

## INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO

# PROYECTO:

Centro de contacto Secretaría de Hábitat  
Orden de Compra 107132

### OBJETIVO

Presentar los resultados de los mensajes de texto enviados el martes 04 de julio.

### ALCANCE DEL INFORME

Enviar mensajes de texto a los hogares de la base de datos. Un mensaje para la base de datos definida como Subsidios: corresponde a los inhabilitados por tener subsidio; base de datos Propiedad, con mensaje de texto para los inhabilitados por tener propiedad en el territorio Nacional.

**FECHA: 12/07/2023**



## 1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA CAMPAÑA:

Para la gestión de SMS se tiene en cuenta el Envío de mensajes de texto a los hogares de la base de datos. Un mensaje para la base de datos definida como Subsidios: corresponde a los inhabilitados por tener subsidio; base de datos Propiedad, con mensaje de texto para los inhabilitados por tener propiedad en el territorio Nacional.

## 2. ANÁLISIS DE LOS INDICADORES DEL SERVICIO GENERAL:

Para la gestión de SMS se tiene el martes 04 de julio del 2023 que corresponde al tiempo de la operación. Es decir, el periodo de tiempo transcurrido entre el momento de la recepción del archivo con la información para gestionar a través de los servicios del Call Center hasta el envío efectivo de los mensajes de texto a los diferentes números de contacto reportados en el archivo mencionado. Para la gestión mencionada se recibieron dos bases.

Primera base Inhabilidad por Propiedad el cual tienen 848 registros con 959 números de teléfonos para el envío de los SMS.

Nombre de la BBDD	Gestión SMS Programa Oferente Propiedad
Fecha de inicio de campaña	4/07/2023 8:00
Fecha de reporte	5/07/2023 17:00
Registro Recibidos	848
Registros No aptos / Duplicados	20
Registros aptos para gestión SMS	959
Registros enviados para gestión SMS	959
Registros gestionados por SMS	959
Cantidad de registros gestionados por segunda vez	0
Total de sms realizadas a los registros	959
SMS Exitosos	959

**Mensaje Enviado:** “Estimado hogar, desde la SDHT se encontró que posee una inhabilidad porque usted o algún miembro de su núcleo, posee vivienda en el territorio nacional”

**Segunda base:** Inhabilidad por Subsidio el cual tienen 353 registros con 559 números de teléfonos para el envío de los SMS.

Nombre de la BBDD	Gestión SMS Programa Oferente Subsidios
Fecha de inicio de campaña	4/07/2023 8:00
Fecha de reporte	5/07/2023 17:00
Registro Recibidos	358
Registros No aptos / Duplicados	6
Registros aptos para gestión SMS	559
Registros enviados para gestión SMS	559
Registros gestionados por SMS	559
Cantidad de registros gestionados por segunda vez	0
Total de sms realizadas a los registros	553
SMS Exitosos	553

**Mensaje Enviado:** “Estimado hogar, desde la SDHT se encontró que posee una inhabilidad porque usted o algún miembro de su núcleo, ha sido beneficiario de un subsidio de vivienda”

**Anexos:** Se remite base de Datos y la gestión de SMS enviados en las fechas específicas.

*Manuel A Conde S.*  
**Manuel Alexander Conde Sarmiento.**  
**Supervisor BPO.**  
**Secretaría Distrital de Hábitat.**

