

# ACTIVIDADES DE OPERACIÓN LÍNEA 195

ORDEN DE COMPRA - 150886

*SGAM LÍNEA 195*



*Outsourcing*

Solución al Primer Contacto®

**JULIO 2026**

31 de Julio 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 Agosto\_2026
8. Factura y presupuesto\_2026

# Orden del día

## Comité técnico Secretaría General



### 1. Estado de contratación de personal, ANS, IVR



# PERSONAL\_JULIO\_2026



Se inicia mes de Julio con 46 embajadores, número que se amplía a 50 agentes, se presenta 1 retiro voluntario y 1 terminación de contrato con un número final de 48 embajadores  
**Porcentaje de rotación del 2%**

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

|                                                                                                                | ACTUAL | PROYECTADO |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|------------|
|  COORDINADOR NACIONAL       | 1      | 1          |
|  LIDER DE CALIDAD           | 2      | 2          |
|  AGENTE EN SITIO GENERAL    | 48     | 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          |
|                                                                                                                |        | 64         |

SGAM LÍNEA 195



Outsourcing

# INDICADORES DE GESTIÓN ORDEN DE COMPRA

| No | INDICADOR                                           | META    | JULIO   |
|----|-----------------------------------------------------|---------|---------|
| 1  | Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento         | 100%    | 100%    |
| 2  | Disponibilidad de servicio contratado               | 100%    | 100%    |
| 3  | Nivel de servicio                                   | 80%     | 90,54%  |
| 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%     | 92,50%  |
| 9  | Rotación                                            | 10%     | 2%      |
| 10 | TMO                                                 | 0:10:00 | 0:09:26 |
| 11 | Eficacia                                            | 95%     | 97,56%  |
| 12 | Ocupación canales (Telefónico, chat, web) Entrantes | 80%     | 82,64%  |
| 13 | Ocupación canales (Telefónico, chat, web) Salientes | N/A     | N/A     |
| 14 | Precisión error crítico usuario final               | 95%     | 98,4%   |
| 15 | Precisión error crítico negocio                     | 95%     | 99,5%   |
| 16 | Auditoria efectuada por la entidad compradora       | 10%     | 100%    |
| 17 | ECA                                                 | 80%     | 98%     |

**Se recibieron 4 quejas, de las cuales 2 fue atribuibles a la línea 195**

- ✓ La primera corresponde al radicado 4563292026, relacionado con el embajador Juan José Suniaga por presunto cuelgue de llamada
- ✓ La segunda queja procedente corresponde al radicado 5019652026, asociada a la agente Sandra Ribillo por mala atención

Se inicio proceso disciplinario para ambos embajadores

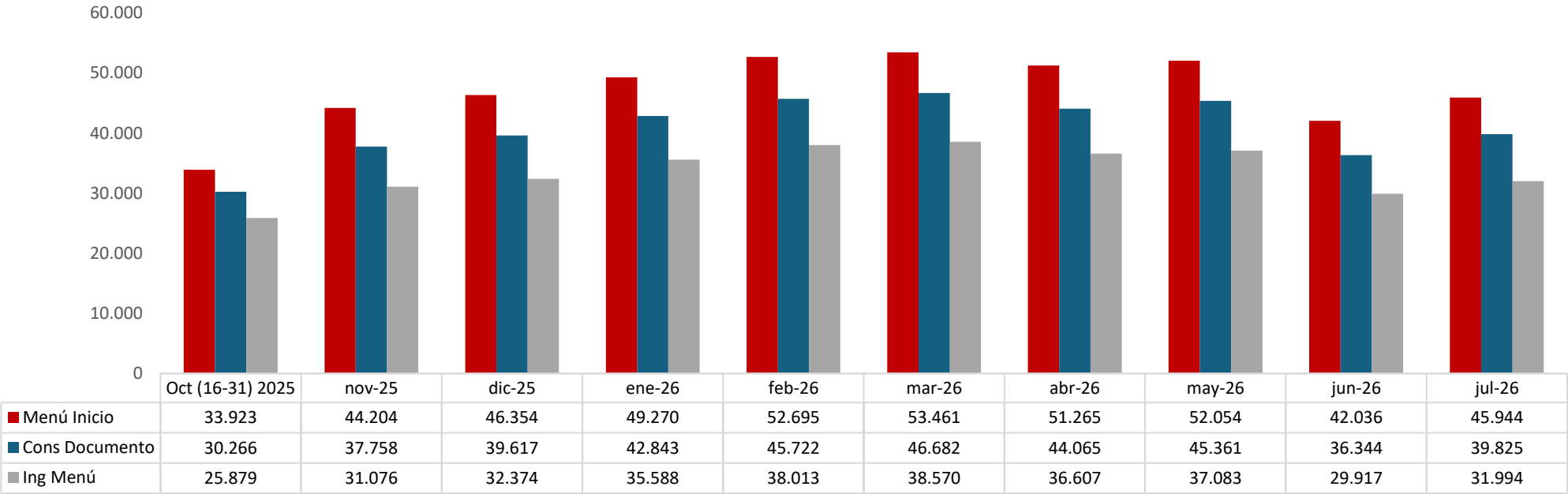
# Orden del día

## Comité técnico Secretaría General



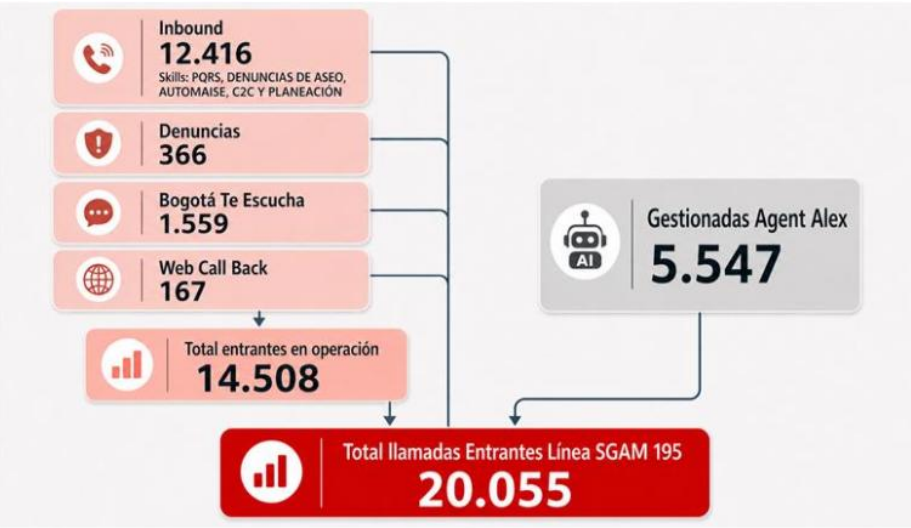
## 2. Resultados canales de atención y proyección Julio\_2026

Comportamiento IVR Actual 16 Oct 2025 a 31 Julio 2026

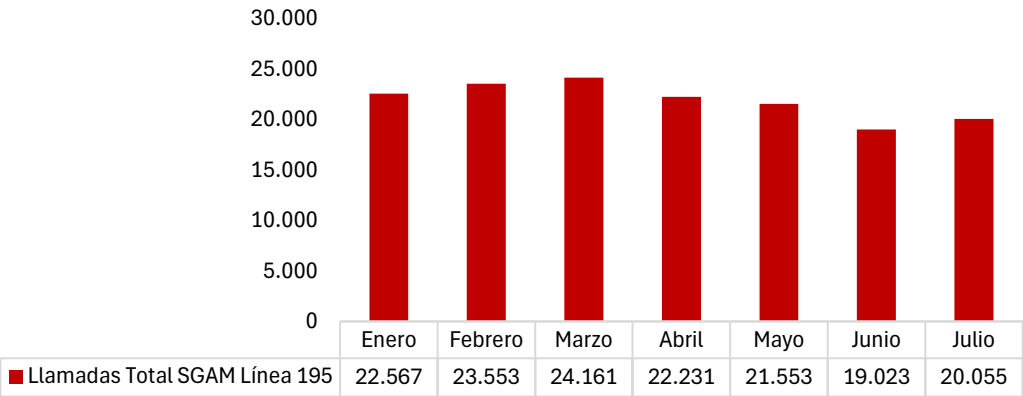


✓ Se muestra histórico de IVR teniendo en cuenta las tres VDN de ingreso (Menú inicio, Cons. Documento, Ingreso Menú).

Trafico total de llamadas



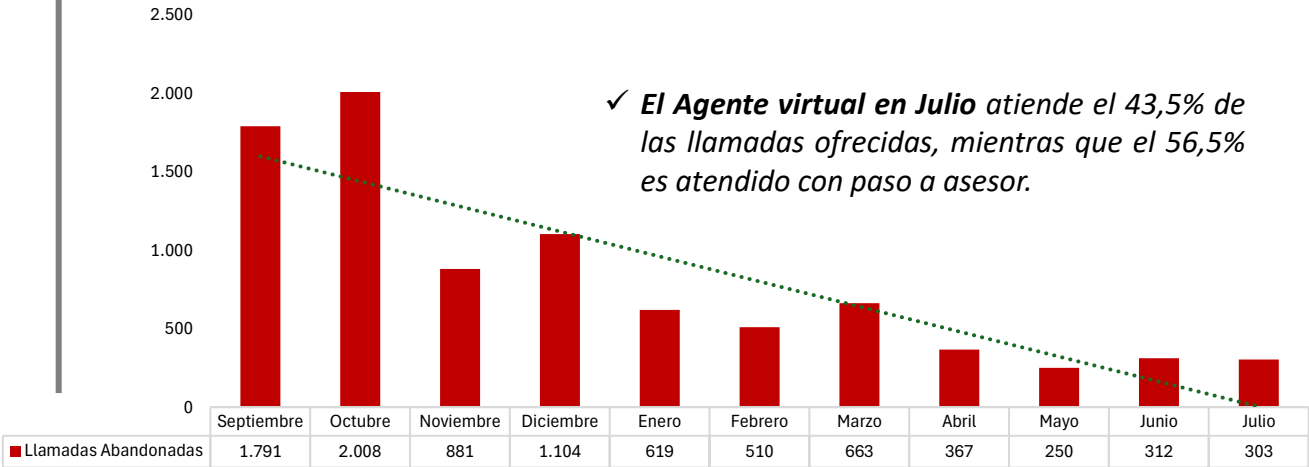
Llamadas Total SGAM Línea 195



Gestión Alex

| IA Agent Alex     |         |         |         |
|-------------------|---------|---------|---------|
| Indicadores       | Mayo    | Junio   | Julio   |
| Ofrecidas         | 13.504  | 12.025  | 12.738  |
| Gestionadas Alex  | 6.637   | 6.210   | 5.547   |
| Paso Asesor       | 6.867   | 5.815   | 7.191   |
| Abandonadas       | 0       | 0       | 0       |
| TMO               | 10:00   | 09:52   | 10:35   |
| %Gestionadas Alex | 49,1 %  | 51,6 %  | 43,5 %  |
| %Paso Asesor      | 50,9 %  | 48,4 %  | 56,5 %  |
| %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



**\*\*Corte 31 de Julio de 2026\*\***

| Julio, 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           | 12.416             | 12.113               | 12.044               | 3,09%        | 303                  | 9.787           | 230                | 90,08 %            | 97,13 %             | 2,87 %             | 0:09:17 | 4.642           | 0:00:07 | 81,94 %   |
| Denuncias         | 366                | 353                  | 372                  | -1,61%       | 13                   | 349             | 5                  | 95,36 %            | 96,45 %             | 3,55 %             | 0:06:55 | 259             | 0:00:03 | 22,23 %   |
| Bogotá Te Escucha | 1.559              | 1.539                | 1.392                | 12,00%       | 20                   | 1.494           | 14                 | 95,83 %            | 98,72 %             | 1,28 %             | 0:19:19 | 1.197           | 0:00:05 | 70,28 %   |
| Web Call Back     | 167                | 167                  | 187                  | -10,70%      | 0                    | 153             | 0                  | 91,62 %            | 100,00 %            | 0,00 %             | 0:04:22 | 15              | 0:00:06 | 95,83 %   |
| Totales           | 14.508             | 14.172               | 13.995               | 3,67%        | 336                  | 11.783          |                    |                    |                     |                    |         |                 |         |           |

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

| SKILL                       | MES                  | Mayo  | Junio | Julio |
|-----------------------------|----------------------|-------|-------|-------|
| SGAM_1_1_PQR                | Llamadas Entrantes   | 2.753 | 2.289 | 2.445 |
|                             | Llamadas Contestadas | 2.639 | 2.185 | 2.336 |
| SGAM_2_TRAMITES Y SERVICIOS | Llamadas Entrantes   | 261   | 0     | 0     |
|                             | Llamadas Contestadas | 243   | 0     | 0     |
| SGAM_AUTOMAISE              | Llamadas Entrantes   | 6.910 | 5.838 | 7.219 |
|                             | Llamadas Contestadas | 6.866 | 5.750 | 7.142 |
| SGAM_8_ASEO DENUNCIAS       | Llamadas Entrantes   | 2.069 | 2.169 | 2.292 |
|                             | Llamadas Contestadas | 2.015 | 2.083 | 2.209 |
| SGAM_PLANEACION             | Llamadas Entrantes   | 215   | 129   | 102   |
|                             | Llamadas Contestadas | 212   | 128   | 101   |

*Inbound: El canal Inbound concentra el 85,57 % de toda la demanda, junto con Bogotá Te Escucha que representa el segundo canal en volumen con 10,74%, estos canales se convierten en prioritarios para la gestión y optimización de los recursos, sin excluir los otros servicios.*

*Durante julio de 2026, la operación gestionó un total de 14.508 llamadas entrantes, frente a 13.995 llamadas proyectadas, lo que representa una desviación de 513 llamadas, equivalente al 3,67 %.*

*El principal incremento se presenta en Bogotá Te Escucha, con 167 llamadas adicionales, equivalente a una desviación de 12 %.*  
*Inbound también supera la proyección, con 372 llamadas adicionales con una desviación de 3,09 %).*

SGAM LÍNEA 195



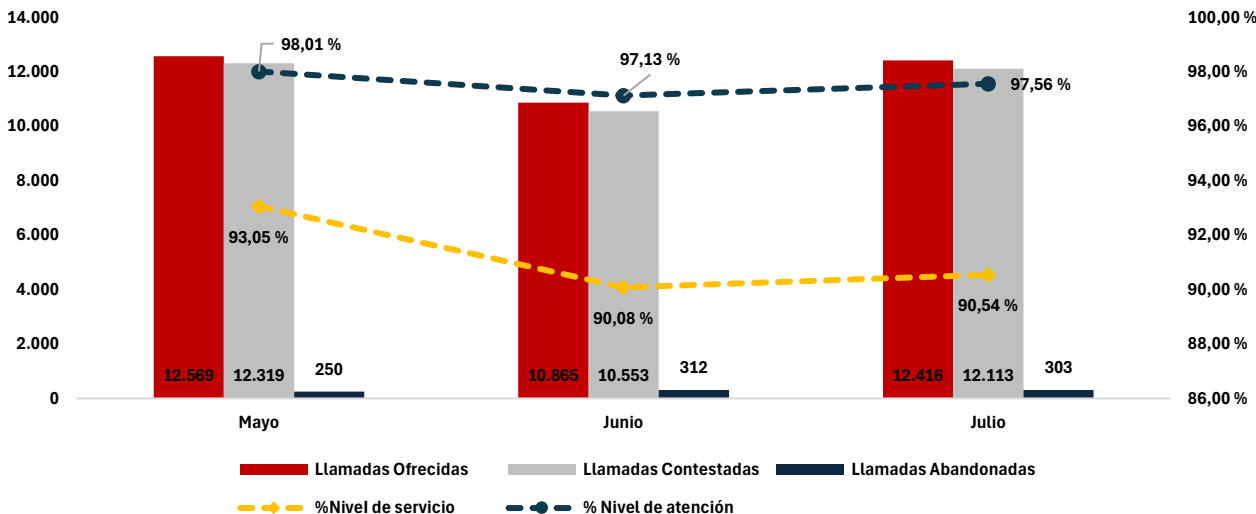
*Outsourcing*

# INDICADORES INBOUND

## COMPORTAMIENTO ÚLTIMO TRIMESTRE



Comportamiento Inbound - Últimos 3 meses



**Volumen de llamadas:** En Julio se evidencia un **aumento de 1.551 llamadas ofrecidas** frente a junio, es decir, **el 14% de crecimiento**.

### Acciones realizadas

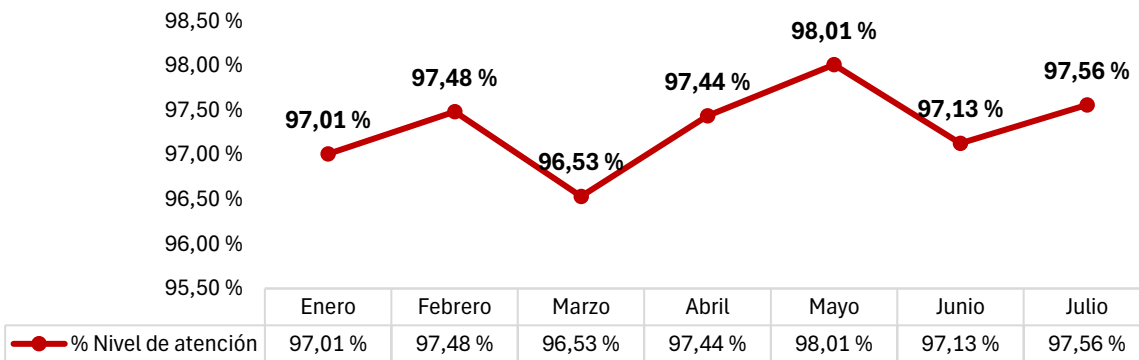
1. Apoyo con embajadores de otros canales, ajuste de malla para mayor cubrimiento en los rangos y días de alto tráfico
2. Creación de Guiones en temas de contingencia

**Nivel de Abandono:** En Julio se logra una **reducción de 0,43 puntos porcentuales** frente a junio, **equivalente a una mejora relativa de aproximadamente 14,98 %**.

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

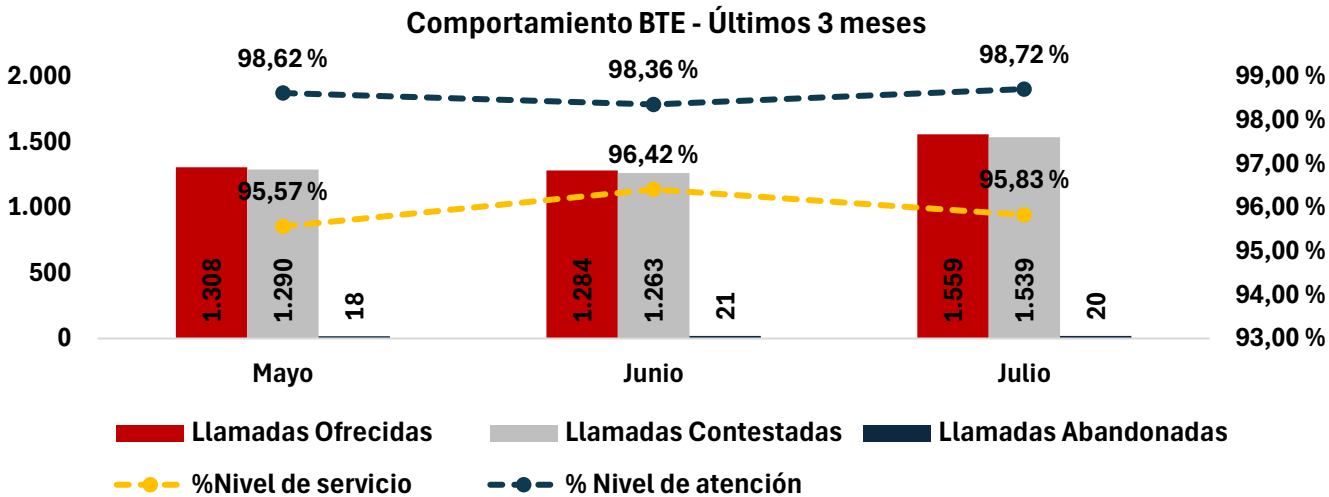
| Secretaría General                     |         |         |         |
|----------------------------------------|---------|---------|---------|
| Indicadores                            | Mayo    | Junio   | Julio   |
| Llamadas Ofrecidas                     | 12.569  | 10.865  | 12.416  |
| Llamadas Contestadas                   | 12.319  | 10.553  | 12.113  |
| Llamadas Abandonadas                   | 250     | 312     | 303     |
| Llamadas Umbral                        | 11.696  | 9.787   | 11.242  |
| Abandonadas Des. Umbral                | 157     | 230     | 211     |
| %Nivel de servicio                     | 93,05 % | 90,08 % | 90,54 % |
| % Nivel de atención                    | 98,01 % | 97,13 % | 97,56 % |
| %Nivel de abandono                     | 1,99 %  | 2,87 %  | 2,44 %  |
| TMO                                    | 0:08:50 | 0:09:17 | 0:09:26 |
| segundos en ACW                        | 8.154   | 4.642   | 2.657   |
| ASA                                    | 0:00:05 | 0:00:07 | 0:00:07 |
| Ocupación Días y Horarios Establecidos | 80,56 % | 82,02 % | 82,64 % |

### % Nivel de atención



# INDICADORES BTE

## COMPORTAMIENTO ÚLTIMO TRIMESTRE



### \*\*Comportamiento BTE\*\*

| Bogotá te Escucha       |         |         |         |
|-------------------------|---------|---------|---------|
| Indicadores             | Mayo    | Junio   | Julio   |
| Llamadas Ofrecidas      | 1.308   | 1.284   | 1.559   |
| Llamadas Contestadas    | 1.290   | 1.263   | 1.539   |
| Llamadas Abandonadas    | 18      | 21      | 20      |
| Llamadas Umbral         | 1.250   | 1.238   | 1.494   |
| Abandonadas Des. Umbral | 9       | 6       | 14      |
| % Nivel de servicio     | 95,57 % | 96,42 % | 95,83 % |
| % Nivel de atención     | 98,62 % | 98,36 % | 98,72 % |
| % Nivel de abandono     | 1,38 %  | 1,64 %  | 1,28 %  |
| TMO                     | 0:18:03 | 0:18:15 | 0:19:19 |
| Segundos en ACW         | 419     | 154     | 1197    |
| ASA                     | 0:00:06 | 0:00:03 | 0:00:05 |
| Ocupación               | 59,95 % | 70,68 % | 70,28 % |

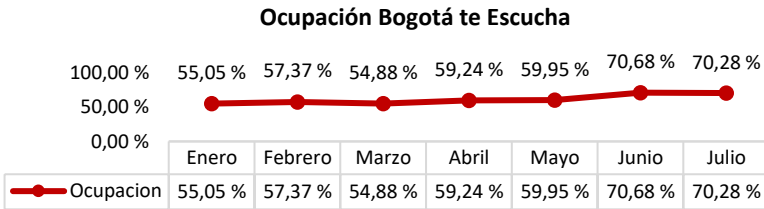
En Julio se registraron 1.559 llamadas ofrecidas, frente a 1.284 en junio, lo que representa un incremento de 275 llamadas (21,42 %).

#### Acciones realizadas

- Se autorizan una persona mas para un total de 9 embajadores en BTE
- Capacitación agentes back up
- Apoyo con los embajadores de chatico

No se impacta el nivel de Atención ya que se implementa protocolo Outbound

| Gestión Outbound BTE |          |
|----------------------|----------|
| Mes                  | Cantidad |
| mayo                 | 146      |
| junio                | 225      |
| julio                | 248      |
| Total general        | 619      |

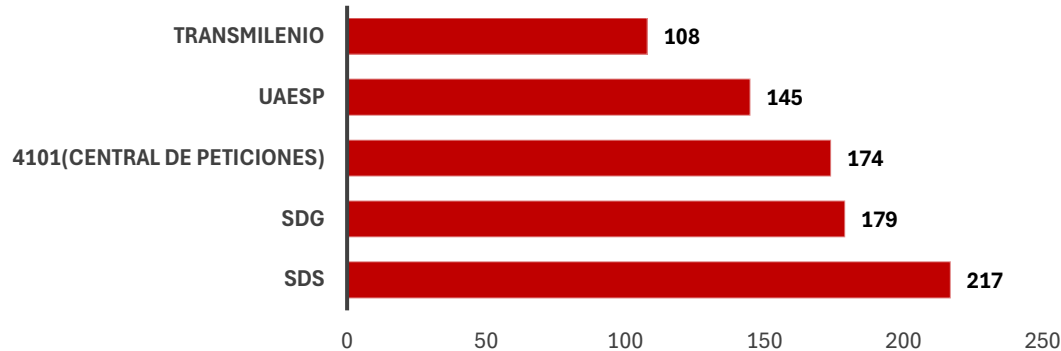


SGAM LÍNEA 195



Outsourcing

### PETICIONES POR ENTIDAD \_ JULIO



| ENTIDAD                     | CANTIDAD | % DE PARTICIPACION |
|-----------------------------|----------|--------------------|
| SDS                         | 217      | 19,00%             |
| SDG                         | 179      | 15,67%             |
| 4101(Central de Peticiones) | 174      | 15,24%             |
| UAESP                       | 145      | 12,70%             |
| TRANSMILENIO                | 108      | 9,46%              |

#### Secretaria Distrital de Salud (SDS)

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

#### 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

#### ASIGNACION 4101(Central de Peticiones)

- ✓ Otras dependencias de la secretaría general de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- ✓ Entidades de orden nacional (Policía, DIAN, Entre otras)
- ✓ Entidades Privadas (Claro, Movistar, Alcaldía de Soacha, Entre otras)

# INDICADORES C2C

## COMPORTAMIENTO ÚLTIMO TRIMESTRE



- ✓ La demanda disminuyó **42,44 % entre mayo y julio**, debido a que se presentaba buen trafico de llamadas cuando se focalizaba este servicio desde CADE EXPRESS
- ✓ Se evidencia una disminución en el nivel de atención y nivel de servicio frente a los meses anteriores, sin embargo se mantiene dentro de la meta establecida para su cumplimiento
- ✓ Se realiza reporte de llamadas duplicadas lo que genera un aumento en el % de abandono.

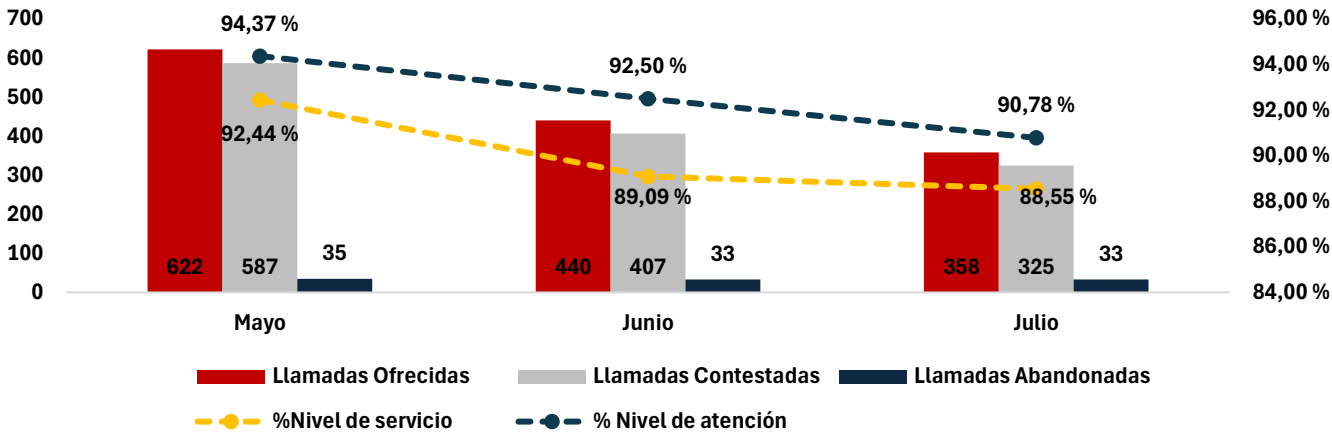
### \*\*Comportamiento C2C\*\*

| Indicadores             | Mayo     | Junio    | Julio    |
|-------------------------|----------|----------|----------|
| Llamadas Ofrecidas      | 622      | 440      | 358      |
| Llamadas Contestadas    | 587      | 407      | 325      |
| Llamadas Abandonadas    | 35       | 33       | 33       |
| Llamadas Umbral         | 575      | 392      | 317      |
| Abandonadas Des. Umbral | 21       | 21       | 18       |
| %Nivel de servicio      | 92,44 %  | 89,09 %  | 88,55 %  |
| % Nivel de atención     | 94,37 %  | 92,50 %  | 90,78 %  |
| % Nivel de abandono     | 5,63 %   | 7,50 %   | 9,22 %   |
| TMO                     | 0:04:21  | 0:05:31  | 0:05:38  |
| Segundos en ACW         | 521      | 245      | 185      |
| ASA                     | 0:00:03  | 0:00:03  | 0:00:03  |
| Ocupación               | 100,00 % | 100,00 % | 100,00 % |

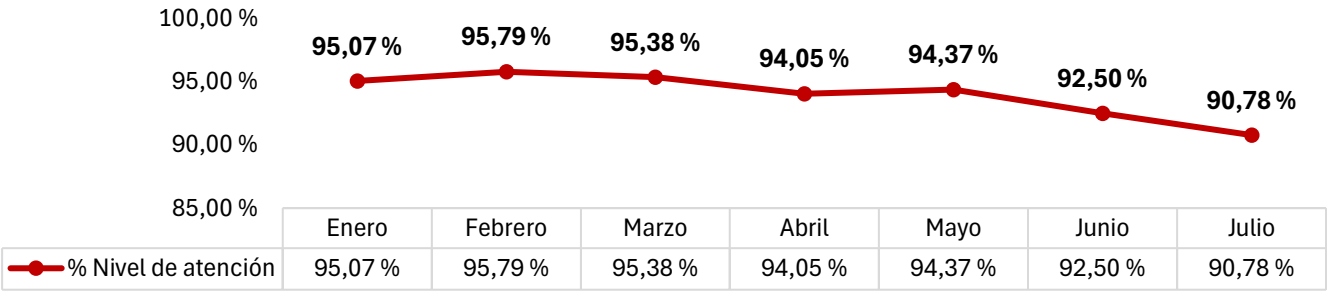
SGAM LÍNEA 195



Comportamiento BTE - Últimos 3 meses



%Nivel de atención



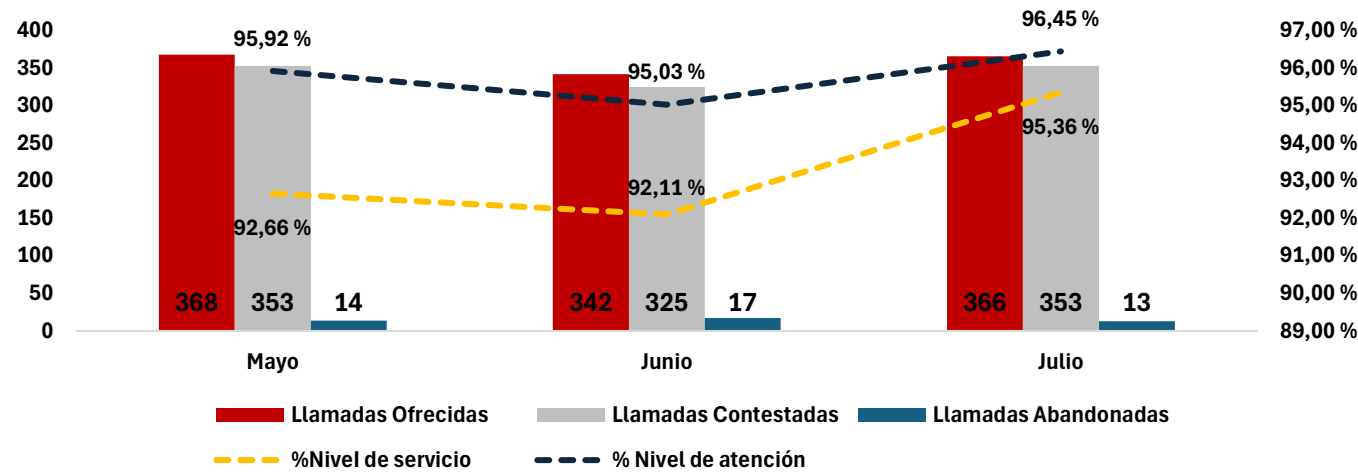
Outsourcing

# INDICADORES ANTICORRUPCION

## COMPORTAMIENTO ÚLTIMO TRIMESTRE



Comportamiento Canal Anticorrupción Últimos 3 meses

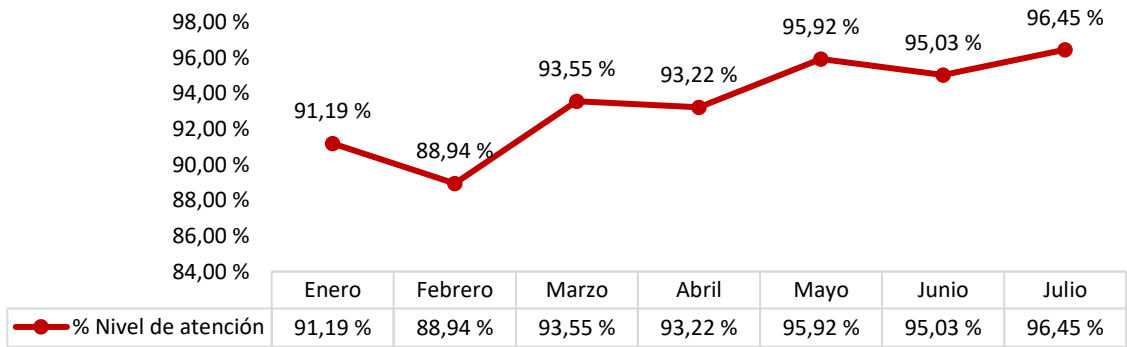


**\*\*Comportamiento Anticorrupción\*\***

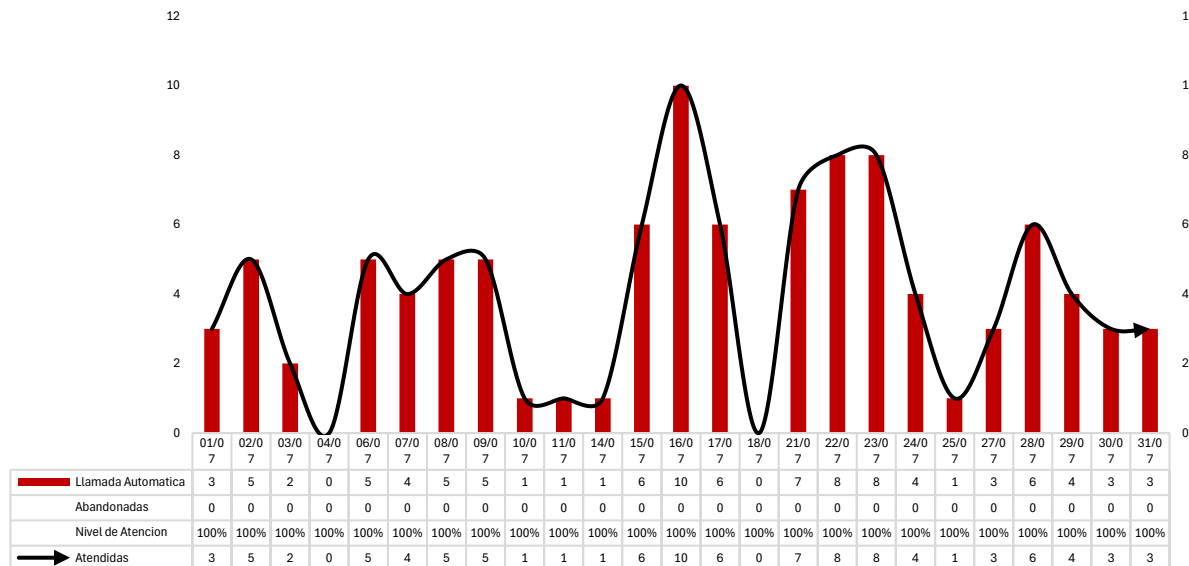
| Indicadores             | Mayo    | Junio   | Julio   |
|-------------------------|---------|---------|---------|
| Llamadas Ofrecidas      | 368     | 342     | 366     |
| Llamadas Contestadas    | 353     | 325     | 353     |
| Llamadas Abandonadas    | 14      | 17      | 13      |
| Llamadas Umbral         | 341     | 315     | 349     |
| Abandonadas Des. Umbral | 7       | 9       | 5       |
| % Nivel de servicio     | 92,66 % | 92,11 % | 95,36 % |
| % Nivel de atención     | 95,92 % | 95,03 % | 96,45 % |
| % Nivel de abandono     | 3,80 %  | 4,97 %  | 3,55 %  |
| TMO                     | 0:07:58 | 0:06:06 | 0:06:55 |
| Segundos en ACW         | 39      | 114     | 259     |
| ASA                     | 0:00:04 | 0:00:03 | 0:00:03 |
| Ocupación               | 31,51 % | 18,29 % | 22,23 % |

- ✓ Las llamadas ofrecidas aumentaron de 342 en junio a 366 en julio, lo que representa un incremento de 24 llamadas (+7,02 %)
- ✓ El nivel de servicio aumentó de 92,11 % a 95,36 %, una mejora de 3,25 puntos porcentuales
- ✓ El nivel de atención pasó de 95,03 % a 96,45 %, aumentando 1,42 puntos porcentuales.

% Nivel de atención



### Comportamiento interacciones diarias WCB



- ✓ El canal presenta una operación estable y eficiente en términos de atención, con 100 % de llamadas contestadas y cero abandonos.
- ✓ Julio consolida la tendencia positiva del nivel de servicio, alcanzando 91,62 %. No obstante, la reducción de casi 60 % se puede presentar por que el tráfico aumento en los días que se potencia desde los CADE EXPRESS

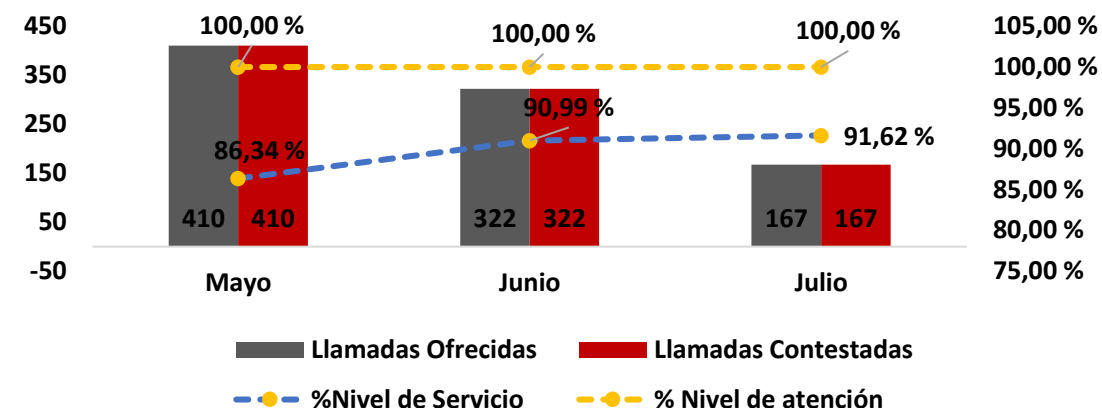
SGAM LÍNEA 195



### \*\*Comportamiento WCB \*\*

| Indicadores          | Mayo Totales | Mayo Reales | Junio Totales | Junio Reales | Julio Totales | Julio Reales |
|----------------------|--------------|-------------|---------------|--------------|---------------|--------------|
| Llamadas Ofrecidas   | 410          | 180         | 322           | 196          | 167           | 133          |
| Llamadas Contestadas | 410          | 180         | 322           | 196          | 167           | 133          |
| Llamadas Abandonadas | 0            | 0           | 0             | 0            | 0             | 0            |
| % Nivel de Servicio  | 86,34%       |             | 90,99%        |              | 91,62%        |              |
| % Nivel de atención  | 100,00%      |             | 100,00%       |              | 100,00%       |              |

### Comportamiento Web Call Back (WCB) - Últimos 3 meses



Outsourcing

# INDICADORES CHATICO

## COMPORTAMIENTO ÚLTIMO TRIMESTRE

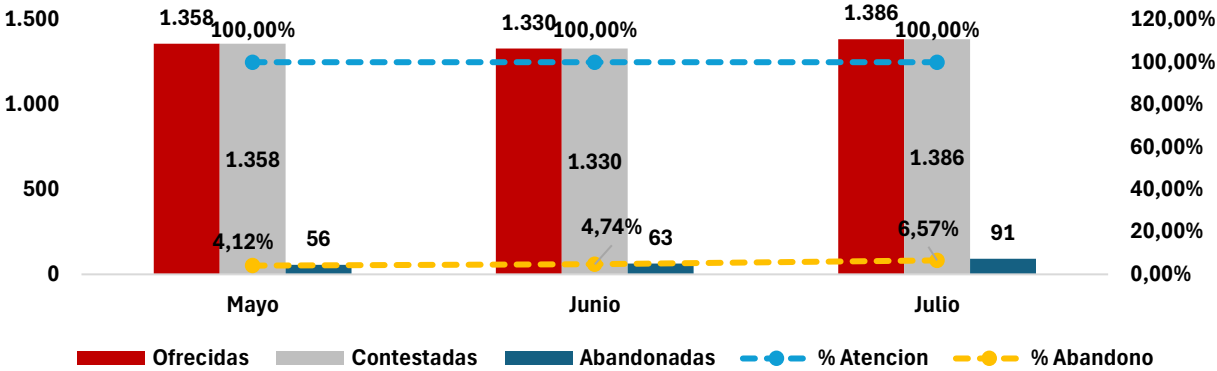


El canal presenta un **volumen estable de interacciones**, sin embargo se evidencia un aumento en materia de abandono.

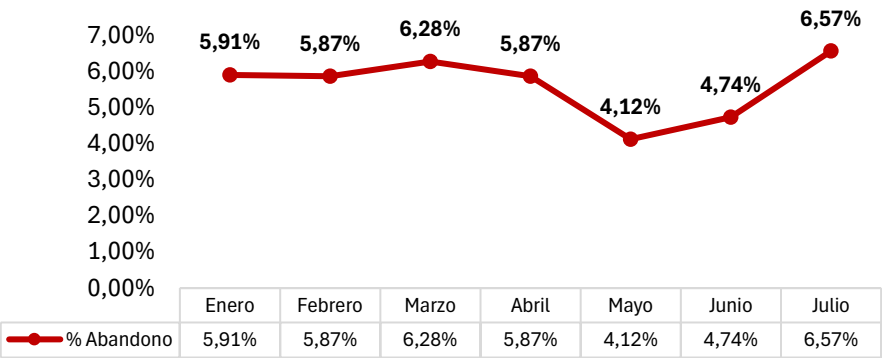
Entre mayo y julio, las llamadas ofrecidas aumentan en un **2,06%**, mientras que las llamadas abandonadas aumentan a 28 en comparación al mes de Junio. En julio se alcanza un nivel de abandono de **6,57 %**, superando Junio en **1,83 puntos porcentuales**

✓ Esto se debe al apoyo que ha realizado el canal de chatico para contener el trafico de los canales de Inbound y BTE

Comportamiento Chatico - Últimos 3 meses



% Abandono



\*\*Comportamiento Chatico\*\*

| Indicador   | Mayo    | Junio   | Julio   |
|-------------|---------|---------|---------|
| Ofrecidas   | 1.358   | 1.330   | 1.386   |
| Contestadas | 1.358   | 1.330   | 1.386   |
| Abandonadas | 56      | 63      | 91      |
| % Atención  | 100,00% | 100,00% | 100,00% |
| % Abandono  | 4,12%   | 4,74%   | 6,57%   |

| Chatico            |         |
|--------------------|---------|
| Indicadores        | Julio   |
| Ofrecidas          | 1.386   |
| Contestadas        | 1.386   |
| Abandonado Total   | 91      |
| Abandono Ciudadano | 88      |
| Abandono Embajador | 3       |
| % Atención         | 100,00% |

# INDICADORES VIDEO LLAMADA

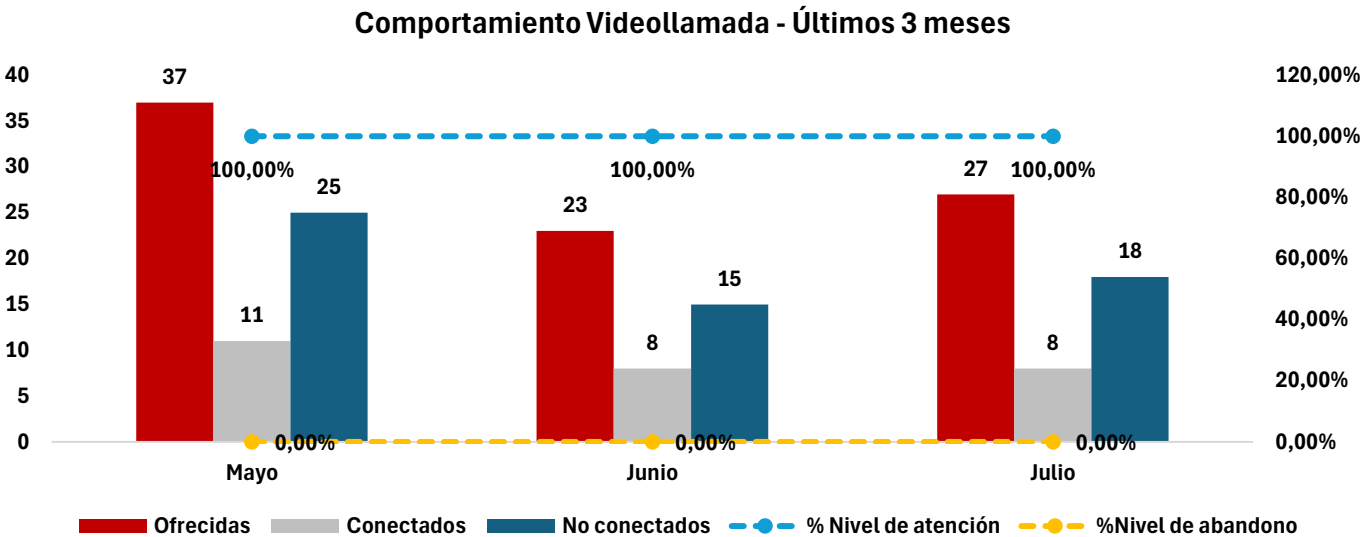
## COMPORTAMIENTO ÚLTIMO TRIMESTRE

### \*\*Comportamiento video llamada\*\*

| Videollamada        |         |         |         |
|---------------------|---------|---------|---------|
| Indicadores         | Mayo    | Junio   | Julio   |
| Ofrecidas           | 37      | 23      | 27      |
| Conectados          | 11      | 8       | 8       |
| No conectados       | 25      | 15      | 18      |
| % 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 87 solicitudes de videollamada, de las cuales 27 lograron conexión efectiva, representando una tasa de conexión acumulada del 31%.*



### \*\*Detalle comportamiento Julio\*\*

| Canal        | Citas Agendadas | Videollamadas Prueba | Atendidas (sin prueba) | Exitosas (sin prueba) | No Exitosas (sin prueba) | % Nivel de atención | % Nivel de abandono |
|--------------|-----------------|----------------------|------------------------|-----------------------|--------------------------|---------------------|---------------------|
| Videollamada | 51              | 24                   | 27                     | 8                     | 18                       | 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

**Socialización temas Operativos:** Se crean espacios para el staff con el fin de alinear temas de talleres, calibraciones y actualizaciones



SGAM LÍNEA 195



### Desempeño

**Herramienta de consulta:** Implementación del forms para reporte de novedades que se evidencian en la herramienta, con respecto a información o funcionamiento del aplicativo

BASE DE CONSULTA

REPORTE NOVEDADES HERRAMIENTA DE CONSULTA

### 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_coord_inador | Fecha      | Día       | INGRESO | SALIDA |
|---------------------------|------------------------------|-----------------|------------|-----------|---------|--------|
| ILVARO ALEXANDER GUZMAN F | YENNY MILENA GONZALEZ CABRIA | 0               | 13/07/2026 | Lunes     | 0:00    | 0:00   |
| ILVARO ALEXANDER GUZMAN F | YENNY MILENA GONZALEZ CABRIA | 0               | 14/07/2026 | Martes    | 7:00    | 15:30  |
| ILVARO ALEXANDER GUZMAN F | YENNY MILENA GONZALEZ CABRIA | 0               | 15/07/2026 | Miércoles | 7:00    | 15:30  |
| ILVARO ALEXANDER GUZMAN F | YENNY MILENA GONZALEZ CABRIA | 0               | 16/07/2026 | Jueves    | 7:00    | 15:30  |
| ILVARO ALEXANDER GUZMAN F | YENNY MILENA GONZALEZ CABRIA | 0               | 17/07/2026 | Viernes   | 7:00    | 15:30  |
| ILVARO ALEXANDER GUZMAN F | YENNY MILENA GONZALEZ CABRIA | 0               | 18/07/2026 | Sábado    | 7:00    | 12:00  |
| ILVARO ALEXANDER GUZMAN F | YENNY MILENA GONZALEZ CABRIA | 0               | 19/07/2026 | 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



*Outsourcing*

# Orden del día

## Comité técnico Secretaría General



### 3. Gestión Campañas

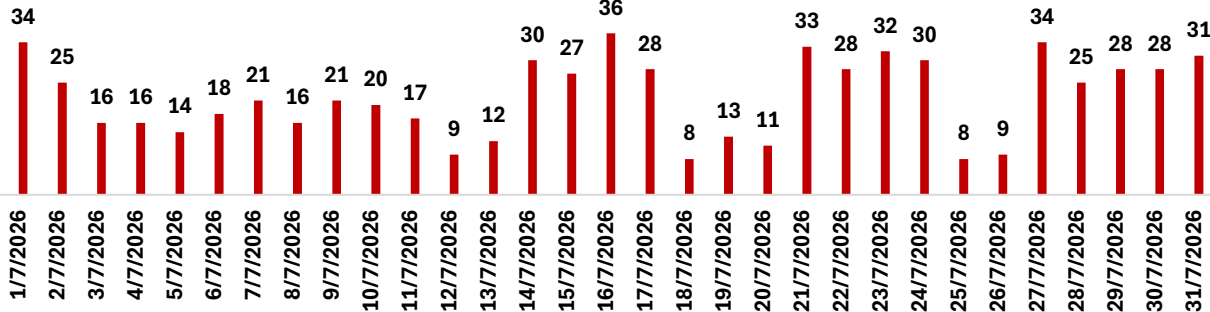
# GESTIÓN SMS: INFOBIP



| Campañas                                                                          | Fecha                 | Cantidad de efectivos | Contactos     | % efectividad | valor                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|---------------|---------------|----------------------|
| Solicitud de apoyo: Campaña Medalla al espíritu solidario                         | 1, 2 y 3 de Julio     | 105.462               | 35.154        | 99,88%        | \$ 452.431,98        |
| Lidertesas-Julio                                                                  | 21 y 24 de Julio      | 5.956                 | 1964          | 99,38%        | \$ 25.551,24         |
| FONCEP se toma Ciudad Bolívar                                                     | 7 de Julio            | 2.540                 | 635           | 100,00%       | \$ 10.896,60         |
| Datos mensajes de texto DIAN                                                      | 7 de Julio            | 9                     | 3             | 100,00%       | \$ 38,61             |
| IMG al barrio - Engativá                                                          | 23,28 y 30 de Julio   | 43.401                | 14467         | 99,90%        | \$ 186.190,29        |
| Feria de Servicios, Empleabilidad y Emprendimiento – CEBOSA                       | 22 de Julio           | 1.590                 | 795           | 98,76%        | \$ 6.821,10          |
| Solicitud SMS- Campaña Invitación taller comunitario Vocación Metro - 29 de julio | 25 y 27 de Julio      | 24.042                | 4.007         | 99,73%        | \$ 103.140,18        |
| <b>Totales Campañas</b>                                                           |                       | <b>183.000</b>        | <b>57.025</b> | <b>99,66%</b> | <b>\$ 785.070,00</b> |
| Acueducto                                                                         | Del 01 al 31 de Julio | 58                    | 18            | 100,00%       | \$ 248,82            |
| SMS Modulos                                                                       | Del 01 al 31 de Julio | 1.014                 | 896           | 99,22%        | \$ 4.350,06          |
| Agente Virtual                                                                    | Del 01 al 31 de Julio | 5.056                 | 828           | 98,57%        | \$ 21.690,24         |
| SMS Multicanal                                                                    | Del 01 al 31 de Julio | 352                   | 78            | 100,00%       | \$ 1.510,08          |
| <b>Totales Servicios Adicionales</b>                                              |                       | <b>6.480</b>          | <b>1.820</b>  | <b>99,45%</b> | <b>\$ 27.799,20</b>  |
| <b>Total General SMS</b>                                                          |                       | <b>189.480</b>        | <b>58.845</b> | <b>99,11%</b> | <b>\$ 812.869,20</b> |

Efectivos  
Campañas  
183.480

Comportamiento Diario Chatico



Total SMS Chatico  
678

- ✓ Se desarrollaron siete campañas externas de SMS, con una efectividad del 99.66%
- ✓ Cuatro procesos internos derivados de la aplicación de estrategias operativas para mejorar la satisfacción del ciudadano, con una efectividad del 99,11%

SGAM LÍNEA 195



Outsourcing

# GESTIÓN MAILING



| MAILING    |                                                                                           |          |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Fecha      | Campañas                                                                                  | Cantidad |
| 2/07/2026  | 02072026_SANDRA_lasoaral@hotmail.com                                                      | 2        |
| 4/07/2026  | 04072026_SANDRA_ancardonag@gmail.com                                                      | 2        |
| 4/07/2026  | 04072026_SANDRA_giovanidm76@gmail.com                                                     | 2        |
| 8/07/2026  | 08072026_SANDRA_logisticcocomercial@oulook.com                                            | 1        |
| 8/07/2026  | 08072026_SANDRA_luisgbenavides19@gmail.com                                                | 2        |
| 10/07/2026 | 10072026_SANDRA_luis.oliveros@fuac.edu.co                                                 | 4        |
| 16/07/2026 | 16072026_SANDRA_nmm3108551722@gmail.com                                                   | 2        |
| 21/07/2026 | 21072026_SANDRA_ferneye0806@hotmail.com                                                   | 2        |
| 21/07/2026 | 21072026_SANDRA_jhcamelov@hotmail.com                                                     | 2        |
| 25/07/2026 | 25072026_Te invitamos a construir los futuros CADE con Vocación del Metro de Bogotá_EMAIL | 298      |
| 28/07/2026 | 28072026_SANDRA_epbhomic@yahoo.es                                                         | 2        |
| 30/07/2026 | 30072026_SANDRA_yady4060@gmail.com                                                        | 2        |
| Total      |                                                                                           | 321      |

*Se realizo una campaña externa con una efectividad de **94,30%***

*Un proceso interno a través del servicio de Multicanal*

- ✓ Correos enviados: 24
- ✓ Correos entregados: 23
- ✓ Efectividad promedio: **95,83%**

# Orden del día

## Comité técnico Secretaría General

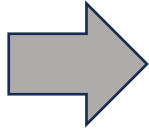


### 4. Resultado encuesta de satisfacción

# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

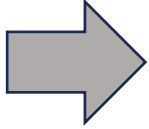
## \*\*Total encuestas Corte 31 de Julio\*\*

| Comportamiento Encuestas Julio             | Cantidad      | %              |
|--------------------------------------------|---------------|----------------|
| Encuestas de Satisfacción con 3 Respuestas | 11.724        | 82,73%         |
| Encuestas de Satisfacción incompletas      | 996           | 7,03%          |
| Llamadas sin Encuesta                      | 1.452         | 10,25%         |
| <b>Llamadas Contestadas Julio</b>          | <b>14.172</b> | <b>100,00%</b> |

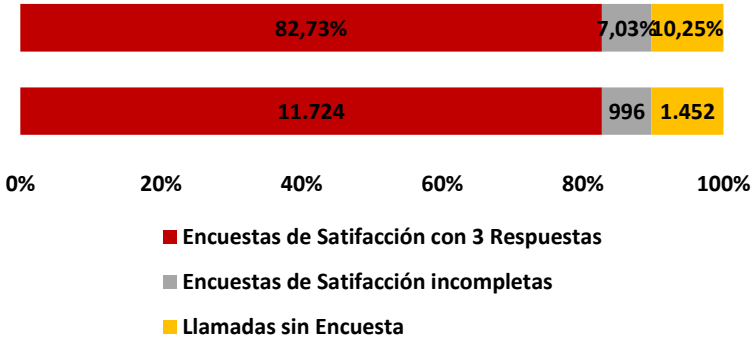


## \*\*Detalle Encuestas con tres respuestas\*\*

| Encuestas de Satisfacción con 3 Respuestas |               |             |
|--------------------------------------------|---------------|-------------|
| Respuesta                                  | Cantidad      | %           |
| Muy Satisfecho                             | 10.512        | 89,66%      |
| Satisfecho                                 | 632           | 5,39%       |
| Neutro                                     | 135           | 1,15%       |
| Insatisfecho                               | 58            | 0,49%       |
| Muy Insatisfecho                           | 387           | 3,30%       |
| <b>Total general</b>                       | <b>11.724</b> | <b>100%</b> |

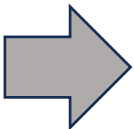


## Llamadas Contestadas vs Encuestas de Satisfacción

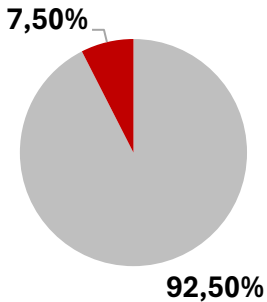


## \*\*Detalle encuestas incompletas\*\*

| Encuestas de Satisfacción Incompletas |            |             |
|---------------------------------------|------------|-------------|
| Respuesta                             | Cantidad   | %           |
| Muy Satisfecho                        | 729        | 73,19%      |
| Satisfecho                            | 81         | 8,13%       |
| Neutro                                | 29         | 2,91%       |
| Insatisfecho                          | 19         | 1,91%       |
| Muy Insatisfecho                      | 138        | 13,86%      |
| <b>Total general</b>                  | <b>996</b> | <b>100%</b> |



## Nota Global Encuestas de Satisfacción



## MOTIVOS FRECUENTES PARA LA CALIFICACION NO:

En las transferencias a la 110 y 116 no se logró comunicación efectiva, pasa a encuesta. Lo anterior debido al encolamiento por solicitudes y novedad en la recolección de residuos.

Se solicitan datos de contacto para brindar canales o brindar guion de remisión

Demoras en la recolección de residuos solicitados a través del formulario de UAESP

SGAM LÍNEA 195

# Orden del día

## Comité técnico Secretaría General



### 5. Calidad y formación



# CALIDAD

Valoramos la experiencia

By *Outsourcing*

SGAM LÍNEA 195



*Outsourcing*

# INDICADORES CALIDAD

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



Gráfico 1 ANS Calidad

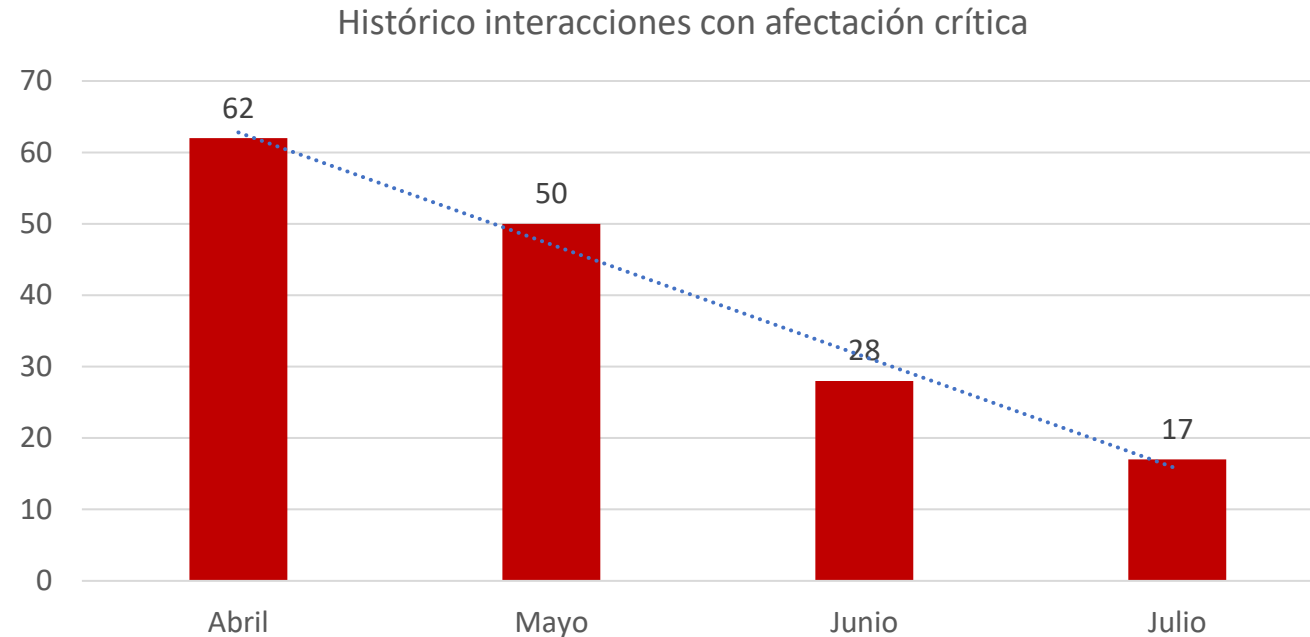
SGAM LÍNEA 195

Fuente:

[Microsoft Power BI](#)

# INDICADORES CALIDAD

Resultados histórico de interacciones con ERROR CRÍTICO.



- ✓ En el mes de mayo se obtuvo 50 interacciones con afectación crítica, en junio se obtuvo 28, se identifica una disminución de **44%**.
- ✓ En el mes de junio se obtuvo 28 interacciones con afectación crítica, en julio se obtuvo 17, se identifica una disminución de **39,28%**.

Gráfico 1 ANS Calidad

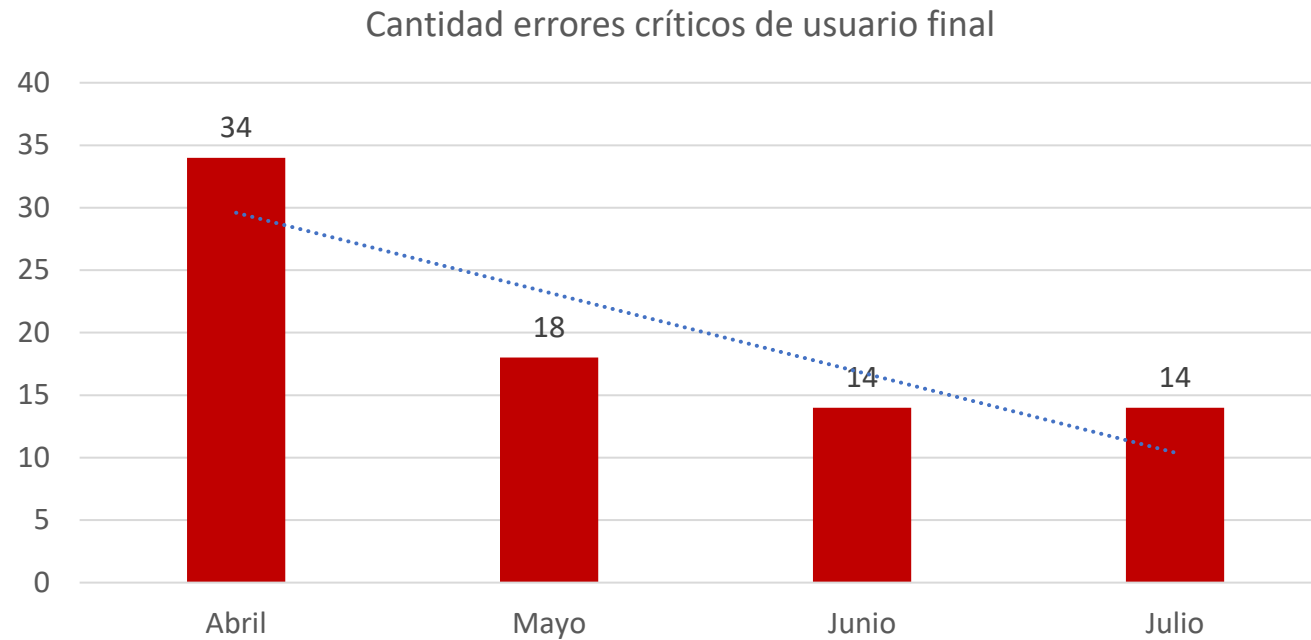
SGAM LÍNEA 195

Fuente:

[Microsoft Power BI](#)

# INDICADORES CALIDAD

Histórico cantidad de **ERRORES CRÍTICOS DE USUARIO FINAL** en 2026.



- ✓ En el mes de mayo se obtuvo 18 interacciones con **ECUF**, en junio se obtuvo 14, se identifica una disminución de **22,22%**.
- ✓ Tanto para junio como para julio se obtienen la misma cantidad de **ERRORES CRÍTICOS DE USUARIO FINAL (14 afectaciones)**.

Gráfico 1 ANS Calidad

SGAM LÍNEA 195

Fuente:

[Microsoft Power BI](#)

# ÍTEMS CON OPORTUNIDADES DE MEJORA EC.

| AFECTACIONES CON ERROR CRÍTICO - JULIO 2026 |           |                |
|---------------------------------------------|-----------|----------------|
| Ítem Afectado                               | Cantidad  | %Ítem Afectado |
| GEOREFERENCIACIÓN DE LA CONSULTA            | 6         | 33,33%         |
| REGISTRO Y USO PLATAFORMA BTE               | 4         | 22,22%         |
| IDENTIFICACIÓN DE LA CONSULTA               | 2         | 11,11%         |
| REGISTRO DE PLANTILLA CARACTERIZACIÓN       | 2         | 11,11%         |
| ASESORÍA Y ENTREGA DE INFORMACIÓN           | 1         | 5,56%          |
| PREGUNTAS FILTRO                            | 1         | 5,56%          |
| TIPIFICACIÓN DE LA GESTIÓN                  | 1         | 5,56%          |
| VALIDACIÓN Y REGISTRO DE DATOS              | 1         | 5,56%          |
| <b>Total</b>                                | <b>18</b> | <b>100,0%</b>  |

Gráfico 2 Ítems afectados

- **Georreferenciación de la consulta y preguntas filtro:**
  - Omisión de la pregunta: ¿la consulta es para la ciudad de Bogotá?
- **Registro y uso plataforma BTE:**
  - Los agentes de BTE no indican a los ciudadanos que pueden hacer seguimiento a través de la plataforma BTE o Línea 195
- **Identificación de la consulta:**
  - No realizan las preguntas filtros necesarias para identificar la necesidad puntual del ciudadano.
  - Por ejemplo, no se indaga sobre la intención de su llamada la cual podría haberse transferido a BTE y se realizó una remisión cuando no aplicaba.
- **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.

# TOP DE AGENTES CON MAYOR AFECTACIÓN DE ERROR CRÍTICO.

*Agentes con la mayor cantidad de errores críticos evidenciados en el mes de julio 2026.*

*Se genera seguimiento como estrategia enfocada en mejorar las oportunidades detectadas, fortaleciendo sus competencias.*

| TOP AGENTE CON AFECTACIONES CRÍTICAS - JULIO 2026 |          |
|---------------------------------------------------|----------|
| Agente                                            | Cantidad |
| DERLI ROCIO BAQUERO SANDOVAL                      | 2        |
| LIZVET GISELA MOSQUERA ORTIZ                      | 2        |
| STEVEN GUERRERO                                   | 2        |

# ACTIVIDADES.

*Por parte del área de Calidad, se realización actividades como:*

*Actividad de bienestar: **DANZA y YOGA.***



# ACTIVIDADES.

*Por parte del área de Calidad, se realización actividades como:*

***Feedback: a los agentes que presentan errores críticos u oportunidades de mejora en los talleres de escucha.***



# ACTIVIDADES.

Por parte del área de Calidad, elaboraron y publicaron flash informativos para reforzar y aclarar temas con mayor relevancia.



Nuevamente se recuerda  
que la pregunta...

¿La consulta es  
para la ciudad  
de Bogotá?



... Es obligatoria



La conferencia entre **Inbound y BTE** debe ser cordial, respetuosa y aplicando el protocolo establecido.



**IMPORTANTE:** El agente de INBOUND no debe generar apreciaciones personales negativas relacionadas al ciudadano.

**SE DEBEN EVITAR TÉRMINOS COMO:**

**X** El ciudadano(a) está molesto, enojado, bravo, cansón, alterado, no se deja hablar (entre otros).

Si se evidencia esta mala práctica, se penalizará por el ítem:

**Manejo de la Información:** Realiza comentarios dudosos, indecisos o **apreciaciones personales** que no están relacionados con la solución del requerimiento...



# FORMACION

*Outsourcing*  
Solución al Primer Contacto®

SGAM LÍNEA 195



# ACTIVIDADES FORMACIÓN 1 AL 30 JULIO



## INFORME DE GESTIÓN

### JORNADAS DE PRETERNO Y CAPACITACIÓN

JULIO DE 2026



LÍNEA  
**195**  
BOGOTÁ  
TE ESCUCHA



### OBJETIVO

Fortalecer las competencias técnicas y operativas de los agentes de la Línea 195, actualizando conocimientos sobre procesos y garantizando una atención de calidad a la ciudadanía.

### RESUMEN GENERAL – JULIO DE 2026



**11**

JORNADAS  
DE PRETERNO



**9**

JORNADAS DE  
CAPACITACIÓN



**20**

TOTAL DE  
ACTIVIDADES



**21**

HORAS DE  
FORMACIÓN



### PRETURNOS

#### TEMA DESARROLLADO

| N° |                                                                              |
|----|------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Secretaría de Integración Social – Direcciones Unidades Operativas           |
| 2  | Novedades Red CADE                                                           |
| 3  | Tipificación Conexión Social – Tipificación BTE                              |
| 4  | Curso IPES                                                                   |
| 5  | Actualización UAESP – Protocolo Dirección                                    |
| 6  | Formulario de la Herramienta de Consulta                                     |
| 7  | Mandamiento de Pago – Secretaría Distrital de Hacienda                       |
| 8  | Preguntas filtro denuncias UAESP                                             |
| 9  | Refuerzo del protocolo Sistemas No Propios – Horario Agentes – Posible abuso |
| 10 | Ajuste UAESP – Link de validación                                            |



### CAPACITACIONES

#### TEMA DESARROLLADO

| N° |                                                           |
|----|-----------------------------------------------------------|
| 1  | Registro Universal de Ingresos (RUI)                      |
| 2  | Cambio de proceso                                         |
| 3  | Flujograma                                                |
| 4  | Protocolo BTE – Tipificación Canguro                      |
| 5  | Registro Universal de Ingresos (RUI)                      |
| 6  | Planeación Nivel II – Protocolo                           |
| 7  | Búsqueda Portal Bogotá                                    |
| 8  | Plataforma BTE – Ampliación de aclaraciones, búsqueda PQR |
| 9  | Secretaría Distrital del Hábitat                          |

### DISTRIBUCIÓN DEL TIEMPO DE FORMACIÓN

|  | ACTIVIDAD      | CANTIDAD | TIEMPO              |
|--|----------------|----------|---------------------|
|  | PRETURNOS      | 11       | 5 horas 30 minutos  |
|  | CAPACITACIONES | 9        | 15 horas 30 minutos |
|  | TOTAL          | 20       | 21 horas            |



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



SGAM LÍNEA 195



*Outsourcing*

# ACTIVIDADES FORMACIÓN 1 AL 30 JULIO

## Ruta Proceso Formativo BTE

| CEDULA     | APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS | SEGMENTO           | SUPERVISOR                  | USO DE HERRAMIENTA | AMPLIACIÓN Y ACLARACIÓN, BUSQUEDA DE PQR Y TIPIFICACION | PROTOCOLO  | FLUJOGRAMA | CHARLA DE CALIDAD | CANGURO                    |
|------------|-------------------------------|--------------------|-----------------------------|--------------------|---------------------------------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------------|
|            |                               |                    |                             | DURACIÓN           |                                                         |            |            |                   |                            |
|            |                               |                    |                             | 2 HORAS            | 3 HORAS                                                 | 2 HORAS    | 1 HORA     | 1 HORA            | SEGÚN DISPONIBILIDAD LINEA |
| 33336225   | ELVIA MARIA MARRUGO CUESTA    | INBOUND            | ALBA NELY CUARAN PINCHAO    |                    |                                                         |            |            |                   |                            |
| 52694275   | LIMMY SHIRLEY GARZON BUITRAGO | PLANEACIÓN         | ALBA NELY CUARAN PINCHAO    | 7/07/2026          | 29/07/2026                                              | 27/07/2026 | 7/07/2026  |                   |                            |
| 1012354556 | MARTHA LILIANA MAYORGA GARAY  | INBOUND            | ALBA NELY CUARAN PINCHAO    |                    |                                                         |            |            |                   |                            |
|            | LILIA MARCELA MORENO          |                    |                             |                    |                                                         |            |            |                   |                            |
| 1019025630 | ALBORNOZ                      | INBOUND            | ALBA NELY CUARAN PINCHAO    | 17/07/2026         |                                                         |            |            |                   |                            |
| 1022398401 | DIANA MARCELA FIGUEROA RUAS   | INBOUND            | YENNY MILENA GONZALEZ CABRA | 17/07/2026         |                                                         | 30/07/2026 |            |                   |                            |
| 1082986215 | ANGY PAOLA LARA TERNERA       | INBOUND            | ALBA NELY CUARAN PINCHAO    |                    |                                                         |            |            |                   |                            |
| 1014299636 | NICOL NATALIA PEREZ ECHEVERRY | CHATICO            | YENNY MILENA GONZALEZ CABRA | 7/07/2026          |                                                         | 30/07/2026 | 7/07/2026  |                   |                            |
| 1022445191 | ANDRES VALLEJO HERNANDEZ      | INBOUND            | HERLY JANETH CUPITRA ARIAS  | 7/07/2026          | 29/07/2026                                              | 27/07/2026 | 7/07/2026  |                   | 28/07/2026                 |
|            | CRISTIAN DANIEL SANABRIA      |                    |                             |                    |                                                         |            |            |                   |                            |
| 1022994298 | FONSECA                       | INBOUND            | ALBA NELY CUARAN PINCHAO    | 7/07/2026          | 29/07/2026                                              | 27/07/2026 | 7/07/2026  |                   | 28/07/2026                 |
| 80775173   | ELBER CAMILO GARAY CHALACAN   | INBOUND            | ALBA NELY CUARAN PINCHAO    | 7/07/2026          |                                                         |            |            |                   |                            |
|            |                               | SEGUIMIENTO AGENTE |                             |                    |                                                         |            |            |                   |                            |
| 1026297658 | LINDA LUCIA ATUESTA ARAQUE    | VIRTUAL            | YENNY MILENA GONZALEZ CABRA |                    |                                                         |            |            |                   |                            |



# PREGUNTA MÁS PENALIZADA

## EVALUACIÓN MENSUAL

JULIO 2026

**BOGOTÁ**  
MI CIUDAD  
MI CASA



LÍNEA  
**195**

BOGOTÁ  
TE ESCUCHA

### RESUMEN GENERAL



**51**

TOTAL AGENTES  
EVALUADOS



**51**

AGENTES SIN ERRORES  
(CALIFICACIÓN  $\geq 90\%$ )



**1**

PREGUNTA CON MAYOR  
ÍNDICE DE ERROR

### RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

|  |                           |           |
|--|---------------------------|-----------|
|  | Total evaluados           | <b>51</b> |
|  | Aprobados ( $\geq 90\%$ ) | <b>51</b> |
|  | No aprobados              | <b>0</b>  |
|  | Personas $< 90\%$         | <b>0</b>  |
|  | Preguntas con error       | <b>1</b>  |

### PREGUNTA MÁS PENALIZADA

PREGUNTA  
No.

**1**

AGENTES QUE  
FALLARON



**1**



#### CASO EVALUADO

Seleccione Falso o Verdadero

Una ciudadana consulta sobre el programa Conexión Social, indicando que:

- El internet se instala inmediatamente después de la inscripción.
- El servicio gratuito dura únicamente un año.
- Los computadores entregados pasan a ser propiedad de la familia.
- Puede cancelar su operador actual para ingresar inmediatamente al programa.

#### Pregunta

¿Es verdadera la afirmación anterior de acuerdo con los lineamientos del programa?

### TIPO DE PREGUNTA



PROGRAMA  
CONEXIÓN SOCIAL

RESPUESTA CORRECTA



**FALSO**

Porque:

- Los computadores no se entregan a todos los hogares.
- Los equipos no pasan a ser propiedad de las familias.
- La duración del beneficio depende de las condiciones del programa.
- Cancelar un servicio de internet no garantiza el ingreso inmediato al programa.

### RESULTADOS POR PROCESO



INBOUND – WEB CALL BACK  
– CLICK TO CALL

**34**  
EVALUADOS

**0**

PERSONAS POR  
DEBAJO DEL 90%



BOGOTÁ TE ESCUCHA –  
LÍNEA ANTICORRUPCIÓN –  
AGENTE VIRTUAL

**11**  
EVALUADOS

**0**

PERSONAS POR  
DEBAJO DEL 90%



CHÁTICO –  
PLANEACIÓN – LSC

**6**  
EVALUADOS

**0**

PERSONAS POR  
DEBAJO DEL 90%



### ANÁLISIS Y ACCIÓN

El resultado de la Evaluación de Julio evidencia un alto nivel de apropiación del conocimiento, ya que el 100 % de los colaboradores obtuvo una calificación igual o superior al 90 %. La única pregunta con respuesta incorrecta estuvo relacionada con el programa Conexión Social, por lo que se realizará una retroalimentación específica durante las jornadas de capacitación para fortalecer los lineamientos del programa y mantener el nivel de desempeño alcanzado.



Estos resultados reflejan la efectividad de las estrategias de formación implementadas y el compromiso de los agentes con la prestación de un servicio de calidad a la ciudadanía.



**BOGOTÁ**



*Outsourcing*

# NOTAS FORMACIÓN



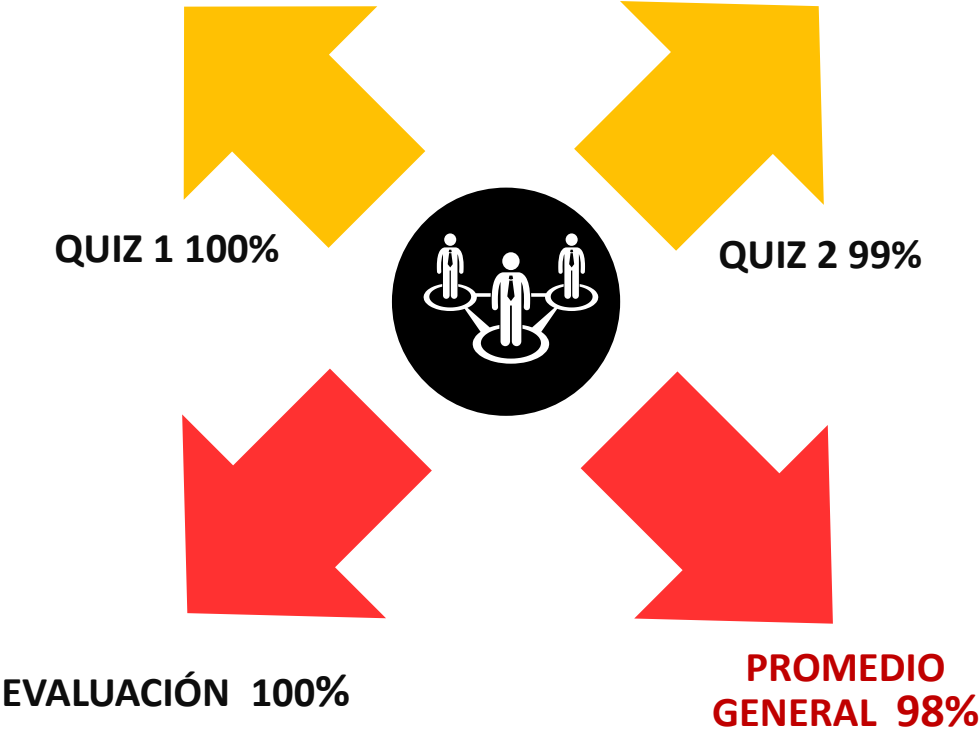
**Incremento del 2 % en los resultados de excelencia (Cuartil 1), pasando del 87 % en junio al 89 % en julio**, lo que representa un aumento de personas que obtuvieron una calificación del 100 %.

**Disminución de las oportunidades de mejora**, al pasar de **7 personas** ubicadas en los Cuartiles 3 y 4 durante junio a **solo 2 personas** en el Cuartil 3 durante julio, evidenciando un mejor desempeño general.

**Eliminación de las calificaciones inferiores al 90%**, ya que en julio **ningún colaborador** obtuvo una nota por debajo de este rango, mientras que en junio se registraron **2 personas (4%)** en el Cuartil 4. Esto refleja una mejora significativa en la apropiación de los conocimientos y en los resultados del proceso de formación

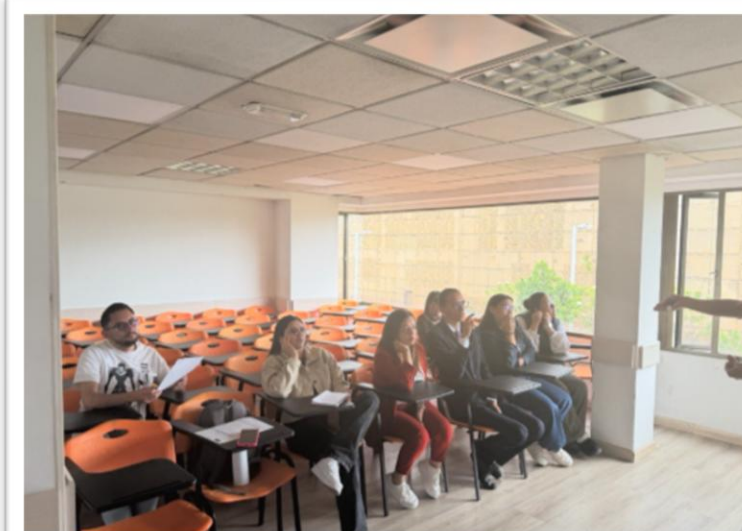
| JUNIO DE 2026 |             |                |      |
|---------------|-------------|----------------|------|
| CUARTILES     | NOTA        | TOTAL PERSONAS | %    |
| 1             | 100%        | 45             | 87%  |
| 2             | 95% a 99%   | 0              | 0%   |
| 3             | 90%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

| JULIO DE 2026 |           |                |      |
|---------------|-----------|----------------|------|
| CUARTILES     | NOTA      | TOTAL PERSONAS | %    |
| 1             | 100%      | 49             | 89%  |
| 2             | 95% a 99% | 1              | 1%   |
| 3             | 90% a 94% | 1              | 9%   |
| TOTAL         |           | 51             | 100% |



# PLANES DE ACCIÓN REALIZADOS POR PARTE DE FORMACIÓN

Durante el mes de julio de 2026 se implementaron diversos planes de acción orientados a mitigar las oportunidades de mejora identificadas por el área de Calidad. Estas acciones fueron ejecutadas de manera articulada entre las diferentes áreas involucradas, con el propósito de fortalecer las competencias de los colaboradores, optimizar los procesos internos y mejorar la calidad de la atención brindada a la ciudadanía. Asimismo, las actividades desarrolladas estuvieron enfocadas en reforzar los conocimientos sobre los temas con mayor incidencia, promoviendo la mejora continua y el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos.



# ALERTAS FORMACIÓN

Durante el mes de julio de 2026 se mantuvo una comunicación permanente con la operación, orientada a garantizar la actualización oportuna frente a los cambios y novedades en los lineamientos establecidos por las diferentes entidades. Estas actualizaciones fueron socializadas mediante **correo electrónico, Microsoft Teams y la estrategia de voz a voz**, facilitando el acceso oportuno a la información por parte de los agentes. Estas acciones permitieron fortalecer el conocimiento de la operación y garantizar que la ciudadanía recibiera una atención **clara, precisa, actualizada y acorde con los lineamientos vigentes**.

**CONOCE EL NUEVO PORTAL WEB ASEOBOGOTÁ!**

Toda la información del servicio público de aseo en un solo lugar.

Ingresa a: <https://aseobogota.gov.co/index.php>

**¿QUÉ PUEDES ENCONTRAR?**

- 1. RECOLECCIÓN**  
Consulta los días, horarios y frecuencia en los que debes disponer tus residuos para una recolección oportuna.
- 2. ¿QUÉ HACER?**  
Reporta puntos críticos, desperdicio inadecuado de residuos o situaciones que requieran atención inmediata. También consulta cómo valorar mejor tus residuos, mediciones correctas y más.
- 3. ECOPUNTOS**  
Conoce la ubicación de los puntos habilitados más cercanos a tu zona de residencia.
- 4. PEDAGOGÍA**  
Aprende a separar correctamente los residuos y ayuda a fortalecer el trabajo de redes de comunidades de oficio.
- 5. NOTICIAS**  
Infórmate sobre la actualidad de una Bogotá más limpia.
- 6. OPERADORES**  
Información de contacto de los operadores de aseo en Bogotá.
- 7. UAESB**  
Información general de la entidad y canales de atención a la ciudadanía.
- 8. RETO #TOMELADAGUINEN**  
Únete a esta iniciativa que demuestra que cada acción cuenta.

**BENEFICIOS DEL PORTAL**

- Información centralizada: Todo lo que necesitas saber en un solo lugar.
- Consulta fácil y rápida: Acceso de manera sencilla a la información que necesitas.
- Proceso de manejo adecuado de residuos: Aprende, reporta y dispón correctamente tus residuos.
- Facilita reportes y solicitudes: Encuentra los canales de atención para realizar solicitudes o reportar novedades.

**¡CONTRIBUYE A UNA BOGOTÁ MÁS LIMPIA!**  
Consulta horarios, ecopuntos, operadores y aprende a disponer correctamente tus residuos.

**CIERRES Y DESVÍOS POR EL DESFILE DEL 20 DE JULIO**

¡Planifica tu recorrido y viaja seguro!

Con motivo del Desfile Militar y Policial del 20 de Julio en Ciudad Bolívar, se implementarán cierres viales por ensayos y desarrollo del evento.

**FECHAS Y HORARIOS**

| FECHA                               | HORARIO                                         |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------|
| <b>ENSAYO</b><br>Sábado 18 de julio | 9:00 p. m. a 3:00 a. m. del domingo 19 de julio |
| <b>DESFILE</b><br>Lunes 20 de julio | 12:00 a. m. a 4:00 p. m.                        |

**VÍAS CON CIERRE**

- 1. Avenida Bogotá**  
Calles entre avenida norte - sur, entre diagonal 52 Sur y avenida 24.
- 2. Avenida Gabriel Cárden**  
Entre avenida Bogotá y calle 687 Sur, en los dos sentidos viales.
- 3. Avenida Villavieja**  
Entre la Avenida Sur y la avenida Bogotá, en los dos sentidos viales.

**CAMBIO EN EL TRANSPORTE PÚBLICO**

NO operarán los siguientes rutas alimentadoras del Portal El Tunal:

- 6-1 Corabamba
- 6-1C Casa Linda
- 6-3 Santa Matilde

Temporales operarán las rutas TransMilenio:

- 9625 Fiscal
- 9604 Santa Dorotea

**ACCESOS CONTROLADOS**

Se implementarán controles de acceso para restringir el ingreso de vehículos al área de desfile.

**La Camelia y Arboleda Alta:**  
Contratado de 1 km por la calle sur de la avenida Gabriel Cárden entre la calle 584 Sur y la avenida Bogotá.

**Chorro Sur, Casa Linda y Piedad:**  
Ingreso y salida por las avenidas 22 con avenida Villavieja.

**Transversal 202 y 20F con avenida Villavieja:** Se restringirá el acceso por el barrio Luces de Mayo.

**RECOMENDACIONES**

- Planifica tu viaje con anticipación y consulta los canales oficiales de TransMilenio.
- Usa los canales oficiales de la Avenida Sur y la Avenida Bogotá (líneas de tránsito).
- Seguir la señalización y las indicaciones del tránsito en vía y en los alrededores.

**PLAN RETORNO - PICO Y PLACA REGIONAL**  
Lunes festivo 20 de julio

En los nuevos corredores de ingreso y salida de Bogotá se aplicará el método entre las 12:00 a. m. y las 4:00 p. m.

De 12:00 a. m. a 4:00 p. m.  
Ingresos autorizados por placa PICO (0, 2, 4, 6, 8)

De 4:00 p. m. a 8:00 p. m.  
Ingresos autorizados por placa PICO (1, 3, 5, 7, 9)

Para más información, consulta los canales oficiales de la

**AVISO**

**Actualización plataforma BTE**

Aplicar el siguiente guion:

Señor(a) XXX le informamos que debido a una actualización en la plataforma Bogotá Te Escucha, el sistema no estará disponible el día de hoy (22 julio 2026), lo invitamos a comunicarse el día de mañana a la Línea 195.

Agradecemos su comprensión y ofrecemos disculpas por los inconvenientes ocasionados.

Outsourcing

# Orden del día

## Comité técnico Secretaría General



### 6. Integraciones línea 195 con Canal presencial

# INDICADORES MODULOS AUTO CONSULTA

## COMPORTAMIENTO MODULOS

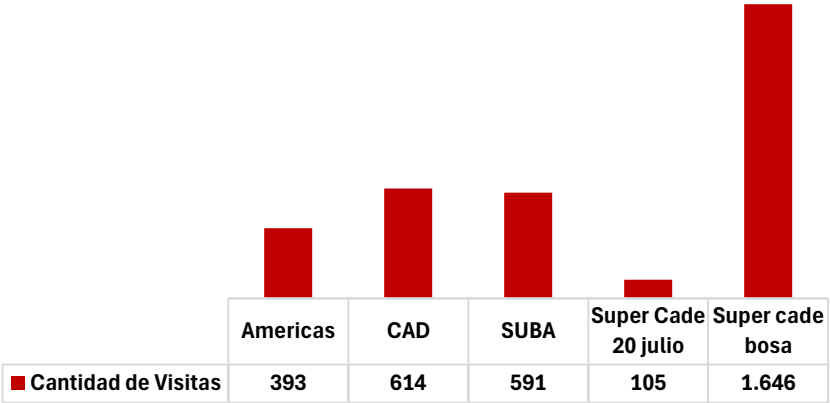
**\*\*Visitas módulos Super CADE \*\***

| Módulo              | Américas | CAD | Suba | 20 De julio | Bosa  | Total        |
|---------------------|----------|-----|------|-------------|-------|--------------|
| Cantidad de Visitas | 393      | 614 | 591  | 105         | 1.646 | <b>3.349</b> |

| Servicios            | Américas   | CAD        | Suba       | 20 De julio | Bosa         | Total        |
|----------------------|------------|------------|------------|-------------|--------------|--------------|
| Transaccionales      | 427        | 682        | 460        | 119         | 1.268        | 2.956        |
| Agendamiento         | 99         | 148        | 230        | 12          | 624          | 1.113        |
| Llamadas             | 16         | 9          | 20         | 4           | 32           | 81           |
| Videollamada         | 4          | 9          | 10         | 2           | 12           | 37           |
| <b>Total general</b> | <b>546</b> | <b>848</b> | <b>720</b> | <b>137</b>  | <b>1.936</b> | <b>4.187</b> |

| Transacción  | Américas   | CAD        | SUBA       | Super Cade 20 julio | Super cade Bosa | Total        | % Participación |
|--------------|------------|------------|------------|---------------------|-----------------|--------------|-----------------|
| Consulta     | 179        | 69         | 34         | 27                  | 197             | 506          | 20,35%          |
| Recibo pago  | 75         | 195        | 103        | 27                  | 31              | 431          | 17,34%          |
| Certificados | 83         | 105        | 28         | 30                  | 69              | 315          | 12,67%          |
| Agendamiento | 135        | 360        | 314        | 43                  | 382             | 1.234        | 49,64%          |
| <b>Total</b> | <b>472</b> | <b>729</b> | <b>479</b> | <b>127</b>          | <b>679</b>      | <b>2.486</b> | <b>100,00%</b>  |

Cantidad de Visitas por Módulo de Autoconsulta



*Durante el mes de Julio se realizan 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 Agosto\_2026

| PROYECCIÓN INBOUND AGOSTO 2026 |        |
|--------------------------------|--------|
| PROYECCIÓN DE TRÁFICO          |        |
| TOTAL TRÁFICO MENSUAL          | 12.342 |
| LLAMADAS A CONTESTAR MENSUAL   | 12.068 |
| DCP ESTIMADO                   | 570    |
| PROYECCIÓN DE RECURSOS         |        |
| RAC's CONTRATADOS              | 26,00  |
| PROYECCIÓN DE METAS            |        |
| NIVEL DE SERVICIO MES %        | 86,12% |
| NIVEL DE ATENCIÓN MES %        | 97,78% |

**Contratados 27 Agentes**

| PROYECCIÓN BTE AGOSTO 2026   |        |
|------------------------------|--------|
| PROYECCIÓN DE TRÁFICO        |        |
| TOTAL TRÁFICO MENSUAL        | 1.432  |
| LLAMADAS A CONTESTAR MENSUAL | 1.363  |
| DCP ESTIMADO                 | 1.020  |
| PROYECCIÓN DE RECURSOS       |        |
| RAC's CONTRATADOS            | 9,00   |
| PROYECCIÓN DE METAS          |        |
| NIVEL DE SERVICIO MES %      | 90,98% |
| NIVEL DE ATENCIÓN MES %      | 95,18% |

**Contratados 9 Agentes**

| PROYECCIÓN CHATICO AGOSTO 2026 |        |
|--------------------------------|--------|
| PROYECCIÓN DE TRÁFICO          |        |
| TOTAL TRÁFICO MENSUAL          | 1.128  |
| LLAMADAS A CONTESTAR MENSUAL   | 1.072  |
| DCP ESTIMADO                   | 900    |
| PROYECCIÓN DE RECURSOS         |        |
| RAC's CONTRATADOS              | 6,00   |
| PROYECCIÓN DE METAS            |        |
| NIVEL DE ATENCIÓN MES %        | 95,04% |

**Contratados 6 Agentes**

A continuación se relaciona la suma del personal proyectado Vs el contratado. Tenemos 1 agente para soportar ante cualquier contingencia.

| PROYECCIÓN WCB AGOSTO 2026   |         |
|------------------------------|---------|
| PROYECCIÓN DE TRÁFICO        |         |
| TOTAL TRÁFICO MENSUAL        | 126     |
| LLAMADAS A CONTESTAR MENSUAL | 126     |
| DCP ESTIMADO                 | 230     |
| PROYECCIÓN DE RECURSOS       |         |
| RAC's CONTRATADOS            | 2,00    |
| PROYECCIÓN DE METAS          |         |
| NIVEL DE ATENCIÓN MES %      | 100,00% |

**Contratado 1 Agente**

| PROYECCIÓN DENUNCIAS AGOSTO 2026 |        |
|----------------------------------|--------|
| PROYECCIÓN DE TRÁFICO            |        |
| TOTAL TRÁFICO MENSUAL            | 279    |
| LLAMADAS A CONTESTAR MENSUAL     | 275    |
| DCP ESTIMADO                     | 420    |
| PROYECCIÓN DE RECURSOS           |        |
| RAC's CONTRATADOS                | 2,00   |
| PROYECCIÓN DE METAS              |        |
| NIVEL DE SERVICIO MES %          | 92,18% |
| NIVEL DE ATENCIÓN MES %          | 98,57% |

**Contratado 1 Agente**

| SUMA TOTAL AGENTES GENERALES |                        |             |
|------------------------------|------------------------|-------------|
| SEGMENTO                     | PROYECTADOS N/A<br>97% | CONTRATADOS |
| INBOUND                      | 26                     | 27          |
| BOGOTA TE ESCUCHA            | 9                      | 9           |
| CHATICO                      | 6                      | 6           |
| WCB                          | 2                      | 2           |
| LINEA ANTICORRUPCIÓN         | 1                      | 1           |
| MULTICANAL                   | 1                      | 1           |
| TOTAL                        | 45                     | 46          |

# Orden del día

## Comité técnico Secretaría General



### 7. Factura y presupuesto\_2026

# Orden del día

## Factura y presupuesto Julio\_2026



|                                          | 2026                                 |
|------------------------------------------|--------------------------------------|
| Año                                      | AVANCE EJECUCIÓN<br>PROPUESTA 1_2026 |
| Presupuesto Secretaría General CDP       | \$ 8.143.262.424                     |
| Presupuesto de la Orden de compra 150886 | \$ 7.843.158.618                     |
| variación Inicial                        | -\$ 300.103.806                      |

| PROYECCIÓN FACTURA_2026 |                                    |                            |                      |
|-------------------------|------------------------------------|----------------------------|----------------------|
| Mes                     | Proyección antes de IVA_2026<br>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          | \$ 574.399.233,32    |
| 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        | \$ 7.843.158.617,50  |

# Outsourcing

Solución al Primer Contacto®

Gracias



**DipDig**



PRESS TWO  
FOR SPANISH

|                      |            |                        |                                              |            |
|----------------------|------------|------------------------|----------------------------------------------|------------|
| <b>Clase de Acta</b> |            | Comité mensual         | <b>Acta No.</b>                              | 13         |
| <b>Fecha:</b>        | 11/08/2026 | <b>Área o Proceso:</b> | <b>Comité de supervisión - julio de 2026</b> |            |
| <b>Lugar:</b>        | Teams      | <b>Hora Inicio:</b>    |                                              | 14:00 P.M. |
|                      |            | <b>Hora Final:</b>     |                                              | 15:31 P.M. |

| <b>CONVOCADOS</b> |                                 |                                                                                         |                   |
|-------------------|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
|                   | <b>Nombre</b>                   | <b>Cargo</b>                                                                            | <b>Asistencia</b> |
| 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                 | Uldy Cuadros                    | Dirección operación                                                                     | SI                |
| 5                 | Liliana Perez                   | Coordinación Nacional                                                                   | SI                |

## DESARROLLO REUNIÓN

### Presentación de resultados 01 al 30 de julio 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 correspondientes a julio 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 Agosto\_2026
8. Factura y presupuesto\_2026

## Resultado de indicadores julio 2026

### 1. Estado de contratación de personal, ANS, IVR

Se relaciona el estatus de contratación del personal para julio con la vinculación de 64 personas de 64 requeridas o proyectadas y una **rotación del 2%**, contemplando dos retiros 1 voluntario y 1 por terminación de contrato.

Se presenta la segmentación del personal por área proyectada:

#### PERSONAL\_JULIO\_2026

Se inicia mes de Julio con 46 embajadores, número que se amplía a 50 agentes, se presenta 1 retiro voluntario y 1 terminación de contrato con un número final de 48 embajadores  
**Porcentaje de rotación del 2%**

| PROYECCIÓN AGENTE GENERAL  |           |
|----------------------------|-----------|
| SEGMENTO                   | JULIO     |
| INBOUND                    | 18        |
| BOGOTA TE ESCUCHA          | 9         |
| CHATICO                    | 6         |
| PLANEACIÓN                 | 1         |
| WCB                        | 1         |
| MULTICANAL                 | 1         |
| PUNTO CADE EXPRESS         | 0         |
| SEGUIMIENTO AGENTE VIRTUAL | 2         |
| <b>AGENTES A FACTURAR</b>  | <b>38</b> |
| AGENTES BAKC UP            | 2         |
| AGENTES TURNO NOCHE        | 8         |
| <b>TOTAL AGENTES</b>       | <b>48</b> |

|                            | ACTUAL    | PROYECTADO |
|----------------------------|-----------|------------|
| COORDINADOR NACIONAL       | 1         | 1          |
| LIDER DE CALIDAD           | 2         | 2          |
| AGENTE EN SITIO GENERAL    | 48        | 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          |
|                            | <b>64</b> |            |

SGAM LÍNEA 195



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

Se concluye que dichos resultados 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    | JULIO   |
|----|-----------------------------------------------------|---------|---------|
| 1  | Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento         | 100%    | 100%    |
| 2  | Disponibilidad de servicio contratado               | 100%    | 100%    |
| 3  | Nivel de servicio                                   | 80%     | 90,54%  |
| 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%     | 92,50%  |
| 9  | Rotación                                            | 10%     | 2%      |
| 10 | TMO                                                 | 0:10:00 | 0:09:26 |
| 11 | Eficacia                                            | 95%     | 97,56%  |
| 12 | Ocupación canales (Telefónico, chat, web) Entrantes | 80%     | 82,64%  |
| 13 | Ocupación canales (Telefónico, chat, web) Salientes | N/A     | N/A     |
| 14 | Precisión error crítico usuario final               | 95%     | 98,4%   |
| 15 | Precisión error crítico negocio                     | 95%     | 99,5%   |
| 16 | Auditoria efectuada por la entidad compradora       | 10%     | 100%    |
| 17 | ECA                                                 | 80%     | 98%     |

Se recibieron 4 quejas, de las cuales 2 fue atribuibles a la línea 195

✓ La primera corresponde al radicado 4563292026, relacionado con el embajador Juan José Suniaga por presunto cuelgue de llamada

✓ La segunda queja procedente corresponde al radicado 5019652026, asociada a la agente Sandra Ribillo por mala atención

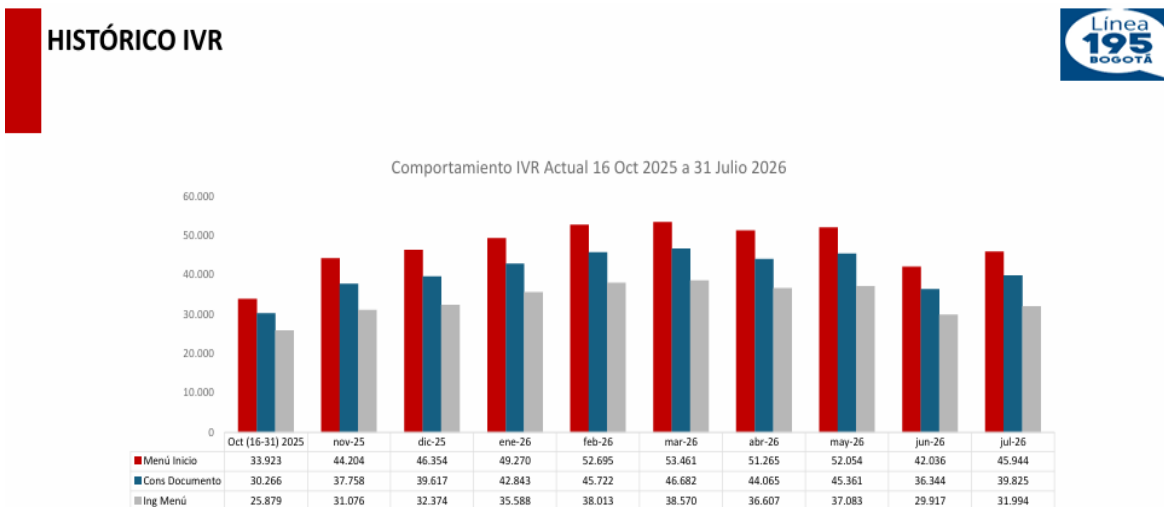
Se inicio proceso disciplinario para ambos embajadores



Adicionalmente, en relación con el indicador “Queja servicio BPO”, se informa que durante el período evaluado se recibieron cuatro (4) quejas. De estas, dos (2) están asociadas a: 1) un presunto cuelgue de llamada; actualmente se encuentra en revisión la decisión adoptada respecto al agente involucrado, quien posteriormente realizó contacto con el ciudadano para dar continuidad al caso y 2) inconformidad con la interacción de un embajador con el ciudadano, con aplicación de los respectivos protocolos internos del operador, para situación que derivó en la remisión del caso a proceso administrativo con fines de terminación del contrato.

## 2. Acciones y resultado canales de atención y proyección

Entre el 1° y el 31 de julio, un total de 45.944 ciudadanos generaron contacto con la Línea 195. Asimismo, se presenta el detalle de la navegación realizada a través de las diferentes opciones disponibles en el IVR, evidenciando que algunos ciudadanos desistieron del proceso antes de completar su recorrido por el menú.



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

SGAM LÍNEA 195

De igual manera, se da continuidad al análisis del comportamiento de las llamadas que ingresan mensualmente al IVR, así como de los niveles de desistimiento registrados durante las etapas de validación del documento de identificación y previo al ingreso al menú principal de opciones de la Línea 195. Para julio se registraron **45.944** llamadas en el Menú de Inicio, de las cuales **39.825** continuaron hasta la etapa de consulta de documento y **31.994** ingresaron al menú de opciones, evidenciando una disminución progresiva en cada fase del proceso de navegación.

### Análisis General atención Línea 195

En el siguiente gráfico se presenta el comportamiento del tráfico total de la operación de Información General durante julio de 2026. Se registró un total de 20.055 llamadas, evidenciando un incremento frente a junio (19.023 llamadas).

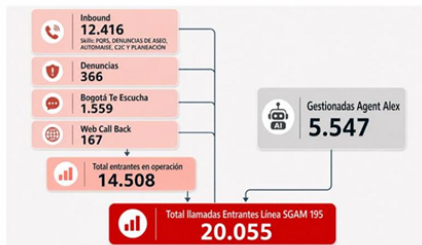
Del total de interacciones gestionadas por el agente virtual Alex, se atendieron 5.547 llamadas, equivalentes al 43,5% de las llamadas ofrecidas, mientras que el 56,5% restante requirió transferencia a asesor.

Respecto al indicador de abandono, durante julio se registraron 303 llamadas abandonadas, manteniendo la tendencia de reducción observada en los últimos meses. Asimismo, el análisis de los canales de atención y de los servicios inbound evidencia un comportamiento estable en los volúmenes de contacto, sin variaciones significativas frente al trimestre anterior.

## INDICADORES AGENTE VIRTUAL



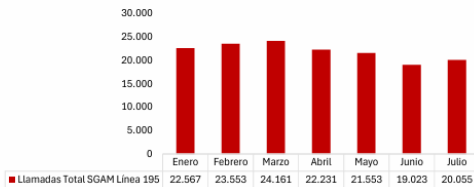
### Trafico total de llamadas



### Gestión Alex

| Indicadores       | Mayo    | Junio   | Julio   |
|-------------------|---------|---------|---------|
| Ofrecidas         | 13.504  | 12.025  | 12.738  |
| Gestionadas Alex  | 6.637   | 6.210   | 5.547   |
| Paso Asesor       | 6.867   | 5.815   | 7.191   |
| Abandonadas       | 0       | 0       | 0       |
| TMO               | 10:00   | 09:52   | 10:35   |
| %Gestionadas Alex | 49,1 %  | 51,6 %  | 43,5 %  |
| %Paso Asesor      | 50,9 %  | 48,4 %  | 56,5 %  |
| %Nivel Atención   | 100,0 % | 100,0 % | 100,0 % |
| %Abandono         | 0,0 %   | 0,0 %   | 0,0 %   |

### Llamadas Total SGAM Línea 195



### Llamadas Abandonadas



Se presentan los resultados de los diferentes canales de atención de la Línea 195 para el mes de julio de 2026. En total, se registraron 14.508 llamadas entrantes, frente a 13.995 llamadas proyectadas, lo que representa una desviación positiva del 3,67%. Los canales con mayor participación fueron Inbound, con 12.416 llamadas (85,57% del total), y Bogotá te Escucha, con 1.559 llamadas.

Asimismo, el análisis del comportamiento de las llamadas por skill inbound durante el último trimestre evidencia una estabilidad en los volúmenes de atención, destacándose en julio el incremento de tráfico en los servicios AUTOMAISE y PQR, los cuales concentraron la mayor cantidad de llamadas gestionadas durante el período.

## ANÁLISIS GENERAL (Todos los skills)

### CANALES LINEA 195



**\*\*Corte 31 de Julio de 2026\*\***

| Julio, 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           | 12.416             | 12.113               | 12.044               | 3,09%        | 303                  | 9.787           | 230                | 90,08 %            | 97,13 %             | 2,87 %             | 0:09:17 | 4.642           | 0:00:07 | 81,94 %   |
| Denuncias         | 366                | 353                  | 372                  | -1,81%       | 13                   | 349             | 5                  | 95,36 %            | 96,45 %             | 3,55 %             | 0:06:55 | 259             | 0:00:03 | 22,23 %   |
| Bogotá Te Escucha | 1.559              | 1.539                | 1.392                | 12,00%       | 20                   | 1.494           | 14                 | 95,83 %            | 98,72 %             | 1,28 %             | 0:19:19 | 1.197           | 0:00:05 | 70,28 %   |
| Web Call Back     | 167                | 167                  | 187                  | -10,70%      | 0                    | 153             | 0                  | 91,62 %            | 100,00 %            | 0,00 %             | 0:04:22 | 15              | 0:00:06 | 95,83 %   |
| Totales           | 14.508             | 14.172               | 13.995               | 3,67%        | 336                  | 11.783          |                    |                    |                     |                    |         |                 |         |           |

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

| SKILL                       | MES                  | Mayo  | Junio | Julio |
|-----------------------------|----------------------|-------|-------|-------|
| SGAM_1_1_PQR                | Llamadas Entrantes   | 2.753 | 2.289 | 2.445 |
|                             | Llamadas Contestadas | 2.639 | 2.185 | 2.336 |
| SGAM_2_TRAMITES Y SERVICIOS | Llamadas Entrantes   | 261   | 0     | 0     |
|                             | Llamadas Contestadas | 243   | 0     | 0     |
| SGAM_AUTOMAISE              | Llamadas Entrantes   | 6.910 | 5.838 | 7.219 |
|                             | Llamadas Contestadas | 6.866 | 5.750 | 7.142 |
| SGAM_8_ASEO DENUNCIAS       | Llamadas Entrantes   | 2.069 | 2.169 | 2.292 |
|                             | Llamadas Contestadas | 2.015 | 2.083 | 2.209 |
| SGAM_PLANEACION             | Llamadas Entrantes   | 215   | 129   | 102   |
|                             | Llamadas Contestadas | 212   | 128   | 101   |

Inbound: El canal Inbound concentra el 85,57 % de toda la demanda, junto con Bogotá Te Escucha que representa el segundo canal en volumen con 10,74%, estos canales se convierten en prioritarios para la gestión y optimización de los recursos, sin excluir los otros servicios.

Durante julio de 2026, la operación gestionó un total de 14.508 llamadas entrantes, frente a 13.995 llamadas proyectadas, lo que representa una desviación de 513 llamadas, equivalente al 3,67 %.

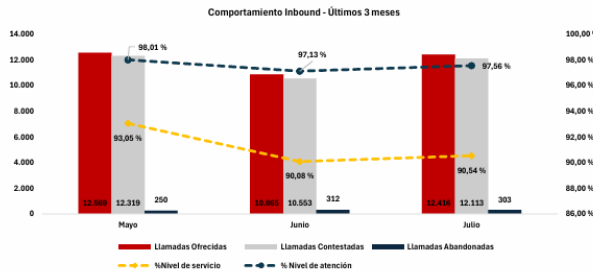
El principal incremento se presenta en Bogotá Te Escucha, con 167 llamadas adicionales, equivalente a una desviación de 12 %.

Inbound también supera la proyección, con 372 llamadas adicionales con una desviación de 3,09 %.

Se presenta el análisis del comportamiento de la línea **Inbound** durante los últimos tres meses, evidenciando que en julio de 2026 se registraron 12.416 llamadas ofrecidas, lo que representa un incremento de 1.551 llamadas (14%) frente a junio. Asimismo, se atendieron 12.113 llamadas, alcanzando un nivel de atención del 97,56%.

## INDICADORES INBOUND

### COMPORTAMIENTO ÚLTIMO TRIMESTRE



**\*\*Comportamiento Inbound PQR, C2C, Opción 8, planeación, Automate\*\***

| Secretaría General                     |         |         |         |
|----------------------------------------|---------|---------|---------|
| Indicadores                            | Mayo    | Junio   | Julio   |
| Llamadas Ofrecidas                     | 12.569  | 10.865  | 12.416  |
| Llamadas Contestadas                   | 12.319  | 10.553  | 12.113  |
| Llamadas Abandonadas                   | 250     | 312     | 303     |
| Llamadas Umbral                        | 11.696  | 9.787   | 11.242  |
| Abandonadas Des. Umbral                | 157     | 230     | 211     |
| % Nivel de servicio                    | 93,05 % | 90,08 % | 90,54 % |
| % Nivel de atención                    | 98,01 % | 97,13 % | 97,56 % |
| % Nivel de abandono                    | 1,99 %  | 2,87 %  | 2,44 %  |
| TMO                                    | 0:08:50 | 0:09:17 | 0:09:26 |
| segundos en ACW                        | 8.154   | 4.642   | 2.657   |
| ASA                                    | 0:00:05 | 0:00:07 | 0:00:07 |
| Ocupación Días y Horarios Establecidos | 80,56 % | 82,02 % | 82,64 % |

**Volumen de Llamadas:** En Julio se evidencia un aumento de 1.551 llamadas ofrecidas frente a junio, es decir, el 14% de crecimiento.

#### Acciones realizadas

1. Apoyo con embajadores de otros canales, ajuste de malla para mayor cubrimiento en los rangos y días de alto tráfico
2. Creación de Guiones en temas de contingencia

**Nivel de Abandono:** En Julio se logra una reducción de 0,43 puntos porcentuales frente a junio, equivalente a una mejora relativa de aproximadamente 14,98 %.



En cuanto al abandono, durante julio se registraron 303 llamadas abandonadas, con un nivel de abandono del 2,44%, lo que representa una reducción de 0,43 puntos porcentuales frente al mes anterior. Estos resultados reflejan la efectividad de las acciones implementadas para fortalecer la capacidad de atención y mantener los niveles de servicio de la operación.

Se amplía la información correspondiente a los canales **Bogotá te Escucha** (BTE), C2C, Anticorrupción y Web Call Back (WCB), evidenciando un comportamiento estable en los indicadores de nivel de servicio y nivel de atención.

## INDICADORES BTE

### COMPORTAMIENTO ÚLTIMO TRIMESTRE



**\*\*Comportamiento BTE\*\***

| Bogotá te Escucha       |         |         |         |
|-------------------------|---------|---------|---------|
| Indicadores             | Mayo    | Junio   | Julio   |
| Llamadas Ofrecidas      | 1.306   | 1.284   | 1.559   |
| Llamadas Contestadas    | 1.290   | 1.263   | 1.539   |
| Llamadas Abandonadas    | 18      | 21      | 20      |
| Llamadas Umbral         | 1.250   | 1.238   | 1.494   |
| Abandonadas Des. Umbral | 9       | 6       | 14      |
| % Nivel de servicio     | 95,57 % | 96,42 % | 95,83 % |
| % Nivel de atención     | 98,62 % | 98,36 % | 98,72 % |
| % Nivel de abandono     | 1,38 %  | 1,64 %  | 1,28 %  |
| TMO                     | 0:18:03 | 0:18:15 | 0:19:19 |
| Segundos en ACW         | 419     | 154     | 1197    |
| ASA                     | 0:00:06 | 0:00:03 | 0:00:05 |
| Ocupación               | 59,95 % | 70,68 % | 70,28 % |

En Julio se registraron 1.559 llamadas ofrecidas, frente a 1.284 en junio, lo que representa un incremento de 275 llamadas (21,42 %).

#### Acciones realizadas

1. Se autorizan una persona mas para un total de 9 embajadores en BTE
2. Capacitación agentes back up
3. Apoyo con los embajadores de chatito

No se impacta el nivel de Atención ya que se implementa protocolo Outbound

| Gestión Outbound BTE |            |
|----------------------|------------|
| Mes                  | Cantidad   |
| mayo                 | 146        |
| junio                | 225        |
| julio                | 248        |
| <b>Total general</b> | <b>619</b> |



En el canal Bogotá te Escucha durante julio se registraron 1.559 llamadas ofrecidas, lo que representa un incremento del 21,4% frente a junio, alcanzando un nivel de servicio de 95,83% y un nivel de atención de 98,72%.

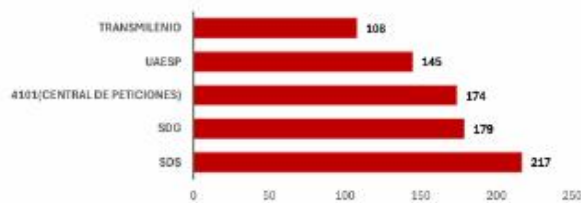
Respecto a las peticiones radicadas a través de Bogotá te Escucha, la mayor participación correspondió a la **Secretaría Distrital de Salud** (19,00%), seguida por la **Secretaría Distrital de Gobierno** (15,67%) y la **Central de Peticiones 4101** (15,24%), entidades que concentraron el mayor volumen de solicitudes gestionadas durante el período.

## INDICADORES BTE

### COMPORTAMIENTO PETICIONES



#### PETICIONES POR ENTIDAD \_ JULIO



| ENTIDAD                     | CANTIDAD | % DE PARTICIPACION |
|-----------------------------|----------|--------------------|
| SDS                         | 217      | 19,00%             |
| SDG                         | 179      | 15,67%             |
| 4101(Central de Peticiones) | 174      | 15,24%             |
| UAESP                       | 145      | 12,70%             |
| TRANSMILENIO                | 108      | 9,46%              |

#### Secretaria Distrital de Salud (SDS)

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

#### 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

#### ASIGNACION 4101(Central de Peticiones)

- ✓ Otras dependencias de la secretaria general de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- ✓ Entidades de orden nacional (Policia, DIAN, Entre otras)
- ✓ Entidades Privadas (Clara, Movistar, Alcaldía de Soacha, Entre otras)

Por su parte, el **canal C2C** recibió 358 llamadas ofrecidas, con niveles de servicio y atención del 88,55% y 90,78%, respectivamente. Adicional se muestra la gestión outbound realizada a los ciudadanos por los asesores del servicio.

## INDICADORES C2C

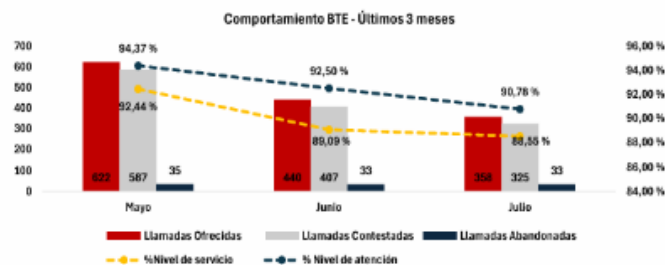
### COMPORTAMIENTO ÚLTIMO TRIMESTRE



- ✓ La demanda disminuyó **42,44 % entre mayo y julio**, debido a que se presentaba buen tráfico de llamadas cuando se focalizaba este servicio desde CADE EXPRESS
- ✓ Se evidencia una disminución en el nivel de atención y nivel de servicio frente a los meses anteriores, sin embargo se mantiene dentro de la meta establecida para su cumplimiento
- ✓ Se realiza reporte de llamadas duplicadas lo que genera un aumento en el % de abandono.

#### \*\*Comportamiento C2C\*\*

| Indicadores             | Mayo     | Junio    | Julio    |
|-------------------------|----------|----------|----------|
| Llamadas Ofrecidas      | 622      | 440      | 358      |
| Llamadas Contestadas    | 587      | 407      | 325      |
| Llamadas Abandonadas    | 35       | 33       | 33       |
| Llamadas Umbral         | 575      | 392      | 317      |
| Abandonadas Des. Umbral | 21       | 21       | 18       |
| %Nivel de servicio      | 92,44 %  | 89,09 %  | 88,55 %  |
| % Nivel de atención     | 94,37 %  | 92,50 %  | 90,78 %  |
| % Nivel de abandono     | 5,63 %   | 7,50 %   | 9,22 %   |
| TMO                     | 0:04:21  | 0:05:31  | 0:05:38  |
| Segundos en ACW         | 521      | 245      | 185      |
| ASA                     | 0:00:03  | 0:00:03  | 0:00:03  |
| Ocupación               | 100,00 % | 100,00 % | 100,00 % |

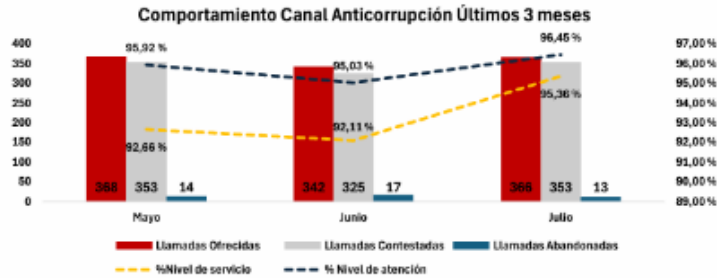


#### %Nivel de atención



En el canal **Anticorrupción** se registraron 366 llamadas ofrecidas, con un incremento del 7,02% respecto al mes anterior, alcanzando un nivel de servicio de 95,36% y un nivel de atención de 96,45%, superiores a los resultados obtenidos en junio.

## INDICADORES ANTICORRUPCION COMPORTAMIENTO ÚLTIMO TRIMESTRE



### \*\*Comportamiento Anticorrupción\*\*

| Indicadores             | Mayo    | Junio   | Julio   |
|-------------------------|---------|---------|---------|
| Llamadas Ofrecidas      | 368     | 342     | 366     |
| Llamadas Contestadas    | 353     | 325     | 353     |
| Llamadas Abandonadas    | 14      | 17      | 13      |
| Llamadas Umbral         | 341     | 315     | 349     |
| Abandonadas Des. Umbral | 7       | 9       | 5       |
| % Nivel de servicio     | 92,66 % | 92,11 % | 95,36 % |
| % Nivel de atención     | 95,92 % | 95,03 % | 96,45 % |
| % Nivel de abandono     | 3,80 %  | 4,97 %  | 3,55 %  |
| TMO                     | 0:07:58 | 0:06:06 | 0:05:55 |
| Segundos en ACW         | 39      | 114     | 250     |
| ASA                     | 0:00:04 | 0:00:03 | 0:00:03 |
| Ocupación               | 31,51 % | 18,29 % | 22,23 % |

- ✓ Las llamadas ofrecidas aumentaron de 342 en junio a 366 en julio, lo que representa un incremento de 24 llamadas (+7,02 %)
- ✓ El nivel de servicio aumentó de 92,11 % a 95,36 %, una mejora de 3,25 puntos porcentuales
- ✓ El nivel de atención pasó de 95,03 % a 96,45 %, aumentando 1,42 puntos porcentuales.

SGM LÍNEA 195

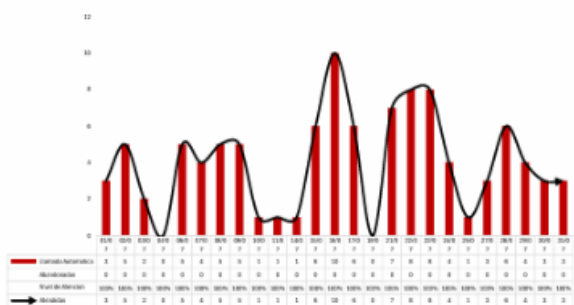


En los canales **Web Call Back (WCB)** y Chatico se mantiene un comportamiento estable en los indicadores de atención durante julio de 2026. En WCB se registraron 167 llamadas ofrecidas y 133 contestadas, alcanzando un nivel de servicio del 91,62% y un nivel de atención del 100%, sin registros de abandono.

## INDICADORES WCB COMPORTAMIENTO ÚLTIMO TRIMESTRE



### Comportamiento interacciones diarias WCB

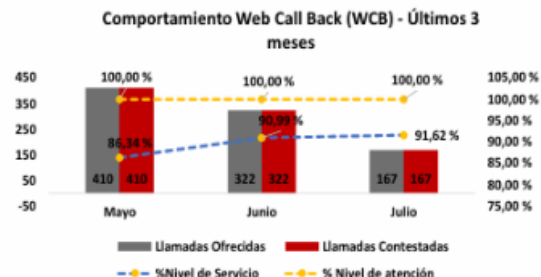


- ✓ El canal presenta una operación estable y eficiente en términos de atención, con 100 % de llamadas contestadas y cero abandonos.
- ✓ Julio consolida la tendencia positiva del nivel de servicio, alcanzando 91,62 %. No obstante, la reducción de casi 60 % se puede presentar por que el tráfico aumenta en los días que se potencializa desde los CADE EXPRESS

SGM LÍNEA 195

### \*\*Comportamiento WCB \*\*

| Indicadores          | Mayo Totales | Mayo Reales | Junio Totales | Junio Reales | Julio Totales | Julio Reales |
|----------------------|--------------|-------------|---------------|--------------|---------------|--------------|
| Llamadas Ofrecidas   | 410          | 180         | 322           | 196          | 167           | 133          |
| Llamadas Contestadas | 410          | 180         | 322           | 196          | 167           | 133          |
| Llamadas Abandonadas | 0            | 0           | 0             | 0            | 0             | 0            |
| % Nivel de Servicio  | 86,34%       |             | 90,99%        |              | 91,62%        |              |
| % Nivel de atención  | 100,00%      |             | 100,00%       |              | 100,00%       |              |



Por su parte, **Chatico – paso a asesor** gestionó 1.386 interacciones, todas atendidas, manteniendo un nivel de atención del 100%. No obstante, se observó un incremento en el abandono, con 91 interacciones abandonadas, equivalentes al 6,57%, aspecto sobre el cual se continuará realizando seguimiento para identificar oportunidades de mejora.

En términos generales, ambos canales contribuyen positivamente a la atención de la demanda ciudadana, manteniendo niveles de servicio acordes con los objetivos de la operación.

## INDICADORES CHATICO

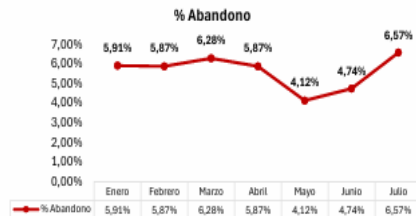
### COMPORTAMIENTO ÚLTIMO TRIMESTRE



El canal presenta un **volumen estable de interacciones**, sin embargo se evidencia un aumento en materia de abandono.

Entre mayo y julio, las llamadas ofrecidas aumentan en un **2,06%**, mientras que las llamadas abandonadas aumentan a 28 en comparación al mes de Junio. En julio se alcanza un nivel de abandono de **6,57%**, superando Junio en **1,83 puntos porcentuales**

✓ Esto se debe al apoyo que ha realizado el canal de chatico para contener el tráfico de los canales de Inbound y BTE



#### \*\*Comportamiento Chatico\*\*

| Indicador   | Mayo    | Junio   | Julio   |
|-------------|---------|---------|---------|
| Ofrecidas   | 1.358   | 1.330   | 1.386   |
| Contestadas | 1.358   | 1.330   | 1.386   |
| Abandonadas | 56      | 63      | 91      |
| % Atención  | 100,00% | 100,00% | 100,00% |
| % Abandono  | 4,12%   | 4,74%   | 6,57%   |

| Chatico            |         |
|--------------------|---------|
| Indicadores        | Julio   |
| Ofrecidas          | 1.386   |
| Contestadas        | 1.386   |
| Abandonado Total   | 91      |
| Abandono Ciudadano | 88      |
| Abandono Embajador | 3       |
| % Atención         | 100,00% |

En el canal de **Videollamada**, durante julio de 2026 se registraron 27 solicitudes agendadas, de las cuales 8 lograron conexión efectiva. El canal mantuvo un nivel de atención del 100% y continuó brindando apoyo especializado a la ciudadanía, incluyendo la atención a 1 usuario con discapacidad auditiva.

## INDICADORES VIDEO LLAMADA

### COMPORTAMIENTO ÚLTIMO TRIMESTRE

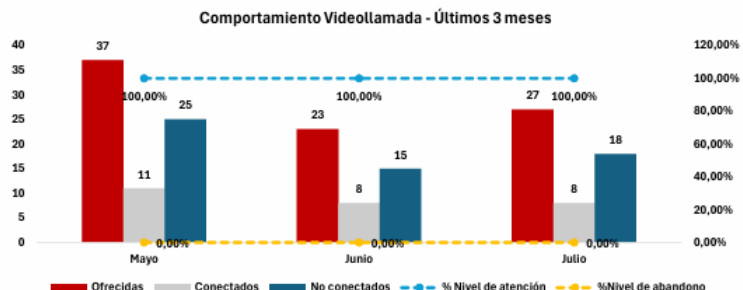


#### \*\*Comportamiento video llamada\*\*

| Videollamada        |         |         |         |
|---------------------|---------|---------|---------|
| Indicadores         | Mayo    | Junio   | Julio   |
| Ofrecidas           | 37      | 23      | 27      |
| Conectados          | 11      | 8       | 8       |
| No conectados       | 25      | 15      | 18      |
| % 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 **87 solicitudes de videollamada**, de las cuales **27 lograron conexión efectiva**, representando una tasa de conexión acumulada del 31%.



#### \*\*Detalle comportamiento Julio\*\*

| Canal        | Citas Agendadas | Videollamadas Prueba | Atendidas (sin prueba) | Exitosas (sin prueba) | No Exitosas (sin prueba) | % Nivel de atención | % Nivel de abandono |
|--------------|-----------------|----------------------|------------------------|-----------------------|--------------------------|---------------------|---------------------|
| Videollamada | 51              | 24                   | 27                     | 8                     | 18                       | 100,00%             | 0,00%               |

Se presentaron las principales acciones ejecutadas durante julio en las áreas: Operativa, Desempeño, Control, Bienestar y Calidad, orientadas al fortalecimiento de la gestión y al cumplimiento de los objetivos de la Línea 195.

Entre las actividades destacadas se encuentran las jornadas de verificación y control en sitio, la socialización de lineamientos operativos, el seguimiento permanente a los indicadores de desempeño, calidad y ocupación, la optimización de la asignación de recursos entre canales, las actividades de reconocimiento y bienestar para los colaboradores, y la actualización de protocolos de atención.



Adicionalmente, se expuso la iniciativa de construcción de una herramienta de consulta que permitirá fortalecer los procesos de búsqueda y consulta de información para los agentes de la operación.

### 3. Gestión campañas

Se presentan los resultados de la gestión de **SMS** correspondiente al consumo de julio, durante el cual se enviaron 189.480 mensajes, de los cuales 183.000 correspondieron a campañas de divulgación y 6.480 a servicios adicionales.

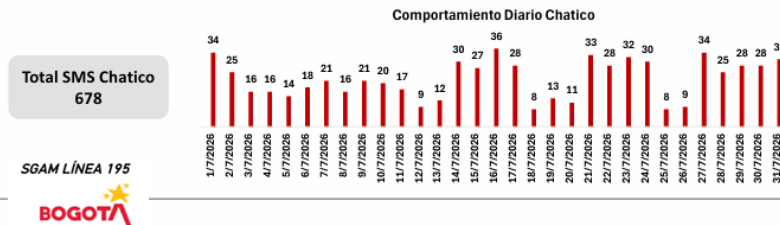
La gestión alcanzó una efectividad superior al 99%, consolidando este canal como un mecanismo eficiente para la comunicación y la difusión de información dirigida a la ciudadanía.

## GESTIÓN SMS: INFOBIP



| Campañas                                                                          | Fecha                 | Cantidad de efectivos | Contactos     | % efectividad | valor                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|---------------|---------------|----------------------|
| Solicitud de apoyo: Campaña Medalla al espíritu solidario                         | 1, 2 y 3 de Julio     | 105.462               | 35.154        | 99,88%        | \$ 452.431,98        |
| Lidertesis-Julio                                                                  | 21 y 24 de Julio      | 5.956                 | 1964          | 99,38%        | \$ 25.551,24         |
| FONCEP se toma Ciudad Bolívar                                                     | 7 de Julio            | 2.540                 | 635           | 100,00%       | \$ 10.896,60         |
| Datos mensajes de texto DIAN                                                      | 7 de Julio            | 9                     | 3             | 100,00%       | \$ 38,61             |
| IMG al barrio - Engativá                                                          | 23,28 y 30 de Julio   | 43.401                | 14.467        | 99,90%        | \$ 186.190,29        |
| Feria de Servicios, Empleabilidad y Emprendimiento - CEBOSA                       | 22 de Julio           | 1.590                 | 795           | 98,76%        | \$ 6.821,10          |
| Solicitud SMS- Campaña Invitación taller comunitario Vocación Metro - 29 de Julio | 25 y 27 de Julio      | 24.042                | 4.007         | 99,73%        | \$ 103.140,18        |
| <b>Totales Campañas</b>                                                           |                       | <b>183.000</b>        | <b>57.025</b> | <b>99,66%</b> | <b>\$ 785.070,00</b> |
| Acueducto                                                                         | Del 01 al 31 de Julio | 58                    | 18            | 100,00%       | \$ 248,82            |
| SMS Modulos                                                                       | Del 01 al 31 de Julio | 1.014                 | 896           | 99,22%        | \$ 4.350,06          |
| Agente Virtual                                                                    | Del 01 al 31 de Julio | 5.056                 | 828           | 98,57%        | \$ 21.690,24         |
| SMS Multicanal                                                                    | Del 01 al 31 de Julio | 352                   | 78            | 100,00%       | \$ 1.510,08          |
| <b>Totales Servicios Adicionales</b>                                              |                       | <b>6.480</b>          | <b>1.820</b>  | <b>99,45%</b> | <b>\$ 27.799,20</b>  |
| <b>Total General SMS</b>                                                          |                       | <b>189.480</b>        | <b>58.845</b> | <b>99,11%</b> | <b>\$ 812.869,20</b> |

**Efectivos  
Campañas  
183.480**



- ✓ Se desarrollaron siete campañas externas de SMS, con una efectividad del **99,66%**
- ✓ Cuatro procesos internos derivados de la aplicación de estrategias operativas para mejorar la satisfacción del ciudadano, con una efectividad del **99,11%**

*Outsourcing*

El siguiente cuadro presenta la gestión de mailing realizada durante julio, en la cual se destaca la ejecución de una campaña externa y el apoyo a diferentes requerimientos de comunicación.

En total se realizaron 321 envíos, manteniendo niveles de efectividad superiores al 94%, lo que evidencia el aporte de este canal en las estrategias de divulgación y contacto con la ciudadanía.

## GESTIÓN MAILING



| MAILING      |                                                                                            |            |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Fecha        | Campañas                                                                                   | Cantidad   |
| 2/07/2026    | 02072026_SANDRA_jasoaral@hotmail.com                                                       | 2          |
| 4/07/2026    | 04072026_SANDRA_ancardonag@gmail.com                                                       | 2          |
| 4/07/2026    | 04072026_SANDRA_giovanidm76@gmail.com                                                      | 2          |
| 8/07/2026    | 08072026_SANDRA_logisticcomercial@outlook.com                                              | 1          |
| 8/07/2026    | 08072026_SANDRA_luisbenavides19@gmail.com                                                  | 2          |
| 10/07/2026   | 10072026_SANDRA_luis.oliveros@fuac.edu.co                                                  | 4          |
| 16/07/2026   | 16072026_SANDRA_nmm3108551722@gmail.com                                                    | 2          |
| 21/07/2026   | 21072026_SANDRA_ferneyne0806@hotmail.com                                                   | 2          |
| 21/07/2026   | 21072026_SANDRA_jhcamelov@hotmail.com                                                      | 2          |
| 25/07/2026   | 25072026_Te invitamos a construir los futuros CADE con Vocación del Metro de Bogotá, EMAIL | 298        |
| 28/07/2026   | 28072026_SANDRA_epbhome@yahoo.es                                                           | 2          |
| 30/07/2026   | 30072026_SANDRA_yady4060@gmail.com                                                         | 2          |
| <b>Total</b> |                                                                                            | <b>321</b> |

Se realizó una campaña externa con una efectividad de **94,30%**

Un proceso interno a través del servicio de Multicanal

- ✓ Correos enviados: 24
- ✓ Correos entregados: 23
- ✓ Efectividad promedio: **95,83%**

SGM LÍNEA 195



*Outsourcing*

#### 4. Resultados Encuestas de Satisfacción

Se presentan los resultados de la Encuesta de Satisfacción correspondiente a julio de 2026, obteniendo un indicador global de 92,50%. Durante el período, **11.724** ciudadanos respondieron completamente la encuesta, equivalentes al 82,73% de las llamadas atendidas, de las cuales el 95,05% calificó el servicio recibido como muy satisfactorio o satisfactorio, reflejando una percepción positiva de la atención brindada a través de la Línea 195.

### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN



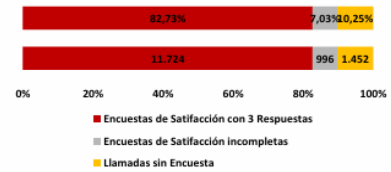
#### \*\*Total encuestas Corte 31 de Julio\*\*

| Comportamiento Encuestas Julio             | Cantidad      | %              |
|--------------------------------------------|---------------|----------------|
| Encuestas de Satisfacción con 3 Respuestas | 11.724        | 82,73%         |
| Encuestas de Satisfacción incompletas      | 996           | 7,03%          |
| Llamadas sin Encuesta                      | 1.452         | 10,25%         |
| <b>Llamadas Contestadas Julio</b>          | <b>14.172</b> | <b>100,00%</b> |

#### \*\*Detalle Encuestas con tres respuestas\*\*

| Encuestas de Satisfacción con 3 Respuestas |               |             |
|--------------------------------------------|---------------|-------------|
| Respuesta                                  | Cantidad      | %           |
| Muy Satisfecho                             | 10.512        | 89,66%      |
| Satisfecho                                 | 632           | 5,39%       |
| Neutro                                     | 135           | 1,15%       |
| Insatisfecho                               | 58            | 0,49%       |
| Muy Insatisfecho                           | 387           | 3,30%       |
| <b>Total general</b>                       | <b>11.724</b> | <b>100%</b> |

#### Llamadas Contestadas vs Encuestas de Satisfacción

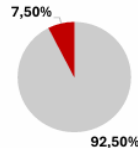


#### \*\*Detalle encuestas incompletas\*\*

| Encuestas de Satisfacción Incompletas |            |             |
|---------------------------------------|------------|-------------|
| Respuesta                             | Cantidad   | %           |
| Muy Satisfecho                        | 729        | 73,19%      |
| Satisfecho                            | 81         | 8,13%       |
| Neutro                                | 29         | 2,91%       |
| Insatisfecho                          | 19         | 1,91%       |
| Muy Insatisfecho                      | 138        | 13,86%      |
| <b>Total general</b>                  | <b>996</b> | <b>100%</b> |

SGAM LÍNEA 195

#### Nota Global Encuestas de Satisfacción



#### MOTIVOS FRECUENTES PARA LA CALIFICACION NO:

En las transferencias a la 110 y 116 no se logró comunicación efectiva, pasa a encuesta. Lo anterior debido al encolamiento por solicitudes y novedad en la recolección de residuos.

Se solicitan datos de contacto para brindar canales o brindar guion de remisión

Demoras en la recolección de residuos solicitados a través del formulario de UAESP

BOGOTÁ

Outsourcing

#### 5. Calidad y Formación

En el marco de la gestión de calidad, durante julio de 2026 se realizaron **906 monitoreos**, cuyos resultados reflejan un desempeño superior a las metas establecidas. El indicador de calidad de Usuario Final alcanzó un resultado de 98,5%, mientras que el indicador de Negocio cerró en 99,6%, superando en ambos casos el ANS definido del 95% y evidenciando la calidad en la prestación del servicio y el cumplimiento de los lineamientos operativos de la Línea.

### INDICADORES CALIDAD



Durante el mes de julio 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

BOGOTÁ

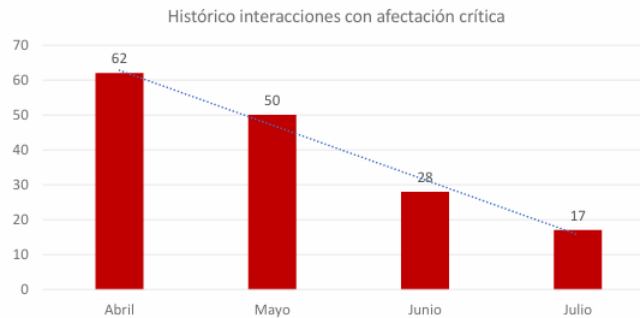
Outsourcing

Los indicadores de calidad continúan mostrando una tendencia positiva durante julio de 2026. Se evidencia una reducción sostenida en las interacciones con afectación crítica, pasando de 28 casos en junio a 17 en julio, lo que representa una disminución del 39,28%.



## INDICADORES CALIDAD

Resultados histórico de interacciones con **ERROR CRÍTICO**.



- ✓ En el mes de mayo se obtuvo 50 interacciones con afectación crítica, en junio se obtuvo 28, se identifica una disminución de **44%**.
- ✓ En el mes de junio se obtuvo 28 interacciones con afectación crítica, en julio se obtuvo 17, se identifica una disminución de **39,28%**.

Gráfico 1 ANS Calidad

SGAM LÍNEA 195

Fuente:

[Microsoft Power BI](#)



Outsourcing

De igual manera, los **errores críticos de usuario final** se mantuvieron en 14 casos, conservando los resultados obtenidos el mes anterior. Estos resultados reflejan la efectividad de las acciones de seguimiento y control implementadas para fortalecer la calidad del servicio prestado a la ciudadanía.



## INDICADORES CALIDAD

Histórico cantidad de **ERRORES CRÍTICOS DE USUARIO FINAL** en 2026.



- ✓ En el mes de mayo se obtuvo 18 interacciones con **ECUF**, en junio se obtuvo 14, se identifica una disminución de **22,22%**.
- ✓ Tanto para junio como para julio se obtienen la misma cantidad de **ERRORES CRÍTICOS DE USUARIO FINAL (14 afectaciones)**.

Gráfico 1 ANS Calidad

SGAM LÍNEA 195

Fuente:

[Microsoft Power BI](#)



Outsourcing

A continuación, se presentan las principales **tipologías** con afectación y los agentes que registraron mayor volumen de errores críticos durante julio.

En cuanto a las tipologías, se identificaron: omisión de la pregunta filtro asociada al ítem de georreferenciación de la consulta y preguntas filtro; registro y uso de la plataforma BTE; no identifica la intención de la llamada por parte del usuario por ausencia en preguntas orientadoras o filtro y ausencia o fallo en el registro de la plantilla de caracterización.

## ÍTEMS CON OPORTUNIDADES DE MEJORA EC.



| AFECTACIONES CON ERROR CRÍTICO - JULIO 2026 |           |                |
|---------------------------------------------|-----------|----------------|
| Ítem Afectado                               | Cantidad  | %Ítem Afectado |
| GEOREFERENCIACIÓN DE LA CONSULTA            | 6         | 33,33%         |
| REGISTRO Y USO PLATAFORMA BTE               | 4         | 22,22%         |
| IDENTIFICACIÓN DE LA CONSULTA               | 2         | 11,11%         |
| REGISTRO DE PLANTILLA CARACTERIZACIÓN       | 2         | 11,11%         |
| ASESORÍA Y ENTREGA DE INFORMACIÓN           | 1         | 5,56%          |
| PREGUNTAS FILTRO                            | 1         | 5,56%          |
| TIPIFICACIÓN DE LA GESTIÓN                  | 1         | 5,56%          |
| VALIDACIÓN Y REGISTRO DE DATOS              | 1         | 5,56%          |
| <b>Total</b>                                | <b>18</b> | <b>100,0%</b>  |

Gráfico 2 Ítems afectados

- **Georreferenciación de la consulta y preguntas filtro:**
  - Omisión de la pregunta: ¿la consulta es para la ciudad de Bogotá?
- **Registro y uso plataforma BTE:**
  - Los agentes de BTE no indican a los ciudadanos que pueden hacer seguimiento a través de la plataforma BTE o Línea 195
- **Identificación de la consulta:**
  - No realizan las preguntas filtros necesarias para identificar la necesidad puntual del ciudadano.
  - Por ejemplo, no de indaga sobre la intención de su llamada la cual podría haberse transferido a BTE y se realizó una remisión cuando no aplicaba.
- **Registro de plantilla y Caracterización:**
  - Se realiza la caracterización y no dejan la plantilla CARACTERIZACIÓN FECHA sino CARACTERIZACIÓN COMPLETA o dejas una plantilla diferente al escenario de la llamada o simplemente no registran ninguna plantilla.

SGAM LÍNEA 195

Fuente:

Microsoft Power BI



Outsourcing

Se relacionan los agentes identificados con mayor afectación y frente a los hallazgos identificados, se mantienen acciones de acompañamiento y seguimiento con el fin de fortalecer el desempeño y la calidad del servicio.

## TOP DE AGENTES CON MAYOR AFECTACIÓN DE ERROR CRÍTICO.



Agentes con la mayor cantidad de errores críticos evidenciados en el mes de julio 2026.

Se genera seguimiento como estrategia enfocada en mejorar las oportunidades detectadas, fortaleciendo sus competencias.

| TOP AGENTE CON AFECTACIONES CRÍTICAS - JULIO 2026 |          |
|---------------------------------------------------|----------|
| Agente                                            | Cantidad |
| DERLI ROCIO BAQUERO SANDOVAL                      | 2        |
| LIZVET GISELA MOSQUERA ORTIZ                      | 2        |
| STEVEN GUERRERO                                   | 2        |

SGAM LÍNEA 195

Fuente:

Microsoft Power BI



Outsourcing

Durante julio se realizaron 20 actividades de formación, entre jornadas de preturno y capacitaciones, orientadas a fortalecer las competencias de los asesores de la Línea 195, así como a socializar actualizaciones de procesos, protocolos y herramientas de consulta, contribuyendo a la calidad y oportunidad de la atención brindada a la ciudadanía.

Se muestra el plan aplicado de capacitación para los asesores backup del servicio de Bogotá te Escucha.

**ACTIVIDADES FORMACIÓN 1 AL 30 JULIO**

**INFORME DE GESTIÓN**  
JORNADA DE PRETURNO Y CAPACITACIÓN  
JULIO DE 2026

**BOGOTÁ**  
MI CIUDAD  
MI CASA

**LÍNEA 195**  
BOGOTÁ  
TE ESCUCHA

**OBJETIVO**  
Realizar las capacitaciones técnicas y operativas de los asesores de la Línea 195, actualizando conocimientos sobre procesos y herramientas de atención de calidad a la ciudadanía.

**RECURSOS GENERALES - JULIO DE 2026**

**PRETURNOS**  
11  
JORNADA DE PRETURNOS

**CAPACITACIONES**  
9  
JORNADA DE CAPACITACIONES

**TOTAL DE HORAS**  
20  
HORAS DE FORMACIÓN

**21**  
JORNADA DE PRETURNOS

**FORMA DE DESARROLLO**

**PRETURNOS**

1. Asesoría de Integración Social - Dirección Unidades Operativas

2. Asesoría de Integración Social - Dirección Unidades Operativas

3. Asesoría de Integración Social - Dirección Unidades Operativas

4. Asesoría de Integración Social - Dirección Unidades Operativas

5. Asesoría de Integración Social - Dirección Unidades Operativas

6. Asesoría de Integración Social - Dirección Unidades Operativas

7. Asesoría de Integración Social - Dirección Unidades Operativas

8. Asesoría de Integración Social - Dirección Unidades Operativas

9. Asesoría de Integración Social - Dirección Unidades Operativas

10. Asesoría de Integración Social - Dirección Unidades Operativas

11. Asesoría de Integración Social - Dirección Unidades Operativas

**CAPACITACIONES**

1. Asesoría de Integración Social - Dirección Unidades Operativas

2. Asesoría de Integración Social - Dirección Unidades Operativas

3. Asesoría de Integración Social - Dirección Unidades Operativas

4. Asesoría de Integración Social - Dirección Unidades Operativas

5. Asesoría de Integración Social - Dirección Unidades Operativas

6. Asesoría de Integración Social - Dirección Unidades Operativas

7. Asesoría de Integración Social - Dirección Unidades Operativas

8. Asesoría de Integración Social - Dirección Unidades Operativas

9. Asesoría de Integración Social - Dirección Unidades Operativas

10. Asesoría de Integración Social - Dirección Unidades Operativas

11. Asesoría de Integración Social - Dirección Unidades Operativas

**DISTRIBUCIÓN DEL TIEMPO DE FORMACIÓN**

**ACTIVIDADES**

**PRETURNOS**  
11  
JORNADA DE PRETURNOS

**CAPACITACIONES**  
9  
JORNADA DE CAPACITACIONES

**TOTAL**  
20  
HORAS DE FORMACIÓN

**BOGOTÁ**  
MI CIUDAD  
MI CASA

**LÍNEA 195**  
BOGOTÁ  
TE ESCUCHA



## ACTIVIDADES FORMACIÓN 1 AL 30 JULIO

### Ruta Proceso Formativo BTE

| CÉDULA    | APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS    | SEGMENTO      | SUPERVISOR                    | USO DE HERRAMIENTAS |   |   |   | AMPLIACIÓN Y ACERCAJES |   |   |   | PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN | PROTOCOLO | EVALUACIÓN | OBRERA DE CALIDAD | CARGO |  |
|-----------|----------------------------------|---------------|-------------------------------|---------------------|---|---|---|------------------------|---|---|---|------------------------------|-----------|------------|-------------------|-------|--|
|           |                                  |               |                               | 1                   | 2 | 3 | 4 | 1                      | 2 | 3 | 4 |                              |           |            |                   |       |  |
| 1313222   | ALBA MARÍA RAMÍREZ CUELLAR       | INDICADOR     | ALBA NELLY GUARÁN PRICHIO     |                     |   |   |   |                        |   |   |   |                              |           |            |                   |       |  |
| 1328475   | JOHAN WILFREDO GARCÍA BUSTAMANTE | PLANIFICACIÓN | ALBA NELLY GUARÁN PRICHIO     |                     |   |   |   |                        |   |   |   |                              |           |            |                   |       |  |
| 132224508 | MARCELA JUANA SANCHEZ GARCIA     | INDICADOR     | ALBA NELLY GUARÁN PRICHIO     |                     |   |   |   |                        |   |   |   |                              |           |            |                   |       |  |
| 132050560 | LEILA MARCELA MORENO             | INDICADOR     | ALBA NELLY GUARÁN PRICHIO     |                     |   |   |   |                        |   |   |   |                              |           |            |                   |       |  |
| 132238662 | ALBERTO                          | INDICADOR     | ALBA NELLY GUARÁN PRICHIO     |                     |   |   |   |                        |   |   |   |                              |           |            |                   |       |  |
| 132028622 | DIANA MARCELA FIGUEROA RUAS      | INDICADOR     | ALBA NELLY GUARÁN PRICHIO     |                     |   |   |   |                        |   |   |   |                              |           |            |                   |       |  |
| 132439668 | ANDY PAUL LARA TENORIO           | INDICADOR     | ALBA NELLY GUARÁN PRICHIO     |                     |   |   |   |                        |   |   |   |                              |           |            |                   |       |  |
| 132440195 | NICOL NATHALIA POZOS ESCOBAR     | CHATEO        | YENNY WILFRIDA GONZÁLEZ CAMPA |                     |   |   |   |                        |   |   |   |                              |           |            |                   |       |  |
| 132248195 | ANDRÉS VALLEJO HERNÁNDEZ         | INDICADOR     | YENNY WILFRIDA GONZÁLEZ CAMPA |                     |   |   |   |                        |   |   |   |                              |           |            |                   |       |  |
| 132028622 | CERDAS DANIEL SANCHEZ            | INDICADOR     | YENNY WILFRIDA GONZÁLEZ CAMPA |                     |   |   |   |                        |   |   |   |                              |           |            |                   |       |  |
| 132028622 | CRISTIAN DANIEL SANCHEZ          | INDICADOR     | YENNY WILFRIDA GONZÁLEZ CAMPA |                     |   |   |   |                        |   |   |   |                              |           |            |                   |       |  |
| 132028622 | EDUARDO CARLOS LÓPEZ CHALCÁN     | INDICADOR     | YENNY WILFRIDA GONZÁLEZ CAMPA |                     |   |   |   |                        |   |   |   |                              |           |            |                   |       |  |
| 132028622 | LUIS ALBERTO ARRIETA ARRIETA     | INDICADOR     | YENNY WILFRIDA GONZÁLEZ CAMPA |                     |   |   |   |                        |   |   |   |                              |           |            |                   |       |  |

SGAM LINEA FFS





Los resultados del proceso de formación evidencian una mejora en el desempeño de los asesores de la Línea 195, reflejada en el aumento de participantes ubicados en el nivel de excelencia (cuartil) y la reducción de oportunidades de mejora identificadas.

Asimismo, se alcanzó un promedio general del 98%, resultado que demuestra una alta apropiación de los contenidos y lineamientos socializados durante el mes.

## NOTAS FORMACIÓN

**Incremento del 2 % en los resultados de excelencia (Cuartil 1), pasando del 87 % en junio al 89 % en julio,** lo que representa un aumento de personas que obtuvieron una calificación del 100 %.

**Disminución de las oportunidades de mejora,** al pasar de 7 personas ubicadas en los Cuartiles 3 y 4 durante junio a solo 2 personas en el Cuartil 3 durante julio, evidenciando un mejor desempeño general.

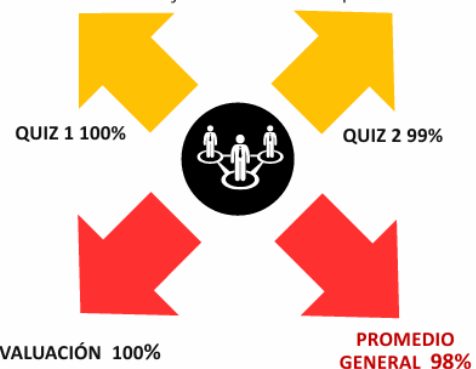
**Eliminación de las calificaciones inferiores al 90%,** ya que en julio ningún colaborador obtuvo una nota por debajo de este rango, mientras que en junio se registraron 2 personas (4%) en el Cuartil 4. Esto refleja una mejora significativa en la apropiación de los conocimientos y en los resultados del proceso de formación

**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% |

**JULIO DE 2026**

| CUARTILES | NOTA      | TOTAL PERSONAS | %    |
|-----------|-----------|----------------|------|
| 1         | 100%      | 49             | 89%  |
| 2         | 95% a 99% | 1              | 1%   |
| 3         | 90% a 94% | 1              | 9%   |
| TOTAL     |           | 51             | 100% |



SGM LÍNEA 195



Outsourcing

## 6. Integraciones Línea 195 con canal presencial

Como resultado de la integración de la Línea 195 con los módulos de auto consulta ubicados en los CADE Exprés, durante julio de 2026 se registraron 3.349 visitas y 4.187 servicios gestionados, destacándose en la parte transaccional los agendamientos como el de mayor consulta.

### INDICADORES MODULOS AUTO CONSULTA

#### COMPORTAMIENTO MODULOS



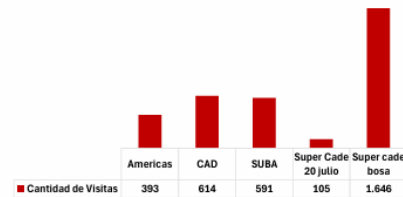
**\*\*Visitas módulos Super CADE \*\***

| Módulo              | Américas | CAD | Suba | 20 De julio | Bosa  | Total |
|---------------------|----------|-----|------|-------------|-------|-------|
| Cantidad de Visitas | 393      | 614 | 591  | 105         | 1.646 | 3.349 |

| Servicios            | Américas   | CAD        | Suba       | 20 De julio | Bosa         | Total        |
|----------------------|------------|------------|------------|-------------|--------------|--------------|
| Transaccionales      | 427        | 682        | 460        | 119         | 1.268        | 2.956        |
| Agendamiento         | 99         | 148        | 230        | 12          | 624          | 1.113        |
| Llamadas             | 16         | 9          | 20         | 4           | 32           | 81           |
| Videollamada         | 4          | 9          | 10         | 2           | 12           | 37           |
| <b>Total general</b> | <b>546</b> | <b>848</b> | <b>720</b> | <b>137</b>  | <b>1.936</b> | <b>4.187</b> |

| Transacción  | Américas   | CAD        | SUBA       | Super Cade 20 julio | Super cade Bosa | Total        | % Participación |
|--------------|------------|------------|------------|---------------------|-----------------|--------------|-----------------|
| Consulta     | 179        | 69         | 34         | 27                  | 197             | 506          | 20,35%          |
| Recibo pago  | 75         | 195        | 103        | 27                  | 31              | 431          | 17,34%          |
| Certificados | 83         | 105        | 28         | 30                  | 69              | 315          | 12,67%          |
| Agendamiento | 135        | 360        | 314        | 43                  | 382             | 1.234        | 49,64%          |
| <b>Total</b> | <b>472</b> | <b>729</b> | <b>479</b> | <b>127</b>          | <b>679</b>      | <b>2.486</b> | <b>100,00%</b>  |

Cantidad de Visitas por Módulo de Autoconsulta



Durante el mes de Julio se realizan las visitas a los puntos con el fin de fomentar el uso del CADE EXPRESS en los puntos

SGAM LÍNEA 195



Outsourcing

Asimismo, se evidenció una disminución en la utilización de los módulos frente a meses anteriores, asociada principalmente a la ausencia de personal orientador que promueva su uso, por lo que se planteó evaluar alternativas de acompañamiento para fortalecer la adopción de este canal por parte de la ciudadanía.

## 7. Proyección Agosto

Se presenta la proyección operativa para agosto de 2026, estimada con base en el comportamiento observado durante el último trimestre.

Se proyecta un tráfico de 12.342 llamadas para Inbound, manteniendo niveles de cumplimiento del 97,78% en atención y 86,12% en servicio. Asimismo, se prevé un comportamiento estable en los demás canales de atención, contando con una capacidad operativa acorde con los volúmenes estimados. No obstante, se mantiene la alerta frente a posibles incrementos inesperados en el volumen de llamadas, debido a las limitaciones de capacidad para reaccionar ante picos de tráfico en diferentes franjas horarias.

Adicionalmente, se realizará un nuevo ejercicio de proyección con el fin de sustentar una propuesta de incremento en el número de asesores, considerando los niveles de ocupación observados en determinados intervalos de atención.

## Orden del día

### Proyección tráfico de llamadas Agosto\_2026

| PROYECCIÓN INBOUND AGOSTO 2026 |        |
|--------------------------------|--------|
| PROYECCIÓN DE TRÁFICO          |        |
| TOTAL TRÁFICO MENSUAL          | 12.342 |
| LLAMADAS A CONTESTAR MENSUAL   | 12.068 |
| DCP ESTIMADO                   | 570    |
| PROYECCIÓN DE RECURSOS         |        |
| RAC's CONTRATADOS              | 26,00  |
| PROYECCIÓN DE METAS            |        |
| NIVEL DE SERVICIO MES %        | 86,12% |
| NIVEL DE ATENCIÓN MES %        | 97,78% |

**Contratados 27 Agentes**

| PROYECCIÓN BTE AGOSTO 2026   |        |
|------------------------------|--------|
| PROYECCIÓN DE TRÁFICO        |        |
| TOTAL TRÁFICO MENSUAL        | 1.432  |
| LLAMADAS A CONTESTAR MENSUAL | 1.363  |
| DCP ESTIMADO                 | 1.020  |
| PROYECCIÓN DE RECURSOS       |        |
| RAC's CONTRATADOS            | 9,00   |
| PROYECCIÓN DE METAS          |        |
| NIVEL DE SERVICIO MES %      | 90,98% |
| NIVEL DE ATENCIÓN MES %      | 95,18% |

**Contratados 9 Agentes**

| PROYECCIÓN CHATICO AGOSTO 2026 |        |
|--------------------------------|--------|
| PROYECCIÓN DE TRÁFICO          |        |
| TOTAL TRÁFICO MENSUAL          | 1.128  |
| LLAMADAS A CONTESTAR MENSUAL   | 1.072  |
| DCP ESTIMADO                   | 900    |
| PROYECCIÓN DE RECURSOS         |        |
| RAC's CONTRATADOS              | 6,00   |
| PROYECCIÓN DE METAS            |        |
| NIVEL DE ATENCIÓN MES %        | 95,04% |

**Contratados 6 Agentes**

A continuación se relaciona la suma del personal proyectado Vs el contratado. Tenemos 1 agente para soportar ante cualquier contingencia.

| PROYECCIÓN WCB AGOSTO 2026   |         |
|------------------------------|---------|
| PROYECCIÓN DE TRÁFICO        |         |
| TOTAL TRÁFICO MENSUAL        | 126     |
| LLAMADAS A CONTESTAR MENSUAL | 126     |
| DCP ESTIMADO                 | 230     |
| PROYECCIÓN DE RECURSOS       |         |
| RAC's CONTRATADOS            | 2,00    |
| PROYECCIÓN DE METAS          |         |
| NIVEL DE ATENCIÓN MES %      | 100,00% |

**Contratado 1 Agente**

| PROYECCIÓN DENUNCIAS AGOSTO 2026 |        |
|----------------------------------|--------|
| PROYECCIÓN DE TRÁFICO            |        |
| TOTAL TRÁFICO MENSUAL            | 279    |
| LLAMADAS A CONTESTAR MENSUAL     | 275    |
| DCP ESTIMADO                     | 420    |
| PROYECCIÓN DE RECURSOS           |        |
| RAC's CONTRATADOS                | 2,00   |
| PROYECCIÓN DE METAS              |        |
| NIVEL DE SERVICIO MES %          | 92,18% |
| NIVEL DE ATENCIÓN MES %          | 98,57% |

**Contratado 1 Agente**

| SUMA TOTAL AGENTES GENERALES |                     |             |
|------------------------------|---------------------|-------------|
| SEGMENTO                     | PROYECTADOS N/A 97% | CONTRATADOS |
| INBOUND                      | 26                  | 27          |
| BOGOTA TE ESCUCHA            | 9                   | 9           |
| CHATICO                      | 6                   | 6           |
| WCB                          | 2                   | 2           |
| LÍNEA ANTICORRUPCIÓN         | 1                   | 1           |
| MULTICANAL                   | 1                   | 1           |
| TOTAL                        | 45                  | 46          |

Como parte de las estrategias orientadas por la Secretaría General, se continuará utilizando a los asesores del canal Chatico como apoyo a la operación Inbound en los momentos de mayor demanda y por parte del operador se continuará evaluando y realizando ajustes en la malla de turnos, especialmente durante los fines de semana para fortalecer la cobertura y el cumplimiento de los niveles de servicio.

## 7. Facturación julio 2026 y Presupuesto

Se presenta al supervisor los valores desagregados de los servicios consumidos en julio de 2026, según la orden de compra, para determinar que el valor final de la factura es de **\$ 574.399.233,32 IVA incluido** (Quinientos setenta y cuatro millones trescientos noventa y nueve mil doscientos treinta y tres) y se recibe aprobación en comité por parte de la Secretaría General. (ver anexo 1. **Items facturados julio\_2026**).

## Presupuesto 2026 y 2027

Así mismo se presenta proyección presupuestal para la vigencia 2026 con un saldo a favor de **\$300.103.806** de acuerdo con el presupuesto de la Secretaría General por **\$8.143.262.424**, con las últimas actualizaciones de los servicios contratados a la fecha.

El Director aprobó la contratación de un supervisor adicional para fortalecer la gestión de la Línea 195, con énfasis en las actividades de calidad, acompañamiento operativo y seguimiento a los equipos de trabajo. Este nuevo recurso tendrá un rol relevante en el fortalecimiento del proceso de calidad y acompañamiento de los puntos CADE Exprés, contribuyendo a la mejora continua del servicio que se presta a la ciudadanía.

Como una acción previsiva para definir la destinación del uso de los recursos que se encuentran como saldo a favor, se consideran las siguientes opciones:

1) El operador presentará una propuesta orientada a evaluar la viabilidad de incrementar la capacidad operativa mediante la contratación de asesores adicionales, con el fin de atender de manera más eficiente los picos de tráfico que se presentan en determinados intervalos del día y mitigar posibles afectaciones en los niveles de servicio.

2) El Director manifestó la posibilidad de destinar los recursos disponibles del saldo a favor para iniciativas estratégicas de fortalecimiento tecnológico y operativo con el uso de inteligencia artificial:

- Integración del asistente virtual con el IVR de la Línea 195 para reducir el abandono de ciudadanos durante la navegación.
- Implementación de un chat inteligente (tipo Copilot) como herramienta de consulta para la operación y orientadores presenciales.

Adicionalmente, se informó que durante julio no se facturaron las horas de desarrollo, debido a que la funcionalidad relacionada con la ubicación de centros de atención o referenciación geográfica para uso de un tercer cerebro del asistente virtual, se encuentra actualmente en fase de pruebas para su salida a producción.

En consecuencia, se presentó una reducción en el valor facturado del período, asociada principalmente a la no inclusión de estos desarrollos mientras culmina su proceso de validación y estabilización.

## Orden del día

### Factura y presupuesto Julio\_2026

|                                          | 2026                                 |
|------------------------------------------|--------------------------------------|
| Año                                      | AVANCE EJECUCIÓN<br>PROPUESTA 1_2026 |
| Presupuesto Secretaría General CDP       | \$ 8.143.262.424                     |
| Presupuesto de la Orden de compra 150886 | \$ 7.843.158.618                     |
| variación Inicial                        | -\$ 300.103.806                      |

| PROYECCIÓN FACTURA_2026 |                                    |                            |                      |                         |
|-------------------------|------------------------------------|----------------------------|----------------------|-------------------------|
| Mes                     | Proyección antes de IVA_2026<br>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          | \$                   | 574.399.233,32          |
| 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          |
| <b>Total 2026</b>       | <b>\$ 6.772.224.091,51</b>         | <b>\$ 8.031.413.481,82</b> | <b>\$</b>            | <b>7.843.158.617,50</b> |

**TAREAS ASIGNADAS PARA LA PRÓXIMA REUNION.**

**Recomendaciones:**

| COMPROMISOS Y/O PLANES DE ACCIÓN |                                                                                                                                                                                                                             |                                                 |              |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------|
| No                               | Descripción                                                                                                                                                                                                                 | Responsables                                    | Fecha        |
| 1.                               | Contratación de un supervisor para apalancar actividades de calidad y apoyo en CADE Express.                                                                                                                                | Coordinador Nacional                            | 18 de agosto |
| 2.                               | Revisar con el área técnica de OS la propuesta de integración del 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 | Agosto       |
| 3.                               | Presentar propuesta la viabilidad de contratación de 1 agente para apalancar acompañamiento en los puntos CADE Exprés y 1 agente para cuando se presenten fluctuaciones de tráfico en intervalos específicos.               | Coordinador Nacional                            | Agosto       |

**Firmas asistentes**

  
Enrique Cusca García  
Director Secretaría General

  
Gloria Patricia Velasco Salcedo  
Secretaría General



Yesica Castro  
Secretaría General



Uldy Cuadros  
Dirección operaciones Outsourcing



Liliana Perez Ospina  
Coordinadora Nacional Outsourcing

## ANEXO 1

### Items facturados julio\_2026

| Línea | Código       | Descripción                                                               | Tiempo | Unidad | Cantidad  | Valor Unitario | Valor mes      | Cantidad julio | Valor Unitario3 | Valor total julio_2026 |
|-------|--------------|---------------------------------------------------------------------------|--------|--------|-----------|----------------|----------------|----------------|-----------------|------------------------|
| 1     | T-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     | 47.386,35      | 2               | 94.772,70              |
| 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 VoiceResponse) Respuesta de Voz Interactiva_Voz | 28     | Mes    | 2         | 993,00         | 1.986,24       |                | 993             | -                      |
| 6     | IT-BPO-7-6   | Minutos deconexión outbound/inbound_Outboundde fijo a celular             | 28     | Mes    | 72.000    | 27,00          | 1.950.067,44   | 50.581,00      | 27              | 1.365.687,00           |
| 7     | IT-BPO-8-1   | Transferencia dellamadas                                                  | 28     | Mes    | 400       | 9,00           | 3.615,44       | 2997,00        | 9               | 26.973,00              |
| 8     | IT-BPO-11-1  | Clic tocall                                                               | 28     | Mes    | 2         | 111.726,00     | 223.451,28     |                | 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     | 321            | 2               | 642,00                 |
| 11    | IT-BPO-16-1  | Mensaje SMS(Short Message Service)_SMS en unavía                          | 28     | Mes    | 10.900    | 5,00           | 49.145,81      | 190.158        | 5               | 950.790,00             |
| 12    | IT-BPO-21-1  | ChatbotSmart                                                              | 25     | Mes    | 12.200    | 46,00          | 565.074,35     |                | 46              | -                      |
| 13    | IT-BPO-22-1  | VoicebotSmart                                                             | 25     | Mes    | 1.000.000 | 41,00          | 40.757.780,00  | 141.147,00     | 41              | 5.787.027,00           |
| 14    | IT-BPO-23-1  | Hora desarrollopara Integraciones y canalesdigitales                      | 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 enSitio_Agente general                                             | 3      | Mes    | 66        | 6.088.849,00   | 401.864.064,86 |                | 6.088.849       | -                      |
| 17    | IT-BPO-25-1  | Agente enSitio_Agente general                                             | 6      | Mes    | 51        | 6.088.849,00   | 310.531.322,85 | 36,97          | 6.088.849       | 225.104.747,53         |
| 18    | IT-BPO-25-1  | Agente enSitio_Agente general                                             | 6      | Mes    | 39        | 6.088.849,00   | 237.465.129,24 |                | 6.088.849       | -                      |
| 19    | IT-BPO-25-1  | Agente enSitio_Agente general                                             | 13     | Mes    | 25        | 6.088.849,00   | 152.221.236,69 |                | 6.088.849       | -                      |
| 20    | IT-BPO-25-4  | Agente enSitio_Agente general_Hora extradominal y festivo                 | 3      | Mes    | 1.000     | 37.133,00      | 37.132.851,30  | 298,97         | 37.133          | 11.101.653,01          |
| 21    | IT-BPO-25-4  | Agente enSitio_Agente general_Hora extradominal y festivo                 | 6      | Mes    | 500       | 37.133,00      | 18.566.425,65  |                | 37.133          | -                      |
| 22    | IT-BPO-25-4  | Agente enSitio_Agente general_Hora extradominal y festivo                 | 6      | Mes    | 500       | 37.133,00      | 18.566.425,65  |                | 37.133          | -                      |
| 23    | IT-BPO-25-4  | Agente enSitio_Agente general_Hora extradominal y festivo                 | 13     | Mes    | 500       | 37.133,00      | 18.566.425,65  |                | 37.133          | -                      |
| 24    | IT-BPO-25-5  | Agente enSitio_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 enSitio_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 enSitio_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 laEntidad Compradora o BackOffice                               | 28     | Mes    | 2         | 6.404.948,00   | 12.809.896,52  | 0,97           | 6.404.948       | 6.212.799,56           |
| 28    | IT-BPO-26-61 | Agente en laEntidad Compradora o BackOffice_Agente profesional            | 28     | Mes    | 2         | 9.197.689,00   | 18.395.378,06  | 1,93           | 9.197.689       | 17.751.539,77          |
| 29    | IT-BPO-29-41 | Agente condominio en lenguaje de señascolombiana (Video llamada)          | 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 Minerode Datos_Agente profesional                                  | 28     | Mes    | 2         | 14.947.188,00  | 29.894.375,62  | 2,00           | 14.947.188      | 29.894.376,00          |
| 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- | SupervisorServicios BPO                                                   | 3      | Mes    | 4         | 12.144.603,00  | 48.578.412,17  |                | 12.144.603      | -                      |
| 33    | IT-BPO-37-8  | SupervisorServicios 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  | SupervisorServicios BPO                                                   | 21     | Mes    | 2         | 12.144.603,00  | 24.289.206,08  |                | 12.144.603      | -                      |
| 35    | IT-BPO-38-1  | Lider decalidad                                                           | 3      | Mes    | 4         | 10.743.311,00  | 42.973.242,64  |                | 10.743.311      | -                      |
| 36    | IT-BPO-38-1  | Lider decalidad                                                           | 4      | Mes    | 3         | 10.743.311,00  | 32.229.931,98  | 1,93           | 10.743.311      | 20.734.590,23          |
| 37    | IT-BPO-38-1  | Lider 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  | 1,83           | 9.342.018       | 17.095.892,94          |
| 40    | IT-BPO-47-1  | Plataforma deCentro de Contacto para Agente Omnicanal                     | 3      | Mes    | 72        | 83.121,00      | 5.984.704,00   |                | 83.121          | -                      |
| 41    | IT-BPO-47-1  | Plataforma deCentro 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 deCentro de Contacto para Agente Omnicanal                     | 6      | Mes    | 44        | 83.121,00      | 3.657.319,11   |                | 83.121          | -                      |
| 43    | IT-BPO-47-1  | Plataforma deCentro de Contacto para Agente Omnicanal                     | 13     | Mes    | 30        | 83.121,00      | 2.493.626,67   |                | 83.121          | -                      |
| 44    | IT-BPO-48-1  | Horadesarrollo                                                            | 28     | Mes    | 134       | 73.355,00      | 9.829.599,16   |                | 73.355          | -                      |
| 45    | IT-BPO-49-1  | Puesto detrabajo en el Call Center sinAgente                              | 28     | Mes    | 1         | 961.185,00     | 961.184,50     | 1,00           | 961.185         | 961.185,00             |
| 46    | IT-BPO-52-1  | EnlaceDedicado entre puntos                                               | 28     | Mes    | 1         | 665.840,00     | 665.839,68     | 1,00           | 665.840         | 665.840,00             |
| 47    | IT-BPO-52-19 | EnlaceDedicado a Internet_1Gbps                                           | 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 | Componentescomplemento Puesto deTrabajo_Licenciamiento deofimatica        | 3      | Mes    | 12        | 76.642,00      | 919.708,28     |                | 76.642          | -                      |
| 49    | IT-BPO-62-43 | Componentescomplemento Puesto deTrabajo_Licenciamiento deofimatica        | 4      | Mes    | 9         | 76.642,00      | 689.781,21     | 11             | 76.642          | 843.062,00             |
| 50    | IT-BPO-62-43 | Componentescomplemento Puesto deTrabajo_Licenciamiento deofimatica        | 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  | SpeechAnalytics                                                           | 28     | Mes    | 416       | 12.219,00      | 5.083.226,24   | 266,98         | 12.219          | 3.262.228,62           |
| 53    |              | IVA                                                                       | 1      | Mes    | 1         |                |                |                |                 |                        |
| Total |              |                                                                           |        |        | 1.556.253 |                |                |                | Subtotal        | \$ 482.688.431,36      |
|       |              |                                                                           |        |        |           |                |                |                | Iva             | \$ 91.710.801,96       |
|       |              |                                                                           |        |        |           |                |                |                | Valor total     | \$ 574.399.233,32      |

| Línea | Código       | Descripción                                                               | Tiempo | Unidad | Cantidad  | Valor Unitario | Valor mes      | Cantidad julio | Valor Unitario3 | Valor total julio_2026 |
|-------|--------------|---------------------------------------------------------------------------|--------|--------|-----------|----------------|----------------|----------------|-----------------|------------------------|
| 1     | T-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     | 47.386,35      | 2               | 94.772,70              |
| 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 VoiceResponse) Respuesta de Voz Interactiva_Voz | 28     | Mes    | 2         | 993,00         | 1.986,24       |                | 993             | -                      |
| 6     | IT-BPO-7-6   | Minutos deconexión outbound/Inbound_Outboundde fijo a celular             | 28     | Mes    | 72.000    | 27,00          | 1.950.067,44   | 50.581,00      | 27              | 1.365.687,00           |
| 7     | IT-BPO-8-1   | Transferencia de llamadas                                                 | 28     | Mes    | 400       | 9,00           | 3.615,44       | 2997,00        | 9               | 26.973,00              |
| 8     | IT-BPO-11-1  | Click to call                                                             | 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     | 321            | 2               | 642,00                 |
| 11    | IT-BPO-16-1  | Mensaje SMS(Short Message Service)_SMS en unavía_                         | 28     | Mes    | 10.900    | 5,00           | 49.145,81      | 190.158        | 5               | 950.790,00             |
| 12    | IT-BPO-21-1  | ChatbotSmart                                                              | 25     | Mes    | 12.200    | 46,00          | 565.074,35     |                | 46              | -                      |
| 13    | IT-BPO-22-1  | VoicebotSmart                                                             | 25     | Mes    | 1.000.000 | 41,00          | 40.757.780,00  | 141.147,00     | 41              | 5.787.027,00           |
| 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 | 36,97          | 6.088.849       | 225.104.747,53         |
| 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 extradominical y festivo              | 3      | Mes    | 1.000     | 37.133,00      | 37.132.851,30  | 298,97         | 37.133          | 11.101.653,01          |
| 21    | IT-BPO-25-4  | Agente en Sitio_Agente general_Hora extradominical 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 extradominical 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 extradominical 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 BackOffice                              | 28     | Mes    | 2         | 6.404.948,00   | 12.809.896,52  | 0,97           | 6.404.948       | 6.212.799,56           |
| 28    | IT-BPO-26-61 | Agente en la Entidad Compradora o BackOffice_Agente profesional           | 28     | Mes    | 2         | 9.197.689,00   | 18.395.378,06  | 1,93           | 9.197.689       | 17.751.539,77          |
| 29    | IT-BPO-29-41 | Agente en Sitio_Agente general_Hora extradominical y festivo              | 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 Minerode Datos_Agente profesional                                  | 28     | Mes    | 2         | 14.947.188,00  | 29.894.375,62  | 2,00           | 14.947.188      | 29.894.376,00          |
| 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 de calidad                                                          | 3      | Mes    | 4         | 10.743.311,00  | 42.973.242,64  |                | 10.743.311      | -                      |
| 36    | IT-BPO-38-1  | Líder de calidad                                                          | 4      | Mes    | 3         | 10.743.311,00  | 32.229.931,98  | 1,93           | 10.743.311      | 20.734.590,23          |
| 37    | IT-BPO-38-1  | Líder de calidad                                                          | 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  | 1,83           | 9.342.018       | 17.095.892,94          |
| 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   |                | 73.355          | -                      |
| 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_1Gbps                                          | 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 | Componentes de complemento Puesto de Trabajo_Licenciamiento de ofimática  | 3      | Mes    | 12        | 76.642,00      | 919.708,28     |                | 76.642          | -                      |
| 49    | IT-BPO-62-43 | Componentes de complemento Puesto de Trabajo_Licenciamiento de ofimática  | 4      | Mes    | 9         | 76.642,00      | 689.781,21     | 11             | 76.642          | 843.062,00             |
| 50    | IT-BPO-62-43 | Componentes de complemento Puesto de Trabajo_Licenciamiento de ofimática  | 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   | 266,98         | 12.219          | 3.262.228,62           |
| 53    |              | IVA                                                                       | 1      | Mes    | 1         |                |                |                |                 |                        |
| Total |              |                                                                           |        |        | 1.556.253 |                |                |                | Subtotal        | \$ 482.688.431,36      |
|       |              |                                                                           |        |        |           |                |                |                | Iva             | \$ 91.710.801,96       |
|       |              |                                                                           |        |        |           |                |                |                | Valor total     | \$ 574.399.233,32      |