AQUÍ SÍ PASA BOGOTÁ MI CIUDAD MI CASA

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

Septiembre 2026

BOGOTÁ

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 DISTRIBUCIÓN 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 septiembre de 2026. Se registraron 11.842 interacciones con 16 agentes activos y un nivel de servicio del 22,3%, lo que representa una disminución de 18,3 p.p. frente a agosto (40,5%).

Indicador	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Var. M/M
Total	15.306	12.447	13.874	11.503	10.353	10.682	12.704	11.405	11.842	▲ +437 / +3,8%
Atendidas	1.474	2.729	2.035	2.001	2.400	2.491	2.289	2.119	1.318	▼ -801 / -37,8%
Abandonadas	7.092	3.618	2.276	1.870	1.361	1.462	2.421	2.128	3.587	▲ +1.459 / +68,6%
Sin Disposición	1.558	787	1.886	1.028	403	396	452	644	777	▲ +133 / +20,7%
ANS	12,6%	32,5%	25%	33%	52%	51,5%	40,1%	40,5%	22,3%	▼ -18,3 p.p.

1.1 Indicadores clave (KPI)

Total, Interacciones 11.842	Llamadas Atendidas 1.318	Llamadas Abandonadas 3.587	Nivel de Servicio 22,3%
Tasa de Abandono 60,6%	Sin disposición 777	Llamadas Entrantes 5.921	Llamadas Manuales 5.670

1.2 Distribución por disposición

Disposición	Cantidad	%*	Estado
Llamada atendida*	**1.318**	22,3%	CRÍTICO
Abandonar*	**3.587**	60,6%	CRÍTICO
La persona se desconecta*	**227**	3,8%	☑ FAVORABLE
Sin disposición*	**777**	13,1%	ALERTA
Error de agente*	**12**	0,2%	☑ FAVORABLE
Llamadas Manuales**	**5.670**	47,9%	ⓘ 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
SALIENTE	**5.670**	47,9%	Mayor volumen — equipo saliente formalizado
LÍNEA DE INFORMACIÓN GENERAL	**2.781**	23,5%	Principal línea entrante
LÍNEA DE ESTERILIZACIÓN	**2.194**	18,5%	Segunda línea entrante
BRIGADAS MÉDICAS	**475**	4,0%	Línea especializada
LÍNEA DE ADOPCIÓN	**471**	4,0%	Línea especializada
CHAT	**251**	2,1%	Línea especializada

2. ANÁLISIS DE DISTRIBUCIÓN HORARIA

El pico de mayor demanda se concentra a las 09:00 a.m., con 1.609 interacciones y 6 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

- HORAS CRÍTICAS (≥1.000 int.): 08:00 (1.011), 09:00 (1.609), 10:00 (1.373), 11:00 (1.178), 14:00 (1.087), 15:00 (1.162).
- HORAS DE ALERTA (500-999 int.): 07:00 (716), 12:00 (913), 13:00 (774), 16:00 (780).

2.2 Tabla Horaria — Franjas Operativas

Hora	Total	Estado	NS Estimado	Dotación Recomendada
07:00	716	**Alerta**	>70%	7-8 agentes
08:00	1.011	**Crítico**	>70%	10+ agentes
09:00	1.609	**Crítico**	>70%	10+ agentes
10:00	1.373	**Crítico**	>70%	10+ agentes
11:00	1.178	**Crítico**	>70%	10+ agentes
12:00	913	**Alerta**	>70%	7-8 agentes
13:00	774	**Alerta**	>70%	7-8 agentes
14:00	1.087	**Crítico**	>70%	10+ agentes
15:00	1.162	**Crítico**	>70%	10+ agentes
16:00	780	**Alerta**	>70%	7-8 agentes
17:00	376	**Normal**	>80%	4-5 agentes
18:00	285	**Normal**	>80%	4-5 agentes
19:00	211	**Normal**	>80%	4-5 agentes

*Desviación de los datos 3%

3. ANÁLISIS CRUZADO: AGENTES vs LLAMADAS

El equipo de 16 agentes activos se distribuye en 9 agentes en nivel Élite (efectividad superior al 90%), 1 en nivel Entrante (70%-89%) y 6 en roles mixtos o con predominancia de gestión saliente (por debajo del 70%). En total, 10 de 16 agentes superan el umbral del 70% de efectividad.

3.1 Tabla cruzada por agente

Agente	Total	Atendidas	% Atend.	No Atend.	Estado
E-I – Agente 21	1	1	100,0%	0	Elite
KXAA – Agente 2	4	4	100,0%	0	Elite
SKPM – Agente 4	308	308	100,0%	0	Elite
MACM – Agente 1	24	24	100,0%	0	Elite

VAAD – Agente 20	3	3	100,0%	0	Elite
AECP – Agente 5	659	658	99,8%	1	Elite
JHGG – Agente 3	345	344	99,7%	1	Elite
HAVN – Agente 7	665	662	99,5%	3	Elite
LRHM – Agente 9	1.008	1.003	99,5%	5	Elite
SLC – Agente 6	11	9	81,8%	2	Entrante
SHG – Agente 10	901	620	68,8%	281	Mixto-Sal.
MCS – Agente 11	1.055	724	68,6%	331	Mixto-Sal.
JARM – Agente 15	740	394	53,2%	346	Mixto-Sal.
TNCA – Agente 16	1.196	431	36,0%	765	Mixto-Sal.
EAMM – Agente 19	23	3	13,0%	20	Mixto-Sal.
DALG – Agente 22	39	0	0,0%	39	Mixto-Sal.

3.2 Grupos de desempeño

GRUPO ELITE — Efectividad >90% (9 agentes):

- E-I – Agente 21: 100,0% (1/1) — 1 interacción total.
- KXAA – Agente 2: 100,0% (4/4) — 4 interacciones totales.
- LRHM – Agente 9: 99,5% (1.003/1.008) — 1.008 interacciones totales.

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

- SLC – Agente 6: 81,8% (9/11) — 11 interacciones totales.

GRUPO MIXTO-SALIENTE — Efectividad <70% (6 agentes):

- SHG – Agente 10: 68,8% (620/901) — 901 interacciones totales.
- MCS – Agente 11: 68,6% (724/1.055) — 1.055 interacciones totales.
- DALG – Agente 22: 0,0% (0/39) — 39 interacciones totales.

4. RECOMENDACIONES

- El ANS actual de 22,3% se encuentra a 42,7 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 3.587 llamadas abandonadas del mes. Recuperar un 40% equivaldría a aproximadamente 1.435 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 (Real)	**40,1%**	7,9%	Alerta tipificación
Agosto (Real)	**40,5%**	5,6%	Real
Septiembre (Real)	**22,3%**	6,6%	Real
Q3 2026 (Meta)	**80,0%**	<10%	Meta

5. CONCLUSIONES

- **NIVEL DE SERVICIO POR DEBAJO DEL 25%**

El Nivel de Servicio de septiembre (22,3%) disminuye 18,3 p.p. frente al mes anterior (40,5%), como resultado de la reducción de llamadas atendidas y del aumento de llamadas abandonadas.

- **LLAMADAS EFECTIVAS EN AUMENTO**

Se registraron 3.870 llamadas efectivas en el canal saliente, 385 más que en agosto, resultado de la gestión proactiva de contacto a la ciudadanía.

- **RETO PRIORITARIO: TASA DE ABANDONO DEL 60,6%**

Con 3.587 ciudadanos que no lograron comunicarse, la tasa de abandono del 60,6% es el principal reto del canal. La implementación de callback automático y la optimización del árbol IVR son las acciones de mayor impacto para octubre, lo cual permite compensar los KPI.

- **EQUIPO ÉLITE CONSOLIDADO: 9 AGENTES >90%**

E-I – Agente 21, KXAA – Agente 2, SKPM – Agente 4, MACM – Agente 1 y VAAD – Agente 20 lideran el equipo con el 100%. AECP – Agente 5, JHGG – Agente 3, HAVN – Agente 7 y LRHM – Agente 9, con efectividades entre el 99,5% y el 99,8%, completan el grupo élite de 9 agentes, que mantiene el núcleo de atención ciudadana de alta calidad y se constituye en referente para el resto del equipo.

Cra 10 No. 26-51 piso 8
Edificio Residencias Tequendama Torre Sur
Teléfono conmutador: +57(601) 647 71 17
www.animalesbog.gov.co
proteccionanimal@animalesbog.gov.co
Bogotá D.C.