

Clase de Acta		Comité mensual	Acta No.	10
Fecha:	12/05/2026	Área o Proceso:	Comité de supervisión	
Lugar:	Teams	Hora Inicio:	03:00 P.M.	
		Hora Final:	04:30 P.M.	
CONVOCADOS				
Nombre		Cargo		Asistencia
1	Enrique Cusba García	Director Secretaría General		SI
2	Gloria Patricia Velasco Salcedo	Secretaría General		SI
3	Juan Carlos Romero Romero	Secretaría General		SI
4	Yessica Paola Castro	Secretaría General		SI
5	Luz Yaneth Santana	Coordinación Nacional		SI

DESARROLLO REUNIÓN

Presentación de resultados 01 al 30 de abril 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 abril 2026. Así como avances en integraciones y presupuesto financiero. Para los efectos se describe el orden del día, el cual es aprobado para iniciar.

Orden del día

Comité técnico Secretaría General



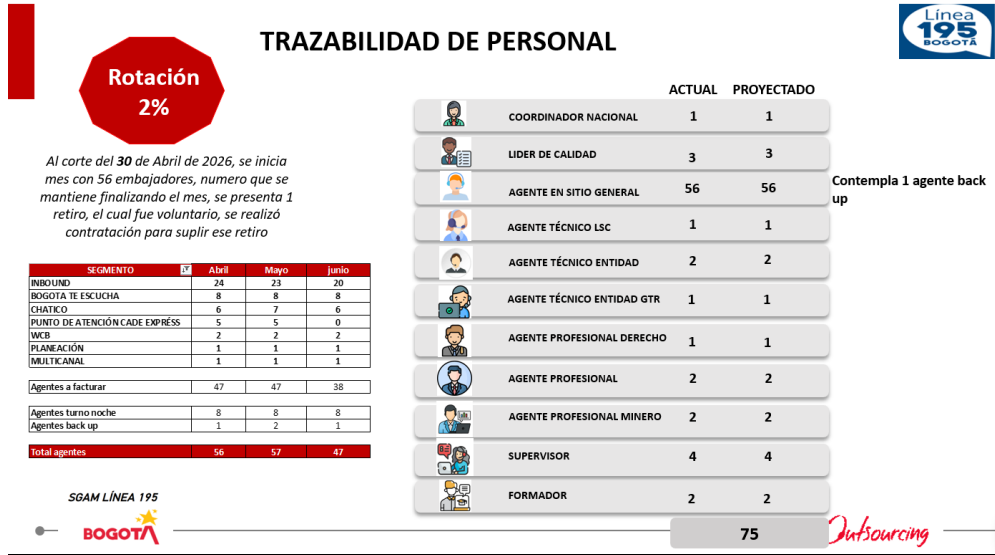
1. Estado de contratación de personal y ANS
2. Resultados canales de atención y proyección
3. Gestión Campañas
4. Resultados encuestas de satisfacción
5. Calidad y formación
6. Avances integraciones línea 195 con canal presencial
7. Factura y presupuesto_2026

1. Resultado de indicadores enero 2025

1.1 Estado de contratación de personal y ANS

Se relaciona el status de contratación del personal para el mes de enero con un **100%** de la planta contratada y una **rotación 2%** contemplando los retiros voluntarios. En total se presenta un retiro voluntario.

Se segmenta el personal por canal en los meses de abril a junio con el des escalonamiento definido en la orden de compra, proyectando la devolución de los 5 agentes actualmente en punto para apoyar la atención de llamadas en la línea 195 y mitigar la reducción del equipo inbound.



A continuación, se relacionan los indicadores contractuales obtenidos en abril cuyo resultado se encuentran dentro del objetivo definido en la Orden de compra.

No	INDICADOR	META	Abril
1	Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento	100%	100%
2	Disponibilidad de servicio contratado	100%	100%
3	Nivel de servicio	80%	92,06%
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%	92,40%
9	Rotación	10%	2%
10	TMO	10:00	0:09:14
11	Eficacia	95%	97,46%
12	Ocupación canales (Telefónico, chat, web) Entrantes	80%	81,41%
13	Ocupación canales (Telefónico, chat, web) Salientes	No aplica	N/A
14	Precisión error crítico usuario final	95%	96,8%
15	Precisión error crítico negocio	95%	97,1%
16	Auditoria efectuada por la entidad compradora	10%	0%
17	ECA	80%	100%

Se aplica 1 quejas sobre 15.706 llamadas contestadas.

✓ Ciudadano presenta queja por información errada de horarios de atención de los puntos RED CADE. (Se aplica afectación en matriz de calidad, no se afecta en el indicador de Quejas).

✓ Ciudadano presenta queja por que en la línea 195 no dan solución a sus reportes de un punto crítico de basuras.

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 **-14.95% para la línea inbound, BTE -13.68% y WCB con un -19.63%** de variación respecto a lo proyectado, para abril 2026. La variación obedece principalmente a la activación 7*24 del agente virtual a partir del 07 de abril.

ANÁLISIS GENERAL (Todos los skills) CANALES LINEA 195



Canal	Abril, 2026				% Desviación	Abril, 2026			% Nivel de Servicio	% Nivel de atención	% Nivel de abandono	TMO	Segundos en ACW	ASA	Ocupación
	Llamadas Entrantes	Llamadas Contestadas	Llamadas Proyectadas	Llamadas Abandonadas		Llamadas Abandonadas Umbral	Llamadas Umbral	Abandonadas Umbral							
Inbound	14.321	13.954	16.838	14.856	-14,85%	367	13.184	266	92,06%	97,44%	2,56%	0:09:14	6.259	0:00:05	81,41%
Demeritas	413	395	422	449%	-4,49%	28	369	14	99,55%	93,22%	6,78%	0:08:47	55	0:00:07	25,83%
Bogotá Te Escucha	1.010	988	1.170	13,68%	-13,68%	22	941	10	93,17%	97,82%	2,18%	0:18:24	177	0:00:06	59,34%
Web-Call Back	379	379	471	-19,53%	-19,53%	0	356	0	93,93%	100,00%	0,00%	0:05:16	103	0:00:06	66,93%
Total	16.123	15.706	18.911	-14,74%		417	14.850	290							

Corte 30 de Abril de 2026

Durante el periodo analizado se recibieron 16.123 llamadas, los indicadores de servicio y atención se mantienen dentro del objetivo, Inbound Representa el 86% del total de llamadas.

Se atendió el 97,44% de las llamadas, alcanzando un nivel de servicio de 92,06%, además de lograr una Ocupación alta (81,41%) lo que indica buena utilización de recursos, por medio de capacitaciones, refuerzos, pausas activas y actividades de salud ocupacional

El canal Video llamada presenta un total de 41 citas agendadas de las cuales son atendidas 11 teniendo en cuenta que en las agendas restantes el ciudadano no ingreso (30 agendas)

SGAM LÍNEA 195

Canal	Abril, 2026				% Nivel de atención	% Nivel de abandono	TMO	ASA
	Llamadas Entrantes	Llamadas Contestadas	Llamadas Abandonadas	Llamadas Umbral				
Chatico	1.790	1.790	105	100,00%	5,87%	N/A	N/A	
IA Agent Alex	14.961	6.188	0	100,00%	0,00%	0:10:55	N/A	

Corte 30 de Abril de 2026

Canal	Citas agendadas	Estados (sin prueba)		% Nivel de atención	% Nivel de abandono
		Estados (sin prueba)	No Estados (sin prueba)		
Videollamada	41	11	30	100,00%	0,00%

Corte 30 de Abril de 2026

Se muestra un análisis del comportamiento de los últimos 3 meses para la línea inbound atendido por los agentes de la operación, con una reducción de hasta un **-30%** comparando con el tráfico de llamadas de febrero, es importante resaltar la **reducción del abandono el cual cierra en el 2,56%** para abril. Los niveles de atención se mantienen sobre el **97%**.

INDICADORES INBOUND "AGENTES OPERACIÓN" COMPORTAMIENTO ÚLTIMO TRIMESTRE



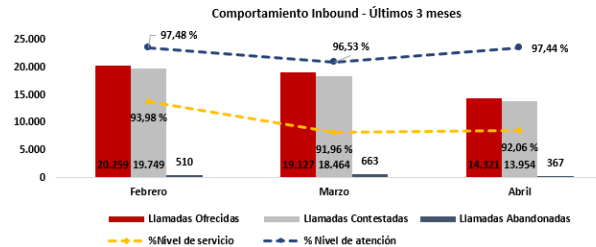
Secretaría General	
Indicadores	Abril
Llamadas Ofrecidas	14.321
Llamadas Contestadas	13.954
Llamadas Abandonadas	367
Llamadas Umbral	13.184
Llamadas Abandonadas Despues Umbral	266
% Nivel de Servicio	92,06%
% Nivel de atención	97,44%
% Nivel de abandono	2,56%
TMO	0:09:14
Segundos en ACW	6.259
ASA	0:00:05
Ocupación Días y Horarios Establecidos	81,41%
Rotación Personal	2,83%

Comportamiento Inbound - Abril

Durante el trimestre analizado (febrero-abril), se observa una **tendencia descendente en el volumen de llamadas ofrecidas y contestadas**, pasando de más de 20 mil en febrero a poco más de 14 mil en abril, en respuesta a la activación progresiva del Agente Virtual

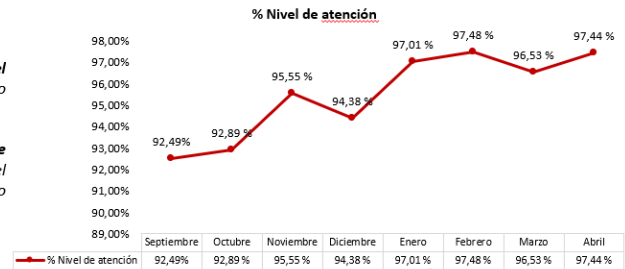
A pesar de esta disminución en volumen, los **indicadores de calidad de atención se mantienen estables y en niveles altos**. El porcentaje de atención se sostiene alrededor del 97%, mientras que el nivel de abandono se mantiene controlado, con un repunte en marzo (3,47%) que fue corregido en abril (2,56%). Esto evidencia capacidad de ajuste operativo

SGAM LÍNEA 195



Indicador	Febrero	Marzo	Abril
Ofrecidas	20.259	19.127	14.321
Contestadas	19.749	18.464	13.954
Abandonadas	510	663	367
% Atención	97,48%	96,53%	97,44%
% Abandono	2,52%	3,47%	2,56%

Comportamiento Inbound



En el siguiente slide se presenta el tráfico total de la línea 195 sumando el tráfico atendido por el agente virtual Alex y el atendido por los agentes de la operación, alcanzando un total de **20.429** llamadas ingresadas en abril, se presenta el comportamiento diario de llamadas atendidas por el agente virtual en la opción 2, dada su activación 7*24 a partir del 07 de abril, concentrando el mayor volumen de **tráfico los lunes con un promedio de 700 llamadas**.

Se resalta la reducción del abandono durante el 2026 **con una reducción del -44%** comparando con enero, lo anterior obedece principalmente a la contención del agente virtual Alex, ampliando la capacidad de atención de llamadas de los agentes en la operación.

INDICADORES "AGENTE VIRTUAL"

COMPORTAMIENTO ALEX

Comportamiento Alex

Indicadores	IA Agent Alex	Febrero	Marzo	Abril
Ofrecidas	2.497	4.774	14.361	
Gestionadas Alex	1.574	2.938	6.108	
Paso Asesor	914	1.836	8.253	
Abandonadas	9	0	0	
TMO	08:26	09:26	10:55	
%Gestionadas Alex	63,00 %	61,54 %	42,53 %	
%Paso Asesor	36,60 %	38,46 %	57,47 %	
%Nivel Atención	99,60 %	100,00 %	100,00 %	
%Abandono	0,40 %	0	0	

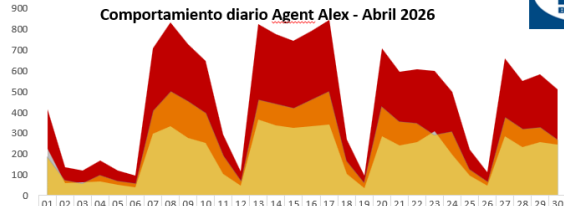
Comportamiento trafico total de llamadas inbound

Mes	Febrero	Marzo	Abril
Entradas Operación (Inbound)	20.259	19.127	14.321
Gestionadas Alex	1.574	2.938	6.108
Total	21.833	22.065	20.429

Llamadas opción 2 "potenciales a recibir por Alex"

Indicadores	Febrero	Marzo	Abril
Ofrecidas	14.900	13.678	15.576

SGAM LÍNEA 195

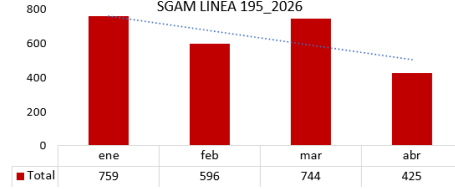


El 07 de abril el agente virtual es habilitado 7*24 de forma continua

✓ Se presenta una variación de un -7% de trafico de llamadas frente a las recibidas en el mes de marzo.

✓ El Agente virtual en Abril atiende el 42,5% de las llamadas ofrecidas, mientras que el 57,5% es atendido con a asesor

COMPORTAMIENTO DE LLAMADAS ABANDONADAS - SGAM LÍNEA 195_2026



Se amplía la información para los canales de **BTE, C2C, Anticorrupción, WCB**, donde se resalta una **tendencia estable en el cumplimiento de los indicadores de nivel de servicio y nivel de atención**, no se presentan variaciones de trafico en los tres últimos meses para los canales mencionados.

INDICADORES BTE

COMPORTAMIENTO ÚLTIMO TRIMESTRE



Comportamiento BTE

Indicadores	Febrero	Marzo	Abril
Llamadas Ofrecidas	1.130	1.243	1.022
Llamadas Contestadas	90	42	22
Llamadas Abandonadas	96	42	22
Llamadas Operación	1.034	1.152	981
Atendidas	10	24	30
% Nivel de Servicio	99,00 %	99,70 %	99,70 %
% Nivel de Atención	99,60 %	99,70 %	99,80 %
% Nivel de Espera	3,35 %	3,27 %	2,50 %
TMO	8:35:29	8:10:27	8:18:20
Seguimiento ACW	251	324	177
ASG	3:00:00	3:00:00	3:00:00
Ocupación	57,21 %	54,88 %	52,42 %

El nivel de servicio muestra una evolución positiva, de 99,00% en febrero y 99,70% en marzo, alcanzando 99,70% en abril, evidenciando una mejora en la capacidad de respuesta dentro de los tiempos establecidos. El nivel de atención se mantiene estable y alto (99%), mientras que el nivel de abandono se reduce de 3,27% en marzo a 2,18% en abril.

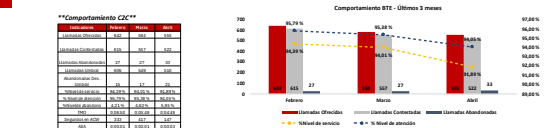
Acciones realizadas

- Se está realizando entrega de la llamada asistida desde inbound, lo que mejora la experiencia de atención y minimiza el porcentaje de abandono.
- Se crean los protocolos para un manejo correcto que pueda minimizar el tiempo de conversación en términos de eficiencia.



INDICADORES C2C

COMPORTAMIENTO ÚLTIMO TRIMESTRE



Comportamiento C2C

Indicadores	Febrero	Marzo	Abril
Llamadas Ofrecidas	146	186	165
Llamadas Contestadas	110	107	102
Llamadas Abandonadas	20	21	20
Llamadas Operación	136	186	185
Atendidas	10	10	10
% Nivel de Servicio	99,00 %	99,70 %	99,70 %
% Nivel de Atención	99,60 %	99,70 %	99,80 %
% Nivel de Espera	3,35 %	3,27 %	2,50 %
TMO	8:35:29	8:10:27	8:18:20
Seguimiento ACW	251	324	177
ASG	3:00:00	3:00:00	3:00:00
Ocupación	57,21 %	54,88 %	52,42 %

Durante el periodo analizado se observa una reducción progresiva en el volumen de llamadas ofrecidas y contestadas, pasando de 642 en febrero a 55 en abril (12,5% mensual).

El nivel de servicio se mantiene alto, aunque con una ligera caída de 94,39% en febrero a 92,8% en abril, lo que refleja un menor cumplimiento de los tiempos de atención.

En términos de eficiencia, el TMO muestra una mejora significativa, reduciéndose de 8:50 en febrero a 6:48 en abril, lo que evidencia procesos de atención más ágiles.

SGAM LÍNEA 195 BOGOTÁ

INDICADORES ANTICORRUPCION

COMPORTAMIENTO ÚLTIMO TRIMESTRE



Comportamiento Anticorrupción

Indicadores	Febrero	Marzo	Abril
Llamadas Ofrecidas	407	434	424
Llamadas Contestadas	392	400	393
Llamadas Abandonadas	15	28	28
Llamadas Operación	390	392	393
Atendidas	10	20	10
% Nivel de Servicio	99,00 %	99,70 %	99,70 %
% Nivel de Atención	99,60 %	99,70 %	99,80 %
% Nivel de Espera	3,35 %	3,27 %	2,50 %
TMO	8:35:29	8:10:27	8:18:20
Seguimiento ACW	139	105	80
ASG	3:00:00	3:00:00	3:00:00
Ocupación	55,44 %	54,52 %	54,43 %

En el periodo febrero-abril se observa un volumen estable de llamadas ofrecidas y contestadas, con ligeros variaciones: 407 en febrero, 434 en marzo y 424 en abril.

En términos de eficiencia, el TMO presenta una reducción progresiva, pasando de 10:00 minutos en febrero a 6:47 en abril.

SGAM LÍNEA 195

INDICADORES WCB

COMPORTAMIENTO ÚLTIMO TRIMESTRE



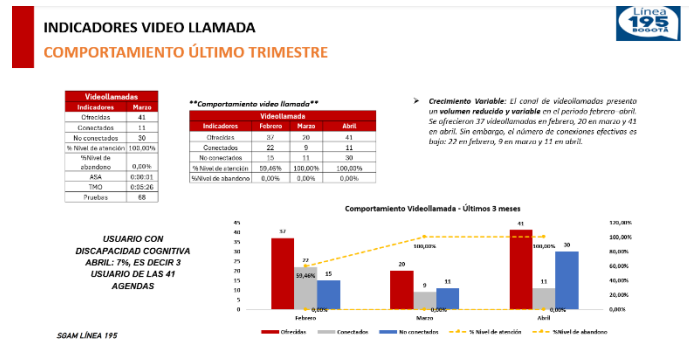
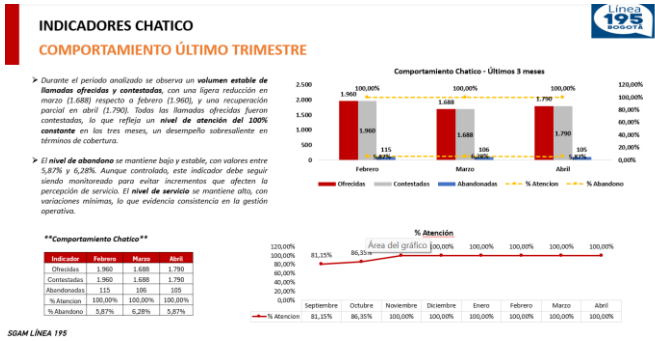
Comportamiento WCB

Indicadores	Febrero	Marzo	Abril
Llamadas Ofrecidas	174	379	279
Llamadas Contestadas	114	379	279
Llamadas Abandonadas	0	0	0
Llamadas Operación	160	351	266
Atendidas	0	0	0
% Nivel de Servicio	100,00 %	100,00 %	100,00 %
% Nivel de Atención	100,00 %	100,00 %	100,00 %
% Nivel de Espera	0,00 %	0,00 %	0,00 %
Seguimiento ACW	210	113	183
ASG	0:00:00	0:00:07	0:00:00
Ocupación	49,79 %	46,68 %	46,05 %

El canal muestra un volumen estable de llamadas ofrecidas y contestadas, con un incremento significativo en marzo (179) respecto a febrero (174) y estabilidad en abril (179). Todas las llamadas ofrecidas fueron contestadas con un nivel de atención del 100% constante durante el periodo.

El nivel de servicio se mantiene alto, aunque con ligeros variaciones: 94,93% en febrero, 92,81% en marzo y 93,9% en abril. Esto evidencia consistencia en la gestión, con capacidad de respuesta dentro de los tiempos establecidos.

SGAM LÍNEA 195



1.3 Gestión campañas

Para abril 2026 se realiza una campaña de mailing de 1.769 mensajes y 8 campañas de SMS que suman un total de 149.378, adicional a los SMS generados diariamente por el IVR para el canal de chatico, los cuales suman 874.

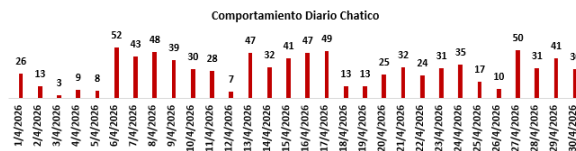
GESTIÓN SMS: (INFOBIP – MAILING)

****Corte 30 de Abril****

SMS		
Fecha	Campañas	Cantidad
6/4/2026	06042026_Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación_Solicitud SMS - Megafería Ingreso Mínimo Garantizado_SMS	47.001
21/4/2026	21042026_Secretaría de Desarrollo Económico_Solicitud SMS Recordar y convocar a las emprendedoras inscritas a la 6ª Jornada de formación intensiva LiderTesas_SMS	2.996
24/4/2026	24042026_Secretaría de Desarrollo Económico_Solicitud SMS Recordar y convocar a las emprendedoras inscritas a la 6ª jornada de formación intensiva LiderTesas_SMS	3.980
25/4/2026	25042026_FONCEP_Solicitud SMS FONCEP y FUGA te invitan a la FILBo Incluyente 2026_SMS	38.200
25/4/2026	25042026_FONCEP_Solicitud SMS Taller de Modelo de Negocio, Plan de Trabajo y Gestión de Equipos_SMS	41.939
25/4/2026	25042026_Secretaría de Desarrollo Económico_Solicitud SMS invitación al programa de Innovers Frailejeon_SMS	448
25/4/2026	25042026_Secretaría de Desarrollo Económico_Solicitud SMS invitación al programa de Innovers Martires_SMS	714
30/4/2026	202604_SMSACUEDUCTO_SECRETARIA GENERAL_SMS	179
30/4/2026	30042026_Secretaría General_Solicitud SMS- Campaña Invitación inscribirse al espacio gratuito de formación certificable en el sector gastróbar_SMS	13.921
Total		149.378

SGAM LÍNEA 195

MAILING		
Fecha	Campañas	Cantidad
30/04/2026	30042026_Secretaría General_Solicitud MAILING- Campaña Invitación inscribirse al espacio gratuito de formación certificable en el sector gastró MAIL	1.769
Total		1.769



Se realizo envío en el mes de Abril un total de 9 campañas, con mensajes entregados efectivamente: 149.378 lo que corresponde a un **(99,8%) de efectividad**

Para **Mailing** se gestiona una campaña con un envío de **1.769** mensajes lo que corresponde al **88,09 % de envío**

1.4 Resultados Encuestas de Satisfacción

Se presentan los resultados de la encuesta de satisfacción para abril_2026, con un **indicador de 91.91%**; con un total de **12.702 ciudadanos que responden las 3 preguntas** de la encuesta correspondiente al 80.87% del total de las llamadas ingresadas en abril, de las cuales **un 93.08% calificaron satisfechos**, en el servicio brindado por la línea 195.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

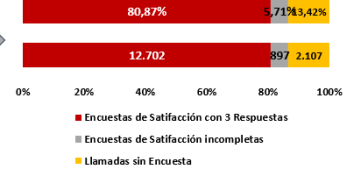
****Total encuestas Corte 30 de Abril****

Comportamiento Encuestas Abril	Cantidad	%
Encuestas de Satisfacción con 3 Respuestas	12.702	80,87%
Encuestas de Satisfacción incompletas	897	5,71%
Llamadas sin Encuesta	2.107	13,42%
Llamadas Contestadas Marzo	15.706	100,00%

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

Respuesta	Cantidad	%
Muy Satisfecho	11.121	87,55%
Satisfecho	702	5,53%
Neutro	185	1,46%
Insatisfecho	94	0,74%
Muy Insatisfecho	600	4,72%
Total general	12.702	100%

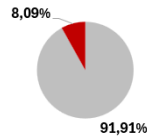
Llamadas Contestadas vs Encuestas de Satisfacción



****Detalle encuestas incompletas****

Respuesta	Cantidad	%
Muy Satisfecho	643	71,68%
Satisfecho	76	8,47%
Neutro	24	2,68%
Insatisfecho	19	2,12%
Muy Insatisfecho	135	15,05%
Total general	897	100%

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.
- > Tiempos de espera prolongada.

Acciones realizadas

1. Para las llamadas de remisión los agentes omiten el proceso de validación de datos y/o caracterización.
 2. Seguimiento focalizado a tiempos de hold, alcanzando una reducción de 2 horas en el mes de abril comparando frente al mes de febrero.
- > La entidad no soluciona y lo remiten de un lado a otro.

SGAM LÍNEA 195

Para abril se realizaron un total de **900** muestras. El indicador de calidad usuario final cierra en un **96.3%** y de negocio en un **96.2%**, cumpliendo con la meta establecida para estos ANS que corresponden al 95%.

1.5 Formación y Calidad

INDICADORES CALIDAD

Durante el periodo se efectuaron 900 monitoreos. Estas valoraciones permiten identificar patrones de desempeño y oportunidades en la gestión operativa.



Gráfico 1 ANS Calidad

SGAM LÍNEA 195 Fuente:

A continuación, se relacionan las metas proyectadas con 3 líderes de calidad en el mes de mayo, las cuales suman un total de 900 muestras, de las cuales el 52% es realizada con el apoyo del speech analytic y el 48% con auditorias estándar.



Muestras de calidad mayo_2026

Proyección muestras con 3 líderes de calidad

Para el mes de mayo se proyecta un 52% de auditorias con apoyo de speech y un 48% de auditorias estandar.

ANALES Y PROCESOS	Sandra / Aprox	Oscar / Aprox	Fabian / Aprox
Inbound / Web call back	172	123	10
Chatico			70
BTE		50	5
Video llamada			
MIX Speech - FINE / Validación, Registro y Tipificación	150	150	170
Total	322	323	255

Para las auditorias de speech se continúa aplicando la matriz aplicada desde el mes de abril_2026.

SGAM LÍNEA 195

así mismo se presenta la proyección de muestras de calidad para el mes de junio proyectado con 2 líderes de calidad dado el des-escalonamiento contemplando en la Orden de Compra. Para lograr el objetivo de 900 muestras promedio dado el % de nivel de confianza del 99.9% la meta se apalanca con un 89% de muestras apoyadas en los monitoreos realizados por el speech analytic.



Muestras de calidad a partir de junio_2026

Proyección muestras con 2 líderes de calidad

A partir del mes de junio se proyectada un 89% de auditorias con apoyo de speech y un 11% de auditorias estandar.

CANALES Y PROCESOS	MUESTRAS APROXIMADAS	% PARTICIPACIÓN	Participación tipo de monitoreo
Inbound / Web call back	50	6%	11%
Chatico	30	3%	
BTE	20	2%	
Video llamada		0%	
MIX Speech - FINE / Validación, Registro y Tipificación	800	89%	89%
Total	900	100%	100%

Para las auditorias de speech se continúa aplicando la matriz aplicada desde el mes de abril_2026.

SGAM LÍNEA 195

Seguimiento calidad "Agente virtual Alex"

En relación con el avance del **Asistente Virtual (agente IA)**, se realizan monitoreos diarios a las llamadas atendidas por el agente virtual evidenciando una mejora paulatina en el % de atenciones correctas, **pasando de un 76% la primera semana a un 91% la última semana del mes**. así mismo se relacionan las acciones adelantadas durante el mes para mejorar el seguimiento y rendimiento del asistente virtual.

Seguimiento calidad "Agente virtual Alex"



Monitoreos abril

Periodo	Total, casos	% Correctos	% Hallazgos Técnicos	% Hallazgos de Información
01-06 abril	180	76%	7%	17%
07-08 abril	79	78%	8%	14%
09-12 abril	140	88%	4%	8%
13-21 abril	196	82%	4%	14%
22-29 abril	248	91%	4%	6%

Para el mes de abril se **monitorearon 853 interacciones** del agente virtual, evidenciando una **evolución positiva** en el manejo de la información.

Se inicia **7*24** a partir del **abril_2026**

SGAM LÍNEA 195



Acciones realizadas



Adecuaciones y mejoras en el informe del agente virtual.



Entrenamiento de guion de remisiones para el manejo de las entidades que no corresponden al distrito.

Tipificación	Total	%
EFFECTIVO	16	64%
BUZON	3	12%
NO CONTESTA	3	12%
FUERA DE SERVICIO	2	8%
NO COLABORA	1	4%
Total general	25	100%



Se inicia labor de resarcimiento con llamadas que presentan alguna oportunidad en la información brindada por Agent

Outsourcing

A continuación, se relacionan las actividades formativas realizadas en abril, se recibió la visita y refuerzo por parte de las entidades de hacienda, movilidad y capital salud, los cuales se vienen socializando a los agentes de la operación.

ACTIVIDADES FORMACIÓN 1 AL 30 ABRIL



CAPACITACIONES



Se llevaron a cabo **cinco sesiones** de capacitación, en las que se abordaron contenidos de entidades como la **Secretaría Distrital de Hacienda (PIDO)**, la **Secretaría Distrital de Movilidad (ORVI)** y **Capital Salud**.

De manera complementaria, se desarrollaron espacios orientados al fortalecimiento de **habilidades blandas, ortografía y etiqueta telefónica**, contribuyendo así a una atención más integral y de calidad al ciudadano.

ENTIDADES ABORDADAS

- Secretaría Distrital de Hacienda (PIDO)
- Secretaría Distrital de Movilidad (ORVI)
- Capital Salud

HORAS POR AGENTE
Tiempo formativo por agente.

6:24 h

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

63

HORAS TIEMPO TOTAL
El tiempo total de las capacitaciones realizadas desde el 1 al 30 de abril.

10:30 h

SGAM LÍNEA 195



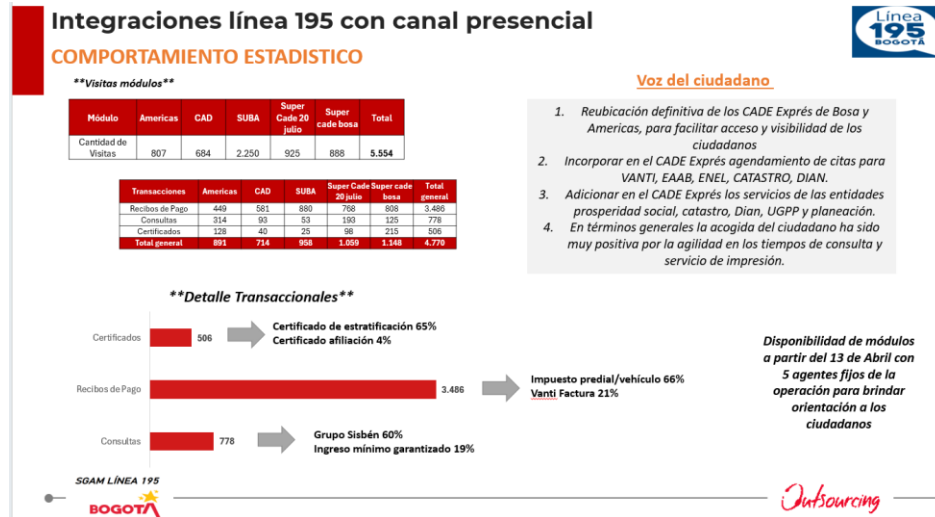
★ Formación que **fortalece**, equipos que **transforman**, ciudadanos que **confían**. ★

Outsourcing

1.6. Avances integraciones línea 195 con canal presencial

A continuación, se relaciona el resultado de atenciones durante el mes de abril en los Cade expres ubicados en los 5 puntos de atención como integración con la línea 195. En total se recibieron **5.554 visitas y 4.770 transacciones realizadas**, con el mayor % en recibos de pago por impuesto predial y factura Vanti.

Así mismo se relaciona la voz del ciudadano que contempla las sugerencias recibidas a lo largo del mes al utilizar el servicio.



1.7 Factura y presupuesto 2026

Facturación abril 2026

Se presenta al supervisor los valores desagregados de los servicios consumidos en enero de 2026, para determinar que el valor final de la factura es de **\$774.859.661,62 IVA incluido** y se recibe aprobación en comité por parte de la Secretaría General. (ver anexo 1. **Items facturados abril_2026**).

Así mismo se presenta proyección presupuestal para la vigencia 2026, con un saldo de **\$1.604.715** de acuerdo con el presupuesto de la secretaria general por **\$7.906.080.023**

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

así mismo se proyecta 2027 con incremento salarial del 12% e IPC del 6%, lo que conlleva una reducción adicional de 13 agentes para el mes de enero, con 25 agentes generales y 2 agentes 7*24 a facturar para dicha vigencia, quedando un saldo final de **264.422** de acuerdo con el presupuesto de la secretaria general de **\$6.638.116.192**.

		2026
Año	AVANCE EJECUCIÓN PROPUESTA 1_2026	
Presupuesto Secretaría General CDP	\$	7.906.080.023
Presupuesto de La Orden de compra 150886	\$	7.907.684.738
variación Inicial	\$	1.604.715

Factura abril y presupuesto _2026

Se relaciona presupuesto actualizando consumos de ítems para los meses de mayo-diciembre. Se proyecta una reducción de 38 agentes de junio a diciembre. La reducción del staff se mantiene.

Seguimiento presupuesto 2027 con consumos actuales

Proyección 2027 (12% incremento- 6% IPC)	
Año	AVANCE EJECUCIÓN
Presupuesto Secretaría General CDP	\$ 6.638.116.192
Presupuesto de La Orden de compra 150886	\$ 6.637.851.770
variación Inicial	-\$ 264.422

PROYECCIÓN FACTURA_2026				
Mes	Proyección antes de IVA_2026 OS	Proyección con IVA_2026 OS	Avance con ejecución	
Enero_2026	\$ 689.792.719,50	\$ 820.853.336,21	\$ 793.320.149,13	
Febrero_2026	\$ 642.911.757,30	\$ 765.064.991,19	\$ 749.864.175,64	
Marzo_2026	\$ 676.405.809,68	\$ 804.922.913,52	\$ 685.252.525,46	
Abril_2026	\$ 658.563.679,00	\$ 783.690.778,01	\$ 774.859.661,92	
Mayo_2026	\$ 586.373.659,00	\$ 697.784.654,21	\$ 697.784.654,21	
Junio_2026	\$ 505.524.216,64	\$ 601.573.817,80	\$ 601.573.817,80	
Julio_2026	\$ 508.573.878,00	\$ 605.202.914,82	\$ 605.202.914,82	
Agosto_2026	\$ 501.238.378,00	\$ 596.473.669,82	\$ 596.473.669,82	
Septiembre_2026	\$ 508.573.878,00	\$ 605.202.914,82	\$ 605.202.914,82	
Octubre_2026	\$ 501.238.378,00	\$ 596.473.669,82	\$ 596.473.669,82	
Noviembre_2026	\$ 508.573.878,00	\$ 605.202.914,82	\$ 605.202.914,82	
Diciembre_2026	\$ 501.238.378,00	\$ 596.473.669,82	\$ 596.473.669,82	
Total 2026	\$ 6.789.008.609,12	\$ 8.051.387.057,77	\$ 7.907.684.738,07	

Facturación abril 2026

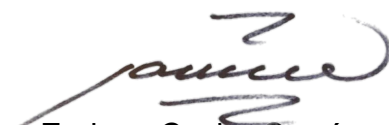
Se presenta de manera desagregada los valores ejecutados para la factura de abril 2026, considerando que se realizó **el pago 1.160 horas de desarrollo por integraciones faltantes** para los servicios de integraciones de línea 195 con la Red cade.

TAREAS ASIGNADAS PARA LA PRÓXIMA REUNION.

Recomendaciones:

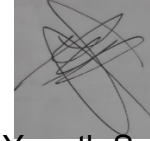
COMPROMISOS Y/O PLANES DE ACCIÓN			
No	Descripción	Responsables	Fecha
1.			

Firmas asistentes


Enrique Cusba García
Director Secretaría General


Gloria Patricia Velasco Salcedo
Secretaría General

Yessica
Secretaria General
Outsourcing S.A.



Luz Yaneth Santana
Coordinadora Nacional

ANEXO 1

Items facturados abril_2026

Línea	Código	Descripción	Tiempo	Unidad	Cantidad	Valor Unitario	Valor mes	Cantidad abril	Valor Unitario3	Valor total abril_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	53.549,00	2	107.098
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	1	993	993
6	IT-BPO-7-6	Minutos deconexión outbound/Inbound_Outboundde fijo a celular	28	Mes	72.000	27,00	1.950.067,44	40.017,68	27	1.080.477,36
7	IT-BPO-8-1	Transferencia de llamadas	28	Mes	400	9,00	3.615,44	3204,00	9	28.836
8	IT-BPO-11-1	Clic tocalt	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	1.769	2	3.538
11	IT-BPO-16-1	Mensaje SMS(Short Message Service) _SMS en unavia_	28	Mes	10.900	5,00	49.145,81	156.890,00	5	784.450
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	162.814,00	41	6.675.374
14	IT-BPO-23-1	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	28	Mes	134	73.355,00	9.829.599,16	1.160	73.355	85.091.800
15	IT-BPO-24-1	Analytics	28	Mes	2	47.557,00	95.113,52	2,00	47.557	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	45,67	6.088.849	278.077.734
18	IT-BPO-25-1	Agente enSitio _Agente general	6	Mes	39	6.088.849,00	237.465.129,24		6.088.849	-
19	IT-BPO-25-1	Agente enSitio _Agente general	13	Mes	25	6.088.849,00	152.221.236,69		6.088.849	-
20	IT-BPO-25-4	Agente enSitio _Agente general_Hora extradominal y festivo	3	Mes	1.000	37.133,00	37.132.851,30	235,05	37.133	8.728.112
21	IT-BPO-25-4	Agente enSitio _Agente general_Hora extradominal y festivo	6	Mes	500	37.133,00	18.566.425,65		37.133	-
22	IT-BPO-25-4	Agente enSitio _Agente general_Hora extradominal y festivo	6	Mes	500	37.133,00	18.566.425,65		37.133	-
23	IT-BPO-25-4	Agente enSitio _Agente general_Hora extradominal y festivo	13	Mes	500	37.133,00	18.566.425,65		37.133	-
24	IT-BPO-25-5	Agente enSitio _Agente general_Servicio 7x24	28	Mes	1	23.711.425,00	23.711.425,37	2	23.711.425	47.422.850
25	IT-BPO-25-11	Agente enSitio _Agente técnico	28	Mes	1	7.165.185,00	7.165.184,81	1,00	7.165.185	7.165.185
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	0,90	7.720.600	6.948.540
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	4,00	12.144.603	48.578.412
34	IT-BPO-37-8	SupervisorServicios BPO	21	Mes	2	12.144.603,00	24.289.206,08		12.144.603	-
35	IT-BPO-38-1	Lider decalidad	3	Mes	4	10.743.311,00	42.973.242,64		10.743.311	-
36	IT-BPO-38-1	Lider decalidad	4	Mes	3	10.743.311,00	32.229.931,98	2,97	10.743.311	31.907.634
37	IT-BPO-38-1	Lider decalidad	21	Mes	2	10.743.311,00	21.486.621,32		10.743.311	-
38	IT-BPO-39-1	Formador	3	Mes	3	9.342.018,00	28.026.054,83		9.342.018	-
39	IT-BPO-39-1	Formador	25	Mes	2	9.342.018,00	18.684.036,55	2	9.342.018	18.684.036
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	59	83.121	4.904.139
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	1,00	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	275,87	12.219	3.370.856
53		IVA	1	Mes	1					
Total					1.556.253				Subtotal	\$ 651.142.573,04
									Iva	\$ 123.717.088,88
									Valor total	\$ 774.859.661,92

ACTIVIDADES DE OPERACIÓN LÍNEA 195

ORDEN DE COMPRA - 150886

SGAM LÍNEA 195



Outsourcing

Solución al Primer Contacto®

ABRIL 2026

30 de Abril de 2026

Orden del día

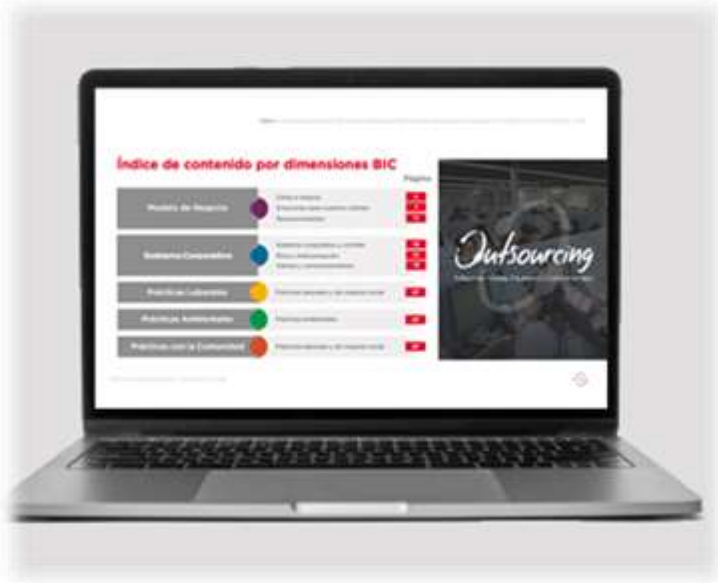
Comité técnico Secretaría General



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 línea 195 con canal presencial
7. Factura y presupuesto_2026

Orden del día

Comité técnico Secretaría General



1. Estado de contratación de personal y ANS

TRAZABILIDAD DE PERSONAL

**Rotación
2%**

Al corte del **30** de Abril de 2026, se inicia mes con 56 embajadores, numero que se mantiene finalizando el mes, se presenta 1 retiro, el cual fue voluntario, se realizó contratación para suplir ese retiro

SEGMENTO	Abril	Mayo	junio
INBOUND	24	23	20
BOGOTA TE ESCUCHA	8	8	8
CHATICO	6	7	6
PUNTO DE ATENCIÓN CADE EXPRÉS	5	5	0
WCB	2	2	2
PLANEACIÓN	1	1	1
MULTICANAL	1	1	1
Agentes a facturar	47	47	38
Agentes turno noche	8	8	8
Agentes back up	1	2	1
Total agentes	56	57	47

	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	Abril
1	Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento	100%	100%
2	Disponibilidad de servicio contratado	100%	100%
3	Nivel de servicio	80%	92,06%
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%	92,40%
9	Rotación	10%	2%
10	TMO	10:00	0:09:14
11	Eficacia	95%	97,46%
12	Ocupación canales (Telefónico, chat, web) Entrantes	80%	81,41%
13	Ocupación canales (Telefónico, chat, web) Salientes	No aplica	N/A
14	Precisión error crítico usuario final	95%	96,8%
15	Precisión error crítico negocio	95%	97,1%
16	Auditoria efectuada por la entidad compradora	10%	0%
17	ECA	80%	100%

Se aplica 1 quejas sobre 15.706 llamadas contestadas.

✓ *Ciudadano presenta queja por información errada de horarios de atención de los puntos RED CADE. (Se aplica afectación en matriz de calidad, no se afecta en el indicador de Quejas).*

✓ *Ciudadano presenta queja por que en la línea 195 no dan solución a sus reportes de un punto crítico de basuras.*

Orden del día

Comité técnico Secretaría General



2. Resultados canales de atención y proyección Abril_2026

ANÁLISIS GENERAL (Todos los skills)

CANALES LINEA 195



Abril, 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	14.321	13.954	16.838	-14,95%	367	13.184	266	92,06 %	97,44 %	2,56 %	0:09:14	6.259	0:00:05	81,41 %
Denuncias	413	385	432	-4,40%	28	369	14	89,35 %	93,22 %	6,78 %	0:08:47	55	0:00:07	25,83 %
Bogotá Te Escucha	1.010	988	1.170	-13,68%	22	941	10	93,17 %	97,82 %	2,18 %	0:18:24	177	0:00:06	59,24 %
Web Call Back	379	379	471	-19,53%	0	356	0	93,93 %	100,00 %	0,00 %	0:05:16	103	0:00:06	66,93 %
Total	16.123	15.706	18.911	-14,74%	417	14.850	290							

****Corte 30 de Abril de 2026****

Durante el periodo analizado se recibieron **16.123 llamadas**, los indicadores de servicio y atención se mantienen dentro del objetivo, inbound Representa el **86% del total de llamadas**.

Se atendió el **97,44%** de las llamadas, alcanzando un **nivel de servicio de 92,06%**, además de lograr una Ocupación alta (**81,41%**) lo que indica buena utilización de recursos, por medio de capacitaciones, refuerzos, pausas activas y actividades de salud ocupacional

El canal **Video llamada** presenta un total de 41 citas agendadas de las cuales son atendidas 11 teniendo en cuenta que en las agendas restantes el ciudadano no ingreso (30 agendas)

Abril, 2026							
Canal	Llamadas Entrantes	Llamadas Contestadas	Llamadas Abandonadas	% Nivel de atención	% Nivel de abandono	TMO	ASA
Chatico	1.790	1.790	105	100,00%	5,87%	N/A	N/A
IA Agent Alex	14.361	6.108	0	100,00%	0,00%	0:10:55	N/A

****Corte 30 de Abril 2026****

Canal	Citas agendadas	Exitosas (sin prueba)	No Exitosas (sin prueba)	% Nivel de atención	% Nivel de abandono
Videollamada	41	11	30	100,00%	0,00%

****Corte 30 de Abril 2026****

SGAM LÍNEA 195

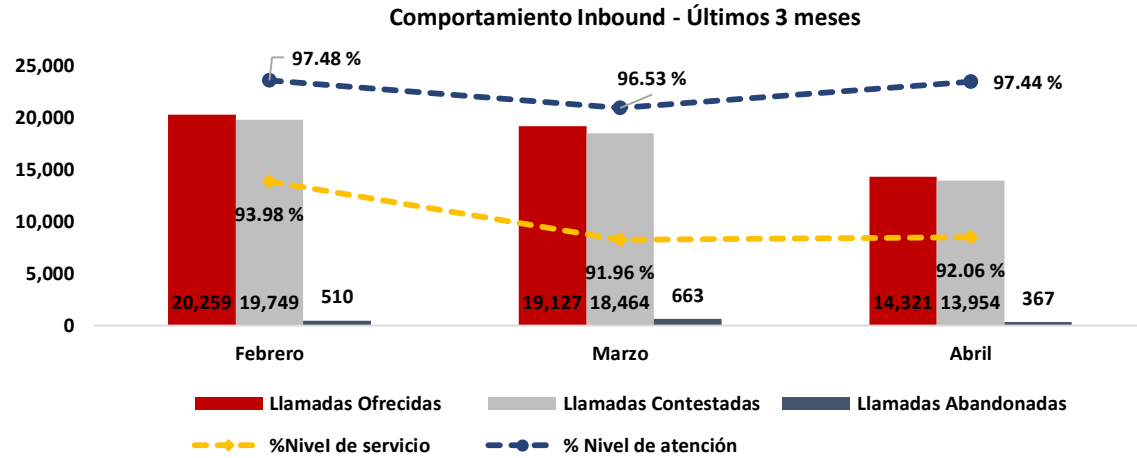


Outsourcing

INDICADORES INBOUND “AGENTES OPERACIÓN”

COMPORTAMIENTO ÚLTIMO TRIMESTRE

Secretaría General	
Indicadores	Abril
Llamadas Ofrecidas	14.321
Llamadas Contestadas	13.954
Llamadas Abandonadas	367
Llamadas Umbral	13.184
Llamadas Abandonadas Despues Umbral	266
% Nivel de Servicio	92,06 %
% Nivel de atención	97,44 %
% Nivel de abandono	2,56 %
TMO	0:09:14
Segundos en ACW	6259
ASA	0:00:05
Ocupación Días y Horarios Establecidos	81,41 %
Rotación Personal	2,63 %



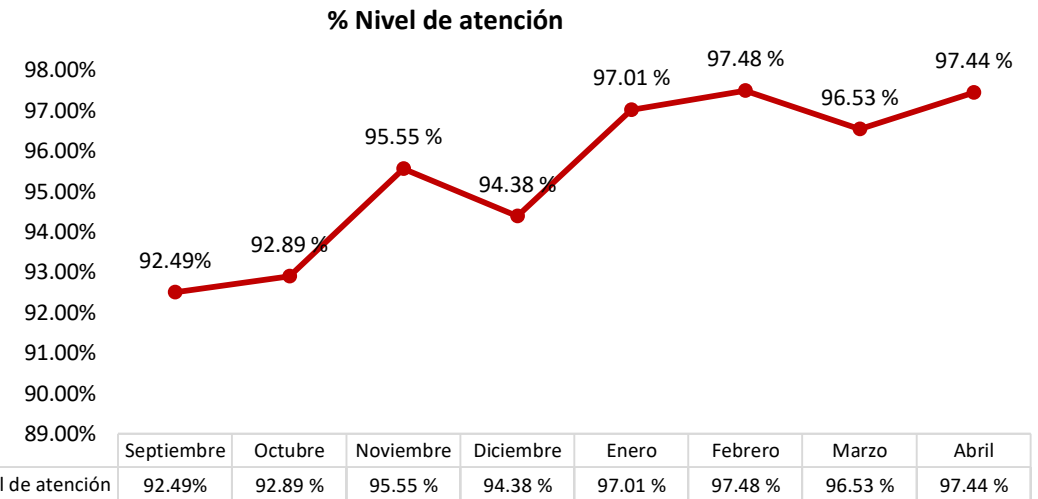
Indicador	Febrero	Marzo	Abril
Ofrecidas	20.259	19.127	14.321
Contestadas	19.749	18.464	13.954
Abandonadas	510	663	367
% Atención	97,48 %	96,53 %	97,44 %
% Abandono	2,52 %	3,47 %	2,56 %

****Comportamiento Inbound****

Comportamiento Inbound - Abril

Durante el trimestre analizado (febrero-abril), se observa una **tendencia descendente en el volumen de llamadas ofrecidas y contestadas**, pasando de más de 20 mil en febrero a poco más de 14 mil en abril, en respuesta a la activación progresiva del Agente Virtual

A pesar de esta disminución en volumen, los **indicadores de calidad de atención se mantienen estables y en niveles altos**. El porcentaje de atención se sostiene alrededor del 97%, mientras que el nivel de abandono se mantiene controlado, con un repunte en marzo (3,47%) que fue corregido en abril (2,56%). Esto evidencia capacidad de ajuste operativo



INDICADORES “AGENTE VIRTUAL”

COMPORTAMIENTO ALEX

****Comportamiento Alex ****

IA Agent Alex			
Indicadores	Febrero	Marzo	Abril
Ofrecidas	2.497	4.774	14.361
Gestionadas Alex	1.574	2.938	6.108
Paso Asesor	914	1.836	8.253
Abandonadas	9	0	0
TMO	08:26	09:26	10:55
%Gestionadas Alex	63,00 %	61,54 %	42,53 %
%Paso Asesor	36,60 %	38,46 %	57,47 %
%Nivel Atención	99,60 %	100,00 %	100,00 %
%Abandono	0,40 %	0	0

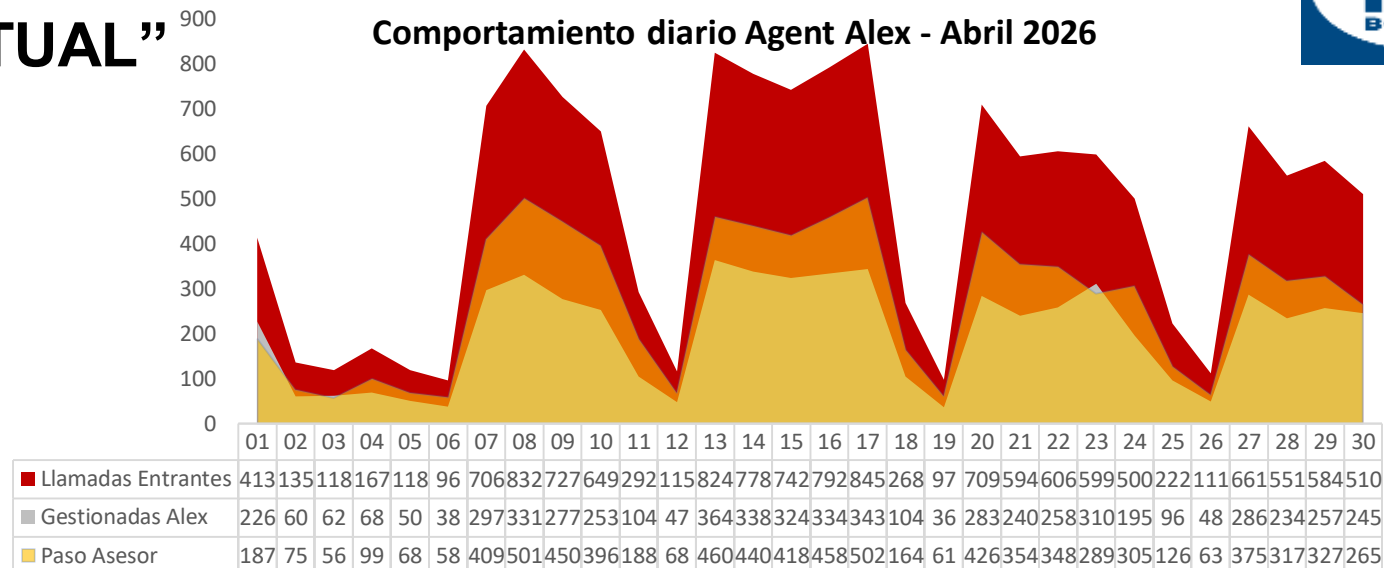
Comportamiento trafico total de llamadas inbound

Mes	Febrero	Marzo	Abril
Entrantes Operación (Inbound)	20.259	19.127	14.321
Gestionadas Alex	1.574	2.938	6.108
Total	21.833	22.065	20.429

Llamadas opción 2 “potenciales a recibir por Alex”

Indicadores	Febrero	Marzo	Abril
Ofrecidas	14.990	13.678	15.576

Comportamiento diario Agent Alex - Abril 2026

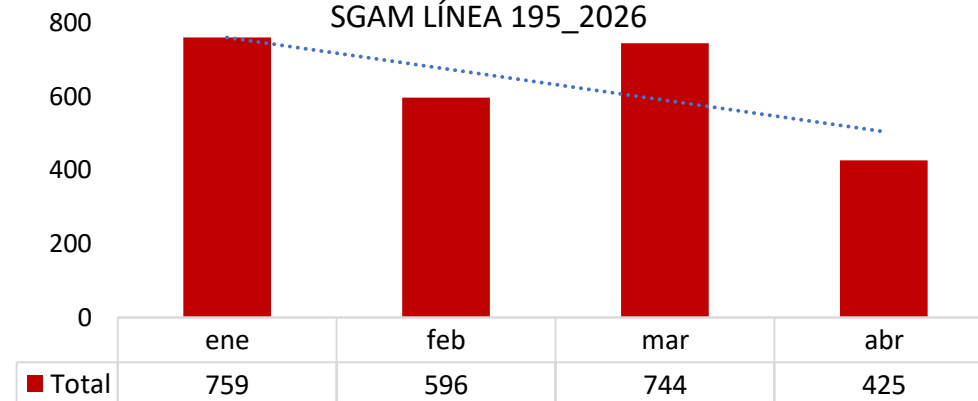


El 07 de abril el agente virtual es habilitado 7*24 de forma continua

✓ Se presenta una variación de un **-7% de trafico de llamadas** frente a las recibidas en el mes de marzo.

✓ El Agente virtual en Abril atiende el **42,5%** de las llamadas ofrecidas, mientras que el **57,5%** es atendido con paso a asesor

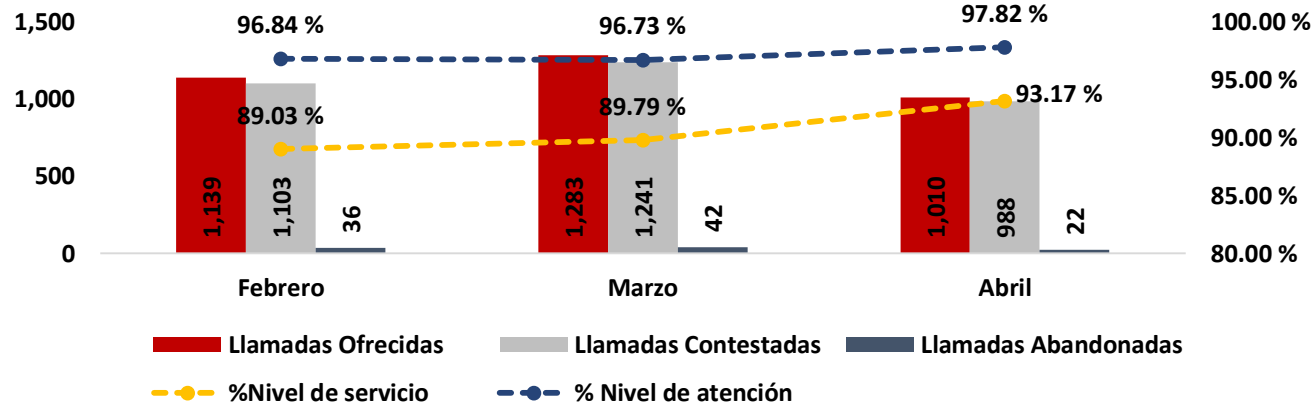
COMPORTAMIENTO DE LLAMADAS ABANDONADAS - SGAM LÍNEA 195_2026



INDICADORES BTE

COMPORTAMIENTO ÚLTIMO TRIMESTRE

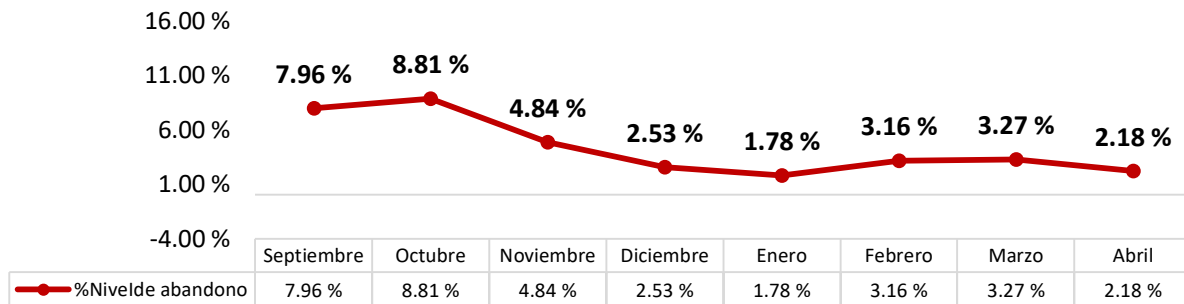
Comportamiento BTE - Últimos 3 meses



****Comportamiento BTE****

Indicadores	Febrero	Marzo	Abril
Llamadas Ofrecidas	1.139	1.283	1.010
Llamadas Contestadas	1.103	1.241	988
Llamadas Abandonadas	36	42	22
Llamadas Umbral	1.014	1.152	941
Abandonadas Des. Umbral	19	23	10
% Nivel de servicio	89,03 %	89,79 %	93,17 %
% Nivel de atención	96,84 %	96,73 %	97,82 %
% Nivel de abandono	3,16 %	3,27 %	2,18 %
TMO	0:16:39	0:18:27	0:18:24
Segundos en ACW	253	574	177
ASA	0:00:09	0:00:07	0:00:06
Ocupación	57,37 %	54,88 %	59,24 %

% Nivel de abandono Bogotá te Escucha



El nivel de servicio muestra una evolución positiva: de **89,03% en febrero** y **89,79% en marzo**, alcanza **93,17% en abril**, evidenciando una mejora en la capacidad de respuesta dentro de los tiempos establecidos. El **nivel de atención** se mantiene estable y alto ($\approx 97\%$), mientras que el **nivel de abandono** se reduce de **3,27% en marzo a 2,18% en abril**.

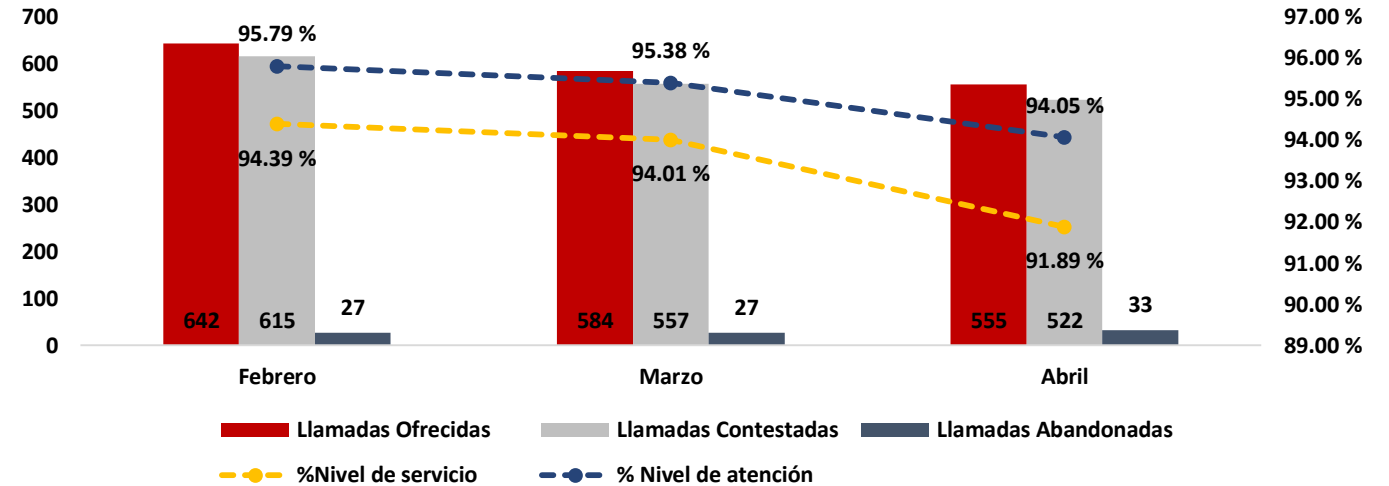
Acciones realizadas

- 1, Se está realizando entrega de la **llamada asistida desde inbound**, lo que mejora la experiencia de atención y minimiza el porcentaje de abandono.
- 2, Se **crean los protocolos** para un manejo correcto que pueda minimizar el tiempo de conversación En términos de eficiencia.

Comportamiento C2C

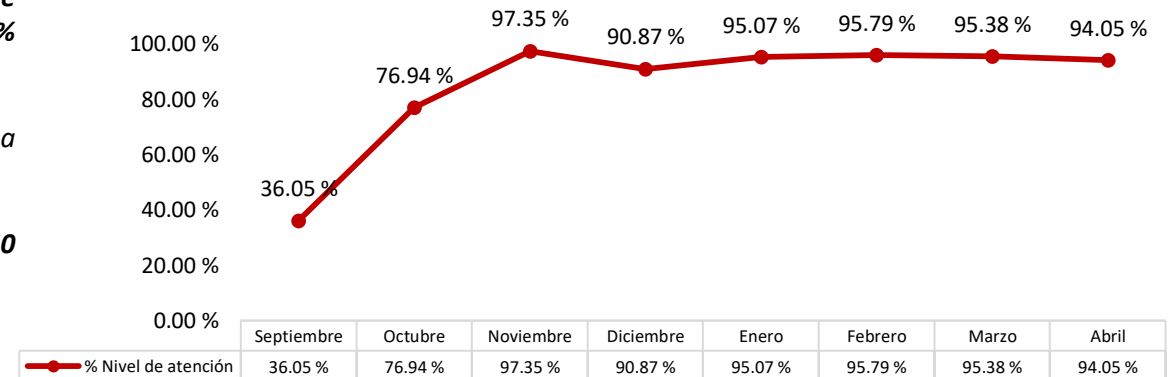
Indicadores	Febrero	Marzo	Abril
Llamadas Ofrecidas	642	584	555
Llamadas Contestadas	615	557	522
Llamadas Abandonadas	27	27	33
Llamadas Umbral	606	549	510
Abandonadas Des. Umbral	15	17	21
%Nivel de servicio	94.39 %	94.01 %	91.89 %
% Nivel de atención	95.79 %	95.38 %	94.05 %
%Nivel de abandono	4.21 %	4.62 %	5.95 %
TMO	0:06:50	0:05:48	0:04:48
Segundos en ACW	333	417	147
ASA	0:00:01	0:00:01	0:00:03
Ocupacion	100.00 %	100.00 %	100.00 %

Comportamiento BTE - Últimos 3 meses



- Durante el periodo analizado se observa una **reducción progresiva en el volumen de llamadas ofrecidas y contestadas**, pasando de 642 en febrero a 555 en abril (-13,5% acumulado)
- El **nivel de servicio** se mantiene alto, aunque con una ligera caída: de **94,39% en febrero a 91,89% en abril**, lo que refleja un menor cumplimiento de los tiempos de atención
- En términos de eficiencia, el **TMO** muestra una mejora significativa, reduciéndose de **6:50 en febrero a 4:48 en abril**, lo que evidencia procesos de atención más ágiles

%Nivel de atención



INDICADORES ANTICORRUPCIÓN

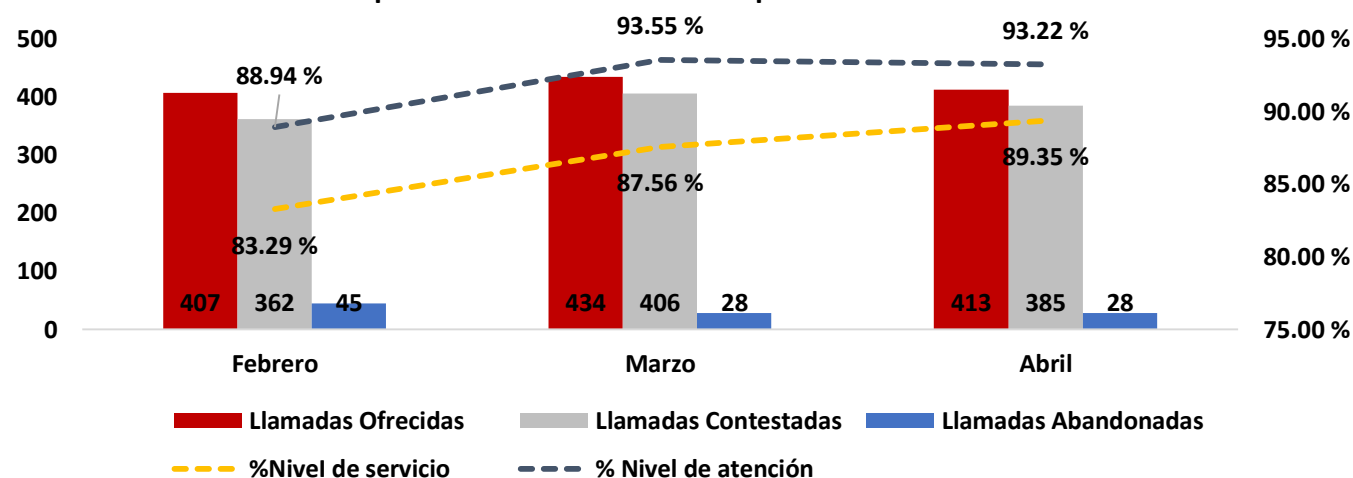
COMPORTAMIENTO ÚLTIMO TRIMESTRE



**Comportamiento Anticorrupción **

Comportamiento Anticorrupción Últimos 3 meses			
Indicadores	Febrero	Marzo	Abril
Llamadas Ofrecidas	407	434	413
Llamadas Contestadas	362	406	385
Llamadas Abandonadas	45	28	28
Llamadas Umbral	339	380	369
Abandonadas Des. Umbral	22	23	14
%Nivel de servicio	83.29 %	87.56 %	89.35 %
% Nivel de atención	88.94 %	93.55 %	93.22 %
%Nivel de abandono	11.06 %	6.45 %	6.78 %
TMO	0:10:00	0:08:54	0:08:47
Segundos en ACW	120	101	55
ASA	0:00:10	0:00:08	0:00:07
Ocupación	33.44 %	26.02 %	25.83 %

Comportamiento Canal Anticorrupción Últimos 3 meses



- En el periodo febrero-abril se observa un **volumen estable de llamadas ofrecidas y contestadas**, con ligeras variaciones: 407 en febrero, 434 en marzo y 413 en abril
- En términos de eficiencia, el **TMO** presenta una reducción progresiva, pasando de 10:00 minutos en febrero a 8:47 en abril

SGAM LÍNEA 195

TIPOLOGIA	CANTIDAD	% PARTICIPACION
REMISIÓN	185	34,77%
TRANSFERENCIA	159	29,89%
ABANDONO DE LLAMADA	33	6,20%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA - SDH	24	4,51%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	21	3,95%

TIPOLOGIA	CANTIDAD	% PARTICIPACION
REMISIÓN	185	34,77%
FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN - COLOMBIA	83	15,60%
POLICÍA METROPOLITANA DE BOGOTÁ	50	9,40%
NO CORRESPONDEN AL DISTRITO	24	4,51%
SUPERINTENDENCIAS	11	2,07%
ENTIDADES PRIVADAS	7	1,32%
ENTES DE CONTROL NACIONAL	5	0,94%
MINISTERIOS	3	0,56%
EPS PRIVADAS	1	0,19%
DIRECCIÓN DE TRÁNSITO Y TRANSPORTES DE LA POLIC	1	0,19%



Outsourcing

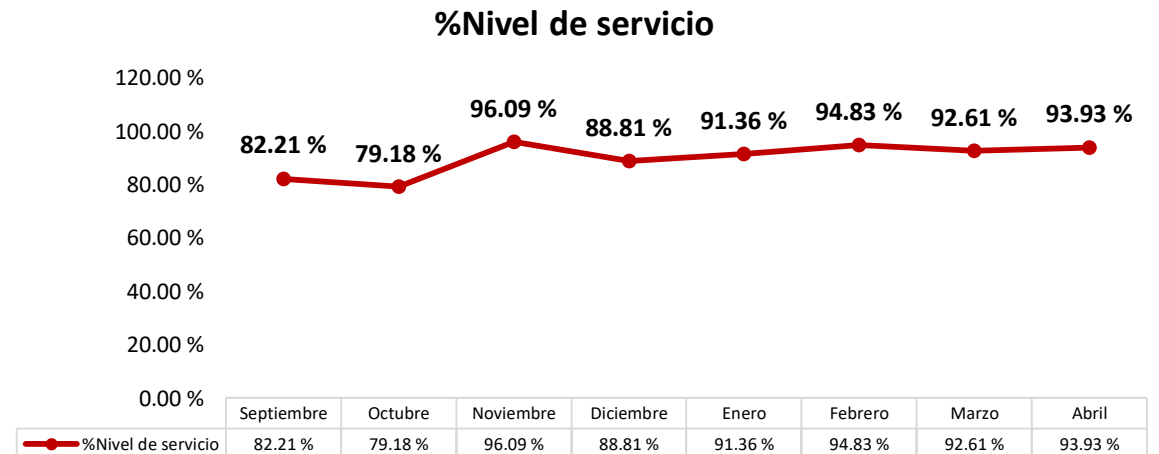
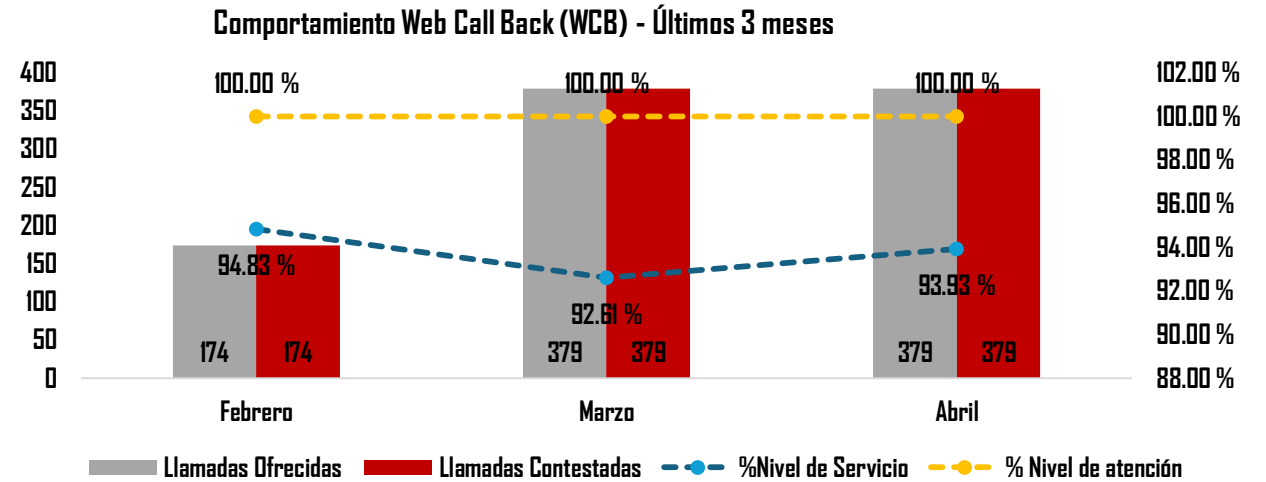
INDICADORES WCB

COMPORTAMIENTO ÚLTIMO TRIMESTRE

****Comportamiento WCB ****

Web Call Back (WCB)			
Indicadores	Febrero	Marzo	Abril
Llamadas Ofrecidas	174	379	379
Llamadas Contestadas	174	379	379
Llamadas Abandonadas	0	0	0
Llamadas Umbral	165	351	356
Abandonadas Des. Umbral	0	0	0
% Nivel de servicio	94.83 %	92.61 %	93.93 %
% Nivel de atención	100.00 %	100.00 %	100.00 %
Nivel de abandono	0.00 %	0.00 %	0.00 %
TMO	0:04:08	0:04:30	0:05:16
segundos en ACW	219	113	103
ASA	0:00:06	0:00:07	0:00:06
Ocupacion	40.29 %	40.68 %	66.93 %

- El canal muestra un **volumen estable de llamadas ofrecidas y contestadas**, con un incremento significativo en marzo (379) respecto a febrero (174), y estabilidad en abril (379). Todas las llamadas ofrecidas fueron contestadas, con un **nivel de atención del 100% constante** durante el periodo.
- El **nivel de servicio** se mantiene alto, aunque con ligeras variaciones: 94,83% en febrero, 92,61% en marzo y 93,93% en abril. Esto evidencia consistencia en la gestión, con capacidad de respuesta dentro de los tiempos establecidos

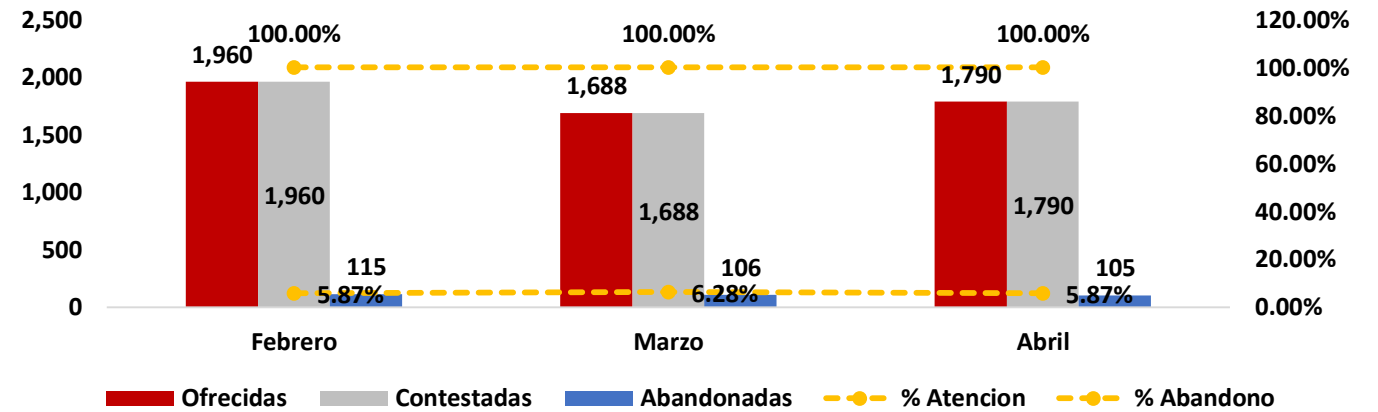


INDICADORES CHATICO

COMPORTAMIENTO ÚLTIMO TRIMESTRE

- Durante el periodo analizado se observa un **volumen estable de llamadas ofrecidas y contestadas**, con una ligera reducción en marzo (1.688) respecto a febrero (1.960), y una recuperación parcial en abril (1.790). Todas las llamadas ofrecidas fueron contestadas, lo que refleja un **nivel de atención del 100% constante** en los tres meses, un desempeño sobresaliente en términos de cobertura.
- El **nivel de abandono** se mantiene bajo y estable, con valores entre 5,87% y 6,28%. Aunque controlado, este indicador debe seguir siendo monitoreado para evitar incrementos que afecten la percepción de servicio. El **nivel de servicio** se mantiene alto, con variaciones mínimas, lo que evidencia consistencia en la gestión operativa.

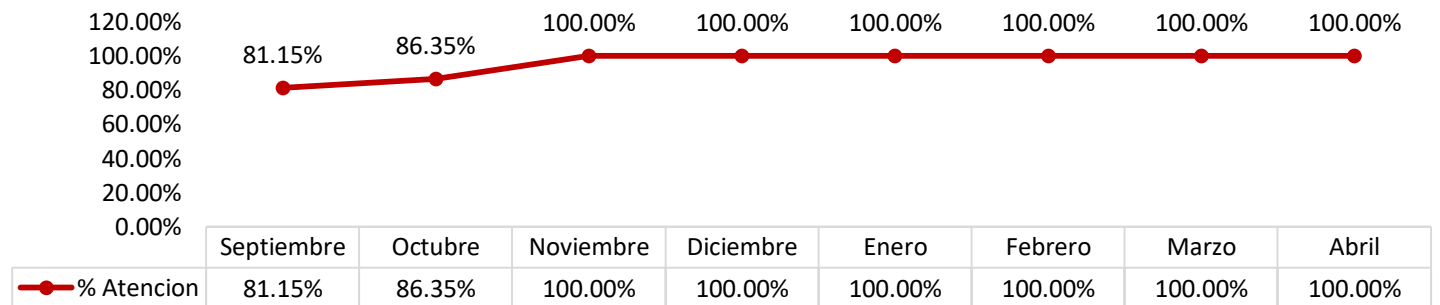
Comportamiento Chatico - Últimos 3 meses



Comportamiento Chatico

Indicador	Febrero	Marzo	Abril
Ofrecidas	1.960	1.688	1.790
Contestadas	1.960	1.688	1.790
Abandonadas	115	106	105
% Atención	100,00%	100,00%	100,00%
% Abandono	5,87%	6,28%	5,87%

% Atención



INDICADORES VIDEO LLAMADA

COMPORTAMIENTO ÚLTIMO TRIMESTRE

Videollamadas	
Indicadores	Marzo
Ofrecidas	41
Conectados	11
No conectados	30
% Nivel de atención	100,00%
% Nivel de abandono	0,00%
ASA	0:00:01
TMO	0:05:26
Pruebas	68

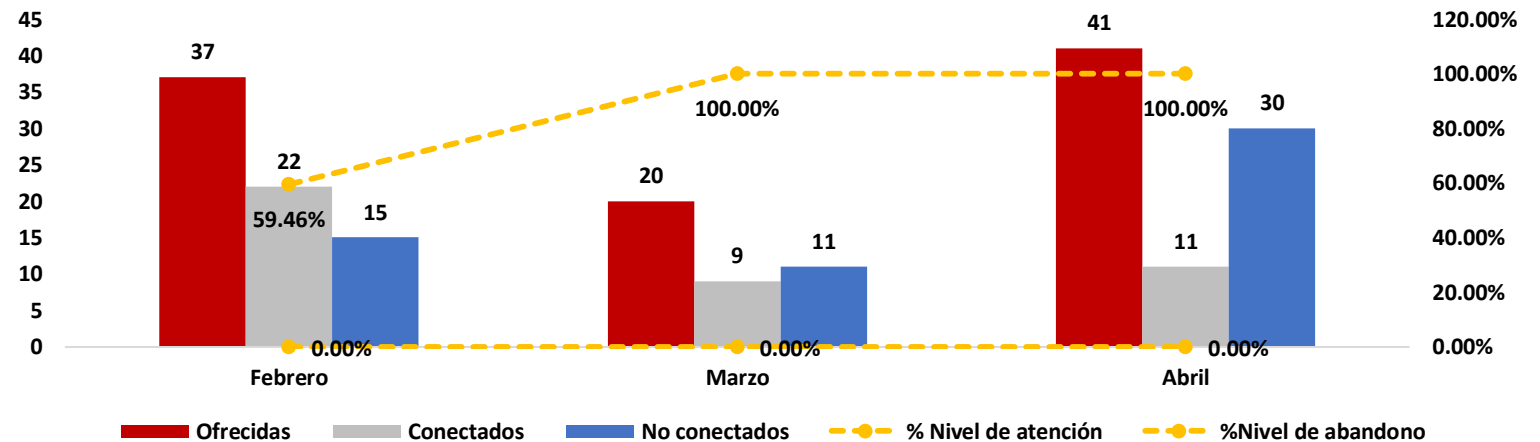
Comportamiento video llamada

Videollamada			
Indicadores	Febrero	Marzo	Abril
Ofrecidas	37	20	41
Conectados	22	9	11
No conectados	15	11	30
% Nivel de atención	59,46%	100,00%	100,00%
% Nivel de abandono	0,00%	0,00%	0,00%

- **Crecimiento Variable:** El canal de videollamadas presenta un **volumen reducido y variable** en el periodo febrero-abril. Se ofrecieron 37 videollamadas en febrero, 20 en marzo y 41 en abril. Sin embargo, el número de conexiones efectivas es bajo: 22 en febrero, 9 en marzo y 11 en abril.

USUARIO CON DISCAPACIDAD COGNITIVA ABRIL: 7%, ES DECIR 3 USUARIO DE LAS 41 AGENDAS

Comportamiento Videollamada - Últimos 3 meses



Orden del día

Comité técnico Secretaría General



3. Gestión Campañas

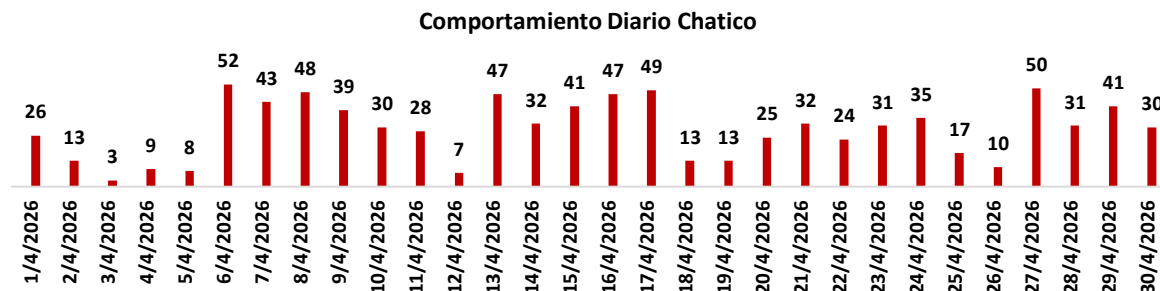
GESTIÓN SMS: (INFOBIP – MAILING)



****Corte 30 de Abril****

SMS		
Fecha	Campañas	Cantidad
6/4/2026	06042026_Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación_Solicitud SMS - Megaferia Ingreso Mínimo Garantizado_SMS	47.001
21/4/2026	21042026_Secretaría de Desarrollo Económico_Solicitud SMS Recordar y convocar a las emprendedoras inscritas a la 6ª jornada de formación intensiva LiderTexas_SMS	2.996
24/4/2026	24042026_Secretaría de Desarrollo Económico_Solicitud SMS Recordar y convocar a las emprendedoras inscritas a la 6ª jornada de formación intensiva LiderTexas_SMS	3.980
25/4/2026	25042026_FONCEP_Solicitud SMS FONCEP y FUGA te invitan a la FILBo Incluyente 2026_SMS	38.200
25/4/2026	25042026_FONCEP_Solicitud SMS Taller de Modelo de Negocio, Plan de Trabajo y Gestión de Equipos_SMS	41.939
25/4/2026	25042026_Secretaría de Desarrollo Económico_Solicitud SMS invitación al programa de Innovers Frailejon_SMS	448
25/4/2026	25042026_Secretaría de Desarrollo Económico_Solicitud SMS invitación al programa de Innovers Martires_SMS	714
30/4/2026	202604_SMSACUEDUCTO_SECRETARIA GENERAL_SMS	179
30/4/2026	30042026_Secretaría General_Solicitud SMS- Campaña Invitación inscribirse al espacio gratuito de formación certificable en el sector gastronómico_SMS	13.921
Total		149.378

MAILING		
Fecha	Campañas	Cantidad
30/04/2026	30042026_Secretaría General_Solicitud MAILING- Campaña Invitación inscribirse al espacio gratuito de formación certificable en el sector gastro_MAIL	1.769
Total		1.769



Se realizó envío en el mes de Abril un total de 9 campañas, con mensajes entregados efectivamente: 149.378 lo que corresponde a un (99,8%) de efectividad

Para Mailing se gestiona una campaña con un envío de 1.769 mensajes lo que corresponde al 88,09 % de envío

SGAM LÍNEA 195



Outsourcing

Orden del día

Comité técnico Secretaría General



4. Resultado encuesta de satisfacción

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

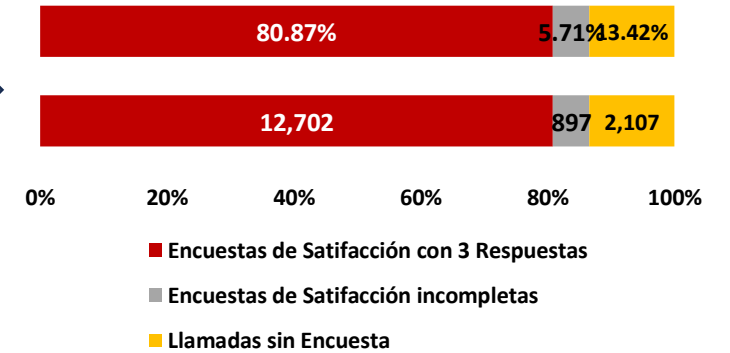
****Total encuestas Corte 30 de Abril****

Comportamiento Encuestas Abril	Cantidad	%
Encuestas de Satisfacción con 3 Respuestas	12.702	80,87%
Encuestas de Satisfacción incompletas	897	5,71%
Llamadas sin Encuesta	2.107	13,42%
Llamadas Contestadas Marzo	15.706	100,00%

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

Encuestas de Satisfacción con 3 Respuestas		
Respuesta	Cantidad	%
Muy Satisfecho	11.121	87,55%
Satisfecho	702	5,53%
Neutro	185	1,46%
Insatisfecho	94	0,74%
Muy Insatisfecho	600	4,72%
Total general	12.702	100%

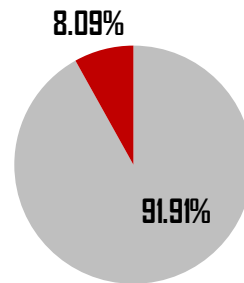
Llamadas Contestadas vs Encuestas de Satisfacción



****Detalle encuestas incompletas****

Encuestas de Satisfacción Incompletas		
Respuesta	Cantidad	%
Muy Satisfecho	643	71,68%
Satisfecho	76	8,47%
Neutro	24	2,68%
Insatisfecho	19	2,12%
Muy Insatisfecho	135	15,05%
Total general	897	100%

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.
- Tiempos de espera prolongado.

Acciones realizadas

1. Para las llamadas de remisión los agentes omiten el proceso de validación de datos y/o caracterización.
 2. Seguimiento focalizado a tiempos de hold, alcanzando una reducción de 2 horas en el mes de abril comparando frente al mes de febrero.
- La entidad no soluciona y lo remiten de un lado a otro.

Orden del día

Comité técnico Secretaría General



5. Calidad y formación



CALIDAD

Valoramos la experiencia

By *Outsourcing*

INDICADORES CALIDAD

Durante el periodo se efectuaron 900 monitoreos. Estas valoraciones permiten identificar patrones de desempeño y oportunidades en la gestión operativa.



Gráfico 1 ANS Calidad

SGAM LÍNEA 195

Fuente:

[Microsoft Power BI](#)

ÍTEMS CON OPORTUNIDADES DE MEJORA EC.



Ítems afectados

Ítem Afectado	Mes	Cantidad	%Ítem Afectado
VALIDACIÓN Y REGISTRO DE DATOS	abril	13	19,12%
GEOREFERENCIACIÓN DE LA CONSULTA	abril	12	17,65%
PREGUNTAS FILTRO	abril	11	16,18%
ASESORÍA Y ENTREGA DE INFORMACIÓN	abril	11	16,18%
CARACTERIZACIÓN	abril	10	14,71%
TIPIFICACIÓN DE LA GESTIÓN	abril	7	10,29%
REGISTRO DE PLANTILLA CARACTERIZACIÓN	abril	4	5,88%

- 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.
- Georeferenciación de la Gestión y/o Pregunta filtro:**
 - Omisión de la pregunta: ¿la consulta es para la ciudad de Bogotá?
- Asesoría y entrega de información:**
 - Omisión de horarios y dirección de los SuperCADE.
 - Información errada sobre los canales de atención de las diferentes entidades
 - 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.
 - No se brindan todos los requisitos que requiere el trámite

Top agentes con mayor afectación

TOP AGENTE CON AFECTACIÓN CRÍTICA - ABRIL 2026	
Embajador De Marca	Cantidad
GLORIA ELIZABETH BONILLA TOVAR	9
ANDREA BULLA	4
JULIAN RODRIGUEZ	4
DIANA MARCELA FIGUEROA RUAS	3
JOHANA RAMIREZ VELASQUEZ	3
JHON STEVEN ZAMORA MARTINEZ	3
JULIANA NIÑO GUERRERO	3
YESMI CARDENAS	3
SANDRA MILENA OSORIO ROJAS	3
SONIA MAGADLY ESTUPINAN SALAZAR	3

Acciones realizadas

Se crea protocolo de atención inbound para unificar conceptos entre calidad, operación y formación.

SGAM LÍNEA 195

Fuente:

[Microsoft Power BI](#)



Outsourcing

ACTIVIDADES.

Continuidad con proceso de Feedback con escucha de llamada y en Teams para acompañamiento de cierre monitoreo junto con las áreas de apoyo, Operación y Formación, envío de alerta por correo a la operación.



ALERTA CALIDAD_ERROR CRÍTICO_JULIANA N... Chat +4 Unirse

read.ai meeting notes 23/04 2:38 p.m. Traducir

RN Sandra Milena added read.ai meeting notes to the meeting (recording enabled). View Privacy Policy: <https://www.read.ai/pp>. To opt out and delete this recording, click here: <https://app.read.ai/analytics/opt-out/01KPKXWMD8D91AN2RVA63HGJGW>

23/04 2:43 p.m. Sandra Milena Torres comenzó a grabar.

23/04 2:55 p.m. Reunión finalizada: 25m 40s

ALERTA CALIDAD_ERROR CRÍTICO_JULIANA NIÑO GUERRERO Ver resumen

jueves, 23 abril 2025 2:30 p.m. - 3:00 p.m.

Contenido

Transcripción

Espera en 48 días

ALERTA CALIDAD_ERROR CRÍTICO_JUAN JOSE SUNIAGA RUIZ

Docer Eduardo Pardo García Responder

Para: Juanjago
CC: Superintendencia SGAM; Calidad SGAM; Formación SGAM 195

Este asunto

comparte la presente alerta por parte del área de Calidad

Resumen:

AGENTE	JUAN JOSE SUNIAGA RUIZ
FECHA MONITOREO	24/04/2025
ID MONITOREO	325387
SEVERIDAD	Error Crítico (EC)
DESCRIPCIÓN	<p>Asesoría y Entrega de Información:</p> <ol style="list-style-type: none"> El agente no verificó si preferencia a la ciudadanía de acuerdo con los puntos de atención más cercanos a su residencia. Min 5:00 indica que los puntos operan de 7am a 8am. Min 7:00 el agente indicó que también puede consultar en la página de la SDS, sin embargo, el agente no demostró interés en asesorar a retirar los puntos de atención en la localidad donde vive la ciudadanía, ni tampoco brindó paso a paso para llegar al documento de puntos de vacunación el cual es https://www.saludbogota.gov.co/Documentos/Convocatoria/verificar_vacunacion.pdf Agente temporario mencionó o brindó canales de atención de la SDS.
HALLAZGOS	<p>Error No Crítico (ENC)</p> <p>Falta de atención:</p> <p>Agente no mantiene la escucha activa. Al inicio se confirma que es vacuna de Sanofi, al final de la llamada el agente habla sobre vacuna contra la fiebre amarilla. Es importante mantener la conversación.</p>

Muestras de calidad mayo_2026

Proyección muestras con 3 líderes de calidad

Para el mes de mayo se proyecta un 52% de auditorias con apoyo de speech y un 48% de auditorias estandar.

ANALES Y PROCESOS	Sandra / Aprox	Oscar / Aprox	Fabian / Aprox
Inbound / Web call back	172	123	10
Chatico			70
BTE		50	5
Video llamada			
MIX Speech - FINE / Validación, Registro y Tipificación	150	150	170
Total	322	323	255

Para las auditorias de speech se continúa aplicando la matriz aplicada desde el mes de abril_2026.

Muestras de calidad a partir de junio_2026

Proyección muestras con 2 líderes de calidad

A partir del mes de junio se proyectada un 89% de auditorias con apoyo de speech y un 11% de auditorias estandar.

CANALES Y PROCESOS	MUESTRAS APROXIMADAS	% PARTICIPACIÓN	Participación tipo de monitoreo
Inbound / Web call back	40	4%	11%
Chatico	50	6%	
BTE	10	1%	
Video llamada		0%	
MIX Speech - FINE / Validación, Registro y Tipificación	800	89%	89%
Total	900	100%	100%

Para las auditorias de speech se continúa aplicando la matriz aplicada desde el mes de abril_2026.

Seguimiento calidad "Agente virtual Alex"

Monitoreos abril

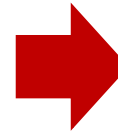
Periodo	Total, casos	% Correctos	%Hallazgos Técnicos	%Hallazgos de Información	
01-06 abril	180	76%	7%	17%	100%
07-08 abril	79	78%	8%	14%	100%
09-12 abril	140	88%	4%	8%	100%
13-21 abril	196	82%	4%	14%	100%
22-29 abril	248	91%	4%	6%	100%

Para el mes de abril se **monitorearon 853 interacciones** del agente virtual, evidenciando una evolución positiva en el manejo de la información.

Acciones realizadas

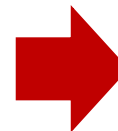


Adecuaciones y mejoras en el informe del agente virtual.



Entrenamiento de guion de remisiones para el manejo de las entidades que no corresponden al distrito.

Tipificación	Total	%
EFFECTIVO	16	64%
BUZON	3	12%
NO CONTESTA	3	12%
FUERA DE SERVICIO	2	8%
NO COLABORA	1	4%
Total general	25	100%



Se inicia labor de resarcimiento con llamadas que presentan alguna oportunidad en la información brindada por Agent

FORMACION

Outsourcing
Solución al Primer Contacto®

SGAM LÍNEA 195



ACTIVIDADES FORMACIÓN 1 AL 30 ABRIL

CAPACITACIONES



Se llevaron a cabo **cinco sesiones** de capacitación, en las que se abordaron contenidos de entidades como la **Secretaría Distrital de Hacienda (PIDO)**, la **Secretaría Distrital de Movilidad (ORVI)** y **Capital Salud**.



De manera complementaria, se desarrollaron espacios orientados al fortalecimiento de **habilidades blandas, ortografía y etiqueta telefónica**, contribuyendo así a una atención más integral y de calidad al ciudadano.

ENTIDADES ABORDADAS



Secretaría Distrital de Hacienda (PIDO)



Secretaría Distrital de Movilidad (ORVI)



Capital Salud



HORAS POR AGENTE

Tiempo formativo por agente.



6:24 h



AGENTES

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

63



HORAS TIEMPO TOTAL

El tiempo total de las capacitaciones realizadas desde el 1 al 30 de abril.



10:30 h

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

PREGUNTA MÁS PENALIZADA

EVALUACIÓN MENSUAL



EVALUACIÓN ABRIL 2026



63
TOTAL AGENTES



8
AGENTES QUE FALLARON
(Suma total de preguntas)



2
PREGUNTAS CON MAYOR
ÍNDICE DE ERROR

2

NÚMERO
PREGUNTA



AGENTES QUE
FALLARON



5

PREGUNTA

Una mujer llama a la Línea de atención. Explica que su pareja (compañero permanente) falleció en un siniestro vial hace una semana. Ella manifiesta no tener recursos para pagar un abogado y solicita que ORVI asuma su representación judicial en el proceso penal.

Pregunta: Dentro de la orientación jurídica, ORVI ofrece representación judicial gratuita ante los juzgados para este tipo de casos.

TIPO DE PREGUNTA



ORIENTACIÓN JURÍDICA
(ORVI)

RESPUESTA CORRECTA

FALSO

10

NÚMERO
PREGUNTA



AGENTES QUE
FALLARON



3

PREGUNTA

Falso o Verdadero (Principios y Evitación)

Un agente nuevo está aprendiendo qué comportamientos debe tener para cumplir con los indicadores de calidad de la Línea 195.

Pregunta: Evalúa si las siguientes conductas deben ser correctas según el manual:

- Interrumpir al ciudadano y dar respuestas cortantes son comportamientos que afectan positivamente indicadores de calidad.
- El uso de palabras técnicas y extranjerismos, son una práctica recomendada porque demuestran conocimiento.

TIPO DE PREGUNTA



PRINCIPIOS Y EVITACIÓN

RESPUESTA CORRECTA

FALSO



ANÁLISIS Y ACCIÓN

Las preguntas **2** y **10** presentaron el mayor índice de error, lo que evidencia oportunidades de mejora en **etiqueta telefónica y orientación jurídica - ORVI**.



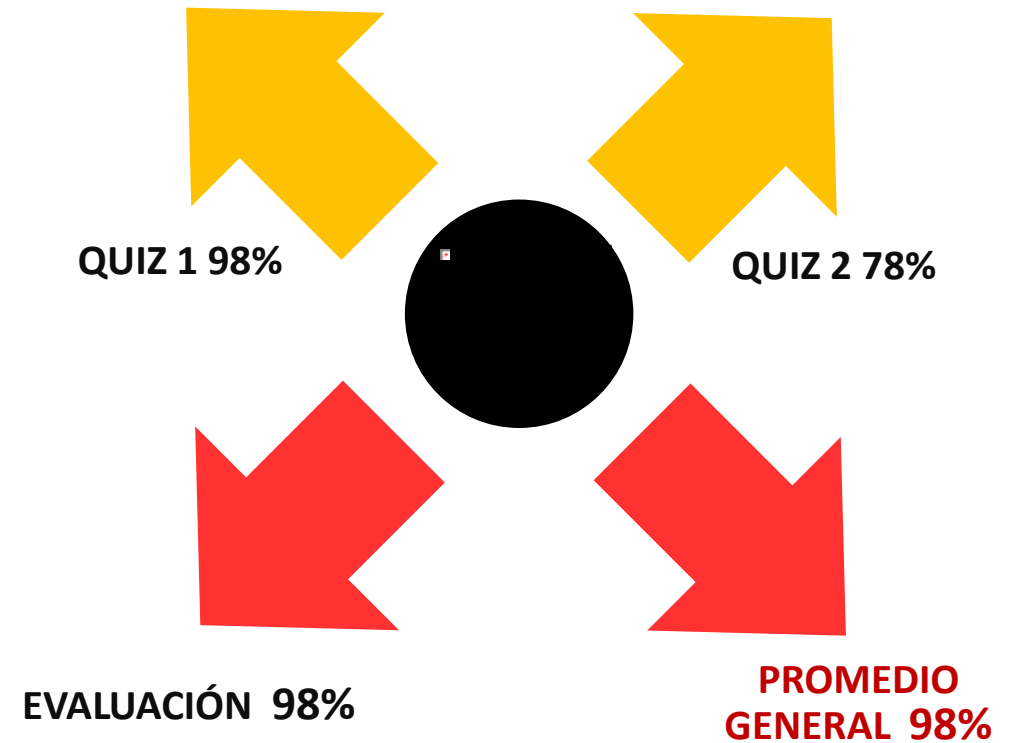
Se continuarán realizando refuerzos focalizados para fortalecer la apropiación del conocimiento y mejorar el desempeño de los agentes.

NOTAS FORMACIÓN

Se evidencia una mejora en el desempeño, con aumento en el nivel de excelencia (84% a 89%) y disminución del nivel más bajo (8% a 2%). Aunque los rangos intermedios se mantienen, persisten oportunidades de mejora, por lo que se continuarán realizando refuerzos focalizados.

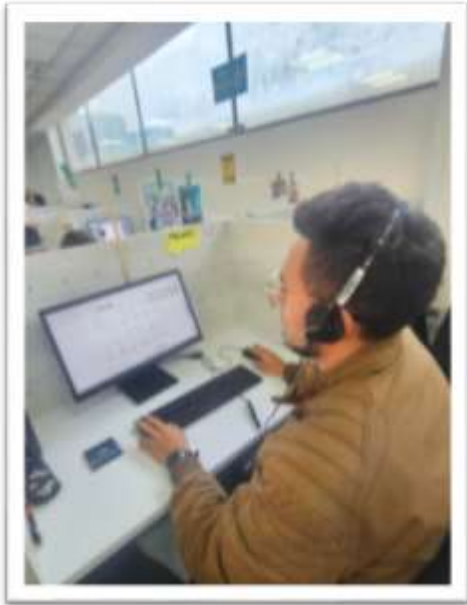
MARZO DE 2026			
CUARTILES	NOTA	TOTAL PERSONAS	%
1	100%	55	84%
2	95% a 99%	0	0%
3	90% a 94%	5	8%
4	Menor a 90%	5	8%
TOTAL		65	100%

ABRIL DE 2026			
CUARTILES	NOTA	TOTAL PERSONAS	%
1	100%	50	89%
2	95% a 99%	0	0%
3	90% a 94%	5	9%
4	Menor a 90%	1	2%
TOTAL		56	100%



PLANES DE ACCIÓN REALIZADOS POR PARTE DE FORMACIÓN

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



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.



Orden del día

Comité técnico Secretaría General



6. Avances integraciones línea 195 con canal presencial

Integraciones línea 195 con canal presencial



COMPORTAMIENTO ESTADISTICO

Visitas módulos

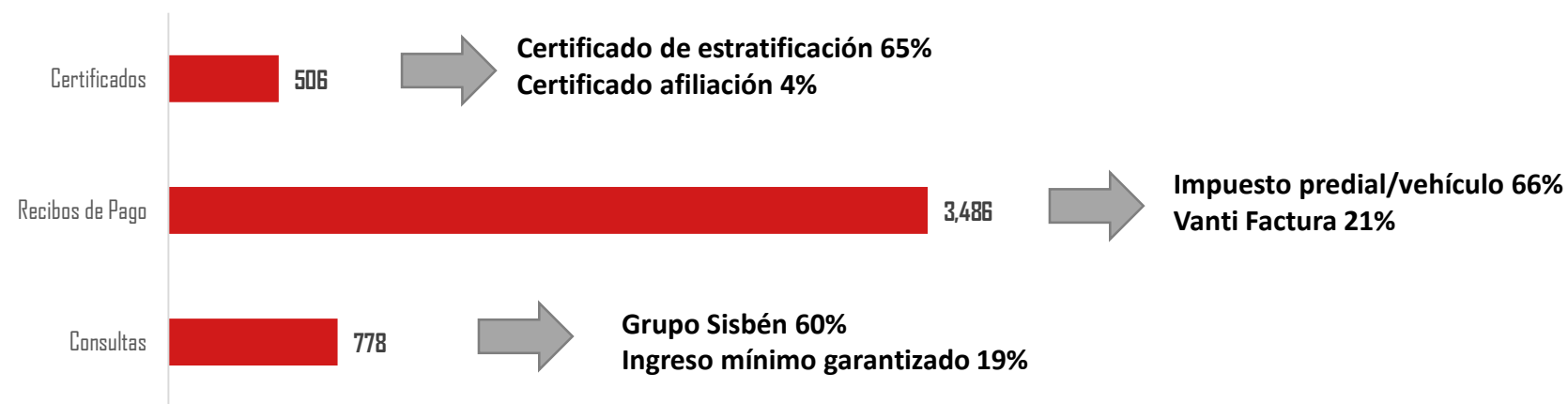
Módulo	Americas	CAD	SUBA	Super Cade 20 julio	Super cade bosa	Total
Cantidad de Visitas	807	684	2.250	925	888	5.554

Transacciones	Americas	CAD	SUBA	Super Cade 20 julio	Super cade bosa	Total general
Recibos de Pago	449	581	880	768	808	3.486
Consultas	314	93	53	193	125	778
Certificados	128	40	25	98	215	506
Total general	891	714	958	1.059	1.148	4.770

Voz del ciudadano

1. Reubicación definitiva de los CADE Exprés de Bosa y Americas, para facilitar acceso y visibilidad de los ciudadanos
2. Incorporar en el CADE Exprés agendamiento de citas para VANTI, EAAB, ENEL, CATASTRO, DIAN.
3. Adicionar en el CADE Exprés los servicios de las entidades prosperidad social, catastro, Dian, UGPP y planeación.
4. En términos generales la acogida del ciudadano ha sido muy positiva por la agilidad en los tiempos de consulta y servicio de impresión.

Detalle Transaccionales



Disponibilidad de módulos a partir del 13 de Abril con 5 agentes fijos de la operación para brindar orientación a los ciudadanos

Orden del día

Comité técnico Secretaría General



7. Factura y presupuesto_2026

Factura abril y presupuesto _2026

Se relaciona presupuesto actualizando consumos de ítems para los meses de mayo-diciembre. Se proyecta una reducción de 38 agentes de junio a diciembre. La reducción del staff se mantiene.

Año	2026	
	AVANCE EJECUCIÓN PROPUESTA 1 _2026	
Presupuesto Secretaría General CDP	\$	7.906.080.023
Presupuesto de la Orden de compra 150886	\$	7.907.684.738
variación Inicial	\$	1.604.715

Seguimiento presupuesto 2027 con consumos actuales

Proyección 2027 (12% incremento- 6% IPC)	
Año	AVANCE EJECUCIÓN
Presupuesto Secretaría General CDP	\$ 6.638.116.192
Presupuesto de la Orden de compra 150886	\$ 6.637.851.770
variación Inicial	-\$ 264.422

PROYECCIÓN FACTURA_2026			
Mes	Proyección antes de IVA_2026 OS	Proyección con IVA_2026 OS	Avance con ejecución
Enero_2026	\$ 689.792.719,50	\$ 820.853.336,21	\$ 793.320.149,13
Febrero_2026	\$ 642.911.757,30	\$ 765.064.991,19	\$ 749.864.175,64
Marzo_2026	\$ 676.405.809,68	\$ 804.922.913,52	\$ 685.252.525,46
Abril_2026	\$ 658.563.679,00	\$ 783.690.778,01	\$ 774.859.661,92
Mayo_2026	\$ 586.373.659,00	\$ 697.784.654,21	\$ 697.784.654,21
Junio_2026	\$ 505.524.216,64	\$ 601.573.817,80	\$ 601.573.817,80
Julio_2026	\$ 508.573.878,00	\$ 605.202.914,82	\$ 605.202.914,82
Agosto_2026	\$ 501.238.378,00	\$ 596.473.669,82	\$ 596.473.669,82
Septiembre_2026	\$ 508.573.878,00	\$ 605.202.914,82	\$ 605.202.914,82
Octubre_2026	\$ 501.238.378,00	\$ 596.473.669,82	\$ 596.473.669,82
Noviembre_2026	\$ 508.573.878,00	\$ 605.202.914,82	\$ 605.202.914,82
Diciembre_2026	\$ 501.238.378,00	\$ 596.473.669,82	\$ 596.473.669,82
Total 2026	\$ 6.789.008.609,12	\$ 8.051.387.057,77	\$ 7.907.684.738,07

Outsourcing

Solución al Primer Contacto®

Gracias



DipDig



**OUTSOURCING
REMOTO**



**PRESS TWO
FOR SPANISH**

Línea	Código	Descripción	Tiempo	Unidad	Cantidad	Valor Unitario	Valor mes	Cantidad abril	Valor Unitario3	Valor total abril_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	53.549	2	107.098
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	1	993	993
6	IT-BPO-7-6	Minutos deconexión outbound/inbound_Outboundde fijo a celular	28	Mes	72.000	27,00	1.950.067,44	40.017,68	27	1.080.477,36
7	IT-BPO-8-1	Transferencia de llamadas	28	Mes	400	9,00	3.615,44	3204	9	28.836
8	IT-BPO-11-1	Clic 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	1.769	2	3.538
11	IT-BPO-16-1	Mensaje SMS(Short Message Service) SMS en unavía	28	Mes	10.900	5,00	49.145,81	156.890	5	784.450
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	162.814	41	6.675.374
14	IT-BPO-23-1	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	28	Mes	134	73.355,00	9.829.599,16	1.160	73.355	85.091.800
15	IT-BPO-24-1	Analytics	28	Mes	2	47.557,00	95.113,52	2,00	47.557	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	45,67	6.088.849	278.077.734
18	IT-BPO-25-1	Agente enSitio_Agente general	6	Mes	39	6.088.849,00	237.465.129,24		6.088.849	-
19	IT-BPO-25-1	Agente enSitio_Agente general	13	Mes	25	6.088.849,00	152.221.236,69		6.088.849	-
20	IT-BPO-25-4	Agente enSitio_Agente general_Hora extradominal y festivo	3	Mes	1.000	37.133,00	37.132.851,30	235,05	37.133	8.728.112
21	IT-BPO-25-4	Agente enSitio_Agente general_Hora extradominal y festivo	6	Mes	500	37.133,00	18.566.425,65		37.133	-
22	IT-BPO-25-4	Agente enSitio_Agente general_Hora extradominal y festivo	6	Mes	500	37.133,00	18.566.425,65		37.133	-
23	IT-BPO-25-4	Agente enSitio_Agente general_Hora extradominal y festivo	13	Mes	500	37.133,00	18.566.425,65		37.133	-
24	IT-BPO-25-5	Agente enSitio_Agente general_Servicio 7x24	28	Mes	1	23.711.425,00	23.711.425,37	2	23.711.425	47.422.850
25	IT-BPO-25-11	Agente enSitio_Agente técnico	28	Mes	1	7.165.185,00	7.165.184,81	1,00	7.165.185	7.165.185
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	0,90	7.720.600	6.948.540
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	CoordinadorNacional	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	4,00	12.144.603	48.578.412
34	IT-BPO-37-8	SupervisorServicios BPO	21	Mes	2	12.144.603,00	24.289.206,08		12.144.603	-
35	IT-BPO-38-1	Lider decalidad	3	Mes	4	10.743.311,00	42.973.242,64		10.743.311	-
36	IT-BPO-38-1	Lider decalidad	4	Mes	3	10.743.311,00	32.229.931,98	2,97	10.743.311	31.907.634
37	IT-BPO-38-1	Lider decalidad	21	Mes	2	10.743.311,00	21.486.621,32		10.743.311	-
38	IT-BPO-39-1	Formador	3	Mes	3	9.342.018,00	28.026.054,83		9.342.018	-
39	IT-BPO-39-1	Formador	25	Mes	2	9.342.018,00	18.684.036,55	2	9.342.018	18.684.036
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	59	83.121	4.904.139
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	1,00	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	275,87	12.219	3.370.856
53		IVA	1	Mes	1					
Total					1.556.253				Subtotal	\$ 651.142.573,04
									Iva	\$ 123.717.088,88
									Valor total	\$ 774.859.661,92