

Clase de Acta		Comité mensual	Acta No.	1
Fecha:	15/12/2025	Área o Proceso:	Comité de supervisión	
Lugar:	Teams	Hora Inicio:	15:30 A.M.	
		Hora Final:	14:30 A.M.	
CONVOCADOS				
Nombre		Cargo		Asistencia
1	Enrique Cusba Garcia	Director Secretaría General		SI
2	Gloria Patricia Velasco	Secretaría General		SI
3	Yesica Paola Castro	Secretaría General		SI
4	Francia Astrid Bermudez	Secretaría General		SI
5	Sindy Griselly Cuervo	Secretaría General		SI
6	Angela Maria Noguera	Secretaría General		SI
7	Uldy Cuadros	Directora de cuentas		SI
8	Luz Yaneth Santana	Coordinación Nacional		SI

DESARROLLO REUNIÓN

Presentación de resultados 01 al 12 de diciembre_2025

Para el mes de diciembre se cita comité el 15 de diciembre con resultados con corte al 12 de diciembre, teniendo en cuenta la fecha máxima de radicación de la factura del mes de diciembre (15 de diciembre), la factura contempla consumos del 1 al 14 de diciembre y proyección de los consumos del 15 al 31 de diciembre 2025.

Presentación de resultados

Para noviembre se cuenta con 104% del personal contratado respecto al personal proyectado, dado los requerimientos por parte de la Secretaría General para diciembre se contó con un total 97 personas en los diferentes perfiles, como se muestra a continuación:



TRAZABILIDAD DE PERSONAL

104%

Al corte del 12 de Diciembre de 2025, el estado de contratación corresponde al 104% del personal requerido, cumpliendo con la programación establecida en el plan de alistamiento y garantizando la cobertura operativa en los diferentes canales de atención.

Ingresó 1 formador para apoyar el proceso de fichas y 4 embajadores nuevos para reforzar la línea

SGAM LÍNEA 195



	ACTUAL	PROYECTADO
COORDINADOR NACIONAL	1	1
LIDER DE CALIDAD	4	4
AGENTE EN SITIO GENERAL	75	72
AGENTE TÉCNICO LSC	1	1
AGENTE TÉCNICO ENTIDAD	2	2
AGENTE TÉCNICO ENTIDAD GTR	1	1
AGENTE PROFESIONAL DERECHO	1	1
AGENTE PROFESIONAL	2	2
AGENTE PROFESIONAL MINERO	2	2
SUPERVISOR	4	4
FORMADOR	4	3
	97	93



Se presentan los ANS contractuales para la orden de compra con corte al 12 de diciembre_2025, al cierre del mes se actualizarán y se revisará aplicación de penalización por cierre de periodo de estabilización el 09 de diciembre_2025.

INDICADORES DE GESTIÓN ORDEN DE COMPRA



No	INDICADOR	META	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	12 DE DICIEMBRE
1	Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento	100%	100%	100%	100%	100%
2	Disponibilidad de servicio contratado	100%	100%	100%	100%	100%
3	Nivel de servicio	80%	85%	83%	92%	90%
4	Tiempo de atención web y chat	50 seg	97%	90%	100%	100%
5	Tiempo de atención video llamada	70 seg	94%	81%	100%	100%
6	Tiempo de atención correo electrónico	90%	100%	100%	100%	100%
7	Queja servicios BPO	2%	0%	0%	0%	0%
8	Nivel de satisfacción de usuario final	85%	85%	86%	94%	92%
9	Rotación	10%	6%	3%	1%	103%
10	TMO	10:00	9:27	9:45	9:02	9:13
11	Eficacia	95%	95%	93%	95%	95%
12	Ocupación canales (Teléfono, chat, web) Entrantes	80%	84%	81%	79%	80%
13	Ocupación canales (Teléfono, chat, web) Salientes	Pendiente revisar	N/A	N/A	N/A	N/A
14	Precisión error crítico usuario final	95%	N/A	99%	95%	97%
15	Precisión error crítico negocio	95%	N/A	94%	90%	95%
16	Auditoria efectuada por la entidad compradora	Pendiente revisar	Pendiente revisar	Pendiente revisar	Pendiente revisar	Pendiente revisar
17	ECA	80%	97%	96%	98%	

TMO: Contemplando una meta del 10:00, teniendo en cuenta las novedades en términos de información que presentan las entidades.

Ocupación: En el año 2026 se monitoreará el comportamiento de llamadas y de ser necesario se realizarán actividades formativas necesarias para el agente que permita asegurar la calidad de la información, lo que generará aumento en horas para este auxiliar en algunos meses.

Para diciembre el tráfico de llamadas con corte al 12 de diciembre suma **9.011** con una desviación del **-40%** comparándolo con el comportamiento obtenido en el año 2024. El nivel de servicio presenta un aumento en **18** puntos porcentuales y el nivel de atención 3 puntos porcentuales.

Las entidades con mayor variación de llamadas por debajo corresponden a secretaria de hacienda, educación, Acueducto. Integración social presenta un incremento del **125%** por novedades presentadas en los pagos de los subsidios.

INDICADORES Y PROYECCION INBOUND

COMPARATIVO DICIEMBRE AÑO ANTERIOR vs AÑO ACTUAL



Secretaría General		
Indicadores	Diciembre (1 al 12 de 2024)	Diciembre (1 al 12 de 2025)
Llamadas Ofrecidas	15.076	9.011
Llamadas Contestadas	13.878	8.570
Llamadas Abandonadas	1.198	440
Llamadas Umbral	10.764	8.084
Llamadas Abandonadas Después Umbral	801	300
% Nivel de Servicio	71,40%	89,71%
% Nivel de atención	92,05%	95,11%
% Nivel de abandono	7,95%	4,77%
TMO	0:10:12	0:09:13
Segundos en ACW	38.910	4.448
ASA	0:00:45	0:00:05

TOP TIFICACIÓN POR ENTIDADES CONSULTADAS				
Entidad	Diciembre 1-12 2024	Diciembre 1-12 2025	Total general	Variación
Secretaría Distrital de Hacienda - SHD	3.556	1.535	5.091	-56,83%
Secretaría de Educación del Distrito - SED	2.134	396	2.530	-81,44%
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá ESP	904	307	1.211	-66,04%
Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá	699	239	938	-65,81%
Registraduría Distrital del Estado Civil	479	140	619	-70,77%
Secretaría Distrital de Integración Social - SDIS	339	766	1.105	125,96%

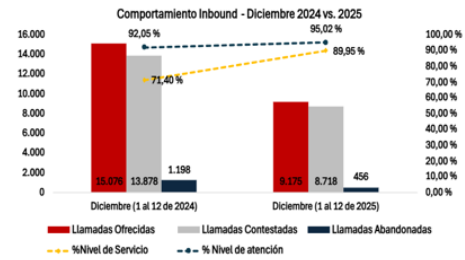
****Corte 12 de diciembre 2024 vs Corte 12 de diciembre 2025****

El nivel de servicio aumenta en 18 puntos respecto al año 2024 y el nivel de atención 3 puntos porcentuales.

Se relaciona el top de las entidades que representan mayor variación respecto al 2024, principalmente obedece a la reducción de novedades para el 2025, como:

1. Descuentos presentados en comparendos e impuestos **SHD**
2. Cortes del servicio de agua ***EAAB y Alcaldía.
3. Tiempos para trámites educativos ***SED**
4. Novedad en el pago de los subsidios, este generando aumento en el 2025 **SDIS**

Proyectado Secretaría General		
Indicadores	Diciembre (13 al 31 de 2024)	Diciembre (13 al 31 de 2025)
Llamadas Ofrecidas	11.767	11.301
Llamadas Contestadas	11.018	10.572
Llamadas Abandonadas	749	729



En total se tipifican **12.051** solicitudes atendidas del **01 al 12 de diciembre** en la línea 195, un **123%** respecto a las llamadas atendidas en ese mismo periodo de tiempo al realizar un zoom se evidencia el mayor comportamiento lo tiene remisión a acueducto y policía, seguido de secretaría de hacienda, integración social, movilidad y transferencias a BTE y emergencias.

Análisis General (Todos los skills)

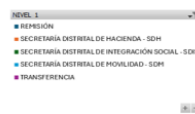
Análisis Contestadas vs Tipificaciones del 1 al 12 de Diciembre 2025



FECHA	Llamadas Contestadas	Tipificaciones	Efectividad Tipificación
1/12/2025	1962	1321	124%
2/12/2025	1017	1309	129%
3/12/2025	1112	1362	122%
4/12/2025	1098	1292	118%
5/12/2025	845	1035	122%
6/12/2025	437	538	123%
7/12/2025	187	208	111%
8/12/2025	238	275	116%
9/12/2025	1054	1316	124%
10/12/2025	954	1155	121%
11/12/2025	920	1194	130%
12/12/2025	835	1046	125%
Total	9769	12051	123%

Se han contestado un total de 9.769 llamadas vs un total de 12.051 tipificaciones, lo que corresponde a un 123% teniendo en cuenta que se pueden presentar varias consultas dentro de una sola llamada.

SGAM LÍNEA 195



Remisión

Para remisión las principales entidades corresponden a **Acueducto** por temas facturación y **Policía** por temas de denuncias y solicitud de cuadrantes

Transferencias

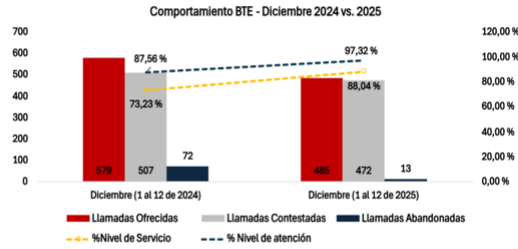
Principalmente corresponde BTE y 123

Respecto a los indicadores de Bogotá te Escucha, se evidencia una reducción en un **-16%** en el tráfico de llamadas 01 al 12 de diciembre_2025 Vs diciembre_2024, los niveles de servicio y atención aumentan 15 puntos porcentuales.

Se tiene proyectado 565 llamadas del 13 al 31 de diciembre_2025.

INDICADORES Y PROYECCIÓN BTE

COMPARATIVO DICIEMBRE AÑO ANTERIOR vs AÑO ACTUAL



Corte 12 de diciembre 2024 vs Corte 12 de diciembre 2025

Bogotá te Escucha		
Indicadores	Diciembre (1 al 12 de 2024)	Diciembre (1 al 12 de 2025)
Llamadas Ofrecidas	579	485
Llamadas Contestadas	507	472
Llamadas Abandonadas	72	13
Llamadas Umbral	424	427
Llamadas Abandonadas Después Umbral	70	11
% Nivel de Servicio	73,23%	88,04%
% Nivel de atención	87,56%	97,32%
% Nivel de abandono	12,44%	2,68%
TMO	0:14:23	0:16:47
Segundos en ACW	298	0
ASA	0:00:43	0:00:16

Servicio y atención: Ambos indicadores mejoraron significativamente, alcanzando niveles cercanos al 90-97%, lo que muestra un desempeño mucho más sólido. Abandonos: La caída es drástica (-82%), lo que refleja una mejora notable en la gestión de tiempos y disponibilidad.

Bogotá te Escucha Proyectado		
Indicadores	Diciembre (13 al 31 de 2024)	Diciembre (13 al 31 de 2025)
Llamadas Ofrecidas	574	565
Llamadas Contestadas	526	517
Llamadas Abandonadas	48	48

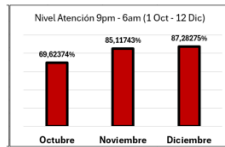
GRAM | LINEA 195

Se presenta un avance positivo en el indicador de nivel de servicio para la franja de la noche desde octubre a diciembre, pasando de un **69%** a un **87%**, lo anterior gracias a la estrategia de apoyar con un agente adicional y un tercer agente los días festivos.

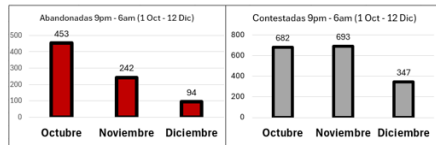
Se detalla el comportamiento principal de las llamadas en estas franjas centralizadas en el horario de **9:00 a 11:00** con un **50%** de participación en las llamadas recibidas.

Compartiendo turno noche

Turno Nocturno del 1 Octubre al 12 de Diciembre 2025



Se presenta una variación positiva de 18 puntos porcentuales comparando el nivel de servicio de Dic Vs el mes de Octubre. Gracias al refuerzo del agente nocturno adicional y un tercer agente en días festivos.



GRAM | LINEA 195

Top tipificación turno noche

Entidad	Cantidad	Participación
REMISION	59	17,87%
TRANSFERENCIA	70	14,06%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD - SDM	69	13,86%

Durante el turno noche se identifica que en el intervalo de tiempo entre las 09:00 pm y las 11:00 pm representa más del 50% del tráfico de llamadas.

Los motivos de consulta corresponden principalmente a:

*Remisiones: por siniestros viales, emergencias.
Radikaciones Peticiones en BTE: por reporte de ruidos, denuncias por ruido.*

Se relacionan los indicadores de C2C, los cuales han tenido un comportamiento ascendente mes a mes, desde la implementación de este canal en el mes de septiembre, logrando un **92,54% en el nivel de atención** al 12 de diciembre con una ocupación del **82%**.

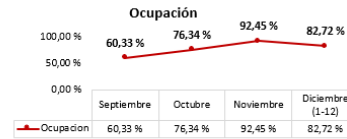
INDICADORES C2C

COMPARATIVO PERIODO DE ESTABILIZACION



C2C				
Indicadores	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre (1-12)
Llamadas Ofrecidas	86	850	981	456
Llamadas Contestadas	31	654	955	422
Llamadas Abandonadas	55	196	26	34
Llamadas Umbral	27	641	942	413
Abandonadas Des. Umbral	47	155	18	21
% Nivel de servicio	31,40%	75,41%	96,02%	90,57%
% Nivel de atención	36,05%	76,94%	97,35%	92,54%
% Nivel de abandono	63,95%	23,06%	2,65%	7,46%
TMO	0:06:24	0:07:20	0:08:25	0:07:05
Segundos en ACW	171	408	1016	166
ASA	0:00:06	0:00:01	0:00:01	0:00:01
Ocupación	60,33%	76,34%	92,45%	82,72%

Corte 1 de Septiembre al 12 de diciembre



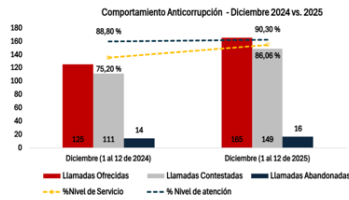
- **Mejora progresiva:** El servicio pasó de un desempeño crítico en septiembre a uno excelente en noviembre.
- **Noviembre es el mes óptimo:** Máxima eficiencia, mínima tasa de abandono y mejor ocupación.
- **Diciembre muestra estabilidad,** aunque con un leve retroceso en abandono y ocupación.
- **Procesos internos:** El ASA se mantuvo excelente (respuesta inmediata), y el TMO estable. El ACW fue un reto en noviembre (1016 seg), pero se corrigió en diciembre.

SGAM LÍNEA 195

El servicio de anticorrupción presenta un incremento en las llamadas del **32%** comparando con el mes de diciembre del 2024, contemplando los periodos del **01 al 12 de diciembre**. Un incremento en el nivel de servicio en más de **10 puntos porcentuales** y **dos puntos en el nivel de atención**.

INDICADORES Y PROYECCIÓN ANTICORRUPCIÓN

COMPARATIVO DICIEMBRE AÑO ANTERIOR vs AÑO ACTUAL



Corte 12 de diciembre 2024 vs Corte 12 de diciembre 2025

Indicadores	Anticorrupción	
	Diciembre (1 al 12 de 2024)	Diciembre (1 al 12 de 2025)
Llamadas Ofrecidas	125	165
Llamadas Contestadas	111	149
Llamadas Abandonadas	14	16
Llamadas Umbral	94	142
Llamadas Abandonadas Después Umbral	13	9
% Nivel de Servicio	75,20%	86,06%
% Nivel de atención	88,80%	90,30%
% Nivel de abandono	11,20%	9,70%
TMO	0:06:16	0:09:16
Segundos en ACW	58	43
ASA	0:00:35	0:00:04
Ocupación Días y Horarios Establecidos	28,21%	40,72%

Top 10 Entidades Consultadas Diciembre 2025	
Cantidad	Entidades
29	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD - SDM
21	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA - SDSCJ
16	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD - SDS
15	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO - SDG
10	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN - SDP
10	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL - SDIS
10	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA - SDH
9	SECRETARÍA DISTRITAL DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO - SED
7	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP
7	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EBP

SGAM LÍNEA 195

Mayor volumen de llamadas: En 2025 se ofrecieron y contestaron el 32% más, lo que refleja mayor demanda por las publicaciones realizadas de a UAEPS.

Servicio y atención: Ambos indicadores mejoraron, especialmente el nivel de servicio +10,8 pts, lo que significa que más llamadas fueron atendidas dentro del tiempo objetivo.

Ocupación: Subió 12,5 puntos, mostrando un mejor aprovechamiento de la capacidad instalada.

Proyectado Anticorrupción		
Indicadores	Diciembre (13 al 31 de 2024)	Diciembre (13 al 31 de 2025)
Llamadas Ofrecidas	145	138
Llamadas Contestadas	123	117
Llamadas Abandonadas	22	21

El servicio de WCB tiene un comportamiento ascendente desde su implementación en junio_2025, se logra la devolución de todas las llamadas ingresadas al servicio, por lo que **el indicador de nivel de atención se mantienen en 100%** desde julio a diciembre_2025.

INDICADORES WCB

CORTE 12 DE DICIEMBRE

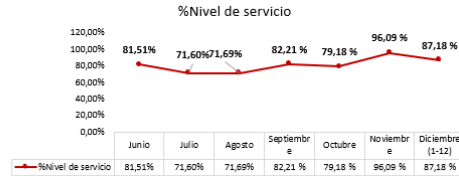


Indicadores	Web Call Back (WCB)						
	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre (1-12)
Llamadas Ofrecidas	146	507	431	399	293	230	156
Llamadas Contestadas	143	507	431	399	293	230	156
Llamadas Abandonadas	3	0	0	0	0	0	0
Llamadas Umbral	119	363	309	328	232	221	136
Abandonadas Des. Umbral	1	0	0	0	0	0	0
% Nivel de servicio	81,51%	71,60%	71,69%	82,21%	79,18%	96,09%	87,18%
% Nivel de atención	97,95%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Nivel de abandono	2,05%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
TMO	0:07:08	0:08:51	0:07:41	0:07:56	0:08:06	0:06:42	0:06:40
segundos en ACW	0	218	41	89	43	366	142
ASA	0:01:07	0:01:59	0:02:01	0:01:13	0:00:51	0:00:04	0:00:15

Corte 12 de diciembre 2025

- ✓ **Atención impecable:** Desde julio no se registran abandonos y el nivel de atención es 100%.
- ✓ **Servicio mejorado:** Pasó de valores medios (71-82%) a niveles altos (96% en noviembre, 87% en diciembre).
- ✓ **ASA sobresaliente:** De más de 1 minuto en junio-agosto a menos de 15 segundos en nov-dic.
- ✓ **Ocupación:** Gran salto en diciembre, lo que indica mayor eficiencia en el uso de la capacidad instalada.
- ✓ **Áreas de mejora:** Controlar la variabilidad en ACW y mantener la consistencia del nivel de servicio.

SGAM LÍNEA 195



El canal de atención chatico cuenta con una reducción en la volumetría del **-48%**, vemos una curva ascendente en el nivel de atención a lo largo de los meses, logrando el **nivel de atención del 100%** en los dos últimos meses noviembre-diciembre_2025

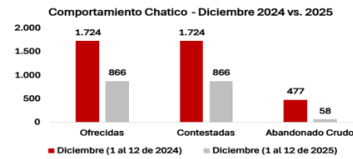
INDICADORES Y PROYECCIÓN CHATICO

COMPARATIVO DICIEMBRE AÑO ANTERIOR vs AÑO ACTUAL



Indicadores	Chatico	
	Diciembre (1 al 12 de 2024)	Diciembre (1 al 12 de 2025)
Ofrecidas	1.724	866
Contestadas	1.724	866
Abandonado Crudo	477	58
% Atención	100,00%	100,00%

Corte 12 de diciembre 2024 vs Corte 12 de diciembre 2025



SGAM LÍNEA 195

El centro pasó de una crisis de atención en mayo a un desempeño de excelencia en noviembre y diciembre. El reto hacia adelante es mantener esa eficiencia cuando el volumen vuelva a crecer.

Indicadores	Proyectado Chatico	
	Diciembre (13 al 31 de 2024)	Diciembre (13 al 31 de 2025)
% Ofrecidas	1.637	1.577
Contestadas	1.363	1.123
Abandonado Crudo	474	454

El servicio de video llamada cuenta con 3 interacciones durante diciembre, logrando un 100% en el cumplimiento del indicador de nivel de atención para los últimos dos meses.

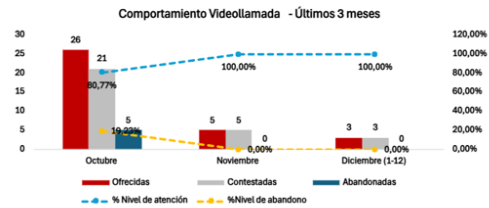


INDICADORES VIDEO LLAMADA

COMPARATIVO DICIEMBRE AÑO ANTERIOR vs AÑO ACTUAL

Videollamadas		
Indicadores	Diciembre (1 al 12 de 2024)	Diciembre (1 al 12 de 2025)
Ofrecidas	16	3
Contestadas	16	3
Abandonadas	0	0
% Nivel de atención	100,00%	100,00%
% Nivel de abandono	0,00%	0,00%
ASA	0:00:04	0:00:04
TMO	0:04:12	0:01:53
Pruebas	11	14

Corte 12 de diciembre 2024 vs Corte 12 de diciembre 2025



- ✓ El desempeño en diciembre 2025 fue muy eficiente:
- ✓ Aunque hubo menos llamadas, todas fueron atendidas sin abandonos.
- ✓ El tiempo de operación se redujo a menos de la mitad, lo que refleja mayor agilidad.
- ✓ La calidad se mantuvo impecable (100% atención, 0% abandono).
- ✓ El incremento en pruebas sugiere un refuerzo en control y monitoreo. En resumen: menos volumen, pero mejor eficiencia y control en 2025

SGAM LÍNEA 195

Al corte del 12 de diciembre se han realizado 6 campañas con un total **196.887 mensajes de texto**, se proyecta cerrar diciembre con 11 campañas y un total **335.978 mensajes de texto**.

GESTIÓN SMS

Número de campañas: 6
Efectividad promedio envió: 100%

Plan	Campaña	Fecha de inicio	Fecha de fin	Mensajes enviados	% Efectividad
SGAM	SGAM	12/01/2025	12/01/2025	2450	100%
SGAM	SGAM	12/01/2025	12/01/2025	2800	100%
SGAM	SGAM	12/01/2025	12/01/2025	2100	100%
SGAM	SGAM	12/01/2025	12/01/2025	2100	100%
SGAM	SGAM	12/01/2025	12/01/2025	2100	100%
SGAM	SGAM	12/01/2025	12/01/2025	2100	100%

**Corte 01 al 12 de Diciembre_2025

Durante el mes de diciembre se ejecutaron seis (6) campañas de SMS, principalmente para la entidad FONCEP y la Secretaría General, evidenciando un desempeño altamente satisfactorio, con niveles de efectividad excepcionales y cercanos al 100%.

SMS: 196.887 mensajes efectivos.
Proyectado a cierre de diciembre: 335.978

El servicio de SMS durante el mes de diciembre presenta un desempeño sobresaliente, superando ampliamente los estándares habituales de efectividad. El canal se consolidó como una herramienta confiable, eficiente y de alto impacto, especialmente para campañas informativas y conectorias masivas. Se recomienda continuar potenciando su uso y mantener los procesos de validación de bases para preservar estos niveles de excelencia operativa.

SGAM LÍNEA 195



Al corte del 12 de diciembre se han realizado 2 campañas de mensajes mailling, con un total **90.271 envíos**, se proyecta cerrar diciembre con 11 campañas y un total **18.736 envíos al 31 de diciembre_2025**.



GESTIÓN MAILING - INFOBIP

Mes	Entidad solicitante	Nombre Campaña	Fecha realización de campaña	Fecha de envío	Mensajes efectivos	% Efectividad
Diciembre	Secretaría Jurídica Distrital	Solicitud apoyo confirmación telefónica - Evento 5 de diciembre	5/12/2025	2/12/2025	18.093	85,00%
Diciembre	Secretaría Jurídica Distrital	Solicitud apoyo confirmación telefónica - Evento 5 de diciembre	5/12/2025	4/12/2025	18.079	85,00%
Diciembre	Secretaría Jurídica Distrital	Solicitud mailing - IVC al barrio con la CCB 11 de diciembre	11/12/2025	5/12/2025	18.053	85,20%
Diciembre	Secretaría Jurídica Distrital	Solicitud mailing - IVC al barrio con la CCB 11 de diciembre	11/12/2025	9/12/2025	18.027	85,07%
Diciembre	Secretaría Jurídica Distrital	Solicitud mailing - IVC al barrio con la CCB 11 de diciembre	11/12/2025	10/12/2025	18.019	85,03%

****Corte 01 al 12 de Diciembre_2025****

Efectividad promedio

envió: 85%

Mensajes efectivos

envió: 90.271 se proyecta cerrar diciembre con 180.736

SGAM LÍNEA 195



Durante el mes de diciembre se ejecutaron dos (2) campañas de mailing, y un total de 5 envíos, los cuales registraron un desempeño estable y alineado con los niveles de efectividad esperados contractualmente.

Campaña destacada

La campaña "Solicitud mailing - IVC al barrio con la CCB 11 de diciembre", solicitada por la Secretaría Jurídica Distrital, alcanzó la mayor efectividad del periodo (85,20 %), lo que refleja:

- Calidad adecuada de la base de datos.
- Correcta ejecución operativa del envío.
- Pertinencia del mensaje frente al público objetivo.

La gestión outbound del **1 al 12 de diciembre** contempla 2 campañas ejecutadas, se encuentra en curso la campaña de integridad social la cual contempla **36.805 registros** con un avance a la fecha del **8,39%**.

GESTIÓN OUTBOUND



Fecha	Campaña	Contacto Efectivo	Contacto No Efectivo
2/12/2025	Solicitud apoyo confirmación telefónica - Evento 5 de diciembre	125	95
4/12/2025	Solicitud Apoyo Servicio Outbound ATENEA beneficiarios MOVII	188	135

Número de campañas: 2

Entidad: Secretaría Jurídica Distrital y ATENEA

Efectividad global: 57,64 %.



SGAM LÍNEA 195

En el mes de diciembre, la Secretaría Jurídica Distrital y ATENEA remitieron 2 campañas outbound: una para confirmar la asistencia a un evento y otra para explicar el uso de la billetera móvil.

Avance campaña: Conexión Social

Avance Gestión Realizada (Corte 13 de diciembre)

Efectividad de Contacto (Contactos Efectivos de los casos gestionados): **33,76% (1.043 registros)**.

TIPIFICACIÓN	PRIMERA BASE	SEGUNDA BASE	Total general	%
CONTACTO EFECTIVO	657	426	1.043	33,76%
CONTACTO NO EFECTIVO	991	1.055	2.046	66,24%
Total general	1.608	1.441	3.089	100%

El 66,24% de los registros gestionados corresponde a Contacto No Efectivo (2.046 registros). El principal desafío se encuentra en no contestar, buzón y fuera de servicio correspondiente 1.861 registros.

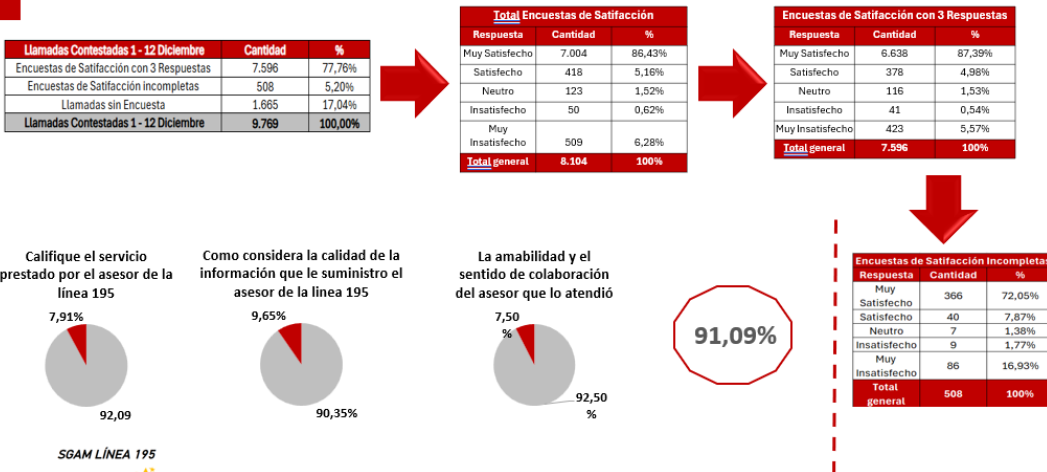
TIPIFICACIÓN	CANTIDAD	%
CONTACTO EFECTIVO	1.043	33,76%
SE BRINDA INFORMACIÓN	433	13,95%
NO SE BRINDA INFORMACIÓN	386	12,50%
SE BRINDA INFORMACIÓN, OTRO INTEGRANTE DEL HOGAR	229	7,42%
CONTACTO NO EFECTIVO	2.046	66,24%
BUZÓN	683	22,11%
NO CONTESTA	661	21,40%
FUERA DE SERVICIO	557	18,19%
QUIROGADO	78	2,53%
VOLVER A LLAMAR	51	1,63%
CUELGA	48	1,55%
LLAMADAS ERROREAS	8	0,26%
Total general	3.089	100,00%

Con respecto al total de la base entregada 36.805 registros se lleva un avance del 8,39%.

Realizando un análisis de las encuestas de satisfacción calificadas por los ciudadanos contempla 9.769 llamadas de las cuales **8.104** respondieron la encuesta que correspondiente al **83%**, 7.596 tienen respuesta a todas las preguntas, 508 corresponden a encuestas incompletas.

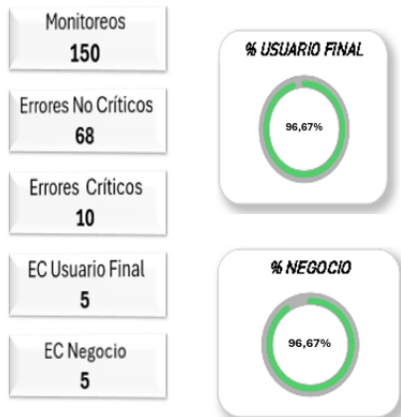


ENCUESTA DE SATISFACCIÓN



Dentro del avance de las auditorías realizados por el área de calidad se cuenta con **150** monitoreos correspondiente a un **17%** de avance sobre la meta de auditorías mensual, dentro de las cuales se detectaron 10 errores críticos.

INDICADORES CALIDAD



En el periodo comprendido del 1 al 12 de diciembre se realizaron en total **150** monitoreos en modalidad remota. **Se detectaron 10 interacciones** con errores críticos, de los cuales 5 fueron atribuibles al usuario final y 5 al negocio. Con base en ello, se obtuvo un ANS de 96,67% en usuario final y 96,67% en negocio, frente a una meta del 95%.

Meta establecida: **95,00%** para los dos ANS anteriormente mencionados.

Estas valoraciones permiten identificar patrones de desempeño, así como brechas y oportunidades de mejora en la gestión operativa, lo que servirá como base para la implementación de acciones correctivas y el fortalecimiento de protocolos.

Fuente: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrjoiOGMhMGRhZT1hMDIjNC00Y0YQzLWE2MWQqMTZlZmFkZWQ0NmUzIlwiOiJlE0MDQ0M2FmLThiNktNGZlZS1hMzVlLWRlRlM0aA4zEjOTg0ZlslmMlOjR9>

Se relacionan las evidencias de las actividades realizadas al 12 de diciembre sobre las casuísticas mayor impactadas, las cuales corresponden a (**tipificación y caracterización**), de igual manera se detalla la metodología de retroalimentación donde interviene el supervisor y líder de calidad en una sesión grabada en teams, informando los errores identificados y las sugerencias para evitar mitigar esta novedad.

ACTIVIDADES CALIDAD

Tipificación –Atención y Concentración

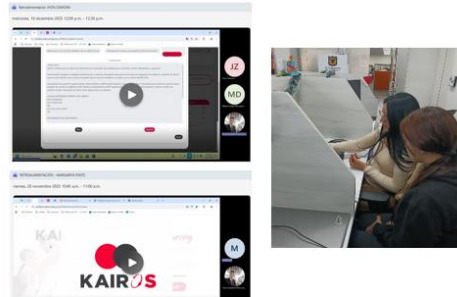
Actividad lúdica para reforzar la tipificación correcta durante la interacción y fomentar la atención y concentración.



SGAM LINEA 195

Retroalimentación - Teams

Las retroalimentaciones se están realizando por medio de **teams** con participación activa de la terna para generar compromisos y aclaración de conceptos, en cuanto a las retroalimentaciones de habilidades blandas se realizan presencial.



A continuación se detallan las actividades realizadas con los agentes reiterativos, esto es acompañado de un compromiso por parte del agente posterior a la sesión.

AGENTES REITERATIVOS

		Afectaciones Noviembre	Afectaciones Diciembre	Actividades Realizadas
Nuevos	Jaime Silva	Asesoría y entrega de la información	Tipificación	Retroalimentación Focalizada, Taller de escucha.
		Caracterización		
		Preguntas Filtro		
		Tipificación de la Gestión		
	Willian Ricardo Adames	Caracterización	Asesoría y entrega de la información	Retroalimentación Focalizada, Taller de escucha, Refuerzo de Formación.
		Preguntas Filtro		
		Tipificación de la Gestión		
Antigua	Andrea Bulla	Caracterización	Caracterización	Retroalimentación Focalizada, Taller de escucha.



SGAM LINEA 195



Fuente: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrjoiOGM6MGRhZT1hMDIjNC00YWQzLWE2MwQ6MTZlZmFkZWQ0NmUzIiwidCI6IjE0MDQ0M2FmLThhNzktNGZjZS11M2VhLWRRMDA6MzE5OTg0ZiIsImMiOiR9>

A continuación, se relacionan las actividades de formación adelantadas al **12 de diciembre_2025**, para este mes se inicia sesiones por parte de los funcionarios de la secretaria general, para generar mayor sentido de pertenencia hacia la entidad.

ACTIVIDADES FORMACIÓN

CAPACITACIONES

4

Se realizaron cuatro sesiones de capacitación, en donde se incluyen entidades como la Secretaría Distrital de Convivencia, Seguridad y Justicia, ETB, y las respectivas réplicas a los agentes.



AGENTES

70

Las sesiones formativas se proyectan conforme a los agentes activos en la operación.

TIEMPO TOTAL

6:30 HRS

El tiempo total de las capacitaciones realizadas desde el 1 al 12 de diciembre es de 6:30 horas de formación.

HORAS POR AGENTE

1:18:51 HRS

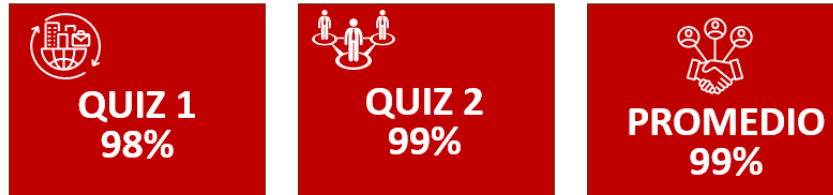
Teniendo en cuenta el tiempo total de capacitación del 1 al 12 de diciembre, el tiempo formativo por agente es de 1:18:51 horas.



La siguiente relacion corresponde a las actividades evaluativas desarrolladas al 12 de diciembre, tenemos pendeinte aplicar la evaluación mensual la cual se programa la ultima semana del mes. Conlos temas de mayor impacto, identificados desde el area de calidad y temas nuevos que hayan surgido.

NOTAS FORMACIÓN

Con base en los resultados obtenidos, el Quiz 1 alcanzó un **98%** y el Quiz 2 un **99%**; estos resultados corresponden al corte del 1 al 12 de diciembre, consolidando un promedio general del **98%**, lo que evidencia que se viene cumpliendo satisfactoriamente el indicador establecido.



Resultados Facturación diciembre

Se presenta la estructura de la factura correspondiente periodo de facturación 01 al 31 de diciembre 2025, detallando los consumos del 01 al 14 de diciembre y proyectando del 15 al 31 de diciembre para la radicación de la factura dentro de los términos definidos. Una vez se finalice el mes se valida el consumo real y se realiza una sesión para confirmar diferencias y definir proceso que corresponda. Los soportes de la factura son cargados en la URL creada por parte de la secretaria general para su revisión previa.

Por parte del director Enrique Cusba se recibe aprobación para generar la factura electrónica por valor de **\$ 876.260.764,61** con Iva incluido, factura revisada el 15 de diciembre en sesión citada a las 3:30 am y con continuidad el 16 de diciembre 2025 para revisar soportes de desarrollo por integraciones, atendiendo las observaciones recibidas.

Año	2025	2026	2027	TOTAL
Presupuesto Secretaría General CDP	\$ 2.808.452.000,00	\$7.906.080.023	\$6.638.116.192	\$17.352.648.215

Mes	Ejecución antes de iva	Iva	Simulación OS
Septiembre_2025	\$ 377.337.294,83	\$ 71.694.086	\$ 449.031.380,85
Octubre_2025	\$ 527.209.346,32	\$ 100.169.775,80	\$ 633.787.704,31
Noviembre_2025	\$ 587.436.497,29	\$ 111.612.934	\$ 699.049.431,77
Diciembre_2025	\$ 736.353.583,70	\$ 139.907.181	\$ 876.260.764,61
Total 2025	\$ 1.491.983.138,44	\$ 283.476.796,30	\$ 2.658.129.281,54

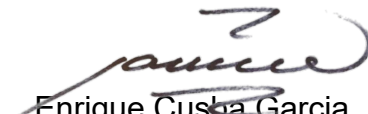
Diferencia frente a CDP	\$ 150.322.718,46
-------------------------	-------------------

TAREAS ASIGNADAS PARA LA PRÓXIMA REUNION.


Recomendaciones:

COMPROMISOS Y/O PLANES DE ACCIÓN			
No	Descripción	Responsables	Fecha
1.	Citar espacio con el área técnica de la secretaria general para coordinar actividades y hacer seguimiento al avance del plan de trabajo expuesto.	Francia Bermudez Yaneth Santana	16-12-2024 22-12-2024

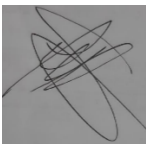
Firmas asistentes


Enrique Cusba García
Director Secretaría General


Gloria Patricia Velasco
Secretaría General


Francia Astrid Bermudez
Secretaria General


Yesica Paola Castro
Secretaría General



Luz Yaneth Santana
Coordinadora Nacional
Outsourcing S.A.

ANEXO 1

Línea	Código	Descripción	Tiempo	Unidad	Cantidad	Valor Unitario	Valor mes	Total	Cantidad diciembre	Valor Unitario2	Valor total diciembre
1	IT-BPO-1-1	Troncal SIP	28	Mes	110	30.602,71	3.366.298,10	94.256.346,80	110,00	30.602,71	3.366.298,10
2	IT-BPO-2-1	Minuto IVR(Interactive Voice Response)	4	Mes	110000	2,15	236.500,00	946.000,00		2,15	-
3	IT-BPO-3-1	Minuto IVR(Interactive Voice Response) - Audic	24	Mes	110000	2,15	236.500,00	5.676.000,00	51.992	2,15	111.782,56
4	IT-BPO-4-1	Minuto IVR(Interactive Voice Response) - Trans	12	Mes	110000	2,15	236.500,00	2.838.000,00		2,15	-
5	IT-BPO-6-2	Grabaciónanuncios IVR (Interactive VoiceResp	28	Mes	2	944,93	1.889,86	52.916,08	1	944,93	944,93
6	IT-BPO-7-6	Minutos deconexión outbound/inbound_Outbo	28	Mes	72000	25,77	1.855.440,00	51.952.320,00	54.425	25,77	1.402.532,25
7	IT-BPO-8-1	Transferencia dellamadas	28	Mes	400	8,60	3.440,00	96.320,00	3551	8,60	30.536,11
8	IT-BPO-11-1	Clic tocall	28	Mes	2	106.304,13	212.608,26	5.953.031,28	2	106.304,13	212.608,26
9	IT-BPO-12-1	Web Callback	28	Mes	2	76.667,83	153.335,66	4.293.398,48	2	76.667,83	153.335,66
10	IT-BPO-13-1	Mailing	28	Mes	127000	1,61	204.470,00	5.725.160,00	180.736	1,61	290.984,96
11	IT-BPO-16-1	Mensaje SMS(Short Message Service) SMS en	28	Mes	10900	4,29	46.761,00	1.309.308,00	335.978	4,29	1.441.345,62
12	IT-BPO-21-1	ChatbotSmart	25	Mes	12200	44,07	537.654,00	13.441.350,00		44,07	-
13	IT-BPO-22-1	VoicebotSmart	25	Mes	1000000	38,78	38.780.000,00	969.500.000,00	30000	38,78	1.163.400,00
14	IT-BPO-23-1	Hora de desarrollopara Integraciones y canalesdij	28	Mes	134	69.795,64	9.352.615,76	261.873.241,28	1739	69.795,64	121.374.617,96
15	IT-BPO-24-1	Analytics	28	Mes	2	45.249,06	90.498,12	2.533.947,36	2,00	45.249,06	90.498,12
16	IT-BPO-25-1	Agente enSitio _Agente general	3	Mes	66	4.950.284,12	326.718.751,92	980.156.255,76	70	4.950.284,12	346.519.888,40
17	IT-BPO-25-1	Agente enSitio _Agente general	6	Mes	51	4.950.284,12	252.464.490,12	1.514.786.940,72		4.950.284,12	-
18	IT-BPO-25-1	Agente enSitio _Agente general	6	Mes	39	4.950.284,12	193.061.080,68	1.158.366.484,08		4.950.284,12	-
19	IT-BPO-25-1	Agente enSitio _Agente general	13	Mes	25	4.950.284,12	123.757.103,00	1.608.842.339,00		4.950.284,12	-
20	IT-BPO-25-4	Agente enSitio _Agente general_Hora extradom	3	Mes	1000	30.189,31	30.189.310,00	90.567.930,00	975,76	30.189,31	29.457.521,13
21	IT-BPO-25-4	Agente enSitio _Agente general_Hora extradom	6	Mes	500	30.189,31	15.094.655,00	90.567.930,00		30.189,31	-
22	IT-BPO-25-4	Agente enSitio _Agente general_Hora extradom	6	Mes	500	30.189,31	15.094.655,00	90.567.930,00		30.189,31	-
23	IT-BPO-25-4	Agente enSitio _Agente general_Hora extradom	13	Mes	500	30.189,31	15.094.655,00	196.230.515,00		30.189,31	-
24	IT-BPO-25-5	Agente enSitio _Agente general_Servicio 7x24	28	Mes	1	19.277.581,60	19.277.581,60	539.772.284,80	1	19.277.581,60	19.277.581,60
25	IT-BPO-25-11	Agente enSitio _Agente técnico	28	Mes	1	5.825.353,50	5.825.353,50	163.109.898,00	1	5.825.353,50	5.825.353,50
26	IT-BPO-25-51	Agente enSitio _Agente profesional	28	Mes	1	8.095.874,45	8.095.874,45	226.684.484,60	0,93	8.095.874,45	7.529.163,24
27	IT-BPO-26-31	Agente en laEntidad Compradora o BackOffice	28	Mes	2	5.207.275,01	10.414.550,02	291.607.400,56	2	5.207.275,01	10.414.550,02
28	IT-BPO-26-61	Agente en laEntidad Compradora o BackOffice	28	Mes	2	7.477.795,96	14.955.591,92	418.756.573,76	2	7.477.795,96	14.955.591,92
29	IT-BPO-29-41	Agente condominio en lenguaje de señascolor	28	Mes	1	6.276.910,78	6.276.910,78	175.753.501,84	1	6.276.910,78	6.276.910,78
30	IT-BPO-33-1	Agente Minerode Datos_Agente profesional	28	Mes	2	12.152.185,21	24.304.370,42	680.522.371,76	2	12.152.185,21	24.304.370,42
31	IT-BPO-35-1	CoordinadorNacional	28	Mes	1	16.709.233,60	16.709.233,60	467.858.540,80	1	16.709.233,60	16.709.233,60
32	IT-BPO-37-8	SupervisorServicios BPO	3	Mes	4	9.873.661,01	39.494.644,04	118.483.932,12	4	9.873.661,01	39.494.644,04
33	IT-BPO-37-8	SupervisorServicios BPO	4	Mes	3	9.873.661,01	29.620.983,03	118.483.932,12		9.873.661,01	-
34	IT-BPO-37-8	SupervisorServicios BPO	21	Mes	2	9.873.661,01	19.747.322,02	414.693.762,42		9.873.661,01	-
35	IT-BPO-38-1	Lider decalidad	3	Mes	4	8.734.398,91	34.937.595,64	104.812.786,92	4	8.734.398,91	34.937.595,64
36	IT-BPO-38-1	Lider decalidad	4	Mes	3	8.734.398,91	26.203.196,73	104.812.786,92		8.734.398,91	-
37	IT-BPO-38-1	Lider decalidad	21	Mes	2	8.734.398,91	17.468.797,82	366.844.754,22		8.734.398,91	-
38	IT-BPO-39-1	Formador	3	Mes	3	7.595.136,81	22.785.410,43	68.356.231,29	4	7.595.136,81	30.380.547,24
39	IT-BPO-39-1	Formador	25	Mes	2	7.595.136,81	15.190.273,62	379.756.840,50		7.595.136,81	-
40	IT-BPO-47-1	Plataforma deCentro de Contacto para Agente	3	Mes	72	79.087,43	5.694.294,96	17.082.884,88	80,00	79.087,43	6.326.994,40
41	IT-BPO-47-1	Plataforma deCentro de Contacto para Agente	6	Mes	56	79.087,43	4.428.896,08	26.573.376,48		79.087,43	-
42	IT-BPO-47-1	Plataforma deCentro de Contacto para Agente	6	Mes	44	79.087,43	3.479.846,92	20.879.081,52		79.087,43	-
43	IT-BPO-47-1	Plataforma deCentro de Contacto para Agente	13	Mes	30	79.087,43	2.372.622,90	30.844.097,70		79.087,43	-
44	IT-BPO-48-1	Horadesarrollo	28	Mes	134	69.795,64	9.352.615,76	261.873.241,28	20	69.795,64	1.395.912,80
45	IT-BPO-49-1	Puesto detrabajo en el Call Center sinAgente	28	Mes	1	914.542,82	914.542,82	25.607.198,96	5,00	914.542,82	4.572.714,10
46	IT-BPO-52-1	EnlaceDedicado entre puntos	28	Mes	1	633.529,67	633.529,67	17.738.830,76		633.529,67	-
47	IT-BPO-52-19	EnlaceDedicado a Internet_1Gbps	28	Mes	1	3.242.812,90	3.242.812,90	90.798.761,20	1,00	3.242.812,90	3.242.812,90
48	IT-BPO-62-43	Componentescomplemento Puesto deTrabajo	3	Mes	12	72.923,27	875.079,24	2.625.237,72	15,00	72.923,27	1.093.849,05
49	IT-BPO-62-43	Componentescomplemento Puesto deTrabajo	4	Mes	9	72.923,27	656.309,43	2.625.237,72		72.923,27	-
50	IT-BPO-62-43	Componentescomplemento Puesto deTrabajo	21	Mes	7	72.923,27	510.462,89	10.719.720,69		72.923,27	-
51	IT-BPO-63-1	Licencia RPA	25	Mes	2	1.584.223,36	3.168.446,72	79.211.168,00		1.584.223,36	-
52	IT-BPO-67-1	SpeechAnalytics	28	Mes	416	11.626,35	4.836.561,60	135.423.724,80	344,00	11.626,35	3.999.464,40
53		IVA	1	Mes	1	2.377.440.798,55	2.377.440.798,55		1		-
Total					1556253			14.890.287.106,73		Subtotal	736.353.583,70
										Iva	139.907.180,90
										Total	876.260.764,61

REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA

NUMERO **79.447.593**

NARIÑO ROCHA
APELLIDOS

HENRY HELBERT
NOMBRES

[Handwritten signature]
FIRMA



INDICE DERECHO

FECHA DE NACIMIENTO **14-FEB-1968**

BOGOTA D.C.
(CUNDINAMARCA)

LUGAR DE NACIMIENTO

1.80

ESTATURA

A+

G.S. RH

M

SEXO

18-JUL-1986 BOGOTA D.C.

FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

[Handwritten signature]
REGISTRADOR NACIONAL
JUAN CARLOS GALINDO VACHA



A-1500101-47154921-M-0079447593-20080529

0086908149N 02 226711446

EL DIRECTOR DE LA DIRECCIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA DE LA SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EN SU CALIDAD DE SUPERVISOR(ES) DEL CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE CÓDIGO No. 4222000-915-2025

CERTIFICA QUE:

Que (el/la) **OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S BIC**, identificado con NIT No. 800211401, en desarrollo del objeto del **CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No. 4222000-915-2025**, cumplió a satisfacción con las obligaciones derivadas del mismo, durante el periodo comprendido entre el 1 de diciembre de 2025 y el 31 de diciembre de 2025. Cta. Bco. 5917. Teniendo en cuenta que:

CONSIDERACIONES RESPECTO AL CUMPLIMIENTO	INDICAR S/N E INCLUYA SI ES NECESARIO LA JUSTIFICACIÓN
El(la) contratista a la fecha viene cumpliendo a satisfacción el objeto del contrato.	SI .
Que el supervisor del contrato certifica al Ordenador del Gasto, que las obligaciones contractuales vienen siendo ejecutadas de conformidad con lo pactado y en su totalidad a la fecha de corte del informe, con oportunidad y diligencia.	SI .
Que verifiqué el cumplimiento de las obligaciones contractuales y recibí los informes y/o productos correspondientes pactados entre las partes, los cuales fueron cargados y revisados oportunamente en las plataformas de SECOP 1 o SECOP 2 según sea el caso.	SI .
Que el (la) contratista a la fecha viene cumpliendo durante la ejecución del contrato y corte del periodo, con el pago de los aportes al Sistema General de Seguridad Social en Salud, Pensión y Riesgos Laborales o la certificación emitida por el Representante Legal y/o Revisor Fiscal de la firma donde indica que la precitada persona jurídica se encuentra al día con el Sistema de Seguridad Social, Pensiones, etc., de conformidad con las normas legales vigentes.	SI .
Que su ejecución presupuestal ha obedecido a los pagos y desembolsos pactados contractualmente y las modificaciones si a ello hubiere lugar.	SI .

La presente certificación se expide para efectos de pago por el valor de ochocientos setenta y seis millones doscientos sesenta mil setecientos sesenta y cinco pesos m/cte. (\$876,260,765.00), tal como lo estipula la cláusula TERCERA del contrato: Valor y Forma de Pago, de conformidad con la(s) factura(s) NO. FAC OSFE - 1014638 del 16 de diciembre de 2025.

El valor se debe afectar de la siguiente manera:

R.P./RES.	Rubro Presupuestal	Plan cuentas - Fuente financiación - PEP	Valor a Pagar
1466 VIG	O21202020080585931-Servicios de centros de llamadas telefónicas (call center)		876,260,765

Centros de Costo

RP/RES	Rubro Pptal	Nombre del Rubro Presupuestal	Centro de Costo	Vr Centro Costo
1466	O21202020080585931	Servicios de centros de llamadas telefónicas (call center)	LINEA 195	876,260,765

Descripción: PAGO DE SERVICIOS BPO III ACUERDO MARCO DE PRECIOS SEGUN ORDEN DE COMPRA 150886 DEL PERIODO DE 01 A 31 DICIEMBRE DE 2025 SEGUN FACTURA OSFE - 1014638 DE 10/12/2025 SEGUN RADICADO No. 1-2025-50341

El pago se debe abonar a la cuenta bancaria asociada al contrato o convenio celebrado.

Se expide la presente certificación en Bogotá D.C., a los 31 días del mes de diciembre de 2025.

JAIME ENRIQUE CUSBA GARCIA

Director De La Dirección Del Sistema Distrital De Servicio A La Ciudadanía

Solicitud No: 8267

UNIDAD
ADMINISTRATIVA
ESPECIAL

**JUNTA CENTRAL
DE CONTADORES**



Certificado No:

527A04912A0A70A8

**LA REPUBLICA DE COLOMBIA
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
JUNTA CENTRAL DE CONTADORES**

**CERTIFICA A:
QUIEN INTERESE**

Que el contador público **HENRY HELBERT NARIÑO ROCHA** identificado con CÉDULA DE CIUDADANÍA No 79447593 de BOGOTA, D.C. (BOGOTA D.C) Y Tarjeta Profesional No 34793-T SI tiene vigente su inscripción en la Junta Central de Contadores y desde los últimos 5 años.

NO REGISTRA ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS *****

Dado en BOGOTA a los 5 días del mes de Noviembre de 2025 con vigencia de (3) Meses, contados a partir de la fecha de su expedición.


SANDRA MILENA BARRIOS PULIDO
DIRECTOR GENERAL

ESTE CERTIFICADO DIGITAL TIENE PLENA VALIDEZ DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTICULO 2 DE LA LEY 527 DE 1999, DECRETO UNICO REGLAMENTARIO 1074 DE 2015 Y ARTICULO 6 PARAGRAFO 3 DE LA LEY 962 DEL 2005

Para confirmar los datos y veracidad de este certificado, lo puede consultar en la página web www.jcc.gov.co digitando el número del certificado



EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE
OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S BIC
NIT. 800.211.401-8

RF-00122-GA-0554

CERTIFICA QUE:

De acuerdo con registros contables y planillas de pago que he tenido a la vista, OUTSOURCING S.A.S BIC, ha realizado el pago de las liquidaciones por concepto de aportes (salud, pensión y riesgos profesionales) y parafiscales (aportes a las cajas de compensación familiar, ICBF y SENA) correspondientes al 01 de Mayo del año 2025 al 30 de Noviembre del año 2025, de conformidad con el artículo 50 de la ley 789 de 2002

La Información financiera, contable, laboral, tributaria, y extracontable es responsabilidad de la administración de la compañía.

Período	No Planilla	Valor Pagado	Fecha de Pago
Junio de 2025	87819041	\$2.904.116.600	02 Julio 2025
Julio de 2025	88734924	\$2.934.220.100	04 Agosto 2025
Agosto de 2025	89466387	\$3.015.822.500	02 Septiembre 2025
Septiembre de 2025	90294194	\$3.095.163.600	02 Octubre 2025
Octubre de 2025	91153770	\$3.078.565.500	05 de Noviembre 2025
Noviembre de 2025	91945637	\$3.133.518.800	02 Diciembre 2025

La presente certificación se expide a los 04 días del mes de Diciembre de 2025, con destino a **SECRETARIA GENERAL-ACALDIA MAYOR DE BOGOTA**

Atentamente,

HENRY NARIÑO ROCHA

Revisor Fiscal

Tarjeta Profesional No. 34.793-T

Miembro de Nariño y Asociados Auditores Consultores S.A

ACTIVIDADES DE OPERACIÓN LÍNEA 195

ORDEN DE COMPRA - 150886

SGAM LÍNEA 195



Outsourcing

Solución al Primer Contacto®

DICIEMBRE 2025

Diciembre 12, 2025

TRAZABILIDAD DE PERSONAL

104%

Al corte del **12 de Diciembre de 2025**, el estado de contratación corresponde al **104%** del personal requerido, cumpliendo con la programación establecida en el plan de alistamiento y garantizando la cobertura operativa en los diferentes canales de atención.

Ingresa 1 formador para apoyar el proceso de fichas y 4 embajadores nuevos para reforzar la línea

	ACTUAL	PROYECTADO
 COORDINADOR NACIONAL	1	1
 LIDER DE CALIDAD	4	4
 AGENTE EN SITIO GENERAL	75	72
 AGENTE TÉCNICO LSC	1	1
 AGENTE TÉCNICO ENTIDAD	2	2
 AGENTE TÉCNICO ENTIDAD GTR	1	1
 AGENTE PROFESIONAL DERECHO	1	1
 AGENTE PROFESIONAL	2	2
 AGENTE PROFESIONAL MINERO	2	2
 SUPERVISOR	4	4
 FORMADOR	4	3
	97	93

INDICADORES DE GESTIÓN ORDEN DE COMPRA



No	INDICADOR	META	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	12 DE DICIEMBRE
1	Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento	100%	100%	100%	100%	100%
2	Disponibilidad de servicio contratado	100%	100%	100%	100%	100%
3	Nivel de servicio	80%	85%	83%	92%	90%
4	Tiempo de atención web y chat	50 seg	97%	90%	100%	100%
5	Tiempo de atención video llamada	70 seg	94%	81%	100%	100%
6	Tiempo de atención correo electrónico	90%	100%	100%	100%	100%
7	Queja servicios BPO	2%	0%	0%	0%	0%
8	Nivel de satisfacción de usuario final	85%	85%	86%	94%	92%
9	Rotación	10%	6%	3%	1%	103%
10	TMO	10:00	9:27	9:45	9:02	9:13
11	Eficacia	95%	95%	93%	95%	95%
12	Ocupación canales (Telefónico, chat, web) Entrantes	80%	84%	81%	79%	80%
13	Ocupación canales (Telefónico, chat, web) Salientes	Pendiente revisar	N/A	N/A	N/A	N/A
14	Precisión error crítico usuario final	95%	N/A	99%	95%	97%
15	Precisión error crítico negocio	95%	N/A	94%	90%	95%
16	Auditoria efectuada por la entidad compradora	Pendiente revisar	Pendiente revisar	Pendiente revisar	Pendiente revisar	Pendiente revisar
17	ECA	80%	97%	96%	98%	

TMO: Contemplando una meta del 10:00, teniendo en cuenta las novedades en términos de información que presentan las entidades.

Ocupación: En el año 2026 se monitoreara el comportamiento de llamadas y de ser necesario se realizarán actividades formativas necesarias para el agente que permita asegurar la calidad de la información, lo que generará aumento en horas para este auxiliar en algunos meses.

INDICADORES Y PROYECCIÓN INBOUND



COMPARATIVO DICIEMBRE AÑO ANTERIOR vs AÑO ACTUAL

Secretaría General

Indicadores	Diciembre (1 al 12 de 2024)	Diciembre (1 al 12 de 2025)
Llamadas Ofrecidas	15.076	9.011
Llamadas Contestadas	13.878	8.570
Llamadas Abandonadas	1.198	440
Llamadas Umbral	10.764	8.084
Llamadas Abandonadas Después Umbral	801	300
%Nivel de Servicio	71,40%	89,71%
% Nivel de atención	92,05%	95,11%
%Nivel de abandono	7,95%	4,77%
TMO	0:10:12	0:09:13
Segundos en ACW	38.910	4.448
ASA	0:00:45	0:00:05

TOP TIPIFICACIÓN POR ENTIDADES CONSULTADAS

Entidad	Diciembre 1-12 2024	Diciembre 1-12 2025	Total general	Variación
Secretaría Distrital de Hacienda - SHD	3.556	1.535	5.091	-56,83%
Secretaría de Educación del Distrito - SED	2.134	396	2.530	-81,44%
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá ESP	904	307	1.211	-66,04%
Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá	699	239	938	-65,81%
Registraduría Distrital del Estado Civil	479	140	619	-70,77%
Secretaría Distrital de Integración Social - SDIS	339	766	1.105	125,96%

Corte 12 de diciembre 2024 vs Corte 12 de diciembre 2025

El nivel de servicio aumenta en **18 puntos** respecto al año **2024** y el nivel de atención **3 puntos porcentuales**.

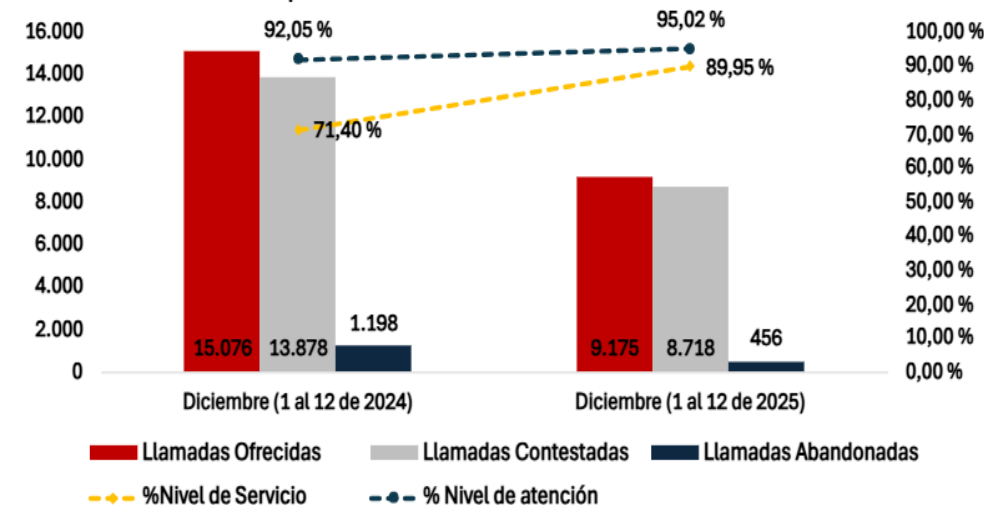
Se relaciona el top de las entidades que representan mayor variación respecto al 2024, principalmente obedece a la reducción de novedades para el 2025, como:

1. Descuentos presentados en comparendos e impuestos ****SHD****
2. Cortes del servicio de agua *****EAAB y Alcaldía.**
3. Tiempos para tramites educativos *****SED****
4. Novedad en el pago de los subsidios, este generando aumento en el 2025 ****SDIS****

Proyectado Secretaría General

Indicadores	Diciembre (13 al 31 de 2024)	Diciembre (13 al 31 de 2025)
Llamadas Ofrecidas	11.767	11.301
Llamadas Contestadas	11.018	10.572
Llamadas Abandonadas	749	729

Comportamiento Inbound - Diciembre 2024 vs. 2025



SGAM LÍNEA 195

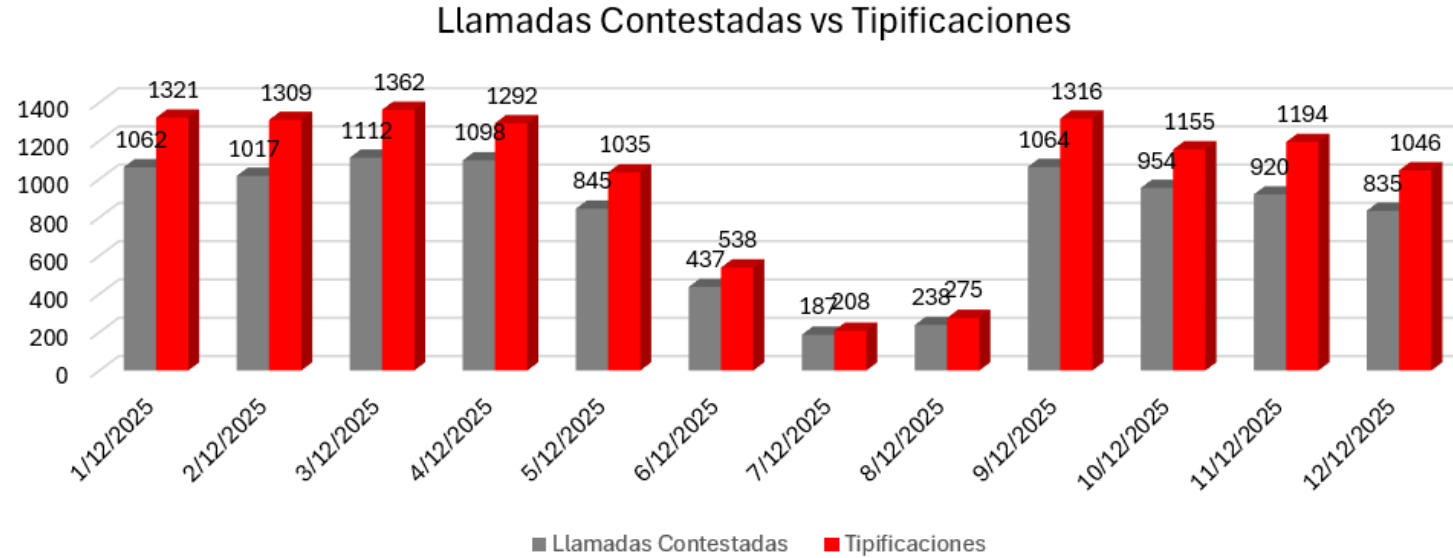


Outsourcing

Análisis General (Todos los skills)

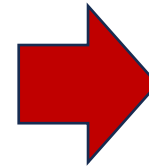
Análisis Contestadas vs Tipificaciones del 1 al 12 de Diciembre 2025

FECHA	Llamadas Contestadas	Tipificaciones	Efectividad Tipificación
1/12/2025	1062	1321	124%
2/12/2025	1017	1309	129%
3/12/2025	1112	1362	122%
4/12/2025	1098	1292	118%
5/12/2025	845	1035	122%
6/12/2025	437	538	123%
7/12/2025	187	208	111%
8/12/2025	238	275	116%
9/12/2025	1064	1316	124%
10/12/2025	954	1155	121%
11/12/2025	920	1194	130%
12/12/2025	835	1046	125%
Total	9769	12051	123%



Se han contestado un total de **9.769** llamadas vs un total de **12.051 tipificaciones**, lo que corresponde a un **123%** teniendo en cuenta que se pueden presentar varias consultas dentro de una sola llamada.

- NIVEL 1
- REMISIÓN
 - SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA - SDH
 - SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL - SDIS
 - SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD - SDM
 - TRANSFERENCIA



Remisión

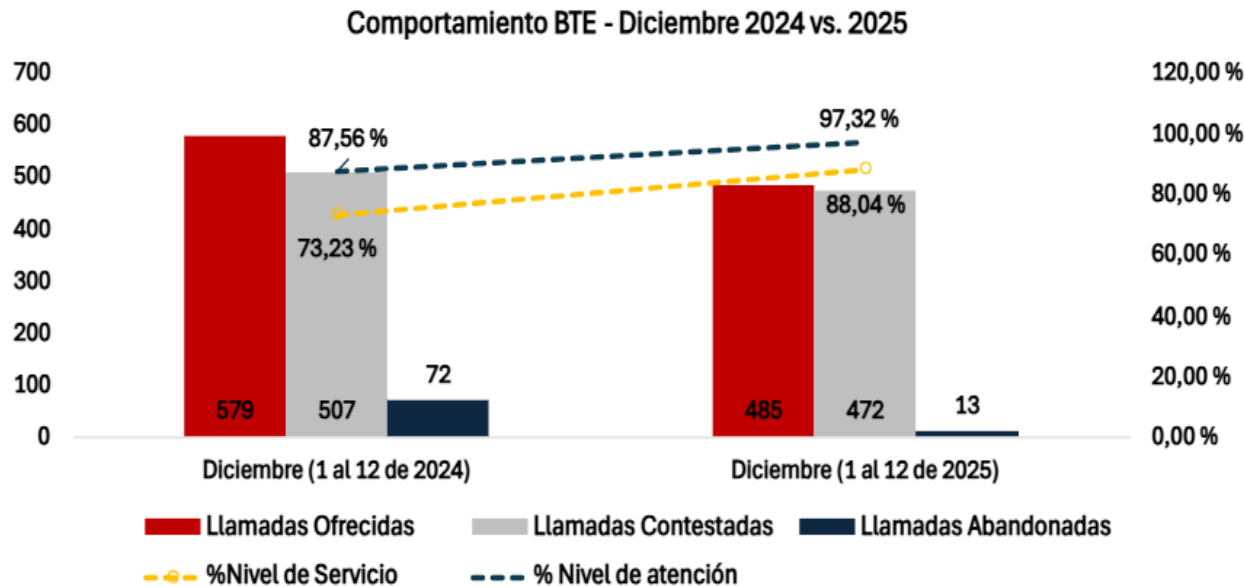
Para remisión las principales entidades corresponden a **Acueducto** por temas de facturación y **Policía** por temas de denuncias y solicitud de cuadrantes

Transferencias

Principalmente corresponde BTE y 123

INDICADORES Y PROYECCIÓN BTE

COMPARATIVO DICIEMBRE AÑO ANTERIOR vs AÑO ACTUAL



Bogotá te Escucha		
Indicadores	Diciembre (1 al 12 de 2024)	Diciembre (1 al 12 de 2025)
Llamadas Ofrecidas	579	485
Llamadas Contestadas	507	472
Llamadas Abandonadas	72	13
Llamadas Umbral	424	427
Llamadas Abandonadas Después Umbral	70	11
% Nivel de Servicio	73,23%	88,04%
% Nivel de atención	87,56%	97,32%
% Nivel de abandono	12,44%	2,68%
TMO	0:14:23	0:16:47
Segundos en ACW	298	0
ASA	0:00:43	0:00:16

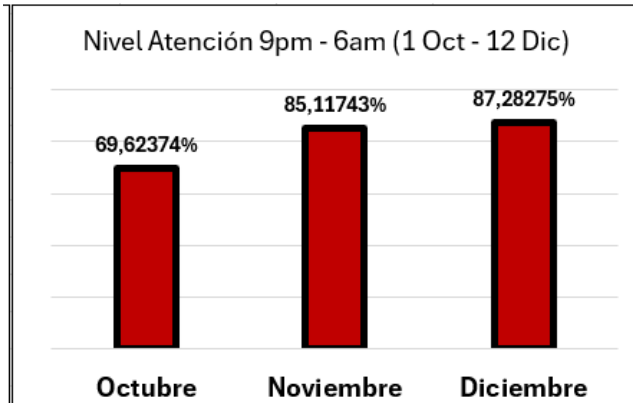
****Corte 12 de diciembre 2024 vs Corte 12 de diciembre 2025****

Bogotá te Escucha Proyectado		
Indicadores	Diciembre (13 al 31 de 2024)	Diciembre (13 al 31 de 2025)
Llamadas Ofrecidas	574	565
Llamadas Contestadas	526	517
Llamadas Abandonadas	48	48

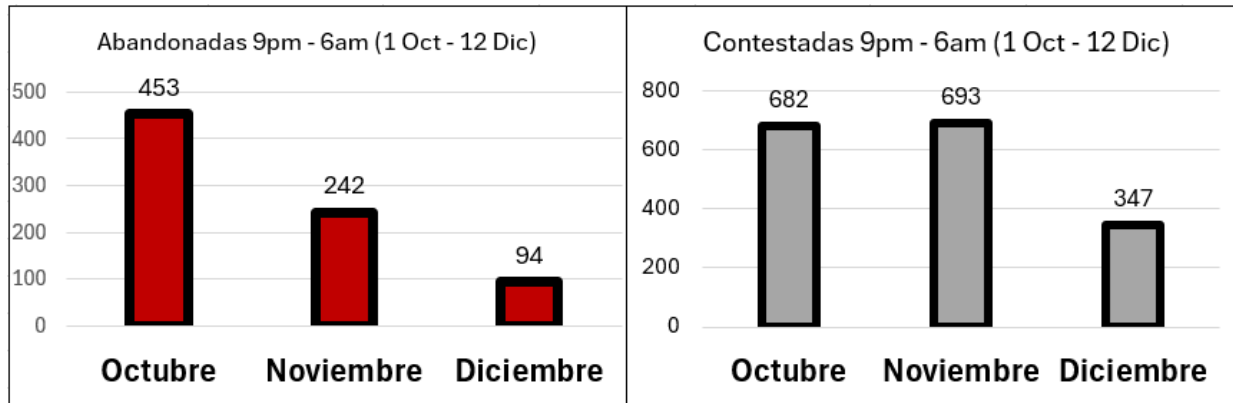
Servicio y atención: Ambos indicadores mejoraron significativamente, alcanzando niveles cercanos al **90–97%**, lo que muestra un desempeño mucho más sólido
Abandonos: La caída es drástica (**-82%**), lo que refleja una mejora notable en la gestión de tiempos y disponibilidad.

Compartiendo tiempo turno noche

Turno Nocturno del 1 Octubre al 12 de Diciembre 2025



Se presenta una variación positiva de **18 puntos porcentuales** comparando el **nivel de servicio de Dic Vs el mes de Octubre**. Gracias al refuerzo del agente nocturno adicional y un tercer agente en días festivos.



Top tipificación turno noche

Entidad	Cantidad	Participación
REMISIÓN	89	17,87%
TRANSFERENCIA	70	14,06%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD - SDM	69	13,86%

Durante el turno noche se identifica que en el intervalo de tiempo entre las 09:00 pm y las 11:00 pm representa más del 50% del tráfico de llamadas.

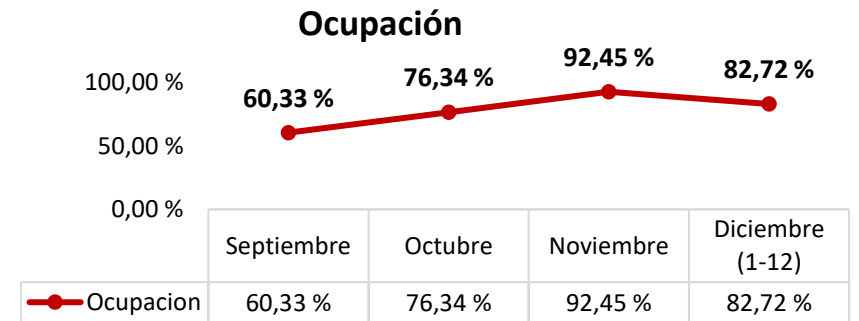
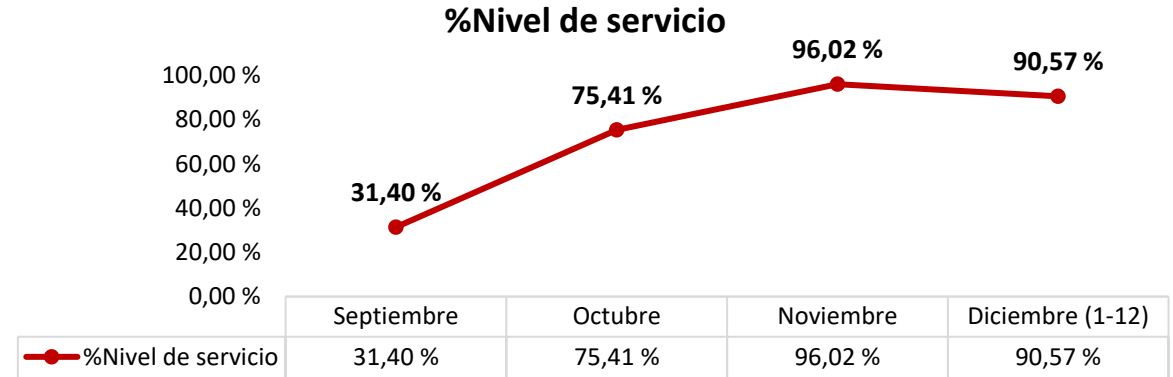
Los motivos de consulta corresponden principalmente a **Remisiones**: por siniestros viales, emergencias, **Radicaciones Peticiones en BTE**: por reporte de riñas, denuncias por ruido.

INDICADORES C2C

COMPARATIVO PERIODO DE ESTABILIZACION

C2C				
Indicadores	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre (1-12)
Llamadas Ofrecidas	86	850	981	456
Llamadas Contestadas	31	654	955	422
Llamadas Abandonadas	55	196	26	34
Llamadas Umbral	27	641	942	413
Abandonadas Des. Umbral	47	155	18	21
%Nivel de servicio	31,40%	75,41%	96,02%	90,57%
% Nivel de atención	36,05%	76,94%	97,35%	92,54%
%Nivel de abandono	63,95%	23,06%	2,65%	7,46%
TMO	0:06:24	0:07:20	0:06:25	0:07:05
Segundos en ACW	171	408	1016	166
ASA	0:00:06	0:00:01	0:00:01	0:00:01
Ocupación	60,33%	76,34%	92,45%	82,72%

****Corte 1 de Septiembre al 12 de diciembre****



- **Mejora progresiva:** El servicio pasó de un desempeño crítico en septiembre a uno excelente en noviembre.
- **Noviembre es el mes óptimo:** Máxima eficiencia, mínima tasa de abandono y mejor ocupación.
- **Diciembre muestra estabilidad,** aunque con un leve retroceso en abandono y ocupación.
- **Procesos internos:** El ASA se mantuvo excelente (respuesta inmediata), y el TMO estable. El ACW fue un reto en noviembre (1016 seg), pero se corrigió en diciembre.

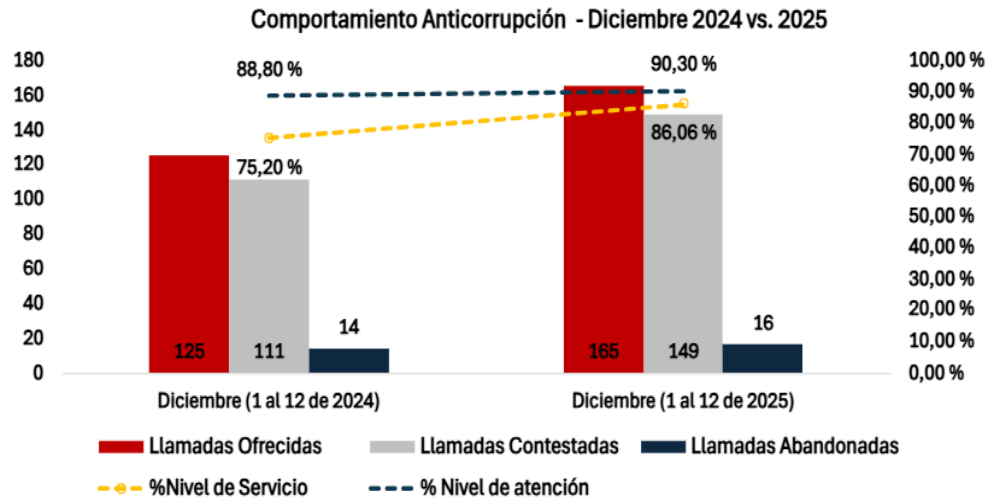
SGAM LÍNEA 195



Outsourcing

INDICADORES Y PROYECCIÓN ANTICORRUPCIÓN

COMPARATIVO DICIEMBRE AÑO ANTERIOR vs AÑO ACTUAL



****Corte 12 de diciembre 2024 vs Corte 12 de diciembre 2025****

Anticorrupción		
Indicadores	Diciembre (1 al 12 de 2024)	Diciembre (1 al 12 de 2025)
Llamadas Ofrecidas	125	165
Llamadas Contestadas	111	149
Llamadas Abandonadas	14	16
Llamadas Umbral	94	142
Llamadas Abandonadas Después Umbral	13	9
% Nivel de Servicio	75,20 %	86,06 %
% Nivel de atención	88,80 %	90,30 %
% Nivel de abandono	11,20 %	9,70 %
TMO	0:06:16	0:09:16
Segundos en ACW	58	43
ASA	0:00:35	0:00:04
Ocupación Días y Horarios Establecidos	28,21 %	40,72 %

Top 10 Entidades Consultadas Diciembre 2025	
Cantidad	Entidades
29	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD - SDM
21	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA - SDSCJ
16	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD - SDS
15	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO - SDG
10	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN - SDP
10	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL - SDIS
10	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA - SDH
9	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO - SED
7	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP
7	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ ESP

SGAM LÍNEA 195

Mayor volumen de llamadas: En 2025 se ofrecieron y contestaron el 32% más, lo que refleja mayor demanda por las publicaciones realizadas de a UAEPS.

Servicio y atención: Ambos indicadores mejoraron, especialmente el nivel de servicio +10.8 pts, lo que significa que más llamadas fueron atendidas dentro del tiempo objetivo
Ocupación: Subió 12.5 puntos, mostrando un mejor aprovechamiento de la capacidad instalada.

Proyectado Anticorrupción		
Indicadores	Diciembre (13 al 31 de 2024)	Diciembre (13 al 31 de 2025)
Llamadas Ofrecidas	145	138
Llamadas Contestadas	123	117
Llamadas Abandonadas	22	21

INDICADORES WCB

CORTE 12 DE DICIEMBRE

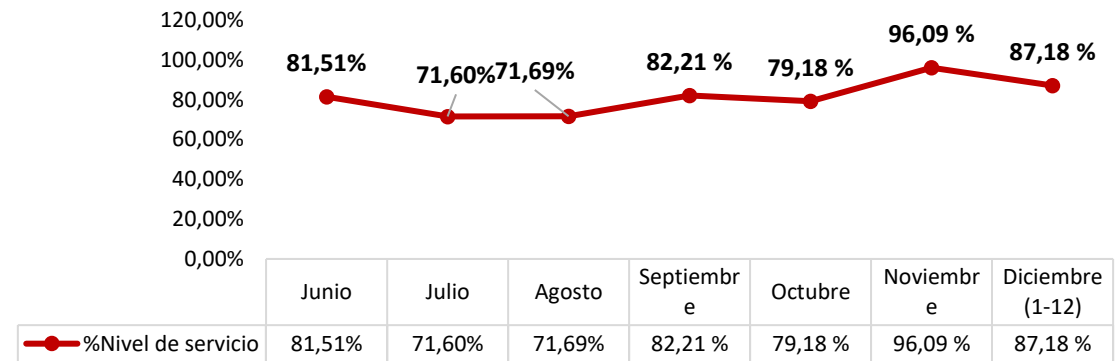
Web Call Back (WCB)							
Indicadores	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre (1-12)
Llamadas Ofrecidas	146	507	431	399	293	230	156
Llamadas Contestadas	143	507	431	399	293	230	156
Llamadas Abandonadas	3	0	0	0	0	0	0
Llamadas Umbral	119	363	309	328	232	221	136
Abandonadas Des. Umbral	1	0	0	0	0	0	0
% Nivel de servicio	81,51%	71,60%	71,69%	82,21 %	79,18 %	96,09 %	87,18 %
% Nivel de atención	97,95%	100,00%	100,00%	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
Nivel de abandono	2,05 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
TMO	0:07:08	0:08:51	0:07:41	0:07:56	0:08:06	0:06:42	0:06:40
segundos en ACW	0	218	41	89	43	366	142
ASA	0:01:07	0:01:59	0:02:01	0:01:13	0:00:51	0:00:04	0:00:15

****Corte 12 de diciembre 2025****

- ✓ *Atención impecable: Desde julio no se registran abandonos y el nivel de atención es 100%.*
- ✓ *Servicio mejorado: Pasó de valores medios (71–82%) a niveles altos (96% en noviembre, 87% en diciembre).*
- ✓ *ASA sobresaliente: De más de 1 minuto en junio–agosto a menos de 15 segundos en nov–dic.*
- ✓ *Ocupación: Gran salto en diciembre, lo que indica mayor eficiencia en el uso de la capacidad instalada.*
- ✓ *Áreas de mejora: Controlar la variabilidad en ACW y mantener la consistencia del nivel de servicio.*

SGAM LÍNEA 195

% Nivel de servicio



INDICADORES Y PROYECCIÓN CHATICO

COMPARATIVO DICIEMBRE AÑO ANTERIOR vs AÑO ACTUAL

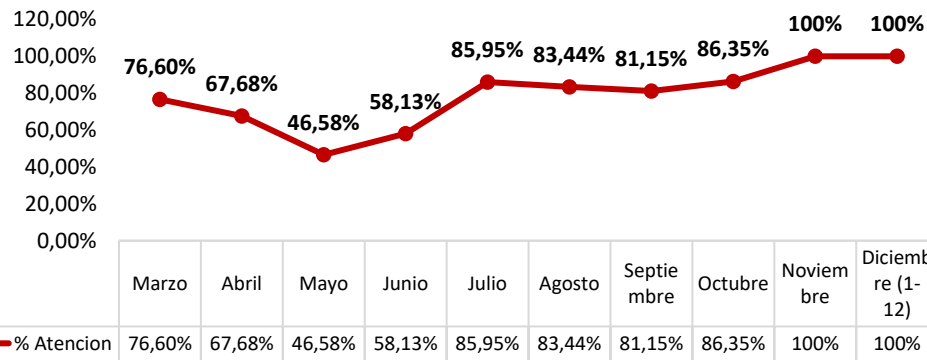
Chatico		
Indicadores	Diciembre (1 al 12 de 2024)	Diciembre (1 al 12 de 2025)
Ofrecidas	1.724	866
Contestadas	1.724	866
Abandonado Crudo	477	58
% Atencion	100,00%	100,00%

Comportamiento Chatico - Diciembre 2024 vs. 2025



****Corte 12 de diciembre 2024 vs Corte 12 de diciembre 2025****

Evolución % Atención chatico 2025



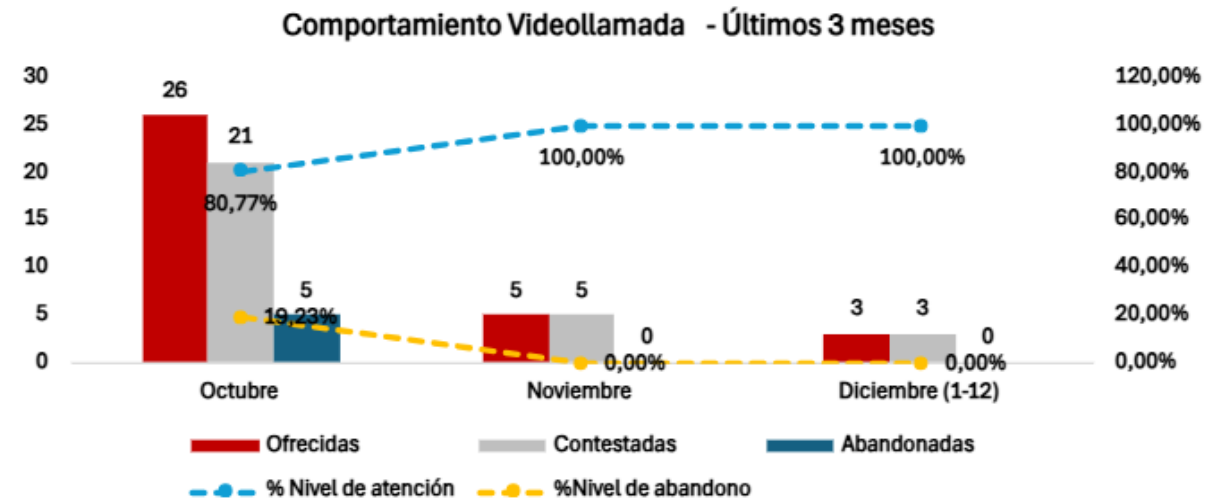
El centro pasó de una crisis de atención en mayo a un desempeño de excelencia en noviembre y diciembre. El reto hacia adelante es mantener esa eficiencia cuando el volumen vuelve a crecer.

Proyectado Chatico		
Indicadores	Diciembre (13 al 31 de 2024)	Diciembre (13 al 31 de 2025)
Ofrecidas	1.637	1.577
Contestadas	1.163	1.123
Abandonado Crudo	474	454

INDICADORES VIDEO LLAMADA

COMPARATIVO DICIEMBRE AÑO ANTERIOR vs AÑO ACTUAL

Videollamadas		
Indicadores	Diciembre (1 al 12 de 2024)	Diciembre (1 al 12 de 2025)
Ofrecidas	16	3
Contestadas	16	3
Abandonadas	0	0
% Nivel de atención	100,00%	100,00%
% Nivel de abandono	0,00%	0,00%
ASA	0:00:04	0:00:04
TMO	0:04:12	0:01:53
Pruebas	11	14



****Corte 12 de diciembre 2024 vs Corte 12 de diciembre 2025****

- ✓ El desempeño en diciembre 2025 fue muy eficiente:
- ✓ Aunque hubo menos llamadas, todas fueron atendidas sin abandonos.
- ✓ El tiempo de operación se redujo a menos de la mitad, lo que refleja mayor agilidad.
- ✓ La calidad se mantuvo impecable (**100% atención, 0% abandono**).
- ✓ El incremento en pruebas sugiere un refuerzo en control y monitoreo. En resumen: menos volumen, pero mejor eficiencia y control en 2025

GESTIÓN SMS



Número de campañas: 6
Efectividad promedio
envió: 100%



Mes	Entidad solicitante	Nombre Campaña	Fecha realización de campaña	Fecha de envío	Mensajes efectivos	% Efectividad
Diciembre	FONCEP	Solicitud Campaña SMS - Invitación Lanzamiento del libro Pensiones	11/12/2025	3/12/2025	34708	99,94%
Diciembre	FONCEP	Solicitud Campaña SMS - Invitación Lanzamiento del libro Pensiones	11/12/2025	3/12/2025	26031	99,94%
Diciembre	Secretaría General	Solicitud de apoyo Campaña convocatoria activación vocación CADE Yomasa	3/12/2025	2/12/2025	2154	100,00%
Diciembre	FONCEP	Solicitud Campaña SMS - Invitación Lanzamiento del libro Pensiones	11/12/2025	11/12/2025	13776	98,78%
Diciembre	FONCEP	Solicitud Campaña SMS - Invitación Lanzamiento del libro Pensiones	15/12/2025	12/12/2025	60109	98,78%
Diciembre	FONCEP	Solicitud Campaña SMS - Invitación Lanzamiento del libro Pensiones	15/12/2025	13/12/2025	60109	98,78%

****Corte 01 al 12 de Diciembre_2025**

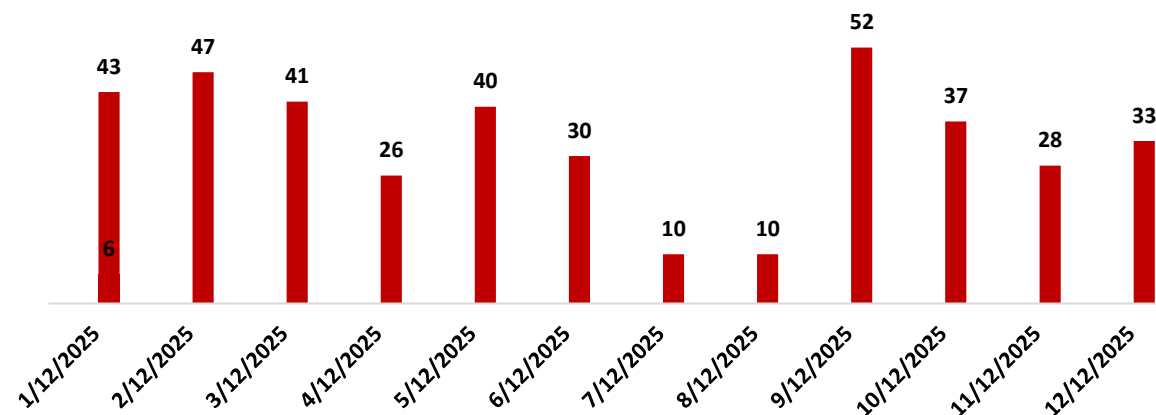
Durante el mes de diciembre se ejecutaron seis (6) campañas de SMS, principalmente para la entidad **FONCEP** y la **Secretaría General**, evidenciando un desempeño altamente satisfactorio, con niveles de efectividad excepcionales y cercanos al 100 %.

SMS: 196.887 mensajes efectivos.

Proyectado a cierre de diciembre: 335.978

El servicio de SMS durante el mes de diciembre presenta un desempeño sobresaliente, superando ampliamente los estándares habituales de efectividad. El canal se consolida como una herramienta confiable, eficiente y de alto impacto, especialmente para campañas informativas y convocatorias masivas. Se recomienda continuar potenciando su uso y mantener los procesos de validación de bases para preservar estos niveles de excelencia operativa.

Comportamiento Diario Chatico



SGAM LÍNEA 195



Outsourcing

GESTIÓN MAILING - INFOBIP

Mes	Entidad solicitante	Nombre Campaña	Fecha realización de campaña	Fecha de envío	Mensajes efectivos	% Efectividad
Diciembre	Secretaría Jurídica Distrital	Solicitud apoyo confirmación telefónica - Evento 5 de diciembre	5/12/2025	2/12/2025	18.093	85,00%
Diciembre				4/12/2025	18.079	85,00%
Diciembre	Secretaría Jurídica Distrital	Solicitud mailing - IVC al barrio con la CCB 11 de diciembre	11/12/2025	5/12/2025	18.053	85,20%
				9/12/2025	18.027	85,07%
				10/12/2025	18.019	85,03%

****Corte 01 al 12 de Diciembre_2025****

Efectividad promedio

envió: 85%

Mensajes efectivos

envió: 90.271 se proyecta cerrar diciembre con 180.736

SGAM LÍNEA 195



Durante el mes de diciembre se ejecutaron dos (2) campañas de mailing, y un total de 5 envíos, los cuales registraron un desempeño estable y alineado con los niveles de efectividad esperados contractualmente.

Campaña destacada

- *La campaña “Solicitud mailing – IVC al barrio con la CCB 11 de diciembre”, solicitada por la Secretaría Jurídica Distrital, alcanzó la mayor efectividad del periodo (85,20 %), lo que refleja:*
 - *Calidad adecuada de la base de datos.*
 - *Correcta ejecución operativa del envío.*
 - *Pertinencia del mensaje frente al público objetivo.*

GESTIÓN OUTBOUND



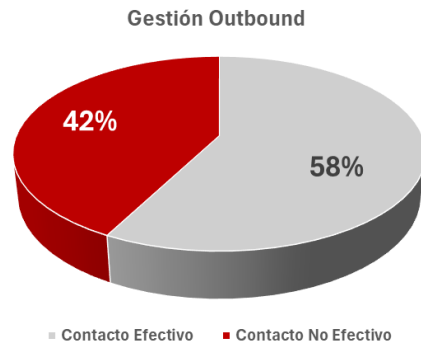
Fecha	Campañas	Contacto Efectivo	Contacto No Efectivo
2/12/2025	Solicitud apoyo confirmación telefónica - Evento 5 de diciembre	125	95
4/12/2025	Solicitud Apoyo Servicio Outbound_ATENEA beneficiarios MOVII	188	135



Número de campañas: 2

Entidad: Secretaría jurídica Distrital y ATENEA

Efectividad global: 57,64 %.



En el mes de diciembre, la **Secretaría jurídica Distrital** y **ATENEA** remitieron 2 campañas *outbound*: una para confirmar la asistencia a un evento y otra para explicar el uso de la billetera móvil.

Avance campaña: Conexión Social

Avance Gestión Realizada (Corte 13 de diciembre)

Efectividad de Contacto (Contactos Efectivos de los casos gestionados): **33,76% (1.043 registros)**.

TIPIFICACIÓN	PRIMERA BASE	SEGUNDA BASE	Total general	%
CONTACTO EFECTIVO	617	426	1.043	33,76%
CONTACTO NO EFECTIVO	991	1.055	2.046	66,24%
Total general	1.608	1.481	3.089	100%

El **66,24%** de los registros gestionados corresponde a Contacto No Efectivo (**2.046** registros). El principal desafío se encuentra en no contesta, buzón y fuera de servicio correspondiente **1.861** registros.

TIPIFICACIÓN	CANTIDAD	%
CONTACTO EFECTIVO	1.043	33,76%
SE BRINDA INFORMACIÓN	418	13,53%
NO SE BRINDA INFORMACIÓN	386	12,50%
SE BRINDA INFORMACIÓN_OTRO INTEGRANTE DEL HOGAR	239	7,74%
CONTACTO NO EFECTIVO	2.046	66,24%
BUZÓN	683	22,11%
NO CONTESTA	661	21,40%
FUERA DE SERVICIO	517	16,74%
EQUIVOCADO	78	2,53%
VOLVER A LLAMAR	51	1,65%
CUELGA	48	1,55%
DATOS ERRADOS	8	0,26%
Total general	3.089	100,00%

Con respecto al total de la base entregada **36.805** registros se lleva un avance del **8,39%**.

SGAM LÍNEA 195



Outsourcing

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Llamadas Contestadas 1 - 12 Diciembre	Cantidad	%
Encuestas de Satisfacción con 3 Respuestas	7.596	77,76%
Encuestas de Satisfacción incompletas	508	5,20%
Llamadas sin Encuesta	1.665	17,04%
Llamadas Contestadas 1 - 12 Diciembre	9.769	100,00%



Total Encuestas de Satisfacción		
Respuesta	Cantidad	%
Muy Satisfecho	7.004	86,43%
Satisfecho	418	5,16%
Neutro	123	1,52%
Insatisfecho	50	0,62%
Muy Insatisfecho	509	6,28%
Total general	8.104	100%

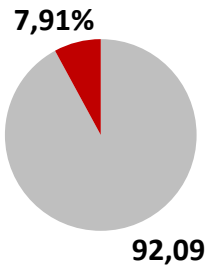


Encuestas de Satisfacción con 3 Respuestas		
Respuesta	Cantidad	%
Muy Satisfecho	6.638	87,39%
Satisfecho	378	4,98%
Neutro	116	1,53%
Insatisfecho	41	0,54%
Muy Insatisfecho	423	5,57%
Total general	7.596	100%

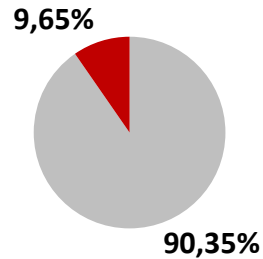


Encuestas de Satisfacción Incompletas		
Respuesta	Cantidad	%
Muy Satisfecho	366	72,05%
Satisfecho	40	7,87%
Neutro	7	1,38%
Insatisfecho	9	1,77%
Muy Insatisfecho	86	16,93%
Total general	508	100%

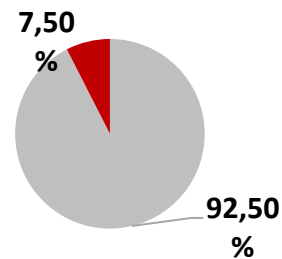
Califique el servicio prestado por el asesor de la línea 195



Como considera la calidad de la información que le suministro el asesor de la línea 195



La amabilidad y el sentido de colaboración del asesor que lo atendió



91,09%

SGAM LÍNEA 195



CALIDAD

Valoramos la experiencia

By *Outsourcing*

INDICADORES CALIDAD

Monitoreos
150

Errores No Críticos
68

Errores Críticos
10

EC Usuario Final
5

EC Negocio
5



En el periodo comprendido del 1 al 12 de diciembre se realizaron en total **150** monitoreos en modalidad remota. **Se detectaron 10 interacciones** con errores críticos, de los cuales 5 fueron atribuibles al usuario final y 5 al negocio. Con base en ello, se obtuvo un ANS de 96,67% en usuario final y 96,67% en negocio, frente a una meta del 95%.

Meta establecida: **95,00%** para los dos ANS anteriormente mencionados.

Estas valoraciones permiten identificar patrones de desempeño, así como brechas y oportunidades de mejora en la gestión operativa, lo que servirá como base para la implementación de acciones correctivas y el fortalecimiento de protocolos.

Fuente:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjojOGMxMGRhZTI0MDJjNC00YWQzLWE2MwQ0MTZiZmFkZWQ0NmUzIiwidCI6IjE0MDQ0M2FmLThlInzktNGZjZS1iM2VkLWRIMDAxMzEyOTg0ZiIsImMiOjR9>

ÍTEMS CON OPORTUNIDADES DE MEJORA EC



PARTICIPACIÓN DE AFECTACIONES CRÍTICAS		
ÍTEM	CANTIDAD	PORCENTAJE
TIPIFICACIÓN DE LA GESTIÓN	4	40%
ASESORÍA Y ENTREGA DE LA INFORMACIÓN	4	40%
PREGUNTAS FILTRO	1	10%
CARACTERIZACIÓN	1	10%
TOTAL AFECTACIONES EC	10	100%

Fuente:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrJoiOGMxMGRhZTItdMDJjNC00YWQzLWE2MmQ0MTZiZmFkZWQ0NmUzliwidCI6jE0MDQ0M2FmLThlNzktNGZjZS1iM2VkLWRIMDAxMzEyOTg0ZiIsImMiOiR9>

Tipificación de la Gestión

- Brinda información de secretaría de salud y tipifica como UAESP.
- Se debía tipificar por: Transferencia BTE y dejó UAESP.
- Agente no tipifica la gestión.

Asesoría y entrega de la Información

- Se debía transferir a la línea 110 para reclamo por prestación servicios pero se brindó canales de atención de UAESP.
- Se comunica para solicitar encuesta Sisbén, por cambio de ciudad, agente no brinda trámite de solicitar nueva encuesta y orienta a actualización de datos.
- Indica que en el CADE de Servitá el IDU presta atención, sin embargo, en este lugar no hace presencia esta entidad.
- No brinda canales de atención de la entidad.

Preguntas filtro

- No se realiza la pregunta sobre si el trámite es para Bogotá.

Caracterización

- Registra en el barrio NA, sin embargo, el usuario mencionó el barrio que está en el listado.

SGAM LÍNEA 195



Outsourcing

ACTIVIDADES CALIDAD

Tipificación –Atención y Concentración

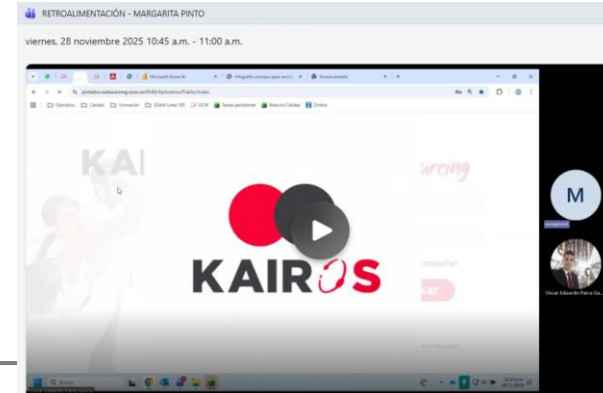
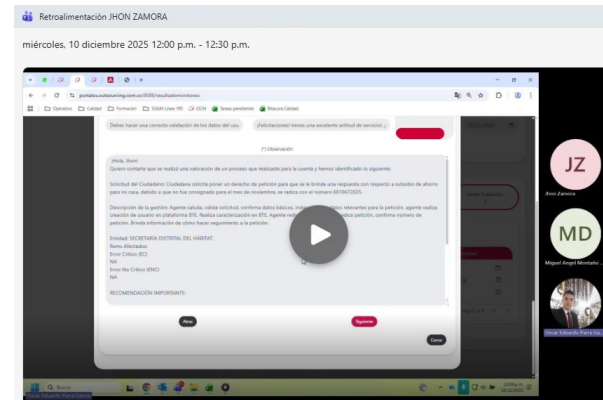
Actividad lúdica para reforzar la tipificación correcta durante la interacción y fomentar la atención y concentración.



SGAM LINEA 195

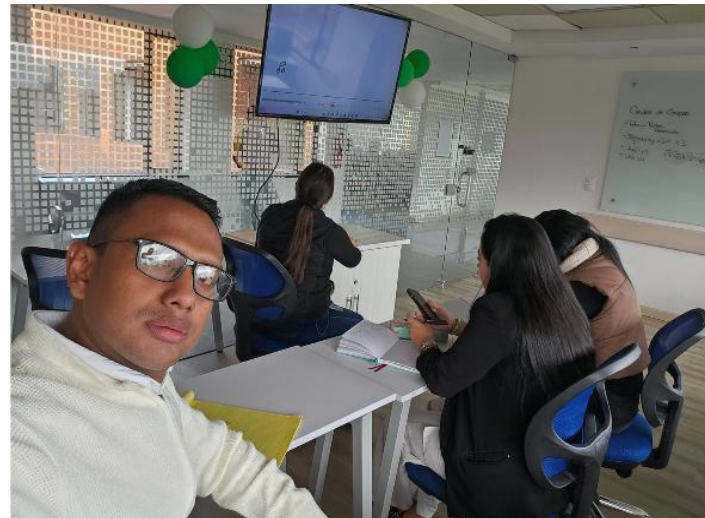
Retroalimentación - Teams

Las retroalimentaciones se están realizando por medio de teams con participación activa de la terna para generar compromisos y aclaración de conceptos, en cuanto a las retroalimentaciones de habilidades blandas se realizan presencial.



AGENTES REITERATIVOS

		Afectaciones Noviembre	Afectaciones Diciembre	Actividades Realizadas
Nuevos	Jaime Silva	Asesoría y entrega de la información	Tipificación	Retroalimentación Focalizada, Taller de escucha.
		Caracterización		
		Preguntas Filtro		
		Tipificación de la Gestión		
	Willian Ricardo Adames	Caracterización	Asesoría y entrega de la información	Retroalimentación Focalizada, Taller de escucha, Refuerzo de Formación.
		Preguntas Filtro		
Tipificación de la Gestión				
Antigua	Andrea Bulla	Caracterización	Caracterización	Retroalimentación Focalizada, Taller de escucha.



SGAM LÍNEA 195

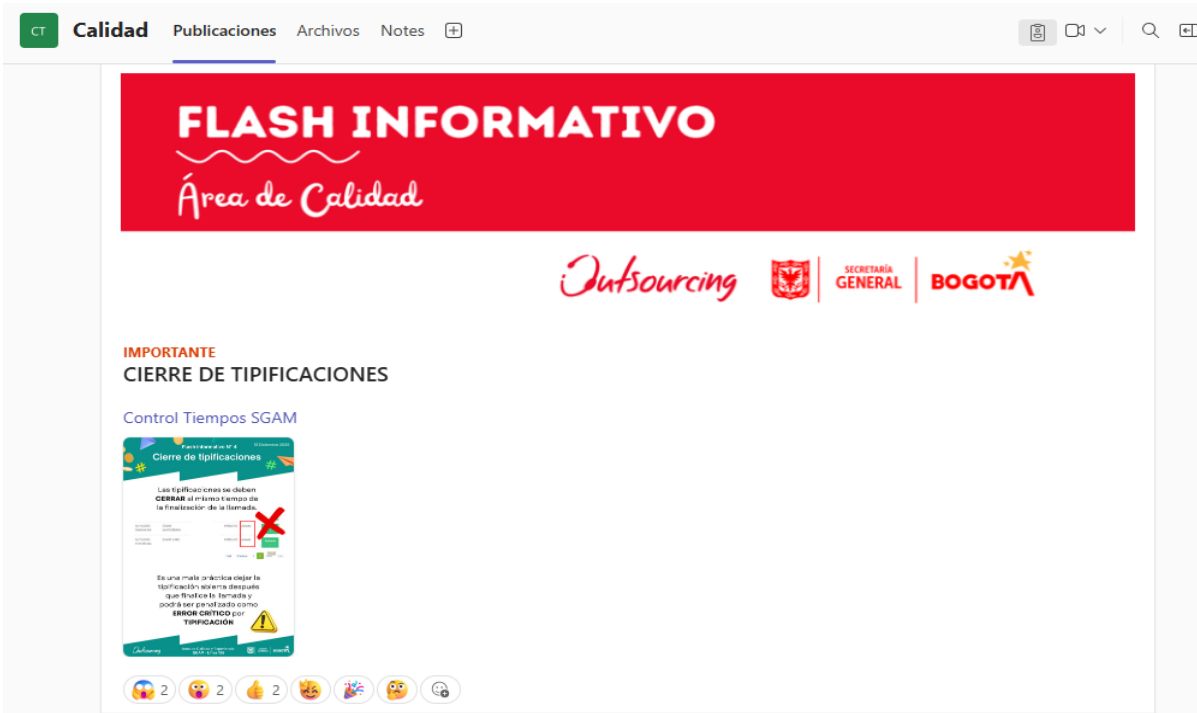
Fuente

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjojOGMxMGRhZTItdMDIjNC00YWQzLWE2MWQ0MTZiZmFkZWQ0NmUzIiwidCI6IjE0MDQ0M2FmLThINzktNGZjZS1iM2VkLWRIMDAmZmZlOTg0ZiIsImMiOiR9>

ACTIVIDADES CALIDAD

Flash Informativo

Por medio del grupo de Teams se están enviando notificaciones para generar recordación a los agentes sobre temas puntuales y de impacto, posterior a ellos se pasa por las islas validando que se realice la lectura de los mismos.



SGAM LÍNEA 195



Que el mes de **DICIEMBRE** sea el mes del **100%**



Es importante abrir **KAIROS** todos los días.

Se debe revisar **TODOS** los monitoreos, incluyendo los que tienen nota en 100%, allí podrás encontrar sugerencias y recomendaciones.



Para el manejo de la caracterización, ten cuenta el uso de las **PLANTILLAS**.

- 1 Si el ciudadano se encuentra caracterizado, se debe dejar registrado: **"CARACTERIZACIÓN COMPLETA"**.
- 2 Si el ciudadano **NO SUMINISTRA** todos los datos de la caracterización, se debe dejar: **"CARACTERIZACIÓN INCOMPLETA"**.
- 3 Si se realiza encuesta de caracterización durante la comunicación, se debe dejar: **"CARACTERIZACIÓN FECHA"** Ejemplo: **CARACTERIZACIÓN 03/12/2025**.
- 4 Si el ciudadano cuenta con caracterización y la fecha para completar el año transcurrido está próxima, se debe dejar **"NUEVA CARACTERIZACIÓN A PARTIR DEL DD/MM/AA"**.
- 5 Si la llamada no aplica para caracterización o el ciudadano no quiere responder las preguntas, se debe registrar: **"SIN CARACTERIZACIÓN"**.

Esta información debe ir registrada **ÚNICAMENTE** en el campo de **RESPUESTA** de FINE.



12/11/2025 10:48:44 AM	DIANA SANTISTEBAN	INBOUND	Abierta	
12/11/2025 11:01:09 AM	DIANA CARO	INBOUND	Abierta	

Es una mala práctica dejar la tipificación abierta después que finalice la llamada y podrá ser penalizado como **ERROR CRÍTICO** por **TIPIFICACIÓN**



ACTIVIDADES CALIDAD

Alertas de Calidad

Al realizar un hallazgo cada líder de Calidad genera el envío del mismo por correo electrónico para notificar al agente pero también para que todos los supervisores tengan conocimiento y puedan evitar que los casos se repitan con sus equipos de trabajo.

ALERTA CALIDAD_ERROR CRÍTICO y ENC_WILLIAN RICARDO ADAMES FAJARDO

Rocio Guerrero Gallo
 Para wradamesf; Yenny Milena Gonzalez Cabra
 CC Supervisores SGAM; CALIDAD SGAM 195; Formacion SGAM 195

2025121010025245009981496070702501 (2).wav
 4 MB

Cordial saludo

Se comparte la presente alerta por parte del área de Calidad:

Hallazgos:

AGENTE	WILLIAN RICARDO ADAMES FAJARDO
FECHA MONITOREO	12/12/2025
ID MONITOREO	275361 - FINE 148523
HALLAZGOS	Items Afiliados Error Crítico (EC) Asesoría y Entrega de la Información <ul style="list-style-type: none"> Se informa que puede asociarse al Cede de Servicio, sin embargo, en este lugar no tiene presencia el CEDI. No hay registro de novedades en la página del CEDI y no se confirma con el ciudadano cuál es la ruta que está manejando para solicitar el certificado. Error No Crítico (ENC) Validación y Registro - Falta de Atención <ul style="list-style-type: none"> Cuando se indaga por el correo electrónico la ciudadanía informa nuevamente el correo electrónico, sin embargo, sobre lo identificado se agripa. No se está preguntando si desea que se registre la llamada para la correcta, se debe solicitar los datos con el respectivo guía.

SGAM LÍNEA 195



Hallazgos reportados a la Operación

Si en la retroalimentación o en la evaluación de la llamada se evidencian situaciones que pueden ayudar en la mejora de las interacciones, se realiza el escalamiento a los supervisores para que realicen los reportes.

- Actualización de listado de barrios para caracterización en FINE.
- Ajuste en la plantilla de tipificaciones.
- Solicitudes de agregar campos en FINE.

ALERTA CALIDAD_ERROR CRÍTICO_ELIVIA MARIA MARRUGO CUESTA

Oscar Eduardo Parra Garcia
 Para emmarrugov
 CC Supervisores SGAM; CALIDAD SGAM 195; Formacion SGAM 195

Mensaje enviado con importancia Alta.

Cordial saludo

Se comparte la presente alerta por parte del área de Calidad:

Hallazgos:

AGENTE	ELVIA MARIA MARRUGO CUESTA
FECHA MONITOREO	12/12/2025
ID MONITOREO	275361
HALLAZGOS	Error Crítico (EC) Asesoría y Entrega de Información: El ciudadano desde el inicio de la llamada indica que desea hacer un reclamo porque no están pasando en el momento adecuado y se está acumulando la basura en los contenedores. La agente indica al ciudadano que puede radicar la queja a través de un formulario de radicación de la UAESP o llamando a la línea 801 3280400 o enviar un correo a la UAESP, sin embargo, este direccionamiento es erróneo ya que, según la Infografía de los Escenarios de la UAESP, el direccionamiento correcto es realizar transferencia a la LÍNEA 110.

Documento se puede encontrar en la siguiente ruta:
https://www.cmc.com.co/web-cam/8088/pluginfo.php?190710/mod_resursa/content/2/20112025_ESCENARIOSde2WUAESP.pdf

Cordialmente,

AGREGAR OPCIÓN EN FINE

Sandra Milena Torres
 Para Luz Yaneth Santana; Supervisores SGAM
 CC Formacion SGAM 195; CALIDAD SGAM 195

Mensaje enviado con importancia Alta.

Cordial saludo!

Solicitamos su ayuda para agregar a Fine en la opción de 2 nivel Trámite SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA – SDH

- Copia de recibo impuesto-predial- vehicular
- Información de canales de atención en todas las entidades

Quedamos atentos

Cordialmente,

FORMACION

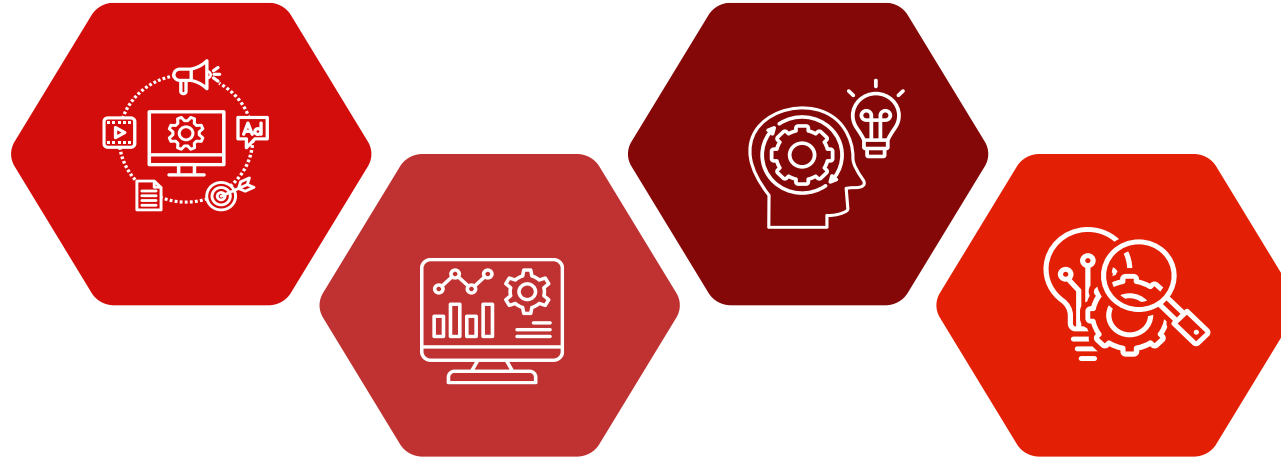
Outsourcing
Solución al Primer Contacto®

ACTIVIDADES FORMACIÓN

CAPACITACIONES

4

Se realizaron cuatro sesiones de capacitación, en donde se incluyen entidades como la Secretaría Distrital de Convivencia, Seguridad y Justicia, ETB, y las respectivas réplicas a los agentes.



HORAS POR AGENTE

1:18:51 HRS

Teniendo en cuenta el tiempo total de capacitación del 1 al 12 de diciembre, el tiempo formativo por agente es de 1:18:51 horas.

AGENTES

70

Las sesiones formativas se proyectan conforme a los agentes activos en la operación.

TIEMPO TOTAL

6:30 HRS

El tiempo total de las capacitaciones realizadas desde el 1 al 12 de diciembre es de 6:30 horas de formación.

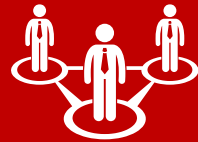


NOTAS FORMACIÓN

*Con base en los resultados obtenidos, el Quiz 1 alcanzó un **98%** y el Quiz 2 un **99%**; estos resultados corresponden al corte del 1 al 12 de diciembre, consolidando un promedio general del 98%, lo que evidencia que se viene cumpliendo satisfactoriamente el indicador establecido.*



QUIZ 1
98%



QUIZ 2
99%

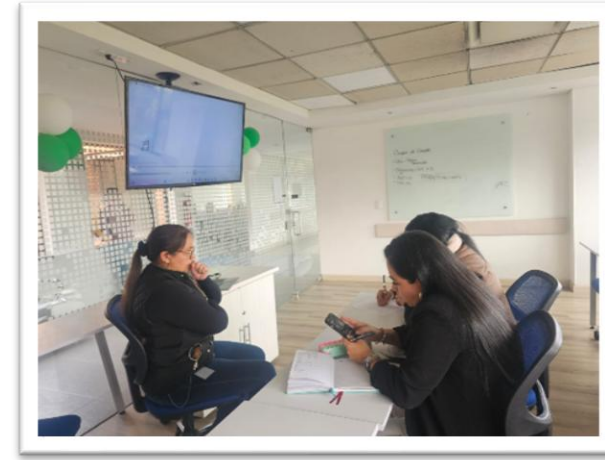


PROMEDIO
99%

PLANES DE ACCIÓN REALIZADOS POR PARTE DE FORMACIÓN

Plan de acción con las ternas, Se desarrollan talleres de escucha, orientados a fortalecer las habilidades de escucha activa de los agentes de la Línea 195, con el fin de garantizar una atención empática, clara y efectiva, que permita identificar correctamente la necesidad del ciudadano y brindar una orientación adecuada desde el primer contacto.

Refuerzos focalizados: a los agentes con oportunidades de mejora (casuístico) en temas de estructura de la llamada, protocolos de atención y servicio, uso de guiones, toma de datos y caracterización, aplicación del protocolo de llamada, preguntas filtro, transferencias, remisiones, tipificación, y manejo general de los temas de Hacienda y Movilidad.



ALERTAS FORMACIÓN

Envío de alertas a la operación a través de piezas gráficas, mediante las cuales se informó sobre el uso del Power BI de la base de trámites y servicios de la Línea 195, así como sobre los criterios para la atención de consultas relacionadas con el servicio de Internet Social, ofrecido por ETB y la Secretaría de Integración Social.

Base de Consulta Actualizada

Buenas Tardes Equipo !!

Se carga en crecemos nuevo link de la Base de Consulta - <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrjoiMdg2NGE2MzctNWY5ODMzMWw1TG1NGYtNDg3ZDAwMzJmMDE1iwidCl6jE0...> búsqueda. Documento Soporte - Base de consulta actualizada.

Documentos soporte

BASE DE CONSULTA ACTUALIZADA

ver menos

Power BI Report
Report powered by Power BI

app.powerbi.com

BOGOTÁ

BASE DE CONSULTA - SGAM LÍNEA 195

Tipificador Transferecias

NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5	NIVEL 6	NIVEL 7
Veredura Dismar	(en blanco)	Trámite no encontrado	SERVICIO	(en blanco)	(en blanco)	(en blanco)
Veredura Dismar	(en blanco)	Promoción de la participación ciudadana y control social	SERVICIO	Incompleto	No tiene enlace para hacerlo virtual	https://bogota.gov.co/servicios/tramites/informacion-sobre-participacion-ciudadana
Vario S.A. ESP	(en blanco)	Solicitud de información sobre reclamo previo	SERVICIO	Completo	N/A	https://bogota.gov.co/servicios/tramites/informacion-estado-de-un-reclamo-anterior
Vario S.A. ESP	(en blanco)	Cambio de titular para conexión	SERVICIO	Incompleto	No tiene enlace para hacerlo virtual	https://bogota.gov.co/servicios/tramites/cambio-de-conexion-de-nombre-en-la-estructura-de-datos-de-eso
Vario S.A. ESP	(en blanco)	Disponibilidad de servicio de gas natural domiciliario para vivienda nueva	SERVICIO	Incompleto	No tiene enlace para hacerlo virtual	https://bogota.gov.co/servicios/tramites/disponibilidad-de-instalacion-de-servicio-de-gas-natural-domiciliario
Vario S.A. ESP	(en blanco)	Información general de revisión por anomalías	SERVICIO	Incompleto	No tiene información	https://bogota.gov.co/servicios/tramites/informacion-general-del-proceso-de-revision-por-anomalias
Vario S.A. ESP	(en blanco)	Pago de factura de Vario S.A.ESP	SERVICIO	Incompleto	No tiene información	https://bogota.gov.co/servicios/tramites/pago-de-facturas-de-eso
Vario S.A. ESP	(en blanco)	Proceso de cierre y reconexión de servicios	SERVICIO	Incompleto	No tiene información	https://bogota.gov.co/servicios/tramites/reconexion-o-terminacion-del-servicio-de-gas-natural-domiciliario
Vario S.A. ESP	(en blanco)	Acta de revisión periódica obligatoria sin grabar en tiempo establecido	SERVICIO	Incompleto	No tiene tiempo de respuesta	https://bogota.gov.co/servicios/tramites/acta-de-revision-periodica-en-tiempo-establecido
Vario S.A. ESP	(en blanco)	Cambio de uso residencial o comercial	SERVICIO	Incompleto	No tiene tiempo de respuesta	https://bogota.gov.co/servicios/tramites/cambio-de-uso-de-las-caratulas-de-uso-residencial-o-comercial
Vario S.A. ESP	(en blanco)	Certificaciones	SERVICIO	Incompleto	No tiene tiempo de respuesta	https://bogota.gov.co/servicios/tramites/certificaciones
Vario S.A. ESP	(en blanco)	Descuento temporal por referencia en	SERVICIO	Incompleto	No tiene tiempo de respuesta	https://bogota.gov.co/servicios/tramites/descuento

INTERNET SOCIAL

"Conexión que impulsa inclusión"

¿Qué es?

Proyecto que busca proporcionar acceso gratuito a internet fijo residencial.

¿Quiénes son los beneficiarios?

Son 100.000 hogares en la ciudad de Bogotá. Deben cumplir las siguientes condiciones:

- Siabén, A1 a C9
- Estrato 1 y 2
- Vinculados a servicios SDS: (WiFi Capital, Casas de la Juventud, Rutas de Empleabilidad)

¿En que localidad aplica?

Bosa, Kennedy y Suba.

¿Los ciudadanos se deben inscribir?

No, los hogares que cumplen con las condiciones ya se encuentran en una base de datos de la Secretaría de Integración Social.

¿Cómo sabe el ciudadano si es beneficiario?

Comunicándose a través de los canales de atención de ETB y se la secretaría de Integración Social. Se aclara que la instalación y el servicio no tienen ningún costo.

¿Hasta cuando tiene el servicio?

Hasta marzo de 2027.

¿Cómo debo tipificar?

SGAM LÍNEA 195



Outsourcing

Outsourcing

Solución al Primer Contacto®

Gracias



DipDig



PRESS TWO
FOR SPANISH



Historial de Pagos por Proveedor

CÓDIGO DE TERCERO	TIPO DE DOCUMENTO	NUMERO DE IDENTIFICACIÓN	NOMBRE
1001192223	NIT	800211401	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS S.A.S

Item	Nombre entidad	Referencia	Numero Documento Contable	POS. CxP	Fecha Cont.CxP en la Entidad	Fecha Radicación Tesorería Distrital	Estado	Fecha de Estado AAAA-MM-DD	Documento Compensación Según Estatus	Forma de Pago	Valor Bruto	Valor Neto	Cuenta Bancaria	Fecha Entrega Cheque a ventanilla	Endoso
1	SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA	30011283302025	3001395291	001	22-dic-25		TRASLADADA	22-dic-25	3001395293	Transferencia Manual	377.337.295	377.337.295			
2	SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA	30011283302025	3001395291	002	22-dic-25		TRASLADADA	22-dic-25	3001395293	Transferencia Manual	294.323.091	335.830.193			
3	SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA	30011283302025	3001395292	001	22-dic-25		TRASLADADA	22-dic-25	3001395293	Transferencia Manual	377.337.295	362.243.803			
4	SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA	30011283302025	3001395292	002	22-dic-25		TRASLADADA	22-dic-25	3001395293	Transferencia Manual	377.337.295	377.337.295			
5	SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA	30011283302025	3001395293	002	22-dic-25		TRASLADADA	22-dic-25	3001395293		377.337.295	377.337.295			
6	SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA	30011283302025	3001395293	003	22-dic-25		TRASLADADA	22-dic-25	3001395293		377.337.295	377.337.295			
7	SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA	30011283302025	3001395293	004	22-dic-25		TRASLADADA	22-dic-25	3001395293		26.413.610	26.413.610			
8	SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA	30011283302025	3001395294	001	22-dic-25	22-dic-25	PAGADA	23-dic-25	5006705805	Transferencia Giradora	26.413.610	26.413.610	009700055917 AHORROS Banco Davivienda S.A.		
9	SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA	8391	3001397751	002	22-dic-25	22-dic-25	PAGADA	23-dic-25	5006705806	Transferencia Giradora	699.049.432	631.987.682	009700055917 AHORROS Banco Davivienda S.A.		
10	SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA	8401	3001416633	002	28-dic-25	28-dic-25	PAGADA	14-ene-26	5000028230	Transferencia Giradora	876.260.765	813.184.717	009700055917 AHORROS Banco Davivienda S.A.		

Detalle de descuentos tributarios

Numero Documento Contable	Descripción	% Descuento	Base Retención	Valor Retención
3001395291	RETEFUENTE HONORARIOS 11%	11.0000	377.337.295	41.507.102
TOTAL DESCUENTOS				41.507.102

Información presupuestal

Numero Documento Contable	CRP	Posición CRP	PosPre	Fondo	PP
3001395291		000	COMPENSACION	0-000-0000	2025



Historial de Pagos por Proveedor

3001395292	RETEFUENTE SERVICIOS 4%	4.0000	377.337.295	15.093.492
	TOTAL DESCUENTOS			15.093.492
3001397751	RETEFUENTE SERVICIOS 4%	4.0000	587.436.497	23.497.460
	RETEIVA 15%	15.0000	111.612.935	16.741.940
	RETEICA 9.66 X MIL	0.9660	587.436.497	5.674.637
	ESTAMPILLA UNIV FCO JOSE DE CALDAS 1.1%	1.1000	587.436.497	6.461.801
	ESTAMPILLA PROCULTURA	0.5000	587.436.497	2.937.182
	ESTAMPILLA PROADULTO MAYOR 2%	2.0000	587.436.497	11.748.730
	TOTAL DESCUENTOS			67.061.750
3001416633	RETEFUENTE SERVICIOS 4%	4.0000	736.353.584	29.454.143
	ESTAMPILLA PROADULTO MAYOR 2%	2.0000	736.353.584	14.727.072
	ESTAMPILLA PROCULTURA	0.5000	736.353.584	3.681.768
	ESTAMPILLA UNIV FCO JOSE DE CALDAS 1.1%	1.1000	736.353.584	8.099.889
	RETEICA 9.66 X MIL	0.9660	736.353.584	7.113.176
	TOTAL DESCUENTOS			63.076.048

3001395291		000	COMPENSACION	0-000-0000	2025
3001395292		000	COMPENSACION	0-000-0000	2025
3001395293		000	O1211	0-000-0000	2025
3001395294		000	COMPENSACION	0-000-0000	2025
3001397751	5000914081	001	O21202020080585931	1-100-F001	2025
3001416633	5000914081	001	O21202020080585931	1-100-F001	2025

16-feb-26 11:58:10

Otra información:

* Si su documento tiene Estatus Registrada, se encuentra en trámite en la entidad ordenadora del pago. Por favor póngase en contacto con la entidad.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Historial de Pagos por Proveedor

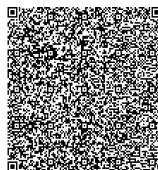
* Si su consulta no presenta fecha de pago y tiene estatus de Rechazada o Anulada, su pago no pudo ser aplicado. Por favor póngase en contacto con la entidad ordenadora del pago.



OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S. BIC
N.I.T. 800.211.401-8

IVA REGIMEN COMUN - NO SOMOS AUTORRETENEDORES POR RESOLUCION GRAN CONTRIBUYENTE - Resolución No. 000200 del 27 de diciembre de 2024
 Resolución DIAN Factura Electrónica No. 18764094951991 - 27/06/2025 - vigencia 24 meses - Rango:OSFE-1014001 a OSFE-1018000
 Autorretenedor Especial en el Impuesto sobre la Renta y Complementarios Oficio DIAN 1245 07/10/2020 - Números 1 y 4 del Artículo 13 de la Resolución DIAN 000042 del 05/05/2020 Tarifa 1,1% Autorretención sobre Ingresos

PBX + (57) 1 6000222
Cliente SECRETARIA GENERAL - ALCALDIA MAYOR DE
N.I.T 899999061-9
Contacto EDISSON JAVIER CASTELLANOS ROJA
Dirección
Tel. 061-3813000 **Ciudad**
Fecha y Hora de generación: 16/12/2025 5:50 p.m.
OrderReference
AdditionalDocumentReference



FACTURA DE VENTA ELECTRONICA
No. OSFE - 1014638

CÓDIGO CIUU: 8220 - SE LIQUIDA EL 9.66 POR MIL

Fecha de Emisión 16/12/2025

Fecha de Vencimiento 16/01/2026

CUFE: ddbf7bc6936a35080abbaeb532200b8341cb6ea60284f84dd2ab4bb5fb47c272eef4bbc27c94db7ba63a92a547981aa

DESCRIPCION	FECHA ENTREGA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Troncal SIP	30/12/2025	110,00	COP 30.602,71	COP 3.366.298,10
Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto	30/12/2025	51.991,89	COP 2,15	COP 111.782,56
Minutos de conexión outbound/Inbound - Outbound de fijo a celular	30/12/2025	54.425,00	COP 25,77	COP 1.402.532,25
Transferencia de llamadas	30/12/2025	3.550,71	COP 8,60	COP 30.536,11
Web Callback	30/12/2025	2,00	COP 76.667,83	COP 153.335,66
Mailing	30/12/2025	180.736,00	COP 1,61	COP 290.984,96
Mensaje SMS (Short Message Service) - SMS en una vía	30/12/2025	335.978,00	COP 4,29	COP 1.441.345,62
Agente en Sitio - Agente general - Jornada Ordinaria - En sitio - Oro	30/12/2025	70,00	COP 4.950.284,12	COP 346.519.888,40
Agente en Sitio - Agente general - Hora extra dominical y festivo - En sitio - Oro	30/12/2025	975,76	COP 30.189,31	COP 29.457.521,13
Agente en Sitio - Agente general - Servicio 7x24 - En sitio - Oro	30/12/2025	1,00	COP 19.277.581,60	COP 19.277.581,60
Agente en Sitio - Agente técnico - Jornada Ordinaria - En sitio - Oro	30/12/2025	1,00	COP 5.825.353,50	COP 5.825.353,50
Agente en Sitio - Agente profesional - Ciencias sociales, humanas y afines -	30/12/2025	0,93	COP 8.095.874,45	COP 7.529.163,24
Agente en la Entidad Compradora o Back Office - Agente técnico - Jornada	30/12/2025	2,00	COP 5.207.275,01	COP 10.414.550,02
Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada) - Age	30/12/2025	1,00	COP 6.276.910,78	COP 6.276.910,78
Agente Minero de Datos - Agente profesional - Jornada Ordinaria	30/12/2025	2,00	COP 12.152.185,21	COP 24.304.370,42
Coordinador Nacional - Jornada Ordinaria - Zona 1 - Con herramienta	30/12/2025	1,00	COP 16.709.233,60	COP 16.709.233,60
Supervisor Servicios BPO - Jornada Ordinaria - Detallada - Con herramienta	30/12/2025	4,00	COP 9.873.661,01	COP 39.494.644,04
Líder de calidad - Jornada Ordinaria - Detallada - Con herramienta	30/12/2025	4,00	COP 8.734.398,91	COP 34.937.595,64
Formador - Jornada Ordinaria	30/12/2025	4,00	COP 7.595.136,81	COP 30.380.547,24
Plataforma de Centro de Contacto para Agente - Omnicanal	30/12/2025	80,00	COP 79.087,43	COP 6.326.994,40
Puesto de trabajo en el Call Center sin Agente	30/12/2025	5,00	COP 914.542,82	COP 4.572.714,10
23-4 Enlace Dedicado entre puntos o Internet	30/12/2025	1,00	COP 3.242.812,90	COP 3.242.812,90
Componentes complemento Puesto de Trabajo - Licenciamiento de ofimatic	30/12/2025	15,00	COP 72.923,27	COP 1.093.849,05
Analytics	30/12/2025	2,00	COP 45.249,06	COP 90.498,12

--

Pagar a	
Banco	Banco Davivienda S.A
Tipo y No. de Cuenta	Ahorros 009700055917
Nombre del Beneficiario	Outsourcing S.A.S BIC
Forma y Medio de pago	CREDITO / TRANSFERENCIA
PREPARADA Uldy Yaneth Cuadros	PROYECTO 6219 SECRETARIA DE LA ALCALDIA - CCE

LA PRESENTE FACTURA DE VENTA SE ASIMILA EN SUS EFECTOS LEGALES A LA LETRA DE CAMBIO, SEGÚN EL ARTICULO 774 DEL CÓDIGO DE COMERCIO. EL INCUMPLIMIENTO EN EL PAGO DE ESTA FACTURA ORIGINA INTERESES DEL 3% POR MES O FRACCIÓN, MÁS EL 1% POR CONCEPTO DE GASTOS ADMINISTRATIVOS.

Avenida carrera 7 No. 127-48 Oficina 1010 - Bogotá - Colombia

www.outsourcing.com.co

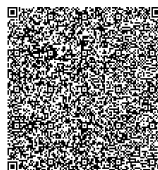
Impreso por SAP Business One - CONSENSUS S.A.S 800089002-1 Proveedor Tecnológico - FACTURE S.A.S 900399741-7



OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S. BIC
N.I.T. 800.211.401-8

IVA REGIMEN COMUN - NO SOMOS AUTORRETENEDORES POR RESOLUCION GRAN CONTRIBUYENTE - Resolución No. 000200 del 27 de diciembre de 2024 Resolución DIAN Factura Electrónica No. 18764094951991 - 27/06/2025 - vigencia 24 meses - Rango:OSFE-1014001 a OSFE-1018000 Autorretenedor Especial en el Impuesto sobre la Renta y Complementarios Oficio DIAN 1245 07/10/2020 - Números 1 y 4 del Artículo 13 de la Resolución DIAN 000042 del 05/05/2020 Tarifa 1,1% Autorretención sobre Ingresos

PBX + (57) 1 6000222
Cliente SECRETARIA GENERAL - ALCALDIA MAYOR DE
N.I.T 899999061-9
Contacto EDISSON JAVIER CASTELLANOS ROJA
Dirección
Tel. 061-3813000 **Ciudad**
Fecha y Hora de generación: 16/12/2025 5:50 p.m.
OrderReference
AdditionalDocumentReference



FACTURA DE VENTA ELECTRONICA
No. OSFE - 1014638

CÓDIGO CIUU: 8220 - SE LIQUIDA EL 9.66 POR MIL

Fecha de Emisión 16/12/2025
Fecha de Vencimiento 16/01/2026

DESCRIPCION	FECHA ENTREGA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Speech Analytics	30/12/2025	344,00	COP 11.626,35	COP 3.999.464,40
18 - IT-BPO-23-1 - Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales-N	30/12/2025	1.739,00	COP 69.795,64	COP 121.374.617,96
11-1-Clic to call	30/12/2025	2,00	COP 106.304,13	COP 212.608,26
2-11 Agente en la Entidad Compradora Profesional	30/12/2025	2,00	COP 7.477.795,96	COP 14.955.591,92
11 - Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Vc	30/12/2025	1,00	COP 944,93	COP 944,93
22-1 Voicebot Smart	30/12/2025	30.000,00	COP 38,78	COP 1.163.400,00
Horas de desarrollo	30/12/2025	20,00	COP 69.795,64	COP 1.395.912,80

Importe en Letras			
SON: Ochoientos Setenta Y Seis Millones Doscientos Sesenta Mil Setecientos Sesenta Y Cuatro Pesos Con Sesenta Y Un Centavos			
Pagar a			
Banco	Banco Davivienda S.A	SUBTOTAL	COP 736.353.583,71
Tipo y No. de Cuenta	Ahorros 009700055917	IVA	COP 139.907.180,90
Nombre del Beneficiario	Outsourcing S.A.S BIC	TOTAL	COP 876.260.764,61
Forma y Medio de pago	CREDITO / TRANSFERENCIA		
PREPARADA	PROYECTO		
Uldy Yaneth Cuadros	6219 SECRETARIA DE LA ALCALDIA - CCE		

LA PRESENTE FACTURA DE VENTA SE ASIMILA EN SUS EFECTOS LEGALES A LA LETRA DE CAMBIO, SEGÚN EL ARTICULO 774 DEL CÓDIGO DE COMERCIO. EL INCUMPLIMIENTO EN EL PAGO DE ESTA FACTURA ORIGINA INTERESES DEL 3% POR MES O FRACCIÓN, MÁS EL 1% POR CONCEPTO DE GASTOS ADMINISTRATIVOS.

Avenida carrera 7 No. 127-48 Oficina 1010 - Bogotá - Colombia

www.outsourcing.com.co

Impreso por SAP Business One - CONSENSUS S.A.S 800089002-1 Proveedor Tecnológico - FACTURE S.A.S 900399741-7

República de Colombia
Ministerio de Educación Nacional

**JUNTA CENTRAL DE CONTADORES
TARJETA PROFESIONAL
DE CONTADOR PUBLICO**



34793-T

**HENRY HELBERT
NARIÑO ROCHA**

C. C. 79.447.593

RESOLUCION INSCRIPCION 021-T

FECHA 28-1-93

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS

Presidente

00042839

CARVAJAL S.A.

02/92-20005

FIRMA DEL TITULAR

Esta tarjeta es el unico documento que lo acredita como
CONTADOR PUBLICO de acuerdo con lo establecido en
la ley 43 de 1990.

Agradecemos a quien encuentre esta tarjeta devolverla
al Ministerio de Educación Nacional - Junta Central de
Contadores.

Línea	Código	Descripción	Tiempo	Unidad	Cantidad	Valor Unitario	Valor mes	Total	Cantidad diciembre	Valor Unitario2	Valor total diciembre
1	T-BPO-1-1	Troncal SIP	28	Mes	110	30.602,71	3.366.298,10	94.256.346,80	110,00	30.602,71	3.366.298,10
2	IT-BPO-2-1	Minuto IVR(Interactive Voice Response)	4	Mes	110000	2,15	236.500,00	946.000,00		2,15	-
3	IT-BPO-3-1	Minuto IVR(Interactive Voice Response) - Audiote	24	Mes	110000	2,15	236.500,00	5.676.000,00	51.992	2,15	111.782,56
4	IT-BPO-4-1	Minuto IVR(Interactive Voice Response) - Transa	12	Mes	110000	2,15	236.500,00	2.838.000,00		2,15	-
5	IT-BPO-6-2	Grabaciónanuncios IVR (Interactive VoiceRespor	28	Mes	2	944,93	1.889,86	52.916,08	1	944,93	944,93
6	IT-BPO-7-6	Minutos deconexión outbound/Inbound_Outbou	28	Mes	72000	25,77	1.855.440,00	51.952.320,00	54.425	25,77	1.402.532,25
7	IT-BPO-8-1	Transferencia delllamadas	28	Mes	400	8,60	3.440,00	96.320,00	3551	8,60	30.536,11
8	IT-BPO-11-1	Clic tocall	28	Mes	2	106.304,13	212.608,26	5.953.031,28	2	106.304,13	212.608,26
9	IT-BPO-12-1	Web Callback	28	Mes	2	76.667,83	153.335,66	4.293.398,48		76.667,83	153.335,66
10	IT-BPO-13-1	Mailing	28	Mes	127000	1,61	204.470,00	5.725.160,00	180.736	1,61	290.984,96
11	IT-BPO-16-1	Mensaje SMS(Short Message Service) SMS en u	28	Mes	10900	4,29	46.761,00	1.309.308,00	335.978	4,29	1.441.345,62
12	IT-BPO-21-1	ChatbotSmart	25	Mes	12200	44,07	537.654,00	13.441.350,00		44,07	-
13	IT-BPO-22-1	VoicebotSmart	25	Mes	1000000	38,78	38.780.000,00	969.500.000,00	30000	38,78	1.163.400,00
14	IT-BPO-23-1	Hora desarrollopara Integraciones y canalesdigi	28	Mes	134	69.795,64	9.352.615,76	261.873.241,28	1739	69.795,64	121.374.617,96
15	IT-BPO-24-1	Analytics	28	Mes	2	45.249,06	90.498,12	2.533.947,36	2,00	45.249,06	90.498,12
16	IT-BPO-25-1	Agente enSitio Agente general	3	Mes	66	4.950.284,12	326.718.751,92	980.156.255,76	70	4.950.284,12	346.519.888,40
17	IT-BPO-25-1	Agente enSitio Agente general	6	Mes	51	4.950.284,12	252.464.490,12	1.514.786.940,72		4.950.284,12	-
18	IT-BPO-25-1	Agente enSitio Agente general	6	Mes	39	4.950.284,12	193.061.080,68	1.158.366.484,08		4.950.284,12	-
19	IT-BPO-25-1	Agente enSitio Agente general	13	Mes	25	4.950.284,12	123.757.103,00	1.608.842.339,00		4.950.284,12	-
20	IT-BPO-25-4	Agente enSitio Agente general_Hora extradomin	3	Mes	1000	30.189,31	30.189.310,00	90.567.930,00	975,76	30.189,31	29.457.521,13
21	IT-BPO-25-4	Agente enSitio Agente general_Hora extradomin	6	Mes	500	30.189,31	15.094.655,00	90.567.930,00		30.189,31	-
22	IT-BPO-25-4	Agente enSitio Agente general_Hora extradomin	6	Mes	500	30.189,31	15.094.655,00	90.567.930,00		30.189,31	-
23	IT-BPO-25-4	Agente enSitio Agente general_Hora extradomin	13	Mes	500	30.189,31	15.094.655,00	196.230.515,00		30.189,31	-
24	IT-BPO-25-5	Agente enSitio Agente general_Servicio 7x24	28	Mes	1	19.277.581,60	19.277.581,60	539.772.284,80	1	19.277.581,60	19.277.581,60
25	IT-BPO-25-11	Agente enSitio Agente técnico	28	Mes	1	5.825.353,50	5.825.353,50	163.109.898,00	1	5.825.353,50	5.825.353,50
26	IT-BPO-25-51	Agente enSitio Agente profesional	28	Mes	1	8.095.874,45	8.095.874,45	226.684.484,60	0,93	8.095.874,45	7.529.163,24
27	IT-BPO-26-31	Agente en laEntidad Compradora o BackOffice	28	Mes	2	5.207.275,01	10.414.550,02	291.607.400,56	2	5.207.275,01	10.414.550,02
28	IT-BPO-26-61	Agente en laEntidad Compradora o BackOffice	28	Mes	2	7.477.795,96	14.955.591,92	418.756.573,76	2	7.477.795,96	14.955.591,92
29	IT-BPO-29-41	Agente condominio en lenguaje de señascolumb	28	Mes	1	6.276.910,78	6.276.910,78	175.753.501,84	1	6.276.910,78	6.276.910,78
30	IT-BPO-33-1	Agente Minerode Datos Agente profesional	28	Mes	2	12.152.185,21	24.304.370,42	680.522.371,76	2	12.152.185,21	24.304.370,42
31	IT-BPO-35-1	CoordinadorNacional	28	Mes	1	16.709.233,60	16.709.233,60	467.858.540,80	1	16.709.233,60	16.709.233,60
32	IT-BPO-37-8	SupervisorServicios BPO	3	Mes	4	9.873.661,01	39.494.644,04	118.483.932,12	4	9.873.661,01	39.494.644,04
33	IT-BPO-37-8	SupervisorServicios BPO	4	Mes	3	9.873.661,01	29.620.983,03	118.483.932,12		9.873.661,01	-
34	IT-BPO-37-8	SupervisorServicios BPO	21	Mes	2	9.873.661,01	19.747.322,02	414.693.762,42		9.873.661,01	-
35	IT-BPO-38-1	Lider decalidad	3	Mes	4	8.734.398,91	34.937.595,64	104.812.786,92	4	8.734.398,91	34.937.595,64
36	IT-BPO-38-1	Lider decalidad	4	Mes	3	8.734.398,91	26.203.196,73	104.812.786,92		8.734.398,91	-
37	IT-BPO-38-1	Lider decalidad	21	Mes	2	8.734.398,91	17.468.797,82	366.844.754,22		8.734.398,91	-
38	IT-BPO-39-1	Formador	3	Mes	3	7.595.136,81	22.785.410,43	68.356.231,29	4	7.595.136,81	30.380.547,24
39	IT-BPO-39-1	Formador	25	Mes	2	7.595.136,81	15.190.273,62	379.756.840,50		7.595.136,81	-
40	IT-BPO-47-1	Plataforma deCentro de Contacto para Agente C	3	Mes	72	79.087,43	5.694.294,96	17.082.884,88	80,00	79.087,43	6.326.994,40
41	IT-BPO-47-1	Plataforma deCentro de Contacto para Agente C	6	Mes	56	79.087,43	4.428.896,08	26.573.376,48		79.087,43	-
42	IT-BPO-47-1	Plataforma deCentro de Contacto para Agente C	6	Mes	44	79.087,43	3.479.846,92	20.879.081,52		79.087,43	-
43	IT-BPO-47-1	Plataforma deCentro de Contacto para Agente C	13	Mes	30	79.087,43	2.372.622,90	30.844.097,70		79.087,43	-
44	IT-BPO-48-1	Horadesarrollo	28	Mes	134	69.795,64	9.352.615,76	261.873.241,28	20	69.795,64	1.395.912,80
45	IT-BPO-49-1	Puesto detrabajo en el Call Center sinAgente	28	Mes	1	914.542,82	914.542,82	25.607.198,96	5,00	914.542,82	4.572.714,10
46	IT-BPO-52-1	EnlaceDedicado entre puntos	28	Mes	1	633.529,67	633.529,67	17.738.830,76		633.529,67	-
47	IT-BPO-52-19	EnlaceDedicado a Internet_1Gbps	28	Mes	1	3.242.812,90	3.242.812,90	90.798.761,20	1,00	3.242.812,90	3.242.812,90
48	IT-BPO-62-43	Componentescomplemento Puesto deTrabajo_L	3	Mes	12	72.923,27	875.079,24	2.625.237,72	15,00	72.923,27	1.093.849,05
49	IT-BPO-62-43	Componentescomplemento Puesto deTrabajo_L	4	Mes	9	72.923,27	656.309,43	2.625.237,72		72.923,27	-
50	IT-BPO-62-43	Componentescomplemento Puesto deTrabajo_L	21	Mes	7	72.923,27	510.462,89	10.719.720,69		72.923,27	-
51	IT-BPO-63-1	Licencia RPA	25	Mes	2	1.584.223,36	3.168.446,72	79.211.168,00		1.584.223,36	-
52	IT-BPO-67-1	SpeechAnalytics	28	Mes	416	11.626,35	4.836.561,60	135.423.724,80	344,00	11.626,35	3.999.464,40
53		IVA	1	Mes	1	2.377.440.798,55	2.377.440.798,55		1		-
Total					1556253			14.890.287.106,73		Subtotal	736.353.583,70
										Iva	139.907.180,90
										Total	876.260.764,61