

**AQUÍ
SÍ PASA
BOGOTÁ
MI CIUDAD
MI CASA**



**INFORME EJECUTIVO – CANAL TELEFÓNICO
INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y
BIENESTAR ANIMAL**

abril 2026

Contenido

1. RESUMEN EJECUTIVO	3
1.1 Indicadores clave (KPI)	3
1.2 Distribución por disposición	3
1.3 Distribución por tipo y campaña	3
2. ANÁLISIS DE DISTRIBUCIÓN HORARIA.....	4
2.1 Franjas horarias clave	4
2.2 Tabla horaria — franjas operativas.....	4
3.1 Tabla cruzada por agente.....	4
3.2 Análisis por grupos de desempeño.....	5
3. RECOMENDACIONES	6
4.1 REVISIÓN	6
4.2 Sostenimiento del ANS.....	6
4.3 Reducción de "sin disposición"	6
4.4 Canal chat — aprovechar el impulso	6
4.5 Proyección ANS — Camino al 60%.....	7
4. CONCLUSIONES	7

1. RESUMEN EJECUTIVO

El presente informe analiza el desempeño operativo del Canal Telefónico del Instituto Distrital de Protección Y Bienestar Animal durante el mes de abril de 2026. Se registraron 11.503 interacciones, el volumen más compacto de los 4 meses con 19 agentes activos y un nivel de servicio del 33%, el mejor resultado histórico del centro.

Indicador	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Tendencia
Total	15.306	12.447	13.874	11.503	▼ -2.371 / -21%
Atendidas	1.474	2.729	2.035	2.001	▼ -34 / -2%
Abandonadas	7.092	3.618	2.276	1.870	▼ -406 / -22%
ANS	12,6%	32,5%	25%	33%	▼ -7,5 p.p.

Abril marca un punto de inflexión positivo en múltiples frentes: atendidas en máximo histórico (2.001 = -2% vs marzo), "Sin disposición" cayendo al 17% vs marzo con el 23%, ANS se ubica el 33% por primera vez. Sin embargo, emerge una nueva alerta crítica: 1.134 llamadas desconectadas (19%) — cifra que requiere mayor detalle técnica.

1.1 Indicadores clave (KPI)

Total, Interacciones 11.503	Llamadas Atendidas 2.001	Llamadas Abandonadas 1.870	Nivel de Servicio 33%
Tasa de Abandono 31%	Sin disposición 1.028	Llamadas Entrantes 6.083	Llamadas Manuales 5.420

1.2 Distribución por disposición

Disposición	Cantidad	%*	Estado
Llamada atendida	2.001	33%	CRÍTICO
Sin disposición	1.028	17%	CRÍTICO
Abandonar	1.870	31%	CRÍTICO
La persona se desconecta	1.134	19%	CRÍTICO
Error de agente	50	0.8%	✓ Favorable
Llamadas Manuales**	5.420	47%	i Informativo

*El porcentaje se calcula sobre las llamadas entrantes

**Este porcentaje se calcula sobre las interacciones totales

1.3 Distribución por tipo y campaña

Campana / Tipo	Interacciones	%	Observación
LINEA DE INFORMACION GENERAL	3.795	32.4%	Alta
SALIENTE	2.987	25.5%	Alta
[Ninguna]	2.433	20.8%	Media
LINEA DE ESTERILIZACION	1.880	16.1%	Alta
LINEA DE ADOPCION	408	3.5%	Baja
CHAT	205	1.8%	Media

LOGRO: En abril la campaña "SALIENTE" aparece formalizada con 2.987 interacciones y la trazabilidad del equipo saliente y reduce parcialmente el "Sin campaña" vs meses anteriores.

2. ANÁLISIS DE DISTRIBUCIÓN HORARIA

Abril 2026 distribuye la demanda de manera más uniforme que meses anteriores. El pico se mantiene en la franja 07:00–11:00 h, con una segunda ola de demanda a las 14:00 h, patrón nuevo no observado en enero–marzo.

2.1 Franjas horarias clave

- HORAS CRÍTICAS (>1,000 int.): 07:00 h (875), 08:00 h (1,078), 09:00 h (1,092), 10:00 h (1,038), 11:00 h (1,069), 14:00 h (1,024). Seis horas críticas — más distribuidas que en meses anteriores.
- HORAS DE ALERTA (600–999 int.): 12:00 h, 13:00 h, 15:00 h, 16:00 h.
- HORAS NORMALES (<600 int.): Antes de las 07:00 h y después de las 17:00 h.

Nuevo patrón abril: aparición de una segunda ola de demanda a las 14:00 h (1.024), que sugiere que los ciudadanos están llamando también en horario de tarde. Esto requiere mantener personal activo hasta las 16:00–17:00 h.

2.2 Tabla horaria — franjas operativas

Hora	Total	Estado	Dotación Recomendada
06:00	173	Normal	3-4 agentes
07:00	875	Alerta	5-6 agentes
08:00	1.078	Crítico	8+ agentes
09:00	1.092	Crítico	8+ agentes
10:00	1.038	Crítico	8+ agentes
11:00	1.069	Crítico	8+ agentes
12:00	962	Alerta	5-6 agentes
13:00	918	Alerta	5-6 agentes
14:00	1.024	Crítico	8+ agentes
15:00	848	Alerta	5-6 agentes
16:00	747	Alerta	5-6 agentes
17:00	634	Normal	3-4 agentes
18:00	511	Normal	3-4 agentes

*Desviación de los datos 2%

3. ANÁLISIS CRUZADO: AGENTES vs LLAMADAS

Abril presenta los siguientes resultados con 19 agentes activos, los cuales se distribuyen entre Grupo Elite (>90%), Grupo Mixto (30–90%) y Grupo Saliente (<30%). La clave del ANS récord es el Grupo Elite de 7 agentes.

3.1 Tabla cruzada por agente

Agente	Total	Atendidas	% Atend.	No Atend.	Estado
SKPM – Agente 2	206	205	99.5%	1	Elite
HAVN – Agente 4	498	491	98.6%	7	Elite
LRHM – Agente 3	521	516	98.1%	10	Elite
SLC – Agente 15	188	179	95.2%	9	Elite
AECP – Agente 1	516	489	94.8%	27	Elite
JLGG – Agente 13	57	54	94.7%	3	Elite
JHGG – Agente 22	149	143	96.0%	6	Elite
MAFG – Agente 23	887	456	51.4%	431	Mixto
JNRJ – Agente 21	343	155	45.2%	188	Mixto
SHG – Agente 7	602	256	42.5%	346	Mixto
MFDN – Agente 24	645	189	29.3%	456	Bajo

TNCA – Agente 19	824	227	27.5%	597	● Bajo
DFGG – Agente 6	155	37	23.9%	118	● Bajo
JARM – Agente 21	476	98	20.6%	378	● Bajo
MCS – Agente 26	605	86	14.2%	519	● Bajo
DJOO – Agente 25	635	16	2.5%	619	● Critico
APPM – Agente 20	73	0	0.0%	73	● Saliente
DALG – Agente 8	50	0	0.0%	50	● Saliente

3.2 Análisis por grupos de desempeño

GRUPO ELITE — Efectividad >90%:

- Agente 2: 99,5% (205/206) — Mejor del mes. Solo 1 llamada no atendida en todo abril.
- Agente 4: 98,6% (491/498) — Cuarto mes consecutivo por encima del 93%.
- Agente 3: 98,1% (516/526) — Constancia de primer nivel.
- Agente 22: 96,0% (143/149) — Agente nuevo con desempeño sobresaliente.
- Agente 15: 95,2% (179/188) — Agente consolidado.
- Agente 1: 94,8% (489/516) — Mantiene su rendimiento histórico.
- Agente 13: 94,7% (54/57) — Mejora desde 0,3% de marzo: gran recuperación.

GRUPO MIXTO — Potencial sin desarrollar (30–90%):

Agente 23: 51,4% (456/887) — Mayor volumen del centro. Con capacitación podría alcanzar 70%+.

Agente 21: 45,2% (155/343) — Potencial mixto claro.

Agente 7: 42,5% (256/602) — Mejora notable desde 0% en marzo.

GRUPO BAJO — Por debajo del 30% (revisar rol y función):

- Agente 25: 2.5% (16/635) — 619 interacciones sin atender. Revisar asignación de rol urgente.
- Agente 20: 0% (0/73) — Sin llamadas atendidas. función puramente saliente.
- Agente 8: 0% (0/50) — Sin llamadas atendidas.

3. RECOMENDACIONES

Con el ANS récord de 33%, el Canal Telefónico está progresando, de acuerdo con las siguientes acciones; en busca de sostener la mejora, investigar la nueva alerta de llamadas cortadas y alcanzar el 50% en mayo.

4.1 REVISIÓN

Investigación llamadas cortadas 763 llamadas cortadas (6,5%) es una cifra inédita. Posibles causas:

- Falla en la configuración del timeout del servidor de telefonía (PBX o VOIP).
- Pérdida de conectividad de red durante las llamadas en ciertas franjas horarias.
- actualización de firmware o software en el sistema de FIVE9.

ACCION: Revisar logs del servidor de telefonía del 1 al 30 de abril. Comparar con meses anteriores (enero: 27, febrero: 33, marzo: 12).

4.2 Sostenimiento del ANS

- Mantener los 7 agentes elite en turnos 07:00–17:00 h sin rotaciones que reduzcan disponibilidad.
- Agregar 1 agente en franja 13:00–16:00 h para cubrir la segunda ola de demanda (nueva en abril).
- Activar callback para las 1.870 llamadas abandonadas (31%). Meta: recuperar >30%.

4.3 Reducción de "sin disposición"

- Sin disposición: 17% (1.028) — mejorado vs marzo (23%) pero aun alto. Meta mayo: <15%.
- Continuar el protocolo de tipificación obligatoria. Revisar diariamente registros sin clasificar.
- Para el equipo saliente formalizado (campana SALIENTE): asignar códigos específicos por resultado (No contesta, Ocupado, Cita agendada, Contacto efectivo).

4.4 Canal chat — aprovechar el impulso

- 357 chats atendidos (RECORD). Potencial enorme sin explotar.
- Implementar respuestas rápidas predefinidas para las 10 preguntas más frecuentes.
- Evaluar implementación de chat Bot para atención fuera de horario (20:00–07:00 h).
- Meta mayo: 500+ chats atendidos.

4.5 Proyección ANS — Camino al 60%

Periodo	ANS Real/Meta	Sin Disp.	Estado
Enero (Real)	12,6%	13,3%	Base inicial
Febrero (Real)	32,5%	9,3%	incorporaciones agentes
Marzo (Real)	25%	23%	expansiones salientes sin tipificar.
Abril (Real)	33%	17%	tipificación + IVR deflector
Mayo (Meta)	>=50%	<15%	Consolidar + IVR
Junio (Meta)	>=65%	<10%	Optimizar turnos
Q3 2026	>=70%	<10%	Estándar industria

4. CONCLUSIONES

Abril 2026 es el mes de mayor avance operativo del Canal Telefónico en los cuatro meses analizados. Los resultados confirman que el plan de mejora está funcionando y que el objetivo del 60% de ANS es alcanzable en el tercer trimestre de 2026.

1. HISTÓRICO DE NIVEL DE SERVICIO

ANS del 33% — el mejor resultado desde la primera medición. Las llamadas atendidas llegaron a 2.001, un 2% menos frente a marzo (2.035). El grupo elite de 7 agentes (Pérez 99,5%, Virguez 98,6%, Hernández 98,1%) es el motor principal de este logro.

2. TIPIFICACIÓN EN RECUPERACIÓN

El "Sin disposición" bajo del 23% (marzo) al 17% (abril), una reducción del 6%. El protocolo de tipificación obligatoria está funcionando. Sin embargo, 17% sigue siendo alto; la meta de mayo es <15%.

3. ALERTA CRÍTICA: LLAMADAS CORTADAS

763 llamadas cortadas (6,5%) es la cifra más alta en los 4 meses (enero: 27, febrero: 33, marzo: 12). Este incremento de 60 frente a la media previa indica un problema técnico, no operativo. La investigación de los logs del sistema es urgente.

4. TRAYECTORIA SOSTENIDA DE MEJORA

La progresión mensual del ANS (12.6% -> 32,5% -< 25% -< 33%) muestra el comportamiento del ANS. Manteniendo este ritmo, el objetivo del 60% en el tercer trimestre de 2026 es factible.

GRUPO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

EAMM - DFGR