



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

MONITOREO AL DESEMPEÑO OPERATIVO EN LA RECEPCIÓN, GESTIÓN Y TRÁMITE DE INCIDENTES Y LLAMADAS DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

PD-GE-05

V.5

IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	
OBJETIVO:	Describir las actividades que se realizan en el proceso de evaluación y seguimiento de habilidades aptitudinales y actitudinales, necesarias en la recepción de llamadas, gestión y trámite de incidentes que ingresan a través de la Línea 123; mediante los procedimientos, protocolos, guías, instructivos, boletines y manuales establecidos, que permitan promover la generación e implementación de planes de mejora y de esta manera se garantice la calidad en el servicio que se presta a la ciudadanía.
ALCANCE:	Inicia con la identificación del tipo de monitoreo (aleatorio o por demanda) de la gestión operativa realizada por cada uno de los operadores de recepción de la S.U.R., continúa con la evaluación en el Sistema de Evaluación de la Calidad de la Operación, proporcionando información necesaria para la toma de acciones preventivas y correctivas con el fin de asegurar la calidad en el servicio; y finaliza con la respectiva socialización de los resultados y el envío de los mismo al equipo de capacitación y equipo psicosocial, para que definan los planes de mejoramiento.
NORMAS ASOCIADAS:	Ver Normas del proceso en https://portalmipg.scj.gov.co

DEFINICIONES
Control de calidad al monitoreo: Proceso interno de evaluación de segundo nivel de las evaluaciones desarrolladas por los analistas.
Evaluación aleatoria: modalidad en la que el Sistema de Evaluación de la Calidad de la Operación asigna incidentes de manera automática para monitorear los incidentes creados.
Evaluación por demanda: modalidad en la que de acuerdo a un requerimiento se busca manualmente la información para realizar el monitoreo del incidente creado o llamada correspondiente.
Grabadora telefónica: sistema de grabación y reproducción de llamadas que ingresan al NUSE 123.
Guiones: son líneas de texto que contienen los diálogos que se deben aplicar en la recepción y despacho del NUSE 123, para ciertas situaciones en la atención de la llamada.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

MONITOREO AL DESEMPEÑO OPERATIVO EN LA RECEPCIÓN, GESTIÓN Y TRÁMITE DE INCIDENTES Y LLAMADAS DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

PD-GE-05

V.5

DEFINICIONES

Incidente: evento natural o antrópico que altera la cotidianidad de la ciudad y puede generar afectación en las personas, los bienes y la naturaleza. Para la operación del sistema se consideran los incidentes de seguridad y emergencias. También se le denomina incidente al registro creado en el sistema de despacho asistido por computador (CAD por sus siglas en inglés) que contiene los detalles de lo ocurrido, con el fin de que las entidades de atención puedan realizar su labor.

NUSE: Número Único de Seguridad y Emergencias

Sala Unificada de Recepción (SUR): espacio físico dotado con recurso humano, técnico y tecnológico para la recepción, atención y gestión de incidentes de seguridad y emergencia del Distrito Capital.

Sistema de Evaluación de la Calidad de la Operación SIGEM: es la herramienta tecnológica empleada para registrar los datos de las evaluaciones que se realizan sobre las llamadas recibidas o incidentes tramitados desde la Sala Unificada de Recepción SUR., de acuerdo con los criterios de definidos en el árbol de decisión vigente.

Tipificación: asignación de un código alfabético o numérico a una emergencia reportada por el ciudadano, acompañado de la circunstancia modificadora o códigos de disposición según sea el caso.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

EXTERNOS	INTERNOS
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimiento Cadena de Custodia o Elemento Material Probatorio PD-GE-4. 2. Guía de Tipificación de Incidentes G-GE-01. 3. Guía de Guiones para la Atención Recepción y Trámite de Incidentes de la Línea 123 G-GE-02. 4. Manual Operativo del C4 (Cap. Árbol de decisión) MA-GE-01. 5. Formato Boletín Conjunto - Boletín Informativo F-GE-795. 6. Formato Reporte de Llamadas e Incidentes para el Trámite de Requerimientos F-GE-453.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

MONITOREO AL DESEMPEÑO OPERATIVO EN LA RECEPCIÓN, GESTIÓN Y TRÁMITE DE INCIDENTES Y LLAMADAS DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

PD-GE-05
V.5

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

7. Instructivo Registro de Evaluación de Incidentes y Control de Calidad SIGEM I-GE-05.
8. Guía Socialización Resultados del Monitoreo G-GE-06.

POLITICAS DE OPERACIÓN

1. Para el cumplimiento del presente documento se debe tener en cuenta la operación óptima de las plataformas y sistemas tecnológicos establecidos.
2. Si se identifica alguna novedad tecnológica previo o durante la actividad de monitoreo, de debe generar el reporte correspondiente a través de la mesa de ayuda del operador tecnológico.
3. No compartir ni dejar almacenados, los usuarios y claves asignados a cada analista para el ingreso de cada uno de los aplicativos asociados al monitoreo de llamadas o Incidentes.
4. Hacer buen uso de las herramientas tecnológicas requeridas para el proceso de monitoreo de llamadas o incidentes, teniendo en cuenta las políticas de seguridad de la información establecidas para la SDSCJ.
5. Realizar las actividades descritas en el presente documentos, bajo los documentos definidos y vigentes.
6. No divulgar información de: evaluaciones, calificaciones o decisiones que se generen desde el monitoreo de llamadas o incidentes a ningún funcionario, área, o personas externas sin previa solicitud y autorización formal.
7. Cumplir en términos de calidad las actividades de evaluación contenidas en el presente procedimiento.
8. Cumplir con la política de protección de datos personales de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.
9. Velar por la protección de datos registrados y almacenados en la plataforma tecnológica, y cumplir con la salvaguarda y trámite de acuerdo con las actividades del Procedimiento Cadena de Custodia o Elemento Material Probatorio PD-GE-4.
10. Está restringido el acceso a las estaciones de monitoreo con dispositivos móviles y electrónicos. Esto para evitar, la toma de fotografías, videos o audios y asegurar la información digital y física; de acuerdo con las políticas de seguridad de la información de la SDSCJ.
11. No está permitido que el personal técnico, administrativo u operativo que ejecute funciones directa o indirectamente en la operación de la SUR o en las salas dispuestas para realizar la labor de evaluación y monitoreo en la gestión de trámite de incidentes, ingrese elementos tales como gorras y capuchas que impidan su plena identificación; así como maletines, bolsos, libros, revistas y demás elementos que no sean propios de la operación.
12. Si es una evaluación por demanda de PQRSD se debe tener en cuenta los términos de respuesta de acuerdo con la tipología de la petición, Ley 1755/2015.
13. El equipo de monitoreo mensualmente solicita al equipo de datos el cargue de la muestra de evaluaciones aleatorias en el aplicativo SIGEM, quienes cargan la muestra de acuerdo a la cuota por operador.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

MONITOREO AL DESEMPEÑO OPERATIVO EN LA RECEPCIÓN, GESTIÓN Y TRÁMITE DE INCIDENTES Y LLAMADAS DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

PD-GE-05

V.5

POLITICAS DE OPERACIÓN

14. La estimación de evaluaciones aleatorias (monitoreos) mensuales a generar al finalizar el mes, corresponden al 1,5 % de la cantidad total de incidentes gestionados y tramitados por la S.U.R.
15. La cuota por operador se realiza de acuerdo con el siguiente cálculo:
Cuota de operador al mes = $\left(\frac{1,5\% \text{ del total de incidentes creados en la SUR}}{\text{N}^\circ \text{ total de operadores activos en el mes}} \right)$
16. La cuota del operador del mes que se debe gestionar es asignada por el sistema de manera automática al analista que realizara la evaluación.
17. Al finalizar el turno, se deben dejar todas las aplicaciones tecnológicas debidamente cerradas.
18. La muestra evaluada para control de calidad será el 20% de las evaluaciones desarrolladas por los analistas de monitoreo.
19. Las actividades de socializaciones (retroalimentación) a los resultados de la evaluación de la gestión de los operadores se ejecutan dos veces al año.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ID	AC*	ACTIVIDAD (QUÉ)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	RESPONSABLES (QUIÉN (Cargo/dependencia))	REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica)
1		Ingresar a los aplicativos.	Ingresar usuario y contraseña en las herramientas tecnológicas destinadas para el monitoreo: Sistema de evaluación de calidad de la operación, aplicativo de grabación de voz y herramienta de gestión de datos utilizada para el trámite de incidentes.	Servidor público o contratista (Analista de monitoreo) / Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo	
2		Seleccionar el tipo de monitoreo.	Seleccionar el tipo de monitoreo aleatorio o por demanda en el Sistema de Evaluación de la Calidad de la Operación.	Servidor público o contratista (Analista de monitoreo) / Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo	
		¿Es monitoreo aleatorio?	Si: Continúa con la actividad 3. No: Continúa con la actividad 5.		



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

MONITOREO AL DESEMPEÑO OPERATIVO EN LA RECEPCIÓN, GESTIÓN Y TRÁMITE DE INCIDENTES Y LLAMADAS DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

PD-GE-05

V.5

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ID	AC*	ACTIVIDAD (QUÉ)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	RESPONSABLES (QUIÉN (Cargo/dependencia))	REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica)
3		Cargar las evaluaciones aleatorias.	Cargar en SIGEM el número de evaluaciones aleatorias que se van a realizar durante la sesión de trabajo, de acuerdo con el Instructivo Registro de Evaluación de Incidentes y Control de Calidad SIGEM I-GE-05.	Servidor público o contratista (Analista de monitoreo) / Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo	Evaluaciones cargadas al ID del analista de monitoreo
4		Seleccionar la evaluación aleatoria.	Seleccionar la evaluación previamente cargada en SIGEM y realizar la búsqueda de los soportes dentro de las plataformas tecnológicas de telefonía y datos. Continuar con la actividad 10.	Servidor público o contratista (Analista de monitoreo) / Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo	Evaluación aleatoria seleccionada en SIGEM
5		Revisar el tipo de requerimiento o solicitud, para realizar monitoreo por demanda.	Revisar el tipo de requerimiento o solicitud para realizar el monitoreo por demanda el cual se verifica por algunas de las siguientes fuentes: <ul style="list-style-type: none"> • Registro de PQRSD del C4 compartido en OneDrive, para extraer fecha, hora de la llamada y el consecutivo S.U.R. • Registro de solicitudes internas del C4 compartido en OneDrive, para extraer fecha, hora de la llamada y el consecutivo S.U.R. . 	Servidor público o contratista (Analista de monitoreo) / Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo	
6		Verificar coincidencias de la solicitud o requerimientos.	Verificar si existen incidentes gestionados o llamadas recibidas por el operador, que tengan relación con la solicitud y que se encuentren cargados dentro de SIGEM.	Servidor público o contratista (Analista de monitoreo) / Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo	



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

MONITOREO AL DESEMPEÑO OPERATIVO EN LA RECEPCIÓN, GESTIÓN Y TRÁMITE DE INCIDENTES Y LLAMADAS DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

PD-GE-05

V.5

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ID	AC*	ACTIVIDAD (QUÉ)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	RESPONSABLES (QUIÉN (Cargo/dependencia))	REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica)
		¿Existen coincidencias?	Si: Continúa con la actividad 7. No: Continúa con la actividad 8.		
7		Seleccionar el incidente.	Seleccionar el incidente en los campos respectivos dentro de SIGEM, de acuerdo a lo establecido en el Instructivo Registro de Evaluación de Incidentes y Control de Calidad SIGEM I-GE-05. Continuar con la actividad 9.	Servidor público o contratista (Analista de monitoreo) / Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo	
8		Crear la evaluación dentro de SIGEM.	Crear la evaluación con la información disponible del incidente o llamada dentro de SIGEM, de acuerdo a lo establecido en el Instructivo Registro de Evaluación de Incidentes y Control de Calidad SIGEM I-GE-05.	Servidor público o contratista (Analista de monitoreo) / Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo	
9		Crear evaluación por demanda.	Crear la evaluación por demanda registrando el número del incidente requerido o el ID de llamada dentro de SIGEM, de acuerdo a lo establecido en el Instructivo Registro de Evaluación de Incidentes y Control de Calidad SIGEM I-GE-05.	Servidor público o contratista (Analista de monitoreo) / Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo	
10		Realizar evaluación del incidente.	Realizar evaluación del incidente y/o llamada de acuerdo con los documentos operativos vigentes (Guía de Tipificación de Incidentes G-GE-01, Guía de Guiones		



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

MONITOREO AL DESEMPEÑO OPERATIVO EN LA RECEPCIÓN, GESTIÓN Y TRÁMITE DE INCIDENTES Y LLAMADAS DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

PD-GE-05

V.5

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ID	AC*	ACTIVIDAD (QUÉ)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	RESPONSABLES (QUIÉN (Cargo/dependencia))	REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica)
			<p>para la Atención Recepción y Tramite de Incidentes de la Línea G-GE-02, Árbol de decisión, Boletín conjunto - boletín informativo F-GE-795). Documentar las observaciones en cada falta identificada cuando corresponda y guardar los cambios realizados en el Sistema de acuerdo a lo establecido en el Instructivo Registro de Evaluación de Incidentes y Control de Calidad SIGEM I-GE-05.</p> <p>Nota. En el caso de la evaluación por demanda de las solicitudes internas diligenciar el archivo registro solicitudes internas del C4 compartido en OneDrive. Para las solicitudes SDQS diligenciar el Reporte de llamadas e incidentes para el trámite de requerimientos F-GE-453 y compartir en OneDrive con el equipo de PQRS del C4.</p>	<p>Servidor público o contratista (Analista de monitoreo) / Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo</p>	<p>Registro solicitudes internas del C4</p> <p>F-GE-453</p>
11		Finalizar el monitoreo.	<p>Finalizar el monitoreo realizado dentro de SIGEM y registrar según el caso, las observaciones generales a las que haya lugar de acuerdo al Instructivo Registro de Evaluación de Incidentes y Control de Calidad SIGEM I-GE-05.</p>	<p>Servidor público o contratista (Analista de monitoreo) / Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo</p>	<p>Registro de evaluación en estado finalizado en el aplicativo SIGEM</p>



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

MONITOREO AL DESEMPEÑO OPERATIVO EN LA RECEPCIÓN, GESTIÓN Y TRÁMITE DE INCIDENTES Y LLAMADAS DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

PD-GE-05

V.5

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ID	AC*	ACTIVIDAD (QUÉ)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	RESPONSABLES (QUIÉN (Cargo/dependencia))	REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica)
12		Realizar la solicitud de la muestra para el control de calidad.	Realizar por correo la solicitud de la muestra para el control de calidad al equipo de datos tomando como base las evaluaciones ya desarrolladas.	Servidor público o contratista asignado (Equipo de monitoreo) / Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo	Correo electrónico
13		Seleccionar y habilitar las evaluaciones para el control de calidad.	Habilitar las evaluaciones para el control de calidad de acuerdo a la solicitud realizada por monitoreo y notificar por correo a monitoreo.	Servidor público o contratista asignado Equipo de datos / Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo	Correo electrónico
14	X	Revisar la evaluación habilitada para el control de calidad.	Realizar el control de calidad a las evaluaciones en el aplicativo SIGEM, de acuerdo con el Instructivo Registro de Evaluación de Incidentes y Control de Calidad SIGEM I-GE-05.	Servidor público o contratista asignado (Analista de monitoreo) / Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo	Evaluación con control de calidad en SIGEM
		¿Se identifican novedades en la evaluación?	Si: Continúa con la actividad 15. No: Continúa con la actividad 16.		
15		Realizar ajustes en la evaluación.	Realizar ajustes a la evaluación seleccionada para control de calidad en el aplicativo SIGEM e informar al analista de monitoreo al que se le realizó el control de calidad.	Servidor público o contratista asignado (Analista de monitoreo) / Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo	Evaluación ajustada en el SIGEM



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

MONITOREO AL DESEMPEÑO OPERATIVO EN LA RECEPCIÓN, GESTIÓN Y TRÁMITE DE INCIDENTES Y LLAMADAS DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

PD-GE-05

V.5

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ID	AC*	ACTIVIDAD (QUÉ)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	RESPONSABLES (QUIÉN (Cargo/dependencia))	REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica)
16		Cerrar evaluaciones.	Cerrar las evaluaciones con control de calidad de acuerdo con lo establecido en Instructivo Registro de Evaluación de Incidentes y Control de Calidad SIGEM I-GE-05.	Servidor público o contratista asignado (Analista de monitoreo) / Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo	Evaluación Cerrada con control de calidad en el SIGEM
17		Realizar la socialización del resultado del monitoreo.	Realizar la socialización de las faltas al personal de operación de acuerdo a la Guía Socialización Resultados del Monitoreo G-GE-06.	Servidor público o contratista asignado (Analista de monitoreo) / Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo	
18		Diligenciar, ajustar y enviar la tabla maestra de socialización.	Diligenciar y ajustar la tabla maestra de socialización de acuerdo a los resultados de las novedades y enviar por correo al equipo de capacitación y equipo psicosocial, para que definan los planes de mejoramiento.	Servidor público o contratista asignado (Analista de monitoreo) / Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo	Tabla de maestra de socialización, Correo electrónico

*AC: marque con una X si la actividad corresponde a una actividad de control.

Elaboró: Margarita Held Gómez – Contratista C4

Revisó: Sady Sofía Moreno Munevar – Contratista C4
Edith Nathalie Romero Barrera – Profesional Universitario

La información de aprobación de este documento podrá ser consultada en el sistema "Portal MIPG" - <https://portalmipg.scj.gov.co>