

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



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

mayo 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
2.2 Tabla Horaria — Franjas Operativas	4
3. ANÁLISIS CRUZADO: AGENTES vs LLAMADAS	4
3.1 Tabla cruzada por agente.....	4
3.2 Grupos de desempeño mayo	5
4. RECOMENDACIONES	5
4.1 Formalizar el 65% en junio	5
4.4 Proyección NS — Meta Q3 2026.....	6
5. CONCLUSIONES.....	6

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	Var. M/M
Total	15.306	12.447	13.874	11.503	10.353	▼ -1.150 / -11%
Atendidas	1.474	2.729	2.035	2.001	2.400	▼ -399 / -20%
Abandonadas	7.092	3.618	2.276	1.870	1.361	▼ -509 / -37%
Sin Disposición	1.558	787	1.886	1.028	403	▼ -625 / -155% p.p.
ANS	12,6%	32,5%	25%	33%	52%	▼ -2.371 / -21%

Tabla comparativa por mes

Mayo representa una transformación operativa profunda: por primera vez, más del 50% de las interacciones son llamadas atendidas (52%), el "Sin disposición" llegó a su mínimo histórico (8.7%), y el equipo élite se expandió a 8 agentes con efectividad superior al 90%.

1.1 Indicadores clave (KPI)

Total, Interacciones 10.353	Llamadas Atendidas 2.400	Llamadas Abandonadas 1.361	Nivel de Servicio 52%
Tasa de Abandono 29%	Sin disposición 403	Llamadas Entrantes 4.646	Llamadas Manuales 5.707

1.2 Distribución por disposición

Disposición	Cantidad	%*	Estado
Llamada atendida	2.400	52%	✓ FAVORABLE
Abandonar	1.361	29,2%	CRÍTICO
La persona se desconecta	431	9,2%	ALERTA
Sin disposición	403	8,7%	ALERTA
Error de agente	51	1%	✓ FAVORABLE
Llamadas Manuales**	5.707	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	5.707	55,1%	Mayor volumen — equipo saliente formalizado
LINEA DE INFORMACION GENERAL	2.326	22,5%	Principal línea entrante
LINEA DE ESTERILIZACION	1.630	15,7%	Segunda línea entrante
LINEA DE ADOPCION	378	3,7%	Línea especializada
BRIGADAS MEDICAS	311	3%	NUEVA campaña — crecimiento
ENCUESTA	1	0,009%	Residual

NOVEDAD: BRIGADAS MÉDICAS consolida su segunda aparición con 311 interacciones. Es una nueva línea de servicio que requiere atención especializada y protocolo propio.

2. ANÁLISIS DE DISTRIBUCION HORARIA

Mayo 2026 presenta un patrón horario diferente: el pico más alto se desplaza a las 10:00 h (1.098 interacciones), con distribución más equilibrada en la tarde. El volumen total diario es menor, pero la tasa de atención es históricamente alta.

2.1 Franjas horarias clave

- HORAS CRÍTICAS (>950 int.): 07:00 h (998) y 10:00 h (1,098). Dos picos distintos arranques de jornada y rebote de media mañana.
- HORAS DE ALERTA (600–949 int.): 08:00 h, 09:00 h, 11:00 h, 12:00 h, 13:00 h, 14:00 h, 15:00 h, 16:00 h, 8 horas consecutivas de alta demanda.
- HORAS NORMALES (<600 int.): Antes de las 07:00 h y después de las 17:00 h.

Patrón mayo: la demanda es más uniforme a lo largo del día (menos picos extremos), lo que permite al equipo distribuir la carga más eficientemente, uno de los factores del NS récord.

2.2 Tabla Horaria — Franjas Operativas

Hora	Total	Estado	NS Estimado	Dotación Recomendada
06:00	212	Normal	>80%	4-5 agentes
07:00	998	Critico	>75%	10+ agentes
08:00	963	Alerta	>70%	7-8 agentes
09:00	968	Alerta	>70%	7-8 agentes
10:00	1.098	Critico	>75%	10+ agentes
11:00	962	Alerta	>70%	7-8 agentes
12:00	789	Alerta	>70%	7-8 agentes
13:00	753	Alerta	>70%	7-8 agentes
14:00	880	Alerta	>70%	7-8 agentes
15:00	809	Alerta	>70%	7-8 agentes
16:00	621	Alerta	>70%	7-8 agentes
17:00	438	Normal	>80%	4-5 agentes
18:00	455	Normal	>80%	4-5 agentes

*Desviación de los datos 2%

3. ANÁLISIS CRUZADO: AGENTES vs LLAMADAS

Mayo 2026 presenta la mejor estructura de equipo en los 5 meses: 8 agentes con efectividad >90%, 3 agentes entre 70-90% y 9 agentes en roles mixtos/salientes. Esta combinación es la que explica el ANS histórico del 79.9%.

3.1 Tabla cruzada por agente

Agente	Total	Atendidas	% Atend.	No Atend.	Estado
SKPM – Agente 2	314	314	100%	0	Elite
LRHM – Agente 3	738	734	99,5%	4	Elite
HAVN – Agente 4	763	746	97,8%	17	Elite
MMNC – Agente 16	33	32	97,0%	1	Elite
SLC – Agente 15	388	366	94,3%	22	Elite
AACP – Agente 1	704	658	93,5%	46	Elite
JHGG – Agente 22	138	126	91,3%	12	Elite
MACM – Agente 27	31	28	90,3%	3	Elite
SHG– Agente 7	472	386	81,8%	86	Entrante

MAFG – Agente 23	983	669	68,1%	314	Mixto
JNRJ – Agente 21	421	306	72,7%	115	Mixto
VAAD – Agente 28	18	16	88,9%	2	Entrante
DALG – Agente 8	43	20	46,5%	23	Mixto
MFDN – Agente 24	554	252	45,5%	302	Mixto
JARM – Agente 5	522	190	36,4%	332	Mixto-Sal.
TNCA – Agente 19	785	317	40,4%	468	Mixto
JLGG – Agente 13	15	8	53,3%	7	Mixto
MCS – Agente 26	634	127	20,0%	507	Mixto-Sal.
DFGG – Agente 6	42	10	23,8%	32	Mixto-Sal.
DJOJ – Agente 25	517	92	17,8%	425	Mixto-Sal.

3.2 Grupos de desempeño mayo

GRUPO ELITE — Efectividad >90% (8 agentes):

- Agente 3: 99,5% (734/738) — Consistencia de primer nivel por 5 meses consecutivos.
- Agente 4: 97,8% (746/763) — Rendimiento elite sostenido.
- Agente 15: 94,3% (366/388) — Solidez consistente.
- Agente 1: 93,5% (658/704) — el ANS; mantiene nivel.

GRUPO ENTRANTE — Efectividad 70-89% (3 agentes):

- Agente 7: 81,8% (386/472) — Consolidando su transición de saliente a entrante. Excelente evolución.
- Agente 21: 72,7% (306/421), Mejorando mes a mes.
- Agente 28: 88,9% (16/18), Nueva agente con desempeño sobresaliente.

GRUPO MIXTO-SALIENTE — Efectividad <70% (9 agentes):

- Agente 28: 68,1% (669/983), Mayor volumen total. Potencial de elite si se resigna a entrante.
- Agente 25: 17,8% (92/517) — 425 interacciones sin atender. Revisar rol urgente.

NOTA: En mayo, los agentes con roles mixtos/salientes generan el grueso de las "Llamadas cortadas" (17,9%). Las llamadas salientes no contestadas que caen en timeout se registran como "cortadas". Esta puede ser la causa del incremento técnico observado.

4. RECOMENDACIONES

Con ANS de 52% y un equipo de 8 agentes elite, el centro está en su mejor momento. Dos prioridades críticas definen el plan de junio: (1) resolver el problema de llamadas cortadas y (2) cruzar el umbral del 60% de ANS.

4.1 Formalizar el 65% en junio

- ANS 52% = a 0.1 p.p. del objetivo. Para junio: mantener los 8 agentes elite en turno completo 07:00-17:00 h.
- Activar callback para las 1.361 abandonadas. Recuperar 40% = ~544 ciudadanos adicionales atendidos.

- Celebrar el logro con el equipo cuando se alcance el 80%. Reconocer públicamente a los agentes elite.

4.3 Brigadas médicas, nuevo canal

- 311 interacciones en mayo. Asignar 1 agente dedicado con protocolo de atención medica especializado.
- Documentar las 10 consultas más frecuentes y crear guion de respuesta estandarizado.
- Establecer KPI propio: % de citas agendadas exitosamente / llamadas recibidas.

4.4 Proyección NS — 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%	Record previo
Mayo (Real)	52%	8,7%	HITO HISTÓRICO
Junio (Meta)	>=65%	<15%	Cruzar el 80%
Julio (Meta)	>=70%	<10%	Consolidar
Q3 2026	>=88%	<10%	Nuevo estándar

5. CONCLUSIONES

Mayo 2026 es el mes más transformador en la historia del Canal Telefónico del Instituto Distrital de Protección Y Bienestar Animal. Los indicadores operativos confirman que el equipo ha alcanzado la madurez necesaria para sostener un servicio de excelencia.

1. A UN PASO DEL 60% DE NIVEL DE SERVICIO

El ANS del 52% es el resultado de 5 meses de mejora continua: desde el 12,6% de enero hasta el 52% de mayo. Un incremento de 39,4% puntos porcentuales en solo 4 meses, impulsado por la expansión del grupo elite, la formalización del equipo saliente y la eliminación casi total del "Sin disposición".

2. ATENDIDAS EN MÁXIMO HISTÓRICO

2.400 llamadas atendidas (52%) supera en 50% el récord previo de abril (2.001). Por primera vez, más de la mitad de las interacciones del mes son llamadas efectivamente atendidas por un agente.

3. SIN DISPOSICION EN MÍNIMO HISTÓRICO

403 registros sin clasificar (8,7%) frente al 1.028 de abril (17%). Una reducción del 8.3% en solo 1 meses. El protocolo de tipificación obligatoria ha funcionado de manera sobresaliente.

4. EQUIPO ELITE CONSOLIDADO

8 agentes con efectividad >90% forman el núcleo del servicio. Susan Pérez Mora y Liliana Hernández han mantenido niveles de 99-100% durante varios meses consecutivos. Este grupo debe protegerse, reconocerse y usarse como referente para el resto del equipo.

GRUPO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

EAMM - DFGR