

Clase de Acta		Comité mensual	Acta No.		12
Fecha:	10/07/2026	Área o Proceso:	Comité de supervisión - junio de 2026		
Lugar:	Sala de juntas sede campus Outsourcing			Hora Inicio:	9:00 P.M.
				Hora Final:	11:00 P.M.
CONVOCADOS					
Nombre			Cargo		Asistencia
1	Enrique Cusba García		Supervisor- Director Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Secretaría General		SI
2	Gloria Patricia Velasco Salcedo		Secretaría General		SI
3	Yesica Paola Castro		Secretaría General		SI
4	Deysi Stephanie Sacristan Delgado		Secretaría General		SI
5	Juan Carlos Romero Romero		Secretaría General		SI
6	Luz Yaneth Santana		Coordinación Nacional		SI

DESARROLLO REUNIÓN

Presentación de resultados 01 al 30 de junio 2026

Se inicia socializando el orden del día relacionando los temas a tratar en la sesión, cuyo objetivo es presentar los resultados de operación y ANS de junio 2026, los avances en integraciones y ejecución presupuestal.

Para los efectos se describe el orden del día, el cual es aprobado para iniciar.

Orden del día

Comité técnico Secretaría General



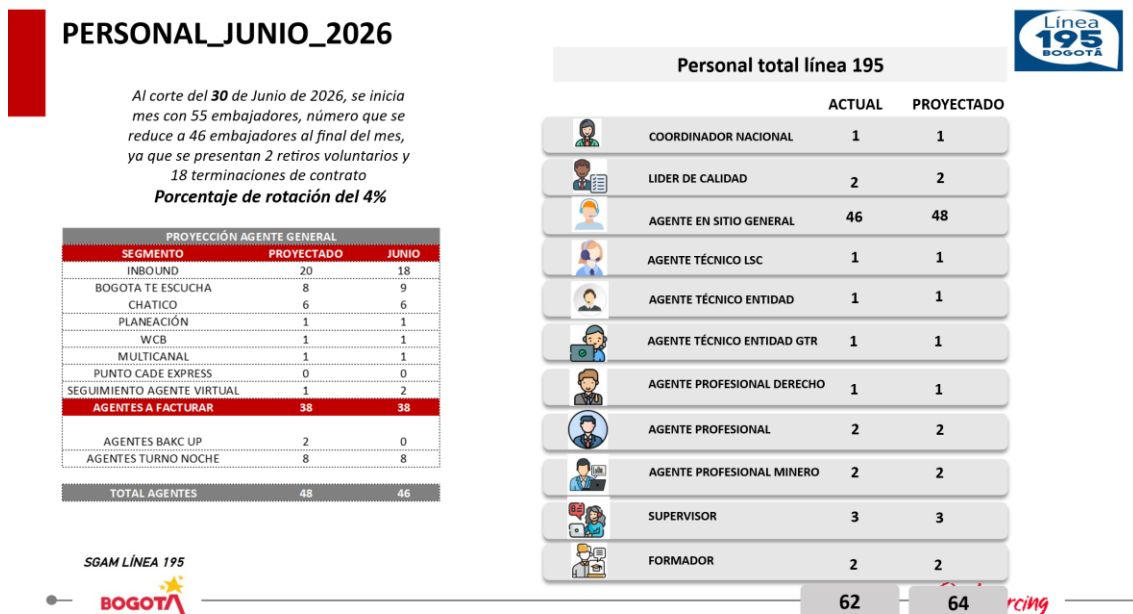
1. Estado de contratación de personal, ANS, IVR
2. Acciones y Resultados canales de atención y proyección
3. Gestión Campañas
4. Resultados encuestas de satisfacción
5. Calidad y formación
6. Integraciones línea 195 con Canal presencial
7. Proyección Julio_2026
8. Factura y presupuesto_2026

Resultado de indicadores junio 2025

1. Estado de contratación de personal, ANS e IVR

Se relaciona el status de contratación del personal para junio con la vinculación de 62 personas de 64 requeridas o proyectadas y una **rotación del 4%**, contemplando dos retiros voluntarios y 18 terminaciones de contrato, reducción establecida en Orden de compra y prevista para el 9 de junio de 2026.

Se presenta la segmentación del personal por área proyectada en correlación con la reducción de personal aplicada al corte.



Se señala a la supervisión que acorde con esta reducción de personal, la capacidad de respuesta por parte de los agentes previstos a partir del 9 de junio está sujeta a un mayor seguimiento y control y que ante cualquier contingencia se puede ver afectada la capacidad de cobertura y atención.

En términos de cumplimiento de **Nivel de Servicios (ANS)** la siguiente tabla relaciona el resultado de los indicadores contractuales obtenidos en junio.

Una vez revisados los resultados se concluye que estos se encuentran dentro de los requerimientos establecidos en el Anexo Técnico de la Orden de Compra.



INDICADORES DE GESTIÓN ORDEN DE COMPRA

No	INDICADOR	META	JUNIO
1	Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento	100%	100%
2	Disponibilidad de servicio contratado	100%	100%
3	Nivel de servicio	80%	90,08%
4	Tiempo de atención web y chat	50 seg	100%
5	Tiempo de atención video llamada	70 seg	100%
6	Tiempo de atención correo electrónico	90%	100%
7	Queja servicios BPO	2%	0%
8	Nivel de satisfacción de usuario final	85%	91,13%
9	Rotación	10%	4%
10	TMO	0:10:00	0:09:17
11	Eficacia	95%	97,13%
12	Ocupación canales (Telefónico, chat, web) Entrantes	80%	82,02%
13	Ocupación canales (Telefónico, chat, web) Salientes	N/A	N/A
14	Precisión error crítico usuario final	95%	98,5%
15	Precisión error crítico negocio	95%	98,3%
16	Auditoria efectuada por la entidad compradora	10%	100%
17	ECA	80%	%

Se recibieron 8 quejas, de las cuales 1 fue atribuible a la línea 195

✓ Ciudadana María Esther Barrios quien es recurrente, interpone un total de 4 quejas, es decir el 50% de participación de las quejas fue de la ciudadana, ninguna es atribuible al embajador

✓ Una queja fue determinada como procedente para la asesora Lizvet Gisela Mosquera, Correspondiente al radicado No. 4417252026. Al realizar la trazabilidad del caso, se evidenció que durante el diligenciamiento del formulario de la UAESP se registró información errónea

SGAM LÍNEA 195

Adicionalmente, en relación con el indicador “Queja servicio BPO” se detallan las quejas recibidas; en total ocho: una de ellas atribuibles por error en la información suministrada respecto al número de radicado del formulario de UAESP; lo anterior obedeció a que el agente inicio ese día su labor en la operación.

De acuerdo con el compromiso del anterior comité se presenta el comportamiento de las llamadas que ingresan mensualmente al **IVR**, así como el desistimiento que se presenta en el flujo de acceso desde el momento de registrar el documento de identificación y previo a iniciar el menú de opciones disponibles para la atención.

En relación al **IVR**, entre el 1º y el 30 de junio, 42.085 ciudadanos establecieron un contacto inicial con la Línea 195, perdiendo cerca de 5.700 interacciones al solicitar registro del número de identificación y así mismo una pérdida de 6.450 desistimientos en la navegación para la atención por agente.

HISTÓRICO IVR



Septiembre 9 del 2025 al 30 de Junio 2026



✓ Se muestra histórico de IVR teniendo en cuenta las tres VDN de ingreso (Menú inicio, Cons Documento, Ingreso Menú).

Con la revisión histórica se evidencia la pérdida de potenciales atenciones a la ciudadanía en el proceso de exploración entre el inicio de la llamada medida en promedios: de 48.846 al pasar a la solicitud de número de identificación se pierden cerca de 7.235 accesos (41.610) y de ahí al paso de selección de numeral una pérdida de 8.696 accesos (32.915 usuarios). Lo anterior conlleva a considerar una alternativa que permita minimizar las pérdidas, por lo cual en conjunto entre operador y Secretaría General se revisará una propuesta.

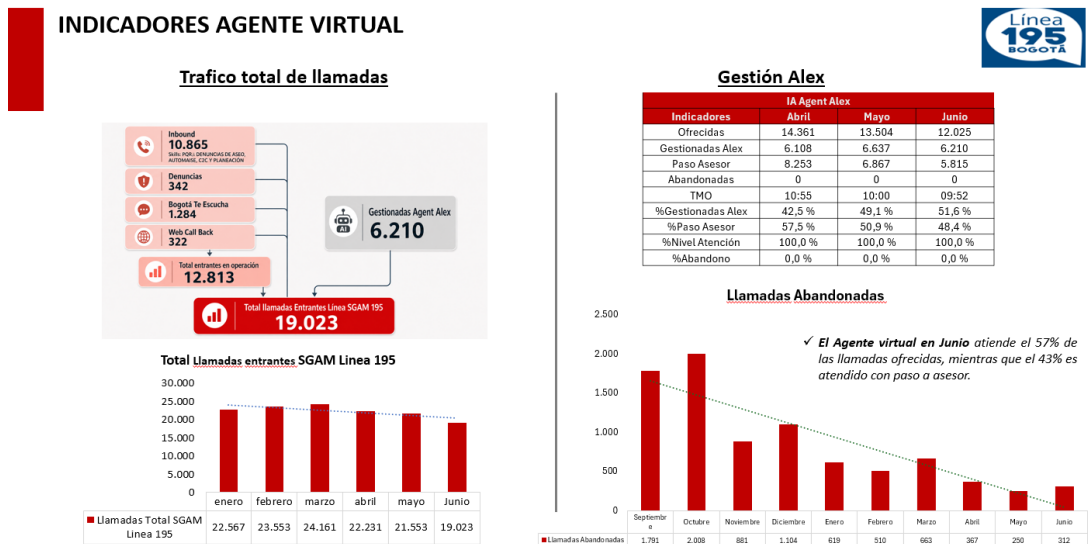
2. Acciones y resultado canales de atención y proyección

Análisis General atención Línea 195

En el siguiente gráfico se presenta el tráfico total de la operación de información general: Tráfico de llamadas atendidas por el agente virtual Alex y las llamadas ingresadas para atención por un agente humano; con un ingreso total de **19.023** llamadas en junio y evidenciando una reducción gradual respecto a las llamadas recibidas en los meses anteriores del 2026; así mismo, se presenta el comportamiento de las llamadas en los últimos 3 meses atendidas por el agente virtual en la opción 2, concentrando el mayor volumen de tráfico en los meses de abril y mayo, **junio presenta una reducción de 1.400 llamadas respecto al mes de mayo.**

Se muestra el comportamiento del abandono durante el mes de junio 2026 **con un incremento de 62 llamadas abandonadas** comparado con mayo, lo anterior obedece principalmente a la reducción de personal presentado a partir del 9 de junio lo que hace más limitada la capacidad de reacción ante incrementos repentinos de llamadas.

Se hace mención a las reuniones que se realizan semanalmente con el equipo de apoyo a la supervisión para monitorear el comportamiento de la Línea, donde se generan acciones que permiten minimizar cualquier impacto en los ANS.



Se presentan los resultados para cada uno de los canales de atención de la Línea 195, los cuales muestran una variación total respecto a lo proyectado del -0.47% total, **los procesos con mayor variación son WCB con un -20.30% y Denuncias con -12.76%.**

Así mismo se realiza un zoom de las llamadas recibidas en los skill de inbound, revisando el comportamiento del último trimestre vemos que se mantiene el promedio de llamadas en cada una de las opciones.

ANÁLISIS GENERAL (Todos los skills)

CANALES LINEA 195



Canal	Llamadas Entrantes	Llamadas Contestadas	Llamadas Proyectadas	% Desviación	Llamadas Abandonadas	Junio, 2026		% Nivel de Servicio	% Nivel de atención	% Nivel de abandono	TMO	Segundos en ACW	ASA	Ocupación
						Llamadas Umbral	Abandonadas Umbral							
Inbound	10.865	10.553	10.666	1,87%	312	9.787	230	90,08 %	97,13 %	2,87 %	0:09:17	4.642	0:00:07	82,02 %
Denuncias	342	325	392	-12,76%	17	315	9	92,11 %	95,03 %	4,97 %	0:06:06	114	0:00:03	18,29 %
Bogotá Te Escucha	1.284	1.263	1.412	-9,07%	21	1.238	6	96,42 %	98,36 %	1,64 %	0:18:15	154	0:00:03	70,68 %
Web Call Back	322	322	404	-20,30%	0	293	0	90,99 %	100,00 %	0,00 %	0:04:33	165	0:00:07	73,25 %
Totales	12.813	12.463	12.874	-0,47%	350	11.633	245							

Corte 30 de Junio de 2026

Comportamiento de llamadas por skill Inbound

SKILL	MES	abril	mayo	junio
SGAM_1_1_PQR	Llamadas Entrantes	2.673	2.753	2.289
	Llamadas Contestadas	2.564	2.639	2.185
SGAM_2_TRAMITES Y SERVICIOS	Llamadas Entrantes	1.215	261	0
	Llamadas Contestadas	1.118	243	0
SGAM_AUTOMAISE	Llamadas Entrantes	8.280	6.910	5.838
	Llamadas Contestadas	8.206	6.866	5.750
SGAM_8_ASEO DENUNCIAS	Llamadas Entrantes	1.325	2.069	2.169
	Llamadas Contestadas	1.272	2.015	2.083
SGAM_PLANEACION	Llamadas Entrantes	273	215	129
	Llamadas Contestadas	272	212	128

Inbound: concentra el 85% de la demanda recibida, este canal continua siendo el canal prioritario para la gestión y optimización de los recursos. sin excluir la atención de los otros servicios

La operación en Junio de 2026 muestra un desempeño sobresaliente, **con una demanda total alineada a la planeación (Variación de solo -0,47%), niveles de atención superiores al 97% y un abandono controlado de 2.25%.**

Durante el mes se presentaron picos de llamada principalmente los días de la transmisión del partido de Colombia por temas de boletería donde se efectuaron refuerzos en franjas horarias específicas para evitar impacto en los indicadores.

SGAM LÍNEA 195

Se muestra un análisis del comportamiento de los últimos 3 meses para la línea Inbound atendido por los agentes de la operación, con una reducción de hasta un **-43%** comparado con el tráfico de llamadas de mayo de 2026. El % de abandono sube un punto respecto al mes de junio, lo anterior dada la reducción de personal.

INDICADORES INBOUND

COMPORTAMIENTO ÚLTIMO TRIMESTRE



Indicadores	Abril	Mayo	Junio
Llamadas Ofrecidas	14.321	12.569	10.865
Llamadas Contestadas	13.954	12.319	10.553
Llamadas Abandonadas	367	250	312
Llamadas Umbral	13.184	11.696	9.787
Abandonadas Des. Umbral	266	157	230
% Nivel de servicio	92,06 %	93,05 %	90,08 %
% Nivel de atención	97,44 %	96,01 %	97,13 %
% Nivel de abandono	2,56 %	1,99 %	2,87 %
TMO	0:09:14	0:08:50	0:09:17
segundos en ACW	6.259	8.154	4.642
ASA	0:00:05	0:00:05	0:00:07
Ocupación Días y Horarios Estables	81,41 %	80,56 %	82,02 %

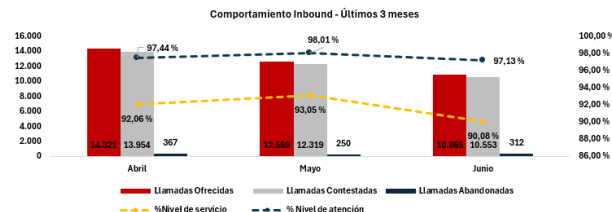
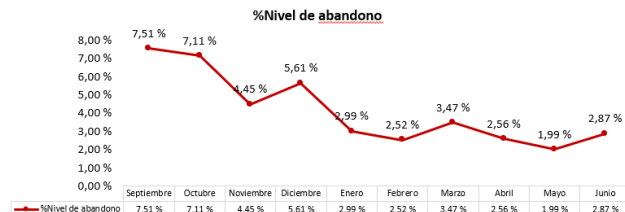
Comportamiento Inbound PQR, C2C, Opción 8, planeación, Automaise

Mejoras Significativa en ACW: Durante el mes de Junio, se identifica una reducción del **43,07%** frente al mes de Mayo terminando con un ACW de 4.642 correspondiente a 77 de minutos.

Ocupación controlada y estable, manteniéndose por encima del **80%** en todos los periodos y alcanzando su mejor resultado en el Periodo de Junio (**82,02 %**).

Durante el trimestre analizado se observa una disminución progresiva del volumen de llamadas ofrecidas (-24,13%), pasando de 14.321 en abril a 10.865 en junio.

SGAM LÍNEA 195



Se amplía la información para los canales de **BTE, C2C, Anticorrupción, WCB**, donde se resalta una **tendencia estable en el cumplimiento de los indicadores de nivel de servicio y nivel de atención**. Se mantiene el incremento en las llamadas para el canal de BTE con un 27% comparado

con el resultado de abril de 2026; lo anterior obedece principalmente a la instrucción de radicar toda intención de petición y refuerzo a Inbound de las casuísticas que aplican para este proceso. Así mismo se presenta el detalle de las peticiones radicadas para este periodo donde la **Secretaría Distrital de Gobierno** presenta la mayor participación con un 21.45% seguido de **Secretaría Distrital de Salud**.

INDICADORES BTE

COMPORTAMIENTO ÚLTIMO TRIMESTRE

Comportamiento BTE

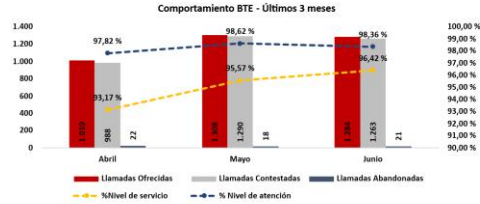
Indicadores	Abril	Mayo	Junio
Llamadas Ofrecidas	1.035	1.308	1.284
Llamadas Contestadas	988	1.290	1.263
Llamadas Abandonadas	22	18	21
Llamadas Umbrales	941	1.250	1.238
Abandonadas Des. Umbrales	10	9	6
Nivel de servicio	95,17 %	98,67 %	96,42 %
% Nivel de atención	97,82 %	98,62 %	96,36 %
Nivel de abandono	2,18 %	1,38 %	1,64 %
TMO	0:18:24	0:18:03	0:18:15
Segundos en ACW	177	418	154
ASA	0:00:06	0:00:06	0:00:03
Ocupación	59,24 %	59,95 %	70,68 %

- ✓ La operación mostró un crecimiento del 27% en el volumen de llamadas ofrecidas entre abril y junio, pasando de 1.030 a 1.284 contactos. Paralelamente, junio registró la mayor ocupación operativa (70,68%) y el menor tiempo de ACW (154 segundos), reflejando mejoras en productividad y eficiencia.

Acciones realizadas

1. Radicación de toda intención de petición
2. Radicación UAESP si no se ha dado respuesta y ya pasaron 5 días
3. Gestión Outbound para devolución de llamada FORMS BTE

SGAM LÍNEA 195



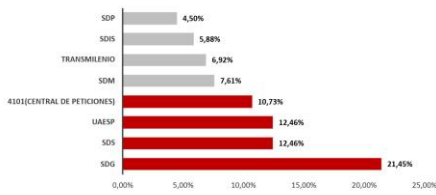
Ocupación Bogotá te Escucha



INDICADORES BTE

COMPORTAMIENTO PETICIONES

PETICIONES POR ENTIDAD _ JUNIO



SGAM LÍNEA 195



Secretaría Distrital de Gobierno SDG

- ✓ Invasión del espacio público
- ✓ Obstrucción en la vía para paso peatonal
- ✓ Inspecciones a establecimientos de comercio
- ✓ Reporte de una construcción en un barrio sin contar con las licencias debidas
- ✓ La petición requiere la intervención de alguna Alcaldía local
- ✓ Temas relacionados con propiedades Horizontales
- ✓ Exceso de ruido

Secretaría Distrital de Salud

- ✓ Presencia de roedores y/o plagas
- ✓ Visitas a establecimientos o puesto ambulantes que no tienen saludabilidad adecuada
- ✓ Demora en traslados y procedimientos médicos
- ✓ Demora en la entrega de medicamentos
- ✓ Demora en asignación de citas médicas

Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos UAESP

- ✓ Demora en recolección de residuos de casa y voluminosos
- ✓ Demora en recolección de residuos en espacio público
- ✓ Arreglo clandestino de residuos ya sean de casa o voluminosos
- ✓ El operador de aseo no pasa a recoger los residuos
- ✓ Altas cobras en el servicio de aseo
- ✓ Falta de iluminación pública, quejas para reportar luminarias fundidas
- ✓ Reporte de poda de árboles en los parques que ejecuta el corte a través de los operadores de aseo locales

INDICADORES C2C

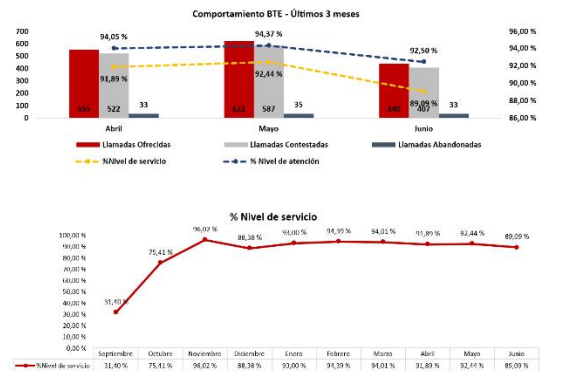
COMPORTAMIENTO ÚLTIMO TRIMESTRE

- ✓ Durante el periodo analizado se gestionaron 1.617 llamadas ofrecidas, con un volumen máximo en mayo (622) y una disminución significativa en junio (-29,26% frente a mayo). A pesar de la reducción de demanda, los indicadores de servicio se mantuvieron cercanos al 90%.
- ✓ El aumento de llamadas ofrecidas se evidenciaba cuando se fomentaba el uso del canal desde las CADE EXPRESS

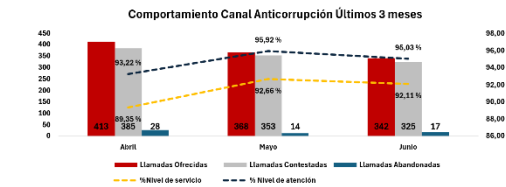
Comportamiento C2C

Indicadores	Abril	Mayo	Junio
Llamadas Ofrecidas	365	622	448
Llamadas Contestadas	322	587	467
Llamadas Abandonadas	33	35	33
Llamadas Umbrales	339	575	392
Abandonadas Des. Umbrales	23	21	21
Nivel de servicio	90,68 %	94,44 %	90,00 %
% Nivel de atención	94,05 %	94,57 %	90,50 %
Nivel de abandono	5,95 %	5,63 %	7,50 %
TMO	0:04:48	0:04:21	0:05:31
Segundos en ACW	147	351	245
ASA	0:00:03	0:00:03	0:00:03
Ocupación	100,00 %	100,00 %	100,00 %

SGAM LÍNEA 195



INDICADORES ANTICORRUPCION COMPORTAMIENTO ÚLTIMO TRIMESTRE



Comportamiento Anticorrupción Últimos 3 meses

Indicadores	Abril	Mayo	Junio
Llamadas Ofrecidas	413	398	342
Llamadas Contestadas	385	353	325
Llamadas Abandonadas	28	14	17
Llamadas Unirui	369	341	315
Abandonadas Des. Unirui	14	7	9
% Nivel de servicio	93.22 %	92.66 %	92.11 %
% Nivel de atención	95.22 %	95.52 %	95.03 %
% Nivel de abandono	6.76 %	3.85 %	4.87 %
TMO	0:58:47	0:27:58	0:00:00
Seguimiento ACW	55	39	114
ASA	0:00:07	0:00:04	0:00:03
Occupation	25.83 %	31.51 %	18.29 %



✓ Para Junio se destacan los avances en Nivel de Servicio (+3.09%), Nivel de Atención (+1.54%), reducción del ASA (-57.14%) y disminución del TMO (-30.51%) respecto a abril

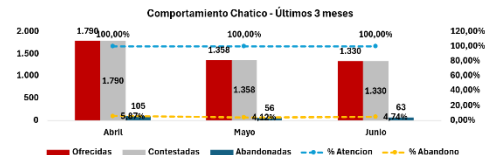
✓ Aunque el volumen de llamadas presentó una disminución progresiva del 17.19% entre abril y junio, la operación logró mejorar significativamente la velocidad de respuesta y los tiempos de atención.

INDICADORES CHATICO COMPORTAMIENTO ÚLTIMO TRIMESTRE



✓ Durante el trimestre se gestionaron 4.478 chat ofrecidos, observándose una reducción progresiva del volumen de contactos desde abril hasta junio (-25.70%).

✓ El indicador de abandono presentó una mejora significativa en mayo, alcanzando su punto más bajo (4.12%), aunque en junio se observó un leve incremento hasta 4.74%. En términos generales, la gestión mantiene un desempeño estable y consistente en la atención de usuarios.



****Comportamiento Chatico****

Indicadores	Abril	Mayo	Junio
Ofrecidas	1,799	1,358	1,330
Contestadas	1,790	1,358	1,330
Abandonadas	105	56	63
% Atención	100.00 %	100.00 %	100.00 %
% Abandono	5.87 %	4.12 %	4.74 %

Chatico

Indicadores	Junio
Ofrecidas	1,330
Contestadas	1,330
Total	63
Abandono	53
Créditos	10
% Atención	100.00 %



Outsourcing

INDICADORES WCB COMPORTAMIENTO ÚLTIMO TRIMESTRE

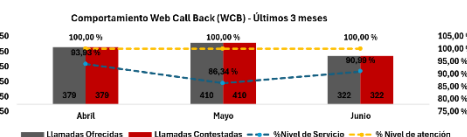


****Comportamiento WCB****

Indicadores	Abril		Mayo		Junio	
	Totales	Reales	Totales	Reales	Totales	Reales
Llamadas Ofrecidas	379	379	410	410	322	322
Llamadas Contestadas	379	379	410	410	322	322
Llamadas Abandonadas	0	0	0	0	0	0
% Nivel de Servicio	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %
% Nivel de atención	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %

✓ Aunque el volumen de llamadas presentó una disminución del 15.04% entre abril y junio, el comportamiento del Nivel de Servicio fue favorable, cerrando junio con una recuperación frente a mayo y manteniéndose por encima del 90%.

✓ Se identifica buen tráfico de llamadas cuando se fomenta desde el CADE EXPRESS



Outsourcing

INDICADORES VIDEO LLAMADA

COMPORTAMIENTO ÚLTIMO TRIMESTRE



****Comportamiento video llamada****

Videollamada			
Indicadores	Abril	Mayo	Junio
Ofrecidas	41	37	23
Conectados	11	11	8
No conectados	30	25	15
% Nivel de atención	100,00%	100,00%	100,00%
% Nivel de abandono	0,00%	0,00%	0,00%

USUARIO CON DISCAPACIDAD
(AUDITIVA) 1 DE LAS 8 AGENDAS
ATENDIDAS

Durante el trimestre se han agendado 101 solicitudes de videollamada, de las cuales 30 lograron conexión efectiva, representando una tasa de conexión acumulada del 29,70%. La demanda presentó una disminución progresiva, pasando de 41 solicitudes en abril a 23 en junio (-43,90%).



****Detalle comportamiento Junio****

Canal	Citas Agendadas	Videollamada s Prueba	Atendidas (sin prueba)	Exitosas (sin prueba)	No Exitosas (sin prueba)	% Nivel de atención	% Nivel de abandono
Videollamada	57	36	23	8	15	100,00%	0,00%

SGAM LÍNEA 195



3. Gestión campañas

Se presentan las principales acciones realizadas en junio para cada una de las áreas a partir de las oportunidades de mejora identificadas de manera conjunta con el equipo de trabajo de la Secretaría General en el escenario de seguimiento que se realiza en la Línea para el logro de los objetivos. Como principal acción se encuentra la salida de la herramienta de consulta, realizada sobre un Power BI que centraliza todas las fichas técnicas elaboradas para los 1.375 tramites con la finalidad de optimizar los tiempos de búsqueda de información para los agentes.

ACCIONES JUNIO

OPERACION LINEA 195



Operativas

Tomas Operativas de Verificación: Se implementaron jornadas de control en piso con el fin de auditar que los agentes contaran con las herramientas y aplicativos de consulta abiertos

Cliente incognito: Esta estrategia se enfocó en realizar cliente incognito de los temas que impactan el día a día.



Desempeño

Herramienta de consulta: Implementación de la herramienta de consulta con el fin de Optimizar el acceso a la información y asegurar la disponibilidad de la herramienta para los agentes, aportando en el incremento de la eficiencia operativa, reducir los tiempos de atención y garantizar la calidad de las respuestas brindadas al ciudadano



Control

Malla: Optimización de la asignación de turnos según los picos de demanda identificados en los diferentes canales.

Seguimiento: Acompañamiento para agentes con desviaciones en indicadores clave (TMO, calidad y ocupación)

Nombre	Condición	Valor	Fecha	SLA	Estado
AGENTE 1	NO ATENDIDO	00:00	2022-06-01	15 min	NO ATENDIDO
AGENTE 2	NO ATENDIDO	00:00	2022-06-01	15 min	NO ATENDIDO
AGENTE 3	NO ATENDIDO	00:00	2022-06-01	15 min	NO ATENDIDO
AGENTE 4	NO ATENDIDO	00:00	2022-06-01	15 min	NO ATENDIDO
AGENTE 5	NO ATENDIDO	00:00	2022-06-01	15 min	NO ATENDIDO
AGENTE 6	NO ATENDIDO	00:00	2022-06-01	15 min	NO ATENDIDO
AGENTE 7	NO ATENDIDO	00:00	2022-06-01	15 min	NO ATENDIDO
AGENTE 8	NO ATENDIDO	00:00	2022-06-01	15 min	NO ATENDIDO
AGENTE 9	NO ATENDIDO	00:00	2022-06-01	15 min	NO ATENDIDO
AGENTE 10	NO ATENDIDO	00:00	2022-06-01	15 min	NO ATENDIDO

Bienestar

Reconocimiento: Ejecución de actividades de reconocimiento al desempeño (Felicitaciones recibas por ciudadano, mejores resultados por equipo)

Promoción de campañas: Desarrollo de jornadas de bienestar enfocadas en manejo del estrés y salud mental (Baile liderado por calidad), actividades dentro del equipo



Calidad

Hallazgos ENC - EC: Socialización de hallazgos de calidad con planes de mejora individual por asesor y grupales

Protocolos: Actualización de los protocolos de atención al ciudadano con enfoque en experiencia del usuario y casuísticas diarias de la línea

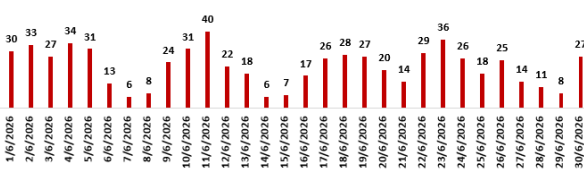


Se presentan los SMS enviados durante junio los cuales suman un total de **176.206** mensajes, dentro de los cuales se suman 170.196 resultado de 16 campañas, 5.157 mensajes enviados por el agente virtual Alex, 656 mensajes de chatico y 197 emitidos desde los CADE exprés.

GESTIÓN SMS: INFOBIP

656 SMS Chatico

Comportamiento Diario Chatico



SMS VOICEBOT		
Fecha	Campañas	Cantidad
junio-2026	Sgam SMS Voicebot	5.157

✓ SMS Módulos: 197 registros

Total SMS Junio
176.206

SGAM LÍNEA 195



SMS		
Fecha	Campañas	Cantidad
1/6/2026	01062026, Acusado	4
1/6/2026	01062026, Dirección de Reparación Integral Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación, Solicitud SMS- Convocatoria Feria de Vivienda SMS	4872
1/6/2026	01062026, Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, Solicitud SMS- Protección Webinars Lidentasas SMS	30
2/6/2026	02062026, Acusado	8
2/6/2026	02062026, Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, Solicitud SMS- Invitación línea cuestionario de salud SMS	112
3/6/2026	03062026, Acusado	4
4/6/2026	04062026, Acusado	4
4/6/2026	04062026, Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, Solicitud SMS- Invores-5 de junio- Mensaje 2 SMS	870
5/6/2026	05062026, Acusado	4
5/6/2026	05062026, Dirección de Reparación Integral Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación, Solicitud SMS- Usame Comedor Comunitario- BASE 2 SMS	234
5/6/2026	05062026, Dirección de Reparación Integral Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación, Solicitud SMS- Ciudad Bolívar Comedor Comunitario- BASE 1 SMS	11712
5/6/2026	05062026, Acusado	8
9/6/2026	09062026, Secretaría General, Solicitud SMS- Campaña Invitación inscribirse al espacio gratuito de formación certificable en el sector gastronómico SMS	16072
11/6/2026	11062026, Consejo Distrital de Paz, Reconciliación, Convivencia y Transformación de Conflictos, Solicitud SMS- Elecciones Consejo Distrital de Paz SMS	700
12/6/2026	12062026, Acusado	4
12/6/2026	12062026, Secretaría de Desarrollo Económico, Solicitud SMS- Jóvenes emprendedores (18 a 28 años) que ya iniciaron su negocio SMS	248
12/6/2026	12062026, Secretaría de Desarrollo Económico, Solicitud SMS- Mujeres emprendedoras de Bogotá en etapas de nacimiento empresarial SMS	124
17/6/2026	17062026, Acusado	8
17/6/2026	17062026, Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, Solicitud SMS- Lidentasas-junio SMS	3188
18/6/2026	18062026, FONCEP, Solicitud SMS- campaña Tercer Diálogo Ciudadano- Mensaje1 SMS	46816
18/6/2026	18062026, FONCEP, Solicitud SMS- campaña Tercer Diálogo Ciudadano- Mensaje2 SMS	46820
22/6/2026	22062026, Acusado	12
22/6/2026	22062026, Secretaría de Desarrollo Económico, Solicitud SMS- JUNIO- LIDENTASAS RECORDATORIO SMS	3188
26/6/2026	26062026, FONCEP, Campaña Medalla al espíritu solidario- Mensaje 1 SMS	35154
	Total	170.196

En total 16 campañas

✓ Contactos generados: 43.641

✓ Efectividad promedio: 93,83%

Efectivos
Campañas
170.196

El siguiente cuadro presenta el resultado de los distintos servicios que requirieron el apoyo de mailing en el periodo de reporte con un total de 3.961 donde la principal participación la obtuvo el envío de pases de ingreso para ver la transmisión de los dos primeros encuentros de futbol con la participación de la selección de Colombia.

GESTIÓN MAILING



MAILING		
Fecha	Campañas	Cantidad
01/06/2026	01062026, SANDRA, mariolennyneascobar@gmail.com	2
2/06/2026	02062026, SANDRA, andnavillalobos29@gmail.com	2
9/06/2026	Envío Oficial Gastro Bar 9 Junio	1.871
11/06/2026	11062026, SANDRA, jicray777@hotmail.com	2
16/06/2026	17062026, Secretaría General, Solicitud Mailing: Evento transmisión del partido de la Selección Colombia MAIL	96
17/06/2026	17062026, SANDRA, consuelo.semipar@gmail.com	2
17/06/2026	17062026, Secretaría General, Solicitud Mailing: Evento transmisión del partido de la Selección Colombia MAIL	951
22/06/2026	23062026, Secretaría General, Solicitud Mailing: Evento transmisión del partido de la Selección Colombia MAIL	94
23/06/2026	23062026, Secretaría General, Solicitud Mailing: Evento transmisión del partido de la Selección Colombia MAIL	458
24/06/2026	24062026, SANDRA, ealeje@hotmail.com	2
25/06/2026	25062026, SANDRA, lcastanoc13@gmail.com	2
25/06/2026	25062026, SANDRA, lenin79294@hotmail.com	2
25/06/2026	27062026, Secretaría General, Solicitud Mailing: Evento transmisión del partido de la Selección Colombia MAIL	161
26/06/2026	27062026, Secretaría General, Solicitud Mailing: Evento transmisión del partido de la Selección Colombia MAIL	115
27/06/2026	27062026, Secretaría General, Solicitud Mailing: Evento transmisión del partido de la Selección Colombia MAIL	201
	Total	3.961

Se desarrollaron cinco campañas de mailing, obteniendo los siguientes resultados:

✓ Correos enviados: 3.961

✓ Correos entregados: 3.961

✓ Efectividad promedio: 94,15%

Campaña	Fecha	Cantidad de efectivos	Controles	% efectividad	valor
Solicitud SMS- Campaña invitación inscribirse al espacio gratuito de formación certificable en el sector gastronómico	9/06/2026	1.871	1.871	93,22%	\$ 3.231,27
Solicitud Mailing: Evento transmisión del partido de la Selección Colombia	17/06/2026	1047	1047	93,15%	\$ 1.685,67
Solicitud Mailing- Evento transmisión del partido de la Selección Colombia	23/06/2026	552	552	91,39%	\$ 868,72
Solicitud Mailing- Evento transmisión del partido de la Selección Colombia	27/06/2026	477	477	92,98%	\$ 767,97
Mailing Multicanal	30/06/2026	14	14	100%	\$ 22,54
Totales		3.961	3.961	94,15%	\$ 6.596,17

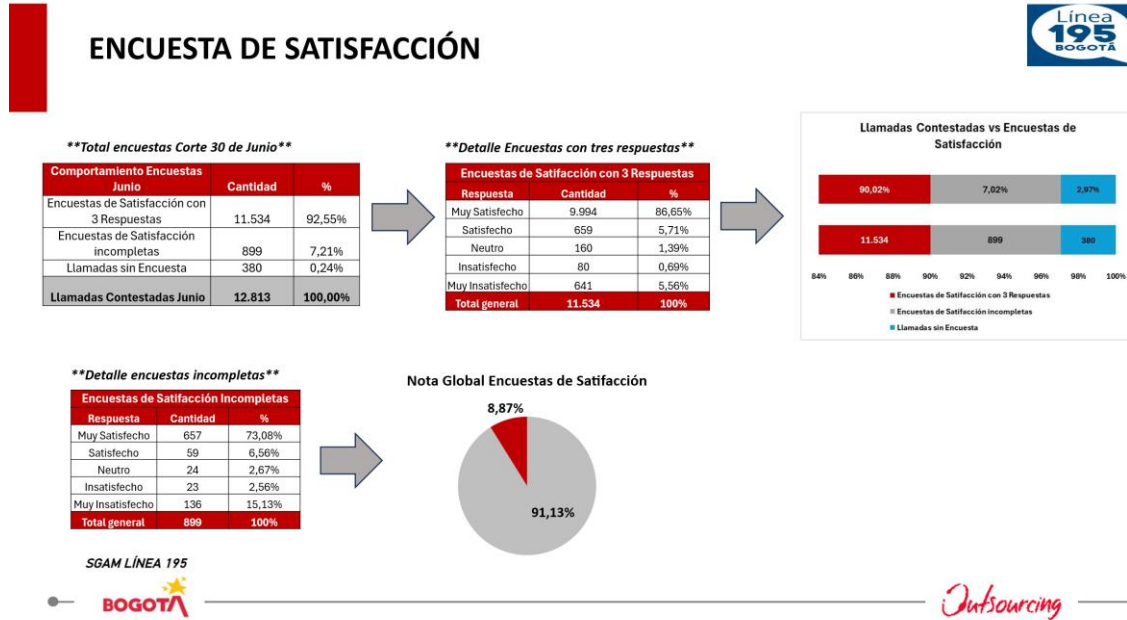
SGAM LÍNEA 195



Outsourcing

4. Resultados Encuestas de Satisfacción

Se presentan los resultados de la encuesta de satisfacción para junio de 2026, con un **indicador de 91.13%**. Con un total de **11.534 ciudadanos que responden las 3 preguntas** de la encuesta correspondiente al 92.55% del total de las llamadas ingresadas en junio, de las cuales **un 92.36% calificaron muy satisfechos y satisfechos**, en el servicio brindado por la Línea 195.



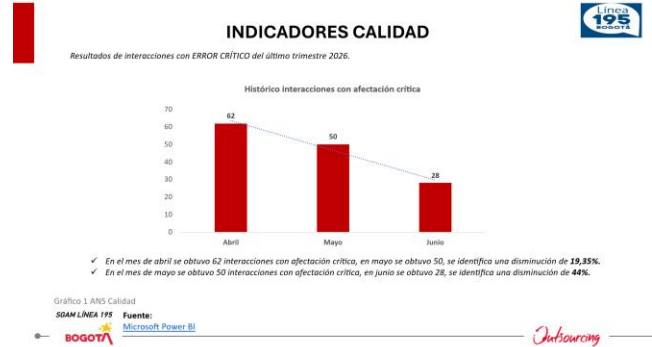
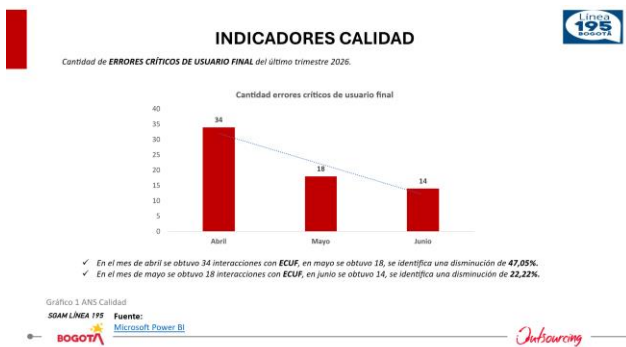
5. Calidad y Formación

En las acciones propias de la gestión de calidad se realizaron un total de **906** muestras, cuyo resultado refleja que el indicador de calidad **usuario final** cierra en un **98,5%** y **de negocio** en un **98,3%**, cumpliendo con la meta establecida para estos ANS que corresponden al 95%.



Se presenta un comparativo de los resultados obtenidos en mayo y abril donde se muestra una reducción de más del **50%** en los errores presentados, lo cual obedece principalmente a la metodología aplicada para junio donde un 89% es auditado sobre las revisiones de la herramienta Speech Analytics y un 11% auditado de forma estándar.

Estos resultados permiten determinar la necesidad de revisar un plan de choque para evitar una lectura imprecisa del resultado del servicio prestado en la Línea 195, toda vez que la alta cantidad de monitoreos (definido por fórmula en el Acuerdo Marco) reduce la capacidad de analizar de forma estándar la operación, metodología que permite la aplicación de mayores criterios de medición a la calidad.



A continuación, se relacionan las principales tipologías que presentan afectación y los agentes que presentaron mayor volumen de errores; De los 8 agentes 3 son antiguos a quienes se realiza un plan de acompañamiento y seguimiento.

ÍTEMS CON OPORTUNIDADES DE MEJORA EC.

AFECTACIONES CON ERROR CRÍTICO - JUNIO 2026		
Ítem Afectado	Cantidad	%Ítem Afectado
GEOREFERENCIACIÓN DE LA CONSULTA	8	27,59%
REGISTRO DE PLANTILLA CARACTERIZACIÓN	7	24,14%
ASESORÍA Y ENTREGA DE INFORMACIÓN	4	13,79%
TIPIFICACIÓN DE LA GESTIÓN	4	13,79%
PREGUNTAS FILTRO	2	6,90%
VALIDACIÓN Y REGISTRO DE DATOS	2	6,90%
CARACTERIZACIÓN	1	3,45%
FINALIZACIÓN COMUNICACIÓN	1	3,45%
Total	29	100,0%

Gráfico 2 Ítems afectados

- **Georreferenciación de la consulta y preguntas filtro:**
 - Omisión de la pregunta: ¿la consulta es para la ciudad de Bogotá?
- **Registro de plantilla y Caracterización:**
 - Se realiza la caracterización y no dejan la plantilla **CARACTERIZACIÓN FECHA** sino **CARACTERIZACIÓN COMPLETA** o dejan una plantilla diferente al escenario de la llamada o simplemente no registran ninguna plantilla.
- **Asesoría y entrega de información:**
 - No brindan canales de atención de la entidad.
 - Brindan de manera errada horarios de la RedCADE.
 - Desconoce el proceso de transferencia a Planeación II Nivel.
- **Tipificación:**
 - No registran el trámite o servicio relacionado a la consulta por no validar la lista de opciones en FINE o validar Portal Bogotá.
 - Agente remite a una entidad sin embargo, no lo tipifica.

TOP DE AGENTES CON MAYOR AFECTACIÓN DE ERROR CRÍTICO.



Agentes con la mayor cantidad de errores críticos evidenciados en el mes de junio 2026.
Se genera seguimiento como estrategia enfocada en mejorar las oportunidades detectadas, fortaleciendo sus competencias.

TOP AGENTE CON AFECTACIONES CRÍTICAS - JUNIO 2026	
Agente	Cantidad
YASMID CONSTANZA TORRES RINCON	4
GLORIA ELIZABETH BONILLA TOVAR	3
LIZVET GISELA MOSQUERA ORTIZ	3
ANGIE OYOLA	2
CRISTIAN DANIEL SANABRIA FONSECA	2
DERLI ROCIO BAQUERO SANDOVAL	2
MARIA PAULA HERNANDEZ ROJAS	2
YESMI CARDENAS	2

Cristian Sanabria, Maria Paula y Yesmi Cardenas se encuentran en seguimiento los demás agentes son personal contratado en el mes de junio.

SGAM LÍNEA 195
BOGOTÁ

Fuente:
[Microsoft Power BI](#)

Outsourcing

En la siguiente imagen se relacionan las actividades formativas realizadas por parte de las entidades en junio lo que generó 4 sesiones y 52 agentes formados, se realiza un refuerzo a 6 agentes para efectuar proceso de transversalización con BTE.

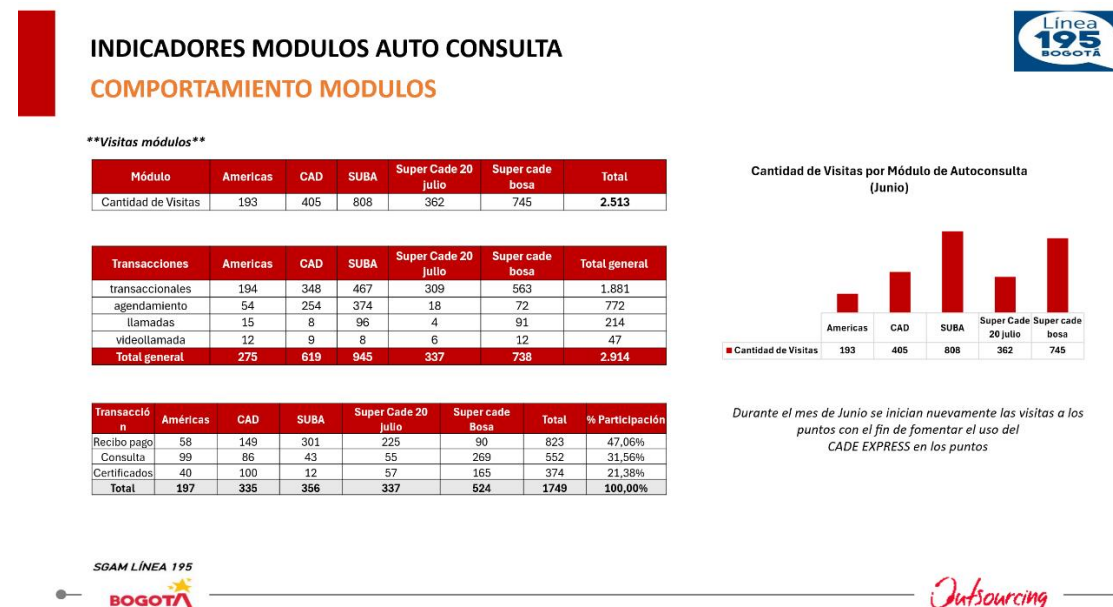


Se presentan los resultados de la evaluación de conocimiento aplicada al staff en junio como estrategia para afianzar sus conocimiento en el proceso, de esta manera facilitar el apoyo y acompañamiento a los agentes en la operación.



6. Integraciones Línea 195 con canal presencial

Como resultado de las integraciones de la Línea 195 con el canal presencial, se relacionan los datos de atenciones para junio de 2026 en los CADE Exprés ubicados en los 5 puntos de atención. En total se recibieron **2.513 visitas y 2.914 transacciones realizadas**, con el mayor uso relacionado con *recibos de pago* (823). Se precisa la reducción presentada en un **-50% respecto a las visitas realizadas en los meses anteriores**.



7. Proyección Julio_2026

Se presenta el pronóstico de llamadas estimado para julio dada la reducción en el volumen del talento humano y reducción de 44 a 42 horas laborales semanales a partir de 15 de julio, en cumplimiento de la Ley 2101 de julio de 2025.

La proyección se realiza estimando un cumplimiento a los ANS del nivel de atención en un 96% en inbound y 91% en nivel de servicio, previendo una estabilización de la operación de acuerdo con el comportamiento del último trimestre y las variaciones de los años anteriores; sin embargo, se presenta alerta por la capacidad limitada ante un crecimiento de tráfico previsible y no previsible.

Orden del día

Proyección tráfico de Llamadas Julio_2026

Reducción horas laborales

PROYECCIÓN INBOUND JULIO 2026	
PROYECCIÓN DE TRÁFICO	
TOTAL TRÁFICO MENSUAL	10.560
LLAMADAS A CONTESTAR MENSUAL	10.245
DCP ESTIMADO	540
PROYECCIÓN DE RECURSOS	
RAC's CONTRATADOS	24,00
PROYECCIÓN DE METAS	
NIVEL DE SERVICIO MES %	91,14%
NIVEL DE ATENCIÓN MES %	97,02%

Contratados 27 Agentes

PROYECCIÓN BTE JULIO 2026	
PROYECCIÓN DE TRÁFICO	
TOTAL TRÁFICO MENSUAL	1.627
LLAMADAS A CONTESTAR MENSUAL	1.557
DCP ESTIMADO	1.020
PROYECCIÓN DE RECURSOS	
RAC's CONTRATADOS	9,00
PROYECCIÓN DE METAS	
NIVEL DE SERVICIO MES %	80,22%
NIVEL DE ATENCIÓN MES %	95,70%

Contratados 9 Agentes

PROYECCIÓN CHATICO JULIO 2026	
PROYECCIÓN DE TRÁFICO	
TOTAL TRÁFICO MENSUAL	888
LLAMADAS A CONTESTAR MENSUAL	880
DCP ESTIMADO	900
PROYECCIÓN DE RECURSOS	
RAC's CONTRATADOS	6,00
PROYECCIÓN DE METAS	
NIVEL DE ATENCIÓN MES %	99,10%

Contratados 6 Agentes

PROYECCIÓN WCB JULIO 2026	
PROYECCIÓN DE TRÁFICO	
TOTAL TRÁFICO MENSUAL	250
LLAMADAS A CONTESTAR MENSUAL	250
DCP ESTIMADO	250
PROYECCIÓN DE RECURSOS	
RAC's CONTRATADOS	2,00
PROYECCIÓN DE METAS	
NIVEL DE ATENCIÓN MES %	100,00%

Contratados 2 Agentes

PROYECCIÓN DENUNCIAS JULIO 2026	
PROYECCIÓN DE TRÁFICO	
TOTAL TRÁFICO MENSUAL	474
LLAMADAS A CONTESTAR MENSUAL	446
DCP ESTIMADO	330
PROYECCIÓN DE RECURSOS	
RAC's CONTRATADOS	2,00
PROYECCIÓN DE METAS	
NIVEL DE SERVICIO MES %	93,67%
NIVEL DE ATENCIÓN MES %	94,09%

Contratados 1 Agentes

A continuación se relaciona la suma del personal proyectado Vs el contratado. Tenemos 3 agentes para soportar, no obstante, La capacidad de atender cualquier incremento de llamadas estaría limitado, sumado al posible incremento del abandono de llamadas, dada la capacidad limitada ante cualquier incremento de llamadas

SEGMENTO	SUMA TOTAL AGENTES GENERALES PROYECTADOS N/A	CONTRATADO S
INBOUND	24	27
BOGOTÁ ESCUCHA	9	9
CHATICO	6	6
WCB	2	2
LINEA ANTICORRUPCIÓN	1	1
MULTICANAL	1	1
TOTAL	43	46

8. Factura y presupuesto 2026

Facturación junio 2026

Se presenta al supervisor los valores desagregados de los servicios consumidos en junio de 2026, según la orden de compra, para determinar que el valor final de la factura es de **\$618.722.955,62 IVA incluido** (seiscientos dieciocho millones setecientos veintidós mil novecientos cincuenta y cinco pesos con sesenta y dos centavos M/CTE) y se recibe aprobación en comité por parte de la Secretaría General. (ver anexo 1. **Items facturados junio_2026**).

Presupuesto 2026 y 2027

Así mismo se presenta proyección presupuestal para la vigencia 2026, con un saldo de **\$39.739.612** (treinta y nueve millones setecientos treinta y nueve mil seiscientos doce pesos M/CTE) de acuerdo con el

presupuesto de la Secretaría General por **\$7.906.080.023** (siete mil nueve millones ochenta mil veintitrés pesos M/CTE), con las últimas actualizaciones de los servicios contratados a la fecha.

Se proyecta la ejecución presupuestal mensual para el restante de la vigencia 2026 con una reducción de 9 agentes generales y un agente técnico desde junio, para una capacidad de **38** agentes generales hasta diciembre, plazos en los cuales se continuará realizando seguimiento a la ejecución y ajuste a las proyecciones con el objetivo de mantener los valores y operación controlados.

Para la proyección presupuestal de la vigencia 2027 que contempla una estimación de incremento salarial en un 12% e IPC del 6%. Bajo este escenario, se conduce a una reducción adicional de **13** agentes para enero, con 25 agentes generales, 2 agentes 7*24 y un agente en la Entidad Compradora o BackOffice a facturar para dicha vigencia, quedando un saldo final de **\$102.702.598** (ciento dos millones setecientos dos mil quinientos noventa y ocho pesos M/CTE) de acuerdo con el presupuesto de la Secretaria General de **\$6.638.116.192** (seis mil seiscientos treinta y ocho millones ciento dieciséis mil ciento noventa y dos pesos M/CTE).

Orden del día

Factura y presupuesto Junio_2026

2026	
Año	AVANCE EJECUCIÓN PROPUESTA 1_2026
Presupuesto Secretaría General CDP	\$ 7.906.080.023
Presupuesto de la Orden de compra 150886	\$ 7.866.340.411
variación Inicial	-\$ 39.739.612

Proyección 2027 (12% incremento- 6% IPC)	
Año	AVANCE EJECUCIÓN
Presupuesto Secretaría General CDP	\$ 6.638.116.192
Presupuesto de la Orden de compra 150886	\$ 6.535.413.594
variación Inicial	-\$ 102.702.598

PROYECCIÓN FACTURA 2026			
Mes	Proyección antes de IVA_2026 OS	Proyección con IVA_2026 OS	Avance con ejecución
Enero_2026	\$ 689.792.719,50	\$ 820.853.336,21	\$ 793.320.149,13
Febrero_2026	\$ 642.911.757,30	\$ 765.064.991,19	\$ 749.864.175,64
Marzo_2026	\$ 676.405.809,68	\$ 804.922.913,52	\$ 685.252.525,46
Abril_2026	\$ 658.563.679,00	\$ 783.690.778,01	\$ 774.859.661,92
Mayo_2026	\$ 586.373.659,00	\$ 697.784.654,21	\$ 685.022.517,62
Junio_2026	\$ 527.169.387,03	\$ 627.331.570,57	\$ 618.722.955,93
Julio_2026	\$ 502.168.930,00	\$ 597.581.026,70	\$ 597.581.026,70
Agosto_2026	\$ 494.833.430,00	\$ 588.851.781,70	\$ 588.851.781,70
Septiembre_2026	\$ 502.168.930,00	\$ 597.581.026,70	\$ 597.581.026,70
Octubre_2026	\$ 494.833.430,00	\$ 588.851.781,70	\$ 588.851.781,70
Noviembre_2026	\$ 502.168.930,00	\$ 597.581.026,70	\$ 597.581.026,70
Diciembre_2026	\$ 494.833.430,00	\$ 588.851.781,70	\$ 588.851.781,70
Total 2026	\$ 6.772.224.091,51	\$ 8.031.413.481,82	\$ 7.866.340.410,88

TAREAS ASIGNADAS PARA LA PRÓXIMA REUNION.

Recomendaciones:

COMPROMISOS Y/O PLANES DE ACCIÓN			
No	Descripción	Responsables	Fecha
1.	Enviar base de peticiones registradas de BTE en el mes de junio.	Coordinador Nacional	16 de julio
2.	Revisar con el área técnica de OS lo que implica entrenar al agente virtual para que reciba la llamada inicial de la ciudadanía (desde la marcación a la Línea 195 e informe todas las opciones dispuestas en el IVR).	Equipo apoyo supervisión y Coordinador Nacional	Julio
3.	Revisión de plan de contingencia para la Línea 195 para atender novedades de orden público.	Coordinador Nacional	Julio

Firmas asistentes


Enrique Cusba García
Director Secretaría General


Luz Yaneth Santana
Coordinadora Nacional Outsourcing S.A.


Gloria Patricia Velasco Salcedo
Secretaría General


Yesica Paola Castro
Secretaría General


Juan Carlos Romero Romero
Secretaría General

ANEXO 1

Items facturados junio_2026

Línea	Código	Descripción	Tiempo	Unidad	Cantidad	Valor Unitario	Valor mes	Cantidad junio	Valor Unitario3	Valortotal junio_2026
1	IT-BPO-1-1	Troncal SIP	28	Mes	110	32.163,00	3.537.979,30	110,00	32.163	3.537.930,00
2	IT-BPO-2-1	Minuto IVR(Interactive Voice Response)	4	Mes	110.000	2,00	248.561,50		2	-
3	IT-BPO-3-1	Minuto IVR(Interactive Voice Response) - Audiotexto	24	Mes	110.000	2,00	248.561,50	43.388,00	2	86.776,00
4	IT-BPO-4-1	Minuto IVR(Interactive Voice Response) - Transaccional	12	Mes	110.000	2,00	248.561,50		2	-
5	IT-BPO-6-2	anuncios IVR(Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_Voz	28	Mes	2	993,00	1.986,24		993	-
6	IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular	28	Mes	72.000	27,00	1.950.067,44	41.803,92	27	1.128.705,84
7	IT-BPO-8-1	Transferencia de llamadas	28	Mes	400	9,00	3.615,44	2633,00	9	23.697,00
8	IT-BPO-11-1	Clic total	28	Mes	2	111.726,00	223.451,28	2	111.726	223.452,00
9	IT-BPO-12-1	Web Callback	28	Mes	2	80.578,00	161.155,78	2	80.578	161.156,00
10	IT-BPO-13-1	Mailing	28	Mes	127.000	2,00	214.897,97	3.961	2	7.922,00
11	IT-BPO-16-1	Mensaje SMS(Short Message Service)_SMS en univia_	28	Mes	10.900	5,00	49.145,81	176.206	5	881.030,00
12	IT-BPO-21-1	Chatbot Smart	25	Mes	12.200	46,00	565.074,35		46	-
13	IT-BPO-22-1	Voicebot Smart	25	Mes	1.000.000	41,00	40.757.780,00	124.716,00	41	5.113.356,00
14	IT-BPO-23-1	Hora de desarrollo para integraciones y canales digitales	28	Mes	134	73.355,00	9.829.599,16		73.355	-
15	IT-BPO-24-1	Analytics	28	Mes	2	47.557,00	95.113,52	2,00	47.557	95.114,00
16	IT-BPO-25-1	Agente en Sitio_Agente general	3	Mes	66	6.088.849,00	401.864.064,86		6.088.849	-
17	IT-BPO-25-1	Agente en Sitio_Agente general	6	Mes	51	6.088.849,00	310.531.322,85	41,93	6.088.849	255.305.438,57
18	IT-BPO-25-1	Agente en Sitio_Agente general	6	Mes	39	6.088.849,00	237.465.129,24		6.088.849	-
19	IT-BPO-25-1	Agente en Sitio_Agente general	13	Mes	25	6.088.849,00	152.221.236,69		6.088.849	-
20	IT-BPO-25-4	Agente en Sitio_Agente general_Hora extradominal y festivo	3	Mes	1.000	37.133,00	37.132.851,30	329,14	37.133	12.221.955,62
21	IT-BPO-25-4	Agente en Sitio_Agente general_Hora extradominal y festivo	6	Mes	500	37.133,00	18.566.425,65		37.133	-
22	IT-BPO-25-4	Agente en Sitio_Agente general_Hora extradominal y festivo	6	Mes	500	37.133,00	18.566.425,65		37.133	-
23	IT-BPO-25-4	Agente en Sitio_Agente general_Hora extradominal y festivo	13	Mes	500	37.133,00	18.566.425,65		37.133	-
24	IT-BPO-25-5	Agente en Sitio_Agente general_Servicio 7x24	28	Mes	1	23.711.425,00	23.711.425,37	2	23.711.425	47.422.850,00
25	IT-BPO-25-11	Agente en Sitio_Agente técnico	28	Mes	1	7.165.185,00	7.165.184,81	1,00	7.165.185	7.165.185,00
26	IT-BPO-25-51	Agente en Sitio_Agente profesional	28	Mes	1	9.957.926,00	9.957.925,57	1,00	9.957.926	9.957.926,00
27	IT-BPO-26-31	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	28	Mes	2	6.404.948,00	12.809.896,52	1,27	6.404.948	8.134.283,96
28	IT-BPO-26-61	Agente en la Entidad Compradora o Back Office_Agente profesional	28	Mes	2	9.197.689,00	18.395.378,06	1,97	9.197.689	18.119.447,33
29	IT-BPO-29-41	Agente condominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_	28	Mes	1	7.720.600,00	7.720.600,26	1,00	7.720.600	7.720.600,00
30	IT-BPO-33-1	Agente Minería de Datos_Agente profesional	28	Mes	2	14.947.188,00	29.894.375,62	1,93	14.947.188	28.848.072,84
31	IT-BPO-35-1	Coordinador Nacional	28	Mes	1	20.552.357,00	20.552.357,33	1,00	20.552.357	20.552.357,00
32	IT-BPO-37-8	Supervisor Servicios BPO	3	Mes	4	12.144.603,00	48.578.412,17		12.144.603	-
33	IT-BPO-37-8	Supervisor Servicios BPO	4	Mes	3	12.144.603,00	36.433.809,13	3,00	12.144.603	36.433.809,00
34	IT-BPO-37-8	Supervisor Servicios BPO	21	Mes	2	12.144.603,00	24.289.206,08		12.144.603	-
35	IT-BPO-38-1	Líder decalidad	3	Mes	4	10.743.311,00	42.973.242,64		10.743.311	-
36	IT-BPO-38-1	Líder decalidad	4	Mes	3	10.743.311,00	32.229.931,98	2,27	10.743.311	24.387.315,97
37	IT-BPO-38-1	Líder decalidad	21	Mes	2	10.743.311,00	21.486.621,32		10.743.311	-
38	IT-BPO-39-1	Formador	3	Mes	3	9.342.018,00	28.026.054,83		9.342.018	-
39	IT-BPO-39-1	Formador	25	Mes	2	9.342.018,00	18.684.036,55	1,97	9.342.018	18.403.775,46
40	IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente Omnicanal	3	Mes	72	83.121,00	5.984.704,00		83.121	-
41	IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente Omnicanal	6	Mes	56	83.121,00	4.654.769,78	50	83.121	4.156.050,00
42	IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente Omnicanal	6	Mes	44	83.121,00	3.657.319,11		83.121	-
43	IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente Omnicanal	13	Mes	30	83.121,00	2.493.626,67		83.121	-
44	IT-BPO-48-1	Horas de desarrollo	28	Mes	134	73.355,00	9.829.599,16	9,5	73.355	696.872,50
45	IT-BPO-49-1	Puesto de trabajo en el Call Center sin Agente	28	Mes	1	961.185,00	961.184,50	1,00	961.185	961.185,00
46	IT-BPO-52-1	Enlace Dedicado entre puntos	28	Mes	1	665.840,00	665.839,68	1,00	665.840	665.840,00
47	IT-BPO-52-19	Enlace Dedicado a Internet_1 Gbps	28	Mes	1	3.408.196,00	3.408.196,36	1,00	3.408.196	3.408.196,00
48	IT-BPO-62-43	Componente de complemento Puesto de Trabajo_Licenciamiento de informática	3	Mes	12	76.642,00	919.708,28		76.642	-
49	IT-BPO-62-43	Componente de complemento Puesto de Trabajo_Licenciamiento de informática	4	Mes	9	76.642,00	689.781,21	10,27	76.642	787.113,34
50	IT-BPO-62-43	Componente de complemento Puesto de Trabajo_Licenciamiento de informática	21	Mes	7	76.642,00	536.496,50		76.642	-
51	IT-BPO-63-1	Licencia RPA	25	Mes	2	1.665.019,00	3.330.037,50		1.665.019	-
52	IT-BPO-67-1	Speech Analytics	28	Mes	416	12.219,00	5.083.226,24	272,35	12.219	3.327.844,65
53		IVA	1	Mes	1					
Total					1.566.253				Subtotal	\$ 519.935.257,08
									Iva	\$ 98.787.698,85
									Valortotal	\$ 618.722.955,93

ACTIVIDADES DE OPERACIÓN LÍNEA 195

ORDEN DE COMPRA - 150886

SGAM LÍNEA 195



Outsourcing

Solución al Primer Contacto®

JUNIO 2026

30 de Junio de 2026

Orden del día

Comité técnico Secretaría General



1. Estado de contratación de personal, ANS, IVR
2. Acciones y Resultados canales de atención y proyección
3. Gestión Campañas
4. Resultados encuestas de satisfacción
5. Calidad y formación
6. Integraciones línea 195 con Canal presencial
7. Proyección Julio_2026
8. Factura y presupuesto_2026

Orden del día

Comité técnico Secretaría General



1. Estado de contratación de personal, ANS, IVR



PERSONAL_JUNIO_2026



Al corte del **30** de Junio de 2026, se inicia mes con 55 embajadores, número que se reduce a 46 embajadores al final del mes, ya que se presentan 2 retiros voluntarios y 18 terminaciones de contrato

Porcentaje de rotación del 4%

PROYECCIÓN AGENTE GENERAL		
SEGMENTO	PROYECTADO	JUNIO
INBOUND	20	18
BOGOTA TE ESCUCHA	8	9
CHATICO	6	6
PLANEACIÓN	1	1
WCB	1	1
MULTICANAL	1	1
PUNTO CADE EXPRESS	0	0
SEGUIMIENTO AGENTE VIRTUAL	1	2
AGENTES A FACTURAR	38	38
AGENTES BAKC UP	2	0
AGENTES TURNO NOCHE	8	8
TOTAL AGENTES	48	46

SGAM LÍNEA 195



Personal total línea 195

	ACTUAL	PROYECTADO
 COORDINADOR NACIONAL	1	1
 LIDER DE CALIDAD	2	2
 AGENTE EN SITIO GENERAL	46	48
 AGENTE TÉCNICO LSC	1	1
 AGENTE TÉCNICO ENTIDAD	1	1
 AGENTE TÉCNICO ENTIDAD GTR	1	1
 AGENTE PROFESIONAL DERECHO	1	1
 AGENTE PROFESIONAL	2	2
 AGENTE PROFESIONAL MINERO	2	2
 SUPERVISOR	3	3
 FORMADOR	2	2
	62	64

rcing

INDICADORES DE GESTIÓN ORDEN DE COMPRA

No	INDICADOR	META	JUNIO
1	Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento	100%	100%
2	Disponibilidad de servicio contratado	100%	100%
3	Nivel de servicio	80%	90,08%
4	Tiempo de atención web y chat	50 seg	100%
5	Tiempo de atención video llamada	70 seg	100%
6	Tiempo de atención correo electrónico	90%	100%
7	Queja servicios BPO	2%	0%
8	Nivel de satisfacción de usuario final	85%	91,13%
9	Rotación	10%	4%
10	TMO	0:10:00	0:09:17
11	Eficacia	95%	97,13%
12	Ocupación canales (Telefónico, chat, web) Entrantes	80%	82,02%
13	Ocupación canales (Telefónico, chat, web) Salientes	N/A	N/A
14	Precisión error crítico usuario final	95%	98,5%
15	Precisión error crítico negocio	95%	98,3%
16	Auditoria efectuada por la entidad compradora	10%	100%
17	ECA	80%	%

Se recibieron 8 quejas, de las cuales 1 fue atribuible a la línea 195

- ✓ Ciudadana María Esther Barrios quien es recurrente, interpone un total de **4 quejas, es decir el 50% de participación de las quejas fue de la ciudadana, ninguna es atribuible al embajador**
- ✓ Una queja fue determinada como procedente para la asesora Lizvet Gisela Mosquera, Correspondiente al radicado No. 4417252026. Al realizar la trazabilidad del caso, se evidenció que durante el diligenciamiento del formulario de la UAESP se registró información errónea

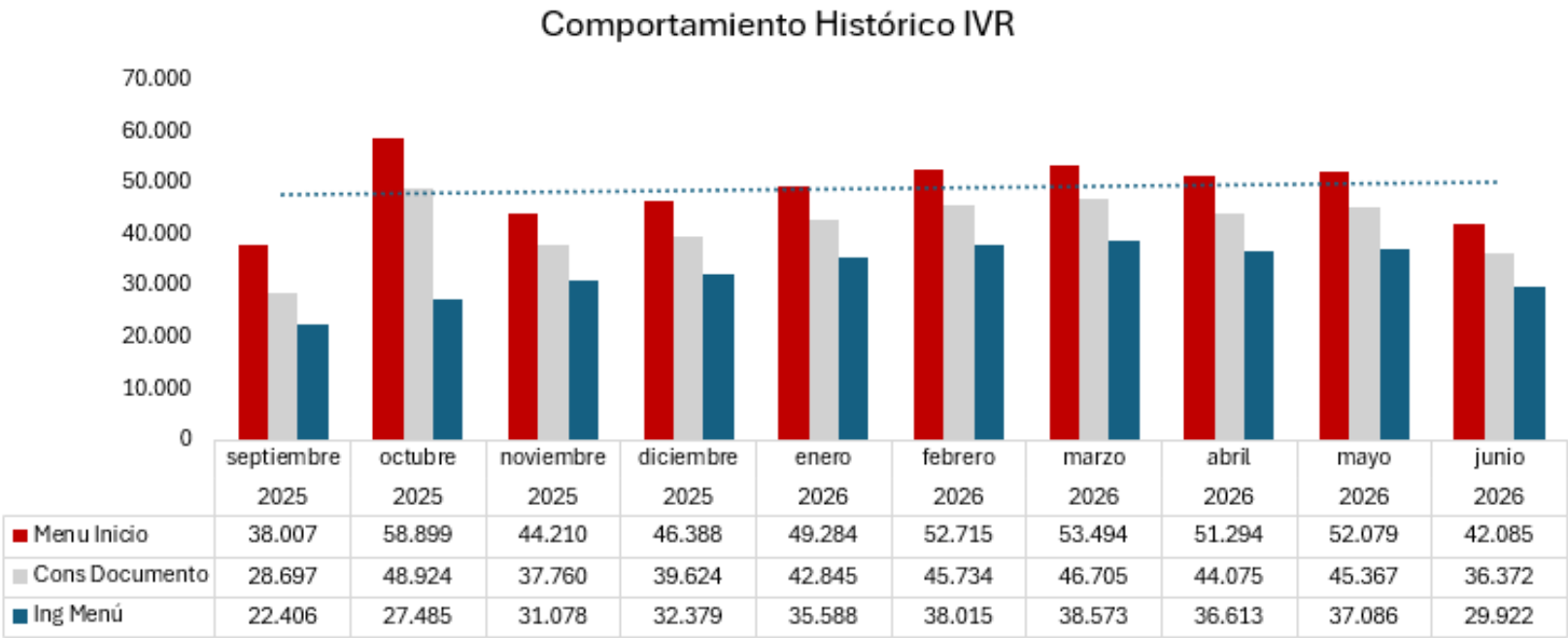
Orden del día

Comité técnico Secretaría General



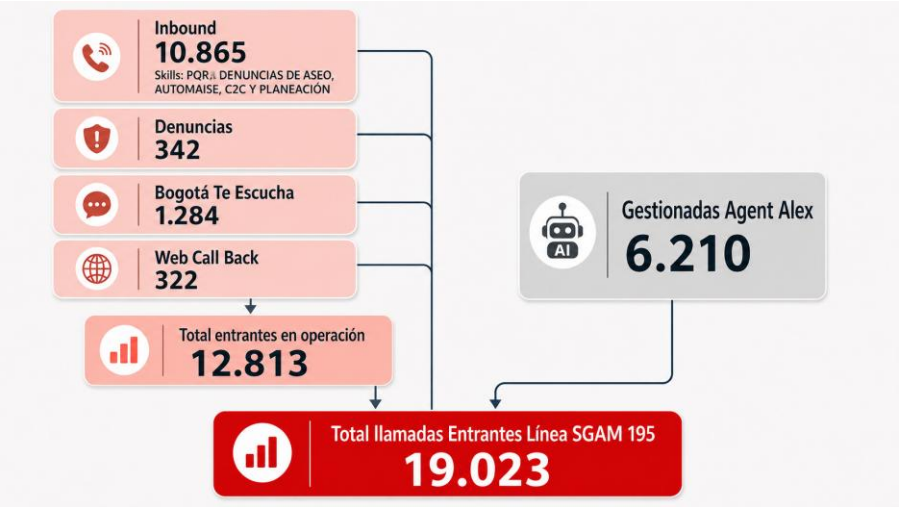
2. Resultados canales de atención y proyección Junio_2026

Septiembre 9 del 2025 al 30 de Junio 2026

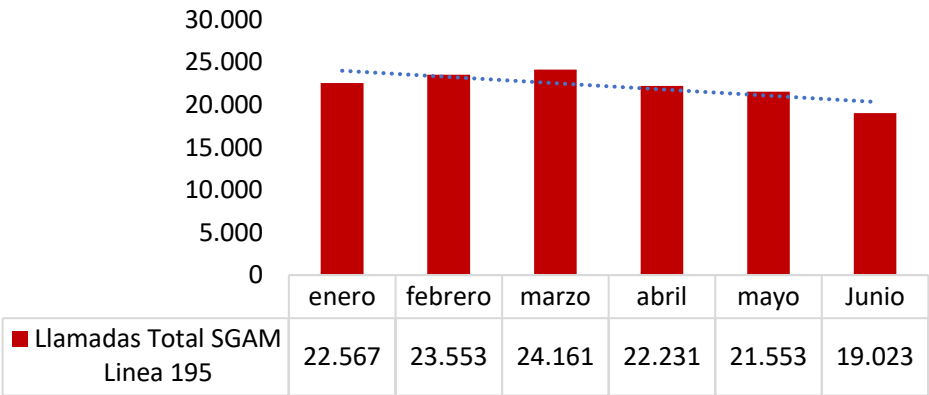


✓ Se muestra histórico de IVR teniendo en cuenta las tres VDN de ingreso (Menú inicio, Cons Documento, Ingreso Menú).

Trafico total de llamadas



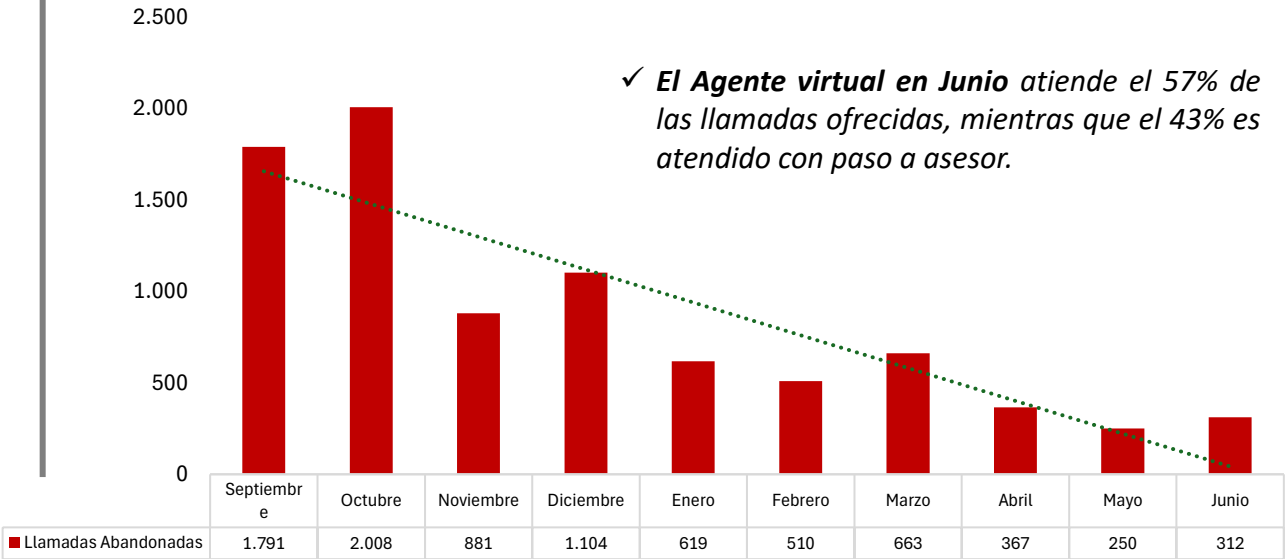
Total Llamadas entrantes SGAM Línea 195



Gestión Alex

IA Agent Alex			
Indicadores	Abril	Mayo	Junio
Ofrecidas	14.361	13.504	12.025
Gestionadas Alex	6.108	6.637	6.210
Paso Asesor	8.253	6.867	5.815
Abandonadas	0	0	0
TMO	10:55	10:00	09:52
%Gestionadas Alex	42,5 %	49,1 %	51,6 %
%Paso Asesor	57,5 %	50,9 %	48,4 %
%Nivel Atención	100,0 %	100,0 %	100,0 %
%Abandono	0,0 %	0,0 %	0,0 %

Llamadas Abandonadas



ANÁLISIS GENERAL (Todos los skills)

CANALES LINEA 195



Junio, 2026														
Canal	Llamadas Entrantes	Llamadas Contestadas	Llamadas Proyectadas	% Desviación	Llamadas Abandonadas	Llamadas Umbral	Abandonadas Umbral	%Nivel de Servicio	% Nivel de atención	%Nivel de abandono	TMO	Segundos en ACW	ASA	Ocupación
Inbound	10.865	10.553	10.666	1,87%	312	9.787	230	90,08 %	97,13 %	2,87 %	0:09:17	4.642	0:00:07	82,02 %
Denuncias	342	325	392	-12,76%	17	315	9	92,11 %	95,03 %	4,97 %	0:06:06	114	0:00:03	18,29 %
Bogotá Te Escucha	1.284	1.263	1.412	-9,07%	21	1.238	6	96,42 %	98,36 %	1,64 %	0:18:15	154	0:00:03	70,68 %
Web Call Back	322	322	404	-20,30%	0	293	0	90,99 %	100,00 %	0,00 %	0:04:33	165	0:00:07	73,25 %
Totales	12.813	12.463	12.874	-0,47%	350	11.633	245							

****Corte 30 de Junio de 2026****

****Comportamiento de llamadas por skill Inbound****

SKILL	MES	abril	mayo	junio
SGAM_1_1_PQR	Llamadas Entrantes	2.673	2.753	2.289
	Llamadas Contestadas	2.564	2.639	2.185
SGAM_2_TRAMITES Y SERVICIOS	Llamadas Entrantes	1.215	261	0
	Llamadas Contestadas	1.118	243	0
SGAM_AUTOMAISE	Llamadas Entrantes	8.280	6.910	5.838
	Llamadas Contestadas	8.206	6.866	5.750
SGAM_8_ASEO DENUNCIAS	Llamadas Entrantes	1.325	2.069	2.169
	Llamadas Contestadas	1.272	2.015	2.083
SGAM_PLANEACION	Llamadas Entrantes	273	215	129
	Llamadas Contestadas	272	212	128

Inbound: concentra el 85% de la demanda recibida, este canal continua siendo el canal prioritario para la gestión y optimización de los recursos. sin excluir la atención de los otros servicios

La operación en Junio de 2026 muestra un desempeño sobresaliente, con una demanda total alineada a la planeación (Variación de solo -0,47%), niveles de atención superiores al 97% y un abandono controlado de 2.25%.

Durante el mes se presentaron picos de llamada principalmente los días de la transmisión del partido de Colombia por temas de boletería donde se efectuaron refuerzos en franjas horarias especificas para evitar impacto en los indicadores.

SGAM LÍNEA 195



Outsourcing

INDICADORES INBOUND

COMPORTAMIENTO ÚLTIMO TRIMESTRE



Indicadores	Abril	Mayo	Junio
Llamadas Ofrecidas	14.321	12.569	10.865
Llamadas Contestadas	13.954	12.319	10.553
Llamadas Abandonadas	367	250	312
Llamadas Umbral	13.184	11.696	9.787
Abandonadas Des. Umbral	266	157	230
%Nivel de servicio	92,06 %	93,05 %	90,08 %
% Nivel de atención	97,44 %	98,01 %	97,13 %
%Nivel de abandono	2,56 %	1,99 %	2,87 %
TMO	0:09:14	0:08:50	0:09:17
segundos en ACW	6.259	8.154	4.642
ASA	0:00:05	0:00:05	0:00:07
Ocupación Días y Horarios Establecidos	81,41 %	80,56 %	82,02 %

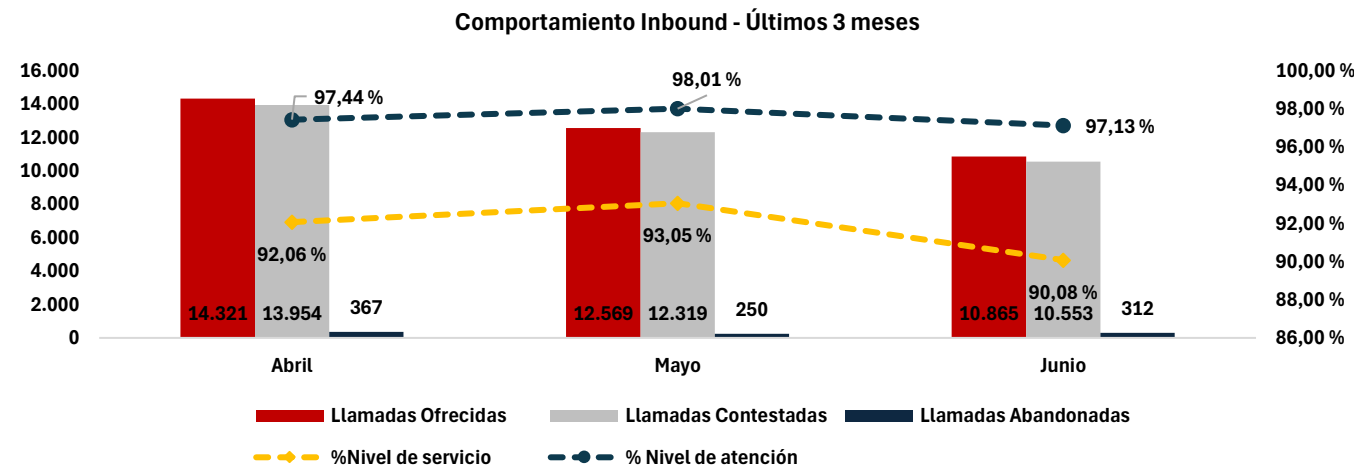
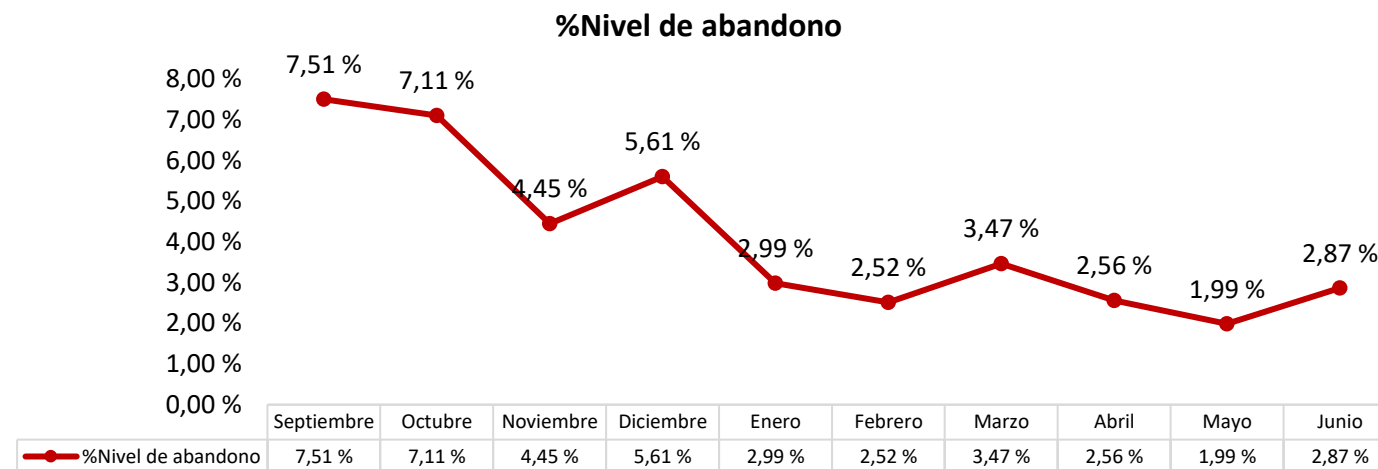
****Comportamiento Inbound PQR, C2C, Opción 8, planeación, Automaise****

Mejoras Significativa en ACW: Durante el mes de Junio, se identifica una reducción del **43,07% frente al mes de Mayo** terminando con un ACW de 4.642 correspondiente a 77 de minutos.

Ocupación controlada y estable, manteniéndose por encima del **80% en todos los periodos y alcanzando su mejor resultado en el Periodo de Junio (82,02 %).**

Durante el trimestre analizado se observa una disminución progresiva del volumen de llamadas ofrecidas (-24,13%), pasando de 14.321 en abril a 10.865 en junio.

SGAM LÍNEA 195



Outsourcing

INDICADORES BTE

COMPORTAMIENTO ÚLTIMO TRIMESTRE



Comportamiento BTE

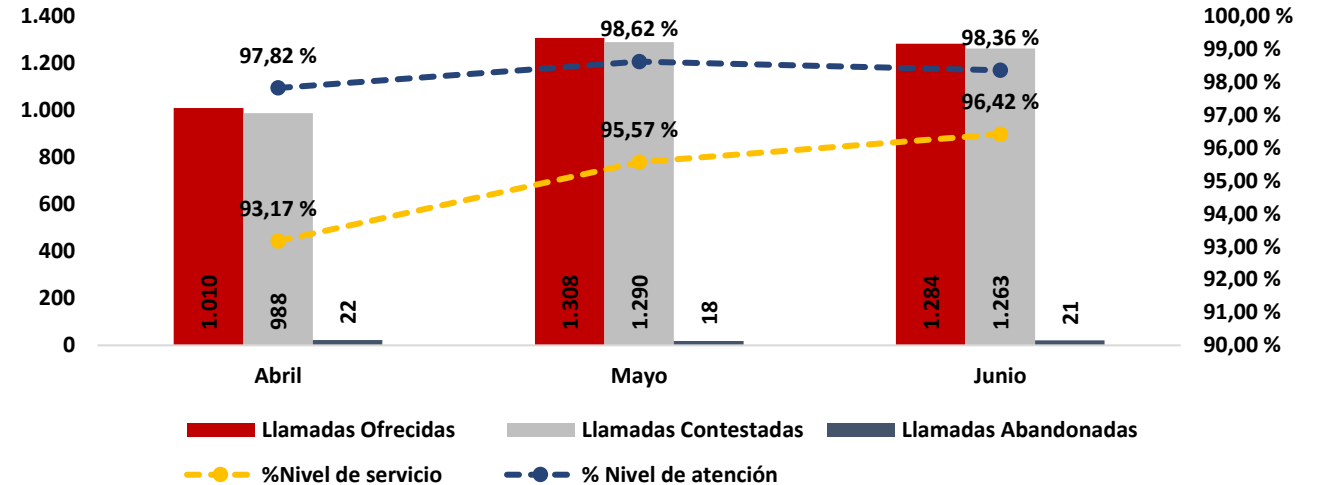
Bogotá te Escucha			
Indicadores	Abril	Mayo	Junio
Llamadas Ofrecidas	1.010	1.308	1.284
Llamadas Contestadas	988	1.290	1.263
Llamadas Abandonadas	22	18	21
Llamadas Umbral	941	1.250	1.238
Abandonadas Des. Umbral	10	9	6
%Nivel de servicio	93,17 %	95,57 %	96,42 %
% Nivel de atención	97,82 %	98,62 %	98,36 %
%Nivelde abandono	2,18 %	1,38 %	1,64 %
TMO	0:18:24	0:18:03	0:18:15
Segundos en ACW	177	419	154
ASA	0:00:06	0:00:06	0:00:03
Ocupacion	59,24 %	59,95 %	70,68 %

- ✓ La operación mostró un crecimiento del **27% en el volumen de llamadas ofrecidas** entre abril y junio, pasando de 1.010 a 1.284 contactos. Paralelamente, junio registró la **mayor ocupación operativa (70,68%)** y el **menor tiempo de ACW (154 segundos)**, reflejando mejoras en productividad y eficiencia

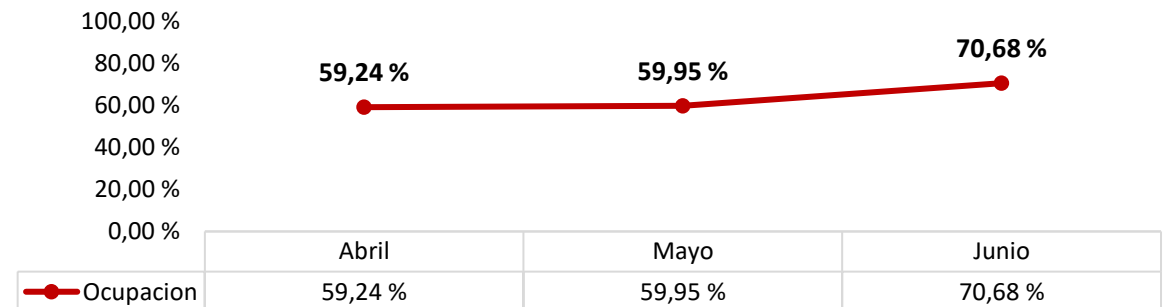
Acciones realizadas

1. Radicación de toda intención de petición
2. Radicación UAESP si no se ha dado respuesta y ya pasaron 5 días
3. Gestión Outbound para devolución de llamada FORMS BTE

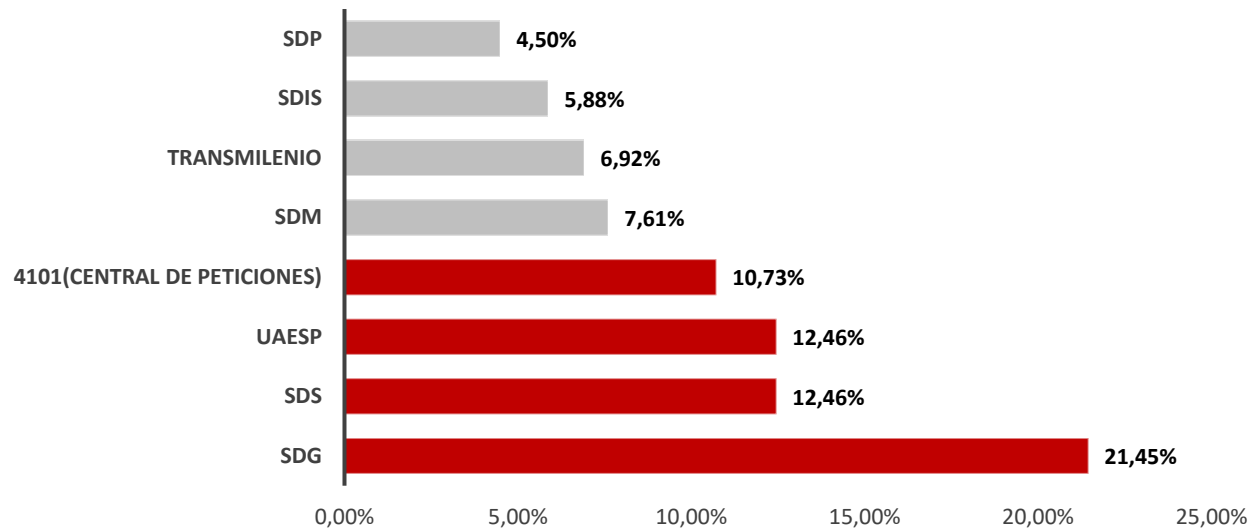
Comportamiento BTE - Últimos 3 meses



Ocupación Bogotá te Escucha



PETICIONES POR ENTIDAD _ JUNIO



Secretaria Distrital de Gobierno SDG

- ✓ Invasión del espacio público
- ✓ Obstrucción en la vía para paso peatonal
- ✓ Inspecciones a establecimientos de comercio
- ✓ Reporte de una construcción en un barrio sin contar con las licencias debidas
- ✓ La petición requiere la intervención de alguna Alcaldía local
- ✓ Temas relacionados con propiedades Horizontales
- ✓ Exceso de ruido

Secretaria Distrital de Salud

- ✓ Presencia de roedores y/o plagas
- ✓ Visitas a establecimientos o puesto ambulantes que no tienen salubridad adecuada
- ✓ Demora en traslados y procedimientos médicos
- ✓ Demora en la entrega de medicamentos
- ✓ Demora en asignación de citas médicas

Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos UAESP

- ✓ Demora en recolección de residuos de casa y voluminosos
- ✓ Demora en recolección de residuos en espacio público
- ✓ Arrojo clandestino de residuos ya sean de casa o voluminosos
- ✓ El operador de aseo no pasa a recoger los residuos
- ✓ Altos cobros en el servicio de aseo
- ✓ Falta de iluminación publica, quejas para reportar luminarias fundidas
- ✓ Reporte de poda de árboles en los parques que ejecuta el corte a través de los operadores de aseo locales

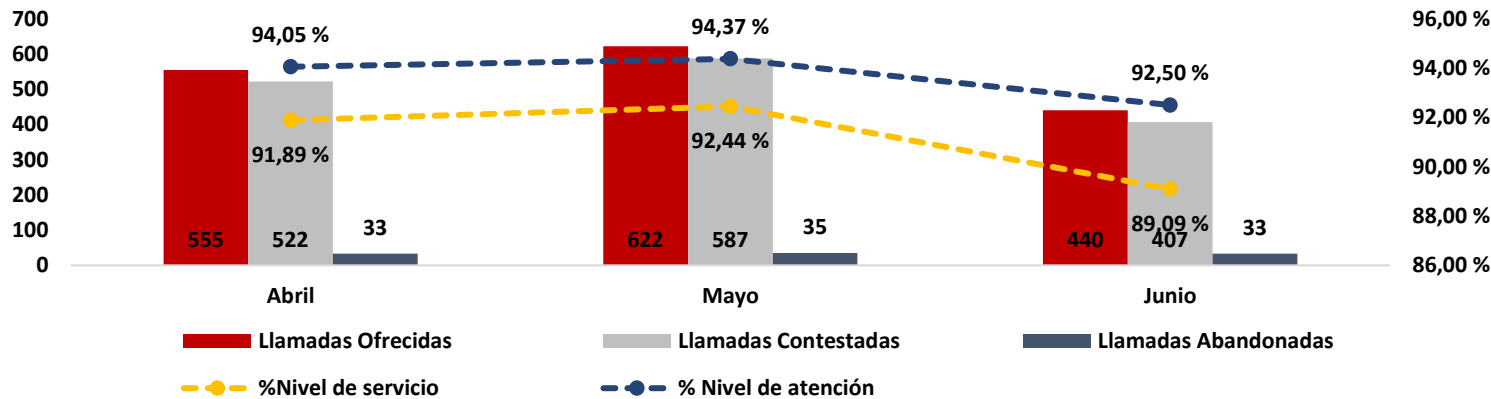
INDICADORES C2C

COMPORTAMIENTO ÚLTIMO TRIMESTRE



- ✓ Durante el período analizado se gestionaron **1.617 llamadas ofrecidas, con un volumen máximo en mayo (622)** y una disminución significativa en junio (-29,26% frente a mayo). A pesar de la reducción de demanda, los indicadores de servicio se mantuvieron cercanos al 90%
- ✓ El aumento de llamadas ofrecidas se evidenciaba cuando se fomentaba el uso del canal desde los CADE EXPRESS

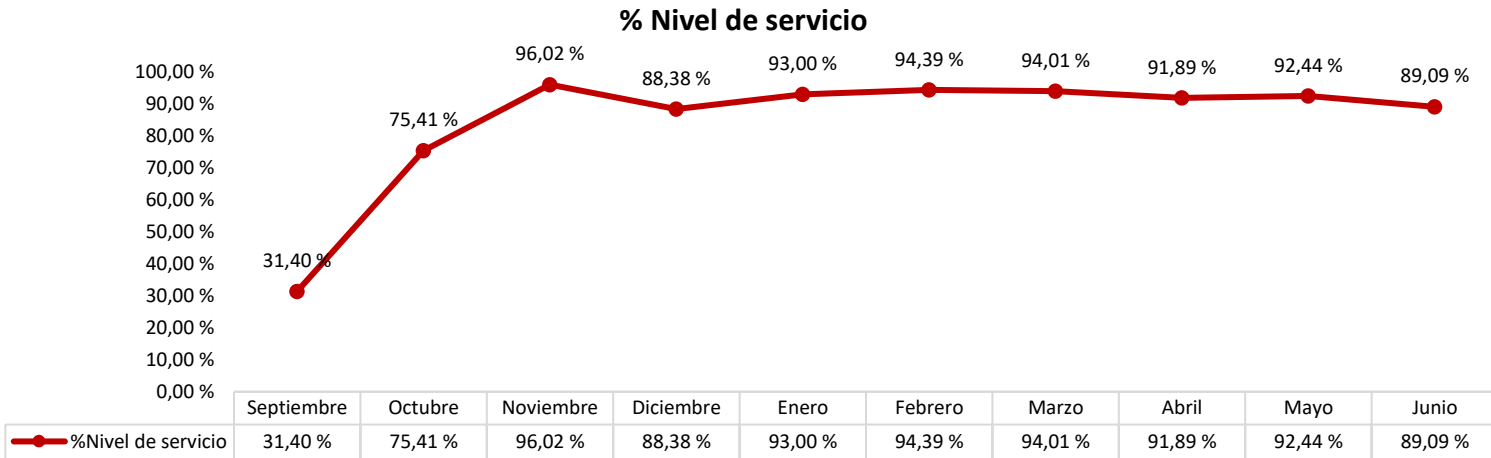
Comportamiento BTE - Últimos 3 meses



****Comportamiento C2C****

Indicadores	Abril	Mayo	Junio
Llamadas Ofrecidas	555	622	440
Llamadas Contestadas	522	587	407
Llamadas Abandonadas	33	35	33
Llamadas Umbral	510	575	392
Abandonadas Des. Umbral	21	21	21
%Nivel de servicio	91,89 %	92,44 %	89,09 %
% Nivel de atención	94,05 %	94,37 %	92,50 %
%Nivelde abandono	5,95 %	5,63 %	7,50 %
TMO	0:04:48	0:04:21	0:05:31
Segundos en ACW	147	521	245
ASA	0:00:03	0:00:03	0:00:03
Ocupacion	100,00 %	100,00 %	100,00 %

SGAM LÍNEA 195



Outsourcing

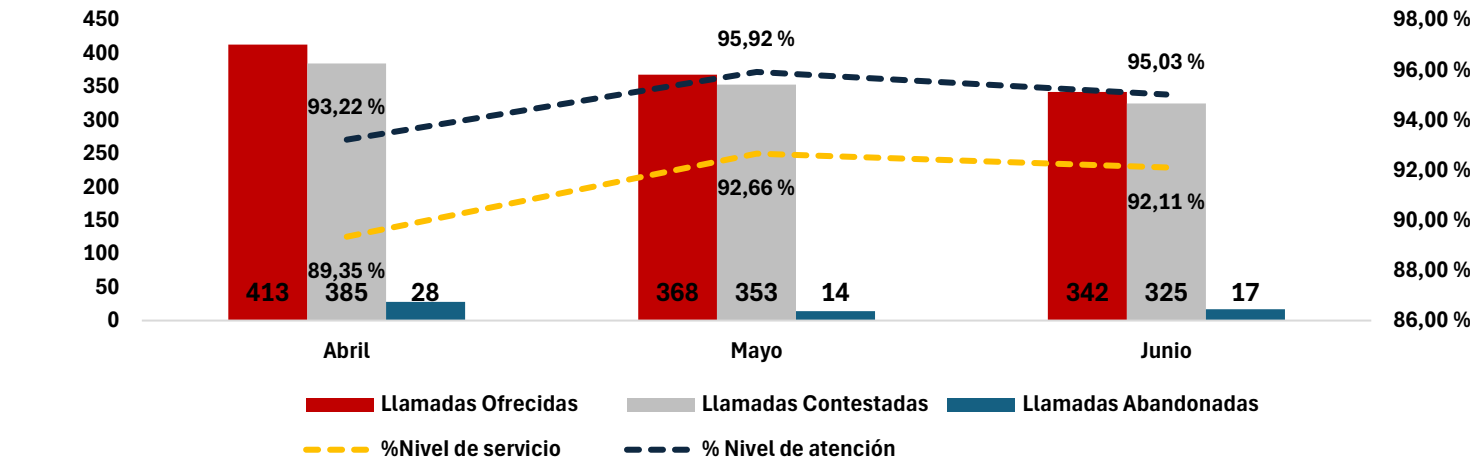


INDICADORES ANTICORRUPCION

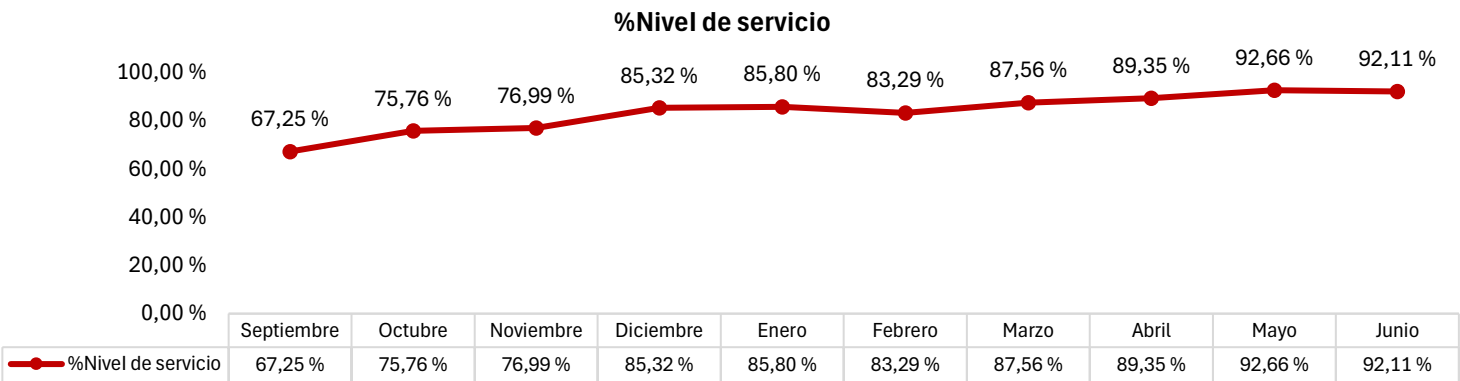
COMPORTAMIENTO ÚLTIMO TRIMESTRE



Comportamiento Canal Anticorrupción Últimos 3 meses



Comportamiento Anticorrupción Últimos 3 meses			
Indicadores	Abril	Mayo	Junio
Llamadas Ofrecidas	413	368	342
Llamadas Contestadas	385	353	325
Llamadas Abandonadas	28	14	17
Llamadas Umbral	369	341	315
Abandonadas Des. Umbral	14	7	9
%Nivel de servicio	89,35 %	92,66 %	92,11 %
% Nivel de atención	93,22 %	95,92 %	95,03 %
%Nivel de abandono	6,78 %	3,80 %	4,97 %
TMO	0:08:47	0:07:58	0:06:06
Segundos en ACW	55	39	114
ASA	0:00:07	0:00:04	0:00:03
Ocupacion	25,83 %	31,51 %	18,29 %



✓ Para Junio se destacan los avances en Nivel de Servicio (+3,09%), Nivel de Atención (+1,94%), reducción del ASA (-57,14%) y disminución del TMO (-30,51%) respecto a abril

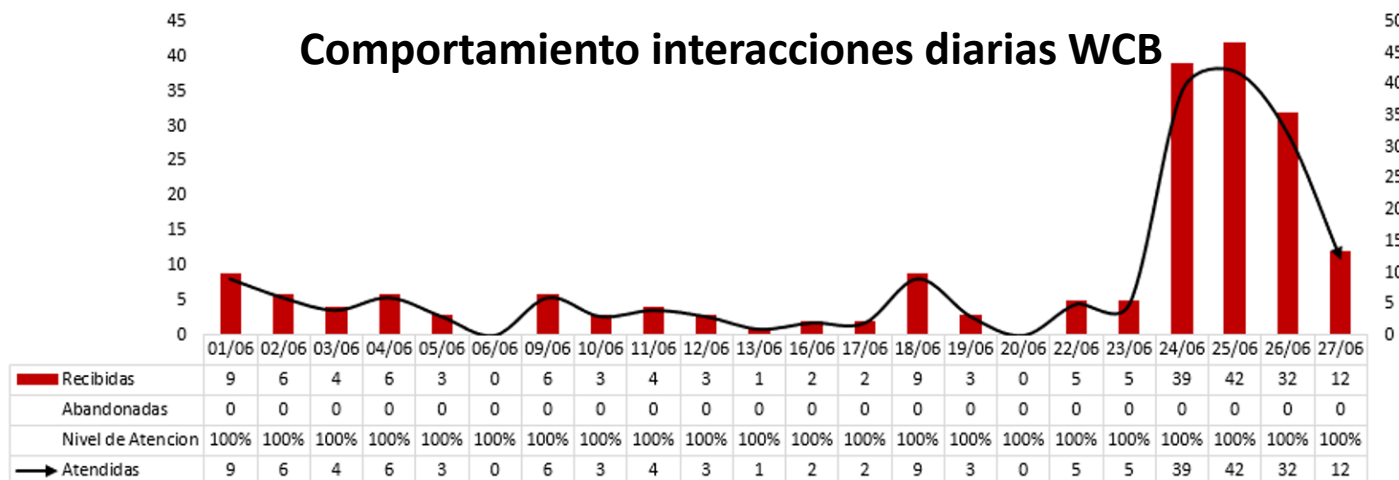
✓ Aunque el volumen de llamadas presentó una disminución progresiva del 17,19% entre abril y junio, la operación logró mejorar significativamente la velocidad de respuesta y los tiempos de atención.

SGAM LÍNEA 195



Outsourcing

Comportamiento interacciones diarias WCB

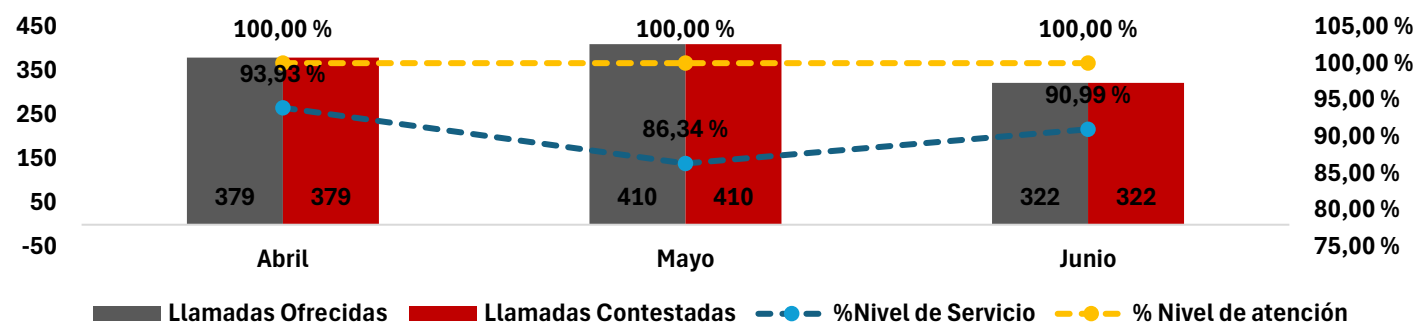


**Comportamiento WCB **

Indicadores	Abril		Mayo		Junio	
	Totales	Reales	Totales	Reales	Totales	Reales
Llamadas Ofrecidas	379	184	410	180	322	196
Llamadas Contestadas	379	184	410	180	322	196
Llamadas Abandonadas	0	0	0	0	0	0
% Nivel de Servicio	93,93%		86,34%		90,99%	
% Nivel de atención	100,00%		100,00%		100,00%	

- ✓ Aunque el volumen de llamadas presentó una **disminución del 15,04% entre abril y junio**, el comportamiento del Nivel de Servicio fue favorable, cerrando junio con una recuperación frente a mayo y manteniéndose por encima del 90%.
- ✓ Se identifica buen tráfico de llamadas cuando se fomenta desde el CADE EXPRESS

Comportamiento Web Call Back (WCB) - Últimos 3 meses

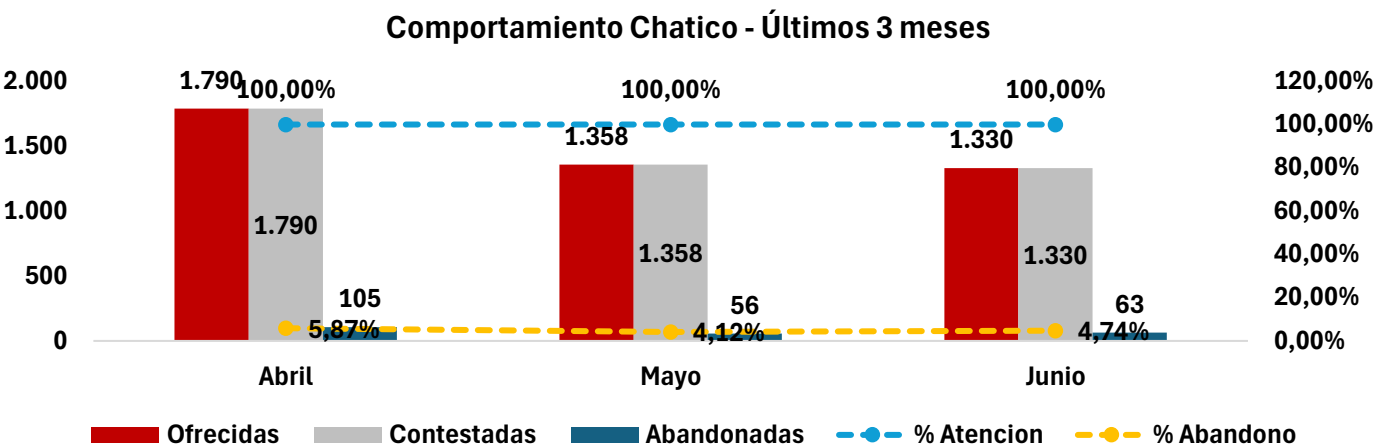


INDICADORES CHATICO

COMPORTAMIENTO ÚLTIMO TRIMESTRE



- ✓ Durante el trimestre se gestionaron 4.478 chat ofrecidos, observándose una reducción progresiva del volumen de contactos desde abril hasta junio (-25,70%).
- ✓ El indicador de abandono presentó una mejora significativa en mayo, alcanzando su punto más bajo (4,12%), aunque en junio se observó un leve incremento hasta 4,74%. En términos generales, la gestión mantiene un desempeño estable y consistente en la atención de usuarios.



Comportamiento Chatico

Indicador	Abril	Mayo	Junio
Ofrecidas	1.790	1.358	1.330
Contestadas	1.790	1.358	1.330
Abandonadas	105	56	63
% Atencion	100,00%	100,00%	100,00%
% Abandono	5,87%	4,12%	4,74%

Chatico	
Indicadores	Junio
Ofrecidas	1.330
Contestadas	1.330
Abandonado Total	63
Abandono Ciudadano	53
Abandono Embajador	10
% Atención	100,00%

INDICADORES VIDEO LLAMADA

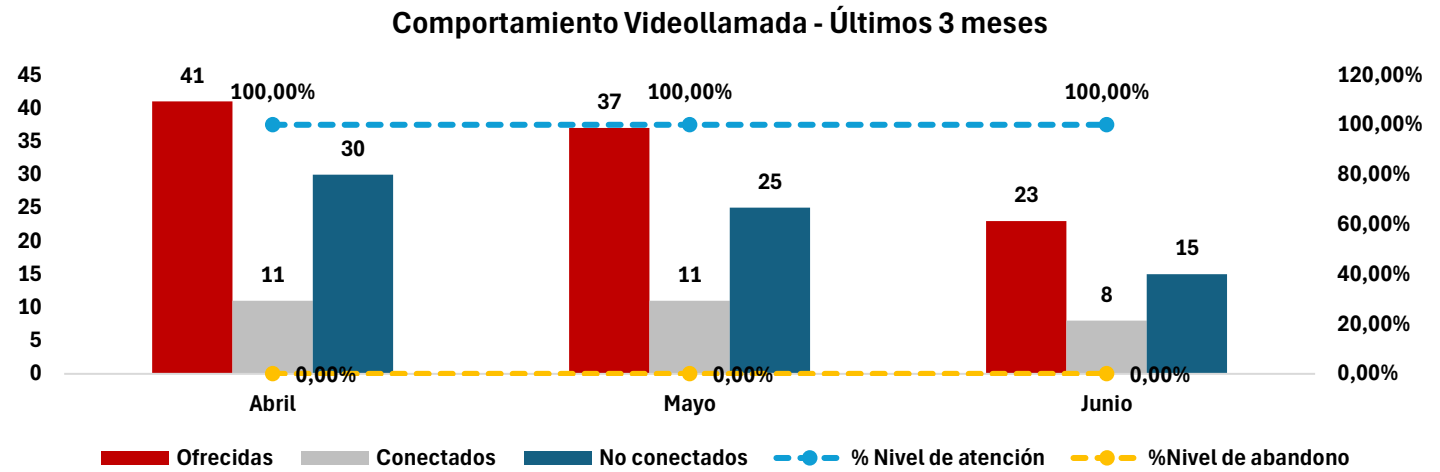
COMPORTAMIENTO ÚLTIMO TRIMESTRE

****Comportamiento video llamada****

Videollamada			
Indicadores	Abril	Mayo	Junio
Ofrecidas	41	37	23
Conectados	11	11	8
No conectados	30	25	15
% Nivel de atención	100,00%	100,00%	100,00%
%Nivel de abandono	0,00%	0,00%	0,00%

**USUARIO CON DISCAPACIDAD
(AUDITIVA) 1 DE LAS 8 AGENDAS
ATENDIDAS**

Durante el trimestre se han agendado **101 solicitudes de videollamada**, de las cuales **30 lograron conexión efectiva**, representando una tasa de conexión acumulada del 29,70%. La demanda presentó una disminución progresiva, pasando de 41 solicitudes en abril a 23 en junio (-43,90%).



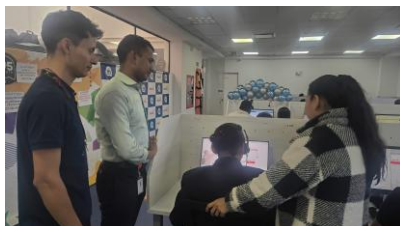
****Detalle comportamiento Junio****

Canal	Citas Agendadas	Videollamada s Prueba	Atendidas (sin prueba)	Exitosas (sin prueba)	No Exitosas (sin prueba)	% Nivel de atención	%Nivel de abandono
Videollamada	57	36	23	8	15	100,00%	0,00%

Operativas

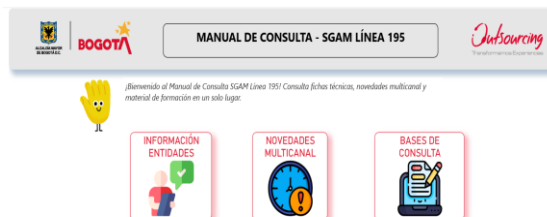
Tomas Operativas de Verificación: Se implementaron jornadas de control en piso con el fin de auditar que los agentes contaran con las herramientas y aplicativos de consulta abiertos

Cliente incognito : Esta estrategia se enfocó en realizar cliente incognito de los temas que impactan el día a día.



Desempeño

Herramienta de consulta:
Implementación de la herramienta de consulta con el fin de Optimizar el acceso a la información y asegurar la disponibilidad de la herramienta para los agentes, aportando en el incremento de la eficiencia operativa, reducir los tiempos de atención y garantizar la calidad de las respuestas brindadas al ciudadano



Control

Malla: Optimización de la asignación de turnos según los picos de demanda identificados en los diferentes canales.

Seguimiento:
Acompañamiento para agentes con desviaciones en indicadores clave (TMO, calidad y ocupación)

Nombres	Coordinador	ec_coordinador	Fecha	Día	INGRESO	SALIDA
ILVARO ALEXANDER GUZMAN	YENNY MILENA GONZALEZ CABRIA	0	13/07/2025	Lunes	0:00	0:00
ILVARO ALEXANDER GUZMAN	YENNY MILENA GONZALEZ CABRIA	0	14/07/2025	Martes	7:00	15:30
ILVARO ALEXANDER GUZMAN	YENNY MILENA GONZALEZ CABRIA	0	15/07/2025	Miércoles	7:00	15:30
ILVARO ALEXANDER GUZMAN	YENNY MILENA GONZALEZ CABRIA	0	16/07/2025	Jueves	7:00	15:30
ILVARO ALEXANDER GUZMAN	YENNY MILENA GONZALEZ CABRIA	0	17/07/2025	Viernes	7:00	15:30
ILVARO ALEXANDER GUZMAN	YENNY MILENA GONZALEZ CABRIA	0	18/07/2025	Sábado	7:00	12:00
ILVARO ALEXANDER GUZMAN	YENNY MILENA GONZALEZ CABRIA	0	19/07/2025	Domingo	0:00	0:00

Bienestar

Reconocimiento:
Ejecución de actividades de reconocimiento al desempeño (Felicitaciones recibas por ciudadano, mejores resultados por equipo)

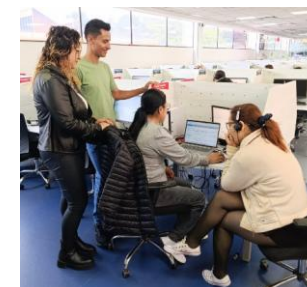
Promoción de campañas
Desarrollo de jornadas de bienestar enfocadas en manejo del estrés y salud mental (Baile liderado por calidad), actividades dentro del equipo



Calidad

Hallazgos ENC – EC:
Socialización de hallazgos de calidad con planes de mejora individual por asesor y grupales

Protocolos:
Actualización de los protocolos de atención al ciudadano con enfoque en experiencia del usuario y casuísticas diarias de la línea



Orden del día

Comité técnico Secretaría General

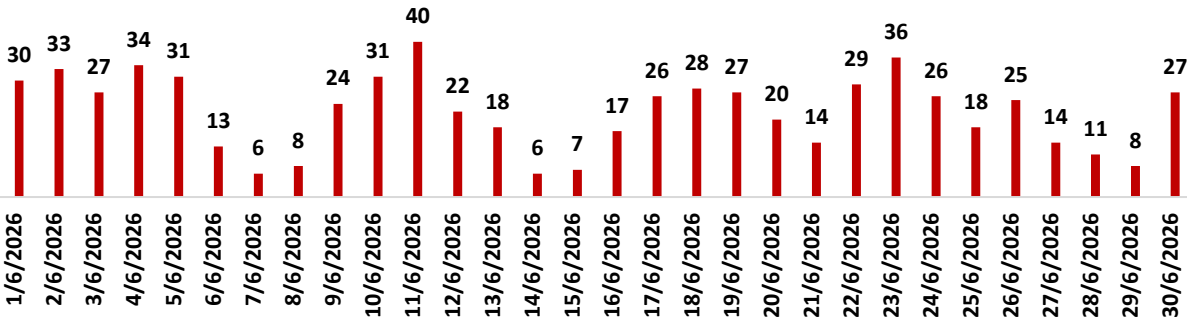


3. Gestión Campañas

GESTIÓN SMS: INFOBIP

656 SMS Chatico

Comportamiento Diario Chatico



SMS VOICEBOT		
Fecha	Campañas	Cantidad
junio-2026	Sgam SMS Voicebot	5.157

✓ SMS Módulos: 197 registros

Total SMS Junio
176.206

SMS		
Fecha	Campañas	Cantidad
1/6/2026	01062026_Acueduto	4
1/6/2026	01062026_Dirección de Reparación Integral Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación_Solicitud SMS- Convocatoria Feria de Vivienda_SMS	4872
1/6/2026	01062026_Secretaría Distrital de Desarrollo Económico_Solicitud SMS- Flinvitación Webinar Lidertesas_SMS	30
2/6/2026	02062026_Acueduto	8
2/6/2026	02062026_Secretaría Distrital de Desarrollo Económico_Solicitud SMS- Invitación llenar cuestionario de salida_SMS	112
3/6/2026	03062026_Acueduto	4
4/6/2026	04062026_Acueduto	4
4/6/2026	04062026_Secretaría Distrital de Desarrollo Económico_Solicitud SMS- Innovers-5 de Junio -Mensaje 2_SMS	870
5/6/2026	05062026_Acueduto	4
5/6/2026	05062026_Dirección de Reparación Integral Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación_Solicitud SMS- Usme Comedor Comunitario - BASE 2_SMS	234
5/6/2026	05062026_Dirección de Reparación Integral Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación_Solicitud SMS- Ciudad Bolivar Comedor Comunitario -BASE 1_SMS	11712
9/6/2026	09062026_Acueduto	8
9/6/2026	09062026_Secretaría General_Solicitud SMS- Campaña Invitación inscribirse al espacio gratuito de formación certificable en el sector gastrobar_SMS	16072
11/6/2026	11062026_Consejo Distrital de Paz, Reconciliación, Convivencia y Transformación de Conflictos_Solicitud SMS- Elecciones Consejo Distrital de Paz_SMS	700
12/6/2026	12062026_Acueduto	4
12/6/2026	12062026_Secretaría de Desarrollo Económico_Solicitud SMS- Jóvenes emprendedores (18 a 28 años) que ya iniciaron su negocio_SMS	248
12/6/2026	12062026_Secretaría de Desarrollo Económico_Solicitud SMS- Mujeres emprendedoras de Bogotá en etapas de nacimiento empresarial_SMS	124
17/6/2026	17062026_Acueduto	8
17/6/2026	17062026_Secretaría Distrital de Desarrollo Económico_Solicitud SMS- Lidertesas-Junio_SMS	3188
18/6/2026	18062026_FONCEP_Solicitud SMS- campaña Tercer Diálogo Ciudadano - Mensaje1_SMS	46816
18/6/2026	18062026_FONCEP_Solicitud SMS- campaña Tercer Diálogo Ciudadano - Mensaje2_SMS	46820
22/6/2026	22062026_Acueduto	12
22/6/2026	22062026_Secretaria de Desarrollo Economico_Solicitud SMS- -JUNIO-LIDERTESAS RECORDATORIO_SMS	3188
26/6/2026	26062026_FONCEP_Campaña Medalla al espíritu solidario - Mensaje 1_SMS	35154
Total		170.196

En total 16 campañas

✓ Contactos generados: 43.641

✓ Efectividad promedio: 93,83%

Efectivos
Campañas
170.196

Outsourcing

GESTIÓN MAILING

MAILING		
Fecha	Campañas	Cantidad
1/06/2026	01062026_SANDRA_marioferneymesaescobar@gmail.com	2
2/06/2026	02062026_SANDRA_andreavillalobos29@gmail.com	2
9/06/2026	Envio Oficial Gastro Bar 9 Junio	1.871
11/06/2026	11062026_SANDRA_jicray777@hotmail.com	2
16/06/2026	17062026_Secretaría General_Solicitud Mailing- Evento transmisión del partido de la Selección Colombia_MAIL	96
17/06/2026	17062026_SANDRA_consuelo.semipaz@gmail.com	2
17/06/2026	17062026_Secretaría General_Solicitud Mailing- Evento transmisión del partido de la Selección Colombia_MAIL	951
22/06/2026	23062026_Secretaría General_Solicitud Mailing- Evento transmisión del partido de la Selección Colombia_MAIL	94
23/06/2026	23062026_Secretaría General_Solicitud Mailing- Evento transmisión del partido de la Selección Colombia_MAIL	458
24/06/2026	24062026_SANDRA_ealeje@hotmail.com	2
25/06/2026	25062026_SANDRA_lcastanoc13@gmail.com	2
25/06/2026	25062026_SANDRA_lenin79294@hotmail.com	2
25/06/2026	27062026_Secretaría General_Solicitud Mailing- Evento transmisión del partido de la Selección Colombia_MAIL	161
26/06/2026	27062026_Secretaría General_Solicitud Mailing- Evento transmisión del partido de la Selección Colombia_MAIL	115
27/06/2026	27062026_Secretaría General_Solicitud Mailing- Evento transmisión del partido de la Selección Colombia_MAIL	201
Total		3.961

Se desarrollaron cinco campañas de mailing, obteniendo los siguientes resultados:

- ✓ Correos enviados: **3.961**
- ✓ Correos entregados: **3.961**
- ✓ Efectividad promedio: **94,15%**

Camapaña	Fecha	Cantidad de efectivos	Contactos	% efectividad	valor
Solicitud SMS- Campaña Invitación inscribirse al espacio gratuito de formación certificable en el sector gastrobar	9/06/2026	1.871	1.871	93,22%	\$ 3.231,27
Solicitud Mailing- Evento transmisión del partido de la Selección Colombia	17/06/2026	1047	1047	93,15%	\$ 1.685,67
Solicitud Mailing- Evento transmisión del partido de la Selección Colombia	23/06/2026	552	552	91,39%	\$ 888,72
Solicitud Mailing- Evento transmisión del partido de la Selección Colombia	27/06/2026	477	477	92,98%	\$ 767,97
Mailing Multicanal	30/06/2026	14	14	100%	\$ 22,54
Totales		3.961	3.961	94,15%	\$ 6.596,17

Orden del día

Comité técnico Secretaría General



4. Resultado encuesta de satisfacción

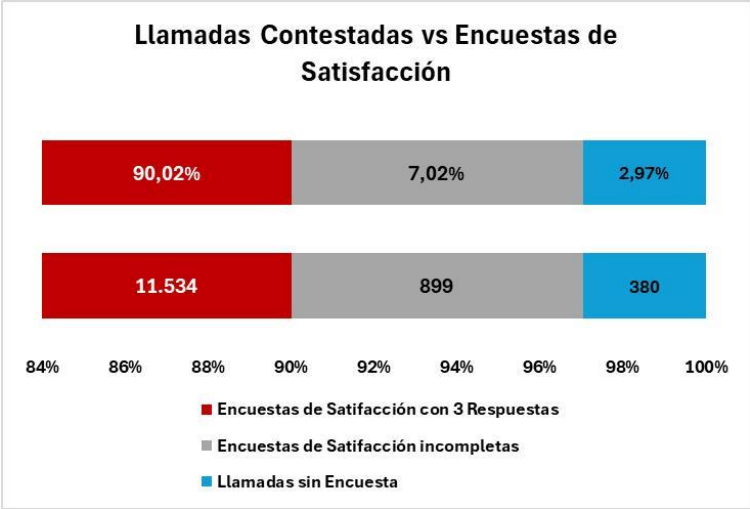
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

****Total encuestas Corte 30 de Junio****

Comportamiento Encuestas Junio	Cantidad	%
Encuestas de Satisfacción con 3 Respuestas	11.534	92,55%
Encuestas de Satisfacción incompletas	899	7,21%
Llamadas sin Encuesta	380	0,24%
Llamadas Contestadas Junio	12.813	100,00%

****Detalle Encuestas con tres respuestas****

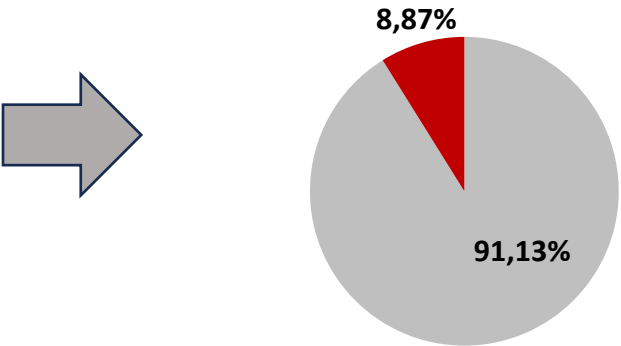
Encuestas de Satisfacción con 3 Respuestas		
Respuesta	Cantidad	%
Muy Satisfecho	9.994	86,65%
Satisfecho	659	5,71%
Neutro	160	1,39%
Insatisfecho	80	0,69%
Muy Insatisfecho	641	5,56%
Total general	11.534	100%



****Detalle encuestas incompletas****

Encuestas de Satisfacción Incompletas		
Respuesta	Cantidad	%
Muy Satisfecho	657	73,08%
Satisfecho	59	6,56%
Neutro	24	2,67%
Insatisfecho	23	2,56%
Muy Insatisfecho	136	15,13%
Total general	899	100%

Nota Global Encuestas de Satisfacción



Orden del día

Comité técnico Secretaría General



5. Calidad y formación



CALIDAD

Valoramos la experiencia

By *Outsourcing*

INDICADORES CALIDAD

Durante el mes de junio 2026 se efectuaron 906 monitoreos. Estas valoraciones permiten identificar patrones de desempeño y oportunidades en la gestión operativa.



Gráfico 1 ANS Calidad

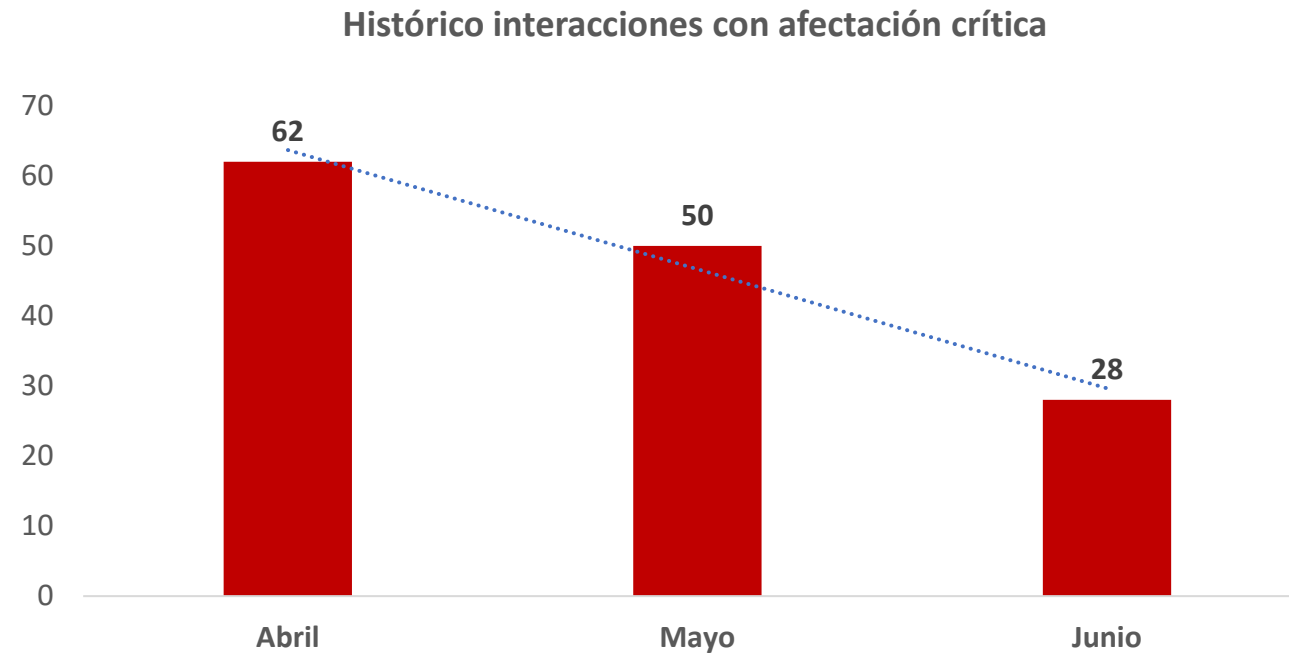
SGAM LÍNEA 195

Fuente:

[Microsoft Power BI](#)

INDICADORES CALIDAD

Resultados de interacciones con ERROR CRÍTICO del último trimestre 2026.



- ✓ En el mes de abril se obtuvo 62 interacciones con afectación crítica, en mayo se obtuvo 50, se identifica una disminución de **19,35%**.
- ✓ En el mes de mayo se obtuvo 50 interacciones con afectación crítica, en junio se obtuvo 28, se identifica una disminución de **44%**.

Gráfico 1 ANS Calidad

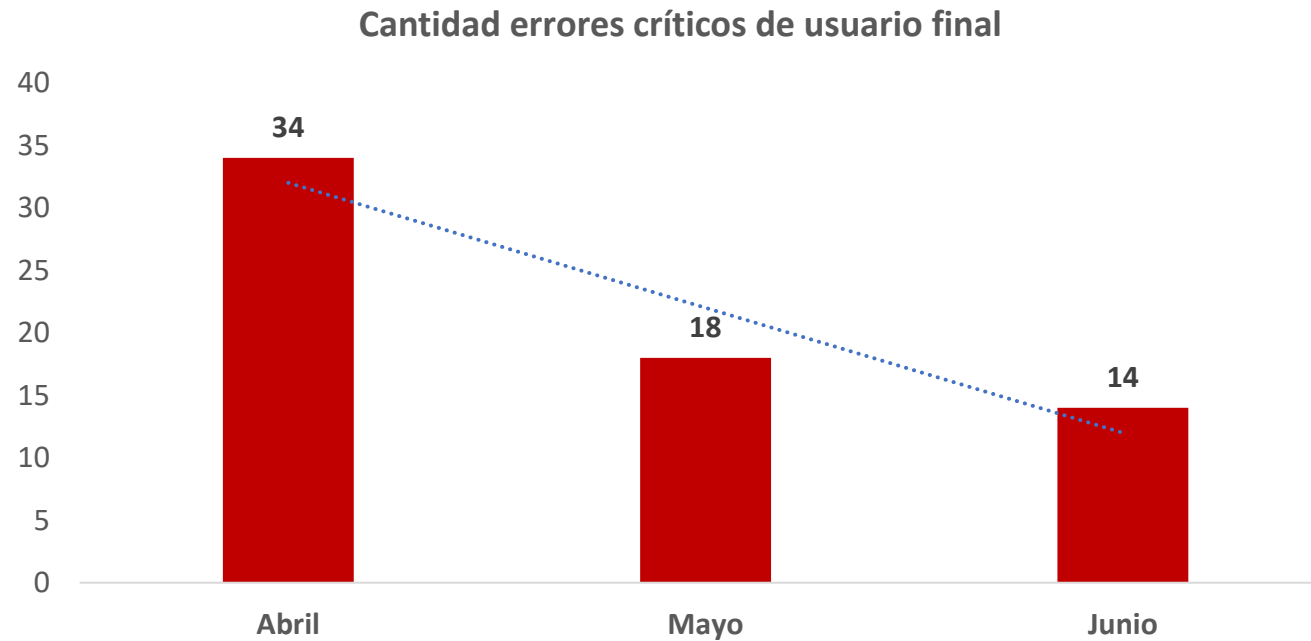
SGAM LÍNEA 195

Fuente:

[Microsoft Power BI](#)

INDICADORES CALIDAD

Cantidad de **ERRORES CRÍTICOS DE USUARIO FINAL** del último trimestre 2026.



- ✓ En el mes de abril se obtuvo 34 interacciones con **ECUF**, en mayo se obtuvo 18, se identifica una disminución de **47,05%**.
- ✓ En el mes de mayo se obtuvo 18 interacciones con **ECUF**, en junio se obtuvo 14, se identifica una disminución de **22,22%**.

Gráfico 1 ANS Calidad

SGAM LÍNEA 195

Fuente:

[Microsoft Power BI](#)

ÍTEMS CON OPORTUNIDADES DE MEJORA EC.

AFECTACIONES CON ERROR CRÍTICO - JUNIO 2026		
Ítem Afectado	Cantidad	%Ítem Afectado
GEOREFERENCIACIÓN DE LA CONSULTA	8	27,59%
REGISTRO DE PLANTILLA CARACTERIZACIÓN	7	24,14%
ASESORÍA Y ENTREGA DE INFORMACIÓN	4	13,79%
TIPIFICACIÓN DE LA GESTIÓN	4	13,79%
PREGUNTAS FILTRO	2	6,90%
VALIDACIÓN Y REGISTRO DE DATOS	2	6,90%
CARACTERIZACIÓN	1	3,45%
FINALIZACIÓN COMUNICACIÓN	1	3,45%
Total	29	100,0%

Gráfico 2 Ítems afectados

- **Georreferenciación de la consulta y preguntas filtro:**
 - Omisión de la pregunta: ¿la consulta es para la ciudad de Bogotá?
- **Registro de plantilla y Caracterización:**
 - Se realiza la caracterización y no dejan la plantilla CARACTERIZACIÓN FECHA sino CARACTERIZACIÓN COMPLETA o dejan una plantilla diferente al escenario de la llamada o simplemente no registran ninguna plantilla.
- **Asesoría y entrega de información:**
 - No brindan canales de atención de la entidad.
 - Brindan de manera errada horarios de la RedCADE.
 - Desconoce el proceso de transferencia a Planeación II Nivel.
- **Tipificación:**
 - No registran el trámite o servicio relacionado a la consulta por no validar la lista de opciones en FINE o validar Portal Bogotá.
 - Agente remite a una entidad sin embargo, no lo tipifica.

TOP DE AGENTES CON MAYOR AFECTACIÓN DE ERROR CRÍTICO.

*Agentes con la mayor cantidad de errores críticos evidenciados en el mes de junio 2026.
Se genera seguimiento como estrategia enfocada en mejorar las oportunidades detectadas, fortaleciendo sus competencias.*

TOP AGENTE CON AFECTACIONES CRÍTICAS - JUNIO 2026	
Agente	Cantidad
YASMID CONSTANZA TORRES RINCON	4
GLORIA ELIZABETH BONILLA TOVAR	3
LIZVET GISELA MOSQUERA ORTIZ	3
ANGIE OYOLA	2
CRISTIAN DANIEL SANABRIA FONSECA	2
DERLI ROCIO BAQUERO SANDOVAL	2
MARIA PAULA HERNANDEZ ROJAS	2
YESMI CARDENAS	2

Cristian Sanabria, Maria Paula y Yesmi Cardenas se encuentran en seguimiento los demás agentes son personal contratado en el mes de junio.

FORMACION

Outsourcing
Solución al Primer Contacto®

SGAM LÍNEA 195



ACTIVIDADES FORMACIÓN 1 AL 30 JUNIO



CAPACITACIONES



Durante el **mes de junio** se desarrollaron **cuatro jornadas** de capacitación orientadas al fortalecimiento de las competencias específicas requeridas para la atención de los trámites de la **UAESP**, con énfasis en el correcto diligenciamiento del **formulario** para la solicitud de **recolección de escombros**. Adicionalmente, se socializaron el **Protocolo de Sistemas No Propios**, y los trámites de la **Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación**. Se formó a **seis asesores** para su transición a **Bogotá Te Escucha**.



ENTIDADES ABORDADAS



UAESP (Trámites)

Refuerzo y Diligenciamiento de Formulario Escombros



Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación

Trámites de la Entidad



Bogotá Te Escucha (Segmento)

Transición de 6 Asesores



NÚMERO DE JORNADAS

Total de jornadas formativas realizadas en junio.

4 Sesiones



AGENTES

Máxima participación registrada en una sola sesión.

52



ASESORES EN TRANSICIÓN

Asesores formados para el cambio al segmento de Bogotá Te Escucha.

6 Formados

★ Formación que **fortalece**, equipos que **transforman**, ciudadanos que **confían**. ★



PREGUNTA MÁS PENALIZADA - EVALUACIÓN MENSUAL



EVALUACIÓN JUNIO 2026



52

TOTAL AGENTES



7

AGENTES QUE FALLARON

(Suma de agentes que fallaron preguntas claves)



2

PREGUNTAS CON MAYOR
ÍNDICE DE ERROR

1

NÚMERO
PREGUNTA



AGENTES QUE
FALLARON

4



PREGUNTA

Un ciudadano se comunica con la Línea 195 indicando que necesita conocer un cambio reciente en el procedimiento de atención de una entidad distrital. Antes de brindar la información, el agente debe verificar si existe una actualización vigente.

Pregunta: ¿En qué sección del Manual de Consulta SGAM debe realizar primero la consulta?

- a. Información Entidades.
- b. Bases de Consulta.
- c. **Novedades Multicanal.**
- d. Directorio telefónico.

TIPO DE PREGUNTA

MANUAL DE CONSULTA (SGAM)



(Novedades de la Línea 195)

RESPUESTA CORRECTA

c. **Novedades Multicanal.**

10

NÚMERO
PREGUNTA



AGENTES QUE
FALLARON



3

PREGUNTA

El señor Carlos Rodríguez se encuentra incluido en el Registro Único de Víctimas (RUV) y llama a la Línea 195 porque necesita orientación sobre las entidades y servicios disponibles

Pregunta: ¿Qué debe informarle el agente?

- a. Que debe dirigirse exclusivamente a la Alcaldía Local de su residencia.
- b. Que únicamente puede recibir atención en la Unidad para las Víctimas.
- c. **Que puede acudir a los Centros de Encuentro para la Paz y la Integración Local,** donde encontrará oferta institucional distrital y nacional para víctimas.
- d. Que los servicios para víctimas solo se prestan mediante citas virtuales.

TIPO DE PREGUNTA

CONSEJERÍA DISTRITAL DE PAZ,
VÍCTIMAS Y RECONCILIACIÓN



(Trámites de la Entidad)

RESPUESTA CORRECTA

c. **Que puede acudir a los Centros...**



ANÁLISIS Y ACCIÓN. Las preguntas **1 y 10** presentaron el mayor índice de error. Esto evidencia oportunidades de mejora en la apropiación de contenidos del Manual de Consulta SGAM y los trámites de la Consejería Distrital de Paz. También en habilidades clave: lectura comprensiva, análisis y atención al detalle.



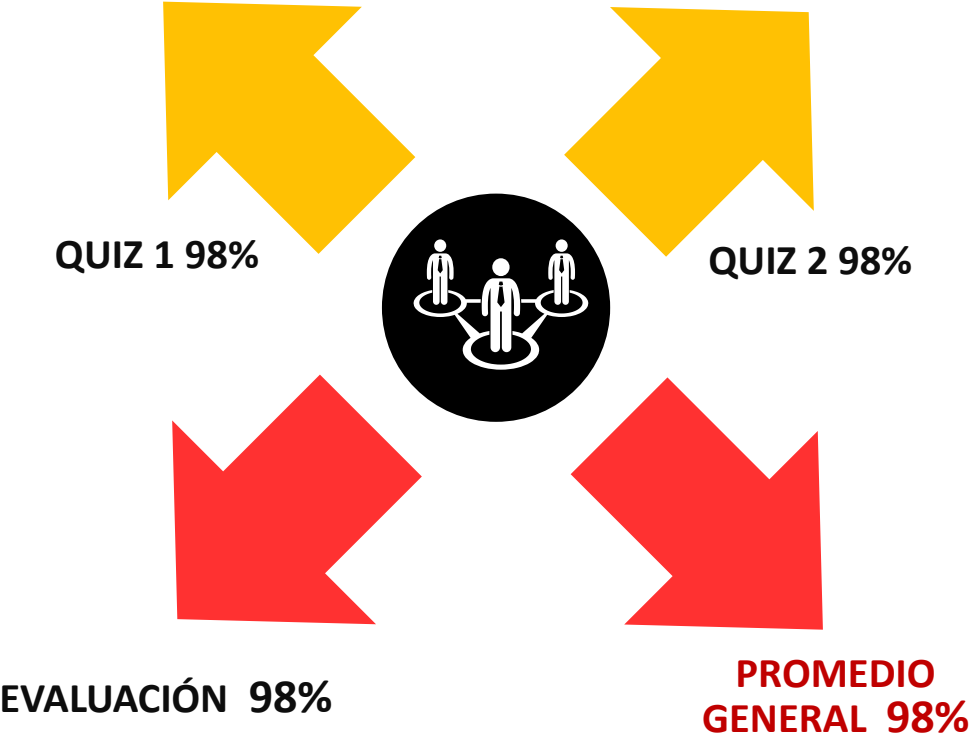
Se continuarán realizando refuerzos focalizados para fortalecer la apropiación del conocimiento y mejorar el desempeño de los agentes en los temas y habilidades identificados.

NOTAS FORMACIÓN

La disminución del 11% en los resultados de excelencia (Cuartil 1), bajando de 98% en mayo a 87% en junio.
 El aumento en las oportunidades de mejora, pasando de 1 sola persona en Cuartil 3 durante mayo, a 7 personas distribuidas entre los Cuartiles 3 y 4 durante junio.
 La aparición de notas críticas menores al 90% en junio, rango que en mayo se había mantenido en ceros.

MAYO DE 2026			
CUARTILES	NOTA	TOTAL PERSONAS	%
1	100%	56	98%
2	95% a 99%	0	0%
3	90% a 94%	1	2%
4	Menor a 90%	0	0%
TOTAL		57	100%

JUNIO DE 2026			
CUARTILES	NOTA	TOTAL PERSONAS	%
1	100%	45	87%
2	95% a 99%	0	0%
3	90% a 94%	5	9%
4	Menor a 90%	2	4%
TOTAL		52	100%



EVALUACIONES APLICADAS AL STAFF

INFORME MENSUAL

Durante el presente mes se diseñaron y aplicaron evaluaciones diferenciadas para el personal del staff, con el propósito de fortalecer y validar el nivel de apropiación de conocimientos de acuerdo con las funciones de cada rol.



Supervisores y Líderes de Calidad

La evaluación estuvo orientada a medir la apropiación, comprensión y validación de los conocimientos adquiridos, permitiendo identificar el nivel de dominio de los temas abordados y las oportunidades de fortalecimiento.



Formadores



La evaluación se enfocó en medir la retención de conocimientos, así como la capacidad de búsqueda, consulta y gestión de la información, competencias fundamentales para garantizar procesos de formación efectivos y alineados con las necesidades operativas.

RESULTADOS GENERALES

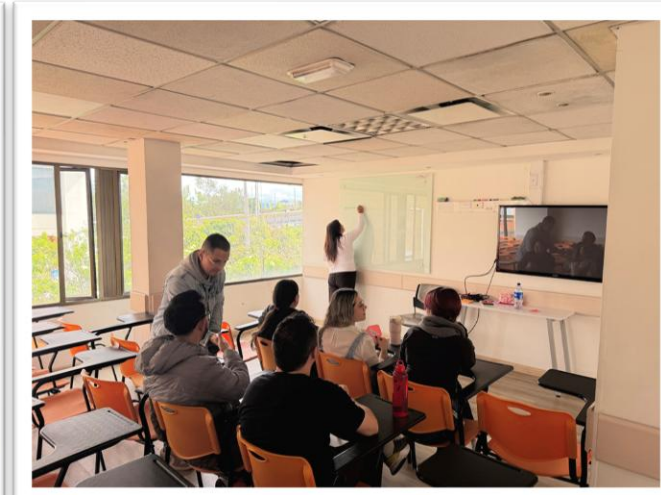
NOMBRE	NOTA
HERLY JANETH CUPITRA ARIAS	100
ALBA NELY CUARAN PINCHAO	90
HECTOR FABIAN MARTINEZ RODRIGUEZ	70
OSCAR EDUARDO PARRA GARCIA	95
YENNY MILENA GONZALEZ CABRA	90

RESULTADOS DESTACADOS DEL MES

NOMBRE	NOTA
SUZY ALEXANDRA GOMEZ ARAQUE	90
ANTONIO RAFAEL OJEDA FERNANDEZ	90

PLANES DE ACCIÓN REALIZADOS POR PARTE DE FORMACIÓN

Durante el mes de junio se implementaron diversos planes de acción enfocados en mitigar las oportunidades de mejora identificadas por el área de calidad. Estas acciones se llevaron a cabo de manera articulada entre las diferentes áreas, con el objetivo de fortalecer los procesos internos y optimizar la calidad de la atención brindada a los usuarios.



ALERTAS FORMACIÓN

Con el propósito de garantizar que la operación disponga de información actualizada de manera oportuna, se realizan comunicaciones permanentes sobre los cambios en los lineamientos de las diferentes entidades. Estas novedades se difunden a través de correo electrónico y Microsoft Teams, y se complementan con la estrategia de voz a voz, lo que permite a los agentes contar con información vigente para brindar una atención clara, precisa y adecuada al ciudadano.



ACTUALIZACIÓN

FORMULARIO DE REGISTRO
DEVOLUCIONES DE LLAMADAS BTE





Se realiza la actualización del formulario de registro de devoluciones de llamadas BTE, debido a que algunos campos requeridos para la gestión no se encontraban configurados como obligatorios.



Adicionalmente, se actualizó la información correspondiente a la planta de embajadores activos, incorporando a los nuevos embajadores vinculados.



¡Bogotá, unida para ayudar a Venezuela!

Tu aporte hace la diferencia.



¡Dona ahora!



Para las solicitudes relacionadas con ayudas destinadas a Venezuela, se deberá informar a la ciudadanía únicamente sobre el mecanismo de donación dispuesto por la Cruz Roja Colombiana.



En estos casos, la tipificación correspondiente será Remisión - Entidades privadas. Únicamente valide nombres, tipo y número de documento, para la caracterización siga el lineamiento establecido con las remisiones.



Asimismo, debe abstenerse de suministrar información diferente a la aquí establecida, incluyendo datos sobre fundaciones, organizaciones u otros mecanismos de recaudo no autorizados.



Cuando el ciudadano solicite información sobre la cuenta habilitada para realizar aportes, proporcione la información utilizando, sin excepción, el siguiente guion:

"Sr.(a) XXX, según la información disponible en el sistema a la fecha de esta llamada, procedo a dar lectura de los datos registrados. Las donaciones podrán realizarse a través de la cuenta corriente Davivienda No. 0560455069996490, mediante la App Davivienda o por medio del portal web de la Cruz Roja Colombiana. Sociedad Nacional de la Cruz Roja Colombiana, NIT 899999025-5."



Se eliminan las opciones de Inclusión de información personal del Sisbén y Retiro de información personal del Sisbén del árbol de tipificación.



En adelante, ambas solicitudes se consolidan dentro del trámite "Actualización de información de la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación del SISBÉN".



¡NUEVAS TIPOLOGÍAS!

Informamos que se han creado nuevas tipologías en el formulario de FINE.

NUEVAS TIPOLOGÍAS CREADAS

Nivel 1: *	Nivel 2: *
CONSEJERÍA DISTRITAL DE PAZ, VÍCTIMAS Y RECO...	CENTROS DE ENCUENTRO
ASUNTO: *	
Nivel 1: *	Nivel 2: *
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO - SDG	ALCALDÍAS LOCALES
Nivel 1: *	Nivel 2: *
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO D...	INFORMACION CORTES DE AGUA

 Estas nuevas tipologías están disponibles para su selección y uso en el formulario de FINE.

Orden del día

Comité técnico Secretaría General



6. Integraciones línea 195 con Canal presencial

INDICADORES MODULOS AUTO CONSULTA

COMPORTAMIENTO MODULOS

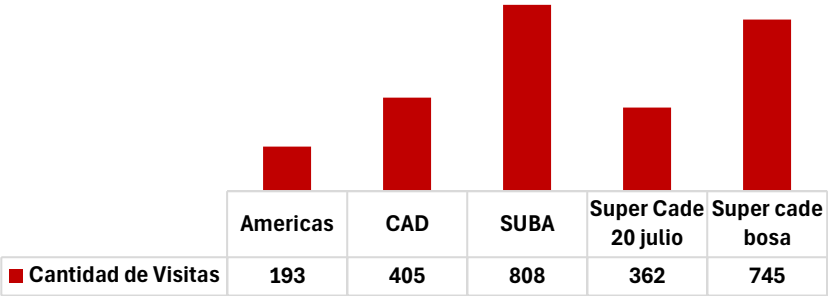
****Visitas módulos****

Módulo	Americas	CAD	SUBA	Super Cade 20 julio	Super cade bosa	Total
Cantidad de Visitas	193	405	808	362	745	2.513

Transacciones	Americas	CAD	SUBA	Super Cade 20 julio	Super cade bosa	Total general
transaccionales	194	348	467	309	563	1.881
agendamiento	54	254	374	18	72	772
llamadas	15	8	96	4	91	214
videollamada	12	9	8	6	12	47
Total general	275	619	945	337	738	2.914

Transacción	Américas	CAD	SUBA	Super Cade 20 julio	Super cade Bosa	Total	% Participación
Recibo pago	58	149	301	225	90	823	47,06%
Consulta	99	86	43	55	269	552	31,56%
Certificados	40	100	12	57	165	374	21,38%
Total	197	335	356	337	524	1749	100,00%

Cantidad de Visitas por Módulo de Autoconsulta (Junio)



Durante el mes de Junio se inician nuevamente las visitas a los puntos con el fin de fomentar el uso del CADE EXPRESS en los puntos

Orden del día

Comité técnico Secretaría General



7. Proyección Julio_2026

Orden del día

Proyección trafico de llamadas Julio_2026

Reducción horas laborales

PROYECCIÓN INBOUND JULIO 2026	
PROYECCIÓN DE TRÁFICO	
TOTAL TRÁFICO MENSUAL	10.560
LLAMADAS A CONTESTAR MENSUAL	10.245
DCP ESTIMADO	540
PROYECCIÓN DE RECURSOS	
RAC's CONTRATADOS	24,00
PROYECCIÓN DE METAS	
NIVEL DE SERVICIO MES %	91,14%
NIVEL DE ATENCIÓN MES %	97,02%

Contratados 27 Agentes

PROYECCIÓN BTE JULIO 2026	
PROYECCIÓN DE TRÁFICO	
TOTAL TRÁFICO MENSUAL	1.627
LLAMADAS A CONTESTAR MENSUAL	1.557
DCP ESTIMADO	1.020
PROYECCIÓN DE RECURSOS	
RAC's CONTRATADOS	9,00
PROYECCIÓN DE METAS	
NIVEL DE SERVICIO MES %	89,22%
NIVEL DE ATENCIÓN MES %	95,70%

Contratados 9 Agentes

PROYECCIÓN CHATICO JULIO 2026	
PROYECCIÓN DE TRÁFICO	
TOTAL TRÁFICO MENSUAL	888
LLAMADAS A CONTESTAR MENSUAL	880
DCP ESTIMADO	900
PROYECCIÓN DE RECURSOS	
RAC's CONTRATADOS	6,00
PROYECCIÓN DE METAS	
NIVEL DE ATENCIÓN MES %	99,10%

Contratados 6 Agentes

PROYECCIÓN WCB JULIO 2026	
PROYECCIÓN DE TRÁFICO	
TOTAL TRÁFICO MENSUAL	250
LLAMADAS A CONTESTAR MENSUAL	250
DCP ESTIMADO	250
PROYECCIÓN DE RECURSOS	
RAC's CONTRATADOS	2,00
PROYECCIÓN DE METAS	
NIVEL DE ATENCIÓN MES %	100,00%

Contratados 2 Agentes

PROYECCIÓN DENUNCIAS JULIO 2026	
PROYECCIÓN DE TRÁFICO	
TOTAL TRÁFICO MENSUAL	474
LLAMADAS A CONTESTAR MENSUAL	446
DCP ESTIMADO	330
PROYECCIÓN DE RECURSOS	
RAC's CONTRATADOS	2,00
PROYECCIÓN DE METAS	
NIVEL DE SERVICIO MES %	93,67%
NIVEL DE ATENCIÓN MES %	94,09%

Contratados 1 Agentes

A continuación se relaciona la suma del personal proyectado Vs el contratado. Tenemos 3 agentes para soportar, no obstante, La capacidad de atender cualquier incremento de llamadas estaría limitado, sumado al posible incremento del abandono de llamadas, dada la capacidad limitada ante cualquier incremento de llamadas

SUMA TOTAL AGENTES GENERALES		
SEGMENTO	PROYECTADOS N/A 97%	CONTRATADO S
INBOUND	24	27
BOGOTA TE ESCUCHA	9	9
CHATICO	6	6
WCB	2	2
LINEA ANTICORRUPCIÓN	1	1
MULTICANAL	1	1
TOTAL	43	46

Orden del día

Comité técnico Secretaría General



7. Factura y presupuesto_2026

Orden del día

Factura y presupuesto Junio_2026

	2026
Año	AVANCE EJECUCIÓN PROPUESTA 1_2026
Presupuesto Secretaría General CDP	\$ 7.906.080.023
Presupuesto de la Orden de compra 150886	\$ 7.866.340.411
variación Inicial	-\$ 39.739.612

Proyección 2027 (12% incremento- 6% IPC)	
Año	AVANCE EJECUCIÓN
Presupuesto Secretaría General CDP	\$ 6.638.116.192
Presupuesto de la Orden de compra 150886	\$ 6.535.413.594
variación Inicial	-\$ 102.702.598

PROYECCIÓN FACTURA_2026				
Mes	Proyección antes de IVA_2026 OS	Proyección con IVA_2026 OS	Avance con ejecución	
Enero_2026	\$ 689.792.719,50	\$ 820.853.336,21	\$	793.320.149,13
Febrero_2026	\$ 642.911.757,30	\$ 765.064.991,19	\$	749.864.175,64
Marzo_2026	\$ 676.405.809,68	\$ 804.922.913,52	\$	685.252.525,46
Abril_2026	\$ 658.563.679,00	\$ 783.690.778,01	\$	774.859.661,92
Mayo_2026	\$ 586.373.659,00	\$ 697.784.654,21	\$	685.022.517,62
Junio_2026	\$ 527.169.387,03	\$ 627.331.570,57	\$	618.722.955,93
Julio_2026	\$ 502.168.930,00	\$ 597.581.026,70	\$	597.581.026,70
Agosto_2026	\$ 494.833.430,00	\$ 588.851.781,70	\$	588.851.781,70
Septiembre_2026	\$ 502.168.930,00	\$ 597.581.026,70	\$	597.581.026,70
Octubre_2026	\$ 494.833.430,00	\$ 588.851.781,70	\$	588.851.781,70
Noviembre_2026	\$ 502.168.930,00	\$ 597.581.026,70	\$	597.581.026,70
Diciembre_2026	\$ 494.833.430,00	\$ 588.851.781,70	\$	588.851.781,70
Total 2026	\$ 6.772.224.091,51	\$ 8.031.413.481,82	\$	7.866.340.410,88

Outsourcing

Solución al Primer Contacto®

Gracias



DipDig



PRESS TWO
FOR SPANISH