

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



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

junio 2026

Contenido

1. RESUMEN EJECUTIVO	3
1.1 Indicadores clave (KPI)	3
1.2 Distribución por disposición	3
1.3 Distribución por campaña	3
2. ANÁLISIS DE DISTRIBUCION HORARIA.....	4
2.1 Franjas horarias clave	4
Patrón junio: a diferencia de mayo (dos picos a las 07:00 y 10:00), junio presenta un pico único pronunciado a las 09:00 h, seguido de demanda sostenida hasta las 16:00 h. Esto requiere dotación máxima disponible desde las 08:00 h.	4
2.2 Tabla Horaria — Franjas Operativas	4
3. ANÁLISIS CRUZADO: AGENTES vs LLAMADAS	5
3.1 Tabla cruzada por agente.....	5
3.2 Grupos de desempeño junio.....	5
4. RECOMENDACIONES	6
4.1 Consolidar el 65% y alcanzar 70% en julio	6
4.3 Proyección ANS Meta Q3 2026.....	7
5. CONCLUSIONES.....	7

1. RESUMEN EJECUTIVO

El presente informe analiza el desempeño del Centro de Contacto de Animales Bogotá durante mayo de 2026. Se registraron 10.353 interacciones — el mes de menor volumen en los 5 meses analizados — con 20 agentes activos y un nivel de servicio del 52%.

Indicador	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Var. M/M
Total	15.306	12.447	13.874	11.503	10.353	10.682	▲ +329 / +3%
Atendidas	1.474	2.729	2.035	2.001	2.400	2.491	▲ +91 / +4%
Abandonadas	7.092	3.618	2.276	1.870	1.361	1.462	▼ -101 / -7%
Sin Disposición	1.558	787	1.886	1.028	403	396	▼ +7 / +2% p.p.
ANS	12,6%	32,5%	25%	33%	52%	51,5%	▼ -0,5 / -1%

Tabla comparativa por mes

Junio representa el 51.5% de las interacciones de las cuales llamadas atendidas corresponden (51%), el "Sin disposición" llegó a su mínimo histórico (8.1%), y el equipo élite se expandió a 8 agentes con efectividad superior al 90%.

1.1 Indicadores clave (KPI)

Total, Interacciones 10.682	Llamadas Atendidas 2.491	Llamadas Abandonadas 1.462	Nivel de Servicio 51,5%
Tasa de Abandono 30%	Sin disposición 396	Llamadas Entrantes 4.834	Llamadas Manuales 5.848

1.2 Distribución por disposición

Disposición	Cantidad	%*	Estado
Llamada atendida*	2.491	51,5%	✓ FAVORABLE
Abandonar*	1.462	30,2%	CRÍTICO
La persona se desconecta*	389	8%	ALERTA
Sin disposición*	396	8,1%	ALERTA
Error de agente*	96	2%	✓ FAVORABLE
Llamadas Manuales**	5.848	55%	i Informativo

*El porcentaje se calcula sobre las llamadas entrantes

**Este porcentaje se calcula sobre las interacciones totales

1.3 Distribución por campaña

Campana	Interacciones	%	Observación
SALIENTE	5.848	55%	Mayor volumen — equipo saliente formalizado
LINEA DE INFORMACION GENERAL	2.388	22%	Principal línea entrante
LINEA DE ESTERILIZACION	1.748	16%	Segunda línea entrante
LINEA DE ADOPCION	367	3,4%	Línea especializada
BRIGADAS MEDICAS	331	3%	NUEVA campaña — crecimiento
ENCUESTA	0	0%	Residual

NOVEDAD: BRIGADAS MÉDICAS consolida su segunda aparición con 331 interacciones. Es una nueva línea de servicio que requiere atención especializada y protocolo propio.

2. ANÁLISIS DE DISTRIBUCION HORARIA

Junio 2026 mantiene el patrón de pico matutino con mayor intensidad que mayo: el pico más alto se concentra en las 09:00 h (1.238 interacciones), con alta demanda sostenida de 08:00 a 16:00 h. El volumen total es ligeramente superior a mayo (+329 interacciones), con mejor distribución en la franja de la tarde.

2.1 Franjas horarias clave

- HORA CRÍTICA (>1.100 int.): 09:00 h (1.238). Pico máximo absoluto del mes concentración de apertura y demanda acumulada.
- HORAS DE ALERTA (700–1.099 int.): 08:00 h (1.064), 10:00 h (1.174), 11:00 h (1.114), 12:00 h (857), 13:00 h (934), 14:00 h (980), 15:00 h (891). Siete horas consecutivas de alta demanda.
- HORAS NORMALES (<700 int.): Antes de las 07:00 h y después de las 17:00 h. Volumen manejable con guardia reducida.

Patrón junio: a diferencia de mayo (dos picos a las 07:00 y 10:00), junio presenta un pico único pronunciado a las 09:00 h, seguido de demanda sostenida hasta las 16:00 h. Esto requiere dotación máxima disponible desde las 08:00 h.

2.2 Tabla Horaria — Franjas Operativas

Hora	Total	Estado	NS Estimado	Dotación Recomendada
06:00	136	Normal	>80%	4-5 agentes
07:00	562	Alerta	>70%	7-8 agentes
08:00	1.064	Crítico	>70%	10+ agentes
09:00	1.238	Crítico	>70%	10+ agentes
10:00	1.174	Crítico	>70%	10+ agentes
11:00	1.114	Crítico	>70%	10+ agentes
12:00	857	Alerta	>70%	7-8 agentes
13:00	934	Alerta	>70%	7-8 agentes
14:00	980	Alerta	>70%	7-8 agentes
15:00	891	Alerta	>70%	7-8 agentes
16:00	780	Alerta	>70%	7-8 agentes
17:00	439	Normal	>80%	4-5 agentes
18:00	217	Normal	>80%	4-5 agentes

*Desviación de los datos 2%

3. ANÁLISIS CRUZADO: AGENTES vs LLAMADAS

Junio 2026 consolida la mejor estructura de equipo en los 6 meses: 8 agentes con efectividad >90%, 5 agentes entre 70-90% y 5 agentes en roles mixtos/salientes. 13 de 18 agentes superan el umbral del 70%, confirmando la madurez del equipo de atención ciudadana

3.1 Tabla cruzada por agente

Agente	Total	Atendidas	% Atend.	No Atend.	Estado
SKPM – Agente 2	394	394	100%	0	Elite
VAAD – Agente 28	8	8	100%	0	Elite
HAVN – Agente 4	903	900	99,7%	3	Elite
AECP – Agente 1	805	800	99,4%	5	Elite
JHGG – Agente 22	224	221	98,7%	3	Elite
KXAA – Agente 17	216	213	98,6%	3	Elite
MMNC – Agente 16	38	37	97,4%	1	Elite
SLC – Agente 15	291	282	96,9%	9	Elite
LRHM – Agente 3	706	667	94,5%	39	Entrante
MACM – Agente 27	75	70	93,3%	5	Entrante
SHG – Agente 7	468	436	93,2%	32	Entrante
JNRJ – Agente 21	291	259	89,0%	32	Entrante
MCS – Agente 26	506	437	86,4%	69	Entrante
MAFG – Agente 23	755	513	67,9%	242	Mixto
MFDN – Agente 24	670	296	44,2%	374	Mixto
TNCA – Agente 19	764	285	37,3%	479	Mixto-Sal.
JARM – Agente 5	870	341	39,2%	529	Mixto-Sal.
DJOO – Agente 25	380	100	26,3%	280	Mixto-Sal.

3.2 Grupos de desempeño junio

GRUPO ELITE Efectividad >90% (8 agentes):

- Agente 2: 100% (394/394) — Sexto mes consecutivo con efectividad perfecta. Referente absoluto del equipo.
- Agente 4: 99,7% (900/903) — Mayor volumen total del mes (903). Rendimiento élite sostenido.
- Agente 1: 99,4% (800/805) — Consistencia de primer nivel, quinta posición en volumen.
- Agente 22: 98,7% (221/224) — Solidez excepcional con alto porcentaje de atención.
- Agente 17: 98,6% (213/216) — Nuevamente en el grupo élite, desempeño sobresaliente.
- Agente 15: 96,9% (282/291) — Sexto mes con efectividad superior al 90%.

GRUPO ENTRANTE Efectividad 70-89% (5 agentes):

- Agente 3: 94,5% (667/706) — Mantiene alto nivel. En transición al grupo élite en julio.
- Agente 7: 93,2% (436/468) — Consolidando su rol de entrante. Evolución ejemplar desde enero.
- Agente 27: 93,3% (70/75) — Alto desempeño en volumen reducido.
- Agente 21: 89,0% (259/291) — Mejorando mes a mes. Cerca del umbral élite.
- Agente 26: 86,4% (437/506) — Mayor volumen del grupo entrante con excelente resultado.

GRUPO MIXTO-SALIENTE Efectividad <70% (5 agentes):

- Agente 23: 67,9% (513/755) Mayor volumen total mixto. Potencial de transición a entrante si se reasigna.
- Agente 25: 26,3% (100/380) 280 interacciones sin atender. Revisar rol y función urgente.
- Agente 19: 37,3% (285/764) Mayor volumen del grupo con baja efectividad. Requiere plan de mejora inmediato.
- Agente 5: 39,2% (341/870) Segundo mayor volumen total; efectividad muy por debajo del estándar.

NOTA: Los agentes con roles mixtos/salientes generan el grueso de las 'Llamadas Saliente Cortadas' (2.080, 19,5% del total). Las llamadas salientes no contestadas que caen en timeout se registran como 'cortadas'. Esto explica el incremento técnico respecto a mayo sin impactar la calidad de atención entrante.

4. RECOMENDACIONES

Con un ANS del 51,5% y 13 agentes por encima del 70% de efectividad, el centro mantiene su mejor posición histórica. Tres prioridades críticas definen el plan de julio: (1) cruzar el umbral del 65% de ANS, (2) resolver el problema de llamadas cortadas salientes.

4.1 Consolidar el 65% y alcanzar 70% en julio

- ANS 51,5% a 13,5 p.p. del objetivo de julio. Para julio: mantener los 8 agentes élite en turno completo 07:00–17:00 h.
- Activar callback para las 1.898 abandonadas. Recuperar 40% = ~759 ciudadanos adicionales atendidos.
- Reconocer públicamente al grupo élite. Susan Pérez Mora y Heidy Virguez llevan 6 meses consecutivos con >97% de efectividad.

4.3 Proyección ANS Meta Q3 2026

Periodo	NS Real/Meta	Sin Disp. Real/Meta	Estado
Enero (Real)	12,6%	13,3%	Base inicial
Febrero (Real)	32,5%	9,3%	Salto significativo
Marzo (Real)	25%	23%	Alerta tipificación
Abril (Real)	33%	17%	Alerta tipificación
Mayo (Real)	52%	8,7%	Consolidación
Junio (Real)	51,5%	8,1%	Consolidación
Julio (Meta)	>=65%	<15%	Cruzar el 70%
Q3 2026	>=80%	<10%	Nuevo estándar

5. CONCLUSIONES

Junio 2026 confirma la madurez operativa del Canal Telefónico del Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal. Los indicadores consolidan seis meses de mejora continua y posicionan al equipo en la mejor condición estructural desde el inicio del análisis.

- **NIVEL DE SERVICIO SOSTENIDO POR ENCIMA DEL 50%**

El ANS del 51,5% representa el segundo mes consecutivo por encima del 50%, confirmando que el salto de mayo no fue puntual sino estructural. El avance acumulado desde enero es de 38,9 puntos porcentuales en seis meses un resultado excepcional para el canal.

- **LLAMADAS EFECTIVAS EN MÁXIMO HISTÓRICO**

3.768 llamadas efectivas (salientes exitosas) superan cualquier registro previo del canal. El equipo saliente formalizado demuestra resultados concretos: más ciudadanos contactados proactivamente para seguimiento de casos de protección animal.

- **EQUIPO ÉLITE CONSOLIDADO 8 AGENTES >90%**

Susan Pérez Mora y Heidy Virguez Novoa lideran el equipo con 100% y 99,7% de efectividad respectivamente. El grupo élite de 8 agentes mantiene el núcleo de atención ciudadana de alta calidad, y debe protegerse, incentivarse y usarse como referente para el resto del equipo.

- **RETO PENDIENTE: TASA DE ABANDONO DEL 30%**

Con 1.462 ciudadanos que no lograron comunicarse, la tasa de abandono del 30,2% sigue siendo el principal reto del canal. La implementación de callback automático y la optimización del árbol IVR son las acciones de mayor impacto para julio.

- **IMPLEMENTAR IVR FUERA DE SERVICIO PARA EL MES DE JULIO.**

El IVR está destinado para los horarios fuera de servicio que comprenden la franja entre 5:00 p.m. a 7:00 a.m. indicando los horarios de atención y orientando a la comunicación con la línea 123 si la necesidad es reportar una emergencia, urgencia o posible caso de maltrato animal

GRUPO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

EAMM - DFGR