

ACTIVIDADES DE OPERACIÓN LÍNEA 195

ORDEN DE COMPRA - 150886

SGAM LÍNEA 195



Outsourcing

Solución al Primer Contacto®

FEBRERO 2026

Orden del día

Comité técnico Secretaría General



1. Estado de contratación de personal y ANS
2. Resultados canales de atención y proyección
3. Gestión Campañas
4. Resultados encuestas de satisfacción
5. Formación y Calidad
6. Avances desarrollo agente virtual e integraciones
7. Factura y presupuesto_2026

Orden del día

Comité técnico Secretaría General



1. Estado de contratación de personal y ANS

TRAZABILIDAD DE PERSONAL

Personal proyectado
Vs contratado

100%

Al corte del **28** de Febrero de 2026, se inicia mes con 72 embajadores, presentando en Febrero un total de 9 retiros de los cuales 5 corresponden a finalización de contrato y 4 retiros fueron voluntarios, para un **porcentaje de rotación del 4%**

Reducción agentes generales

Proceso	febrero	marzo
Inbound	33	26
BTE	8	8
Chatico	6	6
Puntos de atención	5	5
Planeación	2	2
WCB	2	2
Agentes a facturar	56	49
Agentes turno noche	8	8
Agente back up	1	1
Total agentes	65	58

	ACTUAL	PROYECTADO
 COORDINADOR NACIONAL	1	1
 LIDER DE CALIDAD	3	3
 AGENTE EN SITIO GENERAL	66	66
 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	3	3

86

DETALLE ROTACION FEBRERO

LINEA 195



****BSC Enero – Febrero 2026****

Mes	Nombre	FECHA DE INGRESO	FECHA DE RETIRO	MOTIVO DE RETIRO	Global Encuestas (17%)	Calidad_PE NC (8,5%)	Calidad_PE C (8,5%)	GlobalTMO (17%)	Global Formación (17%)	% Tipificación (7,5%)	Logueo vs. Malla (7,5%)	Adherencia Mensual (17%)	Nota Final Global
ENERO	WILLIAM STEVEN TORRES RINCÓN	09/09/2025	02/02/2026	FINALIZACIÓN DE CONTRATO	91,97 %	96,79 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	98,00 %	98,02 %
FEBRERO	WILLIAM STEVEN TORRES RINCÓN	09/09/2025	02/02/2026	FINALIZACIÓN DE CONTRATO	95,38 %	-	-	100,00 %	-	100,00 %	84,57 %	5,00 %	81,91 %
ENERO	DIEGO FERNANDO RAMOS TOVAR	09/09/2025	07/02/2026	FINALIZACIÓN DE CONTRATO	95,79 %	95,60 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	98,36 %	93,00 %	97,60 %
FEBRERO	DIEGO FERNANDO RAMOS TOVAR	09/09/2025	07/02/2026	FINALIZACIÓN DE CONTRATO	97,58 %	-	-	100,00 %	-	100,00 %	100,00 %	98,57 %	99,35 %
ENERO	WILLIAN RICARDO ADAMES FAJARDO	16/10/2025	15/02/2026	FINALIZACIÓN DE CONTRATO	95,27 %	98,20 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	81,67 %	95,93 %
FEBRERO	WILLIAN RICARDO ADAMES FAJARDO	16/10/2025	15/02/2026	FINALIZACIÓN DE CONTRATO	94,57 %	90,00 %	0,00 %	100,00 %	-	100,00 %	100,00 %	80,83 %	86,47 %
ENERO	JAIME ALBERTO SILVA ROJAS	16/10/2025	09/02/2026	RETIRO VOLUNTARIO	96,82 %	91,82 %	72,73 %	100,00 %	80,00 %	100,00 %	100,00 %	67,75 %	87,56 %
FEBRERO	JAIME ALBERTO SILVA ROJAS	16/10/2025	09/02/2026	RETIRO VOLUNTARIO	95,21 %	-	-	100,00 %	-	100,00 %	97,21 %	73,33 %	94,44 %
ENERO	YURY MARCELA BERNAL BERNAL	04/12/2025	03/02/2026	FINALIZACIÓN DE CONTRATO	92,94 %	95,00 %	90,91 %	100,00 %	20,00 %	100,00 %	96,44 %	91,96 %	82,37 %
FEBRERO	YURY MARCELA BERNAL BERNAL	04/12/2025	03/02/2026	FINALIZACIÓN DE CONTRATO	90,29 %	-	-	99,45 %	-	100,00 %	98,55 %	83,33 %	95,31 %
FEBRERO	ZULY PAOLA IMBACHI TIBAQUIRA	20/01/2026	27/02/2026	RETIRO VOLUNTARIO	77,65 %	94,14 %	85,71 %	100,00 %	94,00 %	100,00 %	98,40 %	94,33 %	92,38 %
ENERO	LUZ DARY ARRIETA PALENCIA	09/09/2025	01/02/2026	RETIRO VOLUNTARIO	88,22 %	97,62 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	96,84 %	97,83 %	97,19 %
FEBRERO	LEIDY JACQUELINE PERALTA BERNAL	13/02/2026	18/02/2026	RETIRO VOLUNTARIO	No se conecto, periodo formativo								

Nombre	MOTIVO DE RETIRO
WILLIAM STEVEN TORRES RINCÓN	FINALIZACIÓN DE CONTRATO
DIEGO FERNANDO RAMOS TOVAR	FINALIZACIÓN DE CONTRATO
WILLIAN RICARDO ADAMES FAJARDO	FINALIZACIÓN DE CONTRATO
JAIME ALBERTO SILVA ROJAS	RETIRO VOLUNTARIO
YURY MARCELA BERNAL BERNAL	FINALIZACIÓN DE CONTRATO
ZULY PAOLA IMBACHI TIBAQUIRA	RETIRO VOLUNTARIO
LUZ DARY ARRIETA PALENCIA	RETIRO VOLUNTARIO
LEIDY JACQUELINE PERALTA BERNAL	RETIRO VOLUNTARIO

Se relaciona el detalle de cada uno de los embajadores que presentaron novedad de retiro, voluntario o por terminación de contrato, se aclara que fueron 9 retiros incluyendo a un formador del STAFF

SGAM LÍNEA 195



Outsourcing

INDICADORES DE GESTIÓN ORDEN DE COMPRA

No	INDICADOR	META	Febrero
1	Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento	100%	100%
2	Disponibilidad de servicio contratado	100%	100%
3	Nivel de servicio	80%	94%
4	Tiempo de atención web y chat	50 seg	100%
5	Tiempo de atención video llamada	70 seg	100%
6	Tiempo de atención correo electrónico	90%	100%
7	Queja servicios BPO	2%	0%
8	Nivel de satisfacción de usuario final	85%	92%
9	Rotación	10%	4%
10	TMO	Por definir	0:09:39
11	Eficacia	95%	97%
12	Ocupación canales (Telefónico, chat, web) Entrantes	80%	85%
13	Ocupación canales (Telefónico, chat, web) Salientes	Pendiente revisar	N/A
14	Precisión error crítico usuario final	95%	98%
15	Precisión error crítico negocio	95%	96%
16	Auditoria efectuada por la entidad compradora	Pendiente revisar	100%
17	ECA	80%	97%

Orden del día

Comité técnico Secretaría General



2. Resultados canales de atención y proyección marzo_2026

ANÁLISIS GENERAL (Todos los skills)



CANALES LINEA 195

Febrero, 2026														
Canal	Llamadas Entrantes	Llamadas Contestadas	Llamadas Proyectadas	% Desviación	Llamadas Abandonadas	Llamadas Umbral	Abandonadas Umbral	% Nivel de Servicio	% Nivel de atención	% Nivel de abandono	TMO	Segundos en ACW	ASA	Ocupación
Inbound	20.259	19.749	18.586	6,24%	510	19.040	292	93,98 %	97,48 %	2,52 %	0:09:39	10.449	0:00:03	85,43 %
Denuncias	407	362	583	-30,19%	45	339	22	83,29 %	88,94 %	11,06 %	0:10:00	120	0:00:10	33,44 %
Bogotá Te Escucha	1.139	1.103	1.141	-0,18%	36	1.014	19	89,03 %	96,84 %	3,16 %	0:16:39	253	0:00:09	57,37 %
Web Call Back	174	174	180	-3,33%	0	165	0	94,83 %	100,00 %	0,00 %	0:04:08	219	0:00:06	40,29 %
Total	21.979	21.388	24.724	-11,23%	591	20.558	333	90,28 %	95,82 %	4,18 %		2760		54,13 %

****Corte 28 de Febrero 2026****

El canal **Inbound** Representa el grueso de la operación atendiendo el **92% de las llamadas recibidas en total (21.979)**, aporta el mayor cumplimiento con un Nivel de Servicio del 94% y un Nivel de Abandono de solo el 2,52%

Febrero, 2026							
Canal	Llamadas Entrantes	Llamadas Contestadas	Llamadas Abandonadas	% Nivel de atención	% Nivel de abandono	TMO	ASA
Chatico	1.960	1.960	115	100,00%	5,87%	N/A	N/A

****Corte 28 de Febrero 2026****

El canal **Video llamada** presenta un total de 63 citas agendadas de las cuales son **atendidas 22** teniendo en cuenta que 26 agendas corresponden a las pruebas del canal y en las 15 restantes no ingreso el usuario

Febrero, 2026									
Canal	Total Citas Agendadas	Citas de Prueba	Citas de Usuario	Usuarios Atendidos	Usuario no conectado	% Nivel de atención	% Nivel de abandono	TMO	ASA
Video llamada	63	26	37	22	15	100,00%	0,00%	0:05:26	0:00:01

****Corte 28 de Febrero 2026****

SGAM LÍNEA 195



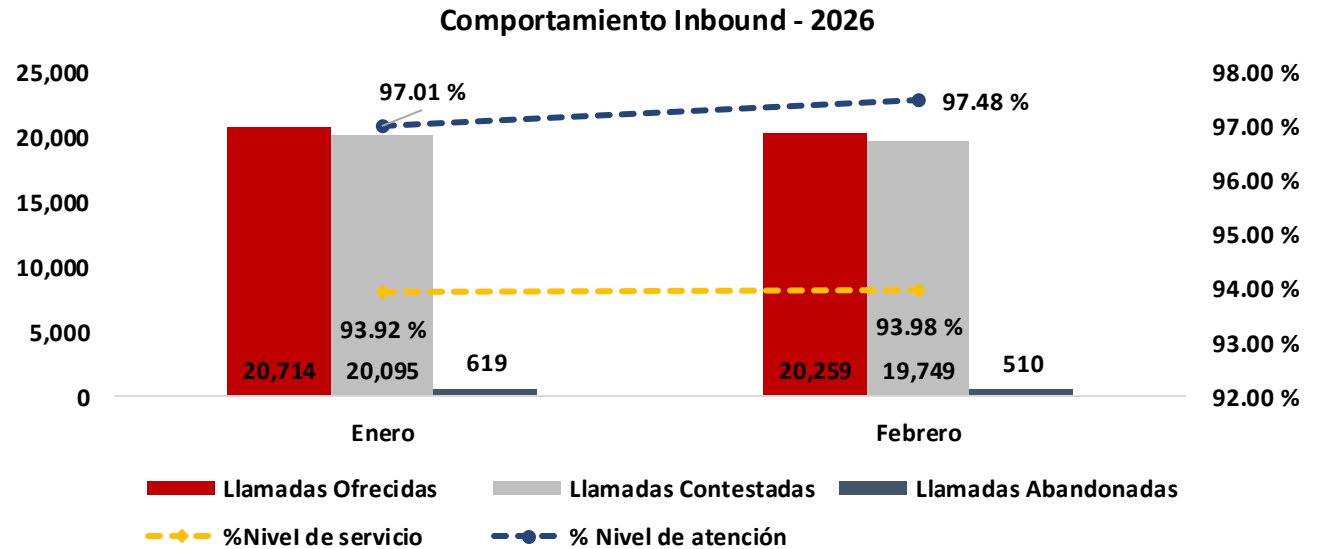
Outsourcing

INDICADORES INBOUND

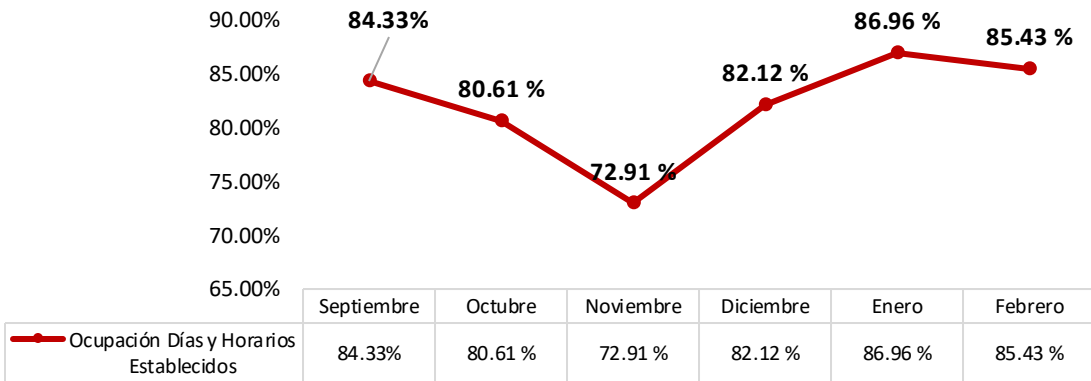
COMPORTAMIENTO AÑO 2026 – HISTÓRICO CCE

****Comportamiento Inbound 2026****

Indicadores	Enero	Febrero
Llamadas Ofrecidas	20.714	20.259
Llamadas Contestadas	20.095	19.749
Llamadas Abandonadas	619	510
Llamadas Umbral	19.454	19.040
Abandonadas Des. Umbral	212	292
% Nivel de servicio	93,92 %	93,98 %
% Nivel de atención	97,01 %	97,48 %
% Nivel de abandono	2,99 %	2,52 %
TMO	0:09:35	0:09:39



Histórico Ocupación Días y Horarios Establecidos

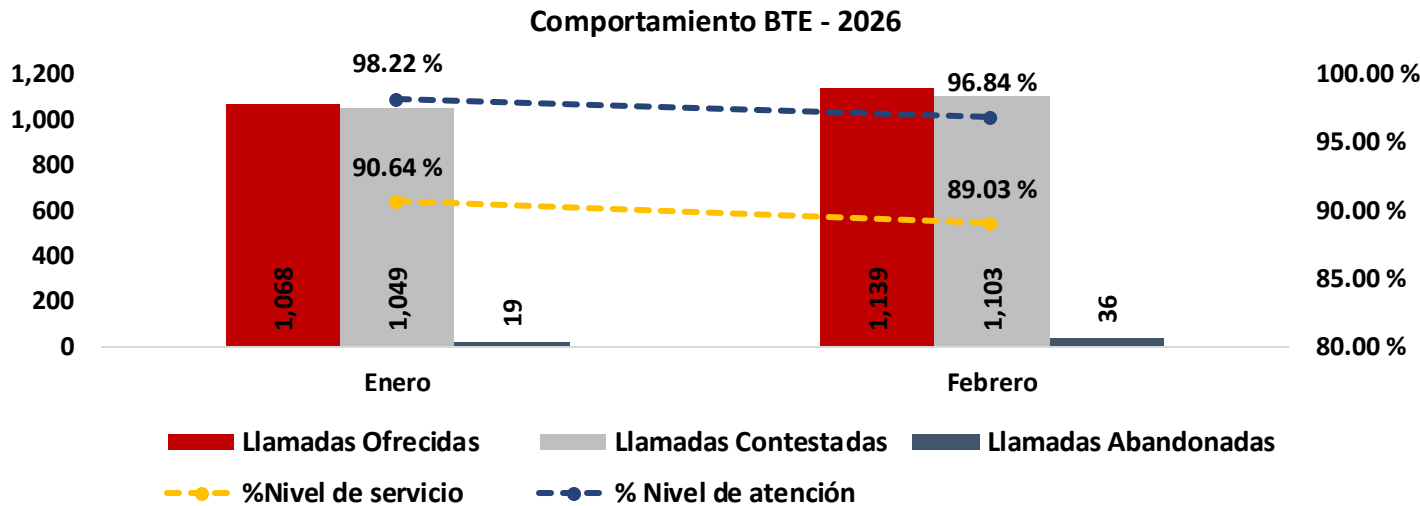


Dentro del año 2026 se han recibido en promedio 20.000 llamadas en cada mes, para mantener los indicadores se genera ajuste en la programación de personal cubriendo las franjas de alto tráfico con mayor cantidad de embajadores y una reducción de personal programado para las franjas de activación del Agent

La ocupación ha presentado una estabilidad en los últimos tres meses con un promedio de cumplimiento del 84,84%

INDICADORES BTE

COMPORTAMIENTO AÑO 2026 – HISTÓRICO CCE



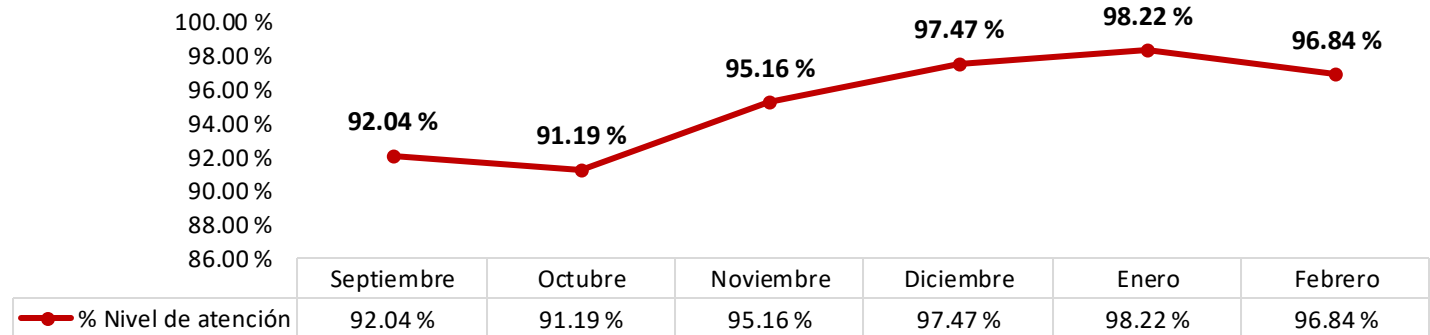
****Comportamiento BTE - 2026****

Indicadores	Enero	Febrero
Llamadas Ofrecidas	1.068	1.139
Llamadas Contestadas	1.049	1.103
Llamadas Abandonadas	19	36
Llamadas Umbral	968	1.014
Abandonadas Des. Umbral	5	19
% Nivel de servicio	90,64 %	89,03 %
% Nivel de atención	98,22 %	96,84 %
% Nivel de abandono	1,78 %	3,16 %
TMO	0:16:47	0:16:39
Segundos en ACW	1292	253
ASA	0:00:11	0:00:09
Ocupacion	55,05 %	57,37 %

Hubo un incremento del **6.6%** en las llamadas ofrecidas en febrero. El equipo respondió bien en volumen

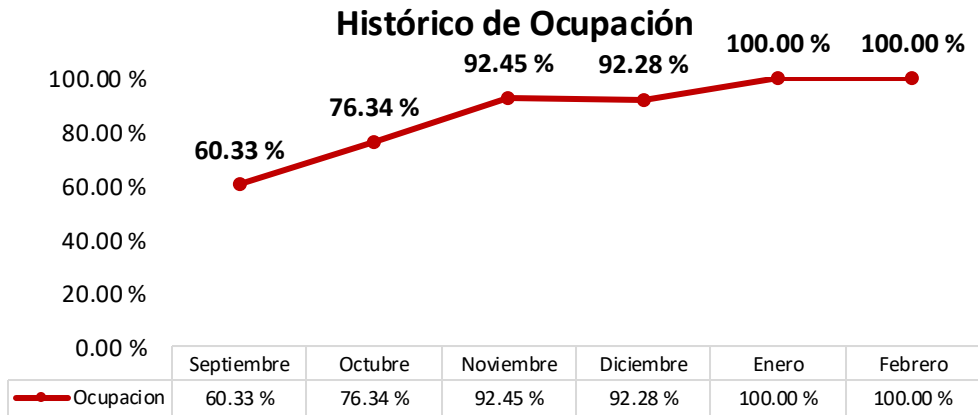
El **ASA (Tiempo promedio de respuesta)** mejoró de 11 a 9 segundos, las llamadas contestadas dentro del umbral subió de 968 a 1.014 llamadas).

% Nivel de atención Bogotá te Escucha



INDICADORES C2C

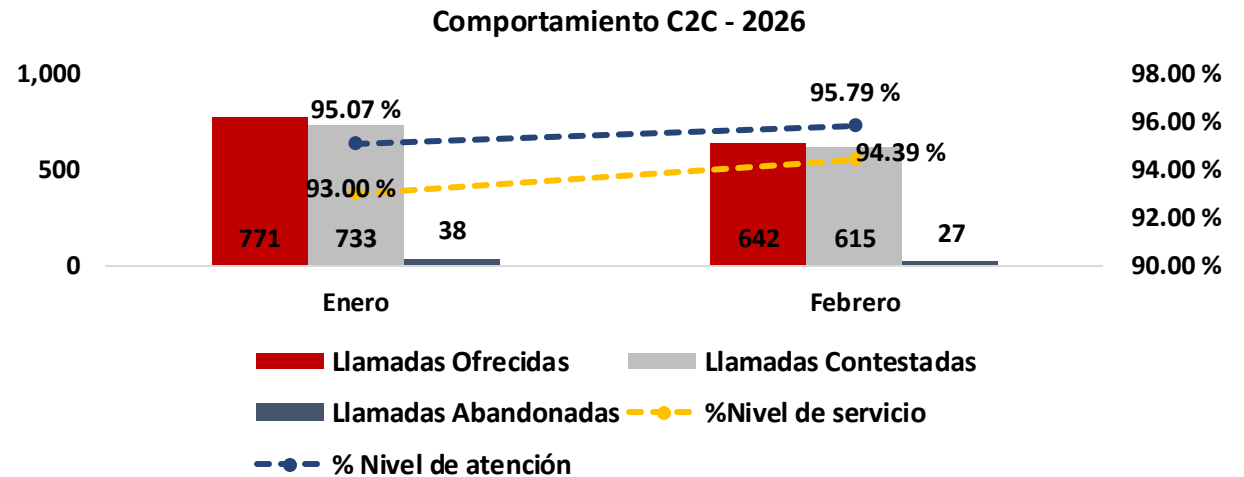
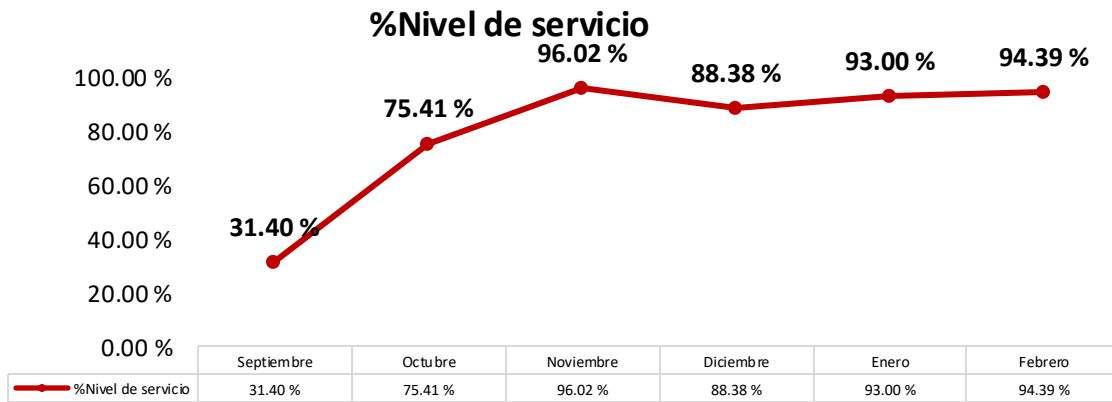
COMPORTAMIENTO AÑO 2026 – HISTÓRICO CCE



- ✓ Menor tasa de abandono y mejor nivel de servicio reflejan un desempeño más sólido en febrero
- ✓ ASA y abandono muestran que los clientes están siendo atendidos con mayor agilidad.
- ✓ Febrero muestra un desempeño más eficiente y con mejor experiencia para el cliente

Comportamiento C2C - 2026

Indicadores	Enero	Febrero
Llamadas Ofrecidas	771	642
Llamadas Contestadas	733	615
Llamadas Abandonadas	38	27
Llamadas Umbral	717	606
Abandonadas Des. Umbral	9	15
%Nivel de servicio	93,00 %	94,39 %
% Nivel de atención	95,07 %	95,79 %
%Nivelde abandono	4,93 %	4,21 %
TMO	0:06:29	0:06:50
Segundos en ACW	454	333
ASA	0:00:02	0:00:01
Ocupación	100,00 %	100,00 %



SGAM LÍNEA 195



Outsourcing

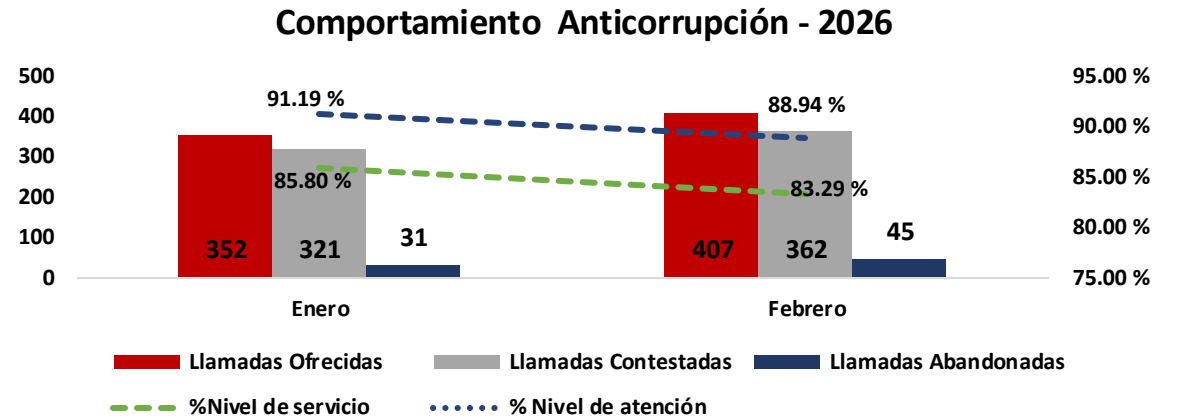
INDICADORES ANTICORRUPCION

COMPORTAMIENTO AÑO 2026 – HISTÓRICO CCE

Indicadores	Enero	Febrero
Llamadas Ofrecidas	352	407
Llamadas Contestadas	321	362
Llamadas Abandonadas	31	45
Llamadas Umbral	302	339
Abandonadas Des. Umbral	20	22
% Nivel de servicio	85,80 %	83,29 %
% Nivel de atención	91,19 %	88,94 %
% Nivel de abandono	8,81 %	11,06 %
TMO	0:14:15	0:10:00
Segundos en ACW	1801	120
ASA	0:00:06	0:00:10
Ocupación	32,76 %	33,44 %

Anticorrupción	
Llamadas Contestadas	362
Entidades	158
Transferidas	100

Se identifica una reducción drástica del **TMO (Tiempo Medio de Operación)**, pasando de **14:15 a 10:00 minutos**. Esto indica que los agentes están siendo mucho más rápidos en resolver o cerrar las gestiones, se evidencia un aumento en las llamadas recibidas (+55 llamadas)



****Comportamiento Anticorrupción - 2026****

Al revisar los motivos de llamada, evidenciamos que el **40,98%** sobre el total general que ingreso por el skill (410 interacciones) corresponde a remisiones por hurtos, extorsiones, pérdida de documentos, ciberdelitos, estafas, entre otros hechos punibles.

TIPOLOGIA	CANTIDAD	% PARTICIPACION
⊕ REMISIÓN	168	40,98%
⊕ TRANSFERENCIA	92	22,44%
⊕ ABANDONO DE LLAMADA	22	5,37%
⊕ PERSONERÍA DE BOGOTÁ	19	4,63%
⊕ SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD - SDS	15	3,66%

TIPOLOGIA	CANTIDAD	% PARTICIPACION
⊖ REMISIÓN	168	40,98%
FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN – COLOMBIA	67	16,34%
POLICÍA METROPOLITANA DE BOGOTÁ	51	12,44%
NO CORRESPONDEN AL DISTRITO	19	4,63%
SUPERINTENDENCIAS	18	4,39%
ENTIDADES PRIVADAS	3	0,73%
MINISTERIOS	3	0,73%
DIRECCIÓN DE TRÁNSITO Y TRANSPORTES DE L/	3	0,73%
EPS PRIVADAS	2	0,49%
CURADURIAS URBANAS	1	0,24%
INSTITUTO NACIONAL DE VÍAS - INVÍAS	1	0,24%

INDICADORES WCB

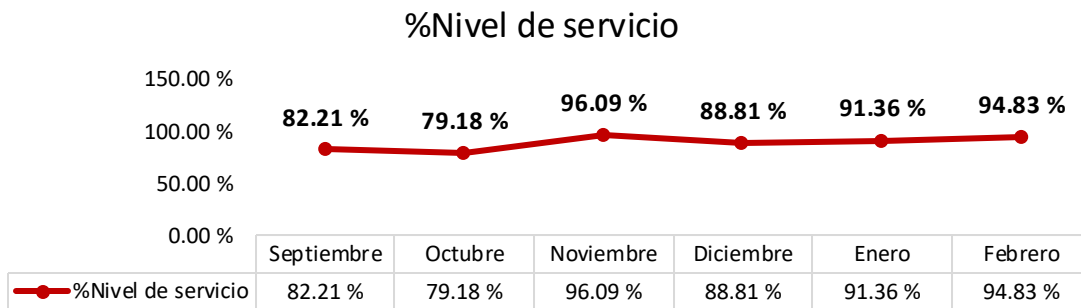
COMPORTAMIENTO AÑO 2026 – HISTÓRICO CCE

Web Call Back (WCB)						
Indicadores	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero
Llamadas Ofrecidas	399	293	230	295	220	174
Llamadas Contestadas	399	293	230	295	220	174
Llamadas Abandonadas	0	0	0	0	0	0
Llamadas Umbral	328	232	221	262	201	165
Abandonadas Des. Umbral	0	0	0	0	0	0
% Nivel de servicio	82,21 %	79,18 %	96,09 %	88,81 %	91,36 %	94,83 %
% Nivel de atención	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
Nivel de abandono	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
TMO	0:07:56	0:08:06	0:06:42	0:06:13	0:05:51	0:04:08
segundos en ACW	89	43	366	223	87	219
ASA	0:01:13	0:00:51	0:00:04	0:00:11	0:00:09	0:00:06
Ocupacion	26,76 %	21,38 %	26,06 %	54,18 %	42,96 %	40,29 %

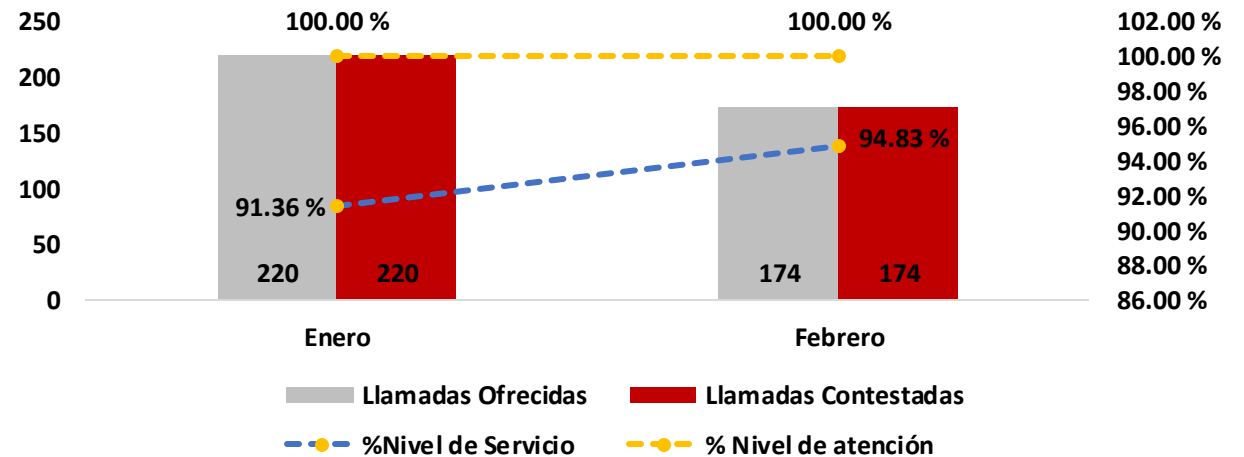
Comportamiento WCB - 2026

Indicadores	Enero	Febrero
Llamadas Ofrecidas	220	174
Llamadas Contestadas	220	174
Llamadas Abandonadas	0	0
% Nivel de Servicio	91,36 %	94,83 %
% Nivel de atención	100,00 %	100,00 %

✓ **Nivel de Servicio (94.83%):** En febrero, casi la totalidad de las llamadas se atendieron dentro del tiempo objetivo (Umbral), mejorando considerablemente frente a los meses anteriores



Comportamiento Web Call Back (WCB) - 2026



SGAM LÍNEA 195



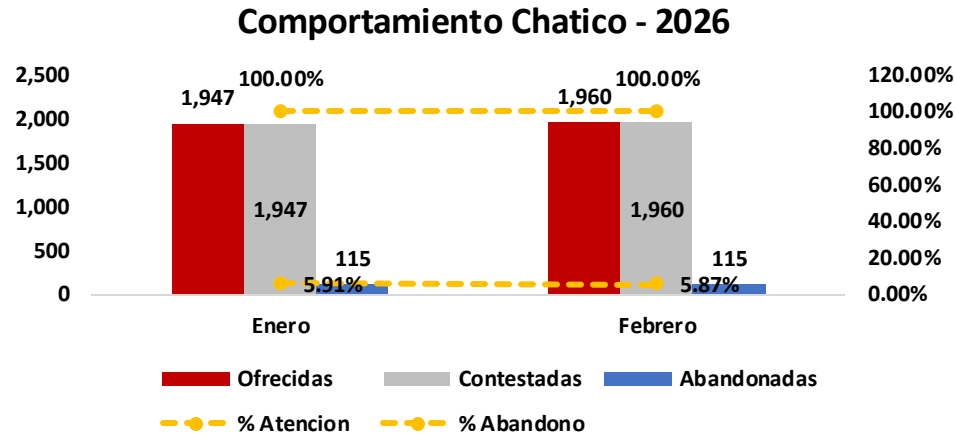
Outsourcing

INDICADORES CHATICO

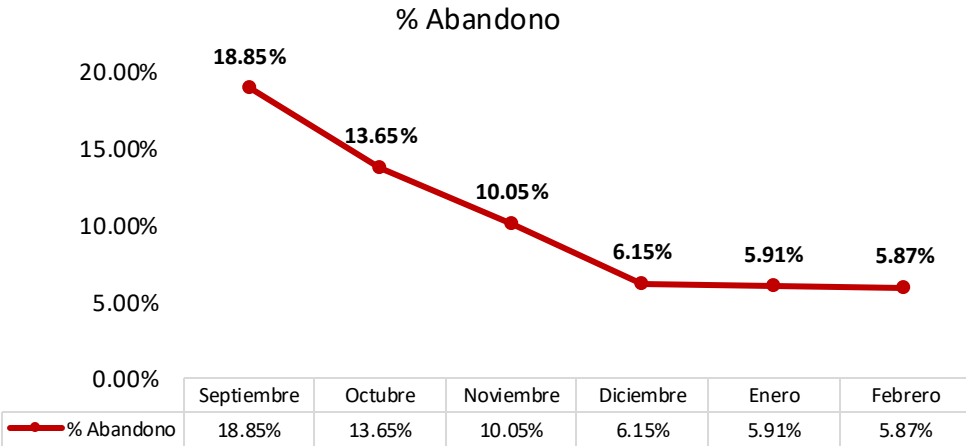
COMPORTAMIENTO AÑO 2026 – HISTÓRICO CCE

****Comportamiento Chatico - 2026**

Indicador	Enero	Febrero
Ofrecidas	1.947	1.960
Contestadas	1.947	1.960
Abandonadas	115	115
% Atencion	100,00%	100,00%
% Abandono	5,91%	5,87%



- **Nivel de abandono:** presenta una **disminución significativa mes a mes**, incluso en los últimos tres meses que se ha presentado aumento en las interacciones con respecto al mes de Noviembre
- **El nivel de atención,** presenta una **variación significativa mayor al 14%** pasando de un 86% en Octubre para lograr un cumplimiento del 100%, el cual se mantiene en los últimos 4 meses
- **Para el mes de febrero se reduce a 6 embajadores en el canal y se mantienen los resultados.**



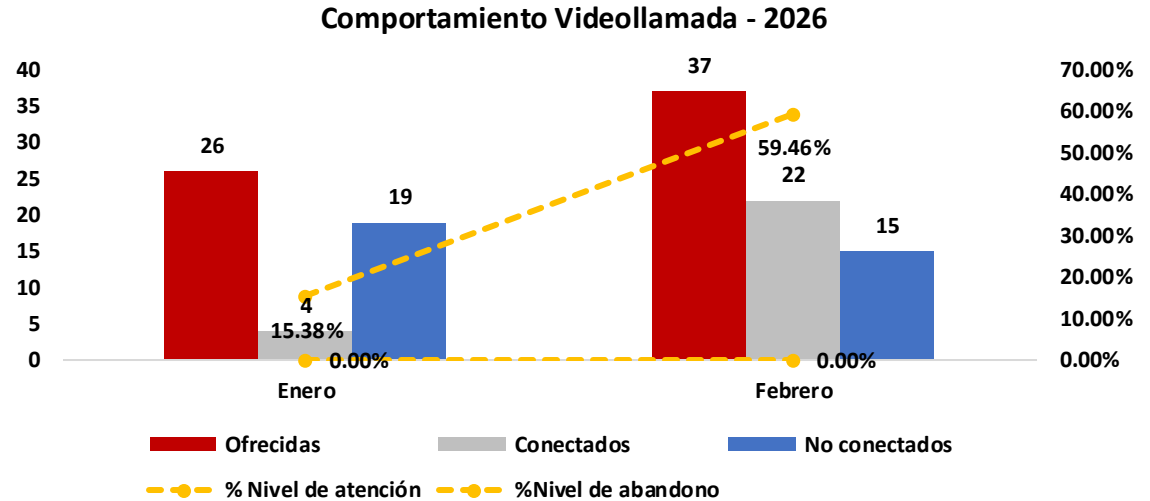
CHATICO						
Indicador	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero
Ofrecidas	2.843	2.505	1.482	1.788	1.947	1.960
Contestadas	2.307	2.163	1.482	1.788	1.947	1.960
Abandonadas	536	342	149	110	115	115
% Atencion	81,15%	86,35%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
% Abandono	18,85%	13,65%	10,05%	6,15%	5,91%	5,87%

INDICADORES VIDEO LLAMADA

COMPORTAMIENTO AÑO 2026 – HISTÓRICO CCE

Videollamada		
Indicadores	Enero	Febrero
Ofrecidas	26	37
Conectados	4	22
No conectados	19	15
% Nivel de atención	15,38%	59,46%
% Nivel de abandono	0,00%	0,00%

****Comportamiento video llamada - 2026****



- **Crecimiento Exponencial:** Se evidencia un crecimiento de video Llamadas para el año 2026, se identifica que para el mes de Enero se Crea la opción en la pagina principal Resuelve tus dudas – iniciar video llamada

**USUARIO CON DISCAPACIDAD
COGNITIVA FEB: 5%, ES DECIR 2
USUARIOS DE LAS 37 AGENDAS**

Videollamada						
Indicadores	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero
Ofrecidas	16	26	5	9	26	37
Conectados	15	21	5	9	4	22
No conectados	1	5	0	0	19	15
% Nivel de atención	93,75 %	80,77%	100,00%	100,00%	15,38%	59,46%
% Nivel de abandono	6,25 %	19,23%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

PROYECCIÓN TRAFICO MARZO_2026



Inbound

PROYECCIÓN INBOUND MARZO 2026	
PROYECCIÓN DE TRÁFICO	
TOTAL TRÁFICO MENSUAL	18.131
LLAMADAS A CONTESTAR MENSUAL	17.266
DCP ESTIMADO	580

WCB

PROYECCIÓN INBOUND MARZO 2026	
PROYECCIÓN DE TRÁFICO	
TOTAL TRÁFICO MENSUAL	183
LLAMADAS A CONTESTAR MENSUAL	183
DCP ESTIMADO	360

BTE

PROYECCIÓN INBOUND MARZO 2026	
PROYECCIÓN DE TRÁFICO	
TOTAL TRÁFICO MENSUAL	1.232
LLAMADAS A CONTESTAR MENSUAL	1.130
DCP ESTIMADO	1.010

Denuncias y Anticorrupción

PROYECCIÓN INBOUND MARZO 2026	
PROYECCIÓN DE TRÁFICO	
TOTAL TRÁFICO MENSUAL	277
LLAMADAS A CONTESTAR MENSUAL	277
DCP ESTIMADO	600

Se presenta el tráfico de llamadas proyectadas, se tiene en cuenta el promedio de llamadas de los últimos 3 meses y la reducción en el tráfico de febrero 2025 vs enero del mismo año.

Adicional se realizan pronósticos semanales para ir monitoreando el comportamiento durante el mes.

Orden del día

Comité técnico Secretaría General



3. Gestión Campañas

GESTIÓN SMS: (INFOBIP – MAILING No se gestionó)

Número de campañas: 2

Efectividad promedio

envió: 100%



****Corte 28 de Febrero****

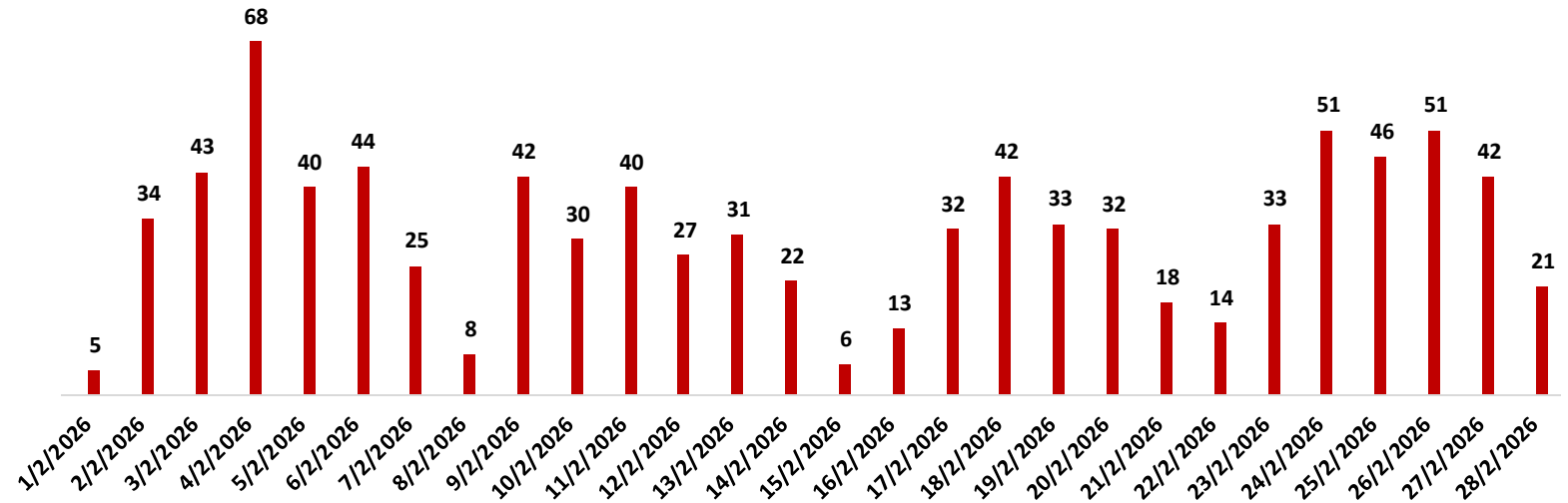
SMS		
Fecha	Campañas	Cantidad
11/02/2026	11022026_Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación_Solicitud SMS campaña feria vivienda víctimas_SMS	139.235
24/02/2026	24022026_Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación_Solicitud SMS campaña inscripción de emprendimientos de la población víctima para las actividades de Hecho en Bogotá_SMS	2.114
Total		141.349

Se remite SMS: ¡Inscripciones abiertas! Si eres víctima del conflicto armado y buscas orientación para acceder a vivienda, participa en la Feria De Vivienda, Inscríbete hoy 11 de febrero, Aplican TyC <https://suav.habitatbogota.gov.co/forms/FeriaDeViviendaVictimas2026>

Fecha de envío: 24 de febrero

Objetivo: Realizar la inscripción de emprendimientos de la población víctima para las actividades de Hecho en Bogotá, acompañadas por la SDDE.

Comportamiento Diario Chatico



Orden del día

Comité técnico Secretaría General



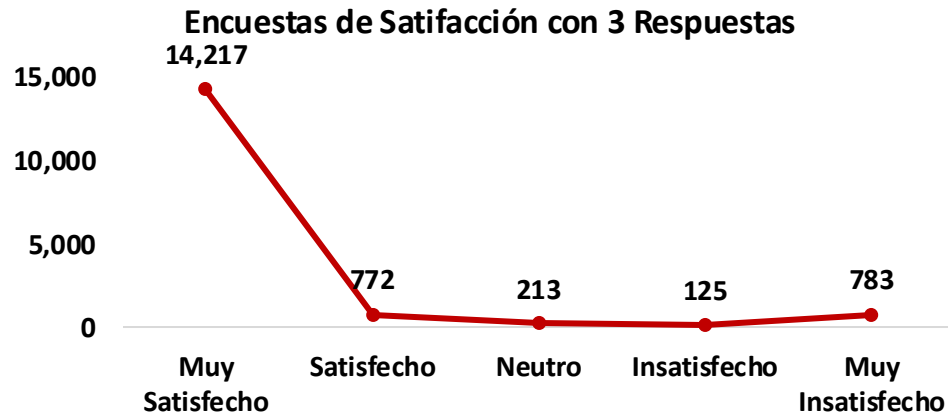
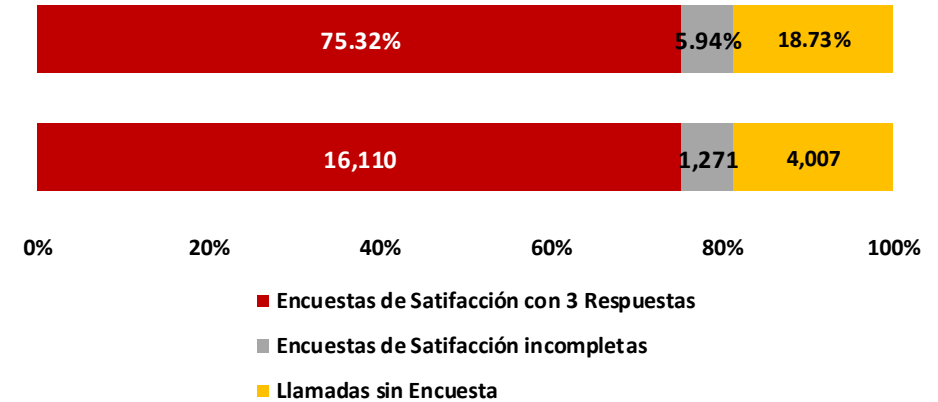
4. Resultado encuesta de satisfacción

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

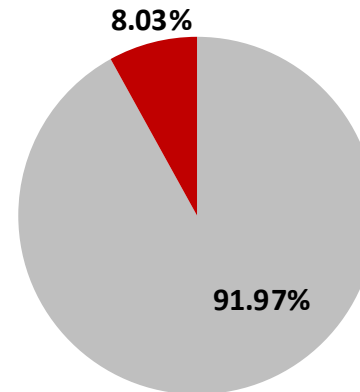
Encuestas de Satisfacción con 3 Respuestas		
Respuesta	Cantidad	%
Muy Satisfecho	14.217	88,25%
Satisfecho	772	4,79%
Neutro	213	1,32%
Insatisfecho	125	0,78%
Muy Insatisfecho	783	4,86%
Total general	16.110	100%

Llamadas Contestadas corte 28 Feb		
	Cantidad	%
Encuestas de Satisfacción con 3 Respuestas	16.110	75,32%
Encuestas de Satisfacción incompletas	1.271	5,94%
Llamadas sin Encuesta	4.007	18,73%
Llamadas Contestadas Febrero	21.388	100,00%

Llamadas Contestadas vs Encuestas de Satisfacción



Nota Global Encuestas de Satisfacción



Total Encuestas de Satisfacción		
Respuesta	Cantidad	%
Muy Satisfecho	15.127	87,03%
Satisfecho	859	4,94%
Neutro	240	1,38%
Insatisfecho	154	0,89%
Muy Insatisfecho	1.001	5,76%
Total general	17.381	100%

Total encuestas completas e incompletas

Orden del día

Comité técnico Secretaría General

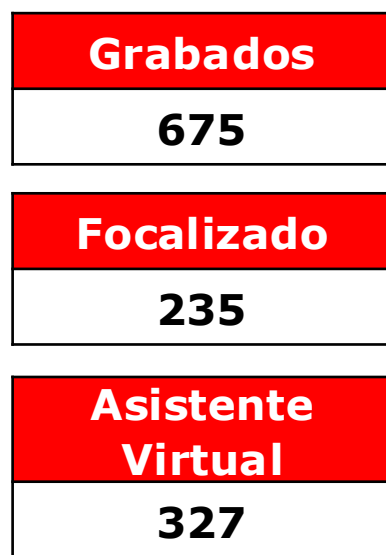


5. Formación y Calidad

INDICADORES CALIDAD

En febrero se efectuaron 675 monitoreos en modalidad grabados. Se detectaron 47 interacciones con errores críticos, de los cuales 19 fueron atribuibles al usuario final y 32 al negocio. Con base en ello, se obtuvo un ANS de 97,2% en usuario final y 95.3% en negocio, frente a una meta del 95%. Los resultados reflejan una variabilidad en positivo al cumplimiento general de las oportunidades de mejora las cuales permiten un enfoque y cumplimiento del indicador.

Gráfico 1 ANS Calidad



ÍTEMS CON OPORTUNIDADES DE MEJORA EC.



Gráfico 2 Ítems afectados

PARTICIPACIÓN AFECTACIONES CRÍTICAS		
ÍTEM AFECTADO	CANTIDAD	% ÍTEM AFECTADO
VALIDACION Y REGISTRO DE DATOS	15	26.79%
ASESORÍA Y ENTREGA DE INFORMACIÓN	11	19.64%
CARACTERIZACIÓN	10	17.86%
PREGUNTAS FILTRO	9	16.07%
TIPIFICACIÓN DE LA GESTIÓN	8	14.29%
REGISTRO Y USO PLATAFORMA BTE	2	3,57%
ESCRITURA PETICION	1	1,79%
TOTAL	56	100.00%

El comportamiento de las afectaciones se concentran en aspectos relacionados con la gestión y aplicación de protocolos.

Validación y registro de datos: falta de confirmación y escritura de datos básicos proporcionada por el usuario.

Asesoría y Entrega de la Información: omisión de información relevante, incompleta o incorrecta de acuerdo con la información publicada en el Portal Bogotá o páginas de las entidades.

Caracterización y Tipificación de la Gestión : no se registra correctamente formulario poblacional, no se registra el trámite y entidad gestionada.

Preguntas filtro: no realizan pregunta si la consulta es para la ciudad de Bogotá, no indagan información importante para comprender y realizar búsqueda de la información.

Registro y de la uso plataforma Bte y Escritura de petición: registros incompletos o imprecisos, redacciones incoherentes sin normas de redacción, ortografía y puntuación, lo que lleva a que se no se entiendan las solicitudes requeridas por el usuario.

TOP DE AGENTES CON MAYOR AFECTACIÓN DE ERROR CRÍTICO.



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

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

TOP DE AGENTES CON AFECTACIONES CRITICAS	
AGENTE	CANTIDAD
NICOLLE DAYANA FRANCO	5
JOHANA RAMIREZ VELASQUEZ	5
JHON STIVEN ZAMORA MARTINEZ	4
GLORIA ELIZABETH BONITTA TOVAR	3
CRISTIAN DANIEL SANABRIA FONSECA	3
JULIANA NIÑO GUERRERO	3
JUAN JOSE SUNIAGA	3
TOTAL	26

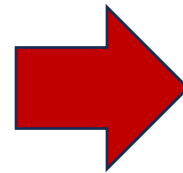
PROYECCIÓN CALIDAD MARZO_2026



Cantidad proyectada por segmento

CANALES Y PROCESOS	MUESTRAS APROXIMADAS	% PARTICIPACIÓN	SOPORTES AUDITORIA
Inbound / Web call back	245	27%	Llamadas
Chatico	100	11%	Chat
BTE	50	6%	Llamadas
Video llamada	5	1%	Videollamada
MIX Speech - FINE / Validación, Registro y Tipificación	500	56%	Interacción escrita
Total	900	100%	

PRECISIÓN	ÍTEM
NO CRÍTICO	Registro de las observaciones
CRITICO DE NEGOCIO	Validación y registro de datos
CRITICO DE NEGOCIO	Tipificación de la Gestión
CRITICO DE USUARIO FINAL	Georreferenciación de la consulta
CRITICO DE USUARIO FINAL	Identificación de la consulta



Matriz de valoración MIX Speech

PRECISIÓN	ÍTEM	DICCIONARIO
NO CRÍTICO	Registro de las observaciones	<p>Se realiza afectación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si el registro del motivo de la comunicación en el campo "Observaciones" del tipificador presenta más de 3 errores o fallas de escritura (ortografía, puntuación, redacción, entre otros). • El motivo de la comunicación debe ser coherente y acorde al escenario presentado en la llamada. • Registra en el campo OBSERVACIONES del tipificador tanto en asunto como en respuesta una información que no corresponde a lo tratado en la comunicación. • Es obligatorio relacionar los enlaces o URL de donde se suministra la información (Portal Bogotá, páginas oficiales de las entidades, o herramientas oficiales de la Línea 195, Creemos)
CRITICO DE NEGOCIO	Validación y registro de datos	<p>Se realiza afectación en los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si el Usuario no se encuentra registrado en el sistema y el agente NO solicita y registra de forma correcta y completa los datos básicos. • Si el Usuario se encuentra registrado, se evidencia datos errados, faltantes o incompletos, y el agente NO completa, corrige y/o actualiza los datos básicos. • Si el Usuario se encuentra registrado en el sistema y se evidencia que su última comunicación fue en un lapso mayor a 30 días, y el agente NO confirma y/o actualiza todos los datos básicos. • No confirma los datos del Usuario que ya se encuentra registrado. • Presenta errores en la escritura del nombre del Usuario por no validar en ADRES o Antecedentes de Policía o decide anotar únicamente un nombre y un apellido cuando el Usuario se ha identificado con el nombre completo. • Cambia algún dato suministrado por el Usuario (correo electrónico, teléfono, entre otros) o altera la información del Usuario que ya viene registrada correctamente en el tipificador.
CRITICO DE NEGOCIO	Tipificación de la Gestión	<p>Este ítem evalúa que el agente garantice la veracidad de la información del Usuario que queda registrada en el tipificador según los parámetros de Habeas Data.</p> <p>Se afecta cuando el Agente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No registra al Usuario en el tipificador. • No tipifica correctamente la entidad. • No tipifica correctamente el trámite o servicio de acuerdo con el requerimiento del Usuario. • Tipifica como "Otros programas y campañas", sin revisar y validar el portafolio de la entidad. (Se debe argumentar el trámite o servicio que se aproxime más a la consulta ciudadana, dejando la correspondiente anotación en el campo OBSERVACIONES) • No registra las diferentes consultas que pueda solicitar el Usuario en la misma comunicación. • No selecciona el trámite que más se aproxima a la consulta ciudadana porque no está en el Portal Bogotá o no anota el texto explicativo en el campo OBSERVACIONES.
CRITICO DE USUARIO FINAL	Georreferenciación de la consulta	<p>Este ítem evalúa que el asesor realice las preguntas filtro necesarias con el fin de identificar la necesidad o solicitud del Usuario de forma rápida y correcta.</p> <p>Se afecta cuando el Agente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No valida, si la consulta es para la ciudad de Bogotá. No es necesario realizar la pregunta (si la consulta es para la ciudad de Bogotá) si en el contexto de la consulta, el Usuario indica explícitamente, una localidad, alguna plataforma del distrito capital, o indica el nombre exacto de una entidad del distrito.
CRITICO DE USUARIO FINAL	Identificación de la consulta	<p>Este ítem evalúa la capacidad del asesor para identificar de manera precisa la consulta o necesidad principal del usuario, realizando pregunta de indagación cuando sean necesarias para obtener claridad y brindar una gestión adecuada.</p>



SGAM LÍNEA 195



Outsourcing

ACTIVIDADES FORMACIÓN 1 AL 28 FEBRERO



CAPACITACIONES

Se realizaron siete sesiones de capacitación, en donde se incluyen entidades como la Secretaría de Movilidad, Inspecciones de Policía, UGPP, Ministerio de la Igualdad, Intégrate, Ecopuntos UAESP.

7

2:43

HORAS POR AGENTE

Tiempo formativo por agente.

AGENTES

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

63

14:15

HORAS TIEMPO TOTAL

El tiempo total de las capacitaciones realizadas desde el 1 al 31 de enero.

EVALUACIÓN 1



PREGUNTAS DE LA EVALUACIÓN MENSUAL PENALIZADAS

El jueves 26 de febrero se comunica un usuario indicando que quiere desechar un juego de sala que ya no está usando. Vive en la localidad de Antonio Nariño. ¿Qué información le podemos brindar?

- a. Se puede acercar al Ecopunto ubicado en Calle 4 Sur # 15 – 12 Parque San Antonio de Padua, de 8:00 am a 12:00 m
- b. Que se acerque al Ecopunto ubicado en Calle 8 sur con carrera 11a - Parque Central Ciudad Berna, de 1:00 pm a 5:00 pm
- c. Se debe acercar al Ecopunto ubicado en Calle 8 sur con carrera 11a - Parque Central Ciudad Berna, de 8:00 am a 12:00 m
- d. Se puede acercar al Ecopunto ubicado en Calle 4 Sur # 15 – 12 Parque San Antonio de Padua, de 1:00 pm a 5:00 pm

La respuesta correcta es: Se puede acercar al Ecopunto ubicado en Calle 4 Sur # 15 – 12 Parque San Antonio de Padua, de 8:00 am a 12:00 m.

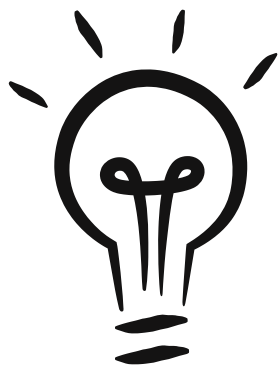
EVALUACIÓN 2

Un establecimiento comercial recibió comparendo con medida de suspensión temporal de la actividad económica. El propietario no presentó apelación.

¿Quién debe conocer el caso?

- a. Policía Nacional.
- b. Alcaldía Local únicamente.
- c. Inspección de Atención a la Ciudadanía (AC).
- d. Superintendencia de Industria y Comercio.

La respuesta correcta es: Inspección de Atención a la Ciudadanía (AC).



PREGUNTAS DE LA EVALUACIÓN MENSUAL PENALIZADAS

Acciones de mejora

1. *Lunes de quiz para confirmar consulta de base eco puntos actualizada.*
2. *Llamadas de cliente incognito para confirmar manejo adecuado de información.*

LISTADO DE AGENTES QUE **NO** APROBARÓN LA EVALUACIÓN MENSUAL

CEDULA	NOMBRE	EVALUACIÓN MENSUAL	EVALUACIÓN PRESENTAL
1019120883	JUANA VALENTINA SARMIENTO GIL	80	2
1000381571	JULIANA NIÑO GUERRERO	84	1
52289175	GLORIA ELIZABETH BONILLA TOVAR	87	2



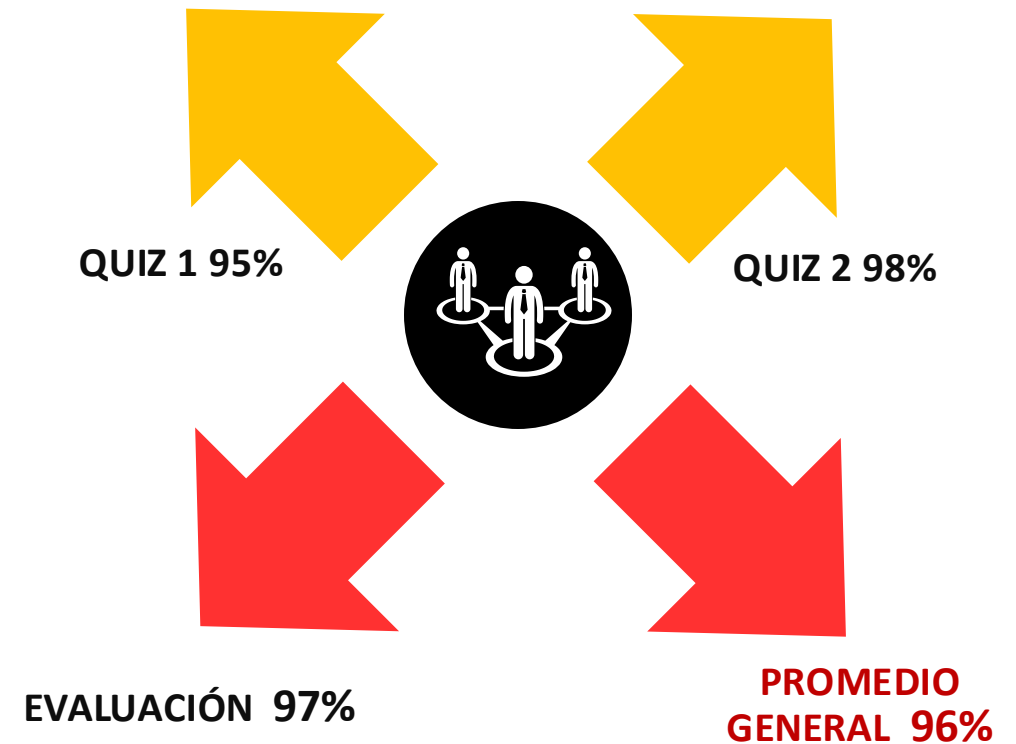
Se realizara refuerzo de los temas específicos identificados en las evaluaciones, con el fin de recuperar el porcentaje de excelencia (100%) y continuar fortaleciendo la calidad del servicio.

NOTAS FORMACIÓN

El análisis comparativo entre enero y febrero de 2026 Aunque en febrero disminuyó el porcentaje de calificaciones en 100%, no se evidencia un aumento significativo en el cuartil más bajo. Por el contrario, los resultados muestran un desplazamiento hacia los rangos intermedios (95%–99% y 90%–94%), lo que indica que el desempeño general se mantiene en niveles altos.

ENERO DE 2026			
CUARTILES	NOTA	TOTAL PERSONAS	%
1	100%	63	81%
2	95% a 99%	3	4%
3	90% a 94%	7	9%
4	Menor a 90%	4	6%
TOTAL		78	100%

FEBRERO DE 2026			
CUARTILES	NOTA	TOTAL PERSONAS	%
1	100%	48	66%
2	95% a 99%	9	13%
3	90% a 94%	13	18%
4	Menor a 90%	3	5%
TOTAL		73	100%



PLANES DE ACCIÓN REALIZADOS POR PARTE DE FORMACIÓN

Durante el mes se implementaron diversos planes de acción orientados a mitigar las oportunidades de mejora identificadas por el área de calidad. Estas acciones se desarrollan de manera articulada entre las diferentes áreas, con el propósito de fortalecer los procesos y optimizar la atención brindada.



En este contexto, se refuerzan temas clave como el adecuado registro de la información, la correcta caracterización de los casos y la apropiada tipificación, entre otros aspectos fundamentales para la gestión.

Asimismo, las actividades han sido diseñadas con un enfoque lúdico y participativo, lo que permite afianzar los conocimientos, promover el aprendizaje práctico y facilitar la apropiación de los lineamientos por parte del equipo.



ALERTAS FORMACIÓN

Con el propósito de asegurar que la operación cuente con información actualizada de manera oportuna, se efectúan comunicaciones permanentes sobre los cambios en lineamientos de las distintas entidades. Estas novedades se difunden a través de correo electrónico y Microsoft Teams, y se complementan con la estrategia de voz a voz, permitiendo que los agentes dispongan de información vigente para brindar una atención clara y adecuada al ciudadano.

¿NECESITAS ACCEDER A UN TRÁMITE O SERVICIO?

¡AHORRA TIEMPO Y DINERO!

Recibe orientación en un solo lugar sobre:

Educación | Empleo | Salud | Justicia
Cuidado y bienestar | Niñez y juventudes
Protección animal

Además → Apoyo y orientación a migrantes
→ Conexión social (Internet fijo gratuito)

FERIA del SERVICIO
CIUDAD BOLÍVAR
Espacio Alcalde Social-Ciudad Bolívar

Viernes 13 de febrero

Parque Santo Domingo
Carrera 77C No. 69A - 05 Sur
8:00 a.m a 4:00 p.m.

¡Te esperamos!

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

FLASH INFORMATIVO

EL AGENTE IA YA NO REALIZARÁ LA CARACTERIZACIÓN

EN CONSECUENCIA, CUANDO UNA INTERACCIÓN SEA RECIBIDA POR DESBORDE, SE DEBERÁ EFECTUAR DE MANERA OBLIGATORIA LA CARACTERIZACIÓN CORRESPONDIENTE, GARANTIZANDO QUE LA INFORMACIÓN QUEDE COMPLETA, CORRECTA Y ACTUALIZADA, CONFORME A LOS LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS PARA LA OPERACIÓN.

AVISO FLASH

RECUERDE EL USO DE LA BASE DE CONSULTAS OBLIGATORIO

SCREENSHOT: Bienvenido Grupo nuevo Secretaría General / POWER BI BASE DE ENTIDADES DE CONSULTA



¡ATENCIÓN!

Atención beneficiarios de transferencias monetarias!

SuRed y SuperGiros son los nuevos operadores para la entrega de recursos.

¡Querido asesor!

La entidad se encuentra en proceso de definir cronograma de pagos para informar a los beneficiarios cuando pueden empezar a cobrar y que billeteras digitales utilizarán.

AYUDA A DANIFICADOS EN CÓRDOBA

Si el usuario quiere ayudar con dinero, podemos brindar la siguiente información:
Banco Davivienda, cuenta corriente:
No. 05045500999504
Sociedad nacional de la Cruz Roja Colombiana
NIT: 89999623-3

Si el usuario quiere donar alimentos o kits de aseo, se puede acceder a la siguiente dirección:
Sede Administrativa:
Cra 24 #73-38
NOTA: No se acepta ropa usada.

Esto lo vamos a replicar así:
Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá - Información y orientación de trámites y servicios de la Red CADE.

Para más información, por favor acceda [aquí](#).



Orden del día

Comité técnico Secretaría General



6. Avances desarrollo agente virtual e integraciones

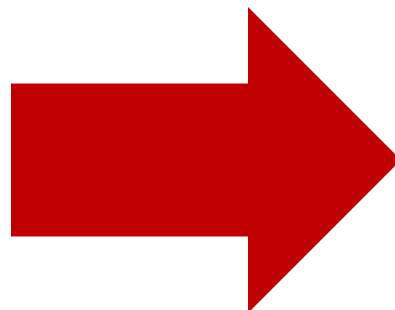
AVANCE AGENTE VIRTUAL FEBRERO_2026



AVANCE INTEGRACIONES FEBRERO_2026

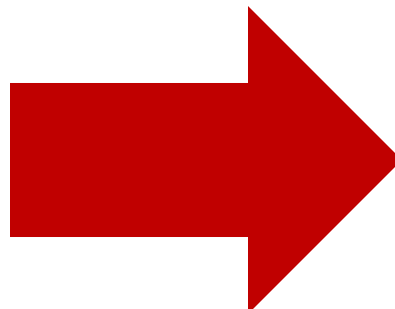


Infraestructura



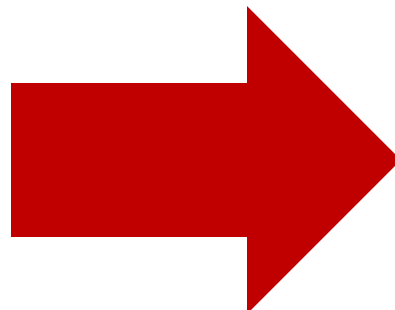
Visitas por parte de Outsourcing para solucionar las novedades reportadas en los módulos
Visitas de la alcaldía a los puntos para verificación de funcionalidad.

Software



Revisión y actualización de las opciones dispuestas en el software habilitado en los módulos.
Creación y actualización del diseño del SAT para la generación de los turnos.

Temas formativos y operativos



Socialización al equipo de minería de la funcionalidad para la generación y actualización de los reportes de las interacciones
Designación y formación de un equipo de agentes que estarán orientando el funcionamiento de los módulos en los puntos.

Sesiones semanales de seguimiento para monitoreo de avances.

Orden del día

Comité técnico Secretaría General



6. Factura y presupuesto_2026

Factura febrero y presupuesto _2026

Año	PROYECCIÓN PROPUESTA 2	AVANCE EJECUCIÓN
Presupuesto Secretaría General CDP	\$ 7.906.080.023	\$ 7.906.080.023
Presupuesto de la Orden de compra 150886	\$ 7.882.261.595	\$ 7.867.060.779
variación Inicial	\$ 23.818.428	\$ 39.019.244

Se relaciona proyección presupuesto con reducción aprobada Vs presupuesto con ejecución real de factura

PROYECCIÓN REDUCCIÓN AGENTES 2026			
Mes	Proyección antes de IVA_2026 OS	Proyección con IVA_2026 OS	Avance con ejecución
Enero_2026	\$ 689.792.719,50	\$ 820.853.336,21	\$ 793.320.149,13
Febrero_2026	\$ 642.911.757,30	\$ 765.064.991,19	\$ 749.864.175,64
Marzo_2026	\$ 676.445.809,68	\$ 804.970.513,52	\$ 804.970.513,52
Abril_2026	\$ 581.436.301,00	\$ 691.909.198,19	\$ 691.909.198,19
Mayo_2026	\$ 588.771.801,00	\$ 700.638.443,19	\$ 700.638.443,19
Junio_2026	\$ 507.922.358,64	\$ 604.427.606,78	\$ 604.427.606,78
Julio_2026	\$ 509.307.001,00	\$ 606.075.331,19	\$ 606.075.331,19
Agosto_2026	\$ 501.971.501,00	\$ 597.346.086,19	\$ 597.346.086,19
Septiembre_2026	\$ 491.040.454,00	\$ 584.338.140,26	\$ 584.338.140,26
Octubre_2026	\$ 483.704.954,00	\$ 575.608.895,26	\$ 575.608.895,26
Noviembre_2026	\$ 491.040.454,00	\$ 584.338.140,26	\$ 584.338.140,26
Diciembre_2026	\$ 482.541.260,00	\$ 574.224.099,40	\$ 574.224.099,40
Total 2026	\$ 6.646.886.371,12	\$ 7.882.261.594,55	\$ 7.867.060.779,00

Outsourcing

Solución al Primer Contacto®

Gracias



DipDig



PRESS TWO
FOR SPANISH

Clase de Acta		Comité mensual	Acta No.	08
Fecha:	11/03/2026	Área o Proceso:	Comité de supervisión febrero 2026	
Lugar:	Teams	Hora Inicio:	02:00 P.M.	
		Hora Final:	03:30 P.M.	
CONVOCADOS				
Nombre		Cargo		Asistencia
1	Enrique Cusba García	Director Secretaría General		SI
2	Gloria Patricia Velasco Salcedo	Secretaría General		SI
3	Yesica Paola Castro	Secretaría General		SI
4	Uldy Cuadros	Directora de cuentas		SI
5	Luz Yaneth Santana	Coordinación Nacional		SI

DESARROLLO REUNIÓN

Presentación de resultados 01 al 28 de febrero 2026

Se inicia socializando el orden del día relacionando los temas a tratar en la sesión, cuyo objetivo es presentar los resultados de operación y ANS de febrero 2026 y presupuesto proyectado para la vigencia_2026. Para los efectos se describe el orden del día, el cual es aprobado para iniciar.

Orden del día

Comité técnico Secretaría General



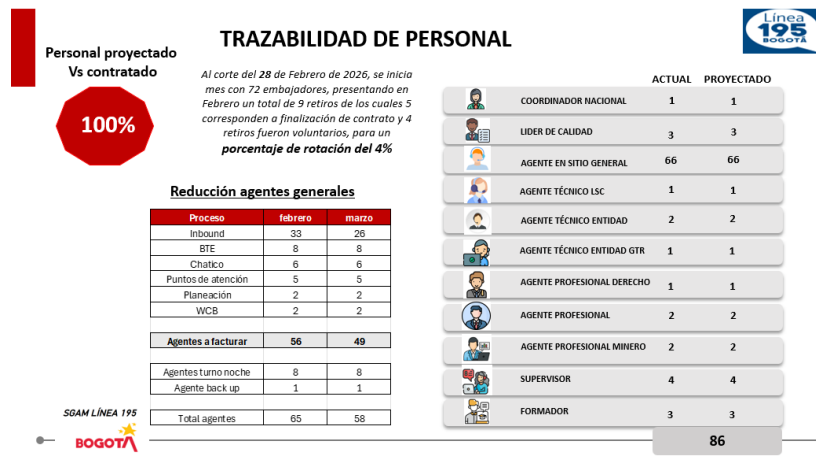
1. Estado de contratación de personal y ANS
2. Resultados canales de atención y proyección
3. Gestión Campañas
4. Resultados encuestas de satisfacción
5. Formación y Calidad
6. Avances desarrollo agente virtual e integraciones
7. Factura y presupuesto_2026

1. Resultado de indicadores febrero 2026

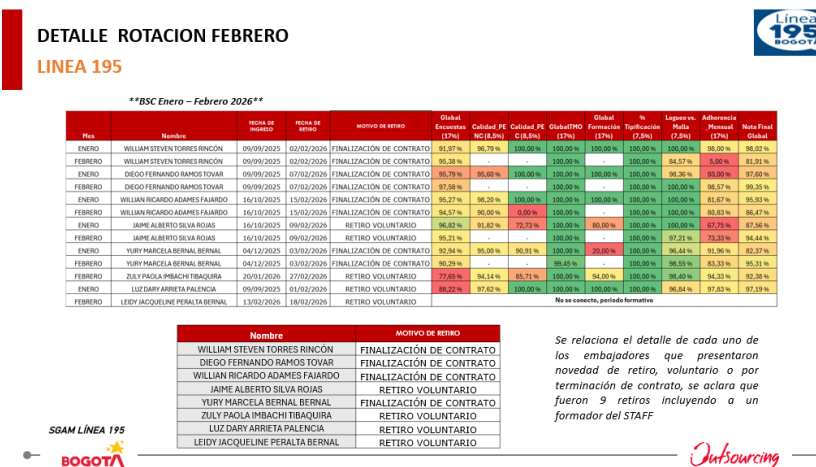
1.1 Estado de contratación de personal y ANS

Se relaciona el status de contratación del personal para febrero 2026 con un **100%** de la planta contratada y una **rotación 4%** contemplando los retiros voluntarios. En total se presentaron 9 retiros (4 voluntarios y 5 finalizaciones de contrato).

Se presenta la distribución del personal en los diferentes canales de atención para febrero y marzo dado el des escalonamiento proyectado:



Se relacionan los indicadores de seguimiento al desempeño del personal con novedad de retiro en el mes, en el que se puede verificar el motivo y el resultado de las variables con incidencia en los indicadores que derivó en la finalización de contrato o retiro voluntario.



A continuación, se relacionan los indicadores contractuales para enero, todos los ANS contemplados en la medición se cumplen dentro del objetivo.

INDICADORES DE GESTIÓN ORDEN DE COMPRA

No	INDICADOR	META	Febrero
1	Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento	100%	100%
2	Disponibilidad de servicio contratado	100%	100%
3	Nivel de servicio	80%	94%
4	Tiempo de atención web y chat	50 seg	100%
5	Tiempo de atención video llamada	70 seg	100%
6	Tiempo de atención correo electrónico	90%	100%
7	Queja servicios BPO	2%	0%
8	Nivel de satisfacción de usuario final	85%	92%
9	Rotación	10%	4%
10	TMO	Por definir	0:09:39
11	Eficacia	95%	97%
12	Ocupación canales (Telefónico, chat, web) Entrantes	80%	85%
13	Ocupación canales (Telefónico, chat, web) Salientes	Pendiente revisar	N/A
14	Precisión error crítico usuario final	95%	98%
15	Precisión error crítico negocio	95%	96%
16	Auditoria efectuada por la entidad compradora	Pendiente revisar	100%
17	ECA	80%	97%

2. Resultado canales de atención

A continuación, se relacionan los resultados para cada uno de los canales de atención de la Línea 195, los cuales muestran una variación respecto a lo proyectado del **6.24% para la línea inbound, BTE -0,18%, WCB con un -3.33%** y denuncias con un **-30,19%** de variación respecto a lo proyectado, para febrero 2026 se contempló un incremento de tráfico tomando como referencia el comportamiento de años anteriores, dado el incremento en las consultas de cupos escolares para esta época.

ANÁLISIS GENERAL (Todos los skills)
CANALES LINEA 195

Canal	Febrero, 2026													
	Llamadas Entrantes	Llamadas Contestadas	Llamadas Proyectadas	% Desviación	Llamadas Abandonadas	Llamadas Umbral	Abandonadas Umbral	% Nivel de Servicio	% Nivel de atención	% Nivel de abandono	TMO	Segundos en ACW	ASA	Ocupación
Inbound	20.259	19.749	18.586	6,24%	510	19.040	292	93,98%	97,48%	2,52%	0:09:39	10.449	0:00:03	85,43%
Denuncias	407	362	583	-30,19%	45	339	22	83,29%	88,94%	11,06%	0:10:00	120	0:00:10	33,44%
Bogotá Te Escucha	1.139	1.103	1.141	-0,18%	36	1.014	19	89,03%	96,84%	3,16%	0:16:39	253	0:00:09	57,37%
Web Call Back	174	174	180	-3,33%	0	165	0	94,83%	100,00%	0,00%	0:04:08	219	0:00:06	40,29%
Total	21.979	21.388	20.490	-4,20%	591	20.558	333	90,28%	95,82%	4,18%	2:760			54,13%

Corte 28 de Febrero 2026

El canal Inbound Representa el grueso de la operación atendiendo el **92% de las llamadas recibidas en total (21.979)**, aporta el mayor cumplimiento con un Nivel de Servicio del **94%** y un Nivel de Abandono de solo el **2,52%**

Febrero, 2026							
Canal	Llamadas Entrantes	Llamadas Contestadas	Llamadas Abandonadas	% Nivel de atención	% Nivel de abandono	TMO	ASA
Chatico	1.960	1.960	115	100,00%	5,87%	N/A	N/A

Corte 28 de Febrero 2026

El canal Video llamada presenta un total de 63 citas agendadas de las cuales son **atendidas 22** teniendo en cuenta que 26 agendadas corresponden a las pruebas del canal y en las 15 restantes no ingreso el usuario

Febrero, 2026									
Canal	Total Citas Agendadas	Citas de Prueba	Citas de Usuario	Usuarios Atendidos	Usuario no conectado	% Nivel de atención	% Nivel de abandono	TMO	ASA
Video llamada	63	26	37	22	15	100,00%	0,00%	0:05:26	0:00:01

Corte 28 de Febrero 2026

Se muestra el resultado de llamadas ofrecidas para febrero el cual refleja una reducción en el volumen de llamadas del **-2%** y el abandono de llamadas presentó una **reducción del 2,52%** en comparación con el mes inmediatamente anterior.

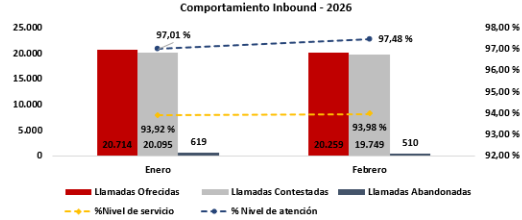
Respecto al indicador de ocupación se valida que dada a las actividades de apoyo implementadas desde la operación contribuyeron al reflejo un comportamiento estable en relación con la meta del indicador del **80%**.

INDICADORES INBOUND COMPORTAMIENTO AÑO 2026 – HISTÓRICO CCE

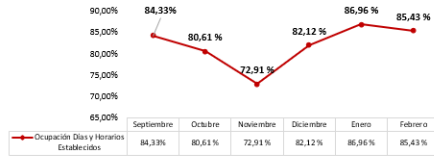


Comportamiento Inbound 2026

Indicadores	Enero	Febrero
Llamadas Ofrecidas	20.714	20.259
Llamadas Contestadas	20.095	19.749
Llamadas Abandonadas	619	510
Llamadas Umbrat	19.454	19.040
Abandonadas Des. Umbrat	212	292
% Nivel de servicio	93,92 %	93,98 %
% Nivel de atención	97,01 %	97,48 %
% Nivel de abandono	2,99 %	2,52 %
TMO	0:09:35	0:09:39



Histórico Ocupación Días y Horarios Establecidos



SGAM LÍNEA 195



Dentro del año 2026 se han recibido en promedio 20.000 llamadas en cada mes, para mantener los indicadores se genera ajuste en la programación de personal cubriendo las franjas de alto tráfico con mayor cantidad de embajadores y una reducción de personal programado para las franjas de activación del **Agent**.

La ocupación ha presentado una estabilidad en los últimos tres meses con un promedio de cumplimiento del **84,84%**



Se amplía la información de cada uno de los canales donde se evidencia un comportamiento estable tomando como referencia el promedio de transacciones recibidas, exceptuando el canal de video llamada que presenta un incremento significativo en las atenciones de febrero.

Para todos los canales se alcanza el cumplimiento de los indicadores dentro del objetivo, como se muestra a continuación:

INDICADORES BTE

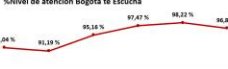
COMPORTAMIENTO AÑO 2026 – HISTÓRICO CCE



Comportamiento BTE -2026

Indicadores	Enero	Febrero
Llamadas Ofrecidas	1.068	1.038
Llamadas Contestadas	1.038	1.014
Llamadas Abandonadas	30	24
Abandonadas Des. Umbrat	0	0
% Nivel de servicio	96,94 %	96,92 %
% Nivel de atención	97,91 %	98,21 %
% Nivel de abandono	2,79 %	2,14 %
TMO	0:38:47	0:38:39
Seguimos en ACCO	250	251
ASA	0:09:11	0:09:09
Ocupación	59,89 %	57,37 %

Hubo un incremento del 6,8% en las llamadas ofrecidas en febrero. El equipo respondió bien en volumen. El ASA (Tiempo promedio de respuesta) mejoró de 11 a 9 segundos, las llamadas contestadas dentro del umbral subió de 968 a 1.014 llamadas.

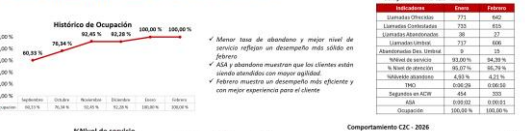


SGAM LÍNEA 195



INDICADORES C2C

COMPORTAMIENTO AÑO 2026 – HISTÓRICO CCE



Menor tasa de abandono y mejor nivel de servicio reflejan un desempeño más sólido en febrero. ASA y abandonos muestran que los clientes están siendo atendidos con mayor agilidad. Febrero muestra un desempeño más eficiente y con mejor experiencia para el cliente.

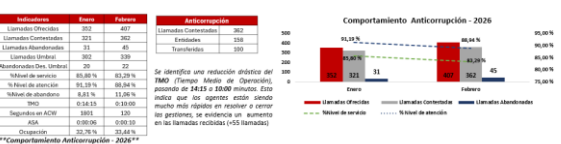


SGAM LÍNEA 195



INDICADORES ANTICORRUPCIÓN

COMPORTAMIENTO AÑO 2026 – HISTÓRICO CCE



Al revisar los motivos de llamada, evidenciamos que el 40,88% sobre el total general que ingresa por el 800 (410 interacciones) corresponde a reclamos por rutas, extensiones, pérdida de documentos, identificables, entre otros casos hechos punibles.

Se identifica una relación directa del TMO (Tiempo Medio de Operación) pasado de 34:15 a 10:00 minutos. Esto indica que los agentes están atendiendo mucho más rápido en revalor a error los grandes, se evidencia un aumento en las llamadas recibidas (+55 llamadas).

INDICADOR	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
RECLAMO	169	41,88%
TRANSFERENCIA	92	22,84%
ABANDONO DE LLAMADA	22	5,37%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	19	4,83%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD - SDS	15	3,68%

SGAM LÍNEA 195

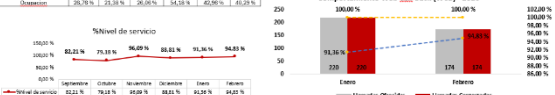


INDICADORES WCB

COMPORTAMIENTO AÑO 2026 – HISTÓRICO CCE



Nivel de Servicio (96,36%) en febrero, con el aumento de las llamadas se observó un menor tiempo de espera, mejorando considerablemente frente a los meses anteriores.




SGAM LÍNEA 195



Conforme a los resultados obtenidos en los últimos tres meses se hace la proyección del tráfico de llamadas para marzo 2026 en cada uno de los canales de atención, de igual manera este es revisado en reuniones de seguimiento en conjunto con el cliente para monitorear y reconducir el pronóstico en caso de ser necesario.

PROYECCIÓN TRAFICO MARZO_2026



Inbound

PROYECCIÓN INBOUND MARZO 2026	
PROYECCIÓN DE TRÁFICO	
TOTAL TRÁFICO MENSUAL	18.131
LLAMADAS A CONTESTAR MENSUAL	17.266
DCP ESTIMADO	580

WCB

PROYECCIÓN INBOUND MARZO 2026	
PROYECCIÓN DE TRÁFICO	
TOTAL TRÁFICO MENSUAL	183
LLAMADAS A CONTESTAR MENSUAL	183
DCP ESTIMADO	360

BTE



PROYECCIÓN INBOUND MARZO 2026	
PROYECCIÓN DE TRÁFICO	
TOTAL TRÁFICO MENSUAL	1.232
LLAMADAS A CONTESTAR MENSUAL	1.130
DCP ESTIMADO	1.010

Denuncias y Anticorrupción

PROYECCIÓN INBOUND MARZO 2026	
PROYECCIÓN DE TRÁFICO	
TOTAL TRÁFICO MENSUAL	277
LLAMADAS A CONTESTAR MENSUAL	277
DCP ESTIMADO	600

Se presenta el tráfico de llamadas proyectadas, se tiene en cuenta el promedio de llamadas de los últimos 3 meses y la reducción en el tráfico de febrero 2025 vs enero del mismo año.


Adicional se realizan pronósticos semanales para ir monitoreando el comportamiento durante el mes.

3. Gestión campañas

Para febrero 2026 se realiza un total 2 campañas de SMS correspondientes a la Oficina de la Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación - Secretaría General, con resultado de **141.349** mensajes de texto:

iInscripciones abiertas! Si eres víctima del conflicto armado y buscas orientación para acceder a vivienda, participa en la Feria De Vivienda, Insíbete hoy 11 de febrero, Aplican TyC
<https://suav.habitatbogota.gov.co/forms/FeriaDeViviendaVictimas2026>



GESTIÓN SMS: (INFOBIP – MAILING No se gestionó)

Número de campañas: 2

Efectividad promedio

envió: 100%

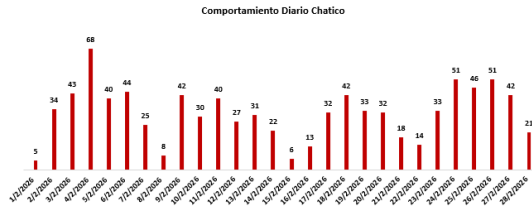
****Corte 28 de Febrero****



Fecha	Campañas	Cantidad
11/02/2026	11022026, Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación, Solicitud SMS campaña feria vivienda víctimas SMS	189.230
24/02/2026	24022026, Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación, Solicitud SMS campaña inscripción de emprendimientos de la población víctima para las actividades de Hecho en Bogotá SMS	2.114
Total		141.349

Se remite SMS: ¡Inscripciones abiertas! Si eres víctima del conflicto armado y buscas orientación para acceder a vivienda, participa en la Feria De Vivienda, Insíbete hoy 11 de febrero, Aplican TyC
<https://suav.habitatbogota.gov.co/forms/FeriaDeViviendaVictimas2026>

Fecha de envío: 24 de febrero
Objetivo: Realizar la inscripción de emprendimientos de la población víctima para las actividades de Hecho en Bogotá, acompañadas por la SDDE.

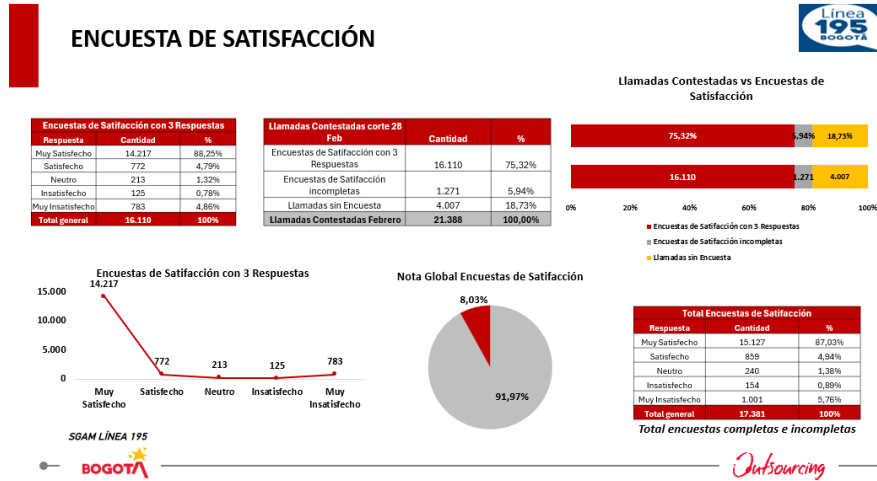
Comportamiento Diario Chatico



4. Resultados Encuestas de Satisfacción

Del total de llamadas para el mes **21.388** el **81.26%** respondieron encuesta de satisfacción, lo cual corresponde a un total de **17.381** encuestas con un resultado del indicador de **91.97%** con calificación de muy satisfecho y satisfecho; por ultimo las llamadas sin encuesta representaron el **18,73% (4.007)**.



5. Calidad y Formación

5.1. Monitoreos de calidad

Para febrero se realizaron 910 monitoreos distribuidos en 675 en modalidad de escucha de grabación y 235 auditorías focalizadas. Adicionalmente se realizó monitoreo a 327 llamadas para medir el comportamiento del asistente virtual.

De los monitoreos de escucha de grabaciones se obtuvo un indicador de error crítico de negocio de **97.6 %** y error crítico de usuario final de **95.9%**.

INDICADORES CALIDAD



En febrero se efectuaron 675 monitoreos en modalidad grabados. Se detectaron 47 interacciones con errores críticos, de los cuales 19 fueron atribuibles al usuario final y 32 al negocio. Con base en ello, se obtuvo un ANS de 97,2% en usuario final y 95.3% en negocio, frente a una meta del 95%. Los resultados reflejan una variabilidad en positivo al cumplimiento de las oportunidades de mejora las cuales permiten un enfoque y cumplimiento del indicador.

Gráfico 1 ANS Calidad



SGAM LÍNEA 195 Fuente: Microsoft Power BI



Se presenta la proyección de monitoreos para marzo 2026, donde se aplicará una matriz de evaluación adicional para el monitoreo de llamadas complementario con el resultado de Speech Analytic, con el fin de apalancar la meta para los monitoreos de escucha de grabaciones, que permitan dar respuesta a la capacidad de operación con el equipo de calidad designado, según condiciones de orden de compra.

En este sentido se proyecta un total de 900 muestras distribuidas en los diferentes canales de atención, así:

PROYECCIÓN CALIDAD MARZO_2026

Cantidad proyectada por segmento

CANALES Y PROCESOS	MUESTRAS APROXIMADAS	% PARTICIPACIÓN	SOPORTES AUDITORIA
Inbound / Web call back	295	27%	Llamadas
Chatbot	100	11%	Chat
BTE	50	6%	Llamadas
Vídeo llamada	5	1%	Videollamada
MIX Speech - FINE / Validación, Registro y Tipificación	450	50%	Interacción escrita
Total	900	100%	

PRECISIÓN	ÍTEM
NO CRÍTICO	Registro de las observaciones
CRÍTICO DE NEGOCIO	Validación y registro de datos
CRÍTICO DE NEGOCIO	Tipificación de la Gestión
CRÍTICO DE USUARIO FINAL	Georreferenciación de la consulta
CRÍTICO DE USUARIO FINAL	Identificación de la consulta



Matriz de valoración MIX Speech

SGAM LÍNEA 195



5.2. Formación

Se relacionan las actividades formativas efectuadas en febrero con un total de 14:15 horas y 2:43 horas de formación por agente. Durante el mes se recibieron 7 sesiones de entidades, las cuales se han venido socializando al interior de la operación.



Se relacionan las diferentes alertas formativas para reforzar temas puntuales a lo largo del mes, varias de ellas son socializados en preturnos.

ALERTAS FORMACIÓN

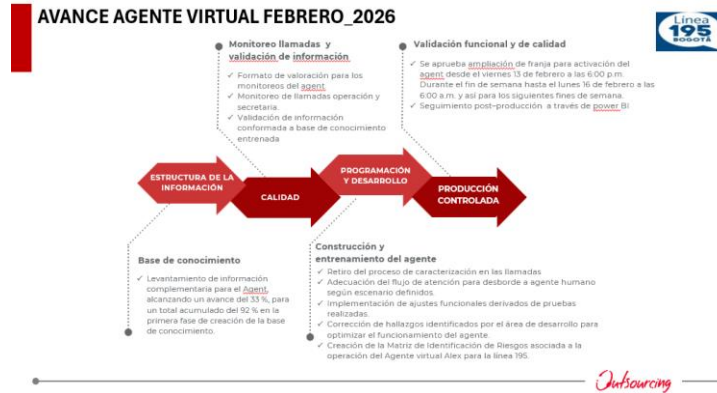
Con el propósito de asegurar que la operación cuente con información actualizada de manera oportuna, se efectúan comunicaciones permanentes sobre los cambios en lineamientos de las distintas entidades. Estas novedades se difunden a través de correo electrónico y Microsoft Teams, y se complementan con la estrategia de voz a voz, permitiendo que los agentes dispongan de información vigente para brindar una atención clara y adecuada al ciudadano.

SGAM LÍNEA 195 BOGOTÁ

6. Avances desarrollo agente virtual e integraciones

6.1. Asistente virtual

En relación con el avance del **Asistente Virtual (agente IA)**, a continuación, se visualizan las acciones adelantadas para el entrenamiento y desarrollo técnico durante el mes; resultado que fue analizados conjuntamente entre operador y Secretaría General y que permitió ampliar el servicio del Agente IA durante los fines de semana con el compromiso desde la operación para realizar monitoreo al comportamiento respecto a la calidad de información.



6.2. Avance integraciones módulos de auto consulta

Se presenta a continuación los avances presentados en el desarrollo de las **integraciones** a través de los **módulos de auto consulta** previstos para febrero_2026, donde se realizaron actualizaciones y mejoras en el software dispuesto, la capacitación al personal que apoyará la orientación de los módulos y generación de los reportes.



7. Factura y presupuesto 2026

7.1 Facturación febrero 2026

Se presenta al supervisor los valores desagregados de los servicios consumidos en febrero de 2026, para determinar que el valor final de la factura es de **\$749.864.175,64 IVA incluido** y se recibe aprobación en comité por parte de la Secretaría General. (ver anexo 1. **Items facturados febrero_2026**)

Se precisa en el comité las variaciones presentadas de la factura ejecutada versus la factura proyectada donde los ítems con mayor desviación corresponden a voicebot smart, agente general, líder de calidad y licencias RPA, con una variación de **-15.200.815,55**

Así mismo se presenta proyección presupuestal para la vigencia 2026, con un saldo de **\$39.019.244** de acuerdo con el presupuesto de la Secretaria General por **\$7.882.261.594,55**

Factura febrero y presupuesto _2026

Año	PROYECCIÓN PROPUESTA 2	AVANCE EJECUCIÓN
Presupuesto Secretaria General GDP	\$ 7.906.080.023	\$ 7.906.080.023
Presupuesto G&A (Compra 100000)	\$ 7.882.261.595	\$ 7.867.060.779
variación fiscal	\$ 23.818.428	\$ 39.019.244

Se relaciona proyección presupuesto con reducción aprobada Vs presupuesto con ejecución real de factura

Mes	PROYECCIÓN REDUCCIÓN AGENTES 2026		
	Proyección antes de IVA 2026 OS	Proyección con IVA 2026 OS	Avance con ejecución
Enero 2026	\$ 688.792.719,90	\$ 820.893.336,21	\$ 793.320.149,13
Febrero 2026	\$ 642.851.787,30	\$ 762.964.991,19	\$ 749.964.179,64
Marzo 2026	\$ 676.445.899,68	\$ 804.970.513,52	\$ 804.970.513,52
Abril 2026	\$ 881.438.301,00	\$ 891.909.198,19	\$ 891.909.198,19
Mayo 2026	\$ 588.771.801,00	\$ 700.628.443,19	\$ 700.628.443,19
Junio 2026	\$ 507.822.358,64	\$ 604.427.606,78	\$ 604.427.606,78
Julio 2026	\$ 509.307.001,00	\$ 606.075.331,19	\$ 606.075.331,19
Agosto 2026	\$ 501.971.501,00	\$ 597.346.096,19	\$ 597.346.096,19
Septiembre 2026	\$ 491.940.484,00	\$ 584.338.140,26	\$ 584.338.140,26
Octubre 2026	\$ 483.704.954,00	\$ 575.608.895,26	\$ 575.608.895,26
Noviembre 2026	\$ 491.040.484,00	\$ 584.338.140,26	\$ 584.338.140,26
Diciembre 2026	\$ 482.841.200,00	\$ 574.224.099,40	\$ 574.224.099,40
Total 2026	\$ 6.646.886.371,12	\$ 7.882.261.594,55	\$ 7.867.060.779,00

Por parte de los apoyos a la supervisión técnica de la orden de compra de la Secretaría General y para dar respuesta a la solicitud presentada por Outsourcing en enero 2026 respecto al incumplimiento del indicador de eficiencia para diciembre de 2025, se presentó el análisis técnico con las variables de incidencia a partir de las recomendaciones de la Dirección de Contratos y el apoyo jurídico a la supervisión de la DSDSC, concluyendo que para la Secretaría General no procede jurídica ni técnicamente aceptar la solicitud de eximir el descuento aplicable del 3% a la factura de diciembre 2025 (antes de IVA) para el servicio de Agente General en Sitio, como lo estima los lineamientos de la orden de compra.

El documento final será remitido al operador quien solicitó plazo para la revisión y de réplica en caso de dar lugar a ello.

TAREAS ASIGNADAS PARA LA PRÓXIMA REUNION.


Recomendaciones:

COMPROMISOS Y/O PLANES DE ACCIÓN			
No	Descripción	Responsables	Fecha

Firmas asistentes

Enrique Cusba García
Director Secretaría General

Gloria Patricia Velasco Salcedo
Secretaría General


Yesica Paola Castro
Secretaria General
Outsourcing S.A.



Luz Yaneth Santana
Coordinadora Nacional

ANEXO 1

Items facturados febrero_2026

Código	Descripción	Tiempo	Unidad	Cantidad	Valor Unitario	Valor mes	Cantidad febrero	Valor Unitario3	Valor total febrero_2026
IT-BPO-1-1	Troncal SIP	28	Mes	110	32.163,00	3.537.979,30	110,00	32.163	3.537.930
IT-BPO-2-1	Minuto IVR(Interactive Voice Response)	4	Mes	110000	2,00	248.561,50		2	-
IT-BPO-3-1	Minuto IVR(Interactive Voice Response) - Audiotexto	24	Mes	110000	2,00	248.561,50	54.834	2	109.668
IT-BPO-4-1	Minuto IVR(Interactive Voice Response) - Transaccional	12	Mes	110000	2,00	248.561,50		2	-
IT-BPO-6-2	Anuncios IVR(Interactive VoiceResponse) Respuesta de Voz Interactiva_Voz	28	Mes	2	993,00		0	993	-
IT-BPO-7-6	Minutos deconexión outbound/Inbound_Outboundde fijo a celular	28	Mes	72000	27,00	1.950.067,44	44.817	27	1.210.059
IT-BPO-8-1	Transferencia de llamadas	28	Mes	400	9,00	3.615,44	4340	9	39.060
IT-BPO-11-1	Clic tocall	28	Mes	2	111.726,00	223.451,28	2	111.726	223.452
IT-BPO-12-1	Web Callback	28	Mes	2	80.578,00	161.155,78	2	80.578	161.156
IT-BPO-13-1	Mailing	28	Mes	127000	2,00	214.897,97		2	-
IT-BPO-16-1	Mensaje SMS(Short Message Service)_SMSen unavia_	28	Mes	10900	5,00	49.145,81	142.242	5	711.210
IT-BPO-21-1	Chatbot Smart	25	Mes	12200	46,00	565.074,35		46	-
IT-BPO-22-1	Voicebot Smart	25	Mes	1000000	41,00	40.757.780,00	22.340	41	915.940
IT-BPO-23-1	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	28	Mes	134	73.355,00	9.829.599,16		73.355	-
IT-BPO-24-1	Analytics	28	Mes	2	47.557,00	95.113,52	2,00	47.557	95.114
IT-BPO-25-1	Agente en Sitio_Agente general	3	Mes	66	6.088.849,00	401.864.064,86	56	6.088.849	338.540.004
IT-BPO-25-1	Agente en Sitio_Agente general	6	Mes	51	6.088.849,00	310.531.322,85		6.088.849	-
IT-BPO-25-1	Agente en Sitio_Agente general	6	Mes	39	6.088.849,00	237.465.129,24		6.088.849	-
IT-BPO-25-1	Agente en Sitio_Agente general	13	Mes	25	6.088.849,00	152.221.236,69		6.088.849	-
IT-BPO-25-4	Agente en Sitio_Agente general_Hora extradominal y festivo	3	Mes	1000	37.133,00	37.132.851,30	195,48	37.133	7.258.759
IT-BPO-25-4	Agente en Sitio_Agente general_Hora extradominal y festivo	6	Mes	500	37.133,00	18.566.425,65		37.133	-
IT-BPO-25-4	Agente en Sitio_Agente general_Hora extradominal y festivo	6	Mes	500	37.133,00	18.566.425,65		37.133	-
IT-BPO-25-4	Agente en Sitio_Agente general_Hora extradominal y festivo	13	Mes	500	37.133,00	18.566.425,65		37.133	-
IT-BPO-25-5	Agente en Sitio_Agente general_Servicio 7x24	28	Mes	1	23.711.425,00	23.711.425,37	2	23.711.425	47.422.850
IT-BPO-25-11	Agente en Sitio_Agente técnico	28	Mes	1	7.165.185,00	7.165.184,81	0,97	7.165.185	6.950.229
IT-BPO-25-51	Agente en Sitio_Agente profesional	28	Mes	1	9.957.926,00	9.957.925,57	1,00	9.957.926	9.957.926
IT-BPO-26-31	Agente en la Entidad Compradora o BackOffice	28	Mes	2	6.404.948,00	12.809.896,52	1,93	6.404.948	12.361.550
IT-BPO-26-61	Agente en la Entidad Compradora o BackOffice_Agente profesional	28	Mes	2	9.197.689,00	18.395.378,06	2,00	9.197.689	18.395.378
IT-BPO-29-41	Agente condominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_	28	Mes	1	7.720.600,00	7.720.600,26	1,00	7.720.600	7.720.600
IT-BPO-33-1	Agente Minerode Datos_Agente profesional	28	Mes	2	14.947.188,00	29.894.375,62	2,00	14.947.188	29.894.376
IT-BPO-35-1	Coordinador Nacional	28	Mes	1	20.552.357,00	20.552.357,33	1,00	20.552.357	20.552.357
IT-BPO-37-8	Supervisor Servicios BPO	3	Mes	4	12.144.603,00	48.578.412,17	3,97	12.144.603	48.214.074
IT-BPO-37-8	Supervisor Servicios BPO	4	Mes	3	12.144.603,00	36.433.809,13		12.144.603	-
IT-BPO-37-8	Supervisor Servicios BPO	21	Mes	2	12.144.603,00	24.289.206,08		12.144.603	-
IT-BPO-38-1	Lider decalidad	3	Mes	4	10.743.311,00	42.973.242,64	3,00	10.743.311	32.229.933
IT-BPO-38-1	Lider decalidad	4	Mes	3	10.743.311,00	32.229.931,98		10.743.311	-
IT-BPO-38-1	Lider decalidad	21	Mes	2	10.743.311,00	21.486.621,32		10.743.311	-
IT-BPO-39-1	Formador	3	Mes	3	9.342.018,00	28.026.054,83	2,97	9.342.018	27.745.793
IT-BPO-39-1	Formador	25	Mes	2	9.342.018,00	18.684.036,55		9.342.018	-
IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente Omnicanal	3	Mes	72	83.121,00	5.984.704,00	68,00	83.121	5.652.228
IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente Omnicanal	6	Mes	56	83.121,00	4.654.769,78		83.121	-
IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente Omnicanal	6	Mes	44	83.121,00	3.657.319,11		83.121	-
IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente Omnicanal	13	Mes	30	83.121,00	2.493.626,67		83.121	-
IT-BPO-48-1	Horadesarrollo	28	Mes	134	73.355,00	9.829.599,16	14	73.355	1.026.970
IT-BPO-49-1	Puesto de trabajo en el Call Center sin Agente	28	Mes	1	961.185,00	961.184,50	1,00	961.185	961.185
IT-BPO-52-1	Enlace Dedicado entre puntos	28	Mes	1	665.840,00	665.839,68	0,7	665.840	466.088
IT-BPO-52-19	Enlace Dedicado a Internet_1Gbps	28	Mes	1	3.408.196,00	3.408.196,36	1,00	3.408.196	3.408.196
IT-BPO-62-43	Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licenciamiento deofimatica_	3	Mes	12	76.642,00	919.708,28	13,00	76.642	996.346
IT-BPO-62-43	Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licenciamiento deofimatica_	4	Mes	9	76.642,00	689.781,21		76.642	-
IT-BPO-62-43	Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licenciamiento deofimatica_	21	Mes	7	76.642,00	536.496,50		76.642	-
IT-BPO-63-1	Licencia RPA	25	Mes	2	1.665.019,00	3.330.037,50		1.665.019	-
IT-BPO-67-1	Speech Analytics	28	Mes	416	12.219,00	5.083.226,24	276,58	12.219	3.379.531
	IVA	1	Mes	1					
				1556253					
								Subtotal	\$ 630.137.962,72
								Iva	\$ 119.726.212,92
								Valor total	\$ 749.864.175,64