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:
01 DE OCTUBRE AL 31 DE OCTUBRE 2024

INFORME NÚMERO 2.

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 LÍNEA CALMA
SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE

1. ANS CONTRACTUALES

A continuación, se adjunta los ANS obtenidos para el mes de octubre 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%	91,46%
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%	91,46%

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%	91,46%
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 crítico asigna nota	%PEC= 100 - (# llamadas con error crítico / # total de llamadas monitoreadas)	Mensual	96%	N/A

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

Salvedad al cumplimiento de ANS contractuales: para el mes de octubre se logra un nivel de atención al 91,39% que aunque no se logra cumplir según la meta propuesta al 96% según anexo, es un indicador favorable para la línea de atención. El operador Assisprex sugiere reevaluar con el orientador misional Jose Diaz el documento técnico donde describen los ANS propuestos para la línea ya que por el tipo de llamadas recibidas en la línea, la cantidad por intervalo de hora y dia y el tiempo promedio de conversación el dimensionamiento en personal o agentes no es el proporcional para alcanzar los ANS según anexo técnico.

La información detallada de tráfico telefónico se puede ver en la carpeta segura en el siguiente enlace: https://drive.google.com/drive/folders/1MjfN0YEVV5xqgsLuZfV_lb6twWK0xlg1?usp=sharing el documento por nombre Anexo 5 - Informe tráfico telefónico octubre 2024.

2. Gestión operativa: Contratación y novedades de personal.

Durante el mes de octubre de 2024 se mantiene vigente conforme al anexo técnico 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.

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. Los profesionales son: Luis Francisco Rodriguez Herrera y Rodrigo Oswaldo Acosta Cepeda quienes 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.

Durante el mes de octubre de 2024, se mantuvo activo el servicio de atención telefónica a través de la línea 018000423614 ofertando los servicios según documento maestro. Servicio 1, recepción y atención de llamadas y servicio 2, acompañamiento en espacio psicoeducativo (videoconferencias) para usuarios hombres mayores de 18 años.

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
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	ASESORA JURÍDICA	ACTIVO

Dentro de las novedades del personal lo que respecta a pago de nómina para el mes de octubre 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 y festivos diurnos y nocturnos.

A continuación, se muestra tabla con la relación de agentes profesionales y los recargos según quincena del mes de octubre de 2024.

QUINCENA	NOMBRE COMPLETO	RECARGOS NOCTURNOS ORDINARIOS	RECARGOS NOCTURNOS DOMINICAL	RECARGOS DIURNOS DOMINICAL
Q1 OCTUBRE	DIEGO FERNANDO GONZALEZ TUTA	7,5	1,5	7
Q1 OCTUBRE	LUZ VIRGINIA GOMEZ MORALES	15	3	14
Q1 OCTUBRE	JAIME ANDRES PEÑA VARGAS	7,5	1,5	7
Q1 OCTUBRE	ANGELICA JULIETH OSPINA JIMENEZ	19,5	1,5	7
Q1 OCTUBRE	LUIS FRANCISCO RODRIGUEZ HERRERA	4,5	1,5	7
Q1 OCTUBRE	ANGÉLICA MARÍA PINILLA GÓMEZ	6	1,5	7
Q1 OCTUBRE	RODRIGO OSWALDO ACOSTA CEPEDA	13,5	1,5	7
Q1 OCTUBRE	MARIA CAMILA ROMERO RIOS	12	1,5	7
Q1 OCTUBRE	RAMÓN RICARDO CONTECHA LLORENTE	3	1,5	7
Q1 OCTUBRE	ANDRES FELIPE SUAREZ CABRA	9	1,5	7
Q1 OCTUBRE	ALBA LILIANA SALAMANCA CABRERA	1,5	1,5	7

Q1 OCTUBRE	DANIEL MARTINEZ LOPEZ	9	1,5	7
Q1 OCTUBRE	JUAN CARLOS LINARES RUIZ	4,5	1,5	7
Q1 OCTUBRE	PAOLA ANDREA BERNAL GONZALEZ	1,5	0	0
Q1 OCTUBRE	DANIELA ONOFRE NUÑEZ	1,5	0	0

QUINCENA	NOMBRE COMPLETO	RECARGOS NOCTURNOS ORDINARIOS	RECARGOS NOCTURNOS DOMINICAL	RECARGOS DIURNOS DOMINICAL
Q2 OCTUBRE	DIEGO FERNANDO GONZALEZ TUTA	9	0	0
Q2 OCTUBRE	LUZ VIRGINIA GOMEZ MORALES	7,5	0	0
Q2 OCTUBRE	JAIME ANDRES PEÑA VARGAS	6	1,5	7
Q2 OCTUBRE	ANGELICA JULIETH OSPINA JIMENEZ	15	3	14
Q2 OCTUBRE	LUIS FRANCISCO RODRIGUEZ HERRERA	7,5	1,5	7
Q2 OCTUBRE	ANGÉLICA MARÍA PINILLA GÓMEZ	3	0	0
Q2 OCTUBRE	RODRIGO OSWALDO ACOSTA CEPEDA	4,5	4,5	21
Q2 OCTUBRE	MARIA CAMILA ROMERO RIOS	3	1,5	7
Q2 OCTUBRE	RAMÓN RICARDO CONTECHA LLORENTE	1,5	1,5	7
Q2 OCTUBRE	ANDRES FELIPE SUAREZ CABRA	3	3	14
Q2 OCTUBRE	ALBA LILIANA SALAMANCA CABRERA	1,5	1,5	7
Q2 OCTUBRE	DANIEL MARTINEZ LOPEZ	9	0	0
Q2 OCTUBRE	JUAN CARLOS LINARES RUIZ	7,5	3	14
Q2 OCTUBRE	PAOLA ANDREA BERNAL GONZALEZ	3	1,5	7

Durante el mes de octubre de 2024, se presentaron 2 novedades de incapacidad médica para 2 agentes profesionales de la línea calma.

A continuación, se relaciona tabla con la información de los agentes profesionales con novedad de incapacidad y las fechas de inicio y fin de dicha novedad.

CEDULA	NOMBRE COMPLETO	NOVEDAD	FECHA INICIO	FECHA FIN

1020771320	DANIELA ONOFRE NUÑEZ	INCAPACIDAD	9/10/2024	23/10/2024
1120366728	ANGELICA JULIETH OSPINA JIMENEZ	INCAPACIDAD	19/10/2024	19/10/2024

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 octubre 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.

El 8 octubre de 2024 la supervisora operativa y de calidad y el equipo de agentes profesionales acordaron la segmentación del equipo para la atención de los dos servicios ofertados en la línea calma; Servicio 1, recepción y atención de llamadas y servicio 2, acompañamiento en espacio psicoeducativo (videoconferencias) para usuarios hombres mayores de 18 años.

La segmentación del equipo de agentes profesionales realizada quedó de la siguiente manera: 8 agentes profesionales estarán en el rol o dedicación servicio 1: recepción y atención de llamadas y 7 agentes profesionales estarán en el rol o dedicación servicio 2: acompañamiento en espacio psicoeducativo (videoconferencias).

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

NOMBRE COMPLETO	DEDICACIÓN
JAIME ANDRES PEÑA VARGAS	SERVICIO 1: ATENCIÓN TELEFÓNICA
DIEGO FERNANDO GONZALEZ TUTA	SERVICIO 1: ATENCIÓN TELEFÓNICA
PAOLA ANDREA BERNAL GONZALEZ	SERVICIO 1: ATENCIÓN TELEFÓNICA
JUAN CARLOS LINARES RUIZ	SERVICIO 1: ATENCIÓN TELEFÓNICA
ANGELICA JULIETH OSPINA JIMENEZ	SERVICIO 1: ATENCIÓN TELEFÓNICA
LUIS FRANCISCO RODRIGUEZ HERRERA	SERVICIO 1: ATENCIÓN TELEFÓNICA
LUZ VIRGINIA GOMEZ MORALES	SERVICIO 1: ATENCIÓN TELEFÓNICA
ANGÉLICA MARÍA PINILLA GÓMEZ	SERVICIO 1: ATENCIÓN TELEFÓNICA
RODRIGO OSWALDO ACOSTA CEPEDA	SERVICIO 2: ESPACIO PSICOEDUCATIVO
RAMÓN RICARDO CONTECHA	SERVICIO 2: ESPACIO PSICOEDUCATIVO
DANIELA ONOFRE NUÑEZ	SERVICIO 2: ESPACIO PSICOEDUCATIVO
MARIA CAMILA ROMERO RIOS	SERVICIO 2: ESPACIO PSICOEDUCATIVO
ALBA LILIANA SALAMANCA CABRERA	SERVICIO 2: ESPACIO PSICOEDUCATIVO

ANDRES FELIPE SUAREZ CABRA	SERVICIO 2: ESPACIO PSICOEDUCATIVO
DANIEL MARTINEZ LOPEZ	SERVICIO 2: ESPACIO PSICOEDUCATIVO

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 calma 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. Durante el mes de octubre de 2024 dichos acuerdos se mantuvieron vigentes y se cumplieron sin novedad.

Se adjunta enlace de la carpeta segura donde se encuentra la programación de malla de horarios para el mes de octubre 2024. https://drive.google.com/drive/folders/1MjfN0YEVV5xqgsLuZfV_lb6twWK0xlg1?usp=sharing en el documento por nombre Anexo 11 – Horarios línea calma octubre 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 **1 de octubre del 2024 hasta el 31 de octubre del 2024**.

Se recibieron un total de **808** llamadas de las cuales **739** llamadas fueron atendidas de manera satisfactoria, y **44** abandonadas, se obtuvo un nivel de atención del **91,46%,** un nivel de abandono del **5,45%** y un promedio de conversación o TMO de **01:01:31 (1 hora con 1 minutos y 31 segundos)** en promedio.

Durante el mes de octubre de 2024 se realizó el análisis de llamadas fuera de horario, y se registraron 33 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 octubre de 2024:

Indicadores telefónicos mes

Mes	Recibidas	Atendidas	Abandono	Nivel de atención	Nivel de abandono	Promedio TMO
Octubre	808	739	44	91,46%	5,45%	1:01:31
Total	**808**	**739**	**44**	91,46**%**	5,45**%**	1:01:31

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

Indicadores telefónicos por día

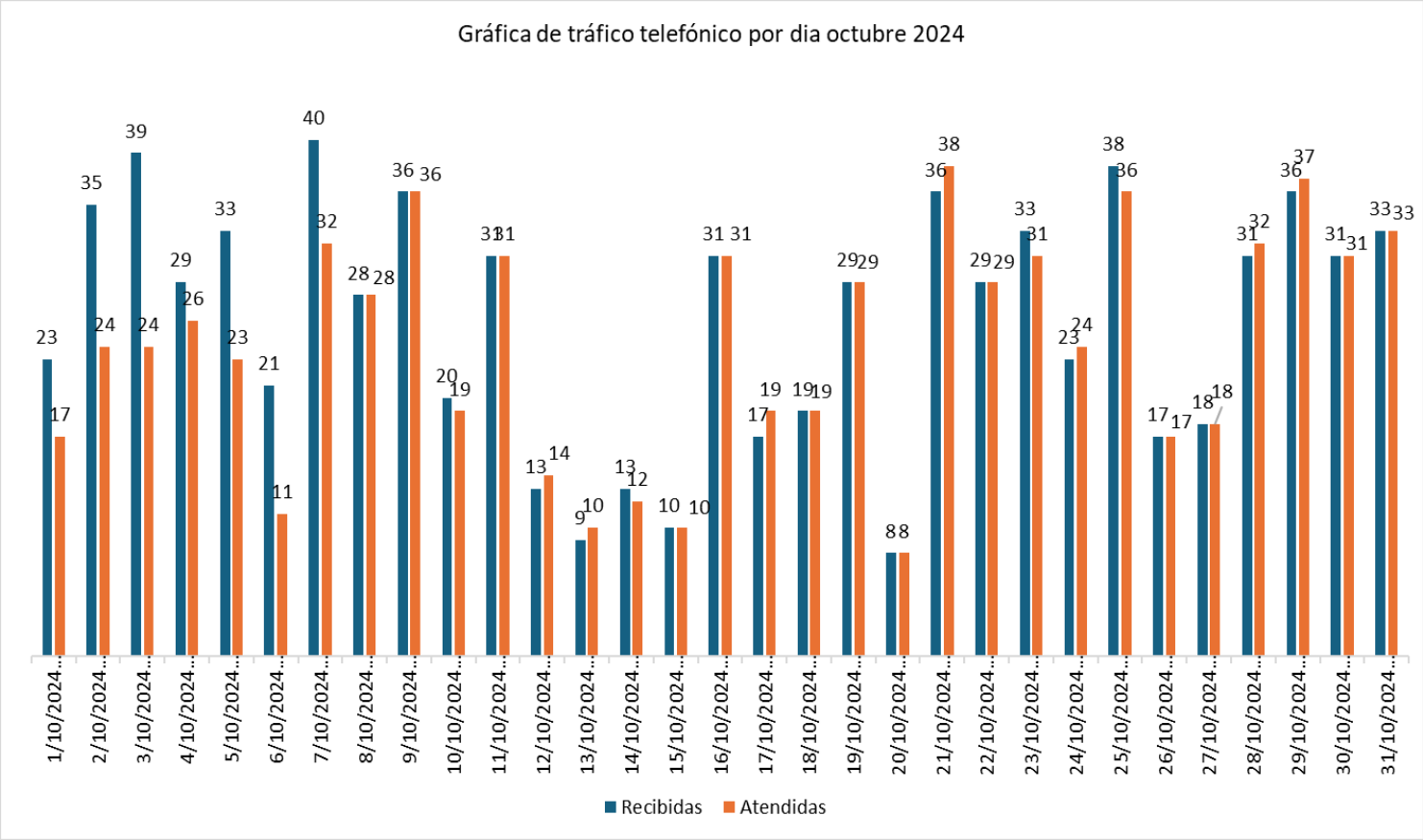
Dia	Mes	Recibidas	Atendidas	Abandonadas	Nivel de atención	Nivel de abandono
Martes	1/10/2024	23	17	7	70,83%	29,17%
Miércoles	2/10/2024	35	24	12	66,67%	33,33%
Jueves	3/10/2024	39	24	16	60%	40,00%
Viernes	4/10/2024	29	26	4	86,67%	13,33%
Sábado	5/10/2024	33	23	10	69,7%	30,30%
Domingo	6/10/2024	21	11	10	52,38%	47,62%
Lunes	7/10/2024	40	32	9	78,05%	21,95%
Martes	8/10/2024	28	28	0	100%	0,00%
Miércoles	9/10/2024	36	36	0	100%	0,00%
Jueves	10/10/2024	20	19	1	95%	5,00%
Viernes	11/10/2024	31	31	1	96,88%	3,13%
Sábado	12/10/2024	13	14	0	100%	0,00%
Domingo	13/10/2024	9	9	0	100%	0,00%
Lunes	14/10/2024	13	12	1	92,31%	7,69%
Martes	15/10/2024	10	10	0	100%	0,00%
Miércoles	16/10/2024	31	31	1	96,88%	3,13%
Jueves	17/10/2024	17	19	1	95%	5,00%
Viernes	18/10/2024	19	19	0	100%	0,00%
Sábado	19/10/2024	29	29	0	100%	0,00%
Domingo	20/10/2024	8	8	0	100%	0,00%
Lunes	21/10/2024	36	38	0	100%	0,00%
Martes	22/10/2024	29	29	0	100%	0,00%
Miércoles	23/10/2024	33	31	2	93,94%	6,06%
Jueves	24/10/2024	23	24	0	100%	0,00%

Viernes	25/10/2024	38	36	2	94,74%	5,26%
Sábado	26/10/2024	17	17	0	100%	0,00%
Domingo	27/10/2024	18	18	0	100%	0,00%
Lunes	28/10/2024	31	32	0	100%	0,00%
Martes	29/10/2024	36	37	0	100%	0,00%
Miércoles	30/10/2024	31	31	0	100%	0,00%
Jueves	31/10/2024	33	33	0	100%	0,00%

Según la volumetría de llamadas diaria de la línea calma para el mes de octubre 2024, se evidenciaron 3 días del mes con un mayor número de llamadas recibidas y atendidas. Siendo así las siguientes fechas y días, el **lunes 07 de octubre,** con 40 llamadas recibidas y 32 llamadas atendidas, el **jueves 3 de octubre,** con 39 llamadas recibidas y 24 llamadas atendidas y por último el **viernes 25 de octubre** con un total de 38 llamadas recibidas y 36 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 de octubre de 2024, han sido los domingos, en este análisis revisamos, el **domingo 13 de octubre** con 9 llamadas recibidas y atendidas y el **domingo 20 de octubre** con un total de 8 llamadas recibidas atendidas satisfactoriamente.

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

Indicadores promedio por día semana

lunes	martes	miércoles	jueves	viernes	sábado	domingo
30	25,2	33,2	26,4	29,2	23	14

De acuerdo con el comportamiento de tráfico telefónico los días de la semana con mayor volumen de llamadas fueron los **miércoles con 33 llamadas promedio** y los días de menor volumen de llamadas fueron los **domingos con 14 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 octubre del 2024.

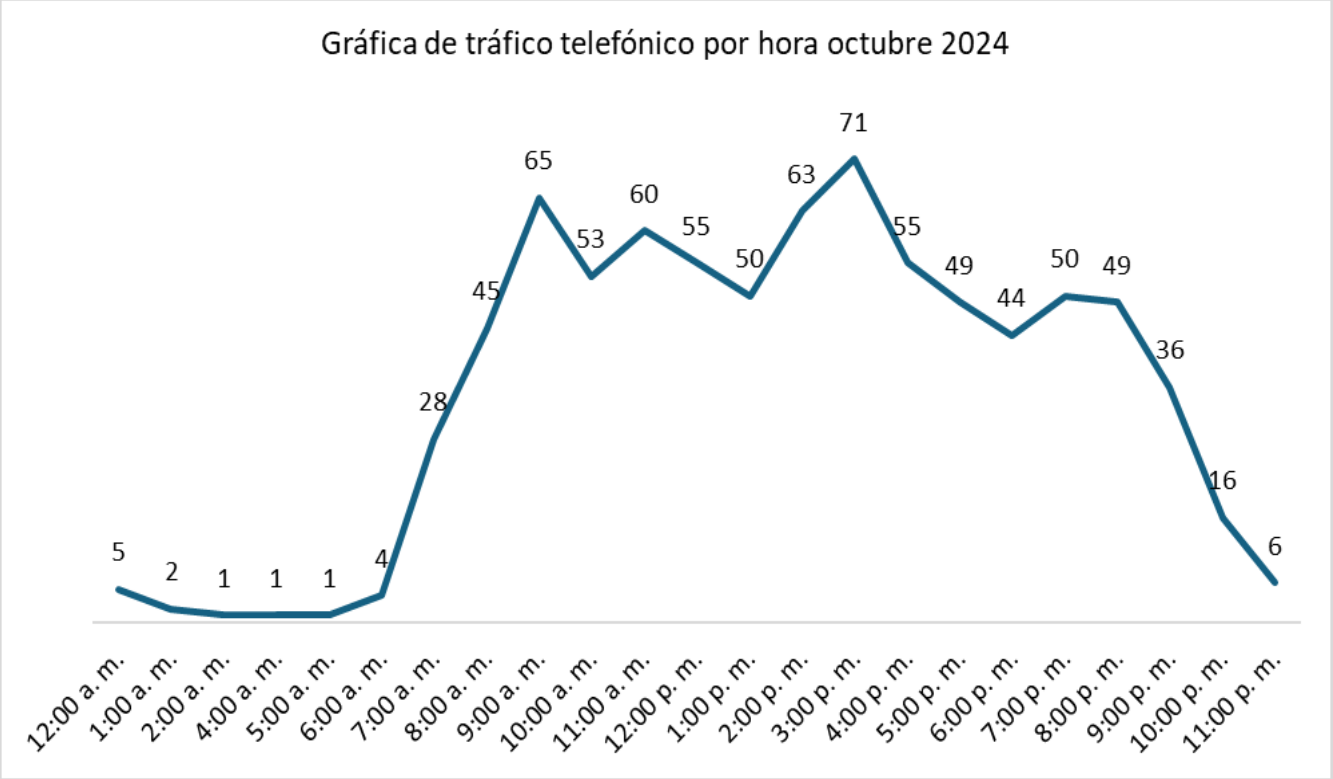
Indicadores telefónicos por hora

Hora	Recibidas	Atendidas	Abandonadas	Nivel de Atención	Nivel de abandono	Promedio TMO
12:00 a. m.	5	0	5	0%	100	0:00:00
1:00 a. m.	2	0	2	0	100	0:00:00
2:00 a. m.	1	0	1	0	100	0:00:00
4:00 a. m.	1	0	1	0	100	0:00:00
5:00 a. m.	1	0	1	0	100	0:00:00
6:00 a. m.	4	0	4	0	100	0:00:00
7:00 a. m.	28	26	2	92,86	7,14	5:30:00
8:00 a. m.	45	40	6	86,96	13,04	14:49:00
9:00 a. m.	65	57	8	87,69	12,31	11:14:00
10:00 a. m.	53	50	3	94,34	5,66	15:00:00
11:00 a. m.	60	58	2	96,67	3,33	20:00:00
12:00 p. m.	55	51	4	92,73	7,27	14:24:00
1:00 p. m.	50	48	3	94,12	5,88	0:30:00
2:00 p. m.	63	58	5	92,06	7,94	21:26:00
3:00 p. m.	71	69	5	93,24	6,76	15:39:00
4:00 p. m.	55	55	1	98,21	1,79	20:11:00
5:00 p. m.	49	47	3	94	6	21:47:00
6:00 p. m.	44	43	2	95,56	4,44	13:08:00
7:00 p. m.	50	52	2	96,3	3,7	17:44:00
8:00 p. m.	49	44	5	89,8	10,2	16:21:00
9:00 p. m.	36	38	0	100	0	21:07:00
10:00 p. m.	16	12	7	63,16	36,84	4:30:00
11:00 p. m.	6	1	5	16,67	83,33	18:40:00

En la tabla anterior se detalla el comportamiento de tráfico telefónico hora a hora, durante el mes de octubre de 2024, se evidenciaron 33 llamadas en horas de no horario hábil para la línea, para ser más exactos sobre el rango de hora de las 10:31pm 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 con 65 llamadas recibidas y 57 llamadas atendidas, y las 3:00 pm con un total de 71 llamadas recibidas y 69 llamadas atendidas satisfactoriamente. La franja horaria en la línea con menor volumen de llamadas en el mes de octubre 2024 fue sobre las 07:00 am con 28 llamadas recibidas y 26 llamadas atendidas satisfactoriamente.

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



6. Tipificación de llamadas Inbound y outbound:

Durante lo corrido del mes de octubre de 2024, se han tipificado **798** 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 120 tipificaciones lo que corresponde a una participación del 18% 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 octubre de 2024.

Detalle de tipificación

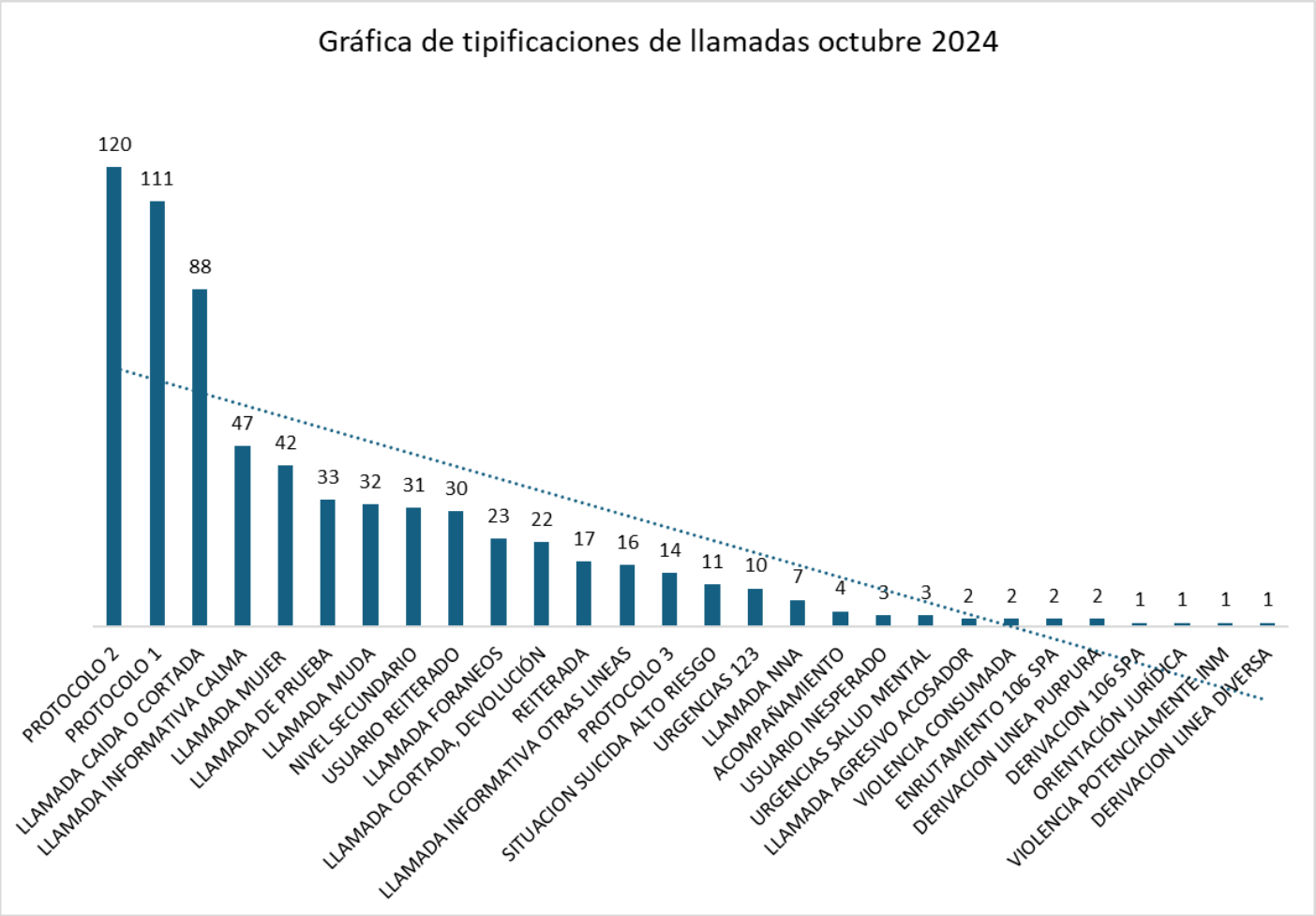
TIPIFICACIONES	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
PROTOCOLO 2	120	18%
PROTOCOLO 1	111	16%
LLAMADA CAÍDA O CORTADA	88	13%
LLAMADA INFORMATIVA CALMA	47	7%
LLAMADA MUJER	42	6%
LLAMADA DE PRUEBA	33	5%

LLAMADA MUDA	32	5%
NIVEL SECUNDARIO	31	5%
USUARIO REITERADO	30	4%
LLAMADA FORÁNEOS	23	3%
LLAMADA CORTADA, DEVOLUCIÓN	22	3%
REITERADA	17	3%
LLAMADA INFORMATIVA OTRAS LÍNEAS	16	2%
PROTOCOLO 3	14	2%
SITUACIÓN SUICIDA ALTO RIESGO	11	2%
URGENCIAS 123	10	1%
LLAMADA NNA	7	1%
ACOMPAÑAMIENTO	4	1%
USUARIO INESPERADO	3	0%
URGENCIAS SALUD MENTAL	3	0%
LLAMADA AGRESIVO ACOSADOR	2	0%
VIOLENCIA CONSUMADA	2	0%
ENRUTAMIENTO 106 SPA	2	0%
DERIVACION LINEA PURPURA	2	0%
DERIVACIÓN 106 SPA	1	0%
ORIENTACIÓN JURÍDICA	1	0%
VIOLENCIA POTENCIALMENTE INM	1	0%
DERIVACION LINEA DIVERSA	1	0%
Total, general	**676**	**100%**

De acuerdo con la tabla que se muestra en la parte superior para el mes de octubre 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 120 tipificaciones con participación de 18%, seguido de la tipificación **el protocolo 1: situaciones emocionales en general** con un total de 111 tipificaciones y una participación del 16%, sobre el total de tipificaciones.

Las tipificaciones con menor participación corresponden a llamadas de derivación a otras líneas, orientaciones jurídicas entre otros.

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



A continuación, se presenta tabla con las tipificaciones propiamente de protocolos misionales de la línea calma, donde se evidencia un total de **245** tipificaciones.

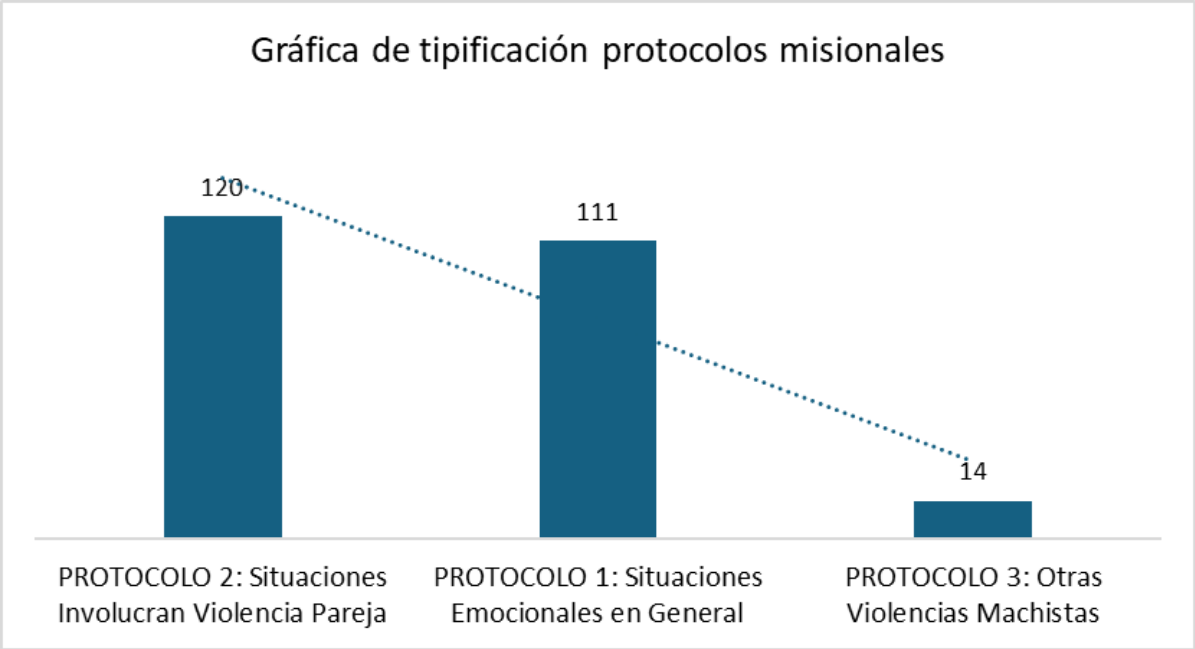
Detalle de tipificación por protocolo

TIPIFICACIONES	CANTIDAD	%
PROTOCOLO 2: Situaciones Involucran Violencia Pareja	120	49%
PROTOCOLO 1: Situaciones Emocionales en General	111	45%
PROTOCOLO 3: Otras Violencias Machistas	14	6%
Total, general	**245**	**100%**

El protocolo con mayor cantidad de tipificaciones corresponde al **protocolo 2: Situaciones que Involucran Violencia de Pareja** con un total de 120 tipificaciones con participación del 49%, seguido del **protocolo 1: Situaciones Emocionales en General**, con un total de 111 tipificaciones con participación del 45%, y por último

el **protocolo 3: Otras Violencias Machistas** con un total de 14 tipificaciones y una participación del 6% sobre el total de tipificaciones de protocolos misionales.

A continuación, se presenta gráfica para las llamadas tipificadas por tipo de protocolo misional para el mes de octubre 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 sentimientos asociados a la depresión y ansiedad, dolor y duelo afectivo, sentimientos de soledad y tristeza, dependencia afectiva y baja autoestima.

Para el **protocolo 2: Situaciones Involucran Violencia Pareja**, la mayoría de los usuarios coincidieron en reportar diferentes motivantes como conflictos de pareja por diferentes violencias (física, psicológica, sexual, económica, patrimonial), conflictos de pareja por conductas de celos y control, problemas Emocionales (ansiedad, depresión), conflictos de pareja por infidelidad, duelo afectivo, problemas con la custodia de hijos o hijas, problemas con su expareja por cuotas alimentarias de sus hijos o hijas, dependencia afectiva entre otras.

Para el **protocolo 3: otras violencias machistas**, los usuarios coincidieron en reportar las siguientes emociones: enojo, tristeza, frustración y 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 el mes de octubre de 2024.

Detalle de usuario único

MES	CANTIDAD
USUARIO UNICO OCTUBRE	473

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.*

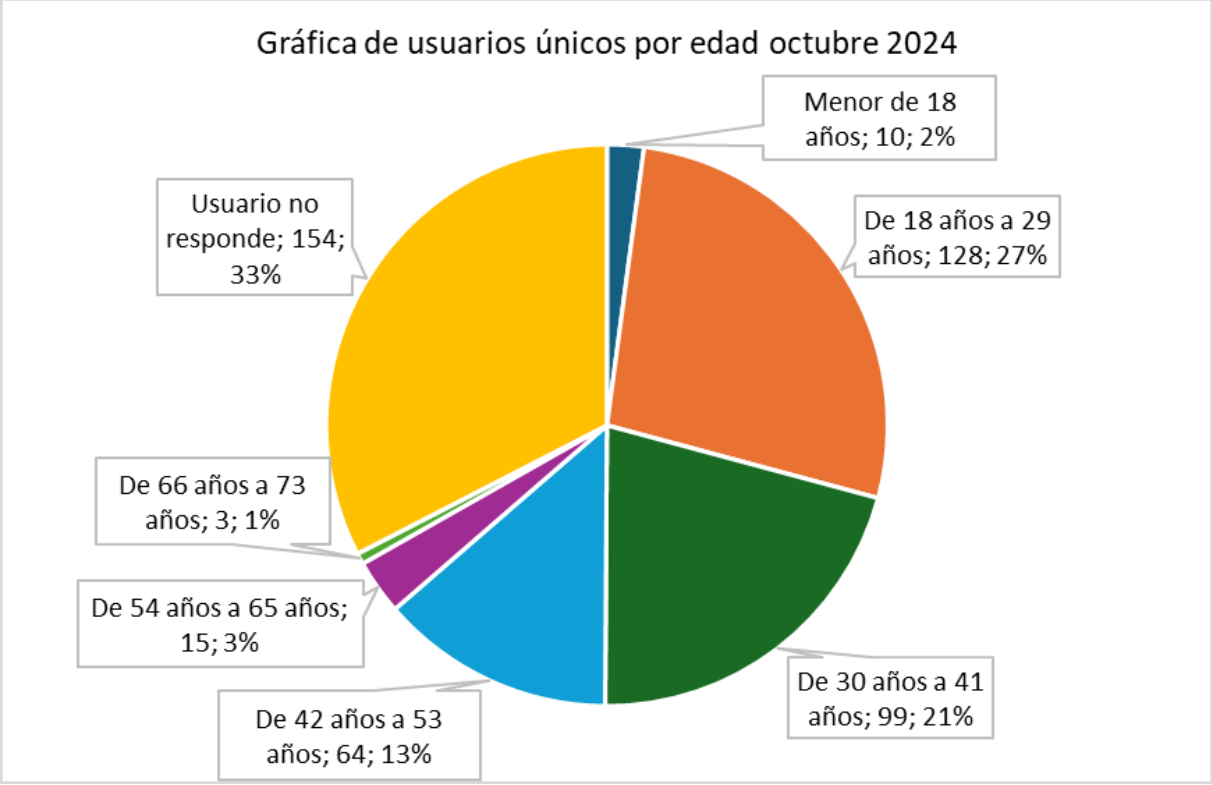
A continuación, se presenta una tabla con la información de rango de edad por usuario único.

Detalle de usuarios por edad

Edad	Cantidad	Participación %
Menor de 18 años	10	2%
De 18 años a 29 años	128	27%
De 30 años a 41 años	99	21%
De 42 años a 53 años	64	14%
De 54 años a 65 años	15	3%
De 66 años a 73 años	3	1%
Usuario no responde	154	33%
Total	**473**	**100%**

La mayor participación de usuarios únicos que se han comunicado a la línea y han reportado su edad se encuentra entre el rango de **18 años a 29 años con 128 usuarios y una participación del 27%,** seguido de 99 usuarios que refirieron estar en el rango de 30 años a 41 años con una participación del 21%.

El rango de edad de usuarios con menor participación en las llamadas a la línea corresponde a usuarios que reportaron estar en la edad entre los **66 años a 73 años,** fueron solo **3 usuarios con una participación de 1%** sobre el total de usuarios.



8. Hombres en atención servicio psicoeducativo

Para el mes de octubre de 2024 la supervisora operativa y de calidad organizó de la siguiente manera el equipo de agentes profesionales para la atención del servicio 2: acompañamiento psicoeducativo.

Inicialmente se sondeó en una reunión formal con todo el equipo quienes de forma voluntaria deseaban hacer parte del equipo para la atención de servicio psicoeducativo en la línea calma, luego de obtener las respuestas de cada uno de ellos y ellas, se llegó al acuerdo de seleccionar 7 agentes profesionales para la atención de dicho servicio en la línea. Cabe mencionar que los agentes profesionales seleccionados son profesionales que en fases anteriores ya han realizado espacios de psicoeducativos con usuarios.

A continuación, se adjunta tabla con los nombres completos de los agentes profesionales y su dedicación.

NOMBRE COMPLETO	DEDICACIÓN
RODRIGO OSWALDO ACOSTA CEPEDA	SERVICIO 2: ESPACIO PSICOEDUCATIVO
RAMÓN RICARDO CONTECHA	SERVICIO 2: ESPACIO PSICOEDUCATIVO
DANIELA ONOFRE NUÑEZ	SERVICIO 2: ESPACIO PSICOEDUCATIVO
MARIA CAMILA ROMERO RIOS	SERVICIO 2: ESPACIO PSICOEDUCATIVO

ALBA LILIANA SALAMANCA CABRERA	SERVICIO 2: ESPACIO PSICOEDUCATIVO
ANDRES FELIPE SUAREZ CABRA	SERVICIO 2: ESPACIO PSICOEDUCATIVO
DANIEL MARTINEZ LOPEZ	SERVICIO 2: ESPACIO PSICOEDUCATIVO

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

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

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

AGENTE	CANTIDAD USUARIOS SEMANA	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	TOTAL, USUARIOS ACTIVOS
MARIA CAMILA ROMERO	6	3	3				42
DANIEL MARTINEZ LOPEZ	6	3	3				
DANIELA ONOFRE NUÑEZ	6	3	3				
RODRIGO ACOSTA	6			3	3		
RAMÓN CONTECHA	6			3	3		
ANDRES FELIPE SUAREZ	6			3	3		
LILIANA SALAMANCA	6			3		3	

Durante el mes de octubre de 2024, se registraron 57 usuarios interesados en participar en el servicio 2: acompañamiento psicoeducativo (videoconferencia), de dichos usuarios se lograron agendar con los agentes profesionales 45 usuarios, quedando en lista de espera 12 usuarios, los cuales se van agendando si los profesionales cuentan con agenda por usuarios cancelados.

A continuación, detallo cantidad de usuarios activos, usuarios cancelados y usuarios finalizados para el mes de octubre de 2024 por profesional, también el número de sesiones a la fecha satisfactorias.

Detalle de psicoeducativos por agente profesional

AGENTE PROFESIONAL	USUARIOS ACTIVOS	USUARIOS CANCELADOS	USUARIOS FINALIZADOS	SESIONES REALIZADAS
MARIA CAMILA ROMERO	5	2	0	5
DANIEL MARTINEZ LOPEZ	4	1	0	5
DANIELA ONOFRE NUÑEZ	5	0	0	2
RODRIGO ACOSTA	7	1	0	8
RAMÓN CONTECHA	3	2	0	6
ANDRES FELIPE SUAREZ	6	3	0	14
LILIANA SALAMANCA	2	4	0	4
Total, general	**32**	**13**	**0**	**44**

A la fecha se han realizado 44 sesiones de servicio psicoeducativo a satisfacción, también se han cancelado 13 usuarios de servicios psicoeducativos por inasistencia o no contacto, cabe mencionar que a estos usuarios se les brinda 2 oportunidades de inasistencia para una 3 inasistencia ya se cancela el proceso. También de manera continua una vez se cancela un usuario los agentes revisan los usuarios de lista de espera para contactar y de nuevo tener otro usuario activo en el servicio psicoeducativo.

Actualmente aún no se tienen usuarios en estado finalizado ya que este estado corresponde cuando se culminan todas las sesiones propuestas del plan de trabajo para el espacio psicoeducativo, y aún los procesos están empezando y se encuentran en ejecución.

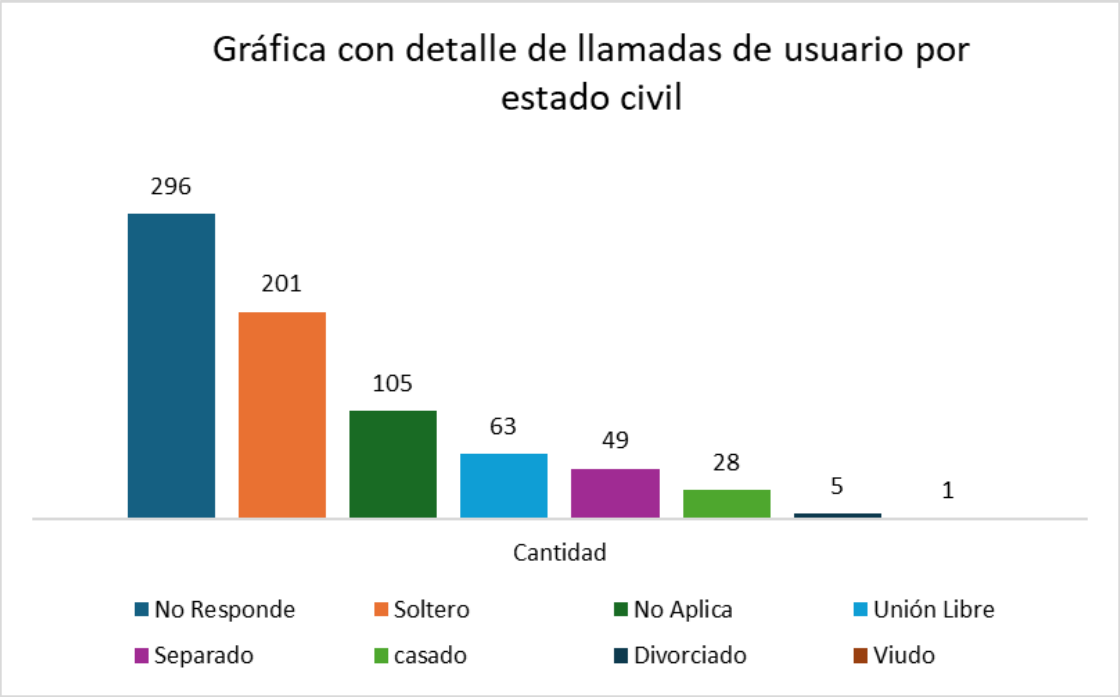
En el mes de octubre de 2024, se tienen un total de 32 hombres activos en el servicio psicoeducativo, asistiendo de manera continua a las sesiones programadas por los y las agentes profesionales, y se tienen 12 usuarios en lista de espera para ser agendados.

9. Caracterización de usuarios por datos sociodemográficos

Análisis usuarios por estado civil

Se presenta gráfica con la participación de 452 usuarios que informaron su estado civil en las tipificaciones de llamada del mes de octubre de 2024, se evidencia que 201 usuarios reportaron su estado civil como **“soltero”,** seguido de 63 usuarios en estado civil **“unión libre”,** 49 usuarios reportaron su estado civil como **“separados”** y 28 usuarios reportaron su estado civil como **“casados”.** Hubo también 296 usuarios que quisieron responder a la pregunta sobre su estado civil actual.

Gráfica con detalle de llamadas de usuario por estado civil



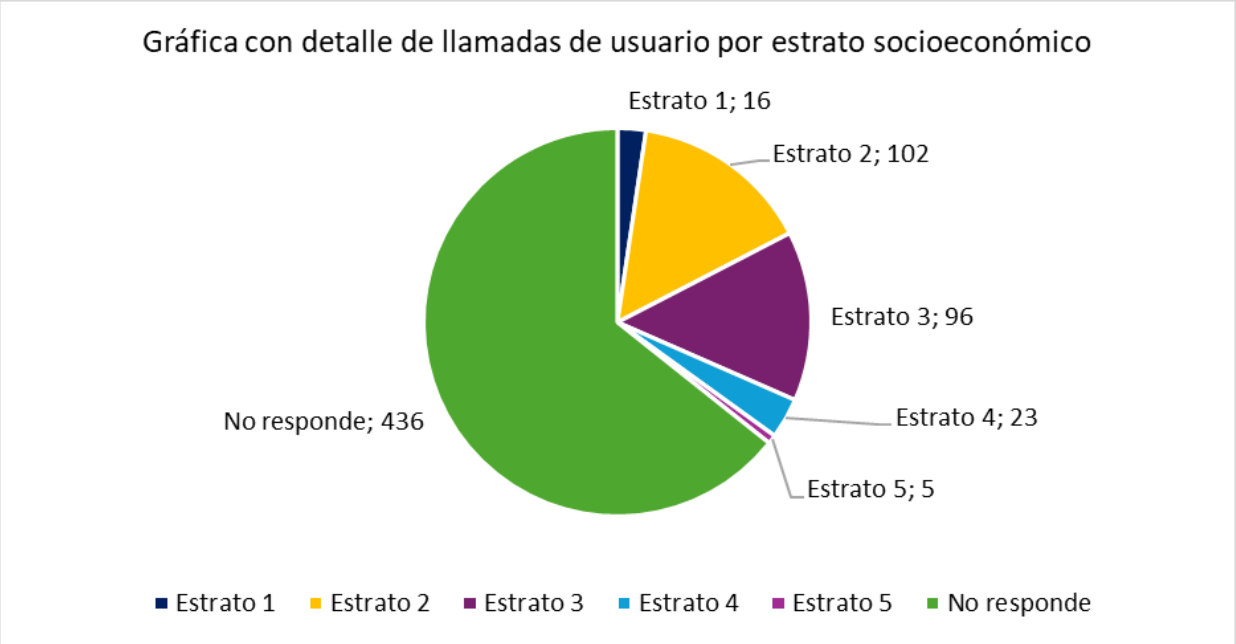
Análisis usuarios por estrato socioeconómico

A continuación, se presenta gráfica de participación de usuarios que informaron su estrato socioeconómico para el mes de octubre de 2024, un total de 242 usuarios reportaron su estrato socioeconómico.

La mayor cantidad de usuarios que reportaron su estrato socioeconómico en las llamadas pertenecen al estrato 2 con un total de 102 tipificaciones y participación de 15%, seguido el estrato 3 con un total de 96 tipificaciones con una participación del 14%. Los dos estratos con menor número de usuarios reportados fueron el estrato 4 con un total de 23 usuarios con participación del 3% y el estrato 1 con un total de 16 usuarios y una participación del 2%.

Hubo también 436 usuarios que no respondieron a la pregunta. No se evidencio usuarios que reportaron su estrato socioeconómico como 6.

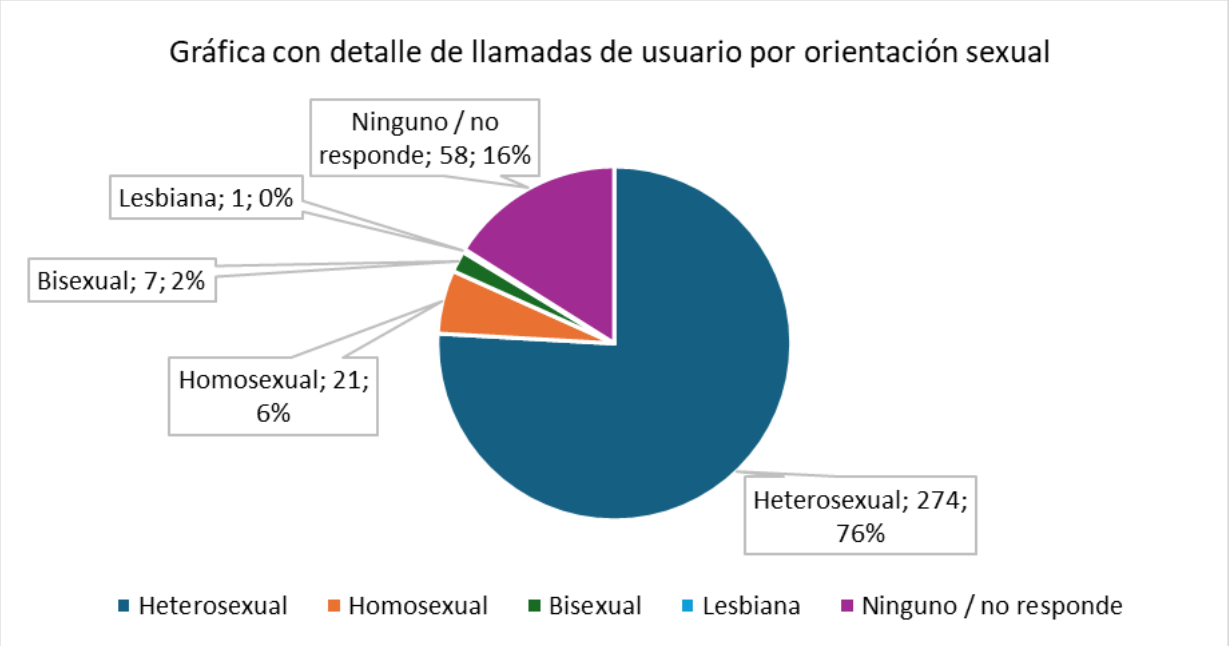
Gráfica con detalle de llamadas de usuario por estrato socioeconómico



Análisis usuarios por orientación sexual

Según el análisis de llamadas y tipificaciones para la variable orientación sexual, 361 usuarios respondieron a la pregunta por su orientación sexual, dentro de estos 274 usuarios respondieron identificarse como personas heterosexuales, lo que corresponde al 76% de participación de los usuarios encuestados, seguido de 21 usuarios refirieron identificarse como personas homosexuales, correspondiente al 4%, 7 usuarios refirieron identificarse en su orientación como personas bisexuales, lo que corresponde a un 1% de participación. Por otro lado 58 usuarios no quisieron responder la pregunta, lo que corresponde al 12% de participación.

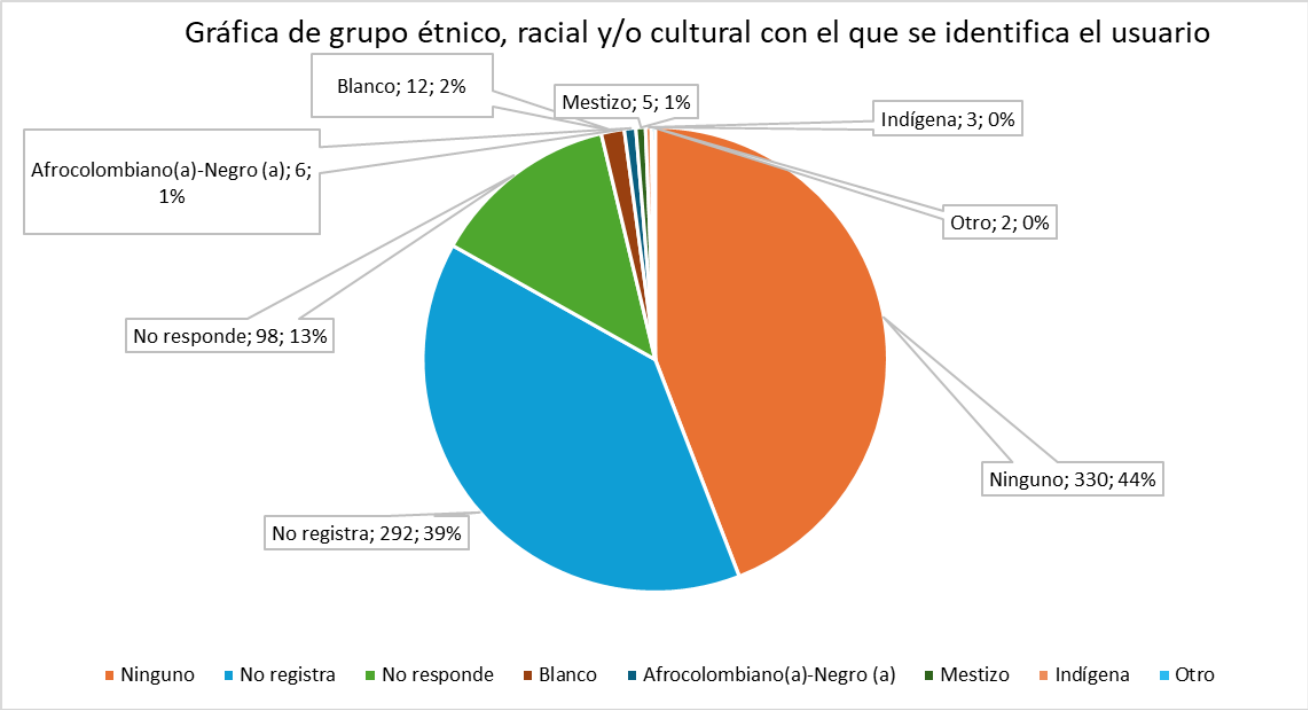
Gráfica con detalle de llamadas de usuario por orientación sexual



Análisis usuarios por grupo étnico racial y/o cultural

De acuerdo con los datos registrados para el mes de octubre de 2024, con respecto a los usuarios que respondieron a la pregunta sobre su identificación étnico racial y/o cultural, 330 usuarios respondieron no identificarse dentro de ninguna de las categorías étnico raciales, lo que corresponde al 44% sobre el total de usuarios, 12 usuarios reportaron identificarse como personas blancas, lo que corresponde al 2% sobre el total de usuarios, 6 usuarios refirieron identificarse como personas afrocolombianos negros, correspondiente al 1%, 5 usuarios refirieron identificarse como personas mestizas, lo que corresponde al 1% de participación, y 3 usuarios refirieron identificarse como personas indígenas también con 1% de participación. Por otro lado 148 usuarios no quisieron responder la pregunta.

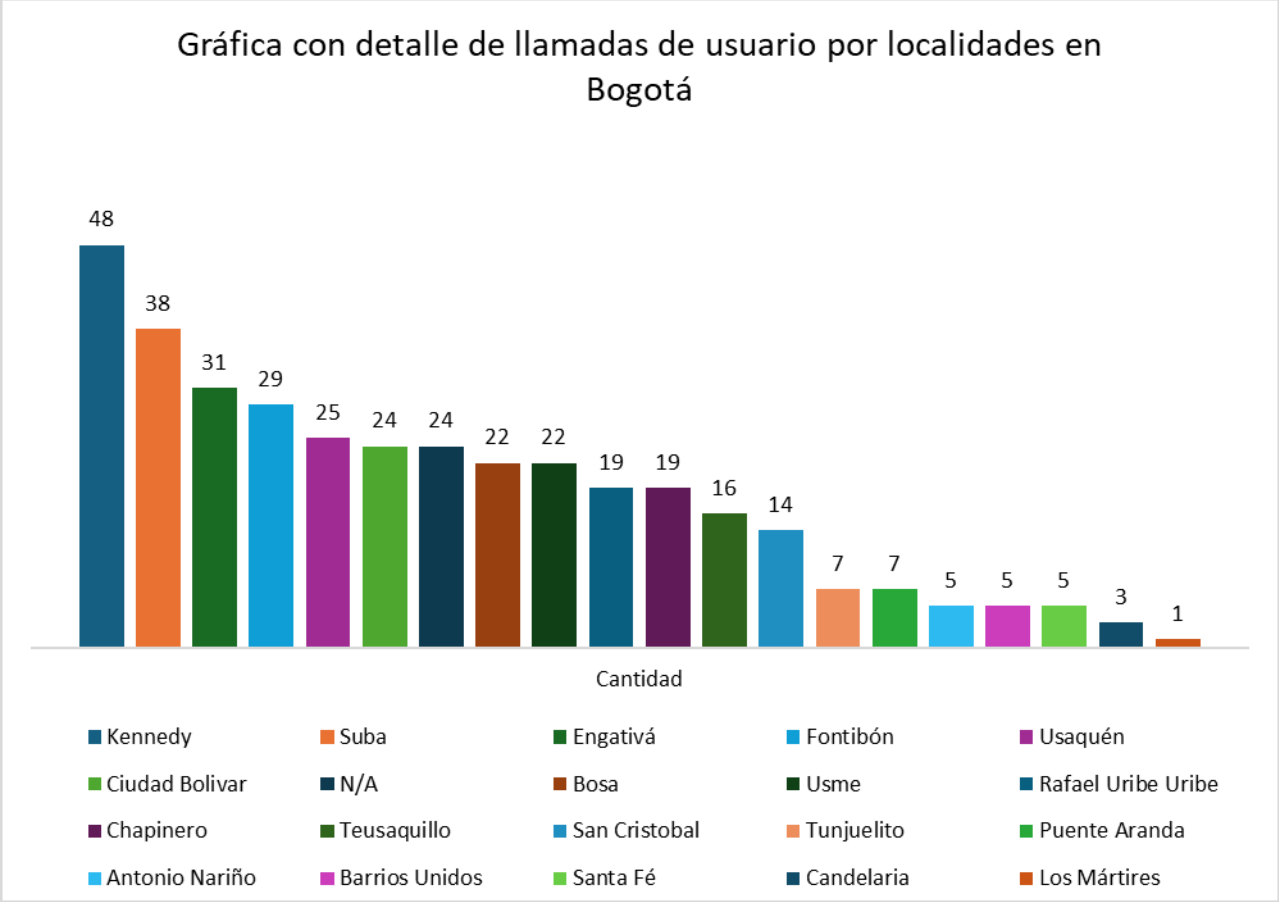
Gráfica con detalle de llamadas por grupo étnico racial y/o cultural



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 Kennedy con un total de 48 tipificaciones. Seguido de la localidad de Suba con un total de 38 usuarios que respondieron, también 31 usuarios manifestaron pertenecer a la localidad de Engativá. 384 usuarios no respondieron a la pregunta. Las localidades con menor participación hasta ahora son las localidades: Santa fé, Candelaria y los mártires.

Gráfica con detalle de llamadas de usuario por localidades en Bogotá

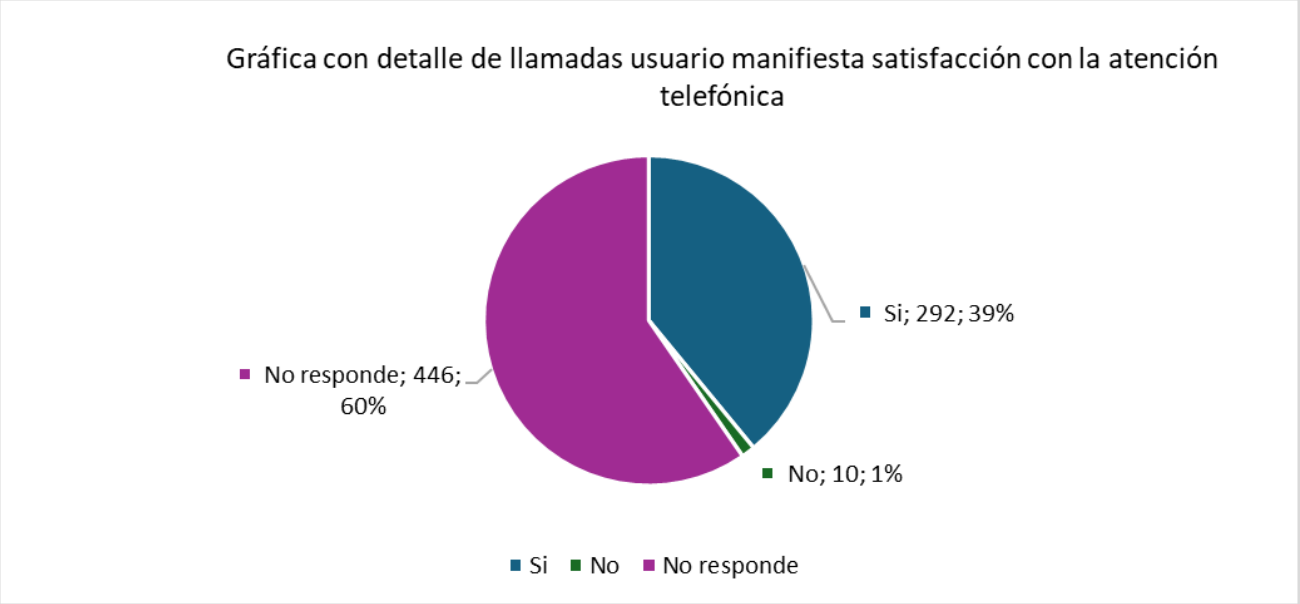


10. Satisfacción y efectividad:

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

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

Gráfica con detalle de llamadas usuario manifiesta satisfacción con la atención telefónica



Se encuestaron 302 usuarios de los cuales 292 usuarios, respondieron haberse sentido satisfechos con la atención telefónica, lo que corresponde al 39% de usuarios encuestados, 10 usuarios manifestaron no haberse sentido satisfechos con la atención telefónica, lo que corresponde a un 1% de participación; y 446 usuarios no respondieron a la pregunta lo que corresponde a un 60% de participación sobre los usuarios encuestados.

Algunas de las narrativas de los usuarios que manifestaron haberse sentido satisfechos con la atención fueron:

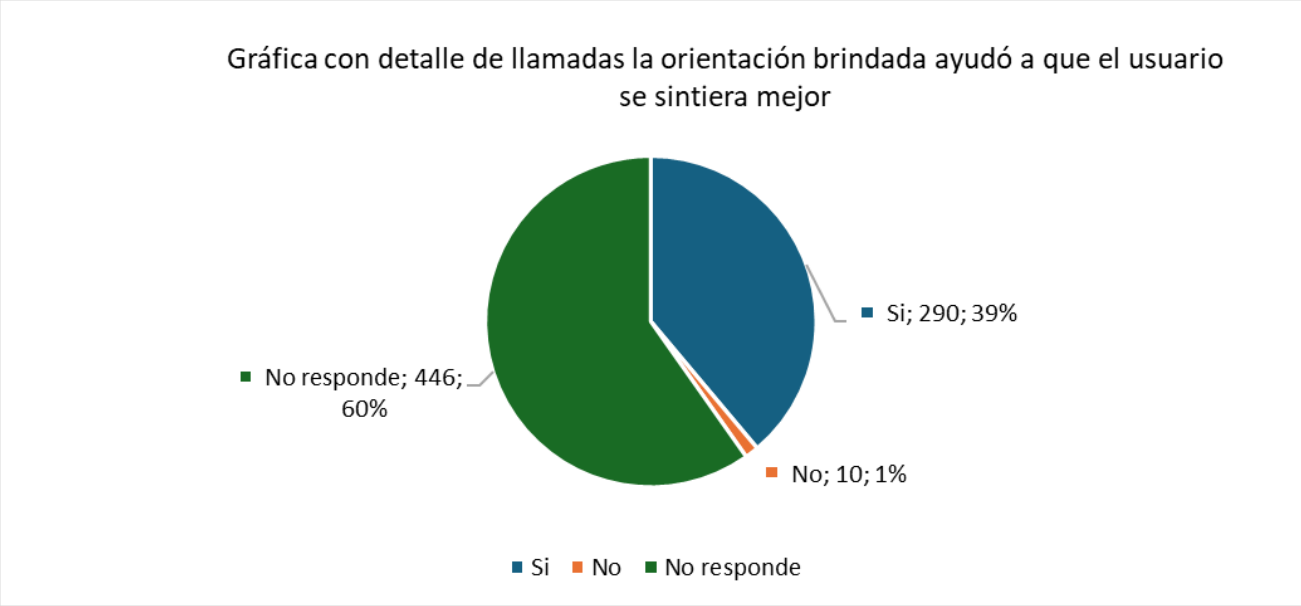
“me siento más tranquilo con la orientación y escucha”.

“gracias, necesitaba hablar y ser escuchado”.

“me llevo aprender a manejar mucho las emociones cuando me dan, aprender a identificar que detonan estas emociones... gracias por ayudarme a salir de esto”.

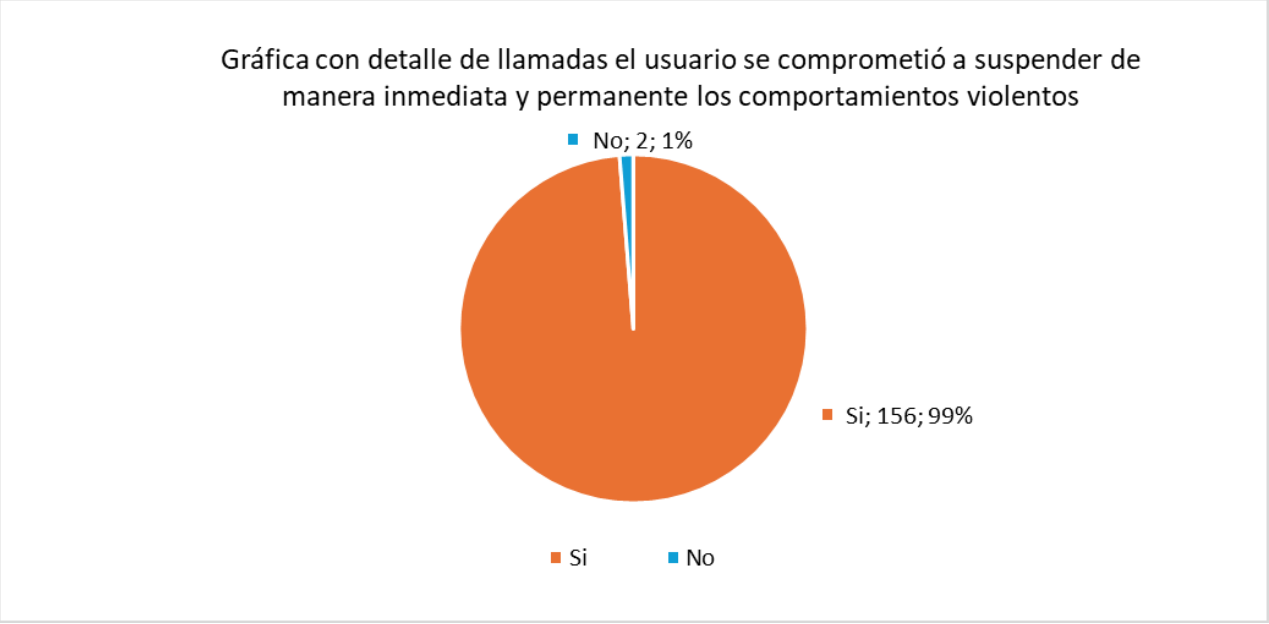
“sí, muchísimo, si me siento mejor, lloré, me desahogué. Tenía una frustración que todo es usado en mi contra. Yo también tengo muchas cosas que hablar, sanarme y pensar en mí”.

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



Se encuestaron 300 usuarios de los cuales 290 usuarios, respondieron que la orientación brindada les ayudó a sentirse mejor, lo que corresponde al 39% de usuarios encuestados, 10 usuarios manifestaron no sentirse mejor después de la orientación brindada, lo que corresponde a un 1% de participación; y 446 usuarios no respondieron a la pregunta lo que corresponde a un 60% de participación sobre los usuarios encuestados.

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



Se evidencio que 158 usuarios en la llamada respondieron a la pregunta, de estos 156 usuarios se comprometieron en suspender los comportamientos violentos reportados siendo este el 99% de participación y solo 2 usuarios no aceptaron el compromiso siendo el 1% de participación sobre el total de los encuestados.

En respuesta a la siguiente pregunta **¿Cómo se enteró de la Línea Calma?** Las respuestas fueron variadas y se presentan en la siguiente tabla, 188 usuarios respondieron a la pregunta.

¿Cómo se enteró de la Línea Calma?	Cantidad	%
Amigo familiar conocido	111	59%
Otro medio	106	56%
Redes sociales (Instagram, Facebook, YouTube)	91	48%
Medios digitales de la alcaldía	15	8%
Eucoles o afiches en la calle	6	3%
TV-Radio	0	0%
Talleres o conversatorios	0	0%
Total, general	188	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 111 usuarios con una participación del 59% y otro medio (otras líneas, eps, página de internet) con un total de 106 respuestas y participación del 56% sobre el total de respuestas. El medio con menor participación fue talleres y conversatorios, así como radio y televisión con ninguna respuesta y una participación del 0% sobre el total de respuestas.

11. Hombres en acompañamiento jurídico

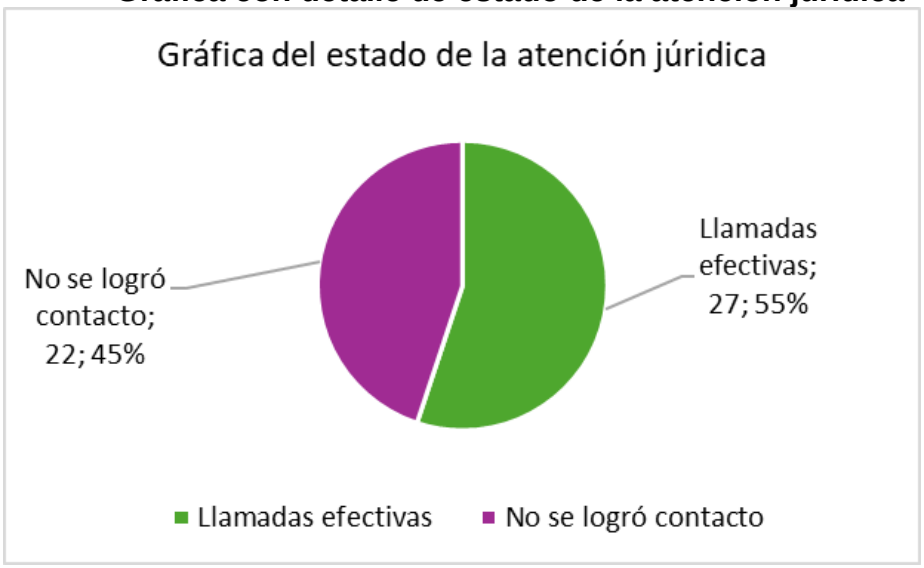
Para el mes de octubre 2024, los profesionales psicólogos en la línea calma realizaron el envió de 49 usuarios quienes solicitaron orientación jurídica telefónica, la profesional abogada María Camila Martínez Galvis realizó de manera satisfactoria orientación jurídica a 27 usuarios lo que corresponde al 55% de efectividad con temas que atañen a su rol, por otro lado hubo 22 usuarios que luego de solicitar la orientación al contactarlos nunca contestaron, se realizaron 3 intentos en diferentes horas y días.

Estado de la atención jurídica

Estado de la atención	Cantidad	% Participación
Llamadas efectivas	27	55%
No se logró contacto	22	45%
Total, general	49	100%

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

- **Gráfica con detalle de estado de la atención jurídica**

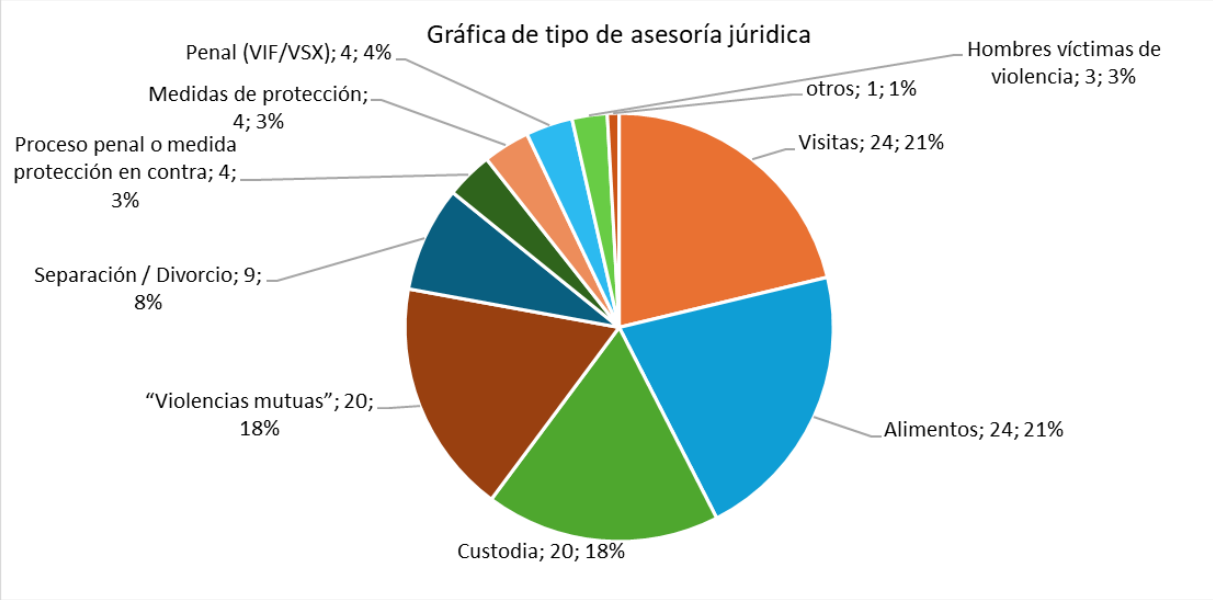


- Para profundizar en detalle las atenciones brindadas en el mes de octubre de 2024, a continuación, se presenta tabla y gráfico con el detalle del tipo de asesoría brindada y su participación.

Tipo de asesoría jurídica

Tipo de asesoría	Cantidad	% Participación
Visitas	24	21,2%
Alimentos	24	21,2%
Custodia	20	17,7%
“Violencias mutuas”	20	17,7%
Separación / Divorcio	9	8,0%
Proceso penal o medida protección en contra	4	3,5%
Medidas de protección	4	3,5%
Penal (VIF/VSX)	4	3,5%
Hombres víctimas de violencia	3	2,7%
otros	1	0,9%
Total, general	113	100%

- **Gráfica de tipo de asesoría jurídica**



- 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.

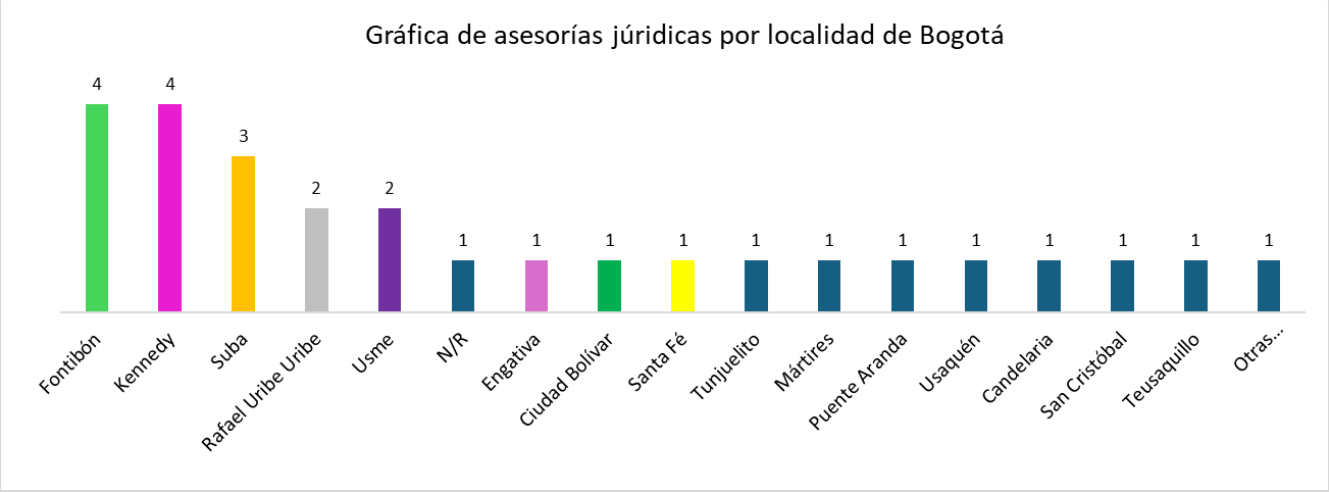
- **Localidades:** Finalmente, se evidencia que el 29.6% de los usuarios se ubican en el sur o sur occidente de Bogotá, seguido de un 14.8% de las localidades de Rafael Uribe Uribe y Usme, se tomará como acción correctiva solicitar de manera prioritaria el dato de localidad para el siguiente informe.

- A continuación, se presenta tabla con el detalle de localidades, cantidad de usuarios atendidos y su participación en el mes de octubre

2024.

Localidad	Cantidad	% Participación
Fontibón	4	14,8%
Kennedy	4	14,8%
Suba	3	11,1%
Rafael Uribe Uribe	2	7,4%
Usme	2	7,4%
N/R	1	3,7%
Engativá	1	3,7%
Ciudad Bolívar	1	3,7%
Santa Fé	1	3,7%
Tunjuelito	1	3,7%
Mártires	1	3,7%
Puente Aranda	1	3,7%
Usaquén	1	3,7%
Candelaria	1	3,7%
San Cristóbal	1	3,7%
Teusaquillo	1	3,7%
Otras ciudades/municipios	1	3,7%

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



- **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 671 feminicidios en el país, evidenciando la gravedad de la situación (Observatorio de Feminicidios Colombia, 2024.). 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 (Vicepresidencia de la República de Colombia, 2023) 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 tres hombres fueron víctimas de violencia en el ámbito laboral, para este informe un ámbito diferente al familiar como se ha venido observando.

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. Para estos casos que han sido en el ámbito laboral están ligados a asuntos de discriminación por orientación sexual (gay o bisexual) o competitividad laboral.

H. Respecto a la distribución geográfica de los usuarios, se evidencia que el 29.6% de los usuarios se ubican en el sur o sur occidente de Bogotá, seguido de un 14.8% donde son del Sur de Bogotá.

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 octubre 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 del 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 octubre de 2024, se realizaron 10 espacios de reunión o capacitación el equipo.

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

Fecha	Lugar y Modalidad	Actividad	Descripción
04/10/2024	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 supervisora operativa y de calidad

			Lorena Velandia, Karen Camacho del área financiera de Assisprex 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 desbloqueo de páginas web de consulta para el equipo de profesionales, novedad de llamadas mudas, desbloqueo y permisos para activar cámaras en psicoeducativos, entre otros.
11/10/2024	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 supervisora 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. En esta sesión se revisaron indicadores acumulados del mes, tráfico telefónico diario, semanal y hora a hora, también se revisaron las tipificaciones de llamadas y las novedades de personal. Algunos temas importantes tratados fueron fechas de entrega de informes mensuales, seguimiento a llamadas fuera de horario, revisión de herramienta power bi línea calma, entre otros.
09/10/2024	Virtual	Reunión Jornada de Intercambio de experiencias 1 a 1 Línea Calma y Línea 123	En esta sesión participó personal de la línea 123 y personal de línea calma, su propósito era intercambiar experiencias

			de cada una de las operaciones, su forma y modelo de operación, para ello se delegó un representante de cada una de las líneas quien proyectó información de cada línea, también se dio un espacio de socialización de experiencias.
10/10/2024	Virtual	Reunión equipo Línea Calma - Árbol WhatsApp	Se realizó reunión entre el equipo de profesionales, la supervisora operativa y de calidad quien en dicha sesión expuso al equipo la necesidad de elaborar una propuesta de árbol de interacciones para el próximo canal que tendrá la línea el WhatsApp, en dicha sesión se revisaron los posibles árboles de interacción para la atención de usuarios en la línea calma.
02/10/2024	Virtual presencial	Reunión investigación Masculinidad y violencia basada en género virtual	Se realizó reunión entre el equipo de profesionales, la supervisora operativa y de calidad y el profesional de observatorio Daniel Galeano, este espacio tenía como objetivo realizar grupo focal y espacio conversacional reflexivo con profesionales Línea Calma con el objetivo de recopilar datos e información para investigación sobre Violencia Basada en Género ejercida por hombres en Bogotá.
17/10/2024	Virtual	Reunión Orientación misional y supervisión Linea calma	Se realizó reunión la supervisora operativa y de calidad Lorena Velandia y José Díaz Contratista - Orientador Estrategia Línea Calma (Contratista) Apoyo a la supervisión, esta sesión se revisaron temas pendientes de seguimiento al contrato y también se definieron fechas de espacios de socialización y capacitación para los agentes profesionales de la línea.
18/10/2024	Virtual	Reunión semanal de seguimiento al contrato operador Assisprex SAS y SCRD	Se realizó reunión la supervisora operativa y de calidad Lorena Velandia Rafael guzmán y José Díaz Contratista - Orientador Estrategia Línea Calma (Contratista) Apoyo a la supervisión, En esta sesión se revisaron indicadores acumulados del mes, tráfico telefónico diario, semanal y hora a hora, también

			se revisaron las tipificaciones de llamadas y las novedades de personal. Algunos temas importantes tratados fueron fechas límite para presentación de informes mensuales, revisión diccionario de datos o sistema captura de información, anexos para informes mensuales, entre otros.
08/10/2024	Virtual	Reunión inicio de atención servicio 2 psicoeducativo 08102024	Se realizó reunión la supervisora operativa y de calidad Lorena Velandia y el equipo de agentes profesionales que realizarán los psicoeducativos en esta fase, en la reunión se llegaron acuerdos, lineamientos y directrices con el fin de aperturar la atención del servicio 2: acompañamiento psicoeducativo.
23/10/2024	Presencial	Reunión Sesión técnica octubre Red Distrital de Canales de Atención Psicosocial y Acceso a la Justicia (RDCA) 23102024	Se realizó capacitación en las instalaciones de la secretaría distrital de salud, las personas asistentes fueron Johan Castro – Apoyo territorial SCRD José Diaz - Contratista - Orientador Estrategia Línea Calma, Lorena Velandia Linares – supervisora operativa y de calidad línea calma y Maria Camila Romero Ríos - Agente Profesional Psicóloga línea calma, la moderadora Janneth Corzo Merchán brinda capacitación sobre activación de rutas, canalizaciones, criterios de canalizaciones y el SIRC (Sistema Integral de Referencia y Contrarreferencia).
25/10/2024	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 supervisora 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, En esta sesión se revisaron indicadores acumulados del mes, tráfico telefónico diario, semanal y hora a hora, también se revisaron las tipificaciones de llamadas y las

novedades de personal. Algunos temas importantes tratados fueron validar con Rafael Guzmán si Assisprex SAS cuenta con un programa de trascripción de llamadas de monitoreo para revisión aleatoria de llamadas en la línea calma, WhatsApp el desarrollador confirma 4 semanas para el desarrollo y lanzamiento a pruebas. Fecha aproximada de entrega 25 de noviembre de 2024.

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/1MjfN0YEVV5xqqsLuZfV_lb6twWK0xlg1?usp=sharing 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 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 recordando 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

Durante el mes de octubre de 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 entregó el jueves 10/10/2024 por medio de correo electrónico al José Díaz Contratista - Orientador Estrategia Línea Calma (Contratista) Apoyo a la supervisión, y a Julián Felipe Duarte Supervisor de contrato y director Transformaciones Culturales.

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/1MjfN0YEVV5xqqsLuZfV_lb6twWK0xlg1?usp=sharing se podrán encontrar en los siguientes anexos:
Anexo 43 - Tráfico telefónico octubre 2024 llamadas fuera de horario.xlsx y Anexo 5 - Informe tráfico telefónico octubre 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.

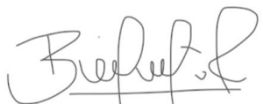
16. Glosario

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 (5) días del mes de noviembre de 2024.

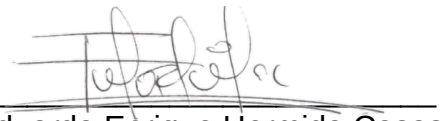
Elaborado por:



_____

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