INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
DEL SERVICIO

PROYECTO: LÍNEA CALMA

FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME
06 DE NOVIEMBRE DE 2024

CONTRATO CPC 595

PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME:
16 DE SEPTIEMBRE AL 30 DE SEPTIEMBRE 2024

INFORME NÚMERO 1.

SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE

OBJETIVO DEL CONTRATO

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

OBJETIVO DEL INFORME

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

INFORME CENTRO DE CONTACTO LINEA CALMA
SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE

1. ANS CONTRACTUALES

A continuación, se adjunta los ANS obtenidos para los 11 días de atención en el mes de septiembre de 2024, desde el 20 de septiembre del 2024 al 30 de septiembre del 2024.

INDICADORES OPERATIVOS DE LLAMADAS

DEFINICIÓN DEL INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA	META	META ALCANZADA
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%	61%
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%	34%

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%	61%
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%	N/A

INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO

DEFINICIÓN DEL INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA	META	META ALCANZADA
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	%PEC= 100 - (# llamadas con error crítico / # total de llamadas monitoreadas)	Mensual	96%	NA

crítico asigna nota cero en la llamada monitoreada				

INDICADORES DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

DEFINICIÓN DEL INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA	META	META ALCANZADA
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%

INDICADORES OPERATIVOS DE API CHAT CENTER + CHATBOT

DEFINICIÓN DEL INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA	META	META ALCANZADA
Tiempo de respuesta: Este indicador mide el tiempo que tarda el sistema en responder a un mensaje recibido a través del chat.	(Suma de todos los tiempos de respuesta) / (Número total de consultas)	Mensual	Respuesta en menos de 30 segundos	No aplica
Tiempo de resolución: Indica el tiempo necesario para resolver una consulta o problema del usuario desde el momento en que se	(Suma de todos los tiempos de resolución) / (Número total de consultas resueltas)	Mensual	80% de las consultas resueltas antes de 5 minutos.	No aplica

recibe hasta que se completa.				
Tasa de resolución en primer contacto: Este indicador mide la proporción de consultas que se resuelven satisfactoriamente en el primer contacto sin necesidad de derivarlas a un agente humano.	(Número de consultas resueltas en primer contacto) / (Número total de consultas) * 100	Mensual	70% de resolución en primer contacto.	No aplica
Precisión de las respuestas del chatbot: Para evaluar la efectividad del chatbot, se puede medir la precisión de las respuestas proporcionadas en comparación con las consultas reales de los usuarios.	(Número de respuestas correctas del chatbot) / (Número total de consultas respondidas por el chatbot) * 100	Mensual	Tasa de precisión del 90%.	No aplica

Nota: Durante el mes de septiembre 2024, se operó solo 11 días del mes, desde el 20 de septiembre del 2024 al 30 de septiembre del 2024, en este periodo de tiempo no cumplieron los ANS contractuales ya que por la implementación de la línea hubo llamadas de prueba, llamadas cortadas, entre otras que tuvieron un impacto en el indicador de nivel de abandono.

Se cita la nota de excepciones de cumplimiento de acuerdos de nivel de servicio según el Anexo 3: ANS.

> *Nota de excepciones para el cumplimiento del nivel de servicio: el nivel de servicio podrá únicamente variar en los siguientes casos:*
>
> *a) Los ANS tendrán un periodo de estabilización de quince (15) días, desde el inicio de operación, período en el cual no se tendrán penalizaciones por incumplimientos.*

La información detallada de tráfico telefónico se puede ver en la carpeta segura en el siguiente enlace: https://drive.google.com/drive/folders/1rsVg-zIWFgFF-NyuMvbnomWM3m2IMOU0 el documento por nombre Anexo 5 - Informe tráfico telefónico septiembre 2024.

2. Gestión operativa: Contratación y novedades de personal.

De conformidad con el anexo técnico el día 19 de septiembre 2024, se realizó por parte del operador Assisprex SAS la contratación de 15 profesionales en psicología para el cargo de agente profesional, en la modalidad de contrato obra o labor con la asignación salarial de ($4.594.131) cuatro millones quinientos noventa y cuatro mil ciento treinta y un mil pesos m/cte. También el cargo de supervisor operativo y de calidad, en modalidad de contrato de obra o labor con la asignación salarial de ($5.206.099) cinco millones doscientos seis mil noventa y nueve pesos m/cte.; y el cargo de profesional de asesoría jurídica, en la modalidad de contrato obra o labor con la asignación salarial de ($4.371.200) cuatro millones trescientos setenta y un mil doscientos pesos m/cte.

Nota: Es importante señalar que de acuerdo con el cumplimiento del anexo técnico y el pliego de condiciones se vincularon 2 profesionales adicionales, los cuales son asumidos en términos de costos por el operador contratado.

Se aperturó el servicio de atención telefónica de la línea 018000423614 desde el viernes 20 de septiembre del 2024, ofertando los servicios según documento maestro. Servicio 1, recepción y atención de llamadas y servicio 2, acompañamiento en el espacio de psicoeducativo (videoconferencias).

A continuación, se relaciona tabla con número de cédulas, nombres completos de los agentes profesionales, cargo asignado y estado actual del 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
1016092408	LUIS FRANCISCO RODRIGUEZ HERRERA	AGENTE PROFESIONAL	ACTIVO PAGO POR EL OPERADOR
52148353	LUZ VIRGINIA GOMEZ MORALES	AGENTE PROFESIONAL	ACTIVO
1052399435	DIEGO FERNANDO GONZALEZ TUTA	AGENTE PROFESIONAL	ACTIVO
1018451962	RODRIGO OSWALDO ACOSTA CEPEDA	AGENTE PROFESIONAL	ACTIVO PAGO POR EL OPERADOR

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	ASESORA JURIDICA	ACTIVO

Dentro de las novedades del personal lo que respecta a pago de nómina para los días operados en el mes de septiembre de 2024, y de acuerdo con el horario laboral asignado a los agentes profesionales en la línea, se reconocieron los siguientes recargos nocturnos ordinarios, recargos dominicales 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 DOMINICAL	RECARGOS DIURNOS DOMINICAL
Q2 SEPTIEMBRE	DIEGO FERNANDO GONZALEZ TUTA	4,5	0	0
Q2 SEPTIEMBRE	LUZ VIRGINIA GOMEZ MORALES	12	1,5	7
Q2 SEPTIEMBRE	JAIME ANDRES PEÑA VARGAS	3	0	0
Q2 SEPTIEMBRE	ANGELICA JULIETH OSPINA JIMENEZ	12	1,5	7
Q2 SEPTIEMBRE	LUIS FRANCISCO RODRIGUEZ HERRERA	3	0	0
Q2 SEPTIEMBRE	ANGELICA MARIA PINILLA GÓMEZ	1,5	1,5	7
Q2 SEPTIEMBRE	RODRIGO OSWALDO ACOSTA CEPEDA	4,5	1,5	7
Q2 SEPTIEMBRE	MARIA CAMILA ROMERO RIOS	7,5	1,5	7
Q2 SEPTIEMBRE	RAMÓN RICARDO CONTECHA LLORENTE	3	0	0
Q2 SEPTIEMBRE	ANDRES FELIPE SUAREZ CABRA	7,5	1,5	7
Q2 SEPTIEMBRE	ALBA LILIANA SALAMANCA CABRERA	0	1,5	7
Q2 SEPTIEMBRE	DANIEL MARTINEZ LOPEZ	9	1,5	7

Q2 SEPTIEMBRE	JUAN CARLOS LINARES RUIZ	0	1,5	7

Durante el mes de septiembre de 2024, no se presentaron novedades de incapacidad médica o de ausencias.

3. Programación horarios agentes profesionales

La supervisora operativa y de calidad conforme a los horarios de atención de la línea calma para los días operados en septiembre 2024, realizó la programación de mallas de turno a los agentes profesionales, 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 los días domingos o festivos turno de cierre de 02:00 pm a 10:30 pm. La programación de turnos para los fines de semana se realizó de tal manera que los profesionales puedan manejar su día de descanso según el contrato de trabajo y se cumplan las 46 horas laborales.

Desde el 20 de septiembre del 2024 hasta el 30 de septiembre del 2024, 13 agentes profesionales estuvieron en el rol de atención telefónica y 1 agente profesional estuvo en proceso de formación o capacitación en compañía del formador contratado para dicho rol.

A continuación, se presenta una tabla con nombres completos de los profesionales y la dedicación durante los días de operación en el mes de septiembre de 2024.

NOMBRE COMPLETO	DEDICACIÓN
RAMÓN RICARDO CONTECHA	ATENCIÓN TELEFÓNICA
DANIELA ONOFRE NUÑEZ	ATENCIÓN TELEFÓNICA
MARIA CAMILA ROMERO RIOS	ATENCIÓN TELEFÓNICA
LUZ VIRGINIA GOMEZ MORALES	ATENCIÓN TELEFÓNICA
ANDRES FELIPE SUAREZ CABRA	ATENCIÓN TELEFÓNICA
DANIEL MARTINEZ LOPEZ	ATENCIÓN TELEFÓNICA
ALBA LILIANA SALAMANCA CABRERA	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
LUIS FRANCISCO RODRIGUEZ HERRERA	AGENTE PROFESIONAL NUEVO EN FORMACIÓN
RODRIGO OSWALDO ACOSTA CEPEDA	FORMADOR DE LA LÍNEA

4. Modalidad de trabajo:

Desde el inicio de la ejecución del contrato el 19 de septiembre de 2024, se acordó entre las partes operador Assisprex SAS y la Secretaria Distrital de Cultura Recreación y Deporte que la modalidad de trabajo para los agentes profesionales de la línea se realizaría de manera mixta, es decir, trabajo desde casa y trabajo presencial en las instalaciones dispuestas por el operador cuando así se requiera. Lo anterior con el fin de proveer espacios de cuidado y calidad de vida para los profesionales y adicional contar con plan de contingencia para garantizar la atención continua sin interrupciones en la operatividad de la línea.

Se llegaron a los siguientes acuerdos; la supervisora operativa y de calidad realizará la programación de mallas de turno a los agentes profesionales con horarios rotativos de manera semanal, los turnos de apertura iniciando a las 07:00 am y los turnos de cierre finalizando a las 10:30 pm se operará en modalidad de trabajo en casa. Los turnos en jornada intermedia diurna cuando se requiera y así lo programe la supervisora operativa de manera presencial, se realizarán desde la sede Assisprex SAS en la carrera 7 #156 – 68 oficina 903. En lo que respecta a los días de fin de semana y días festivos sin excepción todos los turnos o jornadas se realizarán en modalidad de trabajo en casa.

Se adjunta enlace de la carpeta segura donde se encuentra la programación de malla de horarios para el mes de septiembre 2024. https://drive.google.com/drive/folders/1rsVg-zIWFgFF-NyuMvbnomWM3m2IMOU0?usp=sharing en el documento por nombre Anexo 11 – Horarios línea calma septiembre 2024.

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 **20 de septiembre del 2024 hasta el 30 de septiembre del 2024**.

Se recibieron un total de **453** llamadas de las cuales **277** llamadas fueron atendidas de manera satisfactoria, y **176** abandonadas, lo anterior obedece a que varias de dichas llamadas abandonadas correspondieron a llamadas de prueba realizadas desde la operación para probar la correcta funcionalidad de la línea.

Se obtuvo un nivel de atención del **61,15%,** un nivel de abandono del **38,85%** y un promedio de conversación o TMO de **14 minutos con 30 segundos** en promedio.

Durante lo corrido del mes de septiembre de 2024 se realizó el análisis de llamadas fuera de horario, se registraron **15** llamadas, estas fueron recibidas entre el rango de hora de las 10:31 pm a las 06:59 am.

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

Indicadores telefónicos mes

Mes	Recibidas	Atendidas	Abandono	Nivel de atención	Nivel de abandono	Promedio TMO
Septiembre	453	277	176	61,15%	38,85%	0:14:30
Total	**453**	**277**	**176**	**61,15%**	**38,85%**	**0:14:30**

A continuación, se muestra el detalle de tráfico telefónico por día, lo que respecta a los 11 días operados en el mes de septiembre de 2024.

Indicadores telefónicos por día

Dia	Mes	Recibidas	Atendidas	Abandonadas	Nivel de atención	Nivel de abandono
Viernes	20/09/2024	100	31	69	31,00%	61,00%
Sábado	21/09/2024	22	16	6	72,73%	27,27%
Domingo	22/09/2024	10	8	2	80,00%	20,00%
Lunes	23/09/2024	86	52	34	60,47%	39,53%
Martes	24/09/2024	45	25	20	55,56%	44,44%
Miércoles	25/09/2024	29	24	5	82,76%	17,24%
Jueves	26/09/2024	36	31	5	86,11%	13,89%
Viernes	27/09/2024	27	19	8	70,37%	29,63%
Sábado	28/09/2024	17	14	3	82,35%	17,65%
Domingo	29/09/2024	15	10	5	66,67%	33,33%
Lunes	30/09/2024	66	47	19	71,21%	28,79%

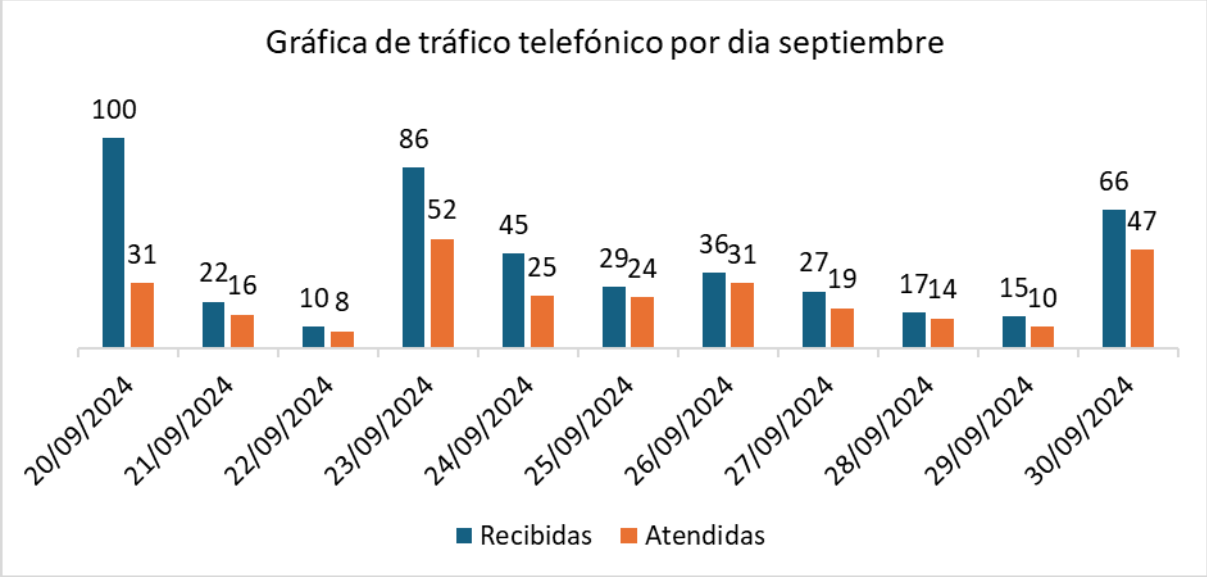
Al realizar el análisis del comportamiento diario se evidenció el primer día de operatividad de la línea, el 20 de septiembre de 2024 se presentaron mayor número de llamadas debido a llamadas de prueba realizadas desde la operación para corroborar el correcto funcionamiento de la línea 018000423614.

En la tabla anterior, se resaltan 3 días del mes de septiembre de 2024 con un mayor número de llamadas recibidas y atendidas. Siendo así el **viernes 20 de septiembre,**

con 100 llamadas recibidas y 31 llamadas atendidas, **el lunes 23 de septiembre,** con 86 llamadas recibidas y 52 llamadas atendidas y por último el **lunes 30 de septiembre** con un total de 66 llamadas recibidas y 47 llamadas atendidas a satisfacción en la línea.

Por otro lado, se ha evidenciado que los días de menor volumen de ingreso de llamadas en línea calma para el mes han sido los domingos, en este análisis revisamos, el **domingo 22 de septiembre** con 10 llamadas recibidas y 8 llamadas atendidas y el **domingo 29 de septiembre** con un total de 15 llamadas recibidas y 10 llamadas atendidas satisfactoriamente.

A continuación, se adjunta gráfica del comportamiento del tráfico telefónico diario para el mes de septiembre 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 para los días operados en el mes de septiembre de 2024.

Indicadores promedio por día semana

lunes	martes	miércoles	jueves	viernes	sábado	domingo
76	45	29	36	64	20	13

Se puede inferir que según el comportamiento de tráfico telefónico los días de la semana con mayor volumen de llamadas fueron los **lunes con 76 llamadas**

promedio y los **viernes con 64 llamadas promedio**, los días de menor volumen de llamadas fueron los **domingos con 13 llamadas promedio**.

A continuación, se muestra tabla con detalle de tráfico telefónico hora a hora acumulado para los días de operación en el mes de septiembre del 2024.

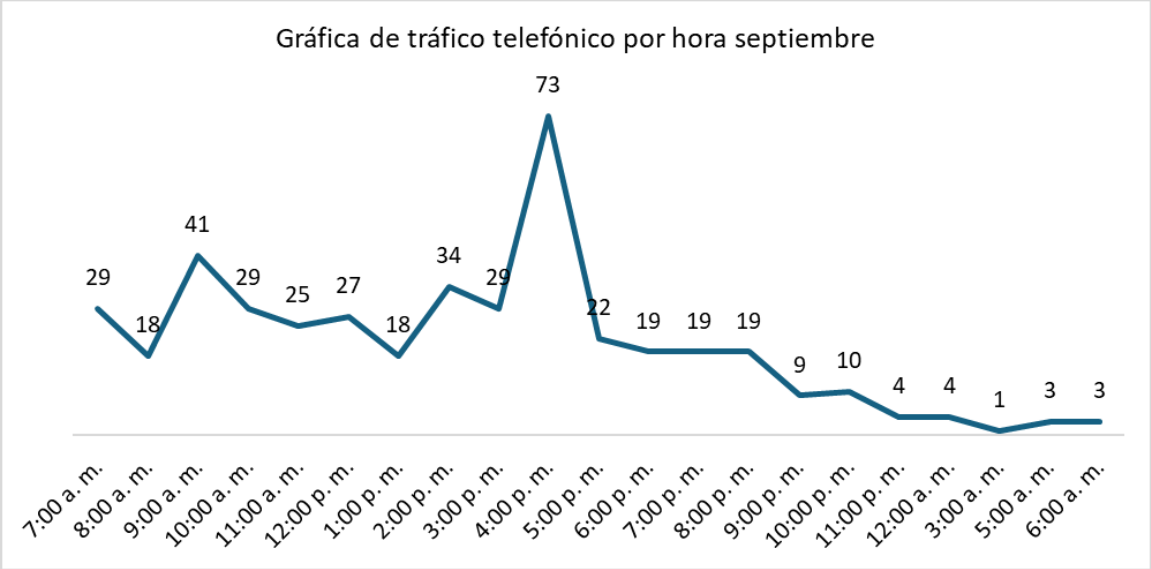
Indicadores telefónicos por hora

Hora	Recibidas	Atendidas	Abandonadas	Nivel de Atención	Nivel de abandono	Promedio TMO
7:00 a. m.	29	13	16	44,83	55,17	8:30:00
8:00 a. m.	18	14	5	73,68	26,32	14:15:00
9:00 a. m.	41	26	16	60,47	39,53	14:22:00
10:00 a. m.	29	12	17	41,38	58,62	12:16:00
11:00 a. m.	25	19	6	76	24	14:39:00
12:00 p. m.	27	9	16	33,33	66,67	14:03:00
1:00 p. m.	18	11	7	61,11	38,89	1:10:00
2:00 p. m.	34	26	8	76,47	23,53	8:39:00
3:00 p. m.	29	21	8	72,41	27,59	17:04:00
4:00 p. m.	73	35	39	47,3	52,7	6:06:00
5:00 p. m.	22	18	5	78,26	21,74	22:07:00
6:00 p. m.	19	17	2	89,47	10,53	11:14:00
7:00 p. m.	19	18	3	85,71	14,29	17:51:00
8:00 p. m.	19	18	1	94,74	5,26	14:09:00
9:00 p. m.	9	6	3	66,67	33,33	2:04:00
10:00 p. m.	10	4	6	40	60	9:20:00
11:00 p. m.	4	0	4	0	100	0:00:00
12:00 a. m.	4	0	4	0	100	0:00:00
3:00 a. m.	1	0	1	0	100	0:00:00
5:00 a. m.	3	0	3	0	100	0:00:00
6:00 a. m.	3	0	3	0	100	0:00:00

En la tabla anterior se detalla el comportamiento de tráfico telefónico hora a hora, durante el mes de septiembre de 2024, se evidenciaron 15 llamadas en horas de no horario hábil para la línea, para ser más exactos sobre el rango de hora de las 11:00 pm hasta las 06:00 am. En la tabla se resaltan con color rojo.

También, se resalta en color azul claro las franjas de horario que tienen un mayor volumen de llamadas recibidas, estas son a las 09:00 am y las 4:00 pm. La franja horaria en la línea con menor volumen de llamadas fue sobre las 09:00 pm.

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



6. Tipificación de llamadas Inbound y outbound:

Durante lo corrido del mes de septiembre de 2024, se han tipificado **250** llamadas en los canales Inbound y outbound dentro del sistema de captura de datos Tranky, se evidencia un mayor número de tipificaciones correspondientes a la tipificación **Protocolo 2: Situaciones que Involucran Violencia de Pareja** con un total de 47 tipificaciones lo que corresponde a una participación del 19% sobre el total de tipificaciones en el mes.

A continuación, se muestra una tabla con el detalle cantidad y participación para las tipificaciones del mes de septiembre de 2024.

Detalle de tipificación

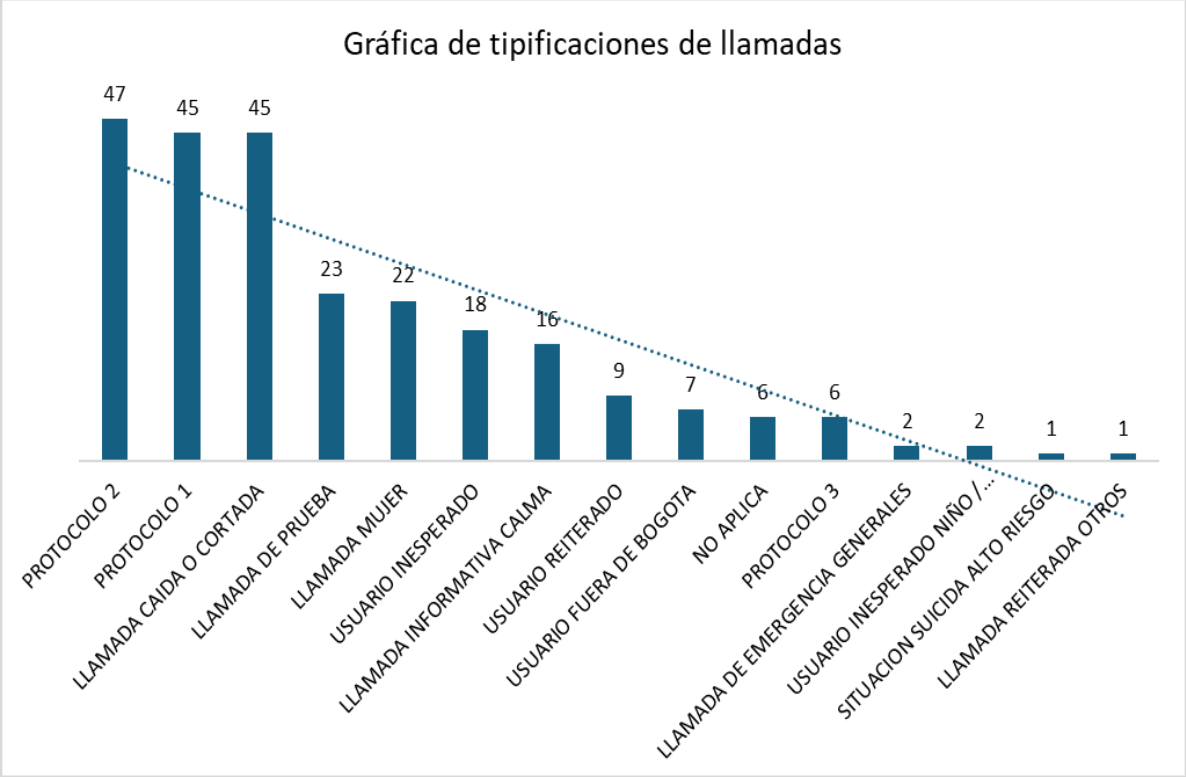
TIPIFICACIONES	CANTIDAD	%
PROTOCOLO 2	47	19%
PROTOCOLO 1	45	18%
LLAMADA CAÍDA O CORTADA	45	18%
LLAMADA DE PRUEBA	23	9%
LLAMADA MUJER	22	9%
USUARIO INESPERADO	18	7%

LLAMADA INFORMATIVA CALMA	16	6%
USUARIO REITERADO	9	4%
USUARIO FUERA DE BOGOTÁ	7	3%
NO APLICA	6	2%
PROTOCOLO 3	6	2%
LLAMADA DE EMERGENCIA GENERALES	2	1%
USUARIO INESPERADO NIÑO / ADOLESCENTE	2	1%
SITUACIÓN SUICIDA ALTO RIESGO	1	0%
LLAMADA REITERADA OTROS	1	0%
Total, general	**250**	**100%**

De acuerdo con la tabla que se muestra en la parte superior para el mes de septiembre 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 47 tipificaciones con participación de 19%, seguido de la tipificación **el protocolo 1: situaciones emocionales en general** con un total de 45 tipificaciones y una participación del 18%, sobre el total de tipificaciones.

Las tipificaciones con menor participación corresponden a llamadas reiteradas u otros, situación suicida de alto riesgo y usuario inesperado niños o adolescentes entre otros.

A continuación, se presenta gráfica para las llamadas tipificadas en el mes de septiembre de 2024.



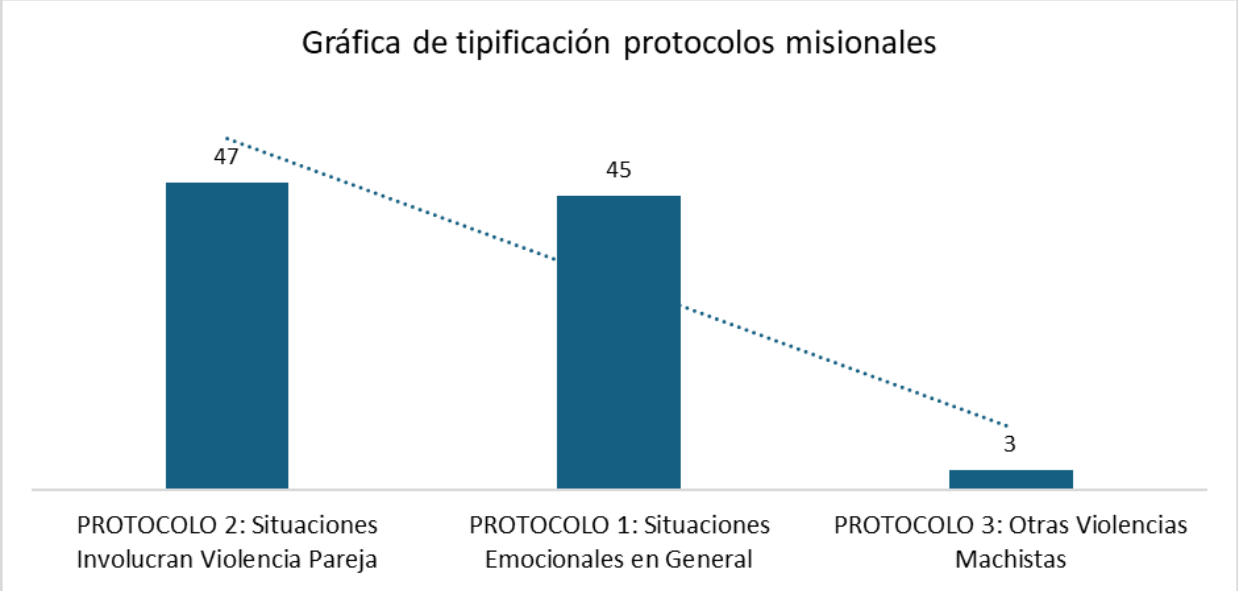
A continuación, se presenta tabla con las tipificaciones propiamente de protocolos misionales de la línea calma, donde se evidencia un total de **95** tipificaciones.

Detalle de tipificación por protocolo

TIPIFICACIONES	CANTIDAD	%
PROTOCOLO 2: Situaciones Involucran Violencia Pareja	47	49%
PROTOCOLO 1: Situaciones Emocionales en General	45	47%
PROTOCOLO 3: Otras Violencias Machistas	3	3%
Total, general	**95**	**100%**

El protocolo con mayor cantidad de tipificaciones corresponde al **protocolo 2: Situaciones que Involucran Violencia de Pareja** con un total de 47 tipificaciones con participación del 49%, seguido del **protocolo 1: Situaciones Emocionales en General**, con un total de 45 tipificaciones con participación del 47%, y por último el **protocolo 3: Otras Violencias Machistas** con un total de 3 tipificaciones y una participación del 73% sobre el total de tipificaciones de protocolos misionales.

A continuación, se presenta gráfica para las llamadas tipificadas por tipo de protocolo de lo corrido del mes de septiembre 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 los siguientes Sentimientos de soledad, tristeza, duelo, dependencia afectiva, baja autoestima, angustia por problemas económicos.

Para el **protocolo 2: Situaciones Involucran Violencia Pareja**, los usuarios coincidieron en reportar las siguientes emociones enojo, tristeza, miedos por situaciones por las que están atravesando, algunas de ellas son: ruptura amorosa, problemas por custodia de sus hijos, o conflictos por infidelidad por parte de ellos o su pareja.

Para el **protocolo 3: otras violencias machistas**, los usuarios coincidieron en reportar las siguientes emociones (tristeza, enojo), situaciones asociadas a conflictos de relacionamiento familiar.

7. Cantidad de hombres por usuario único atendidos

El usuario único hace referencia a la cantidad de hombres atendidos en el servicio de atención telefónica sin importar el número de veces que se haya comunicado en el mes. A continuación, se presenta tabla con la información de usuario único para los días operados en el mes de septiembre de 2024.

Detalle de usuario único

MES	CANTIDAD

USUARIO UNICO SEPTIEMBRE 156

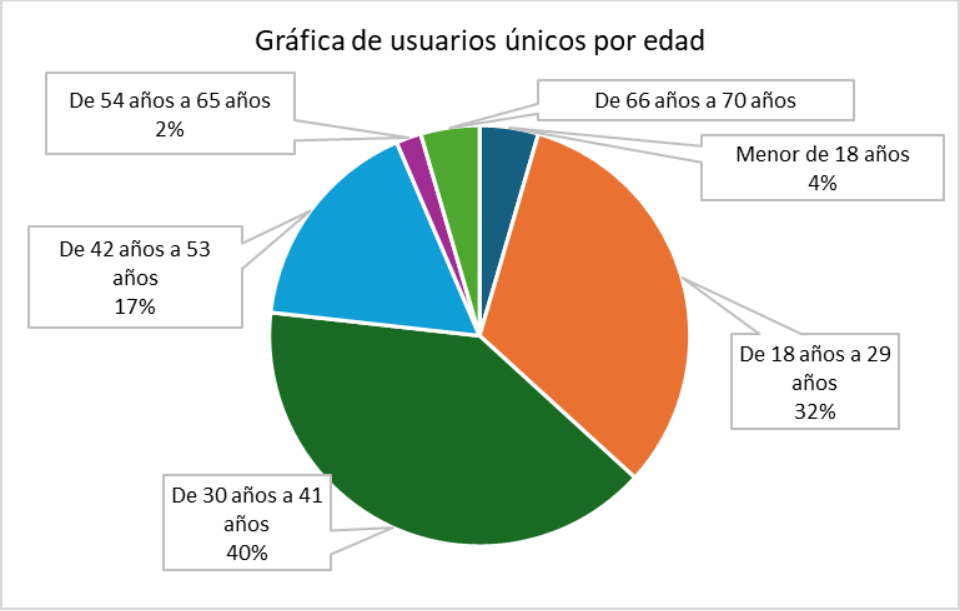
Nota: Es importante mencionar que el dato seleccionado para analizar el usuario único es el número de teléfono del cual el usuario se comunica a la línea calma.

A continuación, se presenta tabla con la información de rango de edad por usuario único.

Detalle de usuarios por edad

Edad	Cantidad
Menor de 18 años	7
De 18 años a 29 años	50
De 30 años a 41 años	62
De 42 años a 53 años	26
De 54 años a 65 años	4
De 66 años a 70 años	7

La mayor participación de usuarios únicos se encuentra entre el rango de 30 años a 41 años con 62 usuarios y una participación del 40%, seguido de 50 usuarios que refirieron estar en el rango de 18 años a 29 años con una participación del 32%.



8. Hombres en atención servicio psicoeducativo

Durante los 11 días operados en el mes de septiembre de 2024, no se realizó ningún espacio de atención de servicio psicoeducativo. Lo anterior debido a que el equipo de profesionales se encontraba en empalme con el nuevo operador Assisprex SAS,

en procesos de capacitación de plataformas tecnológicas entre otras gestiones operativas.

La supervisora operativa y de calidad tiene previsto organizar el equipo de profesionales que realizará el servicio 2: psicoeducativo, esto para las primeras semanas del mes octubre de 2024 y así comenzar con el agendamiento de usuarios para la debida atención.

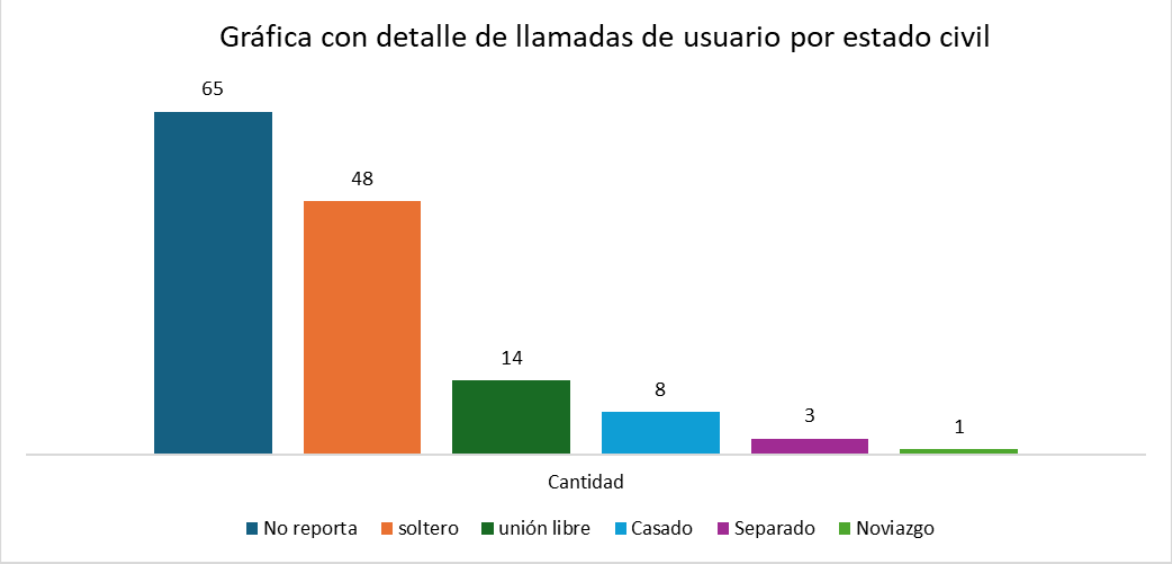
9. Caracterización de usuarios por datos sociodemográficos

-

Análisis usuarios por estado civil

Se presenta gráfica con la participación de 65 usuarios que informaron su estado civil en las tipificaciones de llamada del mes de septiembre de 2024, se evidencia que 48 usuarios reportaron su estado civil como **"soltero",** seguido de 14 usuarios en estado civil **"unión libre",** 8 usuarios reportaron su estado civil como **"casado"** y 3 usuarios reportaron su estado civil como **"separados".** Hubo también 112 usuarios que **no respondieron** a la pregunta sobre su estado civil actual.

Gráfica con detalle de llamadas de usuario por estado civil



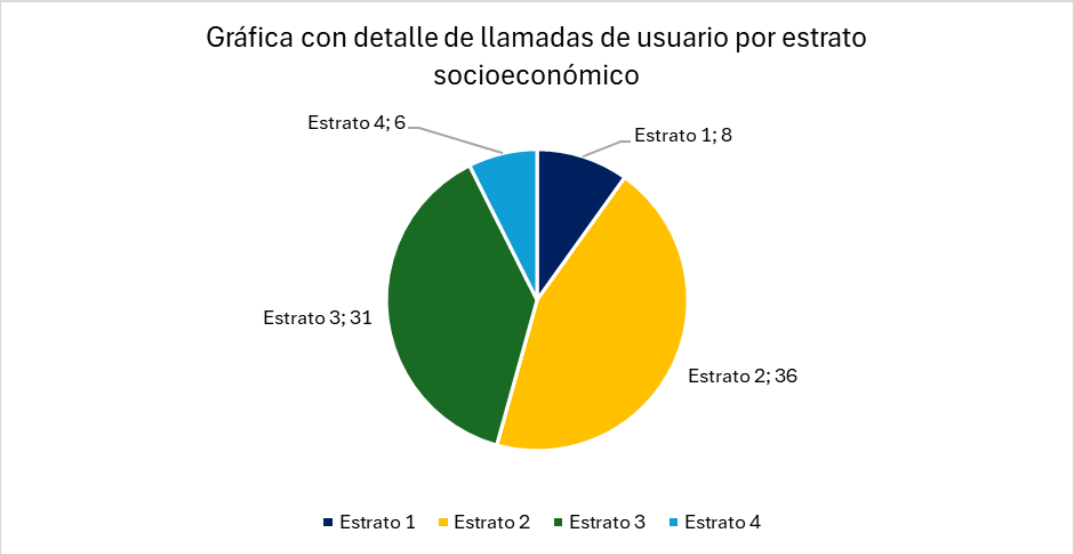
Análisis usuarios por estrato socioeconómico

A continuación, se presenta gráfica de participación de usuarios que informaron su estrato socioeconómico para el mes de septiembre de 2024, se evidencia que la

mayor cantidad de usuarios que reportaron su estrato socioeconómico en las llamadas pertenecen al estrato 2 con un total de 36 tipificaciones, seguido el estrato 3 con un total de 31 tipificaciones y el estrato 1 con un total de 8 tipificaciones.

No se evidencio usuarios que reportaron su estrato socioeconómico como 4, 5 o 6.

Gráfica con detalle de llamadas de usuario por estrato socioeconómico

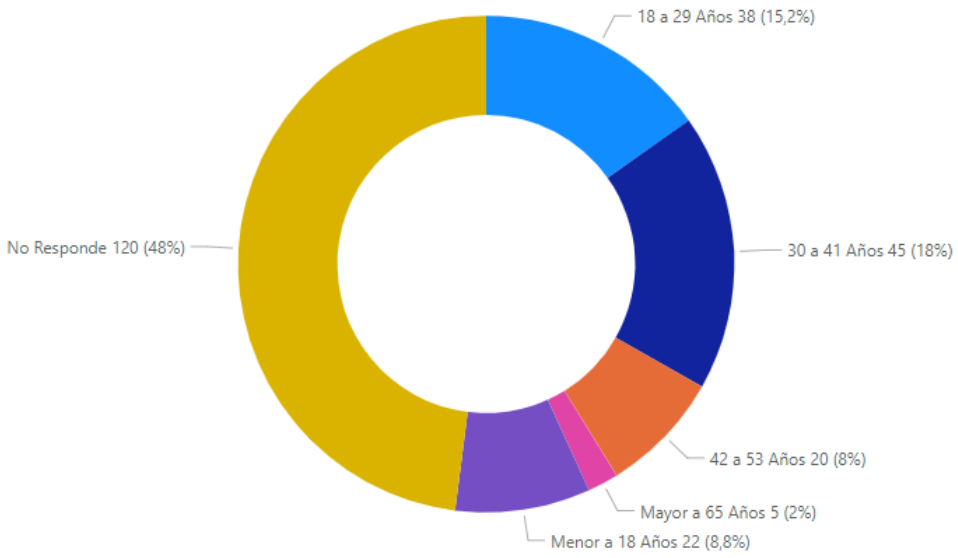


Análisis de usuarios por rango de edad

A continuación, se presenta gráfica de participación de usuarios que informaron su edad en las tipificaciones de llamadas del mes de septiembre de 2024, se evidencia que la mayor cantidad de usuarios, 45 de ellos reportaron su edad es en el rango de **30 a 41 años**, seguido de 38 usuarios que reportaron estar en el rango de **18 a 29 años** y solo 20 usuarios reportaron estar en el rango de **42 a 53 años.**

Se obtuvieron 22 usuarios que reportaron estar en el rango de **menores a 18 años**, y 120 usuarios prefirieron no responder a la pregunta.

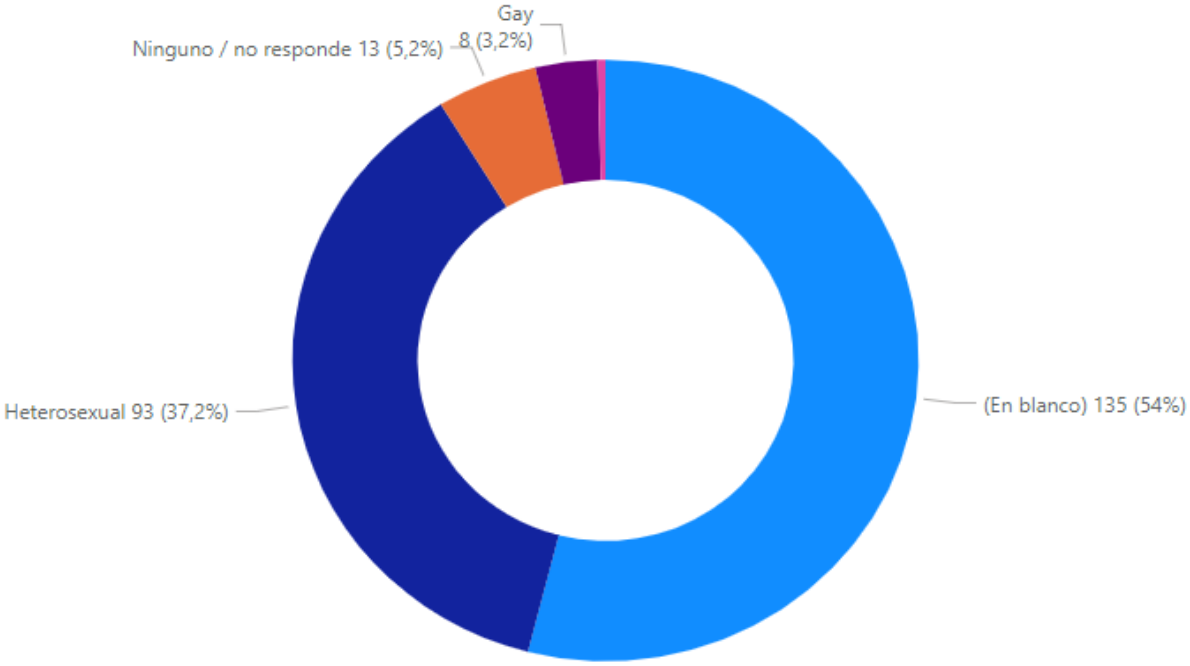
Gráfica con detalle de llamadas de usuario por estrato socioeconómico



Análisis usuarios por orientación sexual

Según el análisis de llamadas y tipificaciones para la variable orientación sexual, 93 usuarios reportaron identificarse como personas heterosexuales, lo que corresponde al 37%, seguido de 8 usuarios refirieron identificarse como personas homosexuales, correspondiente al 3,2% y 1 usuario respondió identificarse como persona bisexual, lo que corresponde al 1% de participación. Por otro lado 148 usuarios no quisieron responder la pregunta.

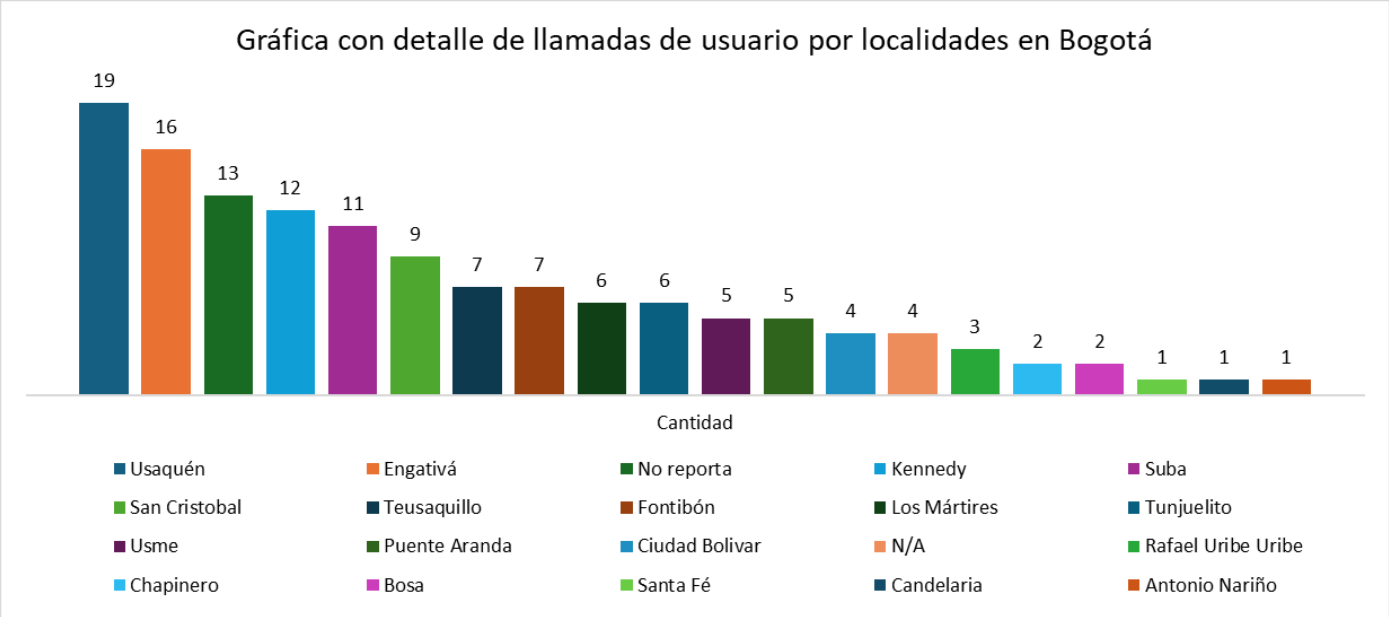
Gráfica con detalle de llamadas de usuario por orientación sexual



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 de usuarios respecto de su localidad corresponde a la localidad de Usaquén con un total de 19 tipificaciones. Seguido de la localidad de Engativá**”** con un total de 16 usuarios que respondieron, también 13 no respondieron a la pregunta. Las localidades con menor participación hasta ahora son las localidades: Santa fé, Candelaria y Antonio Nariño.

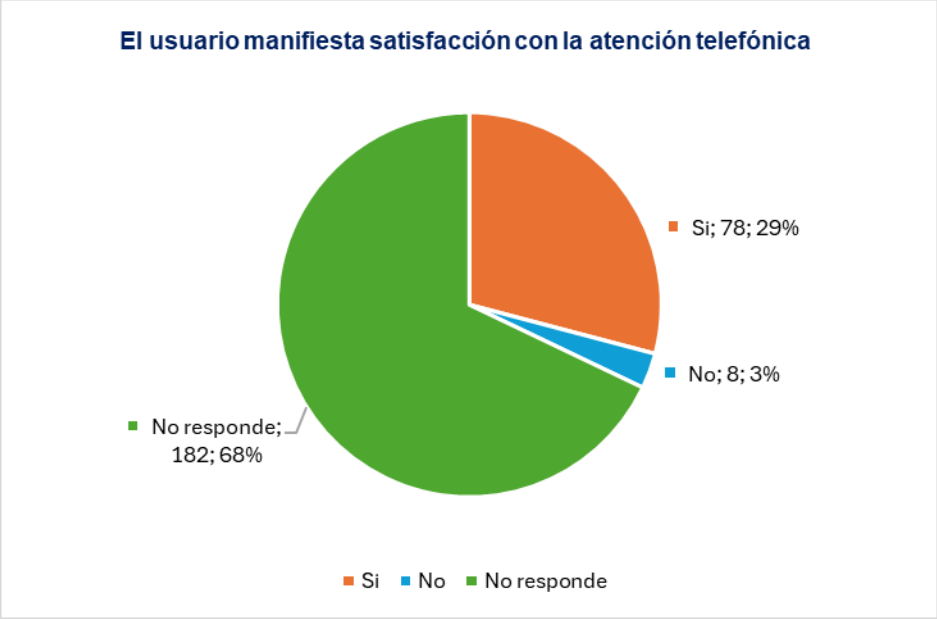
Gráfica con detalle de llamadas de usuario por localidades en Bogotá



10. Satisfacción y efectividad:

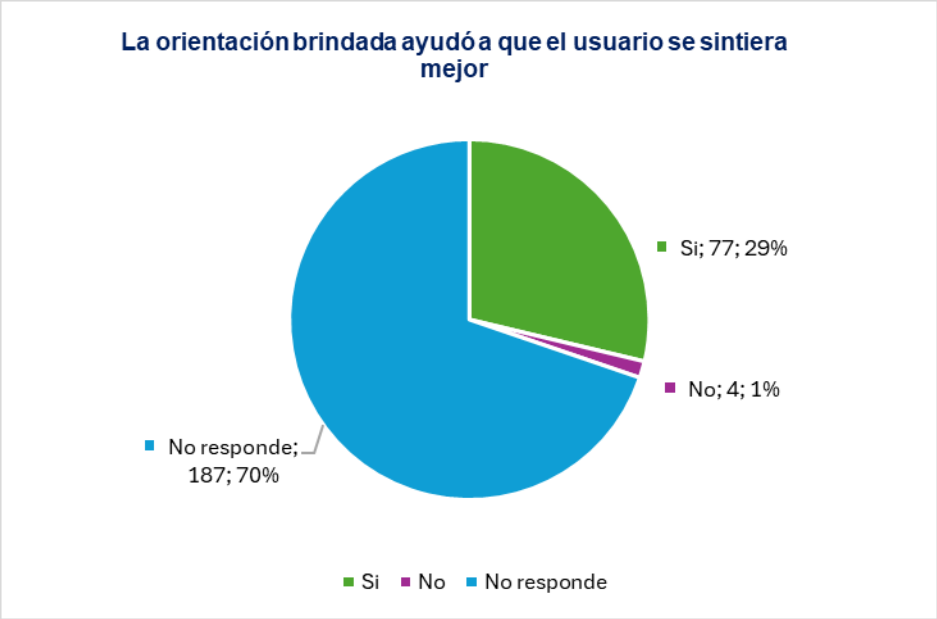
Respecto a la satisfacción y efectividad variable que evalúa la atención telefónica de las llamadas para los días operados en el mes de septiembre de 2024, se obtuvo la siguiente información.

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



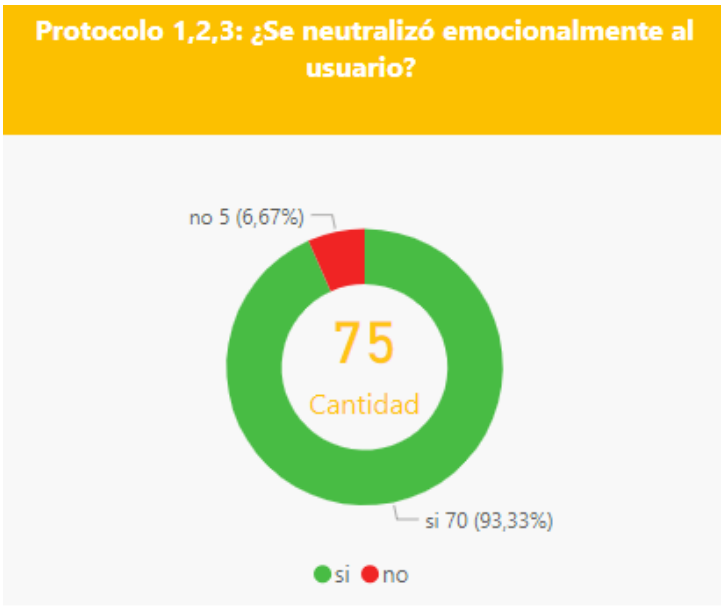
Se encuestaron 268 usuarios de los cuales 78 usuarios, respondieron haberse sentido satisfechos con la atención telefónica, lo que corresponde al 29% de usuarios encuestados, 8 usuarios manifestaron no haberse sentido satisfechos con la atención telefónica, lo que corresponde a un 3% de participación; y 182 usuarios no respondieron a la pregunta lo que corresponde a un 68% de participación sobre los usuarios encuestados.

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



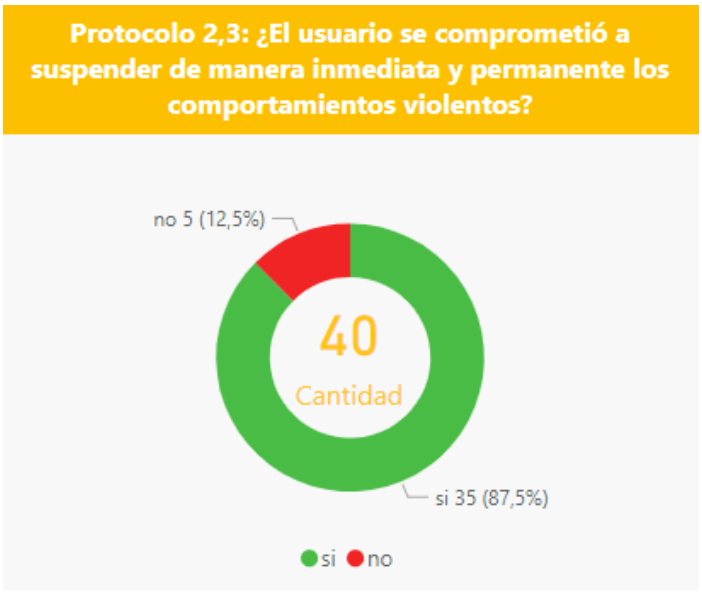
Se encuestaron 268 usuarios de los cuales 77 usuarios, respondieron que la orientación brindada les ayudó a sentirse mejor, lo que corresponde al 29% de usuarios encuestados, 4 usuarios manifestaron no sentirse mejor después de la orientación brindada, lo que corresponde a un 1% de participación; y 187 usuarios no respondieron a la pregunta lo que corresponde a un 70% de participación sobre los usuarios encuestados.

En respuesta a la siguiente pregunta **¿se neutralizó emocionalmente al usuario?**



Se encuestaron 75 usuarios de los cuales 70 usuarios, fueron neutralizados o regulados emocionalmente en la atención, lo que corresponde al 93,33% y solo 5 usuarios manifestaron no regularse o neutralizarse emocionalmente, lo que corresponde al 6% de participación.

En respuesta a la siguiente pregunta **¿el usuario se comprometió a suspender de manera inmediata y permanente los comportamientos violentos?**



Se evidencio que 40 usuarios en la llamada respondieron a la pregunta, de estos 35 usuarios se comprometieron en suspender los comportamientos violentos reportados siendo este el 87% de participación y solo 5 usuarios no aceptaron el compromiso siendo el 12% de participación.

En respuesta a la siguiente pregunta **¿Cómo se enteró de la Línea Calma?** Las respuestas fueron variadas y se presentan en la siguiente tabla, 191 usuarios respondieron a la pregunta.

¿Cómo se enteró de la Línea Calma?	Cantidad	Participación
No registrado	128	67%
Amigo familiar conocido	28	15%
Página Web	28	15%
Redes sociales	4	2%
Actividades de la alcaldía	2	1%
Medios digitales de la alcaldía	1	1%
Total general	**191**	**100%**

Los dos medios con mayor participación según las respuestas a la pregunta: ¿Cómo se enteró de la Línea Calma? Fue por un amigo, familiar o conocido con un total de 28 usuarios con una participación del 15% y página web con un total de 28 respuestas y participación del 18% sobre el total de respuestas.

El medio con menor participación fue medios digitales de la alcaldía con 1 respuesta y una participación del 1% sobre el total de respuestas.

11. Hombres en acompañamiento jurídico

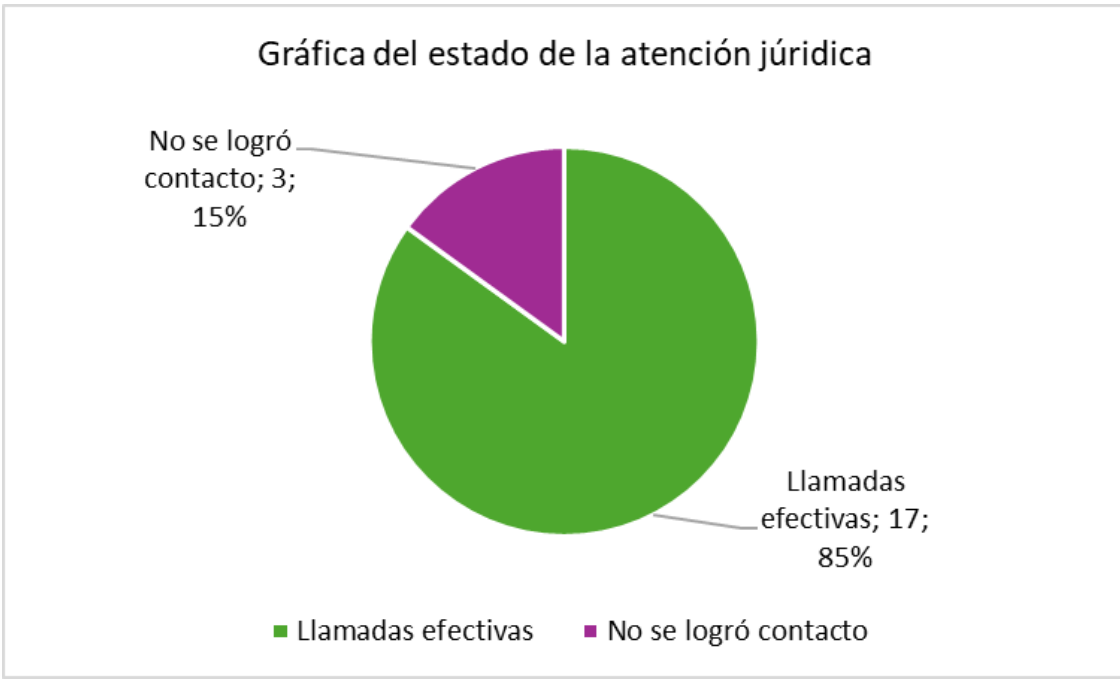
Para los 11 días operados en el mes de septiembre 2024, en los primeros días de operatividad de la línea se ejecutó el plan de capacitación para los agentes profesionales y la profesional en el cargo de abogada o asesora jurídica de la línea la señora María Camila Martínez, en esa semana de operación la supervisora operativa y de calidad organizó con la profesional abogada la forma de recepción y atención de los casos jurídicos remitidos por los agentes profesionales en la operación línea calma.

- Entre el 19 de septiembre al 30 de septiembre la Abogada María Camila Martínez Galvis ha realizado orientación jurídica a 17 usuarios que corresponde al 85% de efectividad con temas que atañen a su rol.

Estado de la atención jurídica

Estado de la atención	Cantidad	% Participación
Atenciones efectivas	17	85%
No se logró contacto	3	15%
Total, general	20	100%

- A continuación, se presenta grafico de las atenciones jurídicas por el estado efectivas o no contacto.



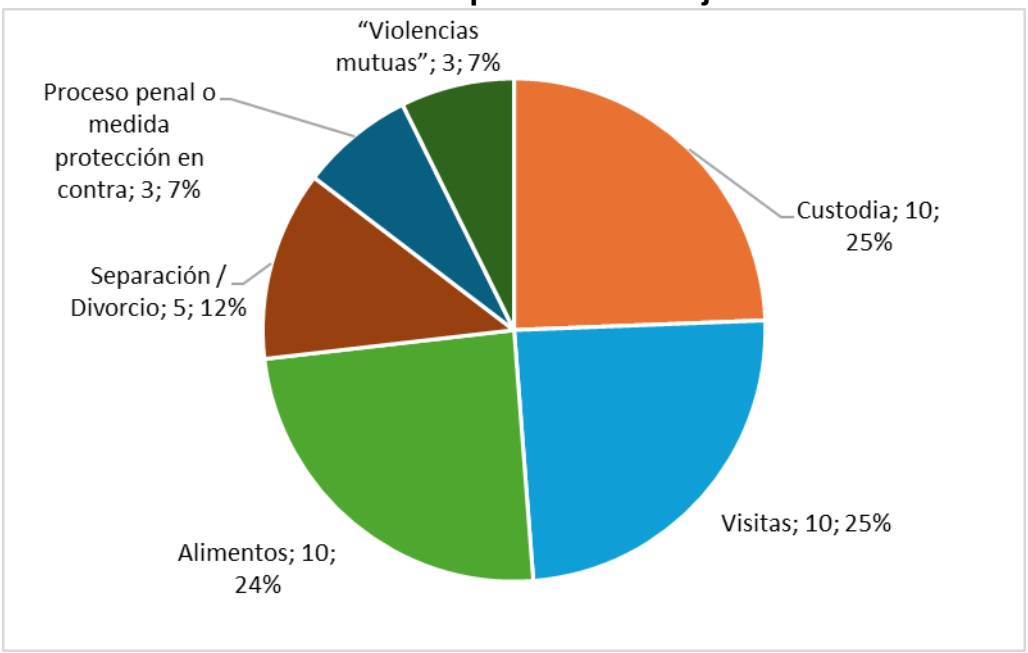
- Entre el 19 de septiembre al 30 de septiembre la profesional jurídica realizó 17 atenciones de 20 que fueron remitidas por parte de los Psicólogos para el acompañamiento Jurídico, de las cuales se brindó la orientación respectiva, 3 usuarios no se lograron contactar para la orientación correspondiente.

- Para profundizar en detalle la atención brindada hasta la fecha en atenciones socio jurídicas a continuación se presenta tabla y grafico con el detalle.

Tipo de asesoría jurídica

Tipo de asesoría	Cantidad	% Participación
Custodia	10	22,2%
Visitas	10	22,2%
Alimentos	10	22,2%
Separación / Divorcio	5	11,1%
Proceso penal o medida protección en contra	3	6,7%
“Violencias mutuas”	3	6,7%
Medidas de protección	1	2,2%
Penal (VIF/VSX)	1	2,2%
Hombres víctimas de violencia	1	2,2%
otros	1	2,2%
Total, general	45	100%

- **Gráfica de tipo de asesoría júridica**



-

- Con respecto a las orientaciones jurídicas que se han realizado se evidencia que el 77,7% corresponde a Derecho civil (Familia), seguido de Derecho Penal con un 6,6% 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 6,6% de participación.

- Respecto a casos donde se manifestó un supuesto de violencias mutuas [1], se identificaron 3 (6,6%) casos donde los hombres reportan que cometieron algún tipo de violencia, en donde su pareja respondió a dichas agresiones.

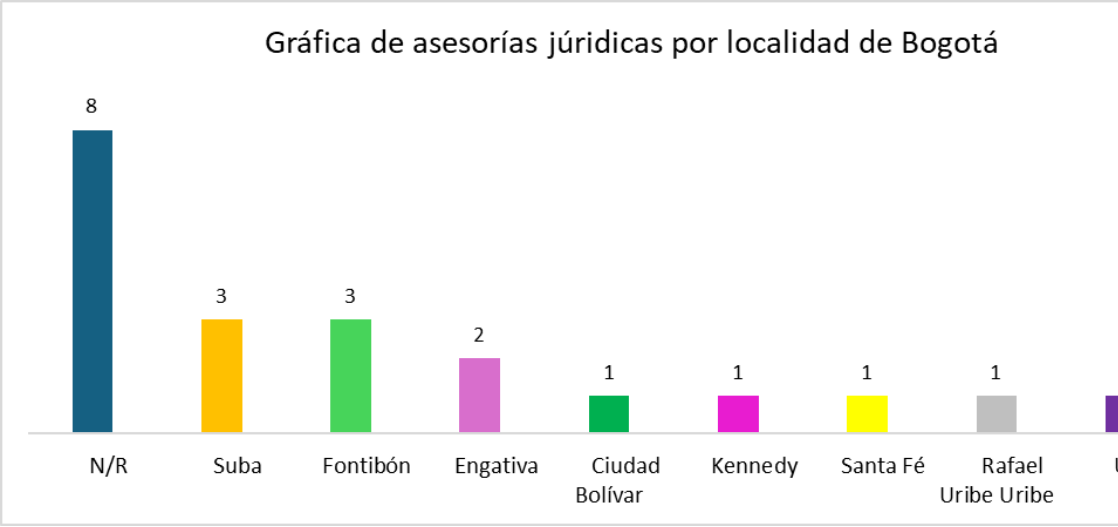
- En relación con las violencias contra hombres, se identificaron un total de 1 caso (2,2%), del cual fue perpetrado por una mujer. Dentro de este porcentaje, se destaca que ocurrió dentro del ámbito de la pareja.

- **Localidades:** Finalmente, se evidencia que el 60% de los usuarios se ubican en el sur o sur occidente de Bogotá, seguido de un 38% donde no se reporta, se tomará como acción correctiva solicitar de manera prioritaria el dato de localidad para el siguiente informe.

- A continuación, se presenta tabla con el detalle de localidades y cantidad de usuarios atendidos en el mes de septiembre 2024.

Localidad	Septiembre	% Participación
N/R	8	38,1%
Suba	3	14,3%
Fontibón	3	14,3%
Engativá	2	9,5%
Ciudad Bolívar	1	4,8%
Kennedy	1	4,8%
Santa Fé	1	4,8%
Rafael Uribe Uribe	1	4,8%
Usme	1	4,8%
Tunjuelito	0	0,0%
Mártires	0	0,0%
Puente Aranda	0	0,0%
Usaquén	0	0,0%
Candelaria	0	0,0%
San Cristóbal	0	0,0%
Teusaquillo	0	0,0%
Otras ciudades/municipios	0	0,0%

- **Gráfica de asesorías jurídicas por localidad de Bogotá**



1. **Análisis y conclusiones de los datos de la orientación jurídica:**

A. El panorama de la violencia de género en Colombia es alarmante. El año 2024 ha sido uno de los más violentos para las mujeres. Según el último boletín del Observatorio Feminicidios Colombia, entre enero y julio de este año se han registrado 500 feminicidios y 406 intentos de feminicidio en el país, evidenciando la gravedad de la situación [2].

En Bogotá, en 2024 hay 3 feminicidios más que en el mismo periodo del 2023[3]. Estos datos subrayan la urgente necesidad de intervenciones efectivas para prevenir las violencias y deconstruir los roles de género y masculinidades violentas.

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.

B. En relación con el número de atenciones, hemos puesto en marcha el plan de mejoramiento solicitado por la orientación misional de SCRD a finales de la fase anterior, en colaboración con Lorena Velandia. 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. Estos cambios han sido bien recibidos por los compañeros del área psicosocial quienes pueden realizar la transferencia de la llamada a la abogada lo que agiliza la operación. Como resultado de estas acciones, hemos observado un aumento en el número de llamadas atendidas y una notable disminución de las no contestadas. No obstante, seguimos trabajando en la implementación de este plan de acción con el objetivo de reducir los casos de llamadas no contestadas.

C. 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 persiste el patrón discursivo en el que se sienten vulnerados y creen que la ley está siempre a favor de las mujeres, a pesar de confrontarlo con las violencias que efectivamente cometido y que están penalizadas o sancionadas por ley. 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, sólo 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.

Además, a partir del relato de los usuarios se identifican 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 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.

D. 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.

E. 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 y violencia sexual en contra de su pareja/expareja. En los relatos de los usuarios, se observa una negativa a asumir que los hechos narrados durante la atención son efectivamente violencias, y pormenorizada la situación, utilizan excusas o argumentan provocaciones por parte de sus parejas o exparejas. 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.

F. 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 valorando las 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 cómo ‘‘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.

G. Finalmente, también se consideró el porcentaje de hombres que afirmaron ser víctimas directas de algún tipo de violencia. Este mes, se observó que un hombre fue víctima de violencia en el ámbito de la pareja.

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.

H. Respecto a la distribución geográfica de los usuarios, se evidencia que el 60% de los usuarios se ubican en el sur o sur occidente de Bogotá, seguido de un 40% donde no se reporta, lo que es un error de recogida de datos en llamadas transferidas o notificadas por medio diferentes al correo electrónico, lo que se solventara al siguiente informe.

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. Para próximos informes se espera tener un conteo y análisis cuantitativo acerca de la satisfacción de los usuarios con la asesoría jurídica. Anotando un caso particular de un hombre que llamó a la línea para ser validado en sus violencias, evidentemente con un discurso misógino que expresó de forma grosera su inconformismo con los servicios de la línea.

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

12. Supervisión operativa y de calidad Línea calma

Para los días operados en el mes de septiembre de 2024, la coordinadora operativa y de calidad realizó las siguientes actividades de manera daría con el objetivo de dar cumplimiento al anexo técnico y garantizando el correcto funcionamiento y atención de la línea calma.

- Validación del correcto funcionamiento de la línea 018000, que el canal de ingreso y salida de llamadas funcionara de manera correcta.
- Monitoreo continuo del tráfico telefónico de la línea.
- Revisión de tipificaciones realizada por los profesionales en sistema de captura Tranky.
- Verificación de la asistencia y puntualidad de los agentes profesionales a los turnos programados.
- Programación de mallas semanal y mensual del equipo de profesionales.
- Informar al equipo de soporte del operador Assisprex SAS los inconvenientes técnicos o tecnológicos que se presenten en las diferentes jornadas para su debida solución y eviten la afectación del buen desempeño de la línea y operación.
- Monitorear diariamente a los agentes para que el servicio sea prestado de forma óptima dentro de los lineamientos y estándares de calidad establecidos por el cliente.
- Acompañar de manera diaria y realizar el debido seguimiento a los agentes para garantizar la correcta atención telefónica a ciudadanos que se comunican a la línea calma.

- Monitoreo continuo a el tráfico telefónico de la línea con el fin de dar cumplimiento a los acuerdos de servicio.
- Capacitar y retroalimentar al equipo de agentes profesionales en el manejo de las herramientas utilizadas para la prestación del servicio (llamadas y videollamadas) sistema de captura de información y plataforma de llamadas.
- Asistencia a las reuniones propuestas por la SCRD para el debido seguimiento del contrato.
- Organización de espacios de reunión o espacios de capacitación para el equipo de profesionales.
- Organización de pausas y tiempos de descanso en la jornada para el equipo de profesionales.
- Asistencia a reuniones con el equipo de desarrollo innovación para ajustes y desarrollos nuevos del aplicativo sistema de captura Tranky.
- Elaboración de reportes e informes diarios, semanales y mensuales sobre los resultados operativos y gestión realizada en la línea.
- Elaboración de reporte de recargos y novedades al equipo de talento humano del operador para el correspondiente pago en nómina.
- Envió de directrices y actividades de manera semanal o diaria al equipo de profesionales por medio de correo corporativo buscando el cumplimiento de todas las actividades y compromisos adquiridos en la operación de la línea.

13. Espacios de capacitación y reunión Linea calma

Durante el mes de septiembre de 2024, se realizaron 3 espacios de capacitación o formación para todo el equipo de profesionales de la línea calma y 2 reuniones en donde participó la supervisión operativa y de calidad y el equipo de la secretaria.

A continuación, se presenta tabla resumen de las reuniones y espacios de capacitación realizados en el mes de septiembre de 2024.

Fecha	Lugar y Modalidad	Actividad	Descripción
19/09/2024	Assisprex Presencial	Reunión inicial Assisprex SAS y todo el equipo de agentes profesionales de la línea calma	se realizó la primera reunión con el operador Assisprex SAS y todo el equipo de agentes profesionales de la línea calma, la jornada fue de 08:00 am a 5:00 pm de manera presencial en las instalaciones del operador. Durante la jornada se realizó presentación oficial de la gerencia del operador, el equipo de talento humano y el equipo de soporte. En la jornada de la mañana, el operador realizó bienvenida al equipo línea calma y también la inducción corporativa, seguido la formadora del operador realizó la primera capacitación del

			sistema de captura de información Tranky. En la jornada de la tarde se capacitó al equipo de agentes profesionales en la plataforma telefónica Trunkall y antes de finalizar la jornada se realizó por parte del equipo de tecnología del operador entrega de elementos tecnológicos a todos los agentes profesionales
20/09/2024	Virtual	Capacitación reinducción Línea calma: Servicio 1 atención telefónica	Se realizó la capacitación reinducción Línea calma: Servicio 1 atención telefónica por parte del formador de la línea el profesional Rodrigo Acosta, a todos los agentes profesionales esta sesión se llevó a cabo de manera virtual.
26/09/2024	Virtual	Capacitación acuerdos operativos profesionales línea calma y supervisora operativa y de calidad	se realizó Capacitación acuerdos operativos profesionales línea calma y supervisión; esta sesión la dirigió la supervisora operativa y de calidad de la línea Lorena Velandia, a todos los agentes profesionales. En dicha sesión se dio un espacio para escuchar a los profesionales por sus primeros días de atención en la línea, se impartieron lineamientos operativos para la correcta tipificación en el sistema de captura, información de programación de turnos y descansos, entre otros temas.
27/09/2024	Virtual	Reunión semanal de seguimiento al contrato operador Assisprex SAS y SCRD	se realizó la reunión semanal de seguimiento al contrato con secretaria, en esta sesión participó el gerente comercial Rafael Guzmán, la coordinadora operativa y de calidad Lorena Velandia, y por parte de la secretaría José Díaz Contratista - Orientador Estrategia Línea Calma (Contratista) Apoyo a la supervisión, el contratista Enlace territorial – Johan Treffy Castro, y Julián Felipe Duarte Supervisor de contrato y director Transformaciones Culturales. La sesión inicia con la presentación de las

			personas en la reunión, seguido la supervisora operativa y de calidad realiza presentaron indicadores de tráfico telefónico diario, semanal y hora a hora, de la línea, también se revisaron las tipificaciones de llamadas, las novedades de personal y actividades realizadas durante la semana, se revisaron temas como la Landing page y el WhatsApp para línea calma. Lorena Velandia realizó y envió acta de la sesión, la misma también se almacena en carpeta segura de drive
30/09/2024	Virtual	Reunión orientación misional por parte de José Diaz Contratista - Orientador Estrategia Línea Calma (Contratista) Apoyo a la supervisión a la supervisión operativa y de calidad	Se realizó la reunión orientación misional por parte de José Diaz Contratista - Orientador Estrategia Línea Calma (Contratista) Apoyo a la supervisión a la supervisión operativa y de calidad Lorena Velandia, en esta sesión se organizaron reuniones semanales para el seguimiento del contrato y se programaron actividades para el equipo de profesionales para el mes de octubre de 2024. Lorena Velandia realizó y envió acta de la sesión, la misma también se almacena en carpeta segura de drive.

Para un mayor detalle de cada espacio se recomienda revisar las actas en la carpeta segura de drive, acceso en el siguiente enlace: https://drive.google.com/drive/folders/1oIljzn8Bt5Vzs2dPVt2ynIVPUnrqLc1G carpeta nombrada: Anexo 17 - Actas de Capacitación y reuniones.

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

De acuerdo con lo establecido por el área de talento humano y de seguridad y salud en el trabajo del operador soluciones Assisprex SAS se ha acordado la implementación de pausas activas durante cada una de las jornadas de trabajo programadas a los agentes profesionales, sea en modalidad presencial o virtual, para esto la supervisora operativa y de calidad compartió el acceso y credenciales a cada uno de los agentes profesionales la plataforma o herramienta way-up, desarrollo tecnológico del operador, esta herramienta fomenta entre los colaboradores de la compañía la salud y bienestar, siendo un entrenador

personalizado de manera virtual.

Con WayUp el propósito es dar cumplimiento a los requisitos de seguridad ocupacional, Certificaciones de calidad, terapias físicas, ejercicios de estiramiento y todos los controles para evitar enfermedades profesionales que afecten las labores y perturben la salud individual de los y las profesionales en la línea.

Así, cada profesional tiene un usuario y contraseña que al acceder a way-up los días de jornada laboral, tendrá unas alarmas cada periodo de tiempo recordándole realizar las pausas activas, estiramientos y ejercicios de manera guiada.

La supervisión estará solicitando de manera periódica el cargue de videos o fotografías de los agentes profesionales realizando sus pausas activas, estas se almacenarán en la carpeta segura de drive.

15. Reportes

Desde el inicio de operación el 20 de septiembre de 2024, hasta el último día del mes 30 de septiembre 2024, la supervisora operativa y de calidad, realizó el análisis y seguimiento a los reportes de indicadores exportados de la plataforma mánager trunkall, también estuvo realizando el seguimiento del desarrollo power bi de la línea calma, en esta herramienta el operador Assisprex SAS presentará la información en tiempo real con actualización cada 2 horas de manera continua de lunes a domingo la volumetría de tráfico telefónico diario, semanal, mensual, tipificaciones, caracterización de llamadas, datos sociodemográficos, datos de evaluación de servicio entre otros. El acceso a esta herramienta según los compromisos se entregará en las primeras semanas de octubre de 2024.

Revisión de reportes diarios por parte de la supervisión

En la carpeta segura drive se almacena reportes de tráfico telefónico:
https://drive.google.com/drive/folders/1rsVg-zIWFgFF-NyuMvbnomWM3m2IMOU0
Anexo 43 - Tráfico telefónico septiembre 2024 sin llamadas fuera de horario.xlsx y
Anexo 5 - Informe tráfico telefónico septiembre 2024.xlsx

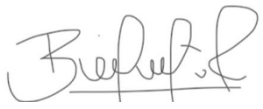
- Número de llamadas recibidas.
- Número de llamadas atendidas.
- Número de llamadas abandonadas.
- Número de llamadas recibidas vs número de llamadas atendidas.
- Número y porcentaje de llamadas atendidas.
- Promedio de llamadas por hora y por día.
- Promedio de tiempo de conversación en línea.
- Número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

16. 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 segundos)
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 al (1) día del mes de noviembre de 2024.

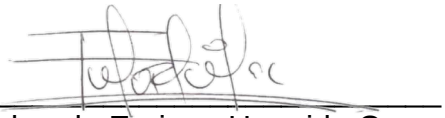
Elaborado por:



_____

Beidy Lorena Velandia Linares
Supervisora operativa y de calidad línea Calma
Assisprex SAS

Elaborado por:



Eduardo Enrique Hermida Casas
Representante Legal
Assisprex SAS

Revisado por:

José Diaz
Contratista - Orientador Estrategia Línea Calma (Contratista)
Apoyo a la supervisión CPC 595

Aprobado por:

Julián Felipe Duarte
Supervisor de contrato CPS 595/2024
Director Transformaciones Culturales