

AQUÍ
SÍ PASA
BOGOTÁ
MI CIUDAD
MI CASA



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

Agosto 2026

Contenido

Contenido	2
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.....	3
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	5
4. RECOMENDACIONES	5
4.1 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 agosto de 2026. Se registraron 11.405 interacciones con 18 agentes activos y un nivel de servicio del 40,5%.

Indicador	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Var. M/M
Total	15.306	12.447	13.874	11.503	10.353	10.682	12.704	11.405	▼ -1.299 / -10,2%
Atendidas	1.474	2.729	2.035	2.001	2.400	2.491	2.289	2.119	▼ -170 / -7,4%
Abandonadas	7.092	3.618	2.276	1.870	1.361	1.462	2.421	2.128	▼ -293 / -12,1%
Sin Disposición	1.558	787	1.886	1.028	403	396	452	644	▲ +192 / +42,5% p.p.
ANS	12,6%	32,5%	25%	33%	52%	51,5%	40,1%	40,5%	▲ +0,4%

1.1 Indicadores clave (KPI)

Total, Interacciones 11.405	Llamadas Atendidas 2.119	Llamadas Abandonadas 2.128	Nivel de Servicio 40,5%
Tasa de Abandono 40,7%	Sin disposición 644	Llamadas Entrantes 5.227	Llamadas Manuales 5.976

1.2 Distribución por disposición

Disposición	Cantidad	%*	Estado
Llamada atendida*	2.119	40,5%	ALERTA
Abandonar*	2.128	40,7%	CRÍTICO
La persona se desconecta*	314	6%	✓ FAVORABLE
Sin disposición*	644	12,3%	ALERTA
Error de agente*	22	0,4%	✓ FAVORABLE
Llamadas Manuales**	5.976	52,4%	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	5.976	52,4%	Mayor volumen — equipo saliente formalizado
LÍNEA DE INFORMACION GENERAL	2.384	20,9%	Principal línea entrante
LÍNEA DE ESTERILIZACION	2.048	18%	Segunda línea entrante
BRIGADAS MÉDICAS	398	3,5%	línea especializada
LÍNEA DE ADOPCIÓN	397	3,5%	línea especializada
CHAT	202	1,8%	línea especializada

2. ANÁLISIS DE DISTRIBUCION HORARIA

El pico de mayor demanda se concentra a las 09:00 am., con 1.700 interacciones con 5 hora(s) en estado crítico. Es necesario garantizar el número de agentes durante las franjas identificadas como críticas y de alerta en la tabla siguiente.

2.1 Franjas horarias clave

- HORA CRÍTICA (≥ 1.000 int.): 08:00 (1165), 09:00 (1700), 10:00 (1661), 11:00 (1352), 12:00 (1026).
- HORAS DE ALERTA (500-999 int.): 13:00 (974), 14:00 (888), 15:00 (884), 16:00 (674).

2.2 Tabla Horaria — Franjas Operativas

Hora	Total	Estado	NS Estimado	Dotación Recomendada
07:00	311	Normal	>80%	4-5 agentes
08:00	1.165	Crítico	>70%	10+ agentes
09:00	1.700	Crítico	>70%	10+ agentes
10:00	1.661	Crítico	>70%	10+ agentes
11:00	1.352	Crítico	>70%	10+ agentes
12:00	1.026	Crítico	>70%	10+ agentes
13:00	974	Alerta	>70%	7-8 agentes
14:00	888	Alerta	>70%	7-8 agentes
15:00	884	Alerta	>70%	7-8 agentes
16:00	674	Alerta	>70%	7-8 agentes
17:00	277	Normal	>80%	4-5 agentes
18:00	184	Normal	>80%	4-5 agentes
19:00	97	Normal	>80%	4-5 agentes

*Desviación de los datos 2%

3. ANÁLISIS CRUZADO: AGENTES vs LLAMADAS

El equipo de 18 agentes activos se distribuye en 10 agentes en nivel Élite (efectividad superior al 90%), 1 en nivel Entrante (70%-89%) y 7 en roles mixtos o con predominancia de gestión saliente (por debajo del 70%). En total, 11 de 18 agentes superan el umbral del 70% de efectividad.

3.1 Tabla cruzada por agente

Agente	Total	Atendidas	% Atend.	No Atend.	Estado
KXAA – Agente 2	15	15	100,0%	0	Elite
JHGG – Agente 3	360	360	100,0%	0	Elite
SKPM – Agente 4	366	366	100,0%	0	Elite
VAAD – Agente 20	10	10	100,0%	0	Elite

MACM – Agente 1	50	50	100,0%	0	Elite
SLC – Agente 6	35	35	100,0%	0	Elite
AACP – Agente 5	901	899	99,8%	2	Elite
HAVN – Agente 7	1.195	1.189	99,5%	6	Elite
LRHM – Agente 9	800	783	97,9%	17	Elite
MMNC – Agente 8	15	14	93,3%	1	Elite
SHG – Agente 10	349	287	82,2%	62	Entrante
MCS – Agente 11	671	413	61,5%	258	Mixto-Sal.
JARM – Agente 15	786	382	48,6%	404	Mixto-Sal.
MAFG – Agente 12	627	246	39,2%	381	Mixto-Sal.
JNRJ – Agente 13	522	175	33,5%	347	Mixto-Sal.
TNCA – Agente 16	1.338	373	27,9%	965	Mixto-Sal.
MFDN – Agente 14	43	7	16,3%	36	Mixto-Sal.
EAMM – Agente 19	1	0	0,0%	1	Mixto-Sal.

3.2 Grupos de desempeño

GRUPO ELITE — Efectividad >90% (10 agentes):

- KXAA – Agente 2: 100,0% (15/15) — 15 interacciones totales.
- JHGG – Agente 3: 100,0% (360/360) — 360 interacciones totales.
- MMNC – Agente 8: 93,3% (14/15) — 15 interacciones totales.

GRUPO ENTRANTE — Efectividad 70-89% (1 agentes):

- SHG – Agente 10: 82,2% (287/349) — 349 interacciones totales.

GRUPO MIXTO-SALIENTE — Efectividad <70% (7 agentes):

- MCS – Agente 11: 61,5% (413/671) — 671 interacciones totales.
- JARM – Agente 15: 48,6% (382/786) — 786 interacciones totales.
- MAFG – Agente 12: 39,2% (175/522) — 522 interacciones totales.

4. RECOMENDACIONES

- El ANS actual de 40,5% se encuentra a 24,5 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 2.128 llamadas abandonadas del mes. Recuperar un 40% equivaldría a aproximadamente 851 ciudadanos adicionales atendidos.

4.1 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%	Alerta tipificación
Mayo (Real)	52%	8,7%	Real
Junio (Real)	51,5%	8,1%	Alerta tipificación
Julio (Meta)	40,1%	7,9%	Alerta tipificación
Agosto (Real)	40,5%	5,6%	Real
Q3 2026 (Meta)	>=63%	<10%	Cruzar el 67%

5. CONCLUSIONES

- NIVEL DE SERVICIO SOSTENIDO POR ENCIMA DEL 40%**

El Nivel de Servicio de Agosto (40,5%) se mantiene estable frente al mes anterior.

- LLAMADAS EFECTIVAS EN MÁXIMO HISTÓRICO**

Se registraron 3.485 llamadas efectivas en el canal saliente, resultado de la gestión proactiva de contacto a la ciudadanía.

- RETO PENDIENTE: TASA DE ABANDONO DEL 40%**

Con 2.128 ciudadanos que no lograron comunicarse, la tasa de abandono del 40,7% 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.

- EQUIPO ÉLITE CONSOLIDADO 9 AGENTES >90%**

KXAA – Agente 2, JHGG – Agente 3, SKPM – Agente 4, VAAD – Agente 20, MACM – Agente 1 y SLC – Agente 6; lideran el equipo con 100%. AECP – Agente 5, HAVN – Agente 7, HAVN y LRHM – Agente 9 con el 99% y 97%, representan la efectividad en la gestión. El grupo élite de 8 agentes mantiene el núcleo de atención ciudadana de alta calidad y como referente para el resto del equipo.

- SEGUIMIENTO AL IVR FUERA DE SERVICIO PARA EL MES DE SEPTIEMBRE.**

El IVR está destinado para los horarios fueros 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