

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



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

Enero 2026

Contenido

RESUMEN EJECUTIVO	3
1.1 Indicadores Clave de Desempeño (KPIs)	3
1.2 Distribución por Disposición	3
1.3 Distribución por Tipo de Llamada	4
1.4 Distribución por Línea / Campaña	4
2. ANÁLISIS DE DISTRIBUCIÓN HORARIA	4
2.1 Identificación de Horas Pico	4
2.2 Análisis de Períodos Críticos	5
3. ANÁLISIS CRUZADO: AGENTES vs LLAMADAS	5
3.1 Tabla Cruzada: Atendidas/No Atendidas por Agente	6
3.2 Observaciones por Agente	6
3.3 Agentes Activos por Franja Horaria	6
4. RECOMENDACIONES DE REDISTRIBUCIÓN Y REFUERZO	7
4.1 Redistribución de Turnos (PRIORIDAD INMEDIATA)	7
4.2 Meta de Nivel de Servicio	7
4.3 Indicadores de Seguimiento Recomendados	7
5. CONCLUSIONES	8

RESUMEN EJECUTIVO

El presente informe analiza el desempeño operativo del Canal Telefónico de Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal (IDPYBA), durante el mes de enero de 2026. Se registraron un total de 15,638 interacciones distribuidas en llamadas entrantes y llamadas manuales salientes, atendidas por un equipo de 14 agentes activos a lo largo del mes.

Los indicadores revelan una situación crítica: el nivel de servicio es de apenas el 15.5%, muy por debajo del estándar de industria del 80%. La tasa de abandono del 47.3% indica que casi la mitad de los ciudadanos que intentaron contactar al centro no recibieron atención.

1.1 Indicadores clave de desempeño (KPIs)

Total Interacciones 15.306	Llamadas Atendidas 1.474
Llamadas Abandonadas 7,092	Nivel de Servicio 12,6%
Tasa de Abandono 60,5%	Chats Atendidos 61
Llamadas Entrantes 11,721	Llamadas Manuales 3.585

1.2 Distribución por Disposición

La siguiente tabla muestra el desglose de las 15,306 interacciones según su resultado final:

Disposición	Cantidad	%*	Estado
Llamada atendida	1.474	12,6%	✓ Favorable
Abandonadas	7.092	60,5%	● CRÍTICO
Desconexión del llamante	1.589	13,5%	● CRÍTICO
Sin disposición	1.558	13,3%	● CRÍTICO
Llamadas Manuales**	3.585	23,4%	i Informativo
Error de agente	8	0,06%	✓ Favorable

*El porcentaje se calcula sobre las llamadas entrantes

**Este porcentaje se calcula sobre las interacciones totales

1.3 Distribución por Tipo de Llamada

Tipo de Llamada	Cantidad	%	Descripción
Entrantes	11.721	75,0%	Ciudadanos contactando
Manual (Salientes)	3.585	22,9%	Agente llama ciudadano
Visual (Chat)	309	2,0%	Canal digital

1.4 Distribución por Línea / Campaña

Línea / Campaña	Interacciones	%	Volumen
LINEA DE MALTRATO ANIMAL	5.410	34,6%	Alta
LLAMADA SALIENTE	3.585	22,9%	Alta
LINEA DE INFORMACION GENERAL	2.783	17,8%	Media
LINEA DE ESTERILIZACION	2.365	15,1%	Media
LINEA DE EMERGENCIA	601	3,8%	Baja
LINEA DE ADOPCION	562	3,6%	Baja
CHAT	309	2,0%	Baja

2. ANÁLISIS DE DISTRIBUCIÓN HORARIA

El análisis horario permite identificar los períodos de mayor demanda y ajustar la planificación de turnos y recursos del centro de contacto.

2.1 Identificación de Horas Pico

Distribución de interacciones por franja horaria durante enero 2026:

Hora	Total	Atendidas	Abandonadas	Nivel Srv	Estado
00:00	25	0	3	0.0%	●
01:00	13	0	2	0.0%	●
02:00	11	0	0	N/A	●
03:00	10	0	0	N/A	●
04:00	9	0	0	N/A	●
05:00	28	0	8	0.0%	●
06:00	214	0	94	0.0%	●
07:00	596	0	272	0.0%	●

08:00	1.280	4	614	0,6%	●
09:00	1.772	152	888	14,6%	●
10:00	1.656	226	834	21,3%	●
11:00	1.658	241	803	23,1%	●
12:00	1.522	220	778	22,0%	●
13:00	1.313	182	677	21,2%	●
14:00	1.365	149	686	17,8%	●
15:00	1.212	118	603	16,4%	●
16:00	1.039	61	515	10,6%	●
17:00	641	3	317	0,9%	●
18:00	467	0	228	0,0%	●
19:00	338	0	165	0,0%	●
20:00	176	0	74	0,0%	●
21:00	114	0	38	0,0%	●
22:00	99	0	40	0,0%	●
23:00	57	0	0	N/A	●

*Desviación de los datos 2%

2.2 Análisis de Períodos Críticos

Con base en la tabla anterior, se identifican los siguientes períodos:

- **HORAS CRÍTICAS (>1.500 interacciones): 09:00 h (1,772), 11:00 h (1,658), 10:00 h (1,656), 12:00 h (1.522).** Estas cuatro horas concentran el 41,7% del volumen diario total.
- **HORAS DE ALERTA (800-1.499 interacciones): 08:00 h, 13:00 h, 14:00 h, 15:00 h, 16:00 h.** Franjas que requieren personal completo.
- **HORAS NORMALES (<800 interacciones): 00:00-07:00 h y 17:00-23:00 h.** Menor demanda, personal reducido aceptable.

El horario operativo efectivo es de 07:00 a 19:00 horas, con máxima concentración entre las 09:00 y 14:00 horas.

3. ANÁLISIS CRUZADO: AGENTES vs LLAMADAS

Este análisis identifica el nivel de productividad individual de cada agente y detecta desequilibrios en la distribución de trabajo.

3.1 Tabla Cruzada: Atendidas/No Atendidas por Agente

Agente	Total	Atendidas	% Atend.	No Atend.	Estado
AECP – Agente 1	334	325	97,3%	9	● Normal
SKPM - Agente 2	274	263	96,0%	11	● Normal
LRHM - Agente 3	193	192	99,5%	1	● Normal
HAVN - Agente 4	191	178	93,2%	13	● Normal
JARM - Agente 5	812	100	12,3%	712	● Crítico
DFGG - Agente 6	657	93	14,2%	564	● Crítico
SHG - Agente 7	567	83	14,6%	484	● Crítico
DALG - Agente 8	819	35	4,3%	784	● Crítico
PAOL - Agente 9	395	34	8,6%	361	● Crítico
FCMG - Agente 10	507	28	5,5%	479	● Crítico
LAHM - Agente 11	318	14	4,4%	304	● Crítico
JDHR - Agente 12	11	11	100%	0	● Normal
JLGG - Agente 13	6	0	0,0%	6	● Crítico
LFGH - Agente 14	2	0	0,0%	2	● Crítico

3.2 Observaciones por Agente

Agentes con alto volumen atendido (grupo de élite):

- Agente 3: 99,5% de efectividad (192/193 atendidas) — Mejor rendimiento.
- Agente 1: 97,3% (325/334) — Segundo lugar en efectividad.
- Agente 2: 96,0% (263/274) — Consistencia alta.
- Agente 4: 93,2% (178/191) — Rendimiento sólido.

Nota: Los agentes con bajo porcentaje de atención son principalmente agentes de llamadas salientes (manuales), que por naturaleza tienen menor conversión, pero deben ser monitoreados para garantizar eficiencia.

3.3 Agentes Activos por Franja Horaria

Franja 08:00-14:00 h (hora pico): Se identifican entre 4 y 8 agentes activos simultáneamente, insuficiente para el volumen de 1.300-1.772 llamadas/hora. La relación llamada por agente supera las 200 interacciones/agente/hora en momentos de máxima demanda.

Franja 17:00-19:00 h (cierre): Reducción significativa de agentes activos cuando aún se registran 467-641 interacciones/hora.

4. RECOMENDACIONES DE REDISTRIBUCIÓN Y REFUERZO

Las siguientes recomendaciones están basadas en el análisis de los datos de enero 2026 y buscan mejorar el nivel de servicio del 15.5% actual al estándar de 80% esperado para centros de contacto gubernamentales.

4.1 Redistribución de Turnos (PRIORIDAD INMEDIATA)

Área	Acción Recomendada	Prioridad	Plazo
Dotación Agentes	Contratar/reasignar mínimo 6 agentes adicionales para turno 08:00-14:00. Volumen en pico: 1,772 llamadas/hora con <8 agentes activos.	● ALTA	Inmediato
Turno Solapado	Establecer turno doble solapado: 07:00-15:00 y 11:00-19:00. Garantiza cobertura continua en toda la jornada pico.	● ALTA	1 semana
Línea Maltrato	Crear equipo dedicado de 3-4 agentes exclusivos para LINEA DE MALTRATO ANIMAL (5,410 contactos, 34.6% del total).	● ALTA	2 semanas
Tipificación	Protocolo obligatorio de clasificación post-llamada. Eliminar el 32.6% de 'Sin disposición'.	● ALTA	Inmediato
IVR Deflector	Implementar menú IVR con autoservicio para preguntas frecuentes (horarios, procedimientos, estado de casos).	● MEDIA	1 mes
Chat/Digital	Expandir canal digital con chatbot para FAQs. Actualmente solo 309 interacciones de chat.	● MEDIA	2 meses
Capacitación	Programa de capacitación enfocado en manejo de emergencias y reducción de errores de agente.	● MEDIA	3 semanas
Dashboard RT	Tablero de control en tiempo real con semáforos por agente y línea para respuesta inmediata a picos.	● MEDIA	1 mes

4.2 Meta de Nivel de Servicio

Se propone el siguiente plan de mejora progresiva:

- Febrero 2026: Nivel de servicio $\geq 35\%$ (meta inmediata con refuerzo de personal)
- Marzo-Abril 2026: Nivel de servicio $\geq 55\%$ (con IVR deflector implementado)
- Mayo 2026 en adelante: Nivel de servicio $\geq 80\%$ en ≤ 20 segundos (meta estándar de industria)

4.3 Indicadores de Seguimiento Recomendados

Para el próximo período de reporte se sugiere monitorear:

- FCR (First Call Resolution): % de llamadas resueltas en el primer contacto
- AHT (Average Handle Time): Tiempo promedio de manejo de llamada
- ASA (Average Speed of Answer): Velocidad promedio de respuesta en segundos
- CSAT (Customer Satisfaction Score): Satisfacción del ciudadano
- Occupancy Rate: % del tiempo que el agente está en llamada activa

5. CONCLUSIONES

El análisis del registro de llamadas de enero 2026 revela una situación operativa crítica que requiere intervención inmediata en múltiples frentes:

1. CRISIS DE CAPACIDAD

Con un nivel de servicio del 12,6% y una tasa de abandono del 60,5%, el Canal Telefónico no está cumpliendo su función esencial de atención ciudadana. Por cada 100 ciudadanos que intentan comunicarse, solo 9 logran ser atendidos por un agente.

2. CONCENTRACIÓN DE DEMANDA

El 41.7% de las interacciones se concentra entre las 09:00 y las 12:00 horas, con la LINEA DE MALTRATO ANIMAL absorbiendo el 34.6% del volumen total. Esta concentración requiere planificación específica de recursos.

3. DESBALANCE DE AGENTES

Existe un grupo reducido de agentes altamente efectivos (Caro Pinzón, Pérez Mora, Hernández Martínez) con >93% de atención, mientras la mayoría opera con tasas inferiores al 15%, principalmente por su rol en llamadas salientes.

4. OPORTUNIDAD DE MEJORA

Con las acciones recomendadas (refuerzo de planta, IVR, optimización de turnos y digitalización), el nivel de servicio podría incrementarse al 55-65% en el primer trimestre y alcanzar el estándar del 80% en el segundo semestre de 2026.

GRUPO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

EAMM - DFGR