INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
DEL SERVICIO

PROYECTO: LÍNEA CALMA

FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME
08 JULIO 2024

CONTRATO NO 2 DE 2024

PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME:
01 DE JUNIO AL 29 DE JUNIO 2024

INFORME NÚMERO 5.

SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE

OBJETIVO DEL CONTRATO

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

OBJETIVO DEL INFORME

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

INFORME CENTRO DE CONTACTO SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE

1. ANS CONTRACTUALES

A continuación, se adjunta los ANS obtenidos para los días de atención del mes de junio de 2024, el presente informe contiene la información desde el **01 de junio al 29 de junio 2024**.

INDICADORES OPERATIVOS DE LLAMADAS

DEFINICIÓN DEL INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA	META
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%
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%

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

INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO

DEFINICIÓN DEL INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA	META
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
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%

La información detallada de tráfico telefónico se puede ver en la carpeta MEGA
https://mega.nz/folder/vIsR1JDZ#ratoRwiTTHUut-THQvKnwQ/folder/bNlnmTSI

Nota: El presente informe se presenta con los datos recopilados de la gestión operativa desde el **01 de junio al 29 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, y hasta el 29 de junio de 2024 se contó en la operación los 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 el espacio de psicoeducativo. También continúan vigentes según contratación los cargos de coordinadora operativa y de calidad y el cargo de Abogada o asesora jurídica para la línea.

A continuación, se relaciona tabla con cédulas, nombres completos, cargo asignado y estado según el personal designado para línea calma para el mes de junio 2024.

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

Dentro de las novedades del personal reportadas para el mes de junio de 2024, y de acuerdo con el horario laboral asignado a los profesionales en la línea, se reconocieron los siguientes recargos nocturnos ordinarios, recargos dominicales y festivos diurnos y nocturnos.

A continuación, se muestra la relación recargos para los agentes profesionales según quincena del 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

Para el mes de junio 2024 se presentaron 2 novedades de incapacidad médica, la una agente profesional reportó a la coordinadora operativa y de calidad su malestar físico y luego de asistir a su EPS le expidieron incapacidad médica, los soportes fueron enviados por parte de la coordinación operativa y de calidad área de talento humano del operador Soluciones BPO de manera oportuna según el conducto regular.

A continuación, relaciono la tabla con el detalle de cédulas, nombres de los profesionales y la cantidad de días en incapacidad médica.

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 y Mallas de turno

Para el mes de junio de 2024, se realiza la programación de mallas de turno garantizando la atención y cobertura de las llamadas, de lunes a viernes apertura de 7:00 am a 4:00 pm y turno de cierre de 02:30 pm a 10:30 pm, los sábados apertura de 8:00 am a 5:00 pm y turno de cierre 02:30 pm a 10:30 pm, y domingos turno de cierre de 02:30 pm a 10:30 pm. La programación de turnos para los fines de semana se realiza de tal manera que los profesionales puedan manejar su día de descanso según el contrato de trabajo y se cumplan las 47 horas laborales.

Desde el mes de marzo y hasta el mes de junio 2024 se mantuvo la segmentación del equipo de profesionales para realizar de manera organizada la atención de los 2 servicios de la línea (atención telefónica y psicoeducativos), en el mes de abril 2024 se incorporaron agentes profesionales al equipo de atención en servicio psicoeducativo, quedando así 8 profesionales para servicio psicoeducativo y 7 profesionales para la atención telefónica; con la salvedad que los agentes de servicio 2, psicoeducativo apoyan también la atención telefónica los días de no atención a sus usuarios.

A continuación, se presenta una tabla con nombres de los profesionales y la dedicación durante el mes de junio de 2024.

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:

Desde el inicio de la ejecución del contrato 27 de febrero del 2024 hasta el 29 de junio 2024, continúan vigentes los acuerdos previos de modalidad de trabajo en casa y presencial.

En su momento 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 mantienen para el mes de junio de 2024 los acuerdos previos desde la firma de contrato, se realizó la programación de mallas de turno con horarios rotativos semanales entre todos los profesionales. Los turnos de apertura en la línea iniciando a las 07:00 am y los turnos de cierre finalizando a las 10:30 pm se realizaron en modalidad de trabajo en casa. Los turnos en jornada intermedia diurna se realizaron desde la sede Emprendu calle 83 en modalidad presencial. Para lo que respecta en fines de semana y festivos se operó en modalidad de trabajo en casa todas las jornadas apertura y cierre.

La programación de malla de horarios se realizó de manera mensual y fue divulgada por medio del correo corporativo con todo el equipo de profesionales. También se encuentra almacenada en la carpeta mega https://mega.nz/folder/vIsR1JDZ#ratoRwiTTHUut-THQvKnwQ/folder/bNlnmTSI el documento de Anexo 10 - Malla de horarios Línea Calma junio 2024.xlsx

A continuación, se presentan las imágenes de los turnos para el equipo de profesionales para el mes de junio de 2024.

Dedicación	Agente Profesional	Sábado	Domingo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
		1/06/2024	2/06/2024	3/06/2024	4/06/2024	5/06/2024	6/06/2024	7/06/2024	8/06/2024	9/06/2024
Psicoeducativo	Maria Camila Romero Rios	DESCANSO	DESCANSO	DESCANSO	PSICO	PSICO	DIA FAMILIA	13:00-21:00	08:00-17:00	14:00-22:30
Psicoeducativo	Ramón Ricardo Contecha Llorente	DESCANSO	14:00-22:30	07:00-16:00	08:00-17:00	PSICO	PSICO	14:30-22:30	14:30-22:30	DESCANSO
Psicoeducativo	Rodrigo Oswaldo Acosta Cepeda	08:00-17:00	14:00-22:30	14:30-22:30	07:00-16:00	PSICO	PSICO	08:00-17:00	08:00-17:00	DESCANSO
Psicoeducativo	Andres Felipe Suarez Cabra	08:00-17:00	DESCANSO	DESCANSO	14:30-22:30	07:00-16:00	PSICO	08:00-17:00	DESCANSO	14:00-22:30
Psicoeducativo	Daniela Onofre Nuñez	14:30-22:30	DESCANSO	07:00-16:00	PSICO	07:00-16:00	07:00-16:00	PSICO	08:00-17:00	DESCANSO
Psicoeducativo	Nicolas Solano Abadia	DESCANSO	DESCANSO	DESCANSO	09:00-18:00	08:00-17:00	08:00-17:00	PSICO	DESCANSO	DESCANSO
Psicoeducativo	Daniel Martinez Lopez	DESCANSO	14:00-22:30	14:30-22:30	PSICO	14:30-22:30	14:30-22:30	13:00-21:00	14:30-22:30	14:00-22:30
Psicoeducativo	Alba Liliana Salamanca Cabrera	08:00-17:00	DESCANSO	DESCANSO	07:00-16:00	07:00-17:00	07:00-12:00	PSICO	DIA FAMILIA	DESCANSO
Atención llamadas	Paola Andrea Bernal Gonzalez	14:30-22:30	14:00-22:30	08:00-17:00	14:30-22:30	14:30-22:30	14:30-22:30	08:00-17:00	DESCANSO	DESCANSO
Atención llamadas	Diego Fernando Gonzalez Tuta	DESCANSO	DESCANSO	DESCANSO	08:00-17:00	08:00-17:00	08:00-17:00	14:30-22:30	14:30-22:30	DESCANSO
Atención llamadas	Angelica Julieth Ospina Jimenez	14:30-22:30	14:00-22:30	14:30-22:30	14:30-22:30	14:30-22:30	14:30-22:30	07:00-16:00	DESCANSO	DESCANSO
Atención llamadas	Angelica Maria Pinilla Gomez	DESCANSO	DESCANSO	DESCANSO	07:00-16:00	07:00-16:00	07:00-16:00	07:00-16:00	DESCANSO	14:00-22:30
Atención llamadas	Juan Carlos Linares Ruiz	DESCANSO	DESCANSO	08:00-17:00	08:00-17:00	08:00-17:00	08:00-17:00	13:00-21:00	DESCANSO	DESCANSO
Atención llamadas	Luz Virginia Gomez Morales	14:30-22:30	DESCANSO	14:30-22:30	14:30-22:30	14:30-22:30	14:30-22:30	08:00-17:00	14:30-22:30	14:00-22:30
Atención llamadas	Jaime Andres Peña Vargas	08:00-17:00	DESCANSO	DESCANSO	14:30-22:30	14:30-22:30	14:30-22:30	08:00-17:00	DESCANSO	DESCANSO
Coordinación	Beidy Lorena Velandia Linares	DESCANSO	DESCANSO	07:00-17:00	07:00-17:00	07:00-17:00	07:00-17:00	07:00-17:00	DESCANSO	DESCANSO
Apoyo Juridico	María Camila Martinez Galvis	DESCANSO	DESCANSO	Horarios rotativos para atenciones juridicas telefonicas					DESCANSO	DESCANSO

Dedicación	Agente Profesional		Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
			10/06/2024	11/06/2024	12/06/2024	13/06/2024	14/06/2024	15/06/2024	16/06/2024
Psicoeducativo	Maria Camila Romero Rios	Home	08:00-17:00	PSICO	PSICO	07:00-16:00	08:00-17:00	DESCANSO	DESCANSO
Psicoeducativo	Ramón Ricardo Contecha Llorente	Home	DESCANSO	07:00-16:00	07:00-16:00	08:00-17:00	14:30-22:30	14:30-22:30	DESCANSO
Psicoeducativo	Rodrigo Oswaldo Acosta Cepeda	Home	08:00-17:00	DESCANSO	PSICO	PSICO	08:00-17:00	14:30-22:30	14:00-22:30
Psicoeducativo	Andres Felipe Suarez Cabra	Home	14:30-22:30	14:30-22:30	10:00- 19:00	PSICO	14:30-22:30	DESCANSO	DESCANSO
Psicoeducativo	Daniela Onofre Nuñez	Home	DESCANSO	PSICO	14:30-22:30	14:30-22:30	PSICO	08:00-17:00	14:00-22:30
Psicoeducativo	Nicolas Solano Abadia	Home	DESCANSO	14:30-22:30	14:30-22:30	14:30-22:30	PSICO	08:00-17:00	DESCANSO
Psicoeducativo	Daniel Martinez Lopez	Home	14:30-22:30	PSICO	14:30-22:30	14:30-22:30	DIA FAMILIA	DESCANSO	DESCANSO
Psicoeducativo	Alba Liliana Salamanca Cabrera	Oficina	DESCANSO	08:00-17:00	10:00- 19:00	07:00-12:00	PSICO	DESCANSO	DESCANSO
Atención llamadas	Paola Andrea Bernal Gonzalez	Oficina	DESCANSO	08:00-17:00	10:00- 19:00	08:00-17:00	08:00-17:00	14:30-22:30	14:00-22:30
Atención llamadas	Diego Fernando Gonzalez Tuta	Home	14:30-22:30	14:30-22:30	14:30-22:30	14:30-22:30	DIA FAMILIA	DESCANSO	DESCANSO
Atención llamadas	Angelica Julieth Ospina Jimenez	Oficina	07:00-16:00	14:30-22:30	INCAPACIDAD	INCAPACIDAD	14:30-22:30	DESCANSO	DESCANSO
Atención llamadas	Angelica Maria Pinilla Gomez	Home	07:00-16:00	07:00-16:00	07:00-16:00	07:00-16:00	14:30-22:30	DESCANSO	DESCANSO
Atención llamadas	Juan Carlos Linares Ruiz	Home	14:30-22:30	14:30-22:30	14:30-22:30	14:30-22:30	07:00-16:00	DESCANSO	14:00-22:30
Atención llamadas	Luz Virginia Gomez Morales	Oficina	08:00-17:00	08:00-17:00	10:00- 19:00	08:00-17:00	14:30-22:30	08:00-17:00	DESCANSO
Atención llamadas	Jaime Andres Peña Vargas	N	DESCANSO	07:00-16:00	07:00-16:00	07:00-16:00	07:00-16:00	14:30-22:30	14:00-22:30
Coordinación	Beidy Lorena Velandia Linares		07:00-17:00	07:00-17:00	07:00-17:00	07:00-17:00	07:00-17:00	DESCANSO	DESCANSO
Apoyo Juridico	María Camila Martinez Galvis		Horarios rotativos para atenciones juridicas telefonicas					DESCANSO	DESCANSO

Dedicación	Agente Profesional		Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
			17/06/2024	18/06/2024	19/06/2024	20/06/2024	21/06/2024	22/06/2024	23/06/2024
Psicoeducativo	Maria Camila Romero Rios	Home	PSICO	PSICO	14:30-22:30	14:30-22:30	DESCANSO	08:00-17:00	14:00-22:30
Psicoeducativo	Ramón Ricardo Contecha Llorente	Home	08:00-17:00	08:00-17:00	07:00-16:00	07:00-16:00	07:00-16:00	14:30-22:30	DESCANSO
Psicoeducativo	Rodrigo Oswaldo Acosta Cepeda	Home	13:00-21:00	14:30-22:30	13:00-21:00	13:00-21:00	07:00-16:00	DESCANSO	DESCANSO
Psicoeducativo	Andres Felipe Suarez Cabra	Home	DIA FAMILIA	14:30-22:30	13:00-21:00	PSICO	DESCANSO	08:00-17:00	14:00-22:30
Psicoeducativo	Daniela Onofre Nuñez	Home	PSICO	PSICO	14:30-22:30	14:30-22:30	14:30-22:30	DESCANSO	DESCANSO
Psicoeducativo	Nicolas Solano Abadia	Home	PSICO	13:00-21:00	14:30-22:30	14:30-22:30	14:30-22:30	DESCANSO	DESCANSO
Psicoeducativo	Daniel Martinez Lopez	Oficina	DESCANSO	PSICO	08:00-17:00	08:00-17:00	DESCANSO	14:30-22:30	14:00-22:30
Psicoeducativo	Alba Liliana Salamanca Cabrera	Home	07:00-16:00	07:00-16:00	07:00-17:00	DESCANSO	PSICO	DESCANSO	14:00-22:30
Atención llamadas	Paola Andrea Bernal Gonzalez	Home	14:30-22:30	14:30-22:30	14:30-22:30	14:30-22:30	DIA FAMILIA	DESCANSO	DESCANSO
Atención llamadas	Diego Fernando Gonzalez Tuta	Oficina	08:00-17:00	08:00-17:00	08:00-17:00	08:00-17:00	08:00-17:00	DESCANSO	DESCANSO
Atención llamadas	Angelica Julieth Ospina Jimenez	Home	INCAPACIDAD	INCAPACIDAD	INCAPACIDAD	14:30-22:30	DESCANSO	08:00-17:00	14:00-22:30
Atención llamadas	Angelica Maria Pinilla Gomez	Oficina	08:00-17:00	08:00-17:00	08:00-17:00	08:00-17:00	14:30-22:30	14:30-22:30	DESCANSO
Atención llamadas	Juan Carlos Linares Ruiz	Home	DIA FAMILIA	07:00-16:00	07:00-16:00	07:00-16:00	07:00-16:00	08:00-17:00	DESCANSO
Atención llamadas	Luz Virginia Gomez Morales	Home	14:30-22:30	07:00-16:00	07:00-16:00	07:00-16:00	14:30-22:30	14:30-22:30	DESCANSO
Atención llamadas	Jaime Andres Peña Vargas	Oficina	14:30-22:30	15:30-22:30	08:00-17:00	08:00-17:00	14:30-22:30	DESCANSO	DESCANSO
Coordinación	Beidy Lorena Velandia Linares		07:00-17:00	07:00-17:00	07:00-17:00	07:00-17:00	07:00-17:00	DESCANSO	DESCANSO
Apoyo Juridico	María Camila Martinez Galvis		Horarios rotativos para atenciones juridicas telefonicas					DESCANSO	DESCANSO

Dedicación	Agente Profesional		Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
			24/06/2024	25/06/2024	26/06/2024	27/06/2024	28/06/2024	29/06/2024	30/06/2024
Psicoeducativo	Maria Camila Romero Rios	Oficina	14:30-22:30	PSICO	08:00-17:00	08:00-17:00	07:00-16:00	DESCANSO	CIERRE LINEA
Psicoeducativo	Ramón Ricardo Contecha Llorente	Oficina	08:00-17:00	08:00-17:00	08:00-17:00	08:00-17:00	08:00-17:00	DESCANSO	CIERRE LINEA
Psicoeducativo	Rodrigo Oswaldo Acosta Cepeda	Oficina	14:30-22:30	14:30-22:30	PSICO	PSICO	08:00-17:00	08:00-17:00	CIERRE LINEA
Psicoeducativo	Andres Felipe Suarez Cabra	Home	14:30-22:30	14:30-22:30	08:00-17:00	PSICO	14:30-22:30	08:00-17:00	CIERRE LINEA
Psicoeducativo	Daniela Onofre Nuñez	Home	PSICO	07:00-16:00	DIA FAMILIA	14:30-22:30	14:30-22:30	14:30-22:30	CIERRE LINEA
Psicoeducativo	Nicolas Solano Abadia	Oficina	DIA FAMILIA	PSICO	08:00-17:00	08:00-17:00	08:00-17:00	PRIDE	CIERRE LINEA
Psicoeducativo	Daniel Martinez Lopez	Home	13:00-21:00	PSICO	14:30-22:30	14:30-22:30	14:30-22:30	DESCANSO	CIERRE LINEA
Psicoeducativo	Alba Liliana Salamanca Cabrera	Home	07:00-16:00	07:00-16:00	07:00-17:00	DESCANSO	PSICO	PRIDE	CIERRE LINEA
Atención llamadas	Paola Andrea Bernal Gonzalez	Oficina	08:00-17:00	08:00-17:00	08:00-17:00	08:00-17:00	08:00-17:00	08:00-17:00	CIERRE LINEA
Atención llamadas	Diego Fernando Gonzalez Tuta	Home	14:30-22:30	14:30-22:30	07:00-16:00	07:00-16:00	07:00-16:00	14:30-22:30	CIERRE LINEA
Atención llamadas	Angelica Julieth Ospina Jimenez	Home	08:00-17:00	08:00-17:00	14:30-22:30	14:30-22:30	DIA FAMILIA	08:00-17:00	CIERRE LINEA
Atención llamadas	Angelica Maria Pinilla Gomez	Home	DIA FAMILIA	EVENTO	07:00-16:00	07:00-16:00	07:00-16:00	DESCANSO	CIERRE LINEA
Atención llamadas	Juan Carlos Linares Ruiz	Home	07:00-16:00	14:30-22:30	14:30-22:30	07:00-16:00	14:30-22:30	PRIDE	CIERRE LINEA
Atención llamadas	Luz Virginia Gomez Morales	Oficina	08:00-17:00	08:00-17:00	08:00-17:00	08:00-17:00	08:00-17:00	14:30-22:30	CIERRE LINEA
Atención llamadas	Jaime Andres Peña Vargas	Home	14:30-22:30	14:30-22:30	14:30-22:30	14:30-22:30	14:30-22:30	14:30-22:30	CIERRE LINEA
Coordinación	Beidy Lorena Velandia Linares		07:00-17:00	07:00-17:00	07:00-17:00	07:00-17:00	07:00-17:00	DESCANSO	DESCANSO
Apoyo Juridico	María Camila Martinez Galvis		Horarios rotativos para atenciones juridicas telefonicas					DESCANSO	DESCANSO

5. Gestión Inbound

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 **01 de junio hasta el 29 de junio del 2024**.

Se recibieron para el mes de junio 2024 un total de **641** llamadas de las cuales **635** llamadas fueron atendidas de manera satisfactoria, y **6** abandonadas, se obtuvo un nivel de atención del **99%,** un nivel de abandono del **1%** y un promedio de conversación o TMO de **18 minutos con 08 segundos** en promedio.

Durante lo corrido de junio se realizó el análisis de llamadas fuera de horario, se registraron **11** llamadas, estas fueron recibidas entre el rango de hora de las 10:31 pm y 12:00 am. No se evidencio registro de llamadas en horario de madrugada, es decir desde la 01:00 am hasta las 6:59 am.

A continuación, se relaciona tabla con indicadores para el mes de junio de 2024:

Indicadores telefónicos mes

Mes	Recibidas	Atendidas	Abandonadas	Nivel de atención	Nivel de abandono	Promedio TMO
Junio	641	635	6	99%	1%	0:18:08
Total	**641**	**635**	**6**	**99%**	**1%**	**0:18:08**

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

Indicadores telefónicos por día

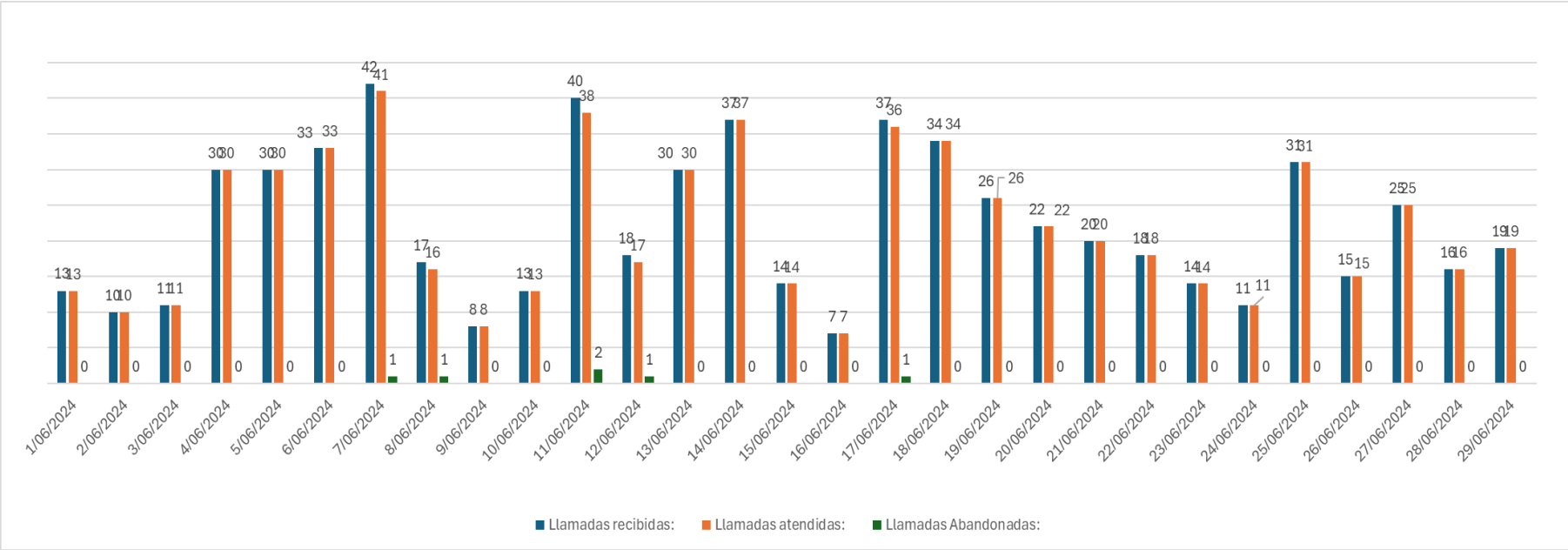
Dia	Mes	Recibidas	Atendidas	Abandonadas	Nivel de atención	Nivel de abandono
Sábado	1/06/2024	14	13	1	92.86 %	7.14%
Domingo	2/06/2024	12	10	2	83.33 %	16.67%
Lunes	3/06/2024	11	11	0	100.00 %	0.00%
Martes	4/06/2024	30	30	0	100.00 %	0.00%
Miércoles	5/06/2024	30	30	0	100.00 %	0.00%
Jueves	6/06/2024	36	33	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.



Dentro del análisis realizado para el tráfico telefónico por día de la semana, a continuación, se presenta tabla con el promedio de llamadas por día según el comportamiento del mes de junio 2024.

Indicadores promedio por día semana

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

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**.

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

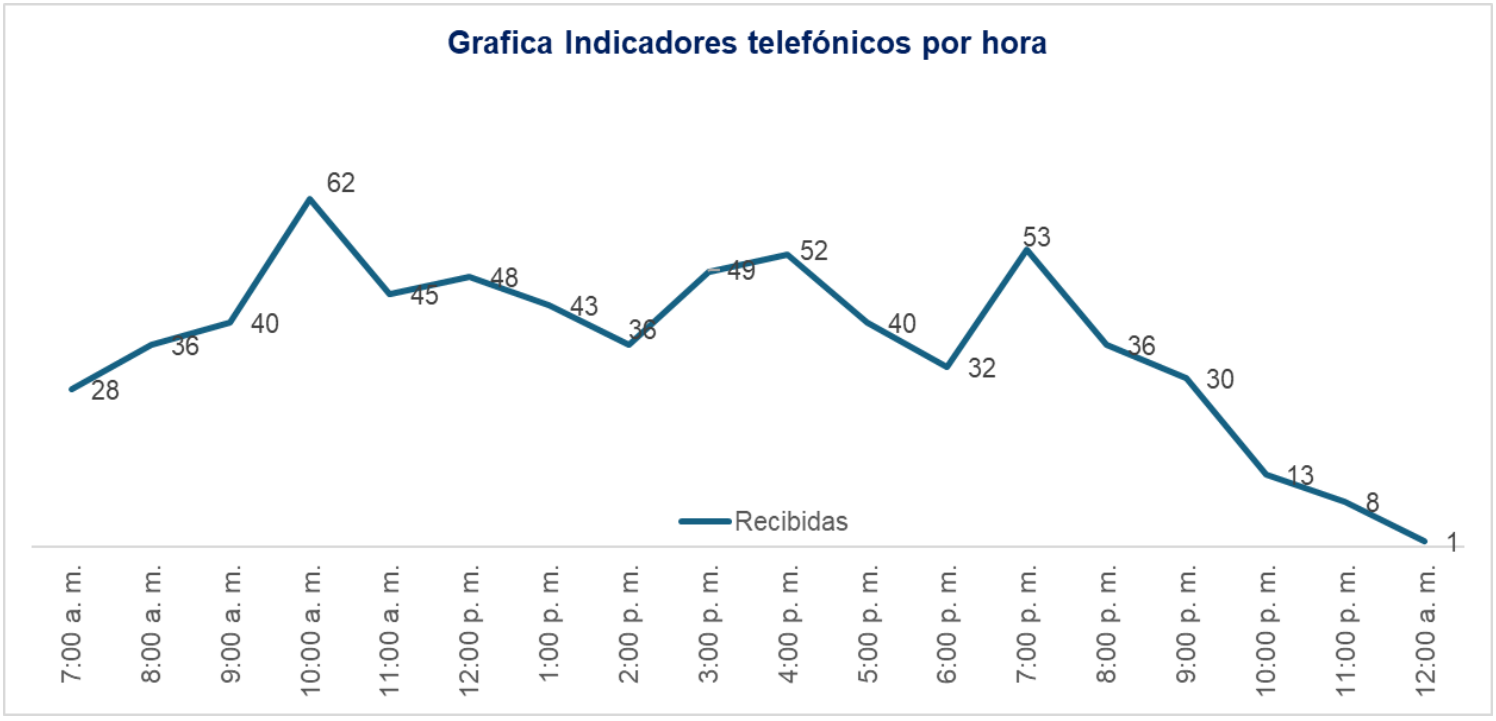
Indicadores telefónicos por hora

Hora	Recibidas	Atendidas	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel de abandono	Promedio TMO
7:00 a. m.	28	28	0	100.00 %	0.00%	0:02:41
8:00 a. m.	36	36	0	100.00 %	0.00%	0:19:56
9:00 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
1:00 p. m.	43	43	0	97.67 %	0.00%	0:18:26
2:00 p. m.	36	36	0	100.00 %	0.00%	0:20:34
3:00 p. m.	49	49	0	100.00 %	0.00%	0:18:38
4:00 p. m.	52	52	0	100.00 %	0.00%	0:18:06
5:00 p. m.	40	40	0	97.50 %	0.00%	0:18:23
6:00 p. m.	32	32	0	100.00 %	0.00%	0:20:09
7:00 p. m.	53	53	0	100.00 %	0.00%	0:13:49
8:00 p. m.	36	35	1	91.67 %	2.78%	0:23:57
9:00 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 Inbound y outbound:

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 totas las tipificaciones para el mes de junio de 2024 (Inbound y outbound).

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.

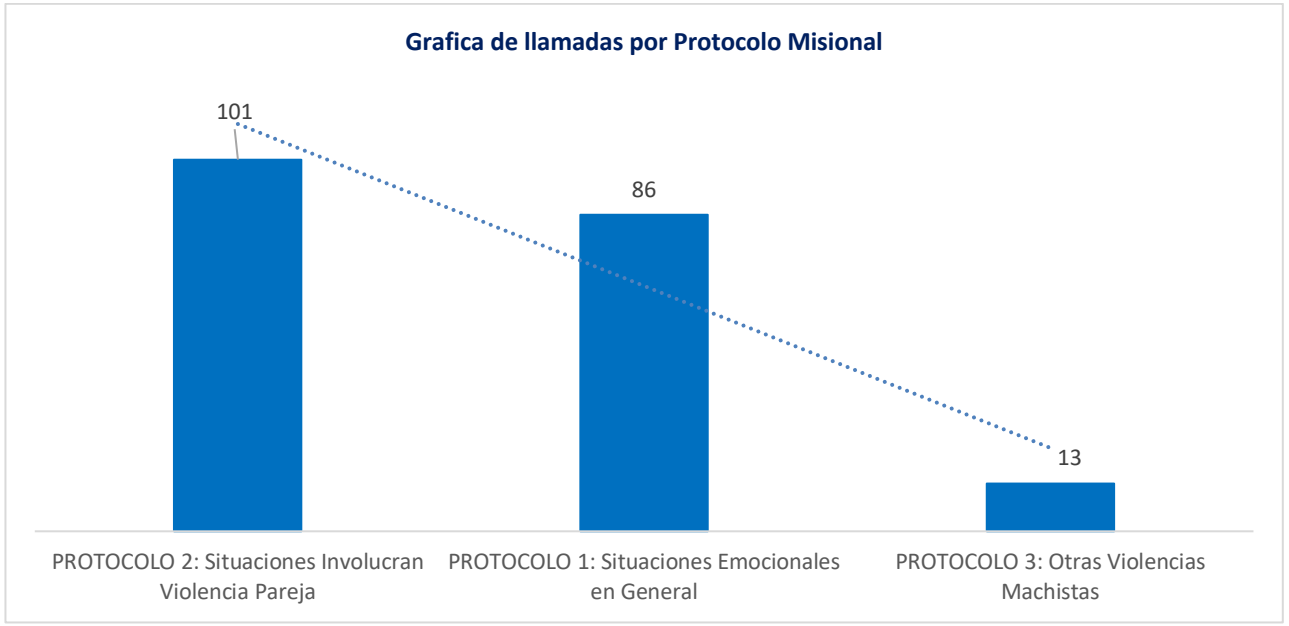
A continuación, se presenta tabla con las tipificaciones propiamente de protocolos misionales, donde se evidencia un total de 200 tipificaciones.

El protocolo con mayor cantidad de tipificaciones 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%.

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 general	**200**	**100%**

A continuación, se presenta gráfica para las llamadas tipificadas por tipo de protocolo de lo corrido del mes de junio de 2024.



En las tipificaciones por protocolo se revisó cuáles eran 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)

Cantidad de hombres por usuario único atendidos 2024

Se presenta tabla con la información de usuario único para el mes de junio de 2024. Es importante mencionar que el dato analizado como dato único es el teléfono de contacto desde el cual el ciudadano realiza la llamada a la línea calma.

Detalle de usuario único

MES	CANTIDAD
USUARIO UNICO JUNIO	409

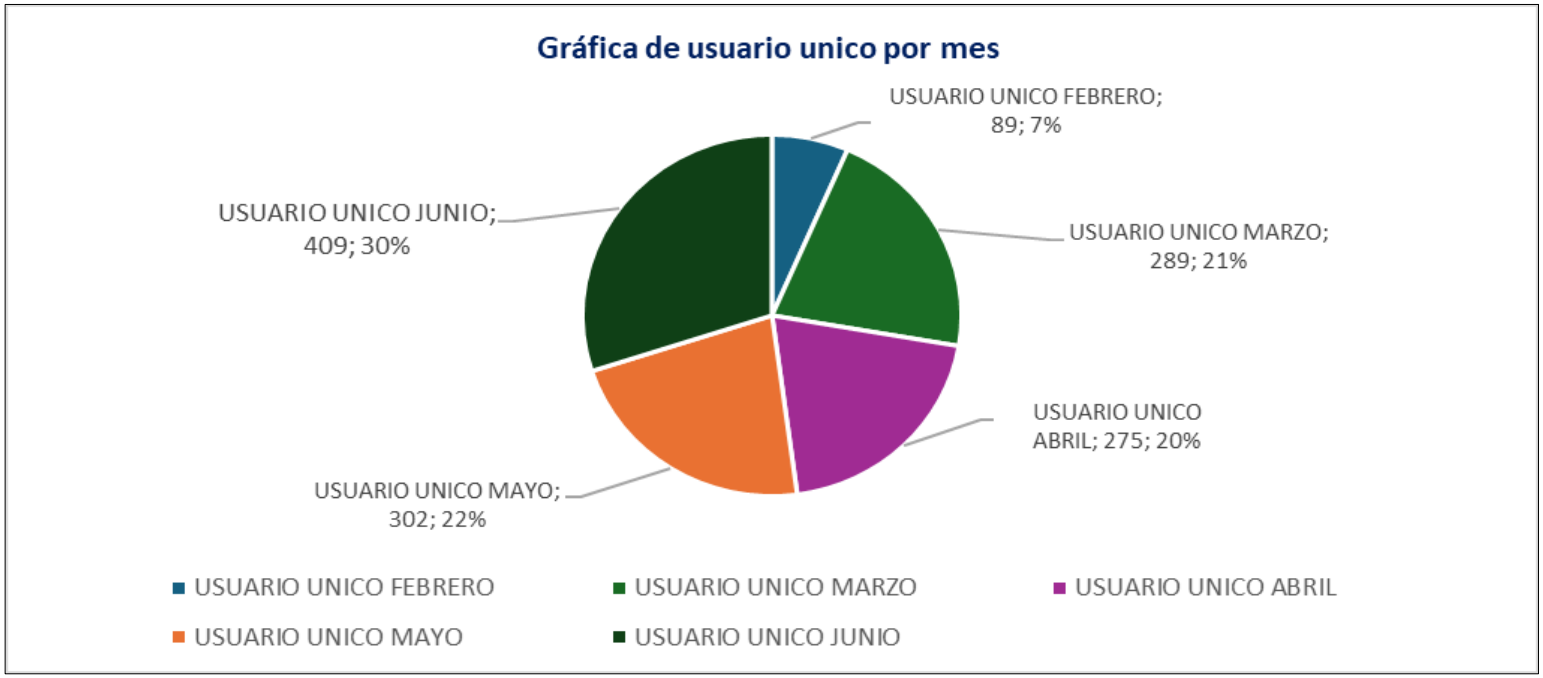
A continuación, se presenta tabla con la información de usuario único para lo operado en la línea calma mes a mes en el 2024.

El mes con mayor participación de usuario único según los datos corresponde al mes de junio de 2024

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).

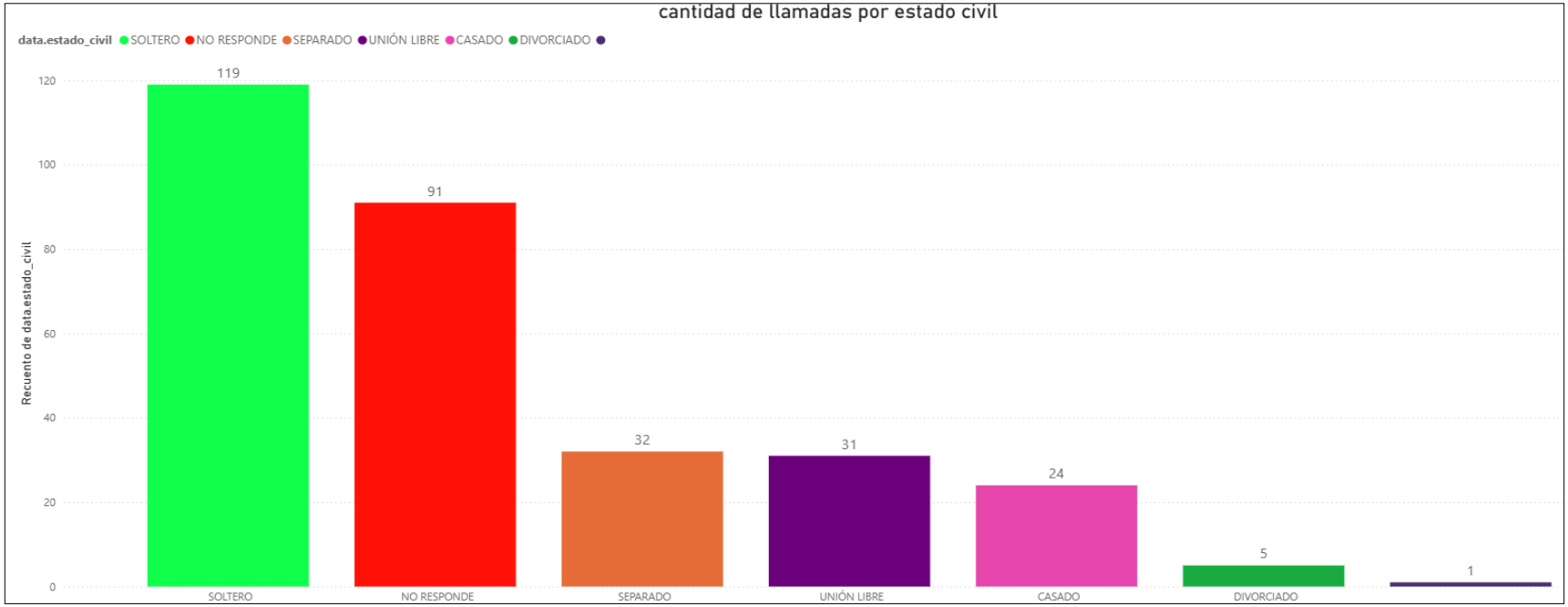
Los meses con mayor número de registro de usuario único corresponden a mayo y junio de 2024, mayo con un total de 302 registros y participación del 22% y junio con un total de 409 registros y una participación del 30%.

Análisis usuarios por estado civil

Se presenta gráfica de participación de usuarios que informaron su estado civil en las tipificaciones de llamada del mes de junio de 2024, se evidencia que 119 usuarios reportaron su estado civil como **“soltero”,** seguido de 32 usuarios en

estado civil **"separados",** 31 usuarios reportaron su estado civil como **"unión libre"** y 24 usuarios reportaron su estado civil como **"casados".** Hubo también 91 usuarios que **no respondieron** a la pregunta sobre su estado civil actual y solo 5 usuarios refirieron su estado civil como **"divorciado"** y 1 solo usuario reporto su estado civil como **"viudo".**

Gráfica con detalle de llamadas de usuario por estado civil

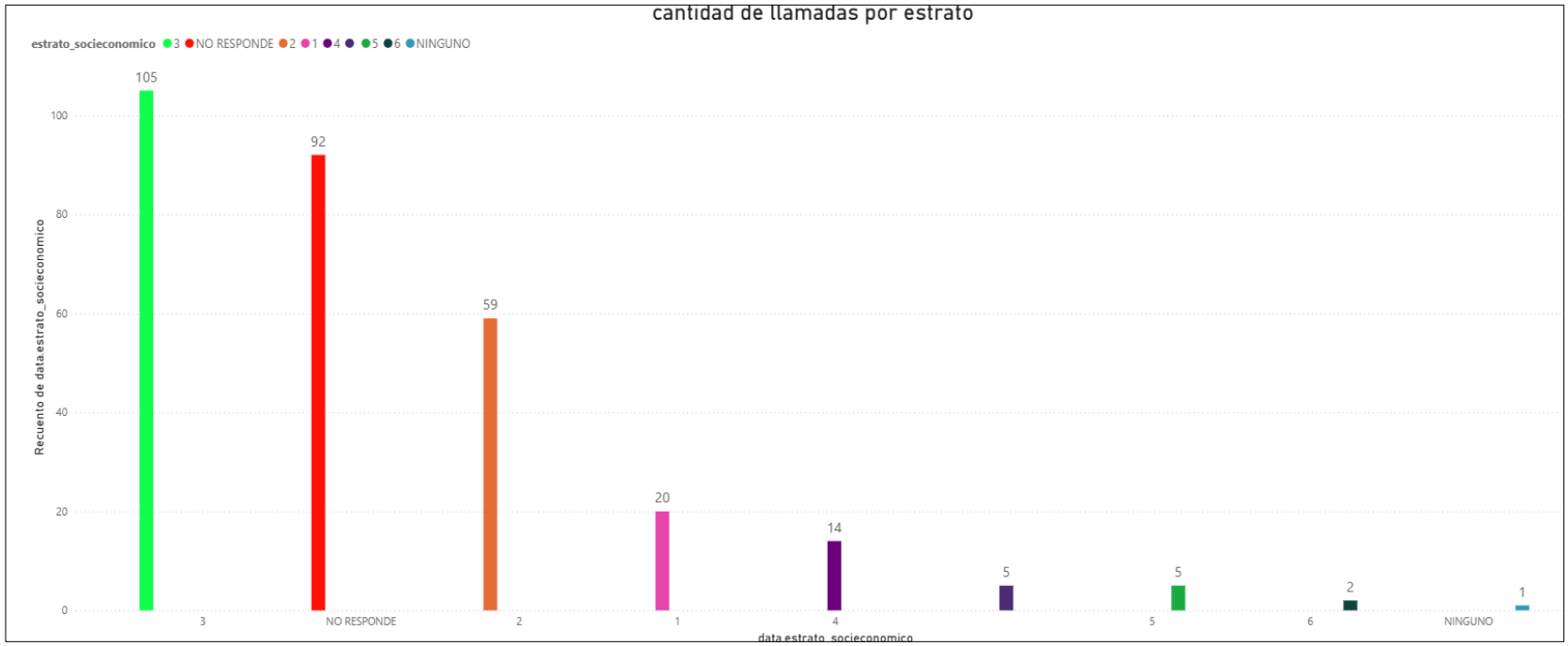


Análisis usuarios por estrato socioeconómico

A continuación, se presenta gráfica de participación de usuarios que informaron su estrato socioeconómico para el mes de junio de 2024, se evidencia que la mayor cantidad de usuarios que reportaron su estrato socioeconómico en las llamadas pertenecen al estrato 3 con un total de 105 tipificaciones, seguido el estrato 2 con un total de 59 tipificaciones y el estrato 1 con un total de 20 tipificaciones.

También hubo 92 tipificaciones donde el usuario no respondió sobre su estrato socioeconómico, 14 usuarios que refirieron estar en estrato socioeconómico 4, 5 usuarios refirieron pertenecer al estrato 5 y 2 usuarios al estrato 6.

gráfica con detalle de llamadas de usuario por estrato socioeconómico



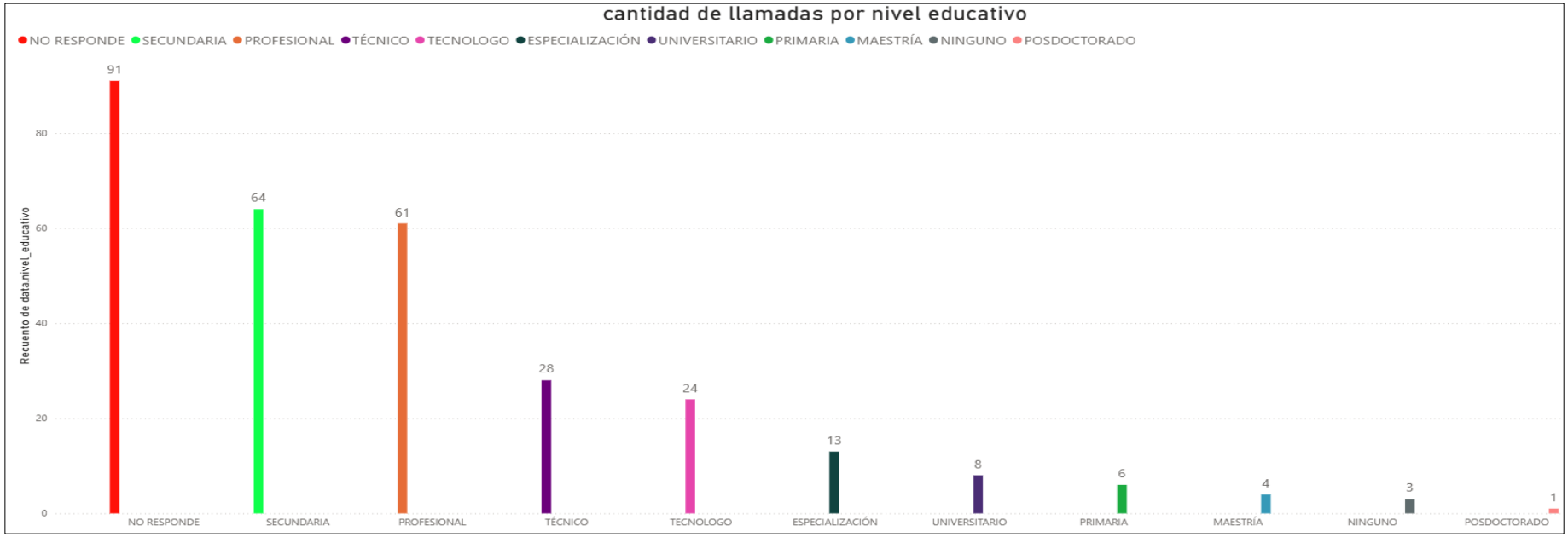
Análisis de usuarios por nivel educativo

De acuerdo con las tipificaciones del mes de junio de 2024, según lo referido por los usuarios respecto al nivel educativo reportaron lo siguiente; la mayor cantidad de usuarios, 64 de ellos refirieron estar en nivel educativo **“secundaria”**,

seguido de 61 usuarios que respondieron estar en nivel educativo **“profesional”**, 28 usuarios respondieron estar en nivel educativo **“técnico”** y 24 usuarios refirieron estar en nivel educativo **“tecnólogo”.**

Hubo 91 usuarios que no respondieron a la pregunta sobre el nivel educativo y en menor participación 13 usuarios respondieron estar en nivel educativo **“especialización”.**

Gráfica con detalle de llamadas de usuario por nivel educativo

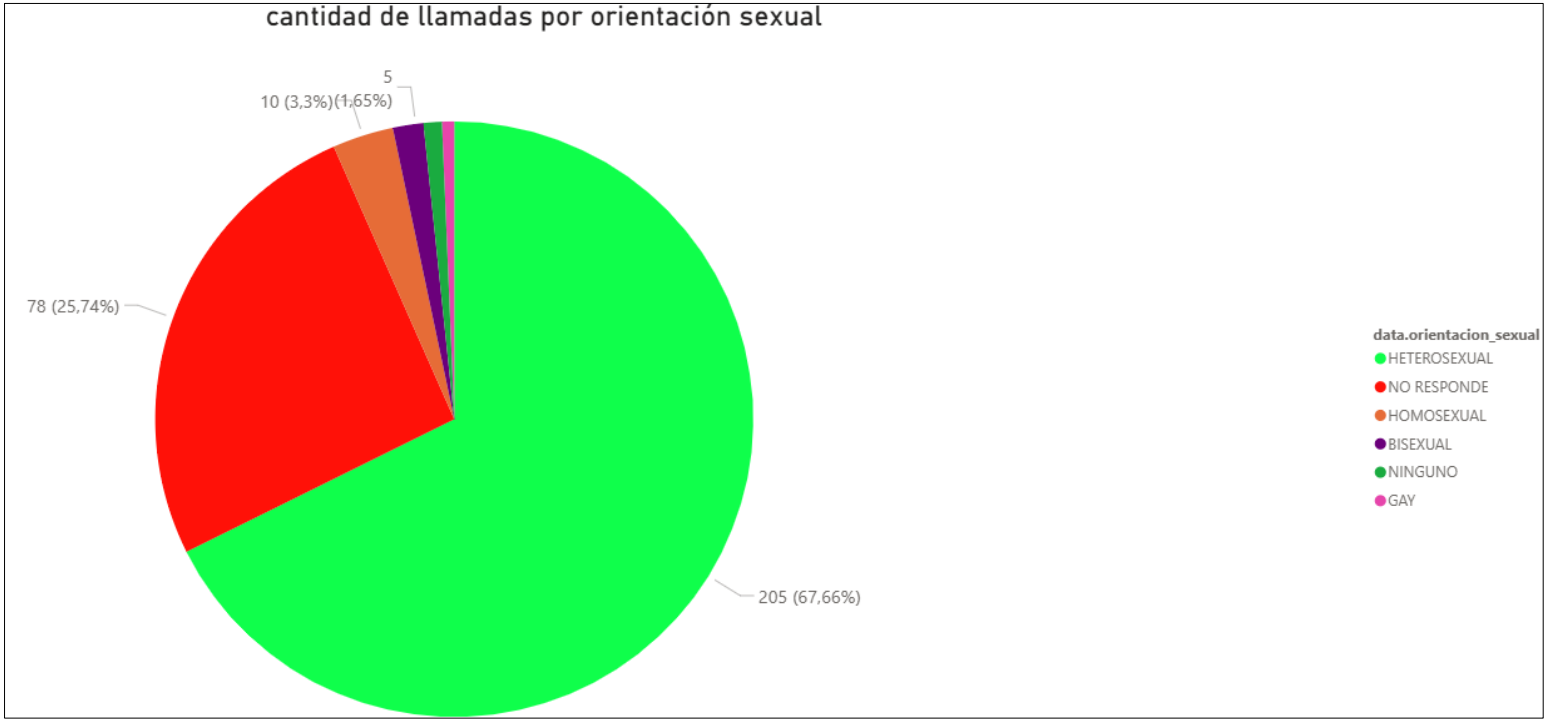


Análisis usuarios por orientación sexual

Según el análisis de llamadas y tipificaciones para la variable orientación sexual, 205 usuarios reportaron identificarse como personas heterosexuales, lo que corresponde al 67%, seguido de 78 usuarios que no respondieron a la pregunta,

siendo esta una participación del 25%, 10 usuarios refirieron identificarse como personas homosexuales, correspondiente al 3%, y 5 personas respondieron identificarse como personas bisexuales con participación del 1%.

Gráfica con detalle de llamadas de usuario por orientación sexual

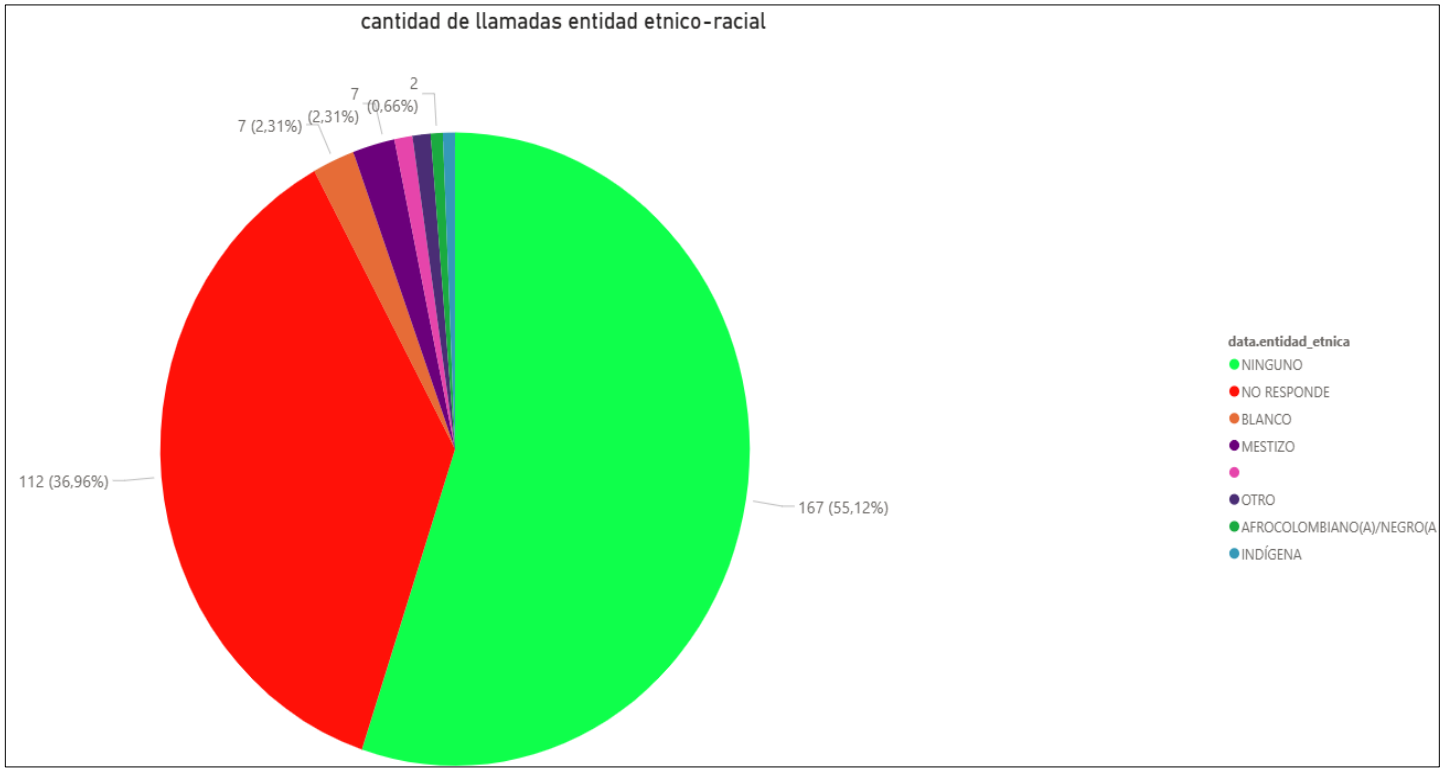


Análisis de usuarios por entidad étnico-racial

Para lo corrido del mes de junio de 2024 y según las respuestas de los usuarios a la pregunta ¿cómo se identifica según entidad étnico racial?, 167 usuarios manifestaron **"ninguno**" es decir no se identificaron dentro de ninguna categoría étnico racial, 112 usuarios no respondieron a la pregunta, seguido de 7 usuarios identificados como **"blancos",** 7

usuarios se identificaron como **“mestizos”,** 2 usuarios se identificaron como personas **“afrocolombianos negro(a)”** y 1 solo usuario se identificó como persona **“indígena”.**

Gráfica con detalle de llamadas de usuario por entidad étnico-racial



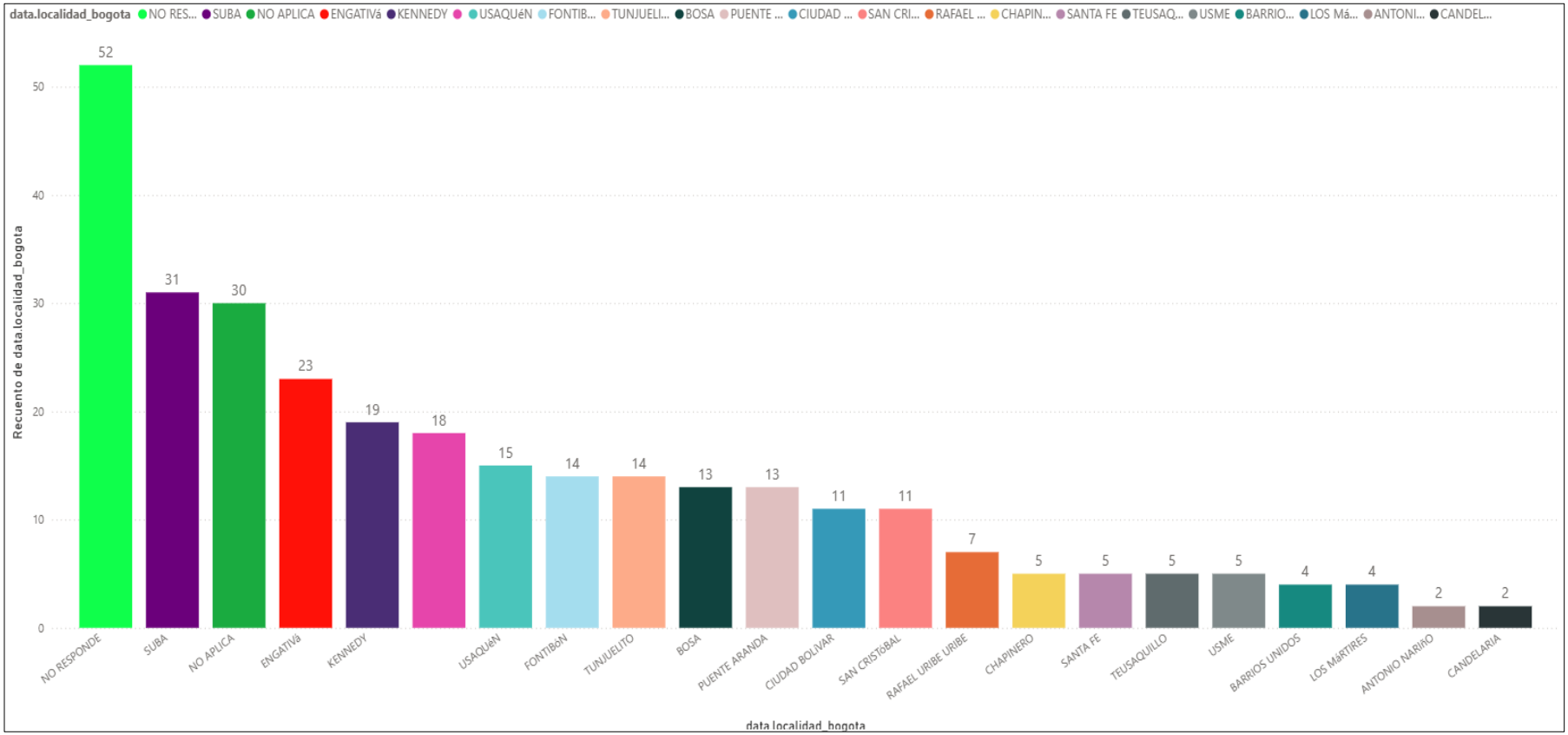
Análisis de usuarios por localidad en la ciudad de Bogotá

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 **“no responde”** con un total de 52 tipificaciones. Seguido de 31 tipificaciones de usuarios que respondieron pertenecer a la localidad de

Suba, 23 usuarios reportaron pertenecer a la localidad de Engativá, 19 usuarios respondieron pertenecer a la localidad de Kennedy y 15 usuarios respondieron pertenecer a la localidad de Usaquén.

A continuación, se coloca grafico de barras con el detalle de llamadas de usuarios por las diferentes localidades en la ciudad de Bogotá.

Gráfica con detalle de llamadas de usuario por localidades en Bogotá



7. Hombres en atención servicio psicoeducativo

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

A continuación, detallo cantidad de usuarios atendidos en el servicio psicoeducativo mes a mes de lo operado en línea calma 2024, en la tabla también se detalla el estado del proceso (cerrado o finalizado).

Para el mes de febrero y junio no se cerraron ni se finalizaron procesos de psicoeducativos, mientras que para los meses marzo, abril y mayo se lograron finalizar 26 procesos de psicoeducativo a satisfacción.

Detalle de Servicio Psicoeducativo mes a mes

MES	CERRADOS	FINALIZADOS
USUARIOS PSICOEDUCATIVO FEBRERO	0	0
USUARIOS PSICOEDUCATIVO MARZO	38	11
USUARIOS PSICOEDUCATIVO ABRIL	21	8
USUARIOS PSICOEDUCATIVO MAYO	18	7
USUARIOS PSICOEDUCATIVO JUNIO	0	0
Total, general	**77**	**26**

A continuación, detallo cantidad de usuarios activos para el mes de junio de 2024 por profesional y el estado del servicio psicoeducativo, también el número de sesiones satisfactorias.

Detalle de psicoeducativos por agente profesional

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 (USUARIO 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.

Para el mes de junio no quedaron usuarios en estado activo o en estado nuevo.

Se realizaron un total de **255 sesiones de videoconferencia** con los usuarios que aceptaron participar en el servicio 2: servicio psicoeducativo.

8. Hombres en acompañamiento jurídico

En orientaciones jurídicas telefónicas desde el 01 de junio al 29 de junio 2024 por parte de la profesional abogada María Camila Martínez Galvis, se han atendido a satisfacción **32 usuarios**, de 53 usuarios remitidos por las y los agentes profesionales, quedando así 21 usuarios a los que no se logró contacto (nunca contestaron) aunque se realizaron 3 intentos de contacto en fecha y hora distinta.

A continuación, se presenta tabla con el tipo de orientación si fue efectiva o no se logró contacto, con las cantidades y el porcentaje de participación. En lo corrido de junio se logró el contacto del 60% de usuarios remitidos a orientaciones jurídicas, mientras que el 40% de usuarios (21 usuarios) no se lograron contactar para dicha orientación jurídica telefónica.

Tipo de orientación	Cantidad	% participación
Llamadas efectivas	32	60%
No se logró contacto	21	40%
Total	**53**	**100%**

A continuación, se presenta una tabla con el tipo de asesoría que se ha realizado a los diferentes usuarios durante el mes de junio 2024.

Tipo de orientación	Total	% Participación
Proceso penal o medida protección en contra	18	15%
Visitas	16	14%
Penal (VIF/VSX)	16	14%
Alimentos	13	11%
"Violencias mutuas"	12	10%
Hombres víctimas de violencia	12	10%
Custodia	10	8%
Separación / Divorcio	8	7%
Medidas de protección	8	7%
otros	5	4%
Total	**118**	**100%**

Con respecto a las orientaciones jurídicas que se han realizado se evidencia que el 42% corresponde a Derecho civil (Familia), seguido de Derecho Penal con un 15% de participación. Y consultantes quienes manifiestan tener un proceso penal por violencia sexual o violencia intrafamiliar en contra o medidas de protección activas en contra tienen un 17% de participación.

Respecto a casos donde se manifestó un supuesto de violencias mutuas, se identificaron 12 asesorías a usuarios con un 10% de participación, estos casos hacen referencia a hombres reportan que cometieron algún tipo de violencia, en donde su pareja respondió a dichas agresiones.

En relación con las violencias contra hombres, se identificaron un total de 6 casos (5%), de los cuales 3 fueron perpetrados por mujeres y 3 por hombres. Dentro de estos porcentajes, se destaca que los casos de violencia contra hombres, perpetrados por mujeres, ocurrieron dentro del ámbito de la pareja. Sin embargo, también se evidencia violencia ejercida por otros hombres, siendo particularmente preocupante que dichos casos están relacionados con ‘‘ajustes de cuentas’’ u ‘‘honor masculino’’.

A continuación, se adjunta tabla con la cantidad de usuarios en orientación jurídica telefónica por localidades de la ciudad de Bogotá y su participación.

Localidad	cantidad	% Participación
Suba	7	14%
Ciudad Bolívar	6	12%
N/A	6	12%
Kennedy	5	10%
Engativá	4	8%
San Cristóbal	4	8%
Usme	3	6%
Mártires	3	6%
Santa Fe	2	4%
Puente Aranda	2	4%
Usaquén	2	4%

Fontibón	2	4%
Rafael Uribe Uribe	1	2%
Tunjuelito	1	2%
Candelaria	1	2%
Teusaquillo	1	2%
Otras ciudades/municipios	1	2%
Total	51	100%

Localidades: Finalmente, se evidencia que el 14% de los usuarios en orientaciones jurídicas telefónicas del mes de junio de 2024 indican pertenecer a la localidad de Suba, seguido de la localidad de Ciudad Bolívar con una participación del 12%.

Las localidades con menor participación corresponden a la localidad de Teusaquillo y Candelaria con 1 usuario en orientación jurídica telefónica con participación del 2% sobre todas las localidades en la ciudad de Bogotá.

Análisis y conclusiones de los datos:

El contexto actual de la violencia de género en Colombia es alarmante. A junio de 2024, 345 mujeres fueron víctimas de feminicidio[1] conforme a reportes de organizaciones de la sociedad civil. 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[2]. Estos datos subrayan la urgente necesidad de intervenciones efectivas para prevenir las violencias y deconstruir los roles de género y masculinidades violentas.

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

[2] 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.

El objetivo de este informe va más allá de presentar cifras y resultados, abarcando también un análisis cuantitativo y cualitativo de este mes 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 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 relación con el número de atenciones, a solicitud de la orientación misional se ha propuesto y desarrollado un plan de mejoramiento en colaboración con Lorena Velandia a principios de mes. En este plan se han delineado diversas estrategias, como la transferencia inmediata de llamadas, el seguimiento de casos en los que el usuario no responde, la reformulación de horarios y la socialización de cambios con los profesionales psicólogas y psicólogos. Como resultado de estas acciones, hemos observado un aumento en el número de llamadas atendidas. No obstante, seguimos trabajando en la implementación de este plan de acción con el objetivo de reducir los casos de llamadas no contestadas.

B. 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, se observa 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[3] 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.

Además, a partir del relato de los usuarios se identifica orientaciones inadecuadas por parte de funcionarios judiciales o administrativos en cuanto al enfoque de género, lo cual puede perpetuar o incluso profundizar las violencias. Esto se refleja, por ejemplo, en orientaciones inadecuadas a las parejas de los usuarios o en la aplicación técnica del enfoque

[3] 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.

sin llevar a cabo un análisis contextual y una adaptación al caso particular. Es fundamental que las instituciones adopten prácticas más sensibles y contextualizadas en materia de género para evitar contribuir involuntariamente a la perpetuación de situaciones de violencia. Esto requiere no solo la implementación de políticas adecuadas, sino también una formación continua y una reflexión crítica sobre las prácticas existentes.

C. Entre los temas de asesoría más consultados se encuentra el Derecho Civil (Familia), con un énfasis en preguntas relacionadas con el régimen de visitas, los 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.

D. 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.

E. 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.

F. Finalmente, también se consideró el porcentaje de hombres que afirmaron ser víctimas directas de algún tipo de violencia. Este mes, se observó que la mayoría de ellos sufrieron violencia psicológica y física, sin registrar agresiones sexuales este mes. Se analizó este porcentaje en relación con el sexo del perpetrador, encontrándose que dos de los tres casos reportados fueron cometidos por mujeres en el ámbito familiar (pareja o expareja). En los casos donde el perpetrador era hombre, predominaron las violencias físicas o económicas, como el incumplimiento de la cuota alimentaria por parte de los padres hacia sus hijos o violencias ejercidas contra sus madres, afectándoles también. Este mes es notable que la violencia contra hombres ocurrió en la mayoría de los casos, dentro del ámbito de pareja o en situaciones donde sus hijos fueron afectados por violencias psicológicas o económicas. Además, destacamos que, en casos no relacionados con violencias, uno de los usuarios solicitó asesoría jurídica para su padre de la tercera edad, siendo el usuario su cuidador principal. En respuesta, se implementó un enfoque interinstitucional proporcionando información sobre Manzanas de Cuidado.

   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.

G. Respecto a la distribución geográfica de los usuarios, las localidades de Suba y Ciudad Bolívar fueron las que más concentraron registro de atención jurídica. Resaltando que, se incrementó el número de participación de usuarios en otras localidades, sobre todo en Ciudad Bolívar a comparación de otros informes. 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.

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 a mayo 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, subrayando la importancia de abordar estas problemáticas de manera integral y con un enfoque de género.

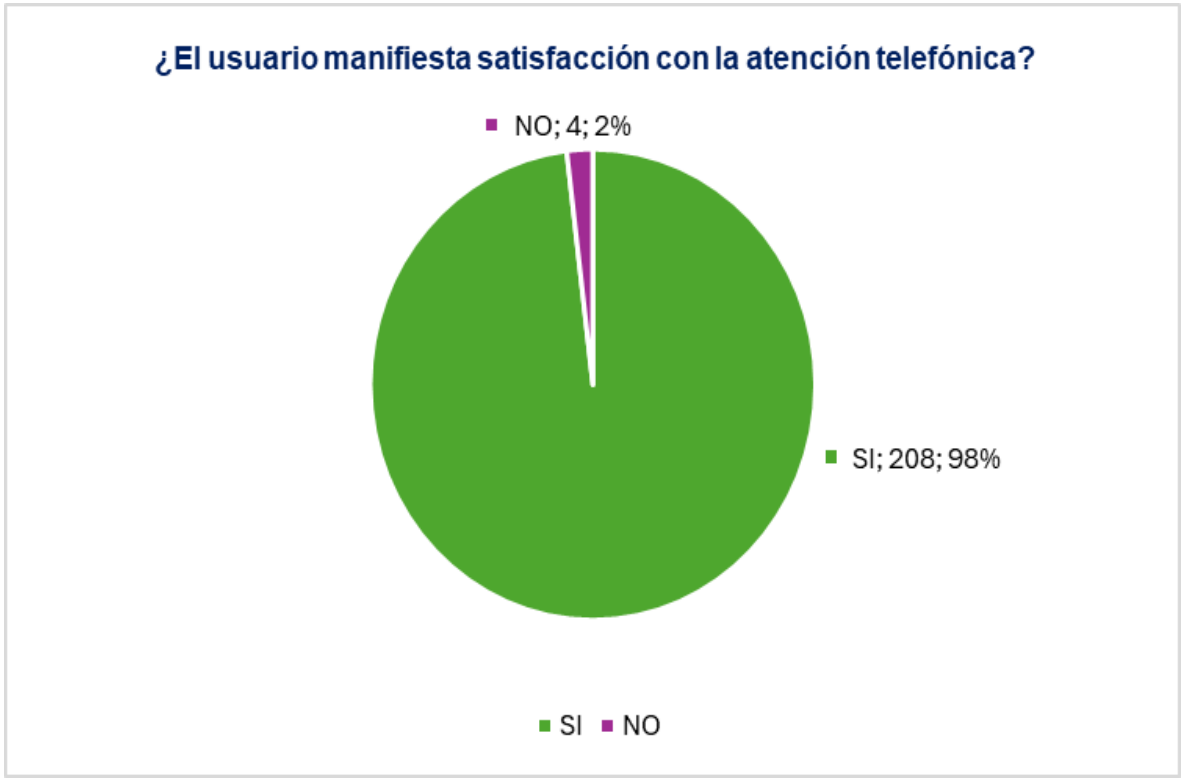
Estos datos evidencian la necesidad de continuar implementando estrategias de prevención de la violencia y de promoción de relaciones saludables y equitativas.

Análisis realizado por: María Camila Martínez - Abogada, línea Calma.

9. Satisfacción y efectividad:

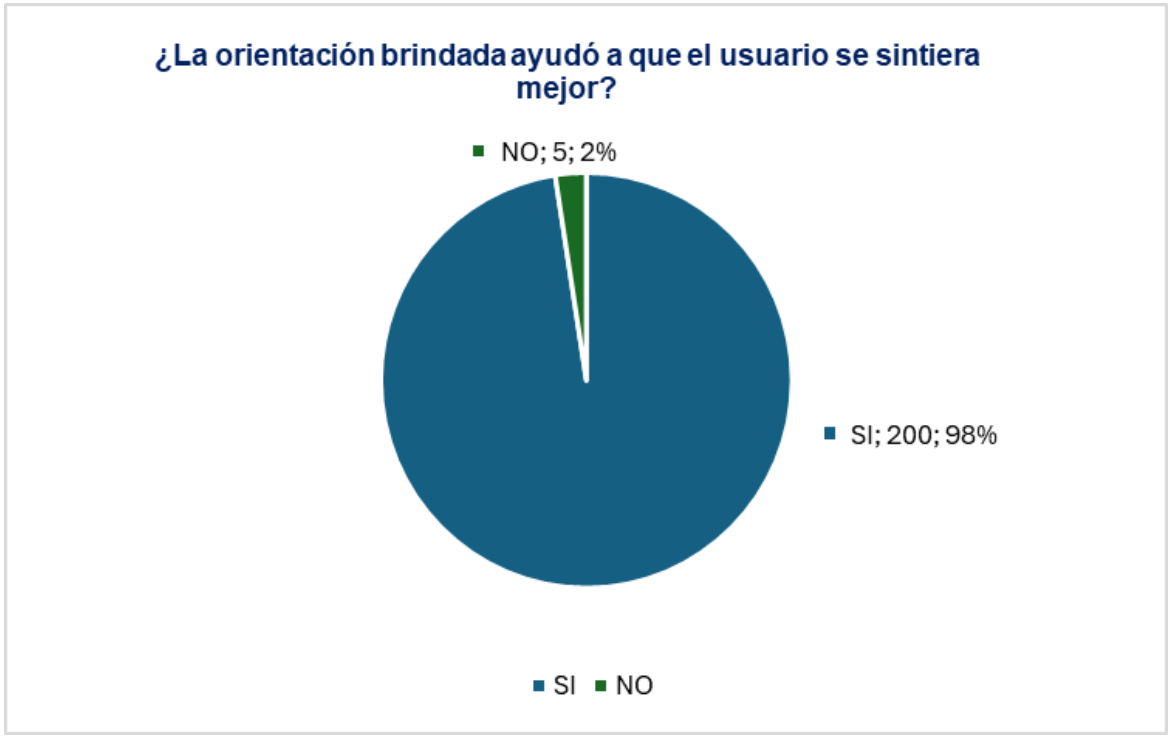
Respecto a la satisfacción y efectividad de las llamadas de evaluación de servicio para el mes de junio de 2024, se obtuvo la siguiente información.

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



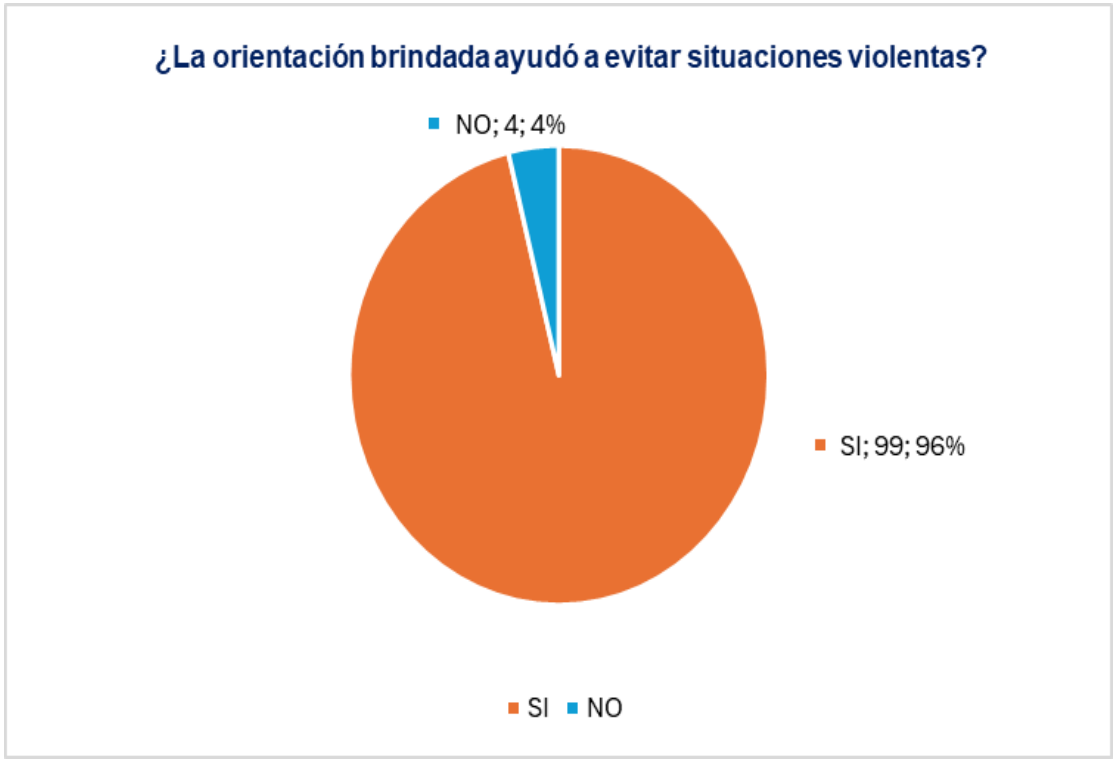
Se encuestaron 212 usuarios de los cuales 208 usuarios en la llamada respondieron afirmando estar o sentirse satisfechos, lo que corresponde al 98% y 4 usuarios manifestaron no sentirse satisfechos, lo que corresponde al 2% de participación.

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 general	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.

10. Gestión de Calidad

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

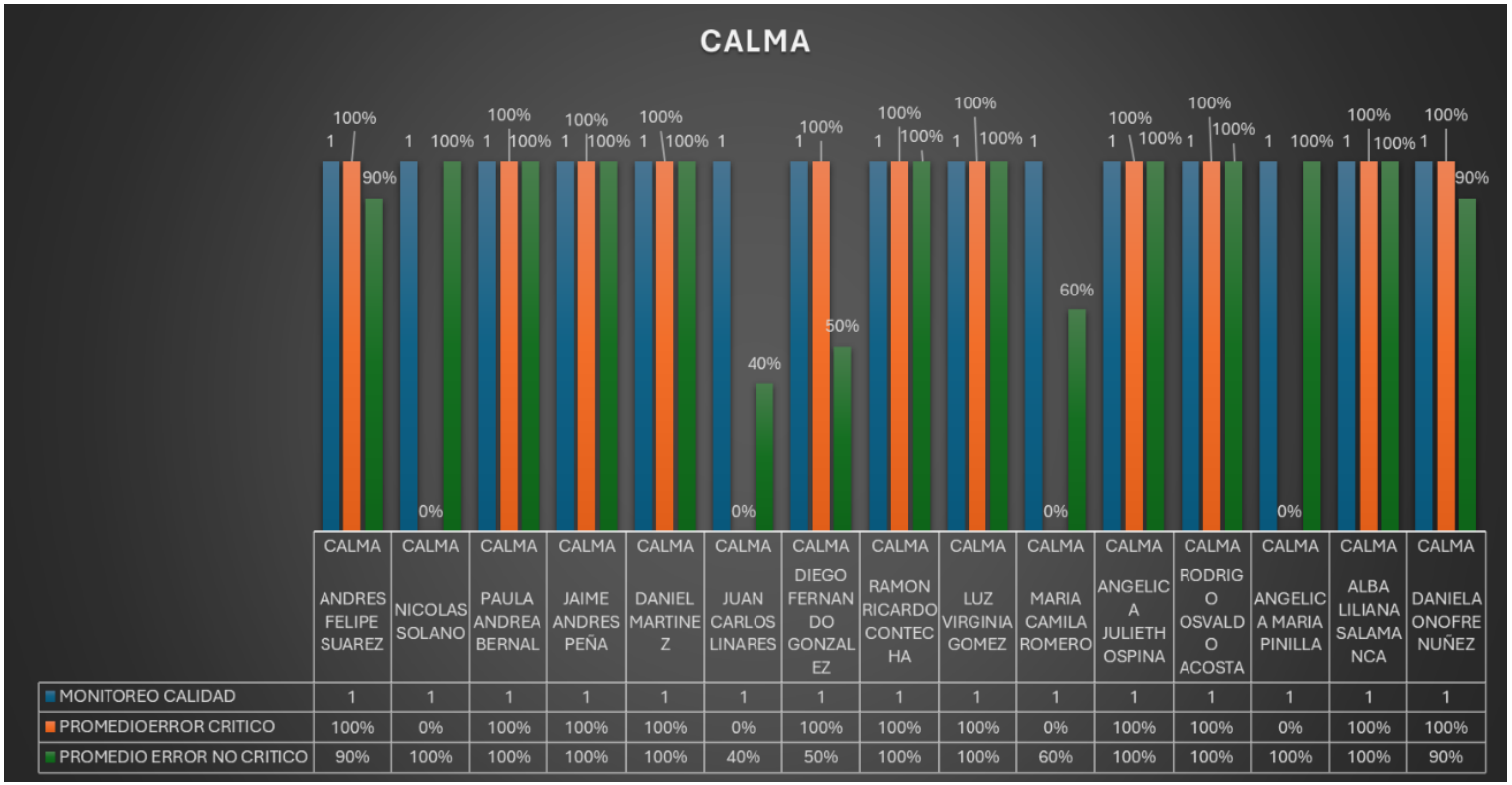
Para el mes de junio 2024, el equipo de calidad y la coordinadora operativa y de calidad, ha monitoreado a cada agente profesional en 2 oportunidades eligiendo 2 llamadas de manera aleatoria en el mes y realizando la evaluación según la matriz de calidad previamente diseñada para la línea, una vez evaluadas las llamadas se realiza el diligenciamiento del formato de monitoreo y se procede a compartir la nota respectiva con el formato a cada uno y una de las agentes profesionales realizándose la retroalimentación, se les solicita revisar la matriz o formato enviado y colocar los

compromisos a los que cada uno considere pertinentes con el fin de mejorar y tener una calidad excelente en la atención de llamadas a los usuarios.

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 de 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.

11. Supervisión operativa y de calidad Línea calma

Para el mes de junio de 2024, la coordinadora operativa y de calidad como todos los meses de operación 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, 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 durante el mes 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 los indicadores del agendamiento de los usuarios para 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. Durante el mes la coordinadora ha enviado correos electrónicos y mensajes con retroalimentaciones según las gestiones de cada uno, ha compartido directrices buscando garantizar el cumplimiento de todas las actividades y compromisos adquiridos en la operación de la línea.

Durante el mes de junio se realizó un espacio de capacitación o autoformación en el equipo de profesionales, este fue dirigido por 5 agentes profesionales, la abogada de la línea y la coordinadora operativa y de calidad.

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

Enlace de la carpeta: https://mega.nz/folder/vIsR1JDZ#ratoRwiTTHUut-THQvKnwQ/folder/bNlnmTSI

- 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 tendrán previstas para el cierre de la línea y la operación. El profesional Ramon Contecha realizó 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 Diaz 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.

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

De acuerdo con lo establecido por el área de bienestar y seguridad y salud en el trabajo del operador soluciones BPO se ha acordado la implementación de pausas activas durante la jornada de trabajo sea presencial o de manera virtual, también la coordinadora operativa y de calidad ha enviado de manera periódica material audiovisual de pausas activas para su realización a los y las profesionales en la línea. Los profesionales realizaron el diligenciamiento del documento registro de pausas activas por nombre: anexo 38 – planilla pausas activas junio soluciones BPO 2024. https://mega.nz/folder/vIsR1JDZ#ratoRwiTTHUutTHQvKnwQ/folder/bNlnmTSI

13. Reportes

Durante todo el mes 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, también envío por correo electrónico y 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.

Revisión de reportes diarios por parte de la supervisión

En la carpeta mega se almacena reportes de tráfico telefónico https://mega.nz/folder/vIsR1JDZ#ratoRwiTTHUut-THQvKnwQ/folder/bNlnmTSI
Anexo 43 - Tráfico telefónico junio 2024 sin llamadas fuera de horario.xlsx y Anexo 5 - Informe tráfico telefónico junio 2024.xlsx

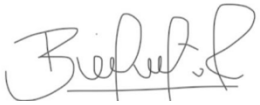
- Número de llamadas entrantes.
- Número de llamadas recibidas vs número de llamadas atendidas.
- Número y porcentaje de llamadas atendidas.
- Promedio de llamadas por hora y por día.
- Promedio de tiempo de conversación en línea.
- Número de llamadas salientes.
- Número de tipificaciones por día.

14. 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 (8) días del mes de julio de 2024.

Elaborado por:



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

Elaborado por:



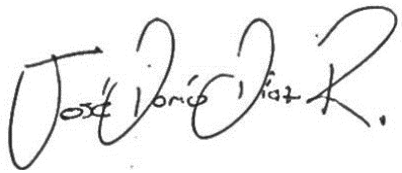
Johana Chalarca
directora de operaciones
Soluciones Bpo

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