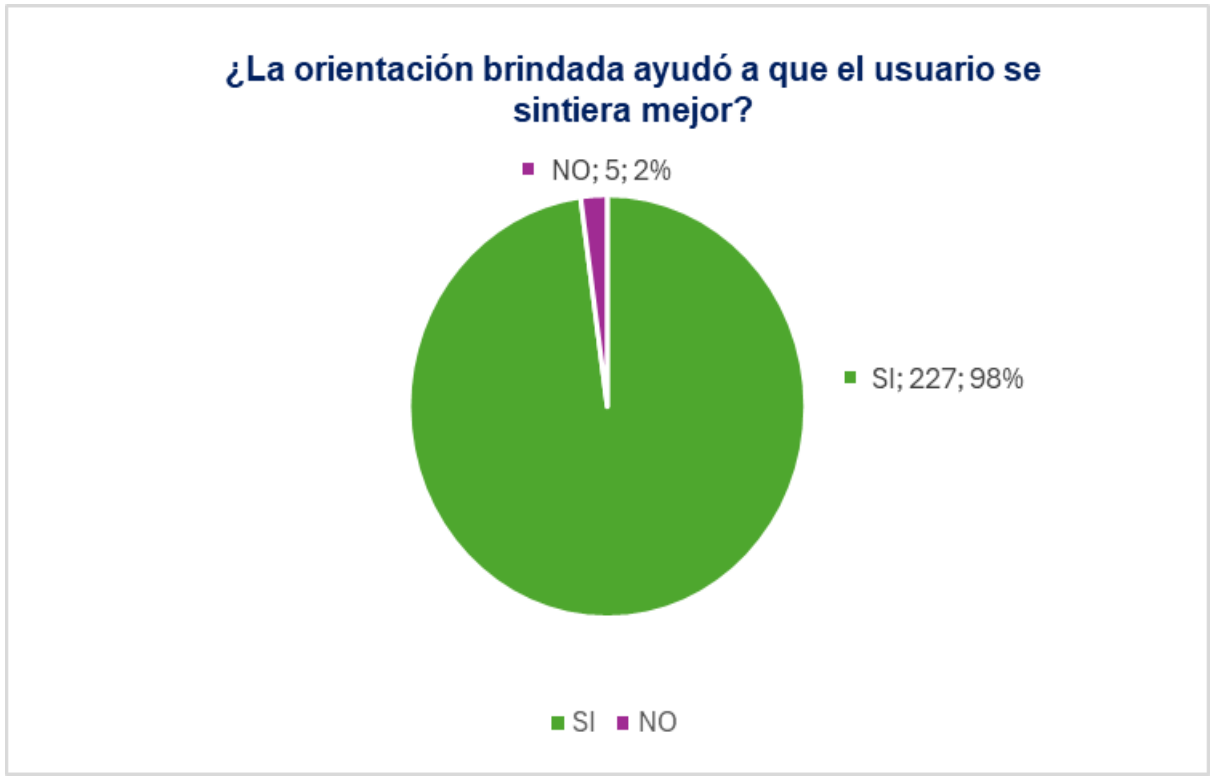
Respecto a la satisfacción y efectividad de las llamadas de evaluación de servicio para el mes de abril de 2024, se obtuvo la siguiente información.

En respuesta a la siguiente pregunta **¿El usuario manifiesta satisfacción con la atención telefónica?**



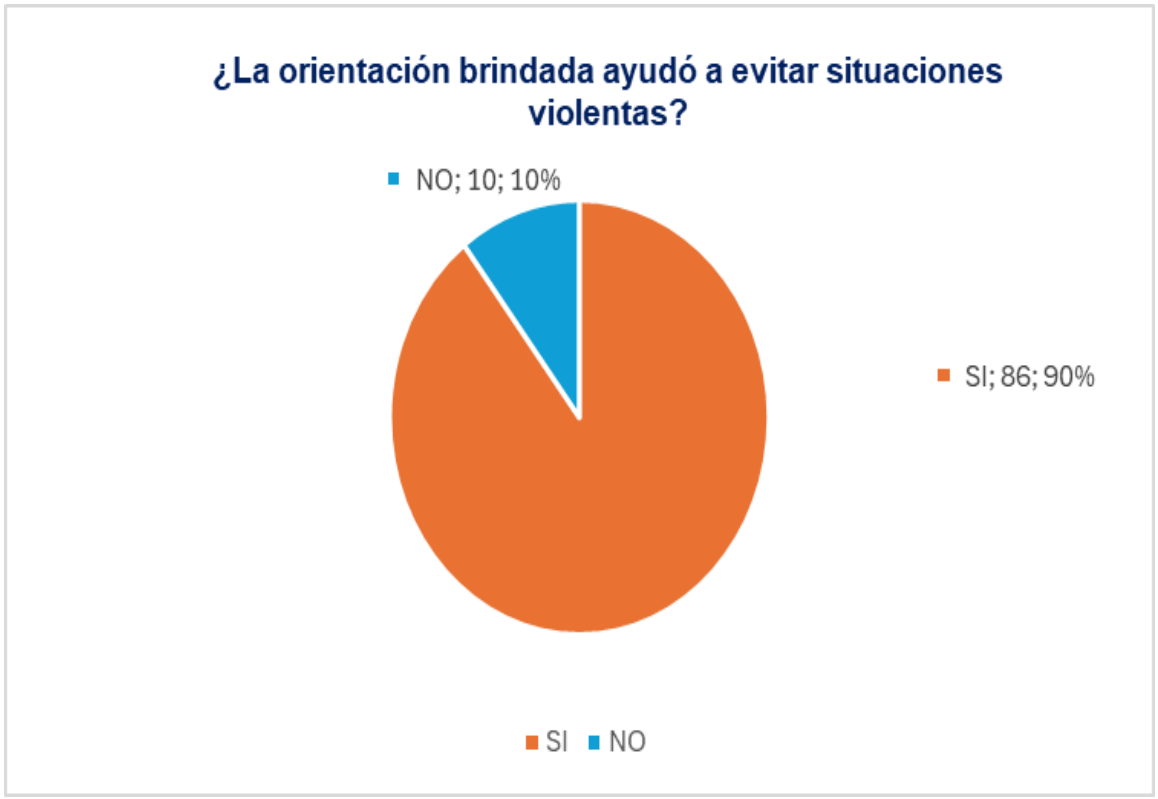
Se encuestaron 234 usuarios de los cuales 230 usuarios en la llamada respondieron afirmando estar o sentirse satisfechos, y 4 usuarios manifestaron no sentirse satisfechos.

En respuesta a la siguiente pregunta **¿La orientación brindada ayudó a que el usuario se sintiera mejor?**



Se evidencio que 227 usuarios en la llamada respondieron afirmando sentirse mejor luego de haber conversado, y 5 usuarios manifestaron no sentirse mejor luego de la conversación, el total de usuarios encuestados fueron 232.

En respuesta a la siguiente pregunta **¿La orientación brindada ayudó a evitar situaciones violentas?**



Se evidencio que 86 usuarios en la llamada respondieron afirmando que la orientación le ayudaba a evitar situaciones de violencia, mientras que 10 usuarios manifestaron negativamente que la orientación podría ayudar a evitar situaciones de violencia, el total de usuarios encuestados fueron 96.

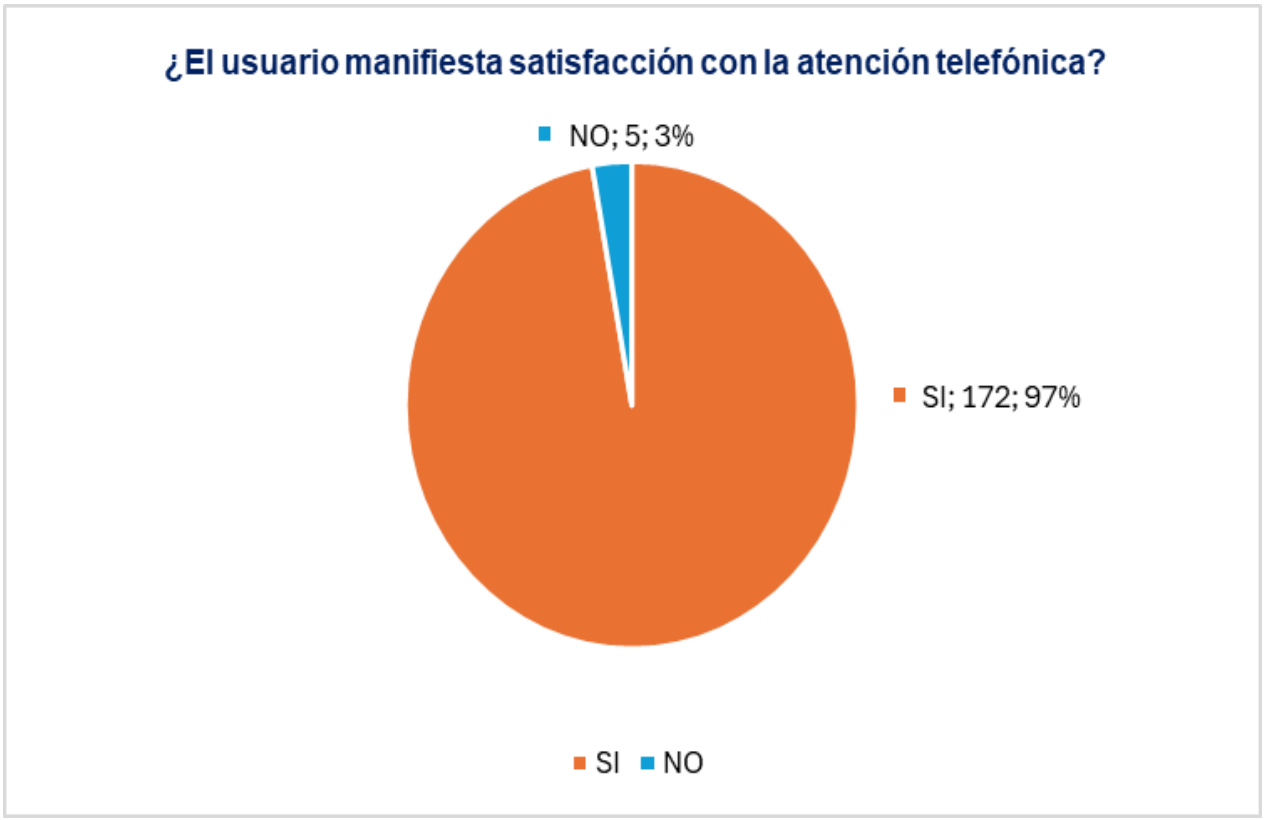
En respuesta a la siguiente pregunta **¿Cómo se enteró de la Línea Calma?** Las respuestas fueron variadas las presentamos en la siguiente tabla, solo 76 usuarios respondieron a la pregunta.

¿Por qué medio se enteró de línea calma?	Cantidad
Otro medio	31
Amigo familiar conocido	19
TV-Radio	10
Redes sociales	14
Medios digitales de la alcaldía	1
Talleres o conversatorios	1
Total	**76**

Análisis de satisfacción mes de mayo 2024:

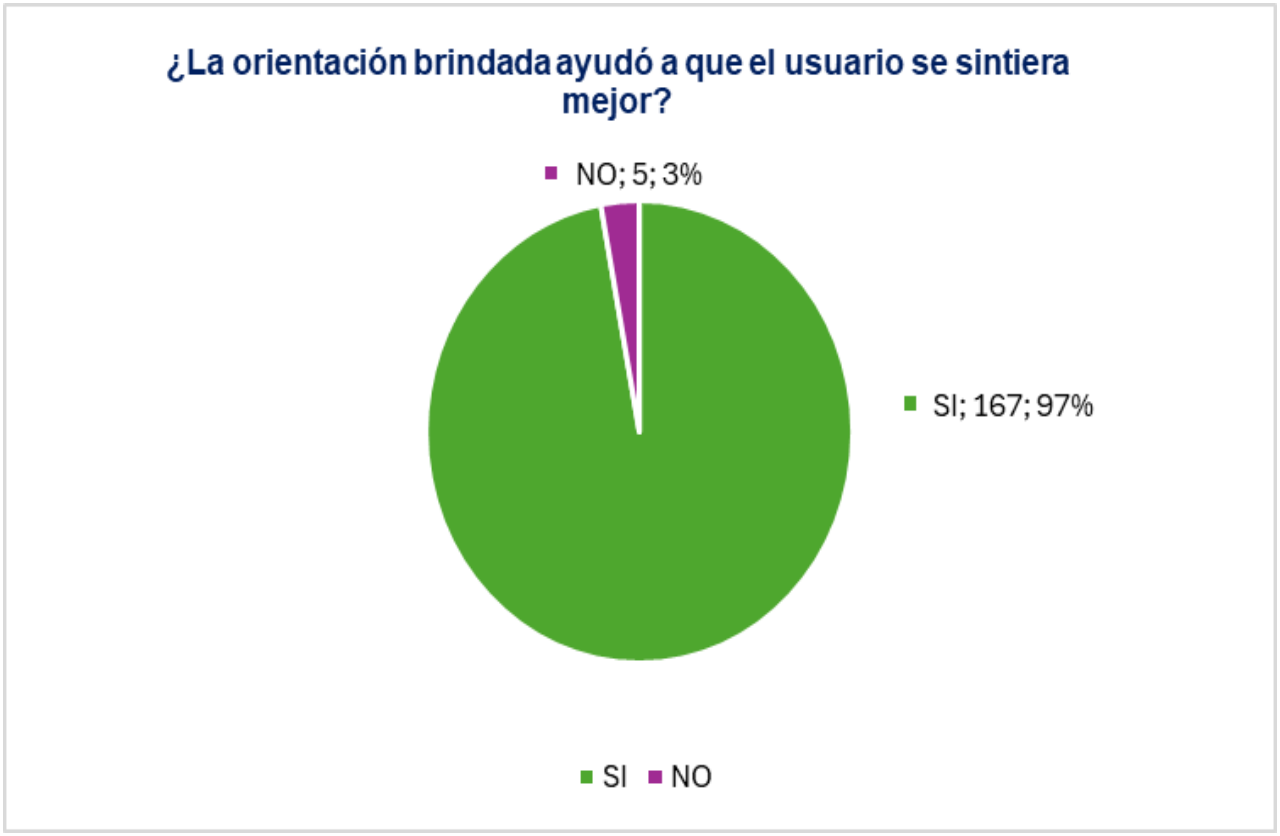
Respecto a la satisfacción y efectividad de las llamadas de evaluación de servicio para el mes de mayo de 2024, se obtuvo la siguiente información.

En respuesta a la siguiente pregunta **¿El usuario manifiesta satisfacción con la atención telefónica?**



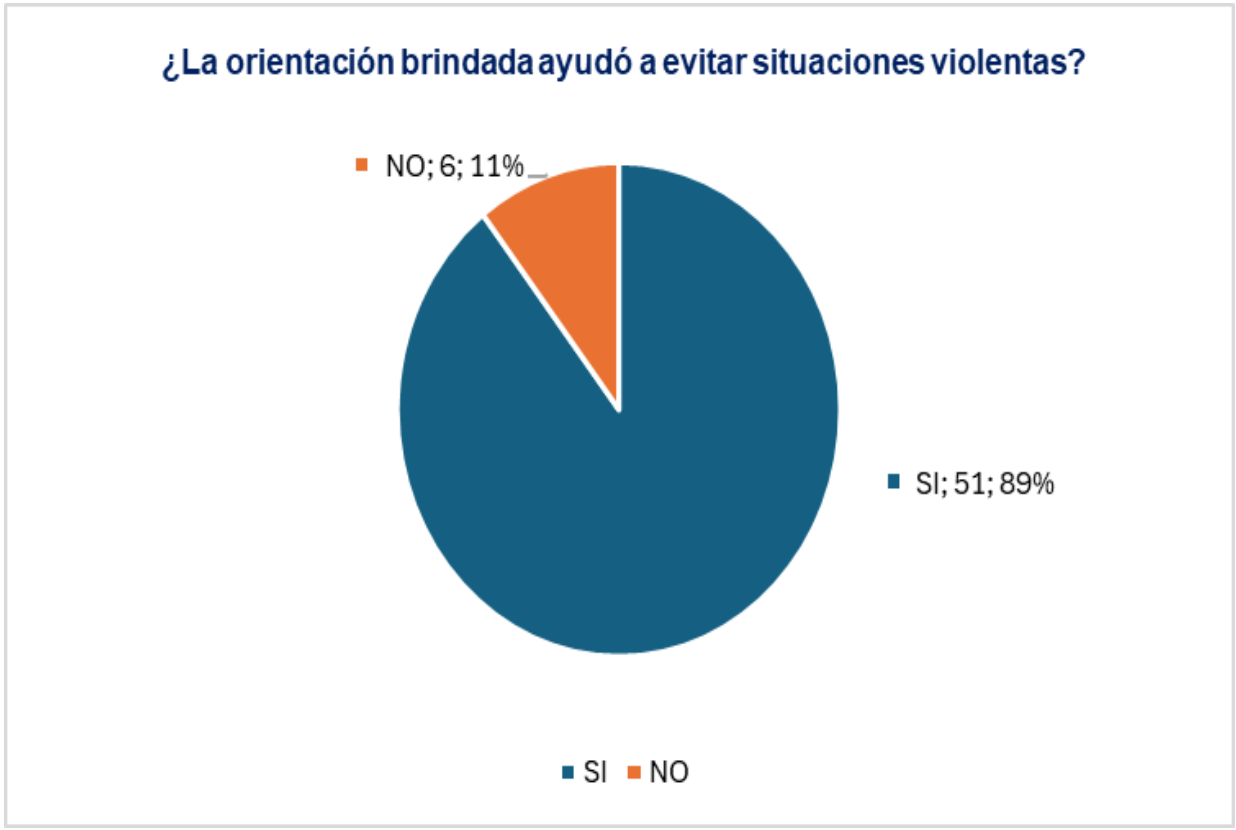
Se encuestaron 177 usuarios de los cuales 172 usuarios en la llamada respondieron afirmando estar o sentirse satisfechos, y 5 usuarios manifestaron no sentirse satisfechos.

En respuesta a la siguiente pregunta **¿La orientación brindada ayudó a que el usuario se sintiera mejor?**



Se evidencio que 167 usuarios en la llamada respondieron afirmando sentirse mejor luego de haber conversado, y 5 usuarios manifestaron no sentirse mejor luego de la conversación, el total de usuarios encuestados fueron 172.

En respuesta a la siguiente pregunta **¿La orientación brindada ayudó a evitar situaciones violentas?**



Se evidencio que 51 usuarios en la llamada respondieron afirmando que la orientación le ayudaba a evitar situaciones de violencia, mientras que 6 usuarios manifestaron negativamente que la orientación podría ayudar a evitar situaciones de violencia, el total de usuarios encuestados fueron 57.

En respuesta a la siguiente pregunta **¿Cómo se enteró de la Línea Calma?** Las respuestas fueron variadas las presentamos en la siguiente tabla, 179 usuarios respondieron a la pregunta.

¿Cómo se enteró de la Línea Calma?	Cantidad
Otro medio	81
Amigo familiar conocido	47
Redes sociales	25
TV-Radio	19
Medios digitales de la alcaldía	5
Talleres o conversatorios	2
Total	**179**

Análisis de satisfacción mes de junio 2024:

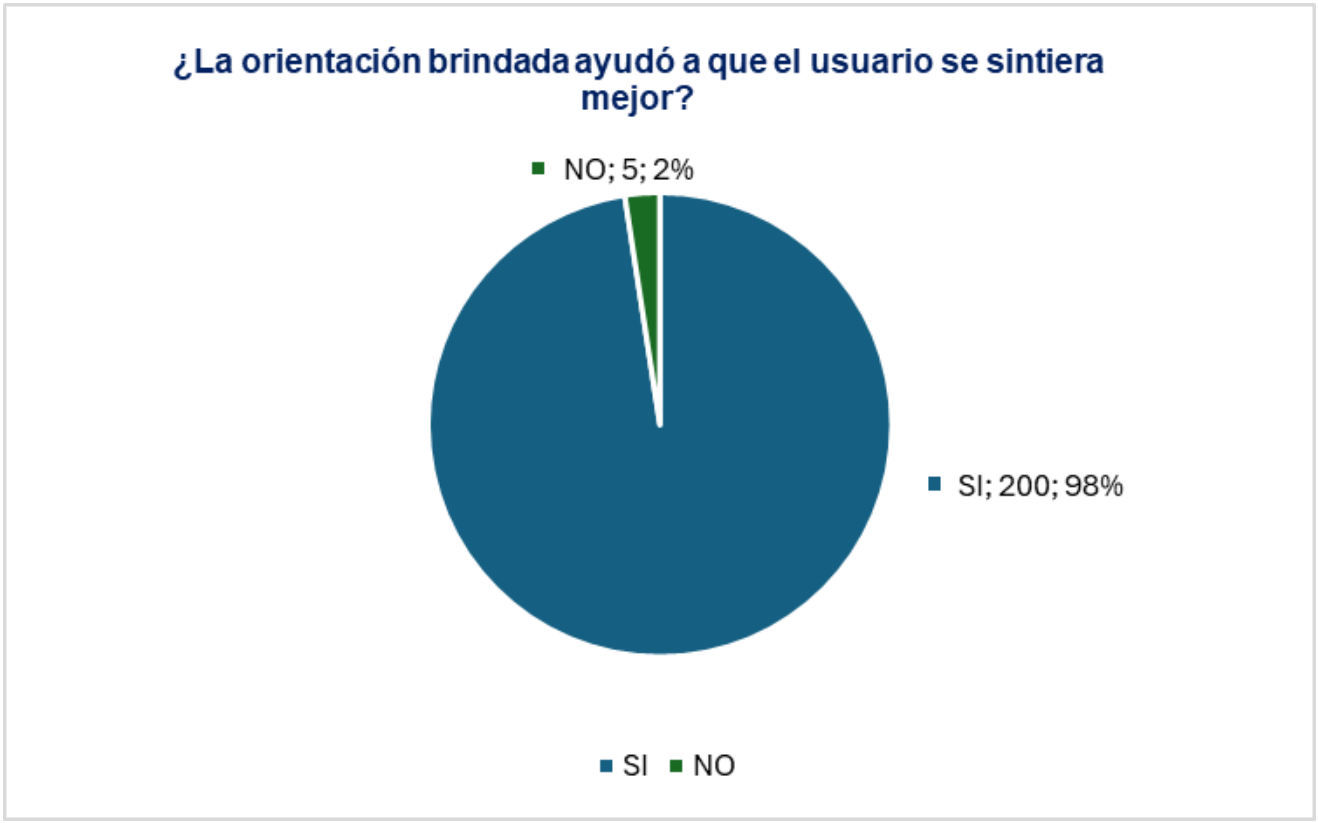
Respecto a la satisfacción y efectividad de las llamadas de evaluación de servicio para el mes de junio de 2024, se obtuvo la siguiente información.

En respuesta a la siguiente pregunta **¿El usuario manifiesta satisfacción con la atención telefónica?**



Se encuestaron 212 usuarios de los cuales 208 usuarios en la llamada respondieron afirmando estar o sentirse satisfechos, lo que corresponde al 98% y 4 usuarios manifestaron no sentirse satisfechos, lo que corresponde al 2% de participación.

En respuesta a la siguiente pregunta **¿La orientación brindada ayudó a que el usuario se sintiera mejor?**



Se evidencio que 200 usuarios en la llamada respondieron afirmando sentirse mejor luego de haber conversado con los y las profesionales, siendo así el 98%. Por otro lado, 5 usuarios manifestaron no sentirse mejor luego de la conversación con los y las profesionales, correspondiendo un porcentaje del 2% de participación, el total de usuarios encuestados fueron 205.

En respuesta a la siguiente pregunta **¿La orientación brindada ayudó a evitar situaciones violentas?**



Se evidencio que 99 usuarios en la llamada respondieron afirmando que la orientación le ayudaba a evitar situaciones de violencia siendo el 99% de usuarios, mientras que 4 usuarios manifestaron negativamente que la orientación podría ayudar a evitar situaciones de violencia, el total de usuarios encuestados fueron 103.

En respuesta a la siguiente pregunta **¿Cómo se enteró de la Línea Calma?** Las respuestas fueron variadas y se presentan en la siguiente tabla, 205 usuarios respondieron a la pregunta.

¿Cómo se enteró de la Línea Calma?	Cantidad	%
Otro medio	100	49%
Amigo familiar conocido	52	25%
TV-Radio	21	10%
Redes sociales	19	9%
Medios digitales de la alcaldía	9	4%
Eucoles o afiches en la calle	2	1%
Talleres o conversatorios	2	1%
Total	205	100%

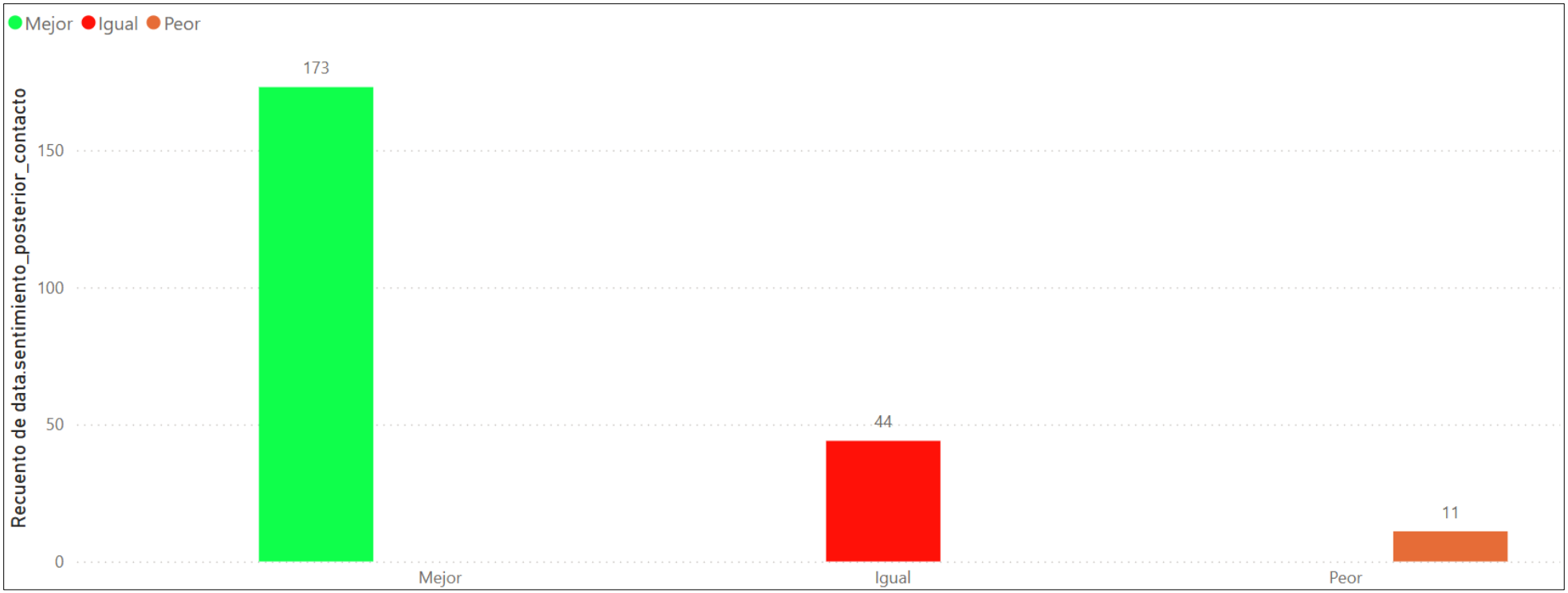
Los dos medios con mayor participación según las respuestas a la pregunta: ¿Cómo se enteró de la Línea Calma? Fue amigo, familiar o conocido con un total de 52 usuarios con una participación del 25% y televisión o radio con un total de 21 respuestas y participación del 10% sobre el total de respuestas.

El medio con menor participación fue talleres o conversatorios sobre la línea; con 2 respuestas y una participación del 1% sobre el total de respuestas.

A continuación, se presentan diferentes gráficos con los análisis realizados respecto de cada pregunta según la percepción y respuestas brindadas por los usuarios en las llamadas de atención por parte de los y las profesionales en la línea.

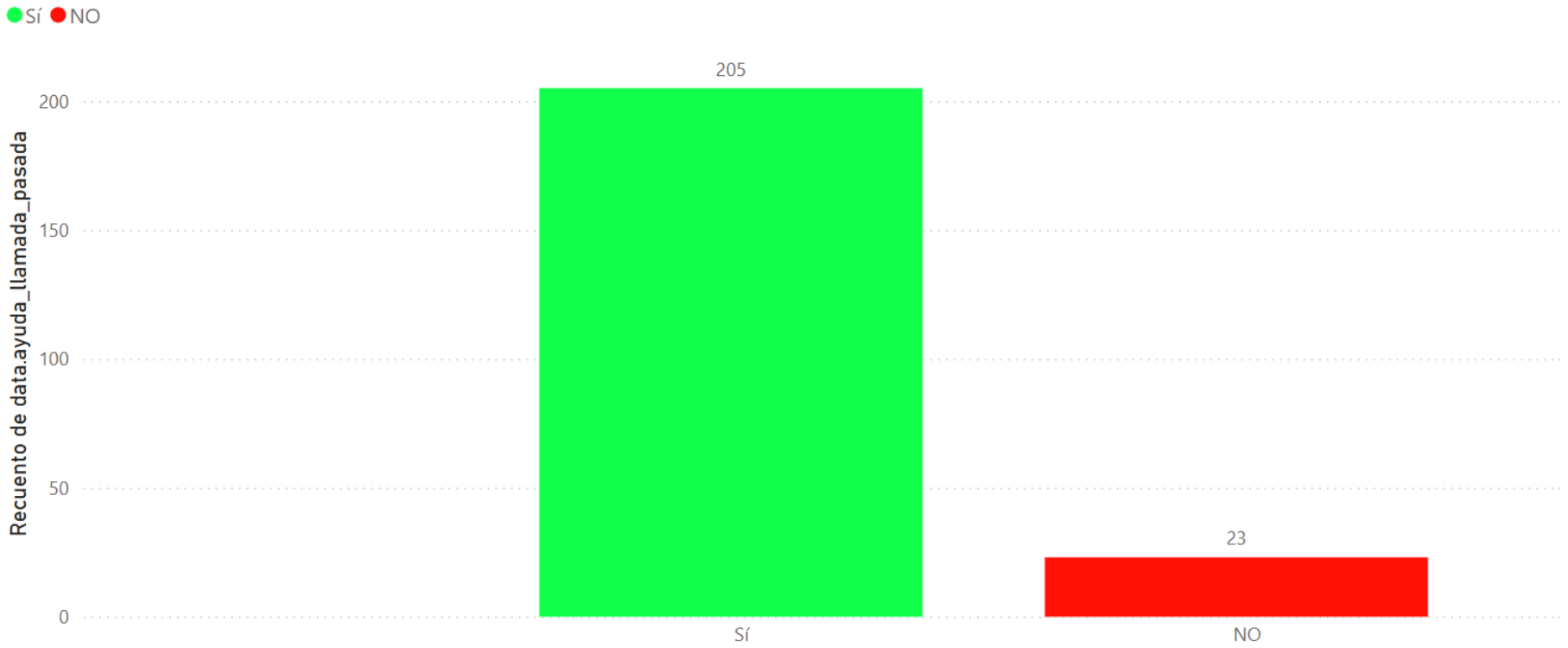
En respuesta a la siguiente pregunta **¿Cómo se ha sentido después de haberse comunicado a la línea?**

Gráfico de respuestas a la pregunta ¿Cómo se ha sentido después de haberse comunicado a la línea?



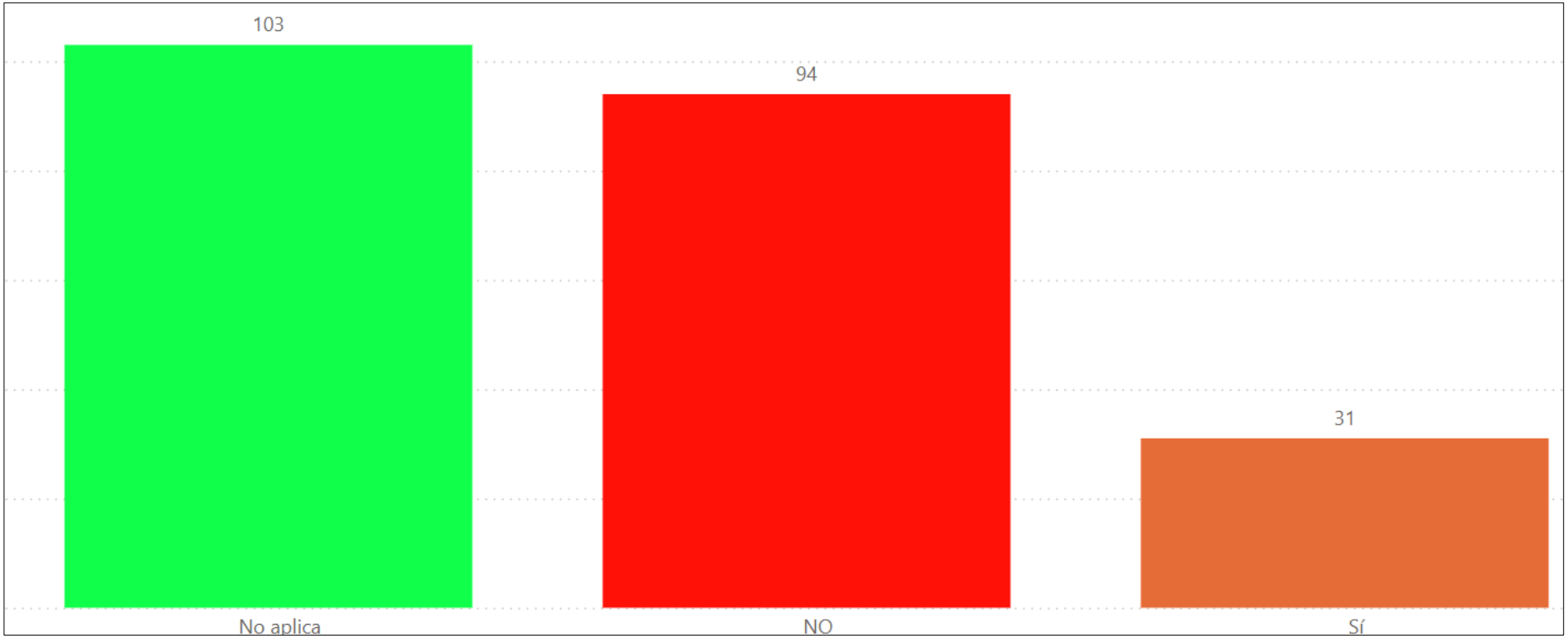
De acuerdo con los datos reportados en la gráfica anterior, 173 usuarios respondieron sentirse “mejor” luego de haber llamado en la línea, 44 usuarios sentirse “igual” después de haber llamado a la línea y solo 11 usuarios respondieron sentirse “peor” luego de haber llamado a la línea.

En respuesta a la siguiente pregunta **¿usted cree que la llamada que sostuvo en días pasados le ayudó a manejar mejor sus emociones?** se presenta la siguiente grafica con las respuestas.



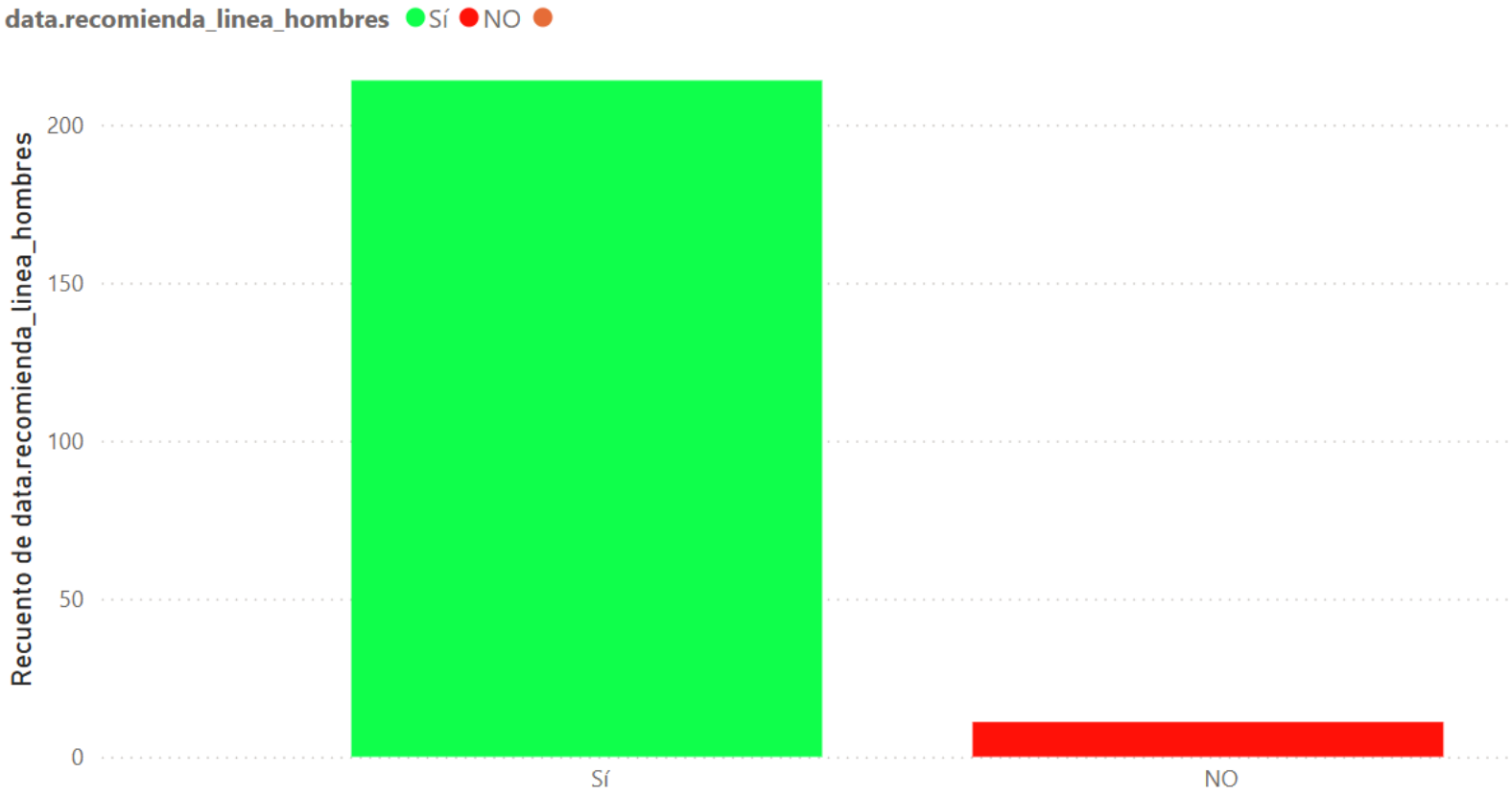
De acuerdo con los datos reportados en la gráfica anterior, 205 usuarios respondieron “sí” a la pregunta refiriendo que la orientación dada en la línea sí le ayudó a manejar mejor sus emociones posteriores a la atención recibida. Por otro lado 23 usuarios respondieron “no” refiriendo que la orientación dada en la línea no le ayudó a manejar mejor sus emociones.

En respuesta a la siguiente pregunta **desde que tuvo la llamada en días pasados hasta hoy, ¿se volvieron a presentar situaciones de agresión que usted nos mencionó en la llamada inicial?** se presenta a continuación la siguiente grafica.



De acuerdo con los datos reportados en la gráfica anterior, 31 usuarios respondieron “sí” a la pregunta refiriendo que sí se volvieron a presentar situaciones de agresión después de la orientación dada en la línea. Por otro lado 94 usuarios respondieron “no” refiriendo que no se han vuelto a presentar situaciones de agresión posterior a la orientación brindada en la línea.

En respuesta a la siguiente pregunta **¿usted recomendaría a otros hombres a llamar a la línea calma?** se presenta a continuación la siguiente grafica.



De acuerdo con los datos reportados en la gráfica anterior, 214 usuarios reportaron “si” afirmando que recomendarían a otros hombres a llamar a la línea calma, mientras que 11 usuarios refirieron como respuesta “no” confirmando no recomendarían a otros hombres llamar a la línea calma.

13. Gestión de Calidad Call center línea calma

Durante toda la fase de línea calma desde inicio de contrato hasta el 29 de junio de 2024, la gestión de calidad se evalúo por parte de la coordinación operativa y de calidad y por la persona designada en soluciones BPO para el monitoreo de llamadas del equipo de calidad callcenter, el proceso consistió en realizar monitoreo a las llamadas telefónicas atendidas por parte de los agentes profesionales en la línea, en las cuales se identificaron oportunidades de mejora durante las diferentes atenciones u orientaciones a los ciudadanos, todo esto 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.

Para cada uno de los meses operados en el 2024, el equipo de calidad y la coordinadora operativa y de calidad, realizaron monitoreos mes a mes a cada agente profesional en durante cada uno de los meses se tomaron 2 llamadas de manera aleatoria y se realizó la evaluación según la matriz de calidad previamente diseñada para la línea, una vez evaluadas las llamadas se realizó el diligenciamiento del formato de monitoreo y posterior a ello se compartió la nota obtenida con cada uno y una de las agentes profesionales, se realizó la retroalimentación destacando las fortalezas y brindando las oportunidades de mejora, también se envió por correo electrónico el documento donde se solicita colocar los compromisos o comentarios según se considere, todo el proceso de calidad está enfocado a mejorar en las atenciones e interacciones telefónicas con los ciudadanos garantizando calidad y excelente servicio al usuario.

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 slack 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

A continuación, se presenta el resumen de las notas de calidad que se obtuvieron en el equipo de los y las agentes profesionales de acuerdo con las evaluaciones de monitoreo de llamadas en el mes de febrero y marzo de 2024.

NOTAS DE CALIDAD FEBRERO 2024						
LINEA	MONITOREO 1		MONITOREO 2		PROMEDIO NOTA FINAL	PROMEDIO NOTA FINAL
	ERROR CRITICO	ERROR NO CRITICO	ERROR CRITICO	ERROR NO CRITICO	ERROR CRITICO	ERROR NO CRITICO
Leydi Paola Murcia Franco	100	100	100	100	100	100
Ramón Ricardo Contecha Llorente	100	100	100	100	100	100
Andres Felipe Suarez Cabra	0	80	100	100	50	90
Daniel Martinez Lopez	0	90	100	100	50	95
Jaime Andres Peña Vargas	100	100	100	100	100	100
Angelica Maria Pinilla Gomez	0	100	100	100	50	100
Daniela Onofre Nuñez	100	100	100	100	100	100
Nicolas Solano Abadia	100	100	100	100	100	100
Luz Virginia Gomez Morales	100	100	100	100	100	100
Diego Fernando Gonzalez Tuta	100	100	0	100	50	100
Rodrigo Oswaldo Acosta Cepeda	100	100	100	100	100	100
Maria Camila Romero Rios	100	100	100	100	100	100
Paola Andrea Bernal Gonzalez	0	70	100	100	50	85
Juan Carlos Linares Ruiz	100	100	100	100	100	100
Angelica Julieth Ospina Jimenez	0	100	100	100	50	100

A continuación, se presenta el resumen de las notas de calidad que se obtuvieron en el equipo de los y las agentes profesionales de acuerdo con las evaluaciones de monitoreo de llamadas en el mes de abril de 2024.

Primera vuelta de monitoreo línea Calma

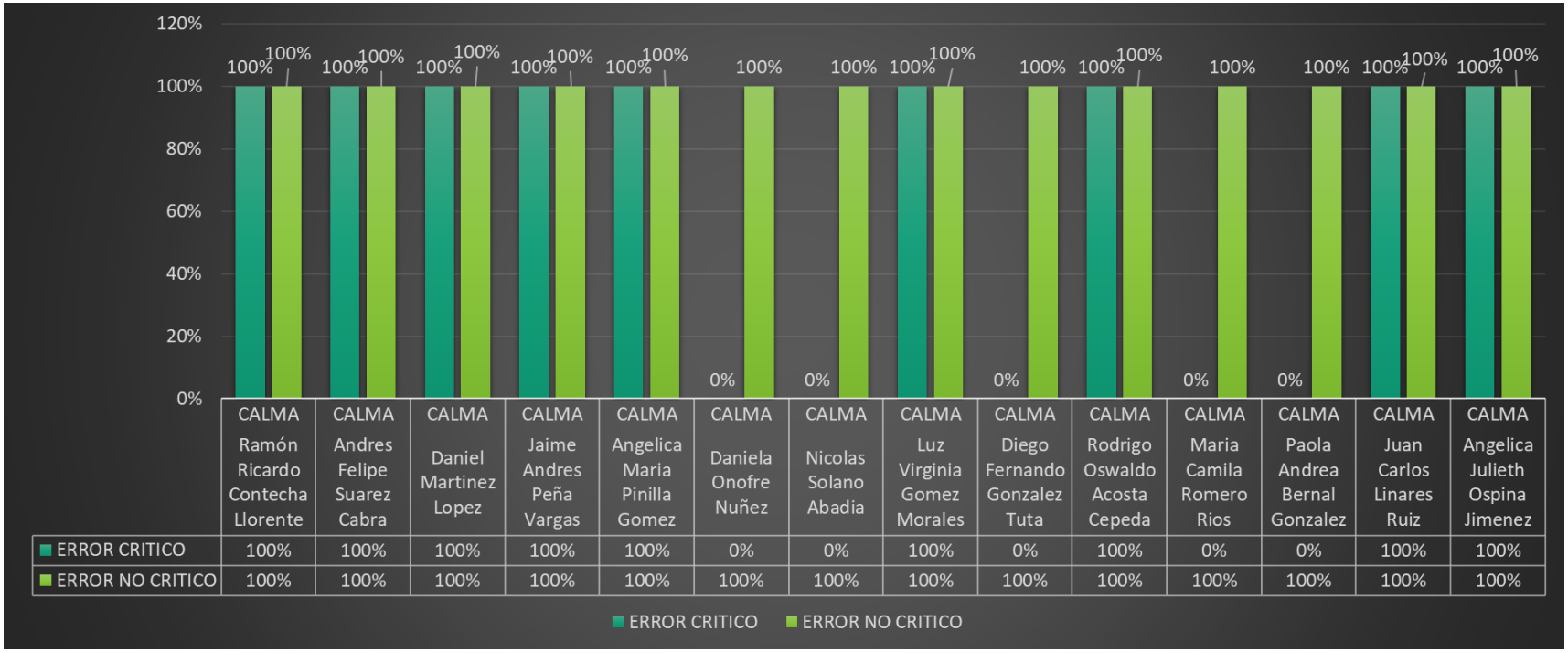
- Se realizaron un total de 14 monitoreos.

- **Resultado promedio de la línea:**
  EC (Error critico) 64% ENC (Error no crítico) 94%

- **Ítems de calidad afectados:**
  Está atento para recibir la llamada.

Documentación en la tipificación de la llamada.

Resultados primera ronda de monitoreo



	CALMA Ramón Ricardo Contecha Llorente	CALMA Andres Felipe Suarez Cabra	CALMA Daniel Martinez Lopez	CALMA Jaime Andres Peña Vargas	CALMA Angelica Maria Pinilla Gomez	CALMA Daniela Onofre Nuñez	CALMA Nicolas Solano Abadia	CALMA Luz Virginia Gomez Morales	CALMA Diego Fernando Gonzalez Tuta	CALMA Rodrigo Oswaldo Acosta Cepeda	CALMA Maria Camila Romero Rios	CALMA Paola Andrea Bernal Gonzalez	CALMA Juan Carlos Linares Ruiz	CALMA Angelica Julieth Ospina Jimenez
ERROR CRITICO	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%	100%	0%	100%	0%	0%	100%	100%
ERROR NO CRITICO	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

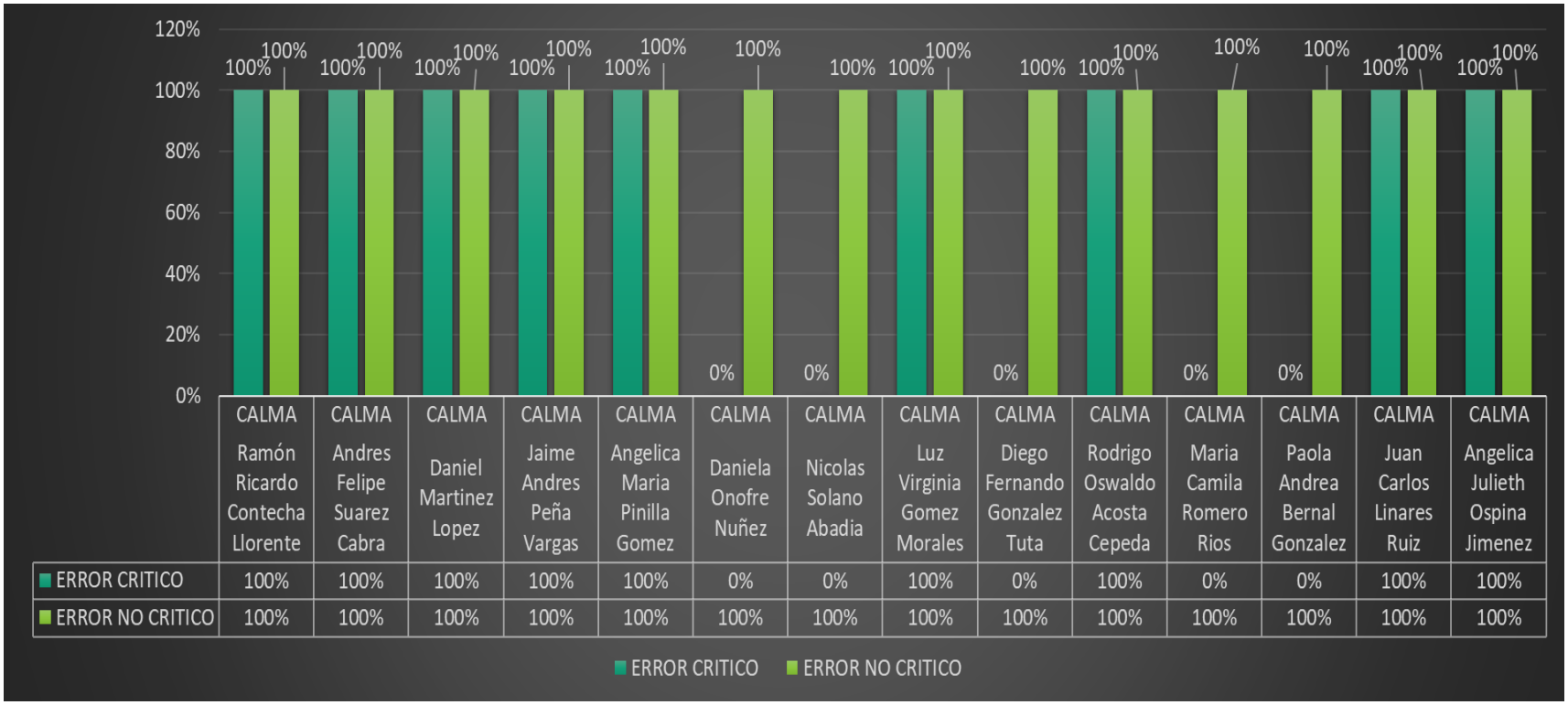
Primera vuelta de monitoreo línea Calma

- Se realizaron un total de 14 monitoreos.

- **Resultado promedio de la línea**
  EC (Error crítico) 86% ENC (Error no crítico) 100%

- **Ítem de calidad afectado por un agente:**
  Está atento para recibir la llamada.

- Se evidencia una mejoría en los resultados de error crítico y error no crítico sin embargo son reincidentes en el ítem afectado en el cual se deben generar mejoras en el equipo, aunque de los 14 profesionales 2 reinciden en el ítem, Nicolas Solano Abadía y Diego Fernando González Tuta.



	CALMA Ramón Ricardo Contecha Llorente	CALMA Andres Felipe Suarez Cabra	CALMA Daniel Martinez Lopez	CALMA Jaime Andres Peña Vargas	CALMA Angelica Maria Pinilla Gomez	CALMA Daniela Onofre Nuñez	CALMA Nicolas Solano Abadia	CALMA Luz Virginia Gomez Morales	CALMA Diego Fernando Gonzalez Tuta	CALMA Rodrigo Oswaldo Acosta Cepeda	CALMA Maria Camila Romero Rios	CALMA Paola Andrea Bernal Gonzalez	CALMA Juan Carlos Linares Ruiz	CALMA Angelica Julieth Ospina Jimenez
ERROR CRITICO	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%	100%	0%	100%	0%	0%	100%	100%
ERROR NO CRITICO	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

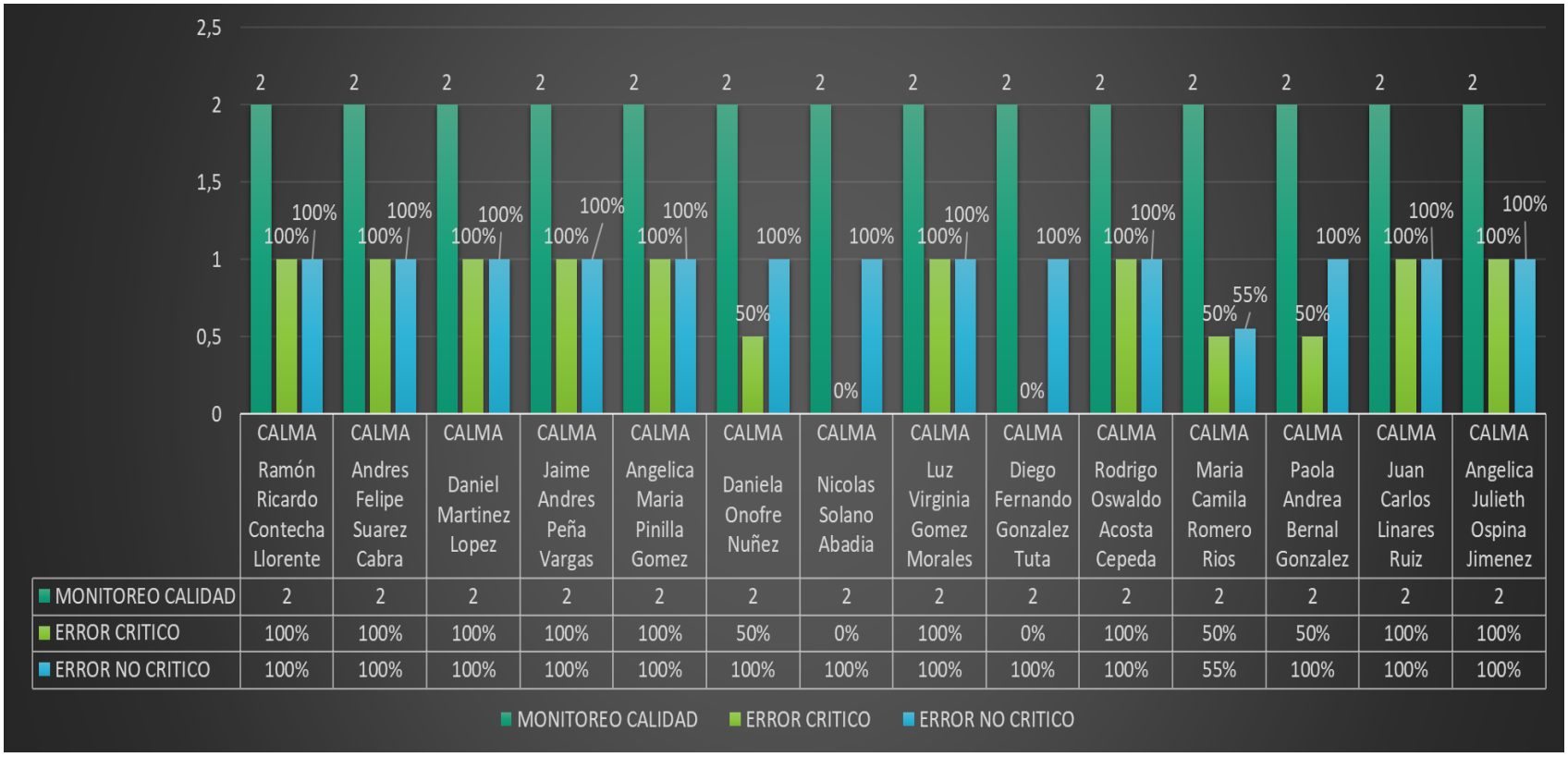
Resultados promedio final

- Se realizaron un total de 28 monitoreos.

Resultado promedio de la línea:

EC (Error critico) 75% ENC (Error no crítico) 97%

- **Ítem de calidad afectado por un agente:**
  Está atento para recibir la llamada.



	CALMA Ramón Ricardo Contecha Llorente	CALMA Andres Felipe Suarez Cabra	CALMA Daniel Martinez Lopez	CALMA Jaime Andres Peña Vargas	CALMA Angelica Maria Pinilla Gomez	CALMA Daniela Onofre Nuñez	CALMA Nicolas Solano Abadia	CALMA Luz Virginia Gomez Morales	CALMA Diego Fernando Gonzalez Tuta	CALMA Rodrigo Oswaldo Acosta Cepeda	CALMA Maria Camila Romero Rios	CALMA Paola Andrea Bernal Gonzalez	CALMA Juan Carlos Linares Ruiz	CALMA Angelica Julieth Ospina Jimenez
MONITOREO CALIDAD	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
ERROR CRITICO	100%	100%	100%	100%	100%	50%	0%	100%	0%	100%	50%	50%	100%	100%
ERROR NO CRITICO	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	55%	100%	100%	100%

Top de los mejores resultados en el mes

Obtuvieron la nota máxima de calidad EC 100% ENC 100% durante todo el mes de abril del 2024.

NOMBRE AGENTE PROFESIONAL
Ramón Ricardo Contecha Llorente
Andrés Felipe Suarez Cabra
Daniel Martínez López
Jaime Andrés Peña Vargas
Angelica María Pinilla Gómez
Luz Virginia Gómez Morales
Rodrigo Oswaldo Acosta Cepeda
Juan Carlos Linares Ruiz
Angelica Julieth Ospina Jiménez

A continuación, se presenta el resumen de las notas de calidad que se obtuvieron en el equipo de los y las agentes profesionales de acuerdo con las evaluaciones de monitoreo de llamadas en el mes de mayo de 2024.

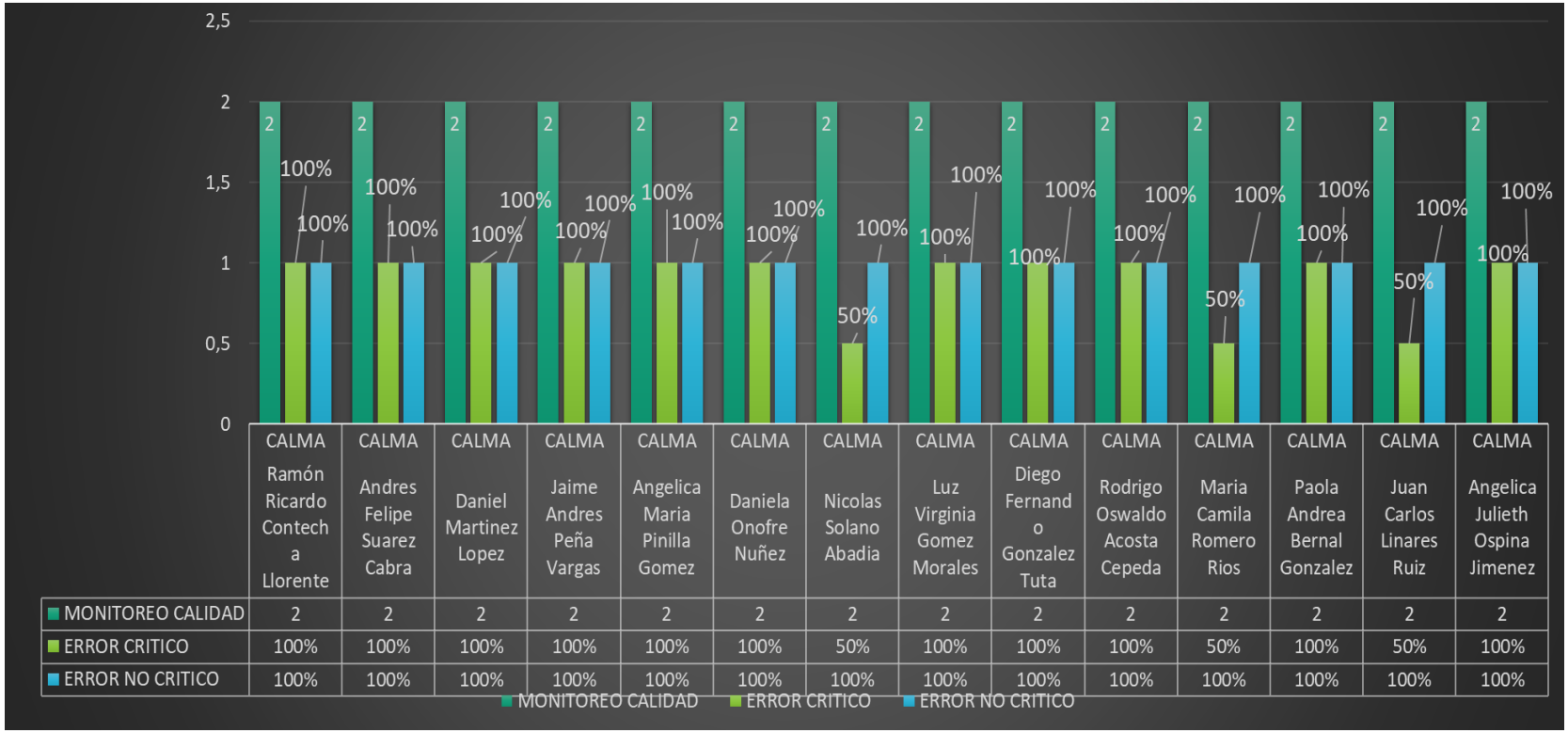
Resultado monitoreos línea Calma

- Se realizaron un total de 29 monitoreos.
- Resultado promedio de la línea:

EC (Error critico) 89% ENC (Error no crítico) 100% Presentando mejoría comparado al mes anterior.

- Ítems de calidad afectados: “Estar atento para recibir la llamada”.

Se presenta a continuación gráfica de monitoreos para el mes de mayo 2024.



	CALMA Ramón Ricardo Contecha Llorente	CALMA Andres Felipe Suarez Cabra	CALMA Daniel Martinez Lopez	CALMA Jaime Andres Peña Vargas	CALMA Angelica Maria Pinilla Gomez	CALMA Daniela Onofre Nuñez	CALMA Nicolas Solano Abadia	CALMA Luz Virginia Gomez Morales	CALMA Diego Fernando Gonzalez Tuta	CALMA Rodrigo Oswaldo Acosta Cepeda	CALMA Maria Camila Romero Rios	CALMA Paola Andrea Bernal Gonzalez	CALMA Juan Carlos Linares Ruiz	CALMA Angelica Julieth Ospina Jimenez
MONITOREO CALIDAD	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
ERROR CRITICO	100%	100%	100%	100%	100%	100%	50%	100%	100%	100%	50%	100%	50%	100%
ERROR NO CRITICO	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

A continuación, se presenta tabla resumen de notas de calidad de error crítico y error no crítico.

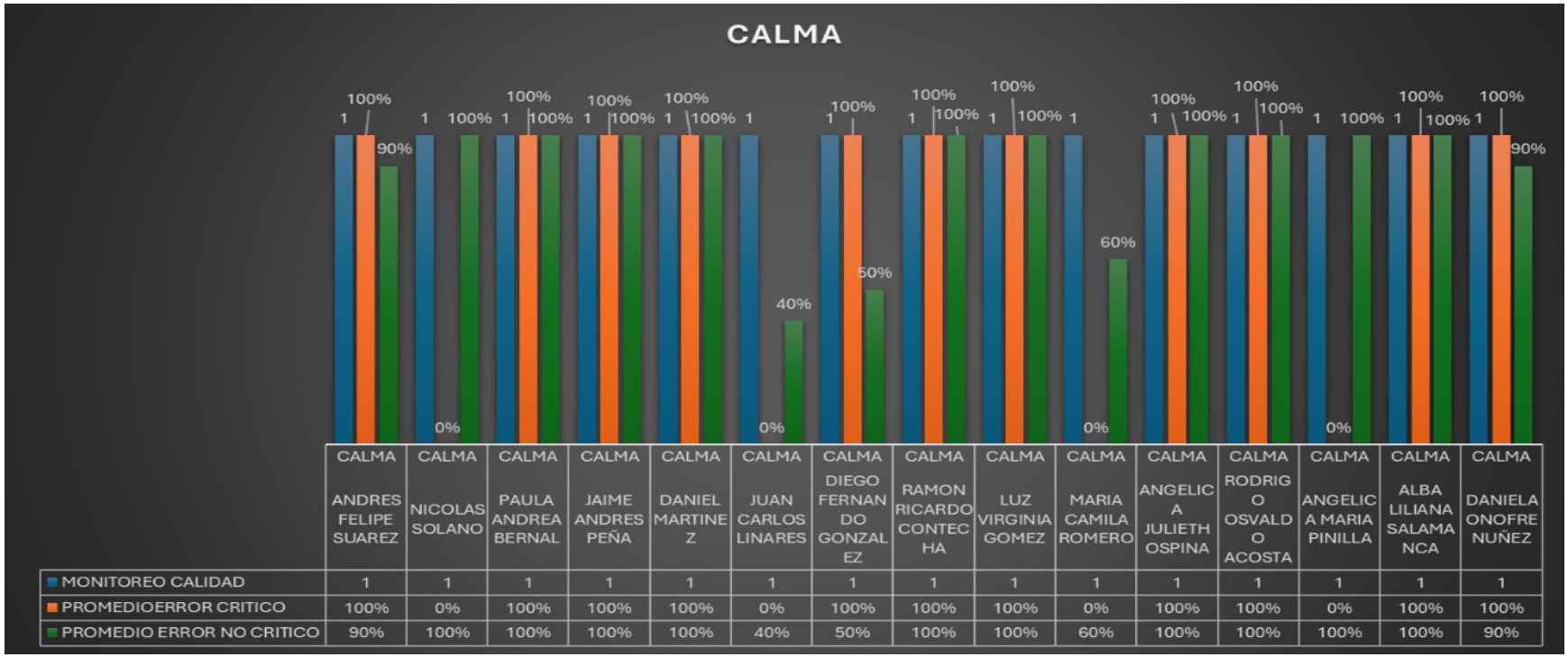
NOTAS DE CALIDAD MAYO 2024							
LINEA	MONITOREO 1		MONITOREO 2		PROMEDIO NOTA FINAL	PROMEDIO NOTA FINAL	LÍDER
	ERROR CRITICO	ERROR NO CRITICO	ERROR CRITICO	ERROR NO CRITICO	ERROR CRITICO	ERROR NO CRITICO	
Ramón Ricardo Contecha Llorente	100	100	100	100	100	100	Lorena Velandia
Andres Felipe Suarez Cabra	100	100	100	100	100	100	Lorena Velandia
Daniel Martinez Lopez	100	100	100	100	100	100	Lorena Velandia
Jaime Andres Peña Vargas	100	100	100	100	100	100	Lorena Velandia
Angelica Maria Pinilla Gomez	100	100	100	100	100	100	Lorena Velandia
Daniela Onofre Nuñez	100	100	100	100	100	100	Lorena Velandia
Nicolas Solano Abadia	0	100	100	100	50	100	Lorena Velandia
Luz Virginia Gomez Morales	100	100	100	100	100	100	Lorena Velandia
Diego Fernando Gonzalez Tuta	100	100	100	100	100	100	Lorena Velandia
Rodrigo Oswaldo Acosta Cepeda	100	100	100	100	100	100	Lorena Velandia
Maria Camila Romero Rios	0	100	100	100	50	100	Lorena Velandia
Paola Andrea Bernal Gonzalez	100	100	100	100	100	100	Lorena Velandia
Juan Carlos Linares Ruiz	100	100	0	100	50	100	Lorena Velandia
Angelica Julieth Ospina Jimenez	100	100	100	100	100	100	Lorena Velandia

A continuación, se presenta el resumen de las notas de calidad que se obtuvieron en el equipo de los y las agentes profesionales de acuerdo con las evaluaciones de monitoreo de llamadas en el mes de junio de 2024.

Resultado monitoreos línea Calma

Se realizaron un total de 15 monitoreos, el resultado promedio de la línea para EC (Error crítico) fue de 73% y en ENC (Error no crítico) 89%.

Se adjunta gráfica con las notas de monitoreo del mes de junio para todo el equipo de profesionales.



	CALMA ANDRES FELIPE SUAREZ	CALMA NICOLAS SOLANO	CALMA PAULA ANDREA BERNAL	CALMA JAIME ANDRES PEÑA	CALMA DANIEL MARTINEZ	CALMA JUAN CARLOS LINARES	CALMA DIEGO FERNANDO GONZALEZ	CALMA RAMON RICARDO CONTECHA	CALMA LUZ VIRGINIA GOMEZ	CALMA MARIA CAMILA ROMERO	CALMA ANGELICA JULIETH OSPINA	CALMA RODRIGO OSVALDO ACOSTA	CALMA ANGELICA MARIA PINILLA	CALMA ALBA LILIANA SALAMANCA	CALMA DANIELA ONOFRE NUÑEZ
MONITOREO CALIDAD	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
PROMEDIOERROR CRITICO	100%	0%	100%	100%	100%	0%	100%	100%	100%	0%	100%	100%	0%	100%	100%
PROMEDIO ERROR NO CRITICO	90%	100%	100%	100%	100%	40%	50%	100%	100%	60%	100%	100%	100%	100%	90%

El Top de los mejores resultados en notas de monitoreo fueron:

- Ramón Ricardo Contecha Llorente
- Daniel Martínez López
- Jaime Andrés Peña Vargas
- Luz Virginia Gómez Morales
- Rodrigo Oswaldo Acosta Cepeda
- Paola Andrea Bernal González
- Alba Liliana Salamanca
- Angelica Julieth Ospina Jiménez

El Top de los monitoreos con oportunidades de mejora fueron:

- Alba Liliana Salamanca
- Angelica María Pinilla Gómez
- Daniel Martínez López
- Daniela Onofre Núñez
- Diego Fernando González Tuta
- Nicolas Solano Abadía

A todos los y las profesionales la coordinadora operativa y de calidad les realizo envío de los monitoreos a través de correo corporativo realizando la retroalimentación y felicitación correspondiente, también a vuelta de correo se recibió por parte de los y las profesionales los compromisos adquiridos de cada uno de los monitoreos.

14. Gestión de supervisión operativa y de calidad Línea calma

Durante toda la operación de línea calma 2024, la coordinadora operativa y de calidad estuvo en constante comunicación con cada agente profesional por medio del chat corporativo plataforma slack, allí ha realizado el respectivo acompañamiento en las gestiones propias de la línea de manera diaria, semanal y mensual; ha realizado el seguimiento del uso adecuado de aplicativos, manejo de tiempos de descanso o pausas, el tiempo adecuado de documentación y/o tipificación de llamadas. También ha realizado el seguimiento del tráfico telefónico de la línea de manera semanal, diaria y hora a hora buscando cumplir a satisfacción los indicadores según contrato. También estuvo atenta a procesos de nómina entrega y reporte de novedades de manera mensual y quincenal, revisión y seguimiento de los agendamientos para espacios de psicoeducativo, (procesos abiertos, cerrados y finalizados, así como las sesiones de videoconferencia realizadas satisfactoriamente), realizó el seguimiento de indicadores de gestión por cada agente profesional. Se realizaron tareas administrativas como envío de correos electrónicos y mensajes con retroalimentaciones según las gestiones de cada uno de los profesionales, compartió de manera semanal las directrices o novedades de la secretaría buscando garantizar el cumplimiento de todas las actividades y compromisos adquiridos en la operación de la línea según el contrato.

A continuación, se presenta tabla con el total de reuniones y/o espacios de capacitación con el equipo de profesionales línea calma durante el I semestre de operación 2024.

Reuniones y capacitaciones calma 2024

MES	REUNIONES MISIONALES	REUNIONES PROFESIONALES + COORDINADORA Y BPO	CAPACITACIONES MISIONALES	FOCUS GROUP EQUILATERA	REUNIONES SEGUIMIENTO CONTRATO COORDINACIÓN
FEBRERO	0	0	0	0	0
MARZO	0	8	3	1	1
ABRIL	3	3	1	1	2
MAYO	0	0	0	1	4
JUNIO	2	0	0	0	3
Total	**5**	**11**	**4**	**3**	**10**

A continuación, se mencionan las reuniones, espacios de capacitación y/o capacitación, entre otros que se realizaron para el cada uno de los meses de operación de la línea calma este primer semestre del año 2024.

Para los 3 días operados en el mes de febrero no se realizaron reuniones o espacios de capacitación para los profesionales ya que en esos días se dio prioridad a la implementación de la línea.

Reuniones realizadas mes de marzo de 2024:

Para el mes de marzo de 2024, se realizaron diversos espacios de formación y/o reuniones de manera grupal y de manera individual con el fin de alinear temas y directrices, escuchar a los y las agentes profesionales en relación de sus

necesidades como formación o capacitaciones adicionales. A continuación, se enlistan las reuniones o espacios realizados durante el mes:

- Reunión CRM: Revisión de sistema de captura de información, ajustes y desarrollos nuevos, realizada el 01 de marzo de 2024.

- Reunión Matriz de calidad, monitoreo, retroalimentaciones: Revisión de la matriz de calidad para línea calma, realizada el 03 de marzo de 2024.

- Reunión temas operativos línea calma: revisión de acuerdos operativos, lineamientos y directrices para la atención, tipificación, registro en el sistema de captura sami CRM, novedades operativas, entre otros temas, realizada el 05 de marzo de 2024.

- Reunión equipo de servicio psicoeducativo: Revisión de agendamiento usuarios para psicoeducativo, manejo de lista de espera, cantidad de usuarios por profesional, capacitación de plataforma para grabación de sesiones, directrices entre otras, realizada el 06 de marzo de 2024.

- Socialización y capacitación sobre matriz de calidad, monitoreo, retroalimentaciones: Revisión de la matriz de calidad para línea calma en compañía de los y las agentes profesionales, capacitación de diligenciamiento de formato de retroalimentación de llamadas, aclaración de dudas. Realizada el 06 de marzo de 2024.

- Reunión semanal de seguimiento con secretaria: reunión semanal de seguimiento de indicadores y novedades de la línea, también seguimiento del cumplimiento del contrato, realizada 07 de marzo de 2024.

- Sesión de capacitación por parte de Soluciones BPO, seguridad y salud en el trabajo: se realizó sesión de capacitación con todo el equipo de agentes profesionales sobre seguridad y salud en el trabajo, realizada 08 de marzo de 2024.

- Espacio de formación, calma en conexión: círculo de las violencias: Sesión de capacitación con nuestra profesional abogada María Camila Martínez y todo el equipo de agentes profesionales, donde se abordó el tema de Círculo de las Violencias de género, realizada en 2 sesiones la primera el 07 de marzo y la segunda sesión el 12 de marzo de 2024.

- Espacio grupos Focales Simultáneos Narrativa Programa Calma: Sesión dirigida desde la secretaría de cultura hacia los y las agentes profesionales donde la actividad consistía en llenar un jamboard con el fin de recopilar cuáles eran las narrativas de línea calma, también se realiza la presentación de Felipe duarte y la presentación de agentes profesionales, realizada el 13 de marzo de 2024

- Capacitación de sistema de captura de información SAMI CRM: Se realizan diversas sesiones con todo el equipo capacitándose en el uso y funcionalidades del sistema de captura de información, realizada el 14 de marzo de 2024.

- Espacio calma en conexión: Diversidades de la experiencia Somos SCRD: Sesión dirigida desde la secretaría de cultura hacia los y las agentes profesionales donde se capacito sobre diversidades, este espacio fue dirigido por Jasón Pinillos, realizada el jueves 21 de marzo de 2024.

- Retroalimentaciones individuales y grupales: La supervisora realiza espacios individuales o en grupos con el fin de retroalimentar los hallazgos evidenciados en llamadas, tipificaciones y en indicadores de gestión para los y las agentes profesionales, se realiza refuerzo en temas de tipificaciones, directrices previas impartidas y seguimiento de novedades operativas, entre otros temas, realizada durante la semana entre 18 de marzo al 26 de marzo de 2024.

Reuniones realizadas mes de abril de 2024:

Para el mes de abril de 2024, se realizaron espacios de formación y/o reuniones de manera grupal y de manera individual con el fin de alinear temas y directrices, escuchar a los y las agentes profesionales en relación de sus necesidades como formación o capacitaciones adicionales. A continuación, se enlistan las reuniones o espacios realizados durante el mes:

- El 02/04/2024 se realizó la sesión mesa de trabajo supervisión de contrato y coordinadora operativa y de calidad, en esta sesión se revisó todo el sistema de captura de información SAMI CRM y se contrastó con el documento diccionario de datos de la línea calma, el propósito de este encuentro era corroborar que todo el sistema de captura tuviese todos los campos y modales según el documento. En esta sesión participó la coordinadora operativa y de calidad, Johan castro y José Diaz.

- El 08/04/2024 se realizó presentación entre la profesional nueva para línea calma, la psicóloga Alba Liliana Salamanca, la coordinadora operativa y el profesional Rodrigo Acosta quien para el momento apoyaría las gestiones de formación o capacitación para la profesional, se dieron directrices en la sesión y se informó sobre el cronograma de capacitación que duraría un total de 5 días.

- El 10/04/2024 el periódico espectador en conjunto con las personas de comunicaciones de la secretaría de cultura, solicitaron a la le coordinación de la línea, tener una entrevista con 2 profesionales donde pudiesen conversar generalidades de la línea y algunas experiencias; en esta sesión se citaron a participar a los profesionales Camila romero y juan Carlos Linares, la entrevista fue realizada virtual por la plataforma de zoom.

- El 10/04/2024 la coordinadora operativa y de calidad citó a una reunión a todo el equipo de profesionales de la línea con el objetivo de escucharlos, revisar y evaluar algunas propuestas entorno a los acuerdos operativos de la línea, revisión de horarios y descansos, también claridad en algunos temas y directrices de manejo de usuarios en la línea.

- El 11/04/2024 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 secretaria José Diaz el Contratista - Orientador Estrategia Línea Calma y en la supervisión CPS 02 2024, Julián Felipe Duarte, director transformaciones Culturales. En esta sesión se presentan indicadores de tráfico telefónico, novedades de personal, actividades realizadas en la semana y otros temas.

- El 11/04/2024 se realizó la reunión entre el equipo de desarrollo de soluciones BPO y la coordinadora operativa y de calidad para revisar novedades del sistema de captura SAMI y revisar el avance de desarrollo de las modales pendientes según el documento diccionario de la línea calma.

- El 11/04/2024 se realizó el primer 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 17/04/2024 se realizó reunión entre la coordinación operativa y de calidad y José Diaz el Contratista - Orientador Estrategia Línea Calma, donde se revisaron y adelantaron tareas y temas pendientes de reuniones semanales.

- El 19/04/2024 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 secretaria José Diaz el Contratista - Orientador Estrategia Línea Calma y en la supervisión CPS 02 2024, 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 19/04/2024 se realizó la capacitación orientación misional equipo Calma por parte del Contratista - Orientador Estrategia José Diaz, realizó presentación de la orientación misional de la línea, informando de donde nace la estrategia y las generalidades, en este espacio participó todo el equipo de profesionales y la coordinación operativa y de calidad.

- El 22/04/2024 se realizó el segundo focus group dirigido por la empresa de consultoría externa Equilátera, con la participación de 8 agentes profesionales de la línea, en este espacio se realizaron varias preguntas de la historia de la línea, socialización de algunas experiencias, opinión frente del impacto de la línea calma, consideraciones de logros y retos para futuras fases de la línea entre otras.

Reuniones realizadas mes de mayo de 2024:

Durante el mes de mayo no se realizaron espacios de formación y/o reuniones de manera grupal con el equipo de supervisión por parte de la secretaria.

A continuación, se mencionan las reuniones o espacios que se realizaron para el mes de mayo de 2024. También en la carpeta mega se encuentran almacenadas todas las actas con la información detallada de la sesión, compromisos entre otros.

- 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 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 03/05/2024 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 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, 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, 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, novedades de personal, actividades realizadas para el 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 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, novedades de personal, actividades realizadas para el personal entre otros temas.

Reuniones realizadas mes de junio de 2024:

A continuación, se mencionan las reuniones que se realizaron para el mes de junio de 2024.

- El 12/06/2024 se realizó la reunión orientación misional línea Calma, dirigida por José Diaz Contratista - Orientador Estrategia Línea Calma (Contratista) Apoyo a la supervisión CPS 02 2024, a todo el equipo de profesionales de la línea calma incluyendo la abogada y la coordinadora operativa y de calidad. Esta sesión tenía como propósito brindar información sobre el funcionamiento de la Línea Calma en los próximos meses, fecha de terminación del contrato con el actual operador Soluciones BPO y las actividades que se tendrían previstas para el cierre de la línea y la operación. El profesional Ramon Contecha realizo el acta de la sesión, la misma también fue enviada por la coordinadora operativa y de calidad a todo el equipo y se almacenó en carpeta segura Mega.
- El 14/06/2024 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 Lorena Velandia, y por parte de la secretaría el contratista Enlace territorial – Johan Treffy Castro y Julián Felipe Duarte Supervisor del CPS 02/2024 director Transformaciones Culturales. En esta sesión se presentaron indicadores de tráfico telefónico diario, semanal y hora a hora, también se revisaron las tipificaciones de llamadas, las novedades de personal y actividades realizadas durante la semana. Lorena Velandia realizó y envió acta de la sesión, la misma también se almacena en carpeta segura Mega.
- El 21/06/2024 se realizó la reunión semanal de seguimiento al contrato con secretaria, en esta sesión participó la directora de operaciones Johana Chalarca, la coordinadora operativa y de calidad Lorena Velandia, y por parte de la secretaría el contratista Enlace territorial – Johan Treffy Castro y José Díaz Contratista - Orientador

Estrategia Línea Calma (Contratista) Apoyo a la supervisión CPS 02 2024. En esta sesión se presentaron indicadores de tráfico telefónico diario, semanal y hora a hora, también se revisaron las tipificaciones de llamadas, las novedades de personal y actividades realizadas durante la semana. Lorena Velandia realizó y envió acta de la sesión, la misma también se almacena en carpeta segura Mega.

- El 28/06/2024 se realizó la reunión de Cierre y retroalimentación evaluación equipo calma, dirigida por José Diaz Contratista - Orientador Estrategia Línea Calma (Contratista) Apoyo a la supervisión CPS 02 2024, a todo el equipo de profesionales de la línea calma incluyendo la abogada y la coordinadora operativa y de calidad. En esta sesión se realizó la retroalimentación general a todo el equipo de profesionales de la línea calma, se aclararon dudas sobre la siguiente licitación de la línea, se brindaron agradecimientos por el trabajo realizado en esta fase. Lorena Velandia realizó y envió acta de la sesión, la misma también se almacena en carpeta segura Mega.
- El 28/06/2024 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 Lorena Velandia, y por parte de la secretaría el contratista José Díaz Contratista - Orientador Estrategia Línea Calma, Apoyo a la supervisión CPS 02 2024, también el contratista Enlace territorial – Johan Treffy Castro y Julián Felipe Duarte Supervisor del CPS 02/2024 director Transformaciones Culturales. En esta sesión se presentaron indicadores de tráfico telefónico diario, semanal y hora a hora, también se revisaron las tipificaciones de llamadas, las novedades de personal y actividades realizadas durante la semana. Lorena Velandia realizó y envió acta de la sesión, la misma también se almacena en carpeta segura Mega.

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

Durante todo el tiempo del contrato y de acuerdo con lo establecido por el área de bienestar y seguridad y salud en el trabajo del operador soluciones BPO, con el apoyo de la supervisión operativa y de calidad se ha acordado la realización de espacios de pausas activas durante las diferentes jornadas de trabajo sea presencial o de manera virtual, también la coordinadora operativa y de calidad ha enviado de manera periódica material audiovisual a través de correo electrónico corporativo sobre pausas activas para su realización en la línea. Se realizó el diligenciamiento del documento registro

de pausas activas dispuesto por soluciones BPO; planilla pausas activas junio soluciones BPO 2024, dicho archivo fue diligenciado de manera mensual y se adjuntó cada mes como archivo anexo en la entrega mensual de informes.

16. Reportes línea calma

Durante toda la vigencia del contrato de operación de línea calma iniciando el 27 de febrero 2024 hasta el 29 de junio 2024, la coordinadora operativa y de calidad, realizó el análisis y seguimiento a los reportes de indicadores exportados de la plataforma mánager wolkvox, y realizo el envío de indicadores de manera diaria y semanal por medio de correo electrónico corporativo y también por WhatsApp a José Diaz Contratista - Orientador Estrategia Línea Calma (Contratista) Apoyo a la supervisión CPS 02 2024 y al supervisor de contrato Julián Felipe Duarte, director transformaciones Culturales; el tráfico telefónico diario, semanal, mensual con las gráficas del comportamiento de la línea calma, los informes mensuales con sus correspondientes anexos según contrato y anexo técnico.

Revisión de reportes diarios por parte de la supervisión

- 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.
- Número de usuarios en servicio psicoeducativo.
- Número de sesiones realizadas en servicio psicoeducativo.

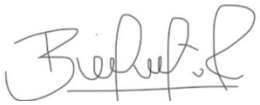
17. Glosario

Ítem	Definición

Llamadas Entrantes	Todas las llamadas que entran a los skill sean contestadas
Llamadas Contestadas 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 Crítico

El presente informe de gestión se elaboró con aportes de todo el equipo de línea Calma, para efectos se suscribe a los (4) días del mes de julio de 2024.

Elaborado por:



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

Elaborado por:



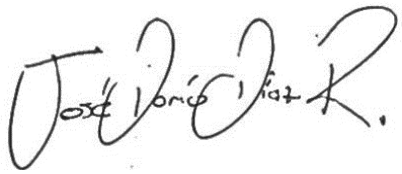
Johana Chalarca
directora de operaciones
Soluciones Bpo

Elaborado por:



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:



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