

<b>Clase de Acta</b>		Comité mensual	<b>Acta No.</b>	07
<b>Fecha:</b>	15/04/2026	<b>Área o Proceso:</b>	<b>Comité de supervisión</b>	
<b>Lugar:</b>	Teams	<b>Hora Inicio:</b>	08:00 A.M.	
		<b>Hora Final:</b>	09:30 A.M.	
<b>CONVOCADOS</b>				
<b>Nombre</b>		<b>Cargo</b>		<b>Asistencia</b>
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 31 de marzo 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 marzo 2026 y temas de formación y calidad, avances tecnológicos respecto a las integraciones de los módulos y el agente virtual, factura ejecutada en el mes de marzo 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**



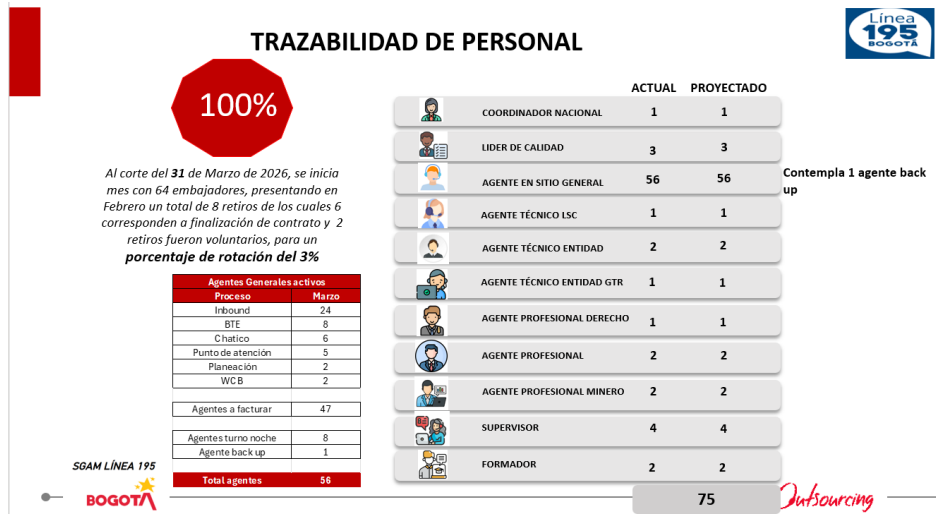
1. Estado de contratación de personal y ANS
2. Resultados canales de atención y proyección
3. Gestión Campañas
4. Resultados encuestas de satisfacción
5. Formación y Calidad
6. Avances desarrollo agente virtual e integraciones
7. Factura y presupuesto\_2026

## 1. Resultado de indicadores marzo 2026

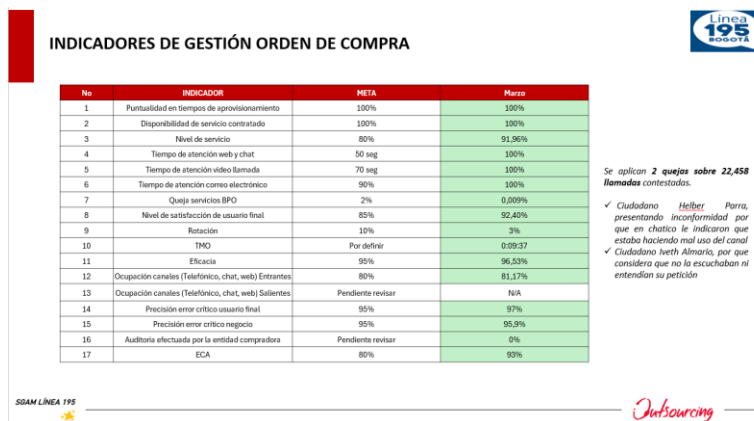
### 1.1 Estado de contratación de personal y ANS

Se relaciona el status de contratación del personal para el mes de marzo con un **100%** de la planta contratada y una **rotación 3%** contemplando los retiros voluntarios. En total se presentaron 8 retiros (2 voluntarios y 6 finalizaciones de contrato).

Se presenta la distribución de los agentes generales en los diferentes canales de atención para el mes de marzo y el mes de marzo dado el des escalonamiento proyectado y los agentes 7\*24 que soportan la operación.



A continuación, se relacionan los indicadores contractuales para marzo, todos los ANS contemplados en la medición se cumplen dentro del objetivo. Para este mes se presentan la radicación de dos quejas por efectos de atención, las cuales son impactadas en el indicador de Queja quedando en un 0.09%.



## 1.2 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 total respecto a lo proyectado del **-6.02% para la línea inbound, BTE -1.10%, WCB con un 82.21% skill con mayor desviación hacia arriba incentivado pro el servicio de los módulos de consulta desde los puntos de atención y denuncias con un -0,23%** de variación respecto a lo proyectado, para marzo 2026 se contempló un incremento de tráfico tomando como referencia el comportamiento de años anteriores, dado el incremento en las consultas de cupos de escolares para esta época.

### ANÁLISIS GENERAL (Todos los skills)

#### CANALES LINEA 195



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	19.127	18.464	20.352	-6,02%	663	17.950	421	91,96 %	96,53 %	3,47 %	0:09:37	8.510	0:00:04	81,17 %
Denuncias	434	406	435	-0,23%	28	380	23	87,56 %	93,35 %	6,45 %	0:08:54	101	0:00:08	76,02 %
Bogotá Te Escucha	1.283	1.241	1.269	1,10%	42	1.152	23	89,79 %	96,73 %	3,27 %	0:18:27	574	0:00:07	54,68 %
Web Call Back	379	379	208	82,21%	0	351	0	92,61 %	100,00 %	0,00 %	0:04:30	113	0:00:07	40,68 %
Total	21.223	20.490	22.264	-4,68%	733	19.473	467							

\*\*Corte 31 de Marzo 2026\*\*

El canal **Inbound** Representa el grueso de la operación atendiendo el 90% de las llamadas recibidas en total (21.223), aporta el mayor cumplimiento con un Nivel de Servicio del 91% y un Nivel de Abandono de solo el 3,47%

Por otro lado el canal de **chatico**, presenta 106 abandonos, 64 corresponden a operación (se registra de esta manera cuando se contesta después de 60 segundos y 42 abandonos el ciudadano (ciudadano se desconecta durante la conversación)

El canal **Vídeo llamada** presenta un total de 20 citas agendadas de las cuales son atendidas 9 teniendo en cuenta que en las agendas restantes el ciudadano no ingreso

Canal	Llamadas Entrantes	Llamadas Contestadas	Llamadas Abandonadas	% Nivel de Servicio	% Nivel de atención	% Nivel de abandono	TMO	ASA
Chatico	1.968	1.968	106	100,00%	5,30%	N/A	N/A	
IA Agent Alex	4.774	2.938	0	61,50%	0,00%	0:09:26	N/A	

\*\*Corte 31 de Marzo 2026\*\*

Canal	Llamadas Entrantes	Llamadas Contestadas	Llamadas Abandonadas	% Nivel de Servicio	% Nivel de atención	% Nivel de abandono	TMO	ASA
Videollamada	20	20	0	100,00%	0,00%	0:05:26	0:00:01	

\*\*Corte 31 de Marzo 2026\*\*



A continuación, se relacionan las cifras del agente virtual para el mes de marzo con funcionamiento los fines de semana y del 10 al 13 de marzo 7\*24, de lunes a viernes de 6:00 p.m. a 6:00 a.m., para atender el tráfico de llamadas recibido en la opción 2 del IVR (Tramites y servicios).

Se evidencia un aumento en las atenciones del agente virtual para el mes de marzo del 91% frente a las atenciones del mes de febrero, de igual manera se relaciona el promedio de tráfico mensual que ingresa por la opción 2 (14.334 promedio de febrero y marzo) que podría atender el agente virtual con reactivación 7\*24.

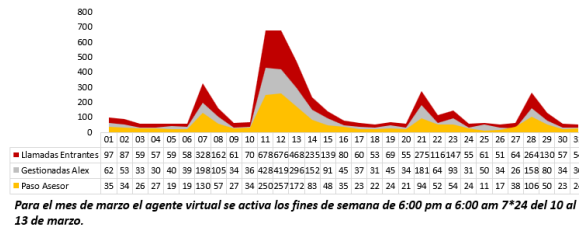
### INDICADORES AGENTE VIRTUAL

#### COMPORTAMIENTO ALEX

Indicadores	Febrero Automais	Marzo Automais
Llamadas Ofrecidas	2.497	4.774
Llamadas Contestadas	1.574	2.938
Llamadas Abandonadas	9	0
Llamadas Umbral	1.574	2.938
% Nivel de atención	99,60 %	100,00 %
% Nivel de abandono	0,40 %	0
TMO	0:08:26	0:09:26
Paso Asesor	914	1.836
% gestionadas Alex	63 %	61,5 %
% Paso asesor	37 %	38,5 %

\*\*Comportamiento Alex opción 2 tramites y servicios\*\*

Comportamiento diario Agent Alex - Marzo 2026



#### Comportamiento tráfico total de llamadas inbound

mes	Febrero	Marzo
Entrantes operación	20.259	19.127
Gestionadas Alex	1.574	2.938
Total	21.833	22.065

1,1%

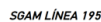
✓ El Agente virtual atiende el 61,5% de las llamadas ofrecidas 2 puntos por debajo del mes de febrero, mientras que el 38,5% es atendido con paso a asesor

#### Llamadas opción 2 "potenciales a recibir por Alex"

febrero	marzo	abril
14.990	13.678	4.405

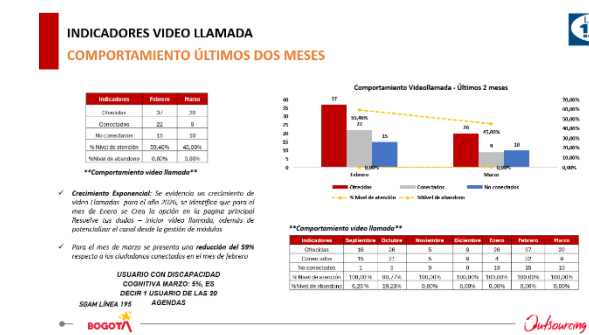
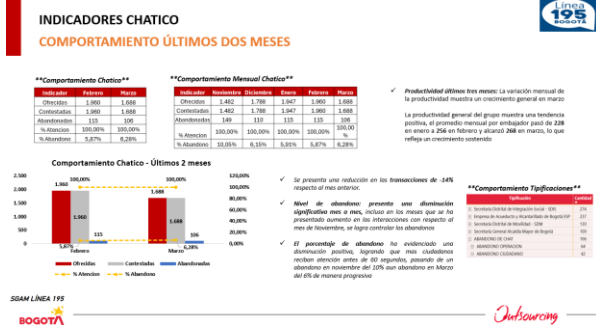
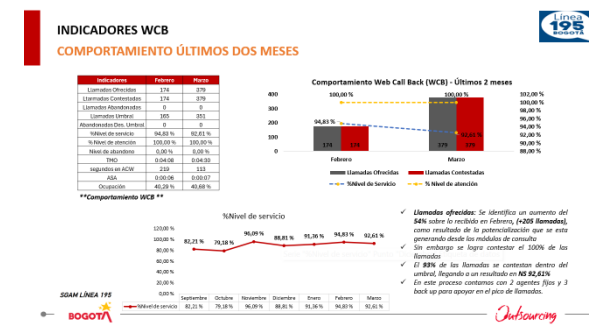
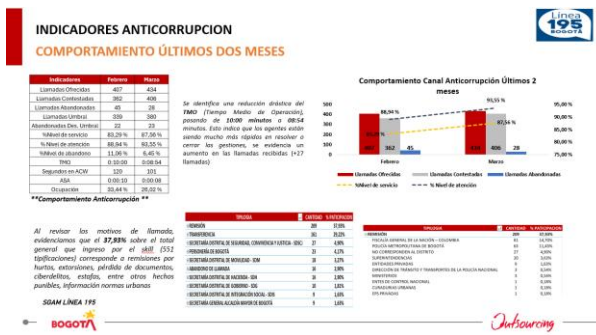
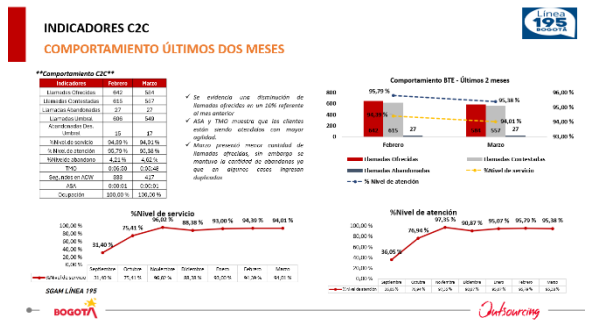
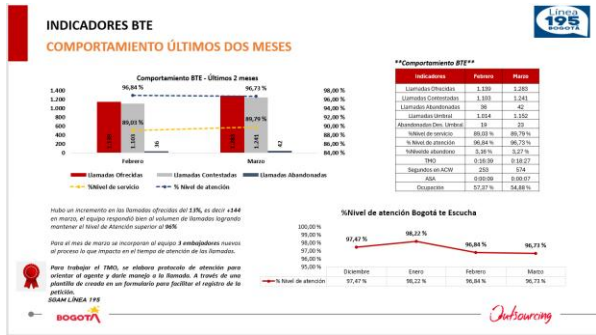
\*\*El mes de abril se encuentra con corte al día 13\*\*

Llamadas entrantes agent Vs Operación



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 del WCB el cual presenta un incremento del 54% respecto al mes de febrero\_2026 promovido por el funcionamiento de los módulos de consulta en los puntos de atención.

Todos los canales de atención presentan cumplimiento en los niveles de servicio y atención.



## 2. Gestión campañas

Para marzo 2026 se realiza un total 4 campañas de SMS 3 correspondientes a ferias de servicio y una Foncep. Para este mes se inicia una nueva campaña como plan de acción de la operación para controlar TMO en las llamadas de atención, donde se le envía el paso a paso para la descarga de su factura. En total **32.562** mensajes de texto todos con el mismo mensaje, cual se relaciona a continuación.

## GESTIÓN SMS: (INFOBIP – MAILING)



Número de campañas: 4

Envío SMS paso a paso copia factura acueducto

SMS		
Fecha	Campañas	Cantidad
10/3/2026	10032026_Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación_Campaña feria Transformaciones Rurales Integrales_SMS	15.024
18/3/2026	18032026_Secretaría Distrital de Desarrollo Económico_Solicitud mailing - Feria de servicios 18 de marzo_SMS	1.931
20/3/2026	Acueducto2026-03-20	92
24/3/2026	Acueducto2026-03-24	24
25/3/2026	25032026_FONCEP_Solicitud SMS - Campaña FONCEP se toma tu localidad - Kennedy 27 de marzo_SMS	11.563
26/3/2026	26032026_Secretaría General_Solicitud SMS - Mensaje feria Rafate Uribe Uribe_SMS	3.884
27/3/2026	Acueducto2026-03-27	32
30/3/2026	Acueducto2026-03-30	12
<b>Total</b>		<b>32.562</b>

✓ Campaña Feria de Servicios del 18 de marzo de 2026, finalidad recordar y convocar a las emprendedoras inscritas a la 5ª jornada de formación intensiva LiderTesas, con el fin de asegurar su asistencia y participación.

✓ Campaña Feria Rafael Uribe Uribe", cuyo propósito fue informar sobre la estrategia del SuperCADE Móvil para recibir orientación y atención en salud a las mujeres de la localidad de Rafael Uribe Uribe.

**\*\*Corte 31 de Marzo\*\***

✓ Campaña feria Transformaciones Rurales Integrales, el propósito fue divulgar la jornada de empleabilidad y emprendimiento en los territorios de las Transformaciones Rurales Integrales (TRI).

✓ Para la campaña "FONCEP se toma tu localidad - Kennedy" del 27 de marzo de 2026, para acercar los servicios de FONCEP directamente a la comunidad pensionada de Kennedy, promoviendo su participación y fortaleciendo la política de atención al pensionado



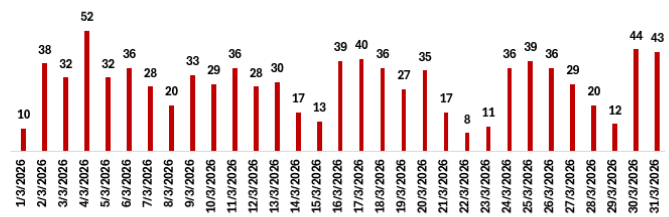
A partir de marzo se aplica protocolo de envío de SMS a los ciudadanos con el paso a paso para descargar su factura.

SGAM LÍNEA 195



Comportamiento Diario Chatico

Total interacciones chatico 906



### 3. Resultados Encuestas de Satisfacción

Se presentan los resultados de la encuesta de satisfacción para marzo\_2026, con un indicador de **92.40%**; en la satisfacción del ciudadano con la línea 195. Frente al total de las llamadas contestadas un **76.47%** contestaron toda la encuesta y un **5.75%** la respondió de forma parcial.

#### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN



**\*\*Total encuestas Corte 31 de Marzo\*\***

Comportamiento Encuestas Marzo		
Encuestas de Satisfacción con 3 Respuestas	Cantidad	%
Encuestas de Satisfacción con 3 Respuestas	15.669	76,47%
Encuestas de Satisfacción Incompletas	1.179	5,75%
Llamadas sin Encuesta	3.642	17,77%
<b>Llamadas Contestadas Marzo</b>	<b>20.490</b>	<b>100,00%</b>

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

Encuestas de Satisfacción con 3 Respuestas		
Respuesta	Cantidad	%
Muy Satisfecho	13.908	88,79%
Satisfecho	716	4,57%
Neutro	200	1,28%
Insatisfecho	116	0,74%
Muy Insatisfecho	729	4,65%
<b>Total general</b>	<b>15.669</b>	<b>100%</b>

Llamadas Contestadas vs Encuestas de Satisfacción



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

Encuestas de Satisfacción Incompletas		
Respuesta	Cantidad	%
Muy Satisfecho	873	74,05%
Satisfecho	70	5,94%
Neutro	33	2,80%
Insatisfecho	28	2,37%
Muy Insatisfecho	175	14,84%
<b>Total general</b>	<b>1.179</b>	<b>100%</b>

Nota Global Encuestas de Satisfacción



Motivos frecuentes calificación

- ✓ Ciudadano manifiesta mayor inconformidad por que solicitan datos y solo brindan canales de atención sin una solución inmediata.
- ✓ La entidad no soluciona y lo remiten de un lado a otro

SGAM LÍNEA 195



### 4. Formación y Calidad

Para el mes de marzo se realizaron 905 monitoreos grabados. De los monitoreos de grabaciones se obtuvo un indicador de error crítico de negocio de **95.9 %** y error crítico de usuario final de **97.0%**.



A continuación, se relaciona el personal en seguimiento, que cuentan con mayor afectación en errores críticos del mes de marzo.



Se presenta la proyección de monitoreos para el mes de abril, donde se aplica una matriz de evaluación adicional con el fin de apalancar la meta los monitoreos grabados. Para él es de abril se proyecta un total de 900 muestras distribuidas en los diferentes canales de atención.



## META AUDITORIAS ABRIL\_2026

Se relacionan las metas del mes de abril

CANALES Y PROCESOS	Sandra	Oscar	Fabian	Total monitoreos
Inbound / Web call back	172	123		295
Chatico			80	80
BTE		50		50
Video llamada			5	5
MIX Speech - FINE / Validación, Registro y Tipificación	150	150	170	470
<b>Total</b>	<b>322</b>	<b>323</b>	<b>255</b>	<b>900</b>

Para el mes de abril se realiza un cambio en un ítem de la matriz de calidad.

Matriz de calidad mix speech abril	
PRECISIÓN	ÍTEM
NO CRÍTICO	Registro de las observaciones
CRÍTICO DE NEGOCIO	Registro de plantilla Caracterización
CRÍTICO DE NEGOCIO	Tipificación de la Gestión
CRÍTICO DE USUARIO FINAL	Georeferenciación de la consulta
CRÍTICO DE USUARIO FINAL	Identificación de la consulta

SGAM LÍNEA 195 Fuente: [Microsoft Power BI](#)

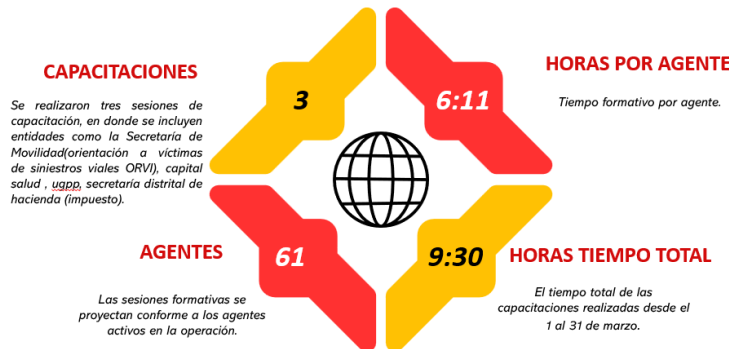


Outsourcing

Se relacionan las actividades formativas efectuadas en marzo con un total de 9:30 horas y 6:11 horas de formación por agente. Durante el mes de marzo se recibieron 3 sesiones de entidades, las cuales se han venido socializando al interior de la operación.



## ACTIVIDADES FORMACIÓN 1 AL 31 MARZO



SGAM LÍNEA 195



Outsourcing

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

## PLANES DE ACCIÓN REALIZADOS POR PARTE DE FORMACIÓN



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



SGAM LÍNEA 195



Outsourcing

## ALERTAS FORMACIÓN



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



SGAM LÍNEA 195



Outsourcing



**ACTIVIDADES.**

Por parte del área de Calidad, se elaboró un mural de flash informativo (hallazgos calidad) para socializar y aclarar dudas a los agentes. La actividad se desarrolló por grupos para garantizar la apropiación de la información.



**5. Avance integraciones módulos de consulta**

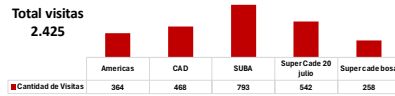
**5.1. Avance integraciones módulos de auto consulta**

Para el mes de marzo se inicia funcionamiento de los módulos de consulta el **10 de marzo\_2025** y se crea informe de seguimiento para monitoreo frente a la recurrencia en las consultas por parte de los ciudadanos. En total se reciben **2.425 visitas** con mayor volumen de atención en el punto de **suba un 33%** de participación seguido de **20 de julio y CAD con un 22% y 19%** de participación, el mayor tramite consultado es **recibo de pago con un 55.60%**.

**INDICADORES MODULOS AUTO CONSULTA**

**COMPORTAMIENTO MODULOS**

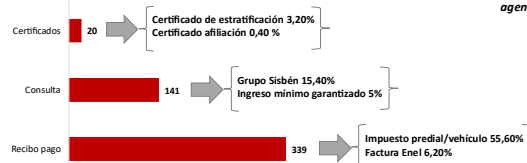
Cantidad de Visitas por Módulo de Autoconsulta (10-30 Marzo)



DETALLE TRANSACCIONALES - MARZO 2026							
Transacción	CAD	SUBA	Americas	Super cade bosa	Super Cade 20 julio	Total	% Participación
Recibo pago	163	114	35	10	17	339	67,80%
Consulta	15	2	55	58	11	141	28,20%
Certificados	1	3	1	4	11	20	4,00%
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>120</b>	<b>87</b>	<b>70</b>	<b>34</b>	<b>500</b>	<b>100,00%</b>

Disponibilidad de módulos a partir del 10 de marzo con 5 agentes de la operación para brindar orientación a los ciudadanos

DETALLE TRANSACCIONALES - MARZO 2026



Se revisa la alternativa de programar 5 agentes fijos como orientadores de los módulos, no continuar la rotación de los 10 agentes



A continuación, se relacionan las ferias de servicio realizadas durante el mes de marzo con el propósito de promover los servicios de la línea 195 e indagar el conocimiento y uso de sus servicios.

Para el mes de marzo se realizan dos ferias con participación de la línea 195 los días 25 y 27 de marzo.

**FERIAS DE SERVICIOS\_MARZO**

**Apoyo línea 195 en ferias**



**Objetivo**

Socialización de los canales de atención y del acceso a la información que brinda la Línea 195.

**Fontibón 25 de marzo**

funcionarios de Secretaría Distrital de Hacienda de la Alcaldía Local de Fontibón brindó atención personal a contribuyentes y comunidad en general.



De 35 encuestados el 80% no conoce la línea correspondiente al 28 ciudadanos, el 20% si conoce la línea

**Rafael Uribe Uribe 27 de marzo**

La Secretaria Distrital de la Mujer lideró una ruta de atención integral, con servicios de la manzana del cuidado



De 38 encuestados el 84% no conoce la línea correspondiente al 32 ciudadanos y el 16% restante si conoce la línea



**6. Factura y presupuesto 2026**

**6.1 Facturación marzo 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 **\$ 685.252.525,46 IVA incluido** y se recibe aprobación en comité por parte de la Secretaría General. (ver anexo 1. **Items facturados marzo\_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, horas de desarrollo, licencias RPA, novedades presentadas en los ítems del staff (supervisor y formador) con una variación total de **-100.603.351.31**, no obstante, el valor de **\$98.706.488**, se aplica en el mes de abril con la entrega de los módulos.

Por parte del equipo apoyo a la supervisión se presentan los valores que vienen quedando con saldo a favor en los primeros meses y que serán objeto de revisión cerrando el mes de abril para determinar como se pueden consumir en los siguientes meses según la necesidad de la orden de compra. Suman un total de **\$202.464.427**

VARIACIÓN ENERO A MARZO					TOTAL
					\$ 167.275.482
	VALOR UNITARIO	CANTIDAD	SUB-TOTAL	IVA	TOTAL
HORA DESARROLLO INTEGRACIÓN	\$ 73.355	1160	\$ 85.091.800	\$ 16.167.442	\$ 101.259.242
VARIACIÓN ENERO A MARZO (DESCUENTO HORAS DESARROLLO INTEGRACIÓN)					TOTAL
					\$ 66.016.240
	VALOR UNITARIO	CANTIDAD	SUB-TOTAL	IVA	TOTAL
HORA DESARROLLO ABRIL-DIC	\$ 73.355	400	\$ 29.342.000	\$ 5.574.980	\$ 34.916.980
LICENCIA RPA ABRIL-DIC	\$ 1.665.019	2	\$ 29.970.342,00	\$ 5.694.364,98	\$ 35.664.707
VOICEBOTSMART ABRIL-DIC	\$ 41	150000	\$ 55.350.000,00	\$ 10.516.500,00	\$ 65.866.500,00
<b>TOTAL</b>					<b>\$ 136.448.187</b>
PROYECCIÓN VARIACIÓN ENERO A DIC					TOTAL
					\$ 202.464.427

Se presenta proyección presupuestal para la vigencia 2026, con un saldo de **\$68.568.994**, teniendo en cuenta que en el mes de abril se proyecta facturar **\$98.706.488** de la entrega de los módulos

de consulta, los dos valores suman un total de **\$167.275.482** señalado como variación, de acuerdo con el presupuesto utilizado de la secretaria general por **\$7.873.723.344,55**



**Factura marzo y presupuesto \_2026**

Año	AVANCE EJECUCIÓN
Presupuesto Secretaría General CDP	\$ 7.906.080.023
Presupuesto de la Orden de compra 150826	\$ 7.738.804.541
variación Inicial	\$ 167.275.482

\$ 98.706.488,00 módulos de auto consulta

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

PROYECCIÓN FACTURA 2026			
Mes	Proyección antes de IVA_2026 OS	Proyección con IVA_2026 OS	Avance con ejecución
Enero_2026	\$ 689.792.719,50	\$ 820.853.336,21	\$ 793.320.149,13
Febrero_2026	\$ 642.911.757,30	\$ 765.064.991,19	\$ 749.864.175,64
Marzo_2026	\$ 676.445.809,68	\$ 804.970.513,52	\$ 685.252.525,46
Abril_2026	\$ 574.261.301,00	\$ 683.370.948,19	\$ 683.370.948,19
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
<b>Total 2026</b>	\$ 6.639.711.371,12	\$ 7.873.723.344,55	\$ 7.738.804.540,94

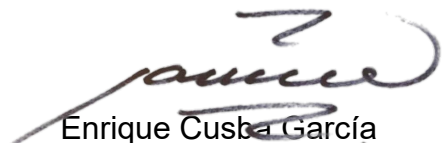


**TAREAS ASIGNADAS PARA LA PRÓXIMA REUNION.**


**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

  
Francia Astrid Bermudez  
Secretaria General  
Outsourcing S.A.

  
Luz Yaneth Santana  
Coordinadora Nacional

## ANEXO 1

### Items facturados marzo\_2026

Línea	Código	Descripción	Tiempo	Unidad	Cantidad	Valor Unitario	Valor mes	Cantidad marzo	Valor Unitario3	Valor total marzo_2026
1	T-BPO-1-1	Troncal SIP	28	Mes	110	32.163,00	3.537.979,30	110,00	32.163	3.537.930
2	IT-BPO-2-1	Minuto IVR(Interactive Voice Response)	4	Mes	110.000	2,00	248.561,50		2	-
3	IT-BPO-3-1	Minuto IVR(Interactive Voice Response) - Audiotexto	24	Mes	110.000	2,00	248.561,50	56.458	2	112.916
4	IT-BPO-4-1	Minuto IVR(Interactive Voice Response) - Transaccional	12	Mes	110.000	2,00	248.561,50		2	-
5	IT-BPO-6-2	anuncios IVR (Interactive VoiceResponse) Respuesta de Voz Interactiva_Voz	28	Mes	2	993,00	1.986,24		993	-
6	IT-BPO-7-6	Minutos deconexión outbound/Inbound_Outboundde fijo a celular	28	Mes	72.000	27,00	1.950.067,44	46.180	27	1.246.860
7	IT-BPO-8-1	Transferencia dellamadas	28	Mes	400	9,00	3.615,44	3823	9	34.407
8	IT-BPO-11-1	Clie tocall	28	Mes	2	111.726,00	223.451,28	2	111.726	223.452
9	IT-BPO-12-1	Web Callback	28	Mes	2	80.578,00	161.155,78	2	80.578	161.156
10	IT-BPO-13-1	Mailing	28	Mes	127.000	2,00	214.897,97	0	2	-
11	IT-BPO-16-1	Mensaje SMS(Short Message Service) _SMS en unavia_	28	Mes	10.900	5,00	49.145,81	33.468	5	167.340
12	IT-BPO-21-1	ChatbotSmart	25	Mes	12.200	46,00	565.074,35		46	-
13	IT-BPO-22-1	VoicebotSmart	25	Mes	1.000.000	41,00	40.757.780,00	47.075	41	1.930.075
14	IT-BPO-23-1	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	28	Mes	134	73.355,00	9.829.599,16		73.355	-
15	IT-BPO-24-1	Analytics	28	Mes	2	47.567,00	95.113,52	2,00	47.567	95.114
16	IT-BPO-25-1	Agente enSitio_Agente general	3	Mes	66	6.088.849,00	401.864.064,86		6.088.849	-
17	IT-BPO-25-1	Agente enSitio_Agente general	6	Mes	51	6.088.849,00	310.531.322,85	48,87	6.088.849	297.562.051
18	IT-BPO-25-1	Agente enSitio_Agente general	6	Mes	39	6.088.849,00	237.465.129,24		6.088.849	-
19	IT-BPO-25-1	Agente enSitio_Agente general	13	Mes	25	6.088.849,00	152.221.236,69		6.088.849	-
20	IT-BPO-25-4	Agente enSitio_Agente general_Hora extradomical y festivo	3	Mes	1.000	37.133,00	37.132.851,30	210,16	37.133	7.803.871
21	IT-BPO-25-4	Agente enSitio_Agente general_Hora extradomical y festivo	6	Mes	500	37.133,00	18.566.425,65		37.133	-
22	IT-BPO-25-4	Agente enSitio_Agente general_Hora extradomical y festivo	6	Mes	500	37.133,00	18.566.425,65		37.133	-
23	IT-BPO-25-4	Agente enSitio_Agente general_Hora extradomical y festivo	13	Mes	500	37.133,00	18.566.425,65		37.133	-
24	IT-BPO-25-5	Agente enSitio_Agente general_Servicio 7x24	28	Mes	1	23.711.425,00	23.711.425,37	2	23.711.425	47.422.850
25	IT-BPO-25-11	Agente enSitio_Agente técnico	28	Mes	1	7.165.185,00	7.165.184,81	0,97	7.165.185	6.950.229
26	IT-BPO-25-51	Agente enSitio_Agente profesional	28	Mes	1	9.957.926,00	9.957.925,57	1,00	9.957.926	9.957.926
27	IT-BPO-26-31	Agente en laEntidad Compradora o BackOffice	28	Mes	2	6.404.948,00	12.809.896,52	2,00	6.404.948	12.809.896
28	IT-BPO-26-61	Agente en laEntidad Compradora o BackOffice_Agente profesional	28	Mes	2	9.197.689,00	18.395.378,06	2,00	9.197.689	18.395.378
29	IT-BPO-29-41	Agente condominio en lenguaje de señascolumbiana (Videollamada)_	28	Mes	1	7.720.600,00	7.720.600,26	1,00	7.720.600	7.720.600
30	IT-BPO-33-1	Agente Minerode Datos_Agente profesional	28	Mes	2	14.947.188,00	29.894.375,62	2,00	14.947.188	29.894.376
31	IT-BPO-35-1	Coordinador/Nacional	28	Mes	1	20.552.357,00	20.552.357,33	1,00	20.552.357	20.552.357
32	IT-BPO-37-8	SupervisorServicios BPO	3	Mes	4	12.144.603,00	48.578.412,17		12.144.603	-
33	IT-BPO-37-8	SupervisorServicios BPO	4	Mes	3	12.144.603,00	36.433.809,13	3,8	12.144.603	46.149.491
34	IT-BPO-37-8	SupervisorServicios BPO	21	Mes	2	12.144.603,00	24.289.206,08		12.144.603	-
35	IT-BPO-38-1	Líder decalidad	3	Mes	4	10.743.311,00	42.973.242,64		10.743.311	-
36	IT-BPO-38-1	Líder decalidad	4	Mes	3	10.743.311,00	32.229.931,98	3	10.743.311	32.229.933
37	IT-BPO-38-1	Líder decalidad	21	Mes	2	10.743.311,00	21.486.621,32		10.743.311	-
38	IT-BPO-39-1	Formador	3	Mes	3	9.342.018,00	28.026.054,83		9.342.018	-
39	IT-BPO-39-1	Formador	25	Mes	2	9.342.018,00	18.684.036,55	1,83	9.342.018	17.095.893
40	IT-BPO-47-1	Plataforma deCentro de Contacto para Agente Omnicanal	3	Mes	72	83.121,00	5.984.704,00		83.121	-
41	IT-BPO-47-1	Plataforma deCentro de Contacto para Agente Omnicanal	6	Mes	56	83.121,00	4.654.769,78	60	83.121	4.987.260
42	IT-BPO-47-1	Plataforma deCentro de Contacto para Agente Omnicanal	6	Mes	44	83.121,00	3.657.319,11		83.121	-
43	IT-BPO-47-1	Plataforma deCentro de Contacto para Agente Omnicanal	13	Mes	30	83.121,00	2.493.626,67		83.121	-
44	IT-BPO-48-1	Horadesarrollo	28	Mes	134	73.355,00	9.829.599,16	0	73.355	-
45	IT-BPO-49-1	Puesto detrabajo en el Call Center sinAgente	28	Mes	1	961.185,00	961.184,50	1,00	961.185	961.185
46	IT-BPO-52-1	EnlaceDedicado entre puntos	28	Mes	1	665.840,00	665.839,68	1	665.840	665.840
47	IT-BPO-52-19	EnlaceDedicado a Internet_1Gbps	28	Mes	1	3.408.196,00	3.408.196,36	1,00	3.408.196	3.408.196
48	IT-BPO-62-43	Componentescomplemento Puesto deTrabajo_Licenciamiento deofimatica_	3	Mes	12	76.642,00	919.708,28		76.642	-
49	IT-BPO-62-43	Componentescomplemento Puesto deTrabajo_Licenciamiento deofimatica_	4	Mes	9	76.642,00	689.781,21	12	76.642	919.704
50	IT-BPO-62-43	Componentescomplemento Puesto deTrabajo_Licenciamiento deofimatica_	21	Mes	7	76.642,00	536.496,50		76.642	-
51	IT-BPO-63-1	Licencia RPA	25	Mes	2	1.665.019,00	3.330.037,50		1.665.019	-
52	IT-BPO-67-1	SpeechAnalytics	28	Mes	416	12.219,00	5.083.226,24	232,93	12.219	2.846.172
53		IVA	1	Mes	1					
Total					1.556.253				Subtotal	\$ 575.842.458,37
									Iva	\$ 109.410.067,09
									Valor total	\$ 685.252.525,46

# ACTIVIDADES DE OPERACIÓN LÍNEA 195

ORDEN DE COMPRA - 150886

*SGAM LÍNEA 195*



*Outsourcing*

Solución al Primer Contacto®

MARZO 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. Calidad y formación
6. Avances integraciones-módulos de consulta
7. Ferias de servicio
8. Factura y presupuesto\_2026

# Orden del día

## Comité técnico Secretaría General

---



### 1. Estado de contratación de personal y ANS



# TRAZABILIDAD DE PERSONAL

100%

Al corte del **31** de Marzo de 2026, se inicia mes con 64 embajadores, presentando en Febrero un total de 8 retiros de los cuales 6 corresponden a finalización de contrato y 2 retiros fueron voluntarios, para un **porcentaje de rotación del 3%**

	ACTUAL	PROYECTADO
 COORDINADOR NACIONAL	1	1
 LIDER DE CALIDAD	3	3
 AGENTE EN SITIO GENERAL	56	56
 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	2	2

Contempla 1 agente back up

# INDICADORES DE GESTIÓN ORDEN DE COMPRA

No	INDICADOR	META	Marzo
1	Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento	100%	100%
2	Disponibilidad de servicio contratado	100%	100%
3	Nivel de servicio	80%	91,96%
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%	0,009%
8	Nivel de satisfacción de usuario final	85%	92,40%
9	Rotación	10%	3%
10	TMO	Por definir	0:09:37
11	Eficacia	95%	96,53%
12	Ocupación canales (Telefónico, chat, web) Entrantes	80%	81,17%
13	Ocupación canales (Telefónico, chat, web) Salientes	Pendiente revisar	N/A
14	Precisión error crítico usuario final	95%	97%
15	Precisión error crítico negocio	95%	95,9%
16	Auditoria efectuada por la entidad compradora	Pendiente revisar	0%
17	ECA	80%	93%

*Se aplican 2 quejas sobre 22,458 llamadas contestadas.*

- ✓ Ciudadano Helber Parra, presentando inconformidad por que en chatico le indicaron que estaba haciendo mal uso del canal
- ✓ Ciudadano Iveth Almario, por que considera que no la escuchaban ni entendían su petición

# Orden del día

## Comité técnico Secretaría General

---



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

# ANÁLISIS GENERAL (Todos los skills)

## CANALES LINEA 195



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	19.127	18.464	20.352	-6,02%	663	17.590	421	91,96 %	96,53 %	3,47 %	0:09:37	8.510	0:00:04	81,17 %
Denuncias	434	406	435	-0,23%	28	380	23	87,56 %	93,55 %	6,45 %	0:08:54	101	0:00:08	26,02 %
Bogotá Te Escucha	1.283	1.241	1.269	1,10%	42	1.152	23	89,79 %	96,73 %	3,27 %	0:18:27	574	0:00:07	54,88 %
Web Call Back	379	379	208	82,21%	0	351	0	92,61 %	100,00 %	0,00 %	0:04:30	113	0:00:07	40,68 %
Total	21.223	20.490	22.264	-4,68%	733	19.473	467							

**\*\*Corte 31 de Marzo 2026\*\***

El canal **Inbound** Representa el grueso de la operación atendiendo el **90% de las llamadas recibidas en total (21.223)**, aporta el mayor cumplimiento con un Nivel de Servicio del 91% y un Nivel de Abandono de solo el 3,47%

Por otro lado el canal de chatico, presenta 106 abandonos, 64 corresponden a operación (se registra de esta manera cuando se contesta después de 60 segundos y 42 abandona el ciudadano (ciudadano se desconecta durante la conversación)

El canal **Video llamada** presenta un total de 20 citas agendadas de las cuales son atendidas 9 teniendo en cuenta que en las agendas restantes el ciudadano no ingreso

Canal	Llamadas Entrantes	Llamadas Contestadas	Llamadas Abandonadas	% Nivel de atención	% Nivel de abandono	TMO	ASA
Chatico	1.968	1.968	106	100,00%	5,39%	N/A	N/A
IA Agent Alex	4.774	2.938	0	61,50%	0,00%	0:09:26	N/A

**\*\*Corte 31 de Marzo 2026\*\***

Marzo, 2026							
Canal	Llamadas Entrantes	Llamadas Contestadas	Llamadas Abandonadas	% Nivel de atención	% Nivel de abandono	TMO	ASA
Videollamada	20	20	0	100,00%	0,00%	0:05:26	0:00:01

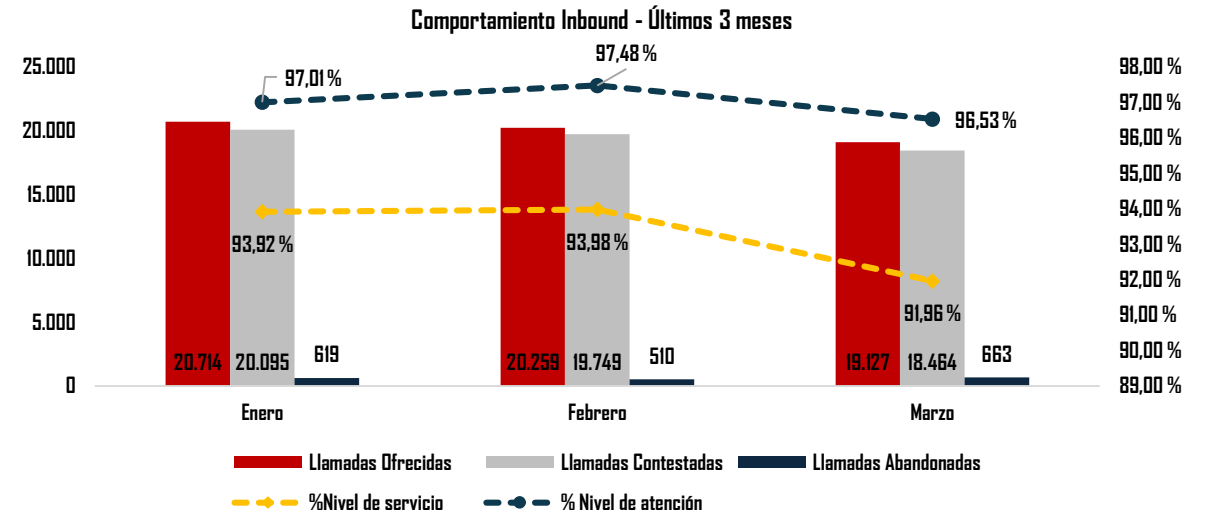
**\*\*Corte 31 de Marzo 2026\*\***

# INDICADORES INBOUND

## COMPORTAMIENTO ÚLTIMOS DOS MESES

Indicadores	Febrero	Marzo
Llamadas Ofrecidas	20.259	19.127
Llamadas Contestadas	19.749	18.464
Llamadas Abandonadas	510	663
Llamadas Umbral	19.040	17.590
Abandonadas Des. Umbral	292	421
% Nivel de servicio	93,98 %	91,96 %
% Nivel de atención	97,48 %	96,53 %
% Nivel de abandono	2,52 %	3,47 %
TMO	0:09:39	0:09:37
segundos en ACW	10.449	8.510
ASA	0:00:03	0:00:04
Ocupación Días y Horarios Establecidos	85,43 %	81,17 %

**\*\*Comportamiento Inbound\*\***

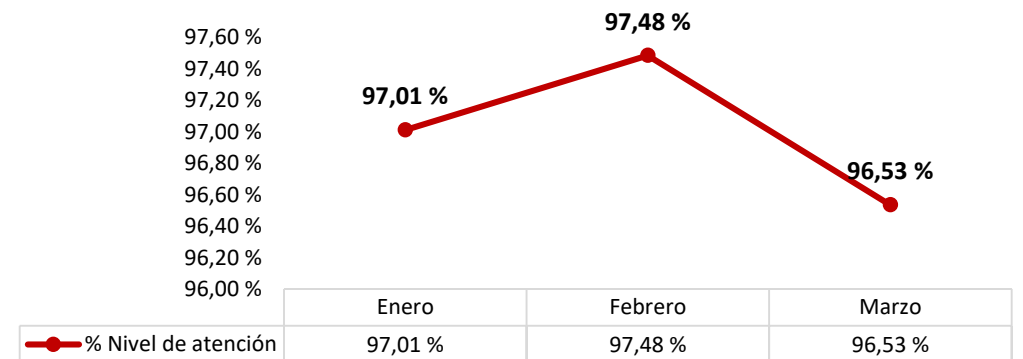


Validando el total de llamadas con el agente virtual, no se presenta mayor variación del tráfico recibido respecto al mes de febrero (1,1%).

A partir del 08 de marzo se presenta reducción de personal para dar cumplimiento a la proyección y llegar a los **47 agentes facturables**.

Para el mes de marzo se presenta una reducción del **-6% del tráfico** de llamadas entrantes comparado con el mes anterior.

### % Nivel de atención



SGAM LÍNEA 195

# INDICADORES AGENTE VIRTUAL

## COMPORTAMIENTO ALEX

Indicadores	Febrero Automaisé	Marzo Automais
Llamadas Ofrecidas	2.497	4.774
Llamadas Contestadas	1.574	2.938
Llamadas Abandonadas	9	0
Llamadas Umbral	1.574	2.938
% Nivel de atención	99,60 %	100,00 %
% Nivel de abandono	0,40 %	0
TMO	0:08:26	0:09:26
Paso Asesor	914	1.836
% gestionadas Alex	63 %	61,5 %
% Paso asesor	37 %	38,5 %

**\*\*Comportamiento Alex opción 2 tramites y servicios\*\***

### Comportamiento trafico total de llamadas inbound

mes	Febrero	Marzo
Entrantes operación	20.259	19.127
Gestionadas Alex	1.574	2.938
<b>Total</b>	<b>21.833</b>	<b>22.065</b>

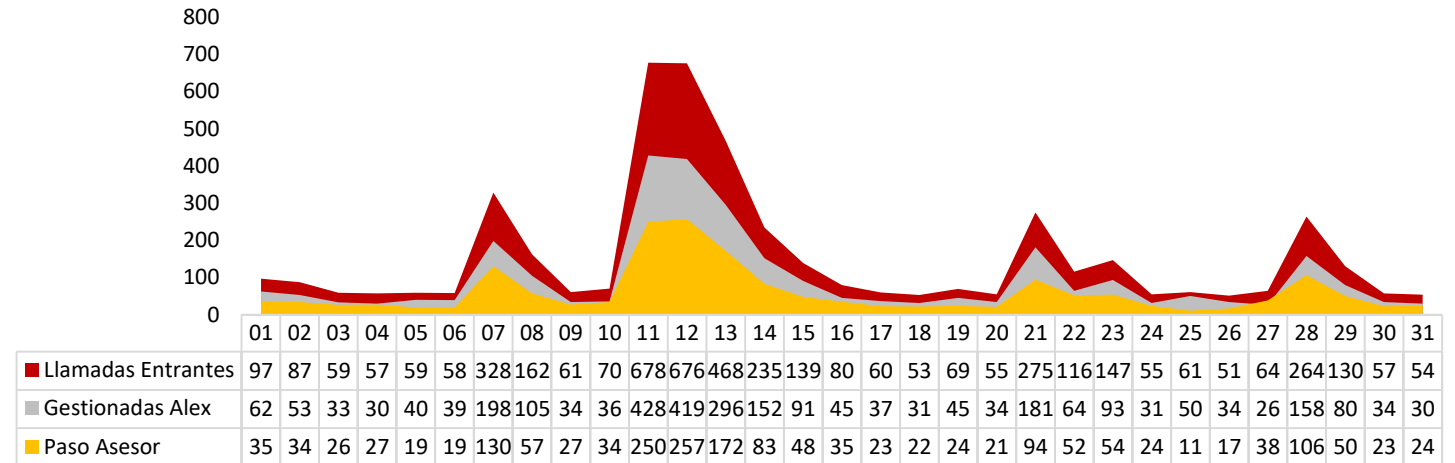
### Llamadas opción 2 "potenciales a recibir por Alex"

febrero	marzo	abril
14.990	13.678	4.405

**\*\*El mes de abril se encuentra con corte al día 13\*\***

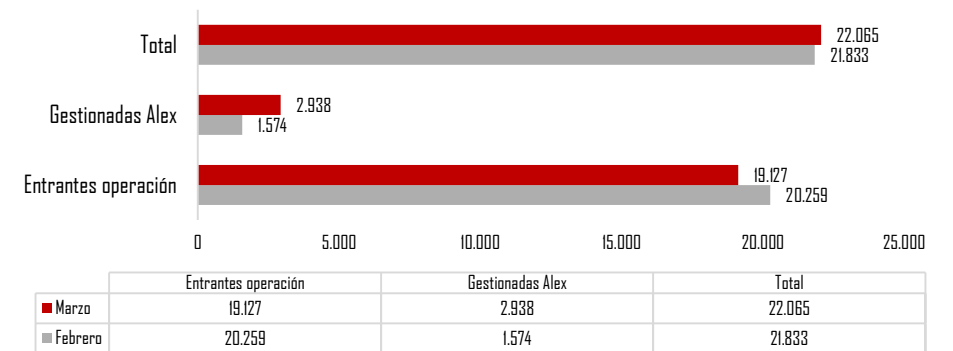
1,1% ✓ *El Agente virtual atiende el 61,5% de las llamadas ofrecidas 2 puntos por debajo del mes de febrero, mientras que el 38,5% es atendido con paso a asesor*

### Comportamiento diario Agent Alex - Marzo 2026



**Para el mes de marzo el agente virtual se activa de lunes a viernes de 6:00 pm a 6:00, los fines de semana am y del 10 al 13 de marzo. 7\*24.**

### Llamadas entrantes agent Vs Operación

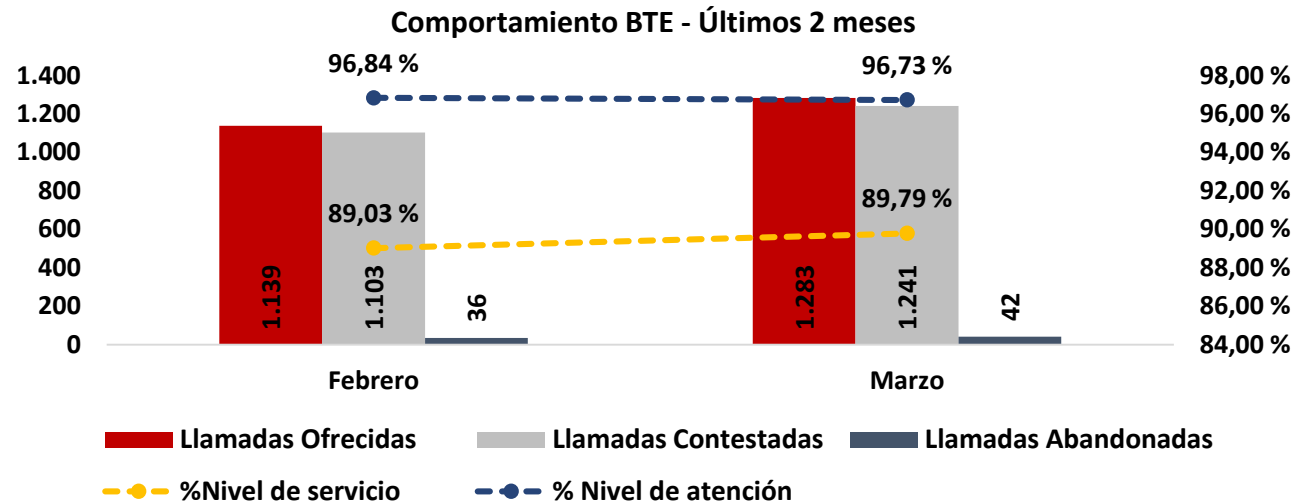


# INDICADORES BTE

## COMPORTAMIENTO ÚLTIMOS DOS MESES

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

Indicadores	Febrero	Marzo
Llamadas Ofrecidas	1.139	1.283
Llamadas Contestadas	1.103	1.241
Llamadas Abandonadas	36	42
Llamadas Umbral	1.014	1.152
Abandonadas Des. Umbral	19	23
% Nivel de servicio	89,03 %	89,79 %
% Nivel de atención	96,84 %	96,73 %
% Nivel de abandono	3,16 %	3,27 %
TMO	0:16:39	0:18:27
Segundos en ACW	253	574
ASA	0:00:09	0:00:07
Ocupación	57,37 %	54,88 %



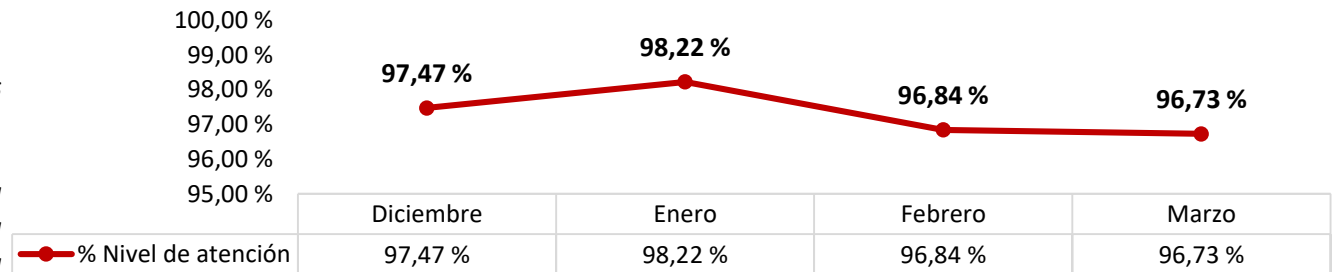
Hubo un incremento en las llamadas ofrecidas del **13%**, es decir **+144** en marzo, el equipo respondió bien al volumen de llamadas logrando mantener el Nivel de Atención superior al **96%**

Para el mes de marzo se incorporan al equipo **3 embajadores** nuevos al proceso lo que impacto en el tiempo de atención de las llamadas.

Para trabajar el TMO, se elabora protocolo de atención para orientar al agente y darle manejo a la llamada. A través de una plantilla de creada en un formulario para facilitar el registro de la petición.

SGAM LÍNEA 195

### % Nivel de atención Bogotá te Escucha



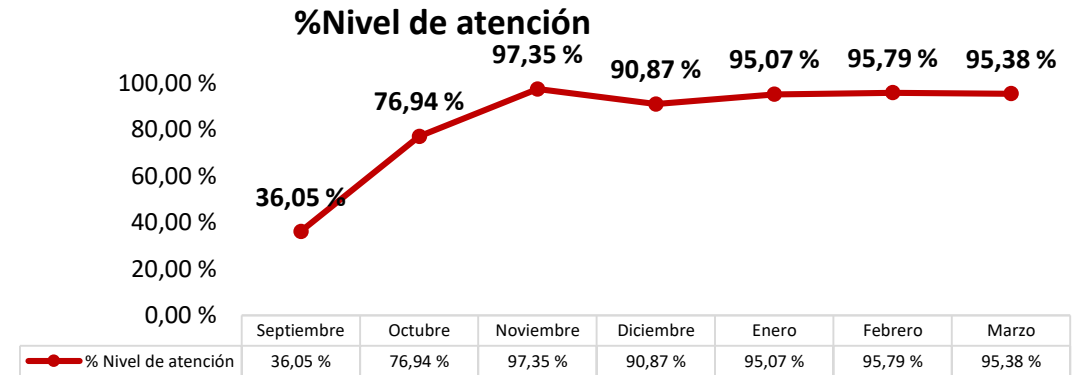
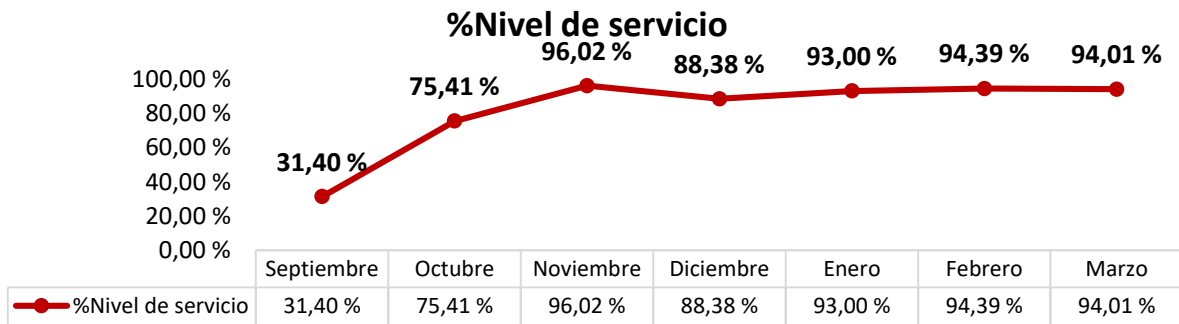
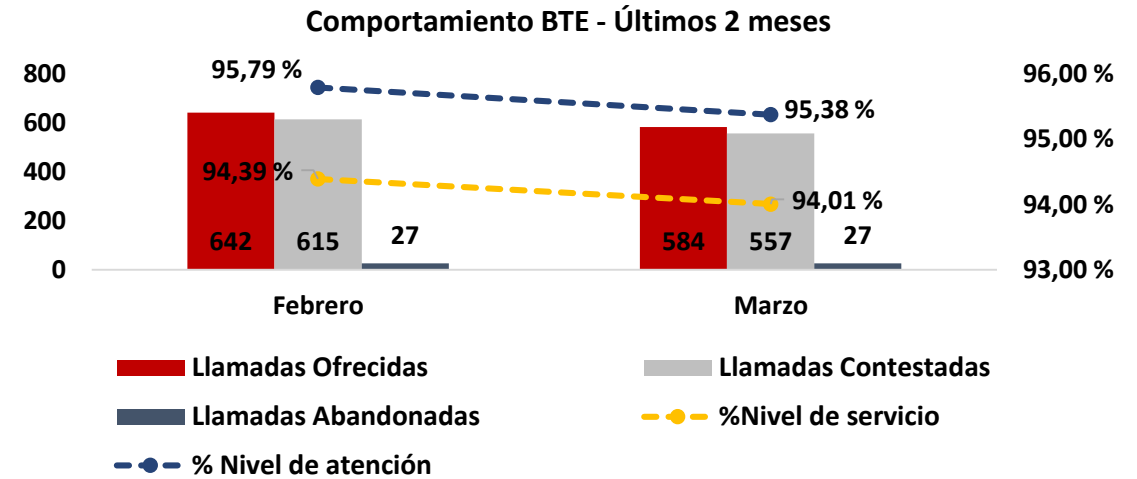
# INDICADORES C2C

## COMPORTAMIENTO ÚLTIMOS DOS MESES

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

Indicadores	Febrero	Marzo
Llamadas Ofrecidas	642	584
Llamadas Contestadas	615	557
Llamadas Abandonadas	27	27
Llamadas Umbral	606	549
Abandonadas Des. Umbral	15	17
% Nivel de servicio	94,39 %	94,01 %
% Nivel de atención	95,79 %	95,38 %
% Nivel de abandono	4,21 %	4,62 %
TMO	0:06:50	0:05:48
Segundas en ACW	333	417
ASA	0:00:01	0:00:01
Ocupación	100,00 %	100,00 %

- ✓ Se evidencia una disminución de llamadas ofrecidas en un 10% referente al mes anterior
- ✓ ASA y TMO muestra que los clientes están siendo atendidos con mayor agilidad.
- ✓ Marzo presentó menor cantidad de llamadas ofrecidas, sin embargo se mantuvo la cantidad de abandonos ya que en algunos casos ingresan duplicadas



SGAM LÍNEA 195



*Outsourcing*

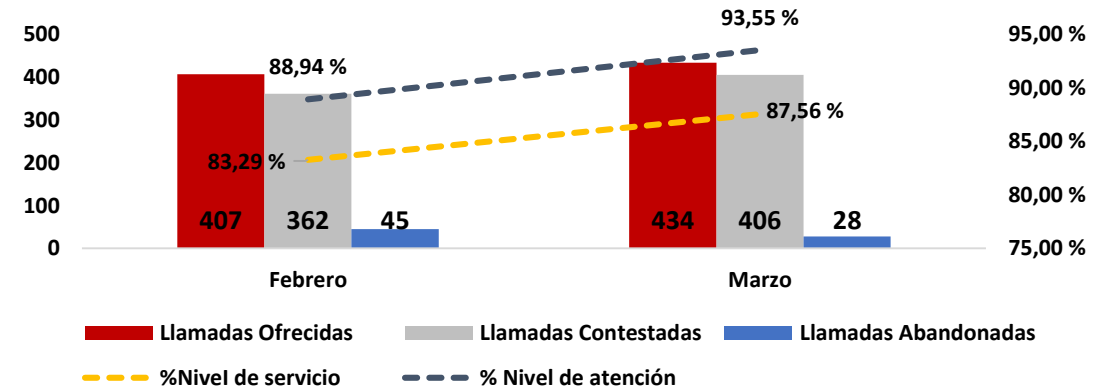
# INDICADORES ANTICORRUPCION

## COMPORTAMIENTO ÚLTIMOS DOS MESES

Indicadores	Febrero	Marzo
Llamadas Ofrecidas	407	434
Llamadas Contestadas	362	406
Llamadas Abandonadas	45	28
Llamadas Umbral	339	380
Abandonadas Des. Umbral	22	23
% Nivel de servicio	83,29 %	87,56 %
% Nivel de atención	88,94 %	93,55 %
% Nivel de abandono	11,06 %	6,45 %
TMO	0:10:00	0:08:54
Segundos en ACW	120	101
ASA	0:00:10	0:00:08
Ocupación	33,44 %	26,02 %

Se identifica una reducción drástica del **TMO** (Tiempo Medio de Operación), pasando de **10:00 minutos** a **08:54 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 (+27 llamadas)

### Comportamiento Canal Anticorrupción Últimos 2 meses



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

Al revisar los motivos de llamada, evidenciamos que el **37,93%** sobre el total general que ingreso por el skill (551 tipificaciones) corresponde a remisiones por hurtos, extorsiones, pérdida de documentos, cibercrimes, estafas, entre otros hechos punibles, información normas urbanas

SGAM LÍNEA 195



TIPOLOGIA	CANTIDAD	% PARTICIPACION
REMISIÓN	209	37,93%
TRANSFERENCIA	161	29,22%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA - SDSCJ	27	4,90%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	23	4,17%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD - SDM	18	3,27%
ABANDONO DE LLAMADA	16	2,90%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA - SDH	16	2,90%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO - SDG	10	1,81%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL - SDIS	9	1,63%
SECRETARÍA GENERAL ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	9	1,63%

TIPOLOGIA	CANTIDAD	% PARTICIPACION
REMISIÓN	209	37,93%
FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN - COLOMBIA	81	14,70%
POLICÍA METROPOLITANA DE BOGOTÁ	63	11,43%
NO CORRESPONDEN AL DISTRITO	27	4,90%
SUPERINTENDENCIAS	20	3,63%
ENTIDADES PRIVADAS	9	1,63%
DIRECCIÓN DE TRÁNSITO Y TRANSPORTES DE LA POLICÍA NACIONAL	3	0,54%
MINISTERIOS	3	0,54%
ENTES DE CONTROL NACIONAL	1	0,18%
CURADURIAS URBANAS	1	0,18%
EPS PRIVADAS	1	0,18%

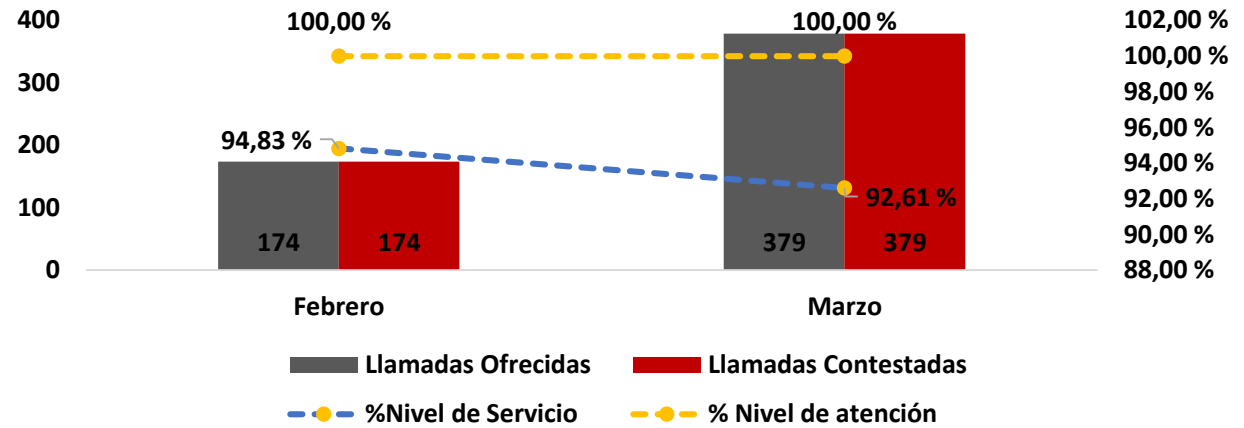
# INDICADORES WCB

## COMPORTAMIENTO ÚLTIMOS DOS MESES

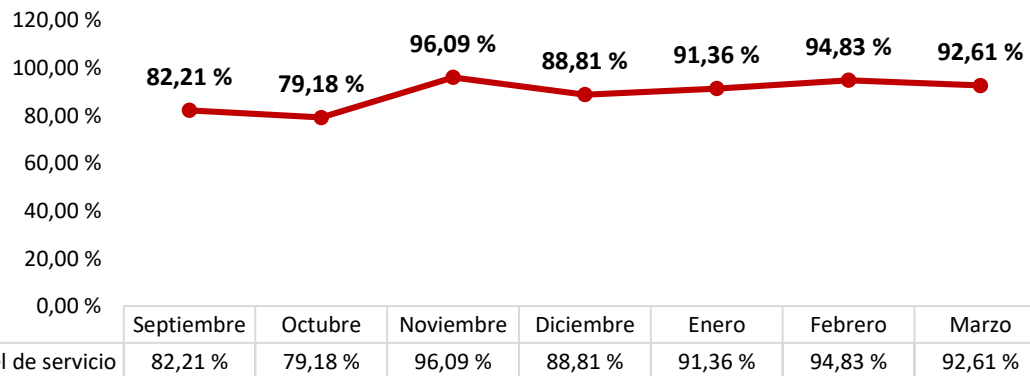
Indicadores	Febrero	Marzo
Llamadas Ofrecidas	174	379
Llamadas Contestadas	174	379
Llamadas Abandonadas	0	0
Llamadas Umbral	165	351
Abandonadas Des. Umbral	0	0
% Nivel de servicio	94,83 %	92,61 %
% Nivel de atención	100,00 %	100,00 %
Nivel de abandono	0,00 %	0,00 %
TMO	0:04:08	0:04:30
segundos en ACW	219	113
ASA	0:00:06	0:00:07
Ocupación	40,29 %	40,68 %

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

Comportamiento Web Call Back (WCB) - Últimos 2 meses



% Nivel de servicio



- ✓ **Llamadas ofrecidas:** Se identifica un aumento del **54%** sobre lo recibido en Febrero, (+205 llamadas), como resultado de la potencialización que se esta generando desde los módulos de consulta
- ✓ Sin embargo se logra contestar el 100% de las llamadas
- ✓ El **93%** de las llamadas se contestan dentro del umbral, llegando a un resultado en **NS 92,61%**
- ✓ En este proceso contamos con 2 agentes fijos y 3 back up para apoyar en el pico de llamadas.

# INDICADORES CHATICO

## COMPORTAMIENTO ÚLTIMOS DOS MESES

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

Indicador	Febrero	Marzo
Ofrecidas	1.960	1.688
Contestadas	1.960	1.688
Abandonadas	115	106
% Atencion	100,00%	100,00%
% Abandono	5,87%	6,28%

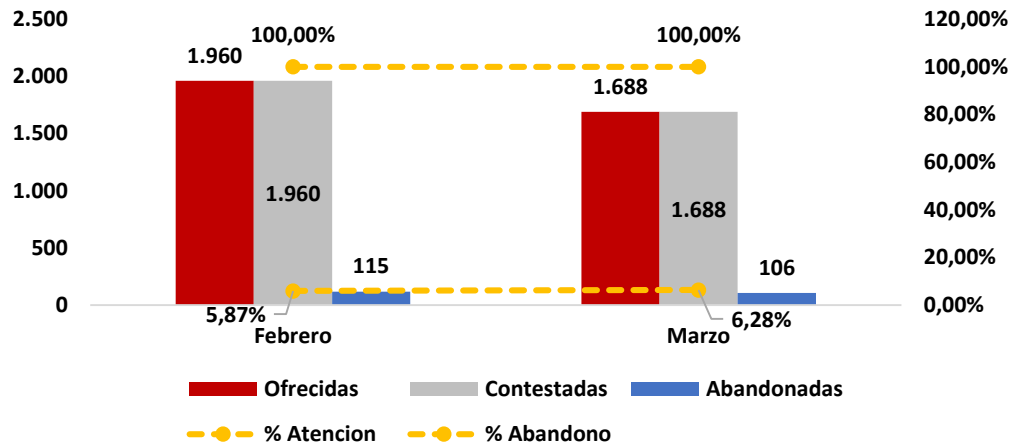
### \*\*Comportamiento Mensual Chatico\*\*

Indicador	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo
Ofrecidas	1.482	1.788	1.947	1.960	1.688
Contestadas	1.482	1.788	1.947	1.960	1.688
Abandonadas	149	110	115	115	106
% Atencion	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
% Abandono	10,05%	6,15%	5,91%	5,87%	6,28%

✓ **Productividad últimos tres meses:** La variación mensual de la productividad muestra un crecimiento general en marzo

La productividad general del grupo muestra una tendencia positiva, el promedio mensual por embajador pasó de **228** en enero a **256** en febrero y alcanzó **268** en marzo, lo que refleja un crecimiento sostenido

### Comportamiento Chatico - Últimos 2 meses



✓ Se presenta una reducción en las **transacciones de -14%** respecto al mes anterior.

✓ **Nivel de abandono:** presenta una **disminución significativa mes a mes**, incluso en los meses que se ha presentado aumento en las interacciones con respecto al mes de Noviembre, se logra controlar los abandonos

✓ **El porcentaje de abandono** ha evidenciado una **disminución positiva**, logrando que mas ciudadanos reciban atención antes de 60 segundos, pasando de un abandono en noviembre del 10% aun abandono en Marzo del 6% de manera progresiva

### \*\*Comportamiento Tipificaciones\*\*

Tipificación	Cantidad
☐ Secretaría Distrital de Integración Social - SDIS	274
☐ Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá ESP	237
☐ Secretaría Distrital de Movilidad - SDM	130
☐ Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá	109
☐ ABANDONO DE CHAT	106
☐ ABANDONO OPERACION	64
☐ ABANDONO CIUDADANO	42

# INDICADORES VIDEO LLAMADA

## COMPORTAMIENTO ÚLTIMOS DOS MESES

Indicadores	Febrero	Marzo
Ofrecidas	37	20
Conectados	22	9
No conectados	15	10
% Nivel de atención	59,46%	45,00%
% Nivel de abandono	0,00%	0,00%

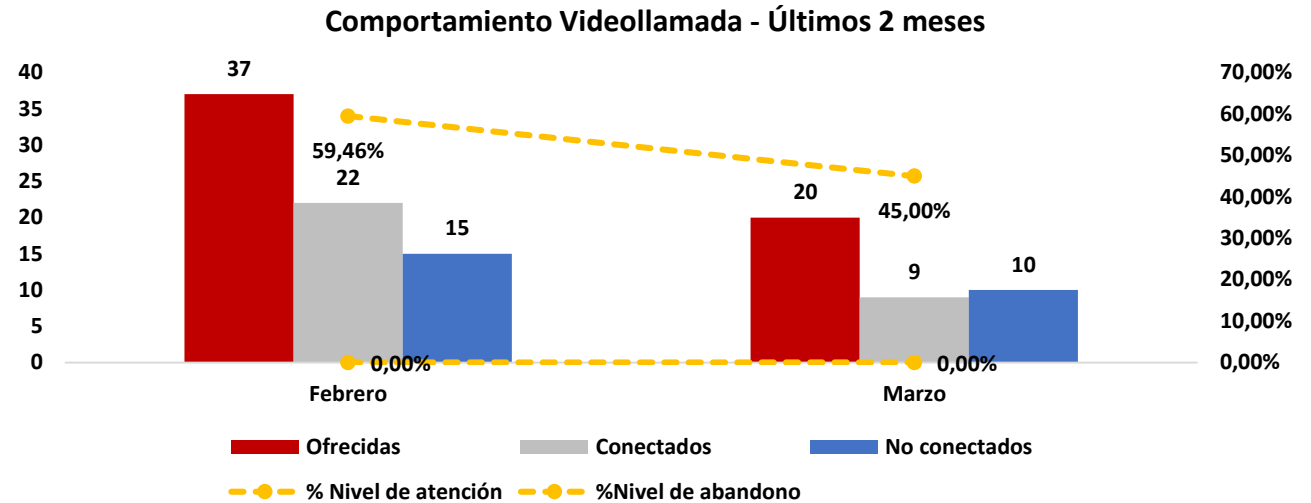
### \*\*Comportamiento video llamada\*\*

- ✓ **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, además de potencializar el canal desde la gestión de módulos
- ✓ Para el mes de marzo se presenta una **reducción del 59%** respecto a los ciudadanos conectados en el mes de febrero

**USUARIO CON DISCAPACIDAD  
COGNITIVA MARZO: 5%, ES  
DECIR 1 USUARIO DE LAS 20**

SGAM LÍNEA 195

AGENDAS



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

Indicadores	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo
Ofrecidas	16	26	5	9	26	37	20
Conectados	15	21	5	9	4	22	9
No conectados	1	5	0	0	19	15	10
% Nivel de atención	100,00 %	80,77%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
% Nivel de abandono	6,25 %	19,23%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

# Orden del día

## Comité técnico Secretaría General

---



### 3. Gestión Campañas

# GESTIÓN SMS: (INFOBIP – MAILING)



**Número de campañas: 4**

**Envió SMS paso a paso copia factura acueducto**

SMS		
Fecha	Campañas	Cantidad
10/3/2026	10032026 Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación Campaña feria Transformaciones Rurales Integrales_SMS	15.024
18/3/2026	18032026 Secretaría Distrital de Desarrollo Económico Solicitud mailing - Feria de servicios 18 de marzo_SMS	1.931
20/3/2026	Acueducto2026-03-20	92
24/3/2026	Acueducto2026-03-24	24
25/3/2026	25032026 FONCEP Solicitud SMS - Campaña FONCEP se toma tu localidad - Kennedy 27 de marzo_SMS	11.563
26/3/2026	26032026 Secretaría General Solicitud SMS - Mensaje feria Rafale Uribe Uribe_SMS	3.884
27/3/2026	Acueducto2026-03-27	32
30/3/2026	Acueducto2026-03-30	12
<b>Total</b>		<b>32.562</b>

✓ **Campaña Feria de Servicios del 18 de marzo de 2026**, finalidad recordar y convocar a las emprendedoras inscritas a la 5ª jornada de formación intensiva LiderTetas, con el fin de asegurar su asistencia y participación.

✓ **Campaña Feria Rafael Uribe Uribe**", cuyo propósito fue informar sobre la estrategia del SuperCADE Móvil para recibir orientación y atención en salud a las mujeres de la localidad de Rafael Uribe Uribe

**\*\*Corte 31 de Marzo\*\***

✓ **Campaña feria Transformaciones Rurales Integrales**, el propósito fue divulgar la jornada de empleabilidad y emprendimiento en los territorios de las Transformaciones Rurales Integrales (TRI).

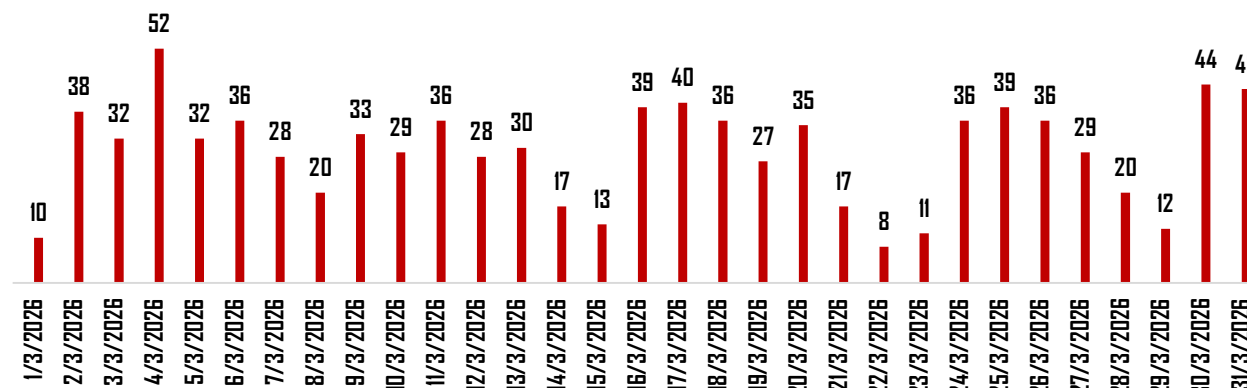
✓ Para la **campaña "FONCEP se toma tu localidad - Kennedy"** del 27 de marzo de 2026, para acercar los servicios de FONCEP directamente a la comunidad pensionada de Kennedy, promoviendo su participación y fortaleciendo la política de atención al pensionado



A partir del mes de marzo se aplica protocolo de envío de SMS a los ciudadanos con el paso a paso para descargar su factura y controlar los tiempos de atención en línea.

Comportamiento Diario Chatico

Total interacciones chatico 906



SGAM LÍNEA 195



*Outsourcing*

# Orden del día

## Comité técnico Secretaría General

---

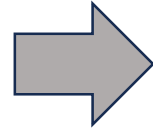


### 4. Resultado encuesta de satisfacción

# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

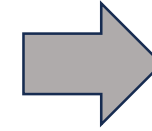
## \*\*Total encuestas Corte 31 de Marzo\*\*

Comportamiento Encuestas Marzo	Cantidad	%
Encuestas de Satisfacción con 3 Respuestas	15.669	76,47%
Encuestas de Satisfacción incompletas	1.179	5,75%
Llamadas sin Encuesta	3.642	17,77%
<b>Llamadas Contestadas Marzo</b>	<b>20.490</b>	<b>100,00%</b>

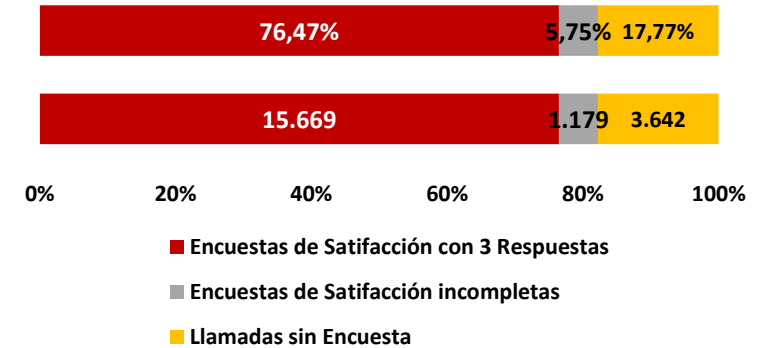


## \*\*Detalle Encuestas con tres respuestas\*\*

Encuestas de Satisfacción con 3 Respuestas		
Respuesta	Cantidad	%
Muy Satisfecho	13.908	88,76%
Satisfecho	716	4,57%
Neutro	200	1,28%
Insatisfecho	116	0,74%
Muy Insatisfecho	729	4,65%
<b>Total general</b>	<b>15.669</b>	<b>100%</b>



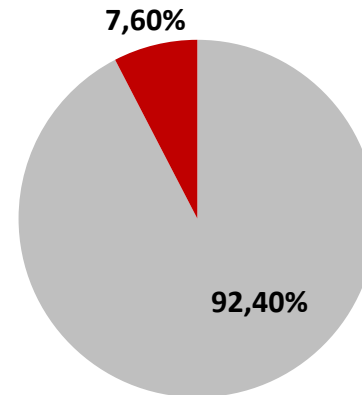
## Llamadas Contestadas vs Encuestas de Satisfacción



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

Encuestas de Satisfacción Incompletas		
Respuesta	Cantidad	%
Muy Satisfecho	873	74,05%
Satisfecho	70	5,94%
Neutro	33	2,80%
Insatisfecho	28	2,37%
Muy Insatisfecho	175	14,84%
<b>Total general</b>	<b>1.179</b>	<b>100%</b>

## Nota Global Encuestas de Satisfacción



## Motivos frecuentes calificación

- ✓ Ciudadano manifiesta mayor inconformidad por que solicitan datos y solo brindan canales de atención sin una solución inmediata.
- ✓ La entidad no soluciona y lo remiten de un lado a otro



# CALIDAD

Valoramos la experiencia

By *Outsourcing*

# INDICADORES CALIDAD

*Durante el periodo se efectuaron 905 monitoreos. Estas valoraciones permiten identificar patrones de desempeño y oportunidades en la gestión operativa*

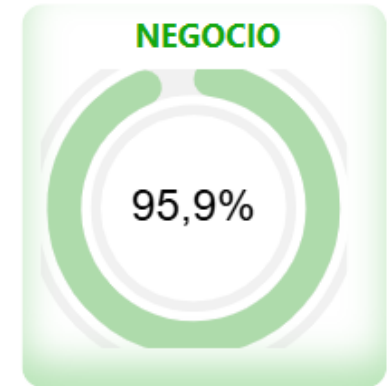
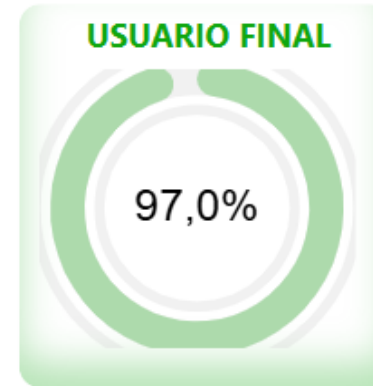


Gráfico 1 ANS Calidad

**Fuente:**  
[Microsoft Power BI](#)

# ÍTEMS CON OPORTUNIDADES DE MEJORA EC.



AFECTACIONES CON ERROR CRÍTICO – MARZO 2026		
Ítem Afectado	Cant.	%Ítem Afectado
VALIDACIÓN Y REGISTRO DE DATOS	24	36,36%
CARACTERIZACIÓN	10	15,15%
ASESORÍA Y ENTREGA DE INFORMACIÓN	9	13,64%
PREGUNTAS FILTRO	9	13,64%
GEOREFERENCIACIÓN DE LA CONSULTA	8	12,12%
TIPIFICACIÓN DE LA GESTIÓN	4	6,06%
ATENCIÓN RESPETUOSA Y TRATO DIGNO	1	1,52%
IDENTIFICACIÓN DE LA CONSULTA	1	1,52%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100,00%</b>

Gráfico 2 Ítems afectados

- ✓ **Validación y registro de datos:**
  - ✓ Registro errado del correo por no deletrear.
  - ✓ Registro errado del número de teléfono y no lo confirman con el ciudadano.
  - ✓ Registran los nombres de manera incorrecta por no validar ADRES o Antecedentes de Policía.
- ✓ **Caracterización:**
  - ✓ Se realiza la caracterización y no dejan la plantilla CARACTERIZACIÓN FECHA sino CARACTERIZACIÓN COMPLETA.
  - ✓ No se registra de manera correcta la fecha de nacimiento.
  - ✓ No se registra el barrio de manera correcta.
- ✓ **Asesoría y entrega de información:**
  - ✓ Omisión de horarios y dirección de los SuperCADE.
  - ✓ Información errada sobre los canales de atención de las personerías y casas de justicia.
  - ✓ No se genera transferencia a la Línea 110 UAESP cuando la gestión lo ameritaba.
  - ✓ No se brinda información y orientación para la gestión de copia de factura del EAAB.
  - ✓ Se omite información de los puntos para cambio de puesto de votación de la Registraduría.
  - ✓ No realiza la búsqueda de impuestos en la plataforma de la Secretaría Distrital de Hacienda.
  - ✓ No brinda información completa sobre Sisbén y omite la transferencia a II nivel de Planeación.
- ✓ **Preguntas filtro:**
  - ✓ Omisión de la pregunta: ¿la consulta es para la ciudad de Bogotá?

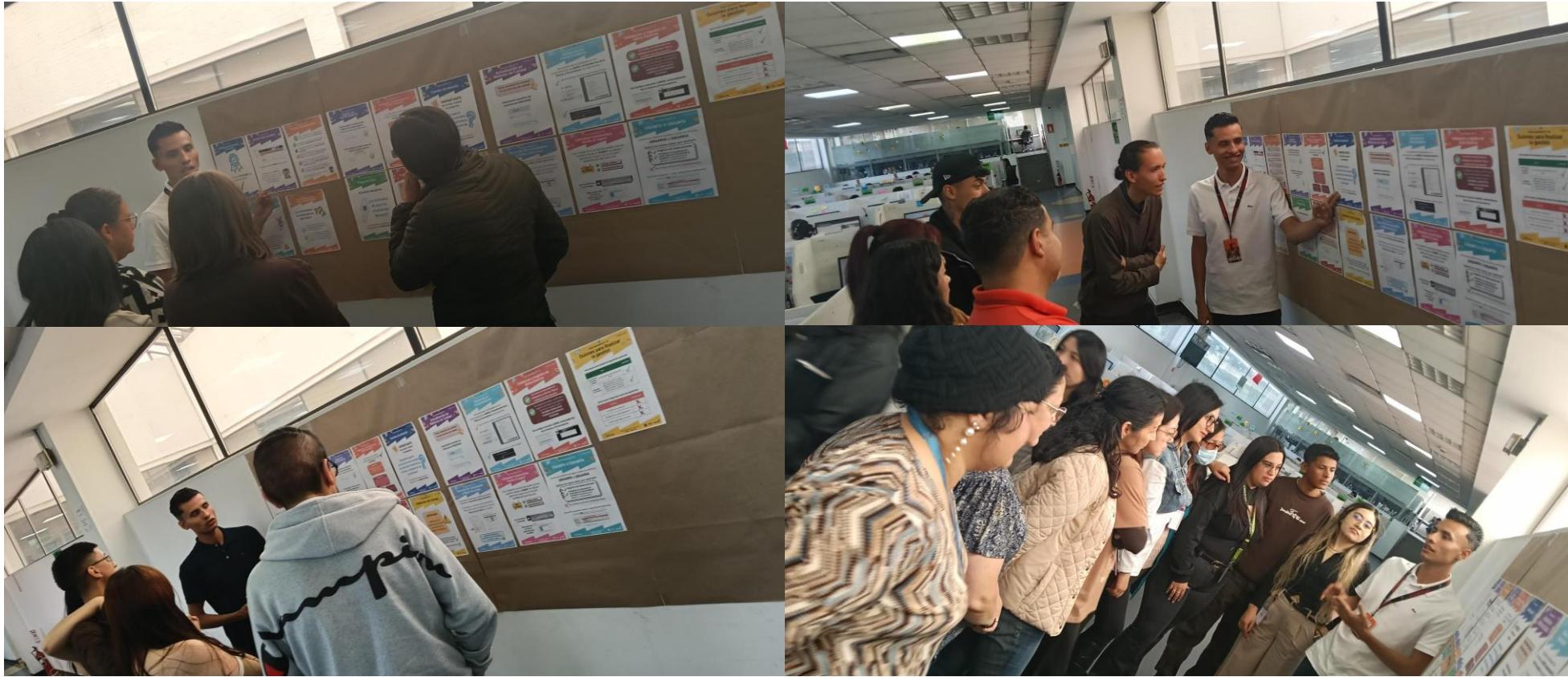
# TOP DE AGENTES CON MAYOR AFECTACIÓN DE ERROR CRÍTICO.

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

TOP AGENTE CON AFECTACIONES CRÍTICAS - MARZO 2026	
Embajador De Marca	Cantidad
GLORIA ELIZABETH BONILLA TOVAR	6
LAURA SOFIA RAPALINO AMARIS	4
DEYSI LORENA TRIANA ALAPE	3
ELVIA MARIA MARRUGO CUESTA	3
JUAN SEBASTIAN ACUNA MOLINA	3
KAREN LORAINNE ROMERO GONZALEZ	3
LUZ AMERICA PUERTO ALVARADO	3
SONIA HERRERA GUID	3
VICTOR ALFONSO PALACIOS CORDOBA	3
YESID CAMILO ESPITIA MNEDOZA	3
<b>Total</b>	<b>34</b>

# ACTIVIDADES.

*Por parte del área de Calidad, se elaboró un mural de flash informativo (hallazgos calidad) para socializar y aclarar dudas a los agentes. La actividad se desarrolló por grupos para garantizar la apropiación de la información.*



# META AUDITORIAS ABRIL\_2026

*Se relacionan las metas del mes de abril*

CANALES Y PROCESOS	Sandra	Oscar	Fabian	Total monitoreos
Inbound / Web call back	172	123		295
Chatico			80	80
BTE		50		50
Video llamada			5	5
MIX Speech - FINE / Validación, Registro y Tipificación	150	150	170	470
<b>Total</b>	<b>322</b>	<b>323</b>	<b>255</b>	<b>900</b>

**Para el mes de abril se realiza un cambio en un ítem de la matriz de calidad.**

Matriz de calidad mix speech abril	
PRECISIÓN	ÍTEM
NO CRÍTICO	Registro de las observaciones
CRITICO DE NEGOCIO	Registro de plantilla Caracterización
CRITICO DE NEGOCIO	Tipificación de la Gestión
CRITICO DE USUARIO FINAL	Georeferenciación de la consulta
CRITICO DE USUARIO FINAL	Identificación de la consulta

# FORMACION

*Outsourcing*  
Solución al Primer Contacto®

SGAM LÍNEA 195



# ACTIVIDADES FORMACIÓN 1 AL 31 MARZO

## CAPACITACIONES

Se realizaron tres sesiones de capacitación, en donde se incluyen entidades como la Secretaría de Movilidad (orientación a víctimas de siniestros viales ORVI), capital salud, ugpp, secretaría distrital de hacienda (impuesto).

3

## HORAS POR AGENTE

Tiempo formativo por agente.

## AGENTES

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

9:30

## HORAS TIEMPO TOTAL

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

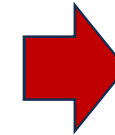
NÚMERO DE AGENTES QUE FALLARON

## EVALUACIÓN 1

Complete el flujo para consultar el lugar de votación:  
Primero ingrese a la página de la \_\_\_\_\_, luego seleccione la opción \_\_\_\_\_ en el menú principal. Después, en la sección de \_\_\_\_\_, haga clic en \_\_\_\_\_. Finalmente, ingrese su número de documento sin \_\_\_\_\_.

*La respuesta correcta es: Registraduría, Electoral, Trámites y Servicios, Lugar de Votación, Puntos.*

PREGUNTAS DE LA  
EVALUACIÓN MENSUAL  
PENALIZADAS



4

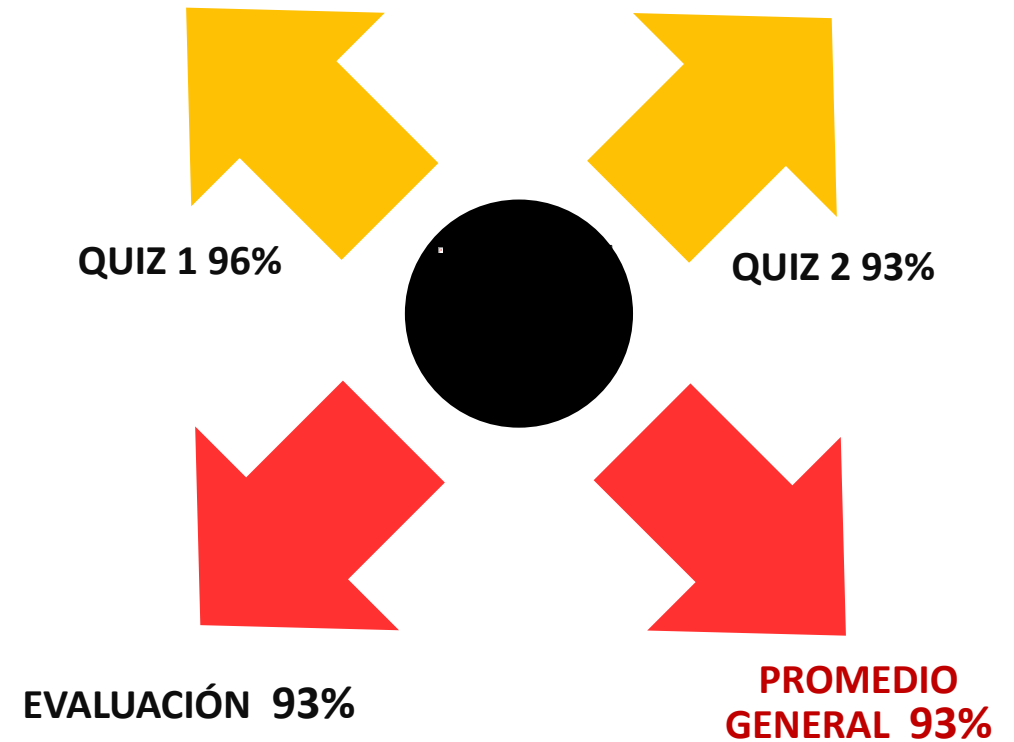
NÚMERO DE PREGUNTA: 4

# NOTAS FORMACIÓN

El análisis comparativo entre febrero y marzo de 2026 evidencia un incremento significativo en el porcentaje de calificaciones en el nivel de excelencia (100%), pasando del 66% en febrero al 84% en marzo, lo que refleja una mejora en el desempeño general de los agentes.

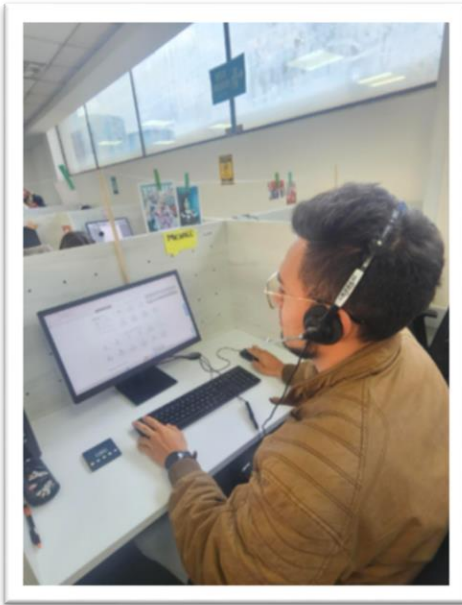
FEBRERO DE 2026			
CUARTILES	NOTA	TOTAL PERSONAS	%
1	100%	48	66%
2	95% a 99%	9	13%
3	90% a 94%	13	18%
4	Menor a 90%	3	5%
TOTAL		78	100%

MARZO DE 2026			
CUARTILES	NOTA	TOTAL PERSONAS	%
1	100%	55	84%
2	95% a 99%	0	0%
3	90% a 94%	5	8%
4	Menor a 90%	5	8%
TOTAL		65	100%



# PLANES DE ACCIÓN REALIZADOS POR PARTE DE FORMACIÓN

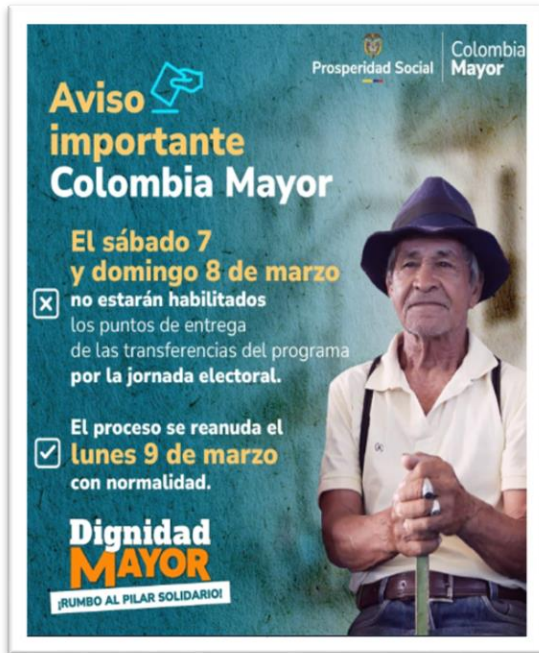
*Durante el mes marzo se implementaron diversos planes de acción enfocados en mitigar las oportunidades de mejora en validación de datos. Estas acciones se llevaron a cabo de manera articulada entre las diferentes áreas, con el objetivo de fortalecer los procesos internos y optimizar la calidad de la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



SGAM LÍNEA 195

# ALERTAS FORMACIÓN

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



**Aviso importante Colombia Mayor**

El sábado 7 y domingo 8 de marzo no estarán habilitados los puntos de entrega de las transferencias del programa por la jornada electoral.

El proceso se reanuda el **lunes 9 de marzo** con normalidad.

**Dignidad MAYOR**  
¡RUMBO AL PILAR SOLIDARIO!



**INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE (IDRD).**

Información importante:

Se informa que este domingo 8 de marzo de 2026 no habrá servicio de Ciclovía en Bogotá, debido a la jornada de elecciones legislativas, con el fin de garantizar el orden público y facilitar la movilidad hacia los puestos de votación.

La Ciclovía retomará su funcionamiento el domingo 15 de marzo de 2026, en su horario habitual de 7:00 a. m. a 2:00 p. m., según lo informado por el Instituto Distrital de Recreación y Deporte (IDRD).

Fuente de la Información: <https://bogota.gov.co/mi-ciudad/cultura-recreacion-y-deporte/no-hay-ciclovía-de-bogotá-domingo-8-de-marzo-de-2026-por-elecciones>



**LEY SECA EN BOGOTÁ POR ELECCIONES DEL 8 DE MARZO DE 2026**

Se informa que en Bogotá se aplicará ley seca desde el **sábado 7 de marzo a las 6:00 p. m. hasta el lunes 9 de marzo a las 12:00 p. m.**, con motivo de las elecciones legislativas.

Durante este periodo no está permitido vender, comprar ni consumir bebidas alcohólicas, ni en establecimientos comerciales ni en espacios públicos.

Esta medida busca garantizar el orden público y la seguridad durante la jornada electoral.

Participarán la Secretaría de Gobierno, Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia (SDSCJ), Policía y Alcaldías Locales con operativos de control.

Fuente de la Información: <https://bogota.gov.co/mi-ciudad/gobierno/conoce-los-horarios-ley-seca-en-bogotá-elecciones-domingo-8-de-marzo>



**AVISO IMPORTANTE**

**Información importante – Proceso Electoral**  
Jornada electoral: domingo 8 de marzo de 2026

**Suspensión de servicios:**  
Los servicios de Registro Civil e Identificación estarán suspendidos del 4 al 11 de marzo de 2026, debido a la organización de la jornada electoral.

**Reanudación de servicios:**  
Los servicios se restablecerán el 12 de marzo de 2026 en el horario habitual de atención al público.

# Orden del día

## Comité técnico Secretaría General

---



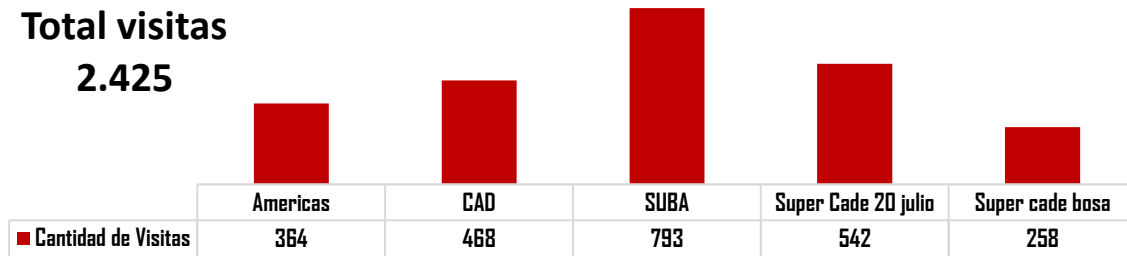
## 6. Avances integraciones-módulos de consulta

# INDICADORES MODULOS AUTO CONSULTA

## COMPORTAMIENTO MODULOS

Cantidad de Visitas por Módulo de Autoconsulta (10- 30 Marzo)

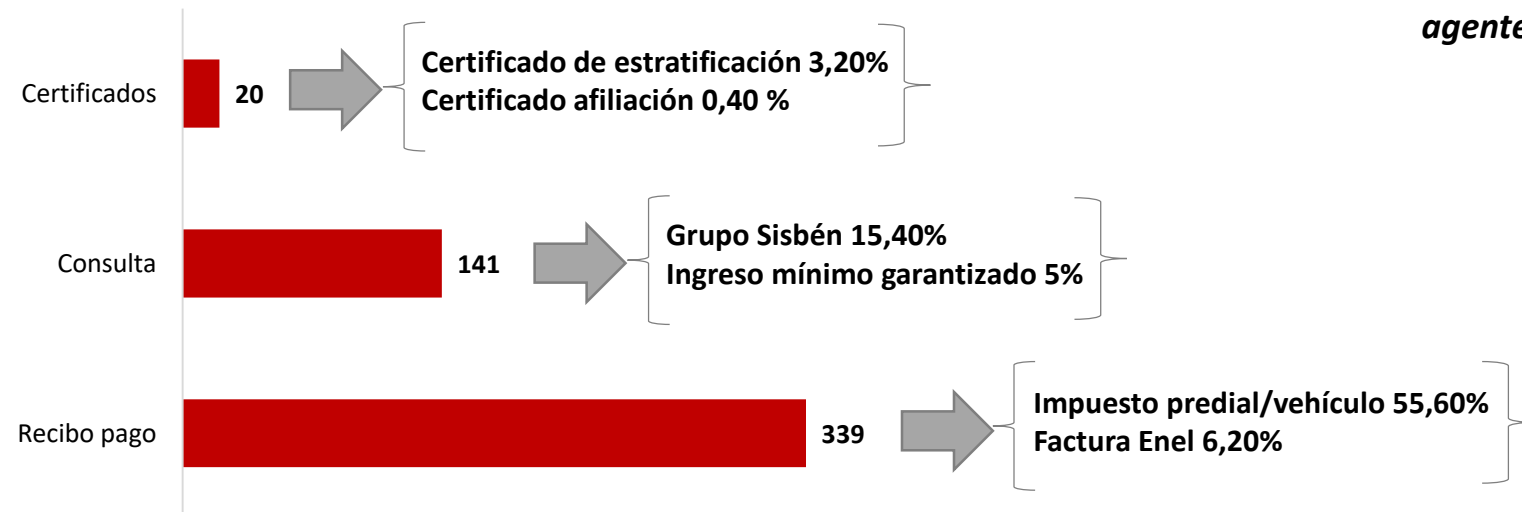
Total visitas  
2.425



DETALLE TRANSACCIONALES - MARZO 2026							
Transacción	CAD	SUBA	Américas	Super cade Bosa	Super Cade 20 julio	Total	% Participación
Recibo pago	163	114	35	10	17	339	67,80%
Consulta	15	2	55	58	11	141	28,20%
Certificados	1	3	1	4	11	20	4,00%
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>120</b>	<b>87</b>	<b>70</b>	<b>34</b>	<b>500</b>	<b>100,00%</b>

DETALLE TRANSACCIONALES - MARZO 2026

Disponibilidad de módulos a partir del 10 de marzo con 5 agentes de la operación para brindar orientación a los ciudadanos



Se revisa la alternativa de programar 5 agentes fijos como orientadores de los módulos, no continuar la rotación de los 10 agentes

# Orden del día

## Comité técnico Secretaría General

---



## 7. Ferias de servicio

# FERIAS DE SERVICIOS\_MARZO

## Apoyo línea 195 en ferias

### Objetivo

*Socialización de los canales de atención y del acceso a la información que brinda la Línea 195.*

### Fontibón 25 de marzo

*funcionarios de Secretaría Distrital de Hacienda de la Alcaldía Local de Fontibón brindó atención personal a contribuyentes y comunidad en ge* [\(opens in a new window\)](#)  
**Ctrl+clic para seguir vínculo**



**De 35 encuestados el 80% no conoce la línea correspondiente al 28 ciudadanos, el 20% si conoce la línea**

### Rafael Uribe Uribe 27 de marzo

*La Secretaría Distrital de la Mujer lideró una ruta de atención integral, con servicios de la manzana del cuidado*



**De 38 encuestados el 84% no conoce la línea correspondiente al 32 ciudadanos y el 16% restante si conoce la línea**

# Orden del día

## Comité técnico Secretaría General

---



## 8. Factura y presupuesto\_2026

# Factura marzo 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	\$ 7.873.723.345	\$ 7.738.804.541
variación Inicial	\$ 32.356.678	\$ 167.275.482

85 millones de los módulos

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

PROYECCIÓN FACTURA_2026			
Mes	Proyección antes de IVA_2026 OS	Proyección con IVA_2026 OS	Avance con ejecución
Enero_2026	\$ 689.792.719,50	\$ 820.853.336,21	\$ 793.320.149,13
Febrero_2026	\$ 642.911.757,30	\$ 765.064.991,19	\$ 749.864.175,64
Marzo_2026	\$ 676.445.809,68	\$ 804.970.513,52	\$ 685.252.525,46
Abril_2026	\$ 574.261.301,00	\$ 683.370.948,19	\$ 683.370.948,19
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
<b>Total 2026</b>	\$ 6.639.711.371,12	\$ 7.873.723.344,55	\$ 7.738.804.540,94

# Outsourcing

Solución al Primer Contacto®

Gracias



**DipDig**



PRESS TWO  
FOR SPANISH