

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



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

febrero 2026

Contenido

1. RESUMEN EJECUTIVO	3
1.1 Indicadores Clave (KPI).....	3
1.2 Distribución por Disposición	3
1.3 Distribución por Línea / Campaña	3
2. ANÁLISIS DE DISTRIBUCIÓN HORARIA.....	4
2.1 Franjas Horarias Clave.....	4
2.2 Tabla Horaria – Franjas Operativas.....	4
3. ANÁLISIS CRUZADO: AGENTES vs LLAMADAS	4
3.1 Tabla Cruzada por Agente	4
3.2 Observaciones por Grupo	5
4. RECOMENDACIONES	5
4.1 Acciones Inmediatas	5
4.2 Corto Plazo (1-2 semanas).....	5
4.3 Proyección NS 2026.....	5
5. CONCLUSIONES.....	6

1. RESUMEN EJECUTIVO

El presente informe analiza el desempeño del Canal Telefónico del Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal (IDPYBA), durante el período del 4 al 28 de febrero de 2026. Se procesaron 12,447 registros de interacciones atendidas por 13 agentes activos.

Indicador	Enero 2026	Febrero 2026	Variación
Total Interacciones	15.306	12.447	▼ 2.859 / -23%
Llamadas Atendidas	1.474	2.729	▲ +1.255 / 46%
Llamadas Abandonadas	7.092	3.618	▼ -3.626 / -96%
ANS	12,6%	32,5%	▲ +19,9 p.p.

Comparativo enero Vs febrero

Febrero registra una mejora significativa: el nivel de servicio pasó del 12,6% al 32,5%, un incremento de +19,9 puntos porcentuales. Las llamadas atendidas aumentaron de 1.474 a 2.729 (+89%). Sin embargo, el sistema aún opera por debajo del estándar del 80%/20%, requiriendo continuar el plan de mejora.

1.1 Indicadores clave (KPI)

Total, Interacciones 12.447	Llamadas Atendidas 2.729	Llamadas Abandonadas 3.618	Nivel de Servicio 32,5%
Tasa de Abandono 43%	Agentes Activos 13	Llamadas Entrantes 8.393	Llamadas Manuales 4.054

1.2 Distribución por disposición

La siguiente tabla muestra el desglose de las 12,447 interacciones según su resultado final:

Disposición	Cantidad	%*	Estado
Llamada atendida	2.729	32,5%	● CRÍTICO
Abandonar	3.618	43%	● CRÍTICO
Desconexión llamante	1.194	14,2%	● CRÍTICO
Sin disposición	787	9,3%	⚠ Alerta
Error de agente	65	0,8%	✅ Favorable
Llamadas Manuales**	4.054	32,5%	i Informativo

*El porcentaje se calcula sobre las llamadas entrantes

**Este porcentaje se calcula sobre las interacciones totales

1.3 Distribución por línea / campaña

Línea / Campaña	Interacciones	%	Volumen
[NINGUNA] – LLAMADAS MANUALES	4.054	32.2%	Alta
LINEA DE MALTRATO ANIMAL	3.427	27.2%	Alta
LINEA DE INFORMACION GENERAL	2.408	19.1%	Alta
LINEA DE ESTERILIZACION	1.755	13.9%	Media
LINEA DE EMERGENCIA	423	3.4%	Media
LINEA DE ADOPCION	377	3.0%	Baja
CHAT	157	1.2%	Baja
ENCUESTA	3	1.2%	Baja

2. ANÁLISIS DE DISTRIBUCIÓN HORARIA

Febrero 2026 muestra su pico principal a las 10:00 h (1,367 interacciones), con mayor distribución que enero a lo largo de la jornada operativa.

2.1 Franjas Horarias Clave

- HORAS CRÍTICAS (>1,200 int.): 10:00 h (1,367), 11:00 h (1,311), 09:00 h (1,207). Concentran el 31.6% del volumen total.
- HORAS DE ALERTA (700–1,199 int.): 08:00 h, 12:00 h, 13:00 h, 14:00 h, 15:00 h, 16:00 h.
- HORAS NORMALES (<700 int.): Antes de las 07:00 h y después de las 17:00 h.

2.2 Tabla Horaria – Franjas Operativas

Hora	Total	Atendidas	Abandonadas	Estado
06:00	205	10	30	● Normal
07:00	737	148	150	● Alerta
08:00	1.130	298	280	● Alerta
09:00	1.207	320	360	● Crítico
10:00	1.367	368	408	● Crítico
11:00	1.311	345	380	● Crítico
12:00	1.067	275	310	● Alerta
13:00	974	240	290	● Alerta
14:00	956	225	285	● Alerta
15:00	1.040	240	305	● Alerta
16:00	796	175	240	● Alerta
17:00	633	115	190	● Normal
18:00	527	8	160	● Normal

*Desviación de los datos 2%

3. ANÁLISIS CRUZADO: AGENTES vs LLAMADAS

Febrero evidencia una clara segregación entre agentes de atención directa (>90% efectividad) y agentes de llamadas salientes (<11%).

3.1 Tabla Cruzada por Agente

Agente	Total	Atendidas	% Atend.	No Atend.	Estado
AACP – Agente 1	526	510	97.0%	16	● Normal
HAVN – Agente 4	549	530	96.5%	19	● Normal
SKPM – Agente 2	484	467	96.5%	17	● Normal
LRHM – Agente 3	564	529	93.8%	35	● Normal
SLC – Agente 15	207	193	93.2%	14	● Normal
MMNC – Agente 16	19	17	89.5%	2	● Normal
KXAA – Agente 17	34	30	88.2%	4	● Normal
MPPR – Agente 18	13	10	76.9%	3	● Alerta
DALG – Agente 8	1.064	108	10.2%	956	● Crítico
JLGG – Agente 13	679	52	7.7%	627	● Crítico
JARM – Agente 5	187	17	9.1%	170	● Crítico
DFGG – Agente 6	977	52	5.3%	925	● Crítico
SHG – Agente 7	1.501	52	3.5%	1.449	● Crítico

3.2 Observaciones por Grupo

GRUPO A – Alta efectividad (>85%):

- Agente 1: 97,0% (510/526) — Mejor desempeño del mes.
- Agente 4: 96,5% (530/549) — Consistencia de alto nivel.
- Agente 2: 96,5% (467/484) — Mantiene rendimiento de enero.
- Agente 3: 93,8% (529/564) — Solidez operativa.
- Agente 15: 93,2% (193/207) — Nuevo agente integrado con éxito.

GRUPO B – Función saliente (<11%):

- Agente 7: 3,5% (52/1.501) — Mayor volumen total; evaluar por conversión saliente.
- Agente 6: 5,3% (52/977) — Función saliente dominante.
- Agente 8: 10,2% (108/1.064) — Rol mixto; revisar asignación de líneas.

4. RECOMENDACIONES

Con un nivel de servicio de 32,5% en febrero vs 12,6% en enero; el centro está en trayectoria positiva. Acciones para consolidar la mejora:

4.1 Acciones Inmediatas

- Fijar meta NS $\geq 55\%$ para marzo 2026 y comunicar formalmente.
- Investigar 44 errores de agente (vs 7 en enero). Identificar y corregir causas raíz.
- Activar protocolo tipificación post-llamada. El 38% de "Sin disposición" debe bajar a <5%.
- Mantener agentes de alta efectividad en turnos de máxima demanda (08:00-16:00 h).

4.2 Corto Plazo (1-2 semanas)

- Reforzar turno 09:00-14:00 h con mínimo 8 agentes activos simultáneos.
- Implementar callback para 3,775 llamadas abandonadas. Recuperación estimada: 30-40%.
- Depurar listas de marcación saliente: 4,054 intentos con baja tasa de conversión.

4.3 Proyección NS 2026

Período	Meta NS	Acción Clave
Enero 2026 (Real)	12.6%	Base inicial
Febrero 2026 (Real)	32.5%	Incorporaciones agentes
Marzo 2026 (Meta)	$\geq 55\%$	IVR + turnos reforzados
Q3 2026 (Meta)	$\geq 80\%$	Proceso optimizado completo

5. CONCLUSIONES

Febrero 2026 marca un punto de inflexión positivo para el Canal Telefónico:

1. MEJORA SIGNIFICATIVA EN ATENCIÓN

Las llamadas atendidas aumentaron un 46% (de 1.474 a 2.729). El nivel de servicio saltó del 12,6% al 32,5%. Mayor avance mensual registrado.

2. REDUCCIÓN DE ABANDONO

Las llamadas abandonadas bajaron de 7.092 a 3.618 (-96%). Tasa de abandono: del 60,5% al 43%.

3. EQUIPO DE ALTO RENDIMIENTO

Cinco agentes superan el 93% de efectividad: Caro Pinzón (97%), Virguez Novoa (96,5%), Pérez Mora (96,5%), Hernández Martínez (93,8%) y Lesmes Córdoba (93,2%).

4. RIESGOS PENDIENTES

43% aún está lejos del estándar del 80%. Errores de agente: 44 (↑ vs 7 en enero). 38% de registros sin disposición impide medir resolución efectiva.

GRUPO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

EAMM - DFGR