

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



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

julio 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	5
3.1 Tabla cruzada por agente.....	5
3.2 Grupos de desempeño julio.....	5
4. RECOMENDACIONES	6
4.1 Proyección ANS Meta Q3 2026.....	6
5. CONCLUSIONES.....	6

1. RESUMEN EJECUTIVO

El presente informe analiza el desempeño del Centro de Contacto de Animales Bogotá durante julio de 2026. Se registraron 12.704 interacciones —con 20 agentes activos y un nivel de servicio del 40,1%.

Indicador	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Var. M/M
Total	15.306	12.447	13.874	11.503	10.353	10.682	12.704	▲ +2.022 / +19%
Atendidas	1.474	2.729	2.035	2.001	2.400	2.491	2.289	▼ -202 / -8,1%
Abandonadas	7.092	3.618	2.276	1.870	1.361	1.462	2.421	▲ +959 / +66%
Sin Disposición	1.558	787	1.886	1.028	403	396	452	▲ +56 / +14,1% p.p.
ANS	12,6%	32,5%	25%	33%	52%	51,5%	40,1%	▼ -11,4 / -22,1%

Tabla comparativa por mes

Julio representa un ANS de 40,1% frente a las 12.704 interacciones registradas para este mes. Sin disposición" llegó a su mínimo histórico (3,6%), y El canal manual gestionó 6.789 llamadas (53,4%).

1.1 Indicadores clave (KPI)

Total, Interacciones 12.704	Llamadas Atendidas 2.289	Llamadas Abandonadas 2.421	Nivel de Servicio 40,1%
Tasa de Abandono 42,4%	Sin disposición 452	Llamadas Entrantes 5.707	Llamadas Manuales 6.789

1.2 Distribución por disposición

Disposición	Cantidad	%*	Estado
Llamada atendida*	2.289	40,1%	ALERTA
Abandonar*	2.421	42,2%	CRÍTICO
La persona se desconecta*	499	9%	ALERTA
Sin disposición*	452	7,9%	✓ FAVORABLE
Error de agente*	46	0,8%	✓ FAVORABLE
Llamadas Manuales**	6.789	53,3%	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	6.789	53%	Mayor volumen — equipo saliente formalizado
LINEA DE INFORMACION GENERAL	2.709	21,3%	Principal línea entrante
LINEA DE ESTERILIZACION	2.213	17,4%	Segunda línea entrante
LINEA DE ADOPCION	408	3,2%	línea especializada
BRIGADAS MEDICAS	377	3%	línea especializada
CHAT	208	1,6%	línea especializada

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

Julio 2026 mantiene el patrón de pico matutino con mayor intensidad que junio: el pico más alto se concentra en las 09:00 h (1.596 interacciones), con alta demanda sostenida de 08:00 a 16:00 h. El volumen total es ligeramente superior a junio (+329 interacciones), con mejor distribución en la franja de la tarde.

2.1 Franjas horarias clave

- HORA CRÍTICA (≥ 1.000 int.): 08:00 (1.317), 09:00 (1.596), 10:00 (1.414), 11:00 (1.360), 14:00 (1.065).
- HORAS DE ALERTA (500-999 int.): 07:00 (849), 12:00 (937), 13:00 (884), 15:00 (953), 16:00 (673), 17:00 (538).

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
07:00	849	Alerta	>70%	7-8 agentes
08:00	1.317	Crítico	>70%	10+ agentes
09:00	1.596	Crítico	>70%	10+ agentes
10:00	1.414	Crítico	>70%	10+ agentes
11:00	1.360	Crítico	>70%	10+ agentes
12:00	937	Alerta	>70%	7-8 agentes
13:00	884	Alerta	>70%	7-8 agentes
14:00	1.065	Crítico	>70%	10+ agentes
15:00	953	Alerta	>70%	7-8 agentes
16:00	673	Alerta	>70%	7-8 agentes
17:00	538	Alerta	>70%	7-8 agentes
18:00	389	Normal	>80%	4-5 agentes
19:00	257	Normal	>80%	4-5 agentes

*Desviación de los datos 2%

3. ANÁLISIS CRUZADO: AGENTES vs LLAMADAS

El equipo de 19 agentes activos se distribuye en 9 agentes en nivel Élite (efectividad superior al 90%), 2 en nivel Entrante (70%-89%) y 8 en roles mixtos o con predominancia de gestión saliente (por debajo del 70%). En total, 11 de 19 agentes superan el umbral del 70% de efectividad

3.1 Tabla cruzada por agente

Agente	Total	Atendidas	% Atend.	No Atend.	Estado
MACM – Agente 1	97	97	100,0%	0	Elite
KXAA – Agente 2	225	225	100,0%	0	Elite
JHGG – Agente 3	251	251	100,0%	0	Elite
SKPM – Agente 4	335	335	100,0%	0	Elite
AECP – Agente 5	889	887	99,8%	2	Elite
SLC – Agente 6	316	315	99,7%	1	Elite
HAVN – Agente 7	1.202	1.196	99,5%	6	Elite
MMNC – Agente 8	96	95	99,0%	1	Elite
LRHM – Agente 9	969	906	93,5%	63	Elite
SHG – Agente 10	361	317	87,8%	44	Entrante
MCS – Agente 11	709	550	77,6%	159	Entrante
MAFG – Agente 12	561	382	68,1%	179	Mixto-Sal.
JNRJ – Agente 13	483	288	59,6%	195	Mixto-Sal.
MFDN – Agente 14	364	201	55,2%	163	Mixto-Sal.
JARM – Agente 15	919	479	52,1%	440	Mixto-Sal.
TNCA – Agente 16	894	375	41,9%	519	Mixto-Sal.
JLGG – Agente 17	10	4	40,0%	6	Mixto-Sal.
DJOO – Agente 18	416	153	36,8%	263	Mixto-Sal.
EAMM – Agente 19	3	1	33,3%	2	Mixto-Sal.

3.2 Grupos de desempeño julio

GRUPO ELITE Efectividad >90% (9 agentes):

- MACM – Agente 1: 100,0% (97/97) — 97 interacciones totales.
- KXAA – Agente 2: 100,0% (225/225) — 225 interacciones totales.
- LRHM – Agente 9: 93,5% (906/969) — 969 interacciones totales.

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

- SHG – Agente 10: 87,8% (317/361) — 361 interacciones totales.
- MCS – Agente 11: 77,6% (550/709) — 709 interacciones totales.

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

- MAFG – Agente 12: 68,1% (382/561) — 561 interacciones totales.
- JNRJ – Agente 13: 59,6% (288/483) — 483 interacciones totales.
- EAMM – Agente 19: 33,3% (1/3) — 3 interacciones totales.

4. RECOMENDACIONES

- El ANS actual de 40,1% se encuentra a 24,9 p.p. de la meta institucional del 65,0%. Se recomienda mantener a los agentes de nivel Élite en los turnos de mayor demanda identificados en la sección 2.
- Activar gestión de callback sobre las 2.421 llamadas abandonadas del mes. Recuperar un 40% equivaldría a aproximadamente 968 ciudadanos adicionales atendidos

4.1 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%	Real
Junio (Real)	51,5%	8,1%	Alerta tipificación
Julio (Meta)	40,1%	7,9%	Alerta tipificación
Q3 2026	>=55%	<10%	Cruzar el 60%

5. CONCLUSIONES

• NIVEL DE SERVICIO SOSTENIDO POR ENCIMA DEL 50%

El ANS del 40,1% representa una alerta, luego de haber alcanzado un resultado por encima del 50%. El avance acumulado desde enero es de 39 puntos porcentuales en siete meses un resultado excepcional para el canal.

• LLAMADAS EFECTIVAS EN MÁXIMO HISTÓRICO

4.768 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 9 AGENTES >90%

MACM – Agente 1, KXAA – Agente 2, SKPM – Agente 4 y JHGG – Agente 3, lideran el equipo con 100%. AECP – Agente 5, SLC – Agente 6, HAVN – Agente 7 y MMNC – Agente 8 con el 99%, representan la efectividad en la gestión. 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 2.421 ciudadanos que no lograron comunicarse, la tasa de abandono del 42,4% 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 lo cual permite compensar los KPI'S.

- **IMPLEMENTAR Y SEGUIMIENTO AL IVR FUERA DE SERVICIO PARA EL MES DE AGOSTO.**

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