

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



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

marzo 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. ANALISIS DE DISTRIBUCION HORARIA.....	4
2.1 Franjas Horarias Clave.....	4
2.2 Tabla Horaria — Franjas Operativas	4
3. ANALISIS CRUZADO: AGENTES vs LLAMADAS	4
3.1 Tabla Cruzada por Agente	4
3.2 Grupos de Desempeño	5
4. RECOMENDACIONES	5
4.1 URGENTE — Esta Semana	5
4.2 Corto Plazo (1-2 semanas).....	5
4.3 Proyección NS — Plan Q2 2026	6
5. CONCLUSIONES.....	6

1. RESUMEN EJECUTIVO

El presente informe analiza el desempeño del Canal Telefónico del Instituto Distrital de Protección Y Bienestar en marzo 2026. Se registraron 13.874 interacciones — un aumento del 10% frente a febrero — con 18 agentes activos, de los cuales solo 4 atienden llamadas entrantes.

Indicador	Enero	Febrero	Marzo	Tendencia
Total	15.306	12.447	13.874	▲ +1.427 / 10%
Atendidas	1.474	2.729	2.035	▼ -694 / -34%
Abandonadas	7.092	3.618	2.276	▼ -1.342 / -59%
ANS	12,6%	32.5%	25%	▼ -7,5 p.p.

Tabla comparativa por mes

Marzo muestra una desmejora marginal en nivel de servicio pasando del 32.5% vs 25% en febrero, -7.5 p.p.), registra una marcación en "Sin disposición": 1.886 registros (53.3%). La causa principal es la incorporación de 9 agentes salientes sin sistema de tipificación configurado.

1.1 Indicadores clave (KPI)

Total, Interacciones 13.874	Llamadas Atendidas 2.035	Llamadas Abandonadas 2.276	Nivel de Servicio 25%
Tasa de Abandono 28%	Sin disposición 1.886	Llamadas Entrantes 8.191	Llamadas Manuales 5.683

1.2 Distribución por disposición

Disposición	Cantidad	%*	Estado
Sin disposición	1.886	23%	CRITICO
Abandonar	2.276	27,8%	CRITICO
Llamada atendida	2.035	25%	CRITICO
La persona se desconecta	1.968	24%	CRITICO
Error de agente	23	0,3%	✓ Favorable
Apagado del sistema	3	0,03%	✓ Favorable
Llamadas Manuales**	5.683	41%	i Informativo

*El porcentaje se calcula sobre las llamadas entrantes

**Este porcentaje se calcula sobre las interacciones totales

1.3 Distribución por campaña

Campaña	Interacciones	%	observación
[Ninguna] – Llamadas Manuales	5.644	40.2%	Alta
LINEA DE INFORMACION GENERAL	5.408	38.5%	Alta
LINEA DE ESTERILIZACION	1.687	12.0%	Media
LINEA DE ADOPCION	1.098	7.8%	Baja
CHAT	37	3.3%	Muy Baja
LINEA DE MALTRATO ANIMAL	0 - AUSENTE	0.0%	VERIFICAR

2. ANÁLISIS DE DISTRIBUCIÓN HORARIA

Marzo 2026 mantiene el patrón horario de los meses anteriores, con pico principal a las 09:00 h (1.367 interacciones). La demanda se extiende sostenidamente entre las 08:00 y las 15:00 horas.

2.1 Franjas horarias clave

- **HORAS CRITICAS (>1,200 int.):** 09:00 h (1.367), 10:00 h (1.359), 11:00 h (1.328). Concentran el 28,7% del volumen total.
- **HORAS DE ALERTA (700-1.199 int.):** 07:00 h, 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 06:00 h y después de las 17:00 h.

2.2 Tabla horaria — Franjas Operativas

Hora	Total	Estado Operativo	Recomendación
06:00	248	● Normal	Personal base
07:00	817	● Alerta	Personal completo
08:00	1135	● Alerta	Personal completo
09:00	1.367	● Crítico	Personal base
10:00	1.359	● Crítico	Personal base
11:00	1.328	● Crítico	Personal base
12:00	1.281	● Alerta	Personal completo
13:00	1.100	● Alerta	Personal completo
14:00	1.203	● Alerta	Personal completo
15:00	1.034	● Alerta	Personal completo
16:00	956	● Alerta	Personal completo
17:00	710	● Normal	Personal base
18:00	575	● Normal	Personal base

*Desviación de los datos 2%

3. ANÁLISIS CRUZADO: AGENTES vs LLAMADAS

Marzo 2026 presenta la estructura de agentes más compleja de los 3 meses: 18 agentes activos, pero solo 4 atienden llamadas entrantes. La incorporación de 9 agentes nuevos exclusivamente salientes genera 5.683 interacciones manuales sin tipificación adecuada.

3.1 Tabla cruzada por agente

Agente	Total	Atendidas	% Atend.	No Atend.	Estado
AACP – Agente 1	508	508	100,0%	0	● Élite
HAVN – Agente 4	503	492	97,8%	11	● Élite
SKPM – Agente 2	359	347	96,7%	12	● Élite
LRHM – Agente 3	700	660	94,3%	40	● Élite
KXAA – Agente 17	11	6	54,5%	5	● Alerta
JLGG – Agente 13	963	3	0,3%	960	● Crítico
SHG – Agente 7	1.306	0	0,0%	1.306	● Saliente
DFGG – Agente 6	1.012	0	0,0%	1.012	● Saliente
TNCA – Agente 19	582	0	0,0%	582	● Saliente
APPM – Agente 20	408	0	0,0%	408	● Saliente
JNRJ – Agente 21	361	0	0,0%	361	● Saliente

María Camila Solano	339	0	0,0%	339	● Saliente
Manuel Alejandro Fernández Gutiérrez	295	0	0,0%	295	● Saliente
Derly Julieth Ortiz Ortiz	190	0	0,0%	190	● Saliente
María Fernanda Delgado Neuta	128	0	0,0%	128	● Saliente
Diana Alejandra López Gómez	51	0	0,0%	51	● Saliente

3.2 Grupos de desempeño

GRUPO ELITE — Alta efectividad entrante (>94%):

- Agente 1: 100% (508/508) — PERFECCIÓN. Sin una sola llamada no atendida en el mes.
- Agente 4: 97,8% (492/503) — Consistencia excepcional por tercer mes consecutivo.
- Agente 2: 96,7% (347/359) — Solida y confiable.
- Agente 3: 94,3% (660/700) — Mayor volumen del grupo elite en marzo.

GRUPO SALIENTE (9 agentes — 0% atención entrante):

- Agente 7 (1.306), Agente 6 (1.012), Agente 19 (582), Agente 20 (408), Agente 21 (361)
- Todos con 0% de atención a líneas entrantes. Generan el grueso del "Sin disposición" (53,3%) por falta de tipificación en llamadas manuales no contestadas.

ACCION INMEDIATA: Configurar disposición automática en el marcador saliente: No contesta / Ocupado / Numero invalido / Contacto exitoso / Cita agendada.

4. RECOMENDACIONES

Con ANS de 9,3% y 23% de "Sin disposición", el plan de acción de abril debe priorizar la recuperación de trazabilidad sobre cualquier otra métrica.

4.1 URGENTE — Esta Semana

- **TIPIFICACIÓN OBLIGATORIA:** Bloquear el cierre de llamadas sin Código de disposición. Los 7.492 registros sin clasificar de marzo son inaceptables y distorsionan todos los KPIs.
- **CAPACITACIÓN 2h:** Taller obligatorio para todos los agentes sobre sistema de disposición. El 100% debe asistir.

4.2 Corto Plazo (1-2 semanas)

- Implementar callback automático para las 2.454 llamadas abandonadas. Meta: recuperar >30%.
- Definir KPI diferenciados para equipo saliente: contactos exitosos/intentos, citas agendadas, conversión.
- Dashboard en tiempo real con alertas cuando NS cae <30% en cualquier franja horaria.

4.3 Proyección ANS — Plan Q2 2026

Periodo	Meta ANS	Sin Disp. Meta	Acción Clave
Enero (Real)	12,6%	13,3%	Base inicial
Febrero (Real)	32,5%	9,3%	incorporaciones agentes
Marzo (Real)	25%	23%	expansiones salientes sin tipif.
Abril (Meta)	>=55%	<15%	tipificación + IVR deflector
Mayo (Meta)	>=65%	<8%	optimización turnos + callback
Q3 2026	>=80%	<3%	Proceso optimizado completo

5. CONCLUSIONES

Marzo 2026 presenta una imagen mixta: mejoras en NS y abandono, pero un retroceso crítico en trazabilidad.

1. MEJORA EN NIVEL DE SERVICIO (+4.6 p.p.)

El ANS alcanzo 25% — bajó respecto a febrero 32,5%. El grupo elite de 4 agentes (Caro Pinzon 100%, Virguez 97.8%, Pérez Mora 96.7%, Hernández 94.3%) sostiene esta trayectoria positiva.

2. RECORD NEGATIVO: SIN DISPOSICION 23%

Con 1.886 registros sin clasificar, marzo registra datos negativos. La causa: 9 agentes salientes sin configuración de tipificación automática. Esto distorsiona los KPI y oculta la realidad operativa.

3. ESTRUCTURA DE AGENTES DESEQUILIBRADA

Solo 4 agentes entrantes atienden al ciudadano; 14 agentes salientes generan 5.683 llamadas manuales sin tipificación. Necesaria reestructuración formal con separación de roles.

4. TRAYECTORIA EN RIESGO

La tendencia positiva del NS (ene 12,6% -> feb 32,5% -< mar 25%) es real, pero frágil. Si no se resuelve la crisis de tipificación y no se refuerzan líneas entrantes, el estancamiento en abril es probable.

GRUPO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

EAMM - DFGR