

Clase de Acta		Comité mensual	Acta No.	11
Fecha:	11/06/2026	Área o Proceso:	Comité de supervisión - mayo de 2026	
Lugar:	Teams	Hora Inicio:	8:00 P.M.	
		Hora Final:	9:30 P.M.	
CONVOCADOS				
Nombre		Cargo		Asistencia
1	Enrique Cusba García	Supervisor - Director Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Secretaría General		SI
2	Gloria Patricia Velasco Salcedo	Secretaría General		SI
3	Yesica Paola Castro	Secretaría General		SI
4	Uldy Cuadros	Director de Operaciones		SI
5	Luz Yaneth Santana	Coordinación Nacional		SI

DESARROLLO REUNIÓN

Presentación de resultados 01 al 31 de mayo 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 mayo 2026, los avances en integraciones y ejecución presupuestal.

Para los efectos se describe el orden del día, el cual es aprobado para iniciar.

Orden del día

Comité técnico Secretaría General



1. Estado de contratación de personal y ANS
2. Resultados canales de atención
3. Gestión Campañas
4. Resultados encuestas de satisfacción
5. Calidad y formación
6. Integraciones Línea 195 con Canal presencial
7. Factura y presupuesto_2026

Resultado de indicadores Mayo 2025

1. Estado de contratación de personal y ANS

Se relaciona el status de contratación del personal para mayo con la vinculación de 73 personas de 75 requeridas o proyectadas y una **rotación del 3%**, contemplando dos retiros voluntarios.

Se presenta la segmentación del personal por área para mayo y una revisión de proyección para junio acorde con el des escalamiento definido en la orden de compra, como previsión de.

En este sentido, a partir de junio, los 5 agentes designados como apoyo en puntos presenciales de la Red CADE retornan para ampliar capacidad de atención de llamadas en la Línea 195.



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

Se concluye que dichos resultados se encuentran dentro de los requerimientos establecidos en el Anexo Técnico de la Orden de Compra.



INDICADORES DE GESTIÓN ORDEN DE COMPRA

No	INDICADOR	META	Mayo
1	Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento	100%	100%
2	Disponibilidad de servicio contratado	100%	100%
3	Nivel de servicio	80%	93,05%
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%	91,47%
9	Rotación	10%	3%
10	TMO	0:10:00	0:08:50
11	Eficacia	95%	98,07%
12	Ocupación canales (Telefónico, chat, web) Entrantes	80%	82,40%
13	Ocupación canales (Telefónico, chat, web) Salientes	N/A	N/A
14	Precisión error crítico usuario final	95%	98%
15	Precisión error crítico negocio	95%	96,2%
16	Auditoria efectuada por la entidad compradora	10%	100%
17	ECA	80%	99,52%

Se recibieron 2 quejas, de las cuales ninguna fue atribuible a la línea 195

✓ Ciudadano Ana María Angulo, interpuso queja al Agente Gloria Bonilla, por que no solucionó en primer contacto. No es atribuible

✓ Ciudadano María Esther Barrios interpone queja al embajador Daniela Salas, solicitando su contrato, no es atribuible.

Se recibe 1 Derecho de petición, el cual aplica por cuelgue de llamada

✓ Ciudadano Nidia Casas manifiesta recibir información errada y cuelgue de llamada

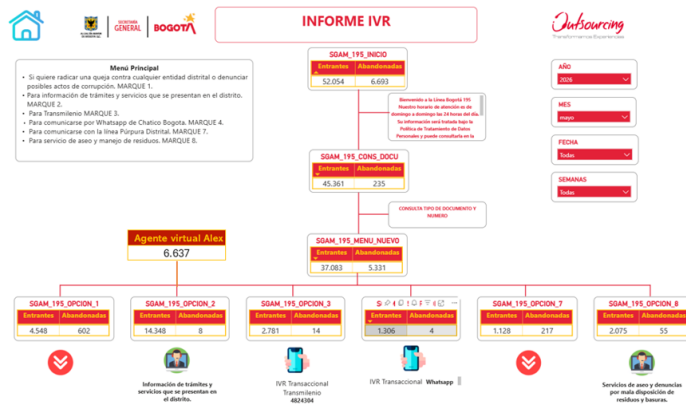
Adicionalmente, en relación con el indicador "Queja servicio BPO" se detallan las quejas recibida; en total tres: dos de ellas no atribuibles por la solicitud presentada y una tercera si atribuible por un cuelgue de llamada por parte de uno de los agentes. Como parte del procedimiento de seguimiento de calidad, este agente se encuentra dentro del personal programado para finalizar contrato en el mes de junio 2026, por presentar incidencias no favorables en los resultados de evaluación de calidad.

2. Resultado canales de atención

Entre el 1º y el 31 de mayo, 52.054 ciudadanos generaron un contacto con la Línea 195, de igual manera se detalla la navegación dentro de las diferentes opciones disponibles, donde se refleja desistimiento de algunos ciudadanos en la navegación.

DETALLE LLAMADAS IVR

Comportamiento Mayo



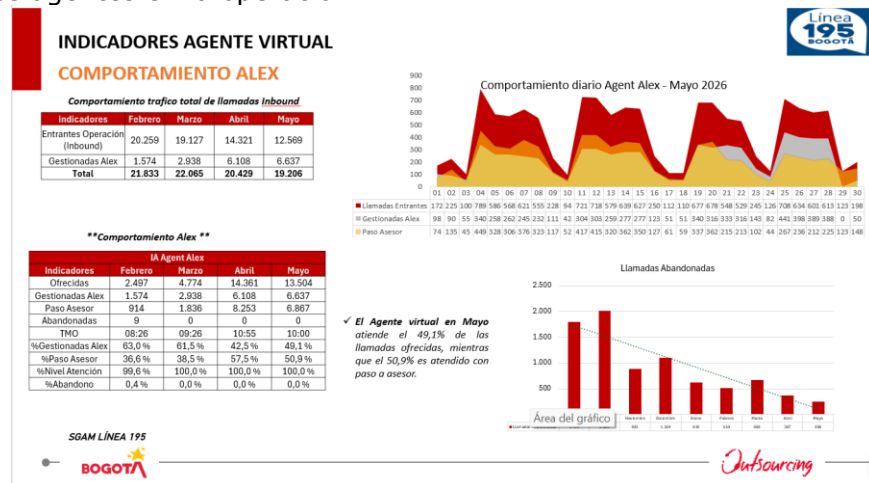
Se analiza de manera conjunta que los reportes presentados como resultado de la operación, deja fuera de su vinculación el número de llamadas de ingreso a la Línea 195, así como los apoyos que presta este canal a entidades como Transmilenio (numeral 3 representados en 2.781 contactos); Chatico (numeral 4 representados en 1.306 contactos) y Línea Púrpura (numeral 7 representados en 2.128 contactos).

Por lo anterior se consideró pertinente que en adelante se presenten los datos de resultado del IVR para determinar los ingresos totales de la operación y definir los momentos en los cuales se presenta abandono o pérdida de la comunicación y su causa, de tal manera que se estimen acciones de respuesta.

Análisis General atención Línea 195

En el siguiente gráfico se presenta el tráfico total de la operación de información general: Tráfico de llamadas atendidas por el agente virtual Alex y las llamadas ingresadas para atención por un agente humano; con un ingreso total de **19.206** llamadas en mayo; así mismo, se presenta el comportamiento diario de llamadas atendidas por el agente virtual en la opción 2, concentrando el mayor volumen de **tráfico los dos primeros días hábiles de la semana con un promedio de 700 llamadas.**

Se resalta la reducción del abandono durante el 2026 **con una reducción de más de un 50%** comparando con el mes de septiembre de 2025, primer mes de la orden de compra, lo anterior obedece principalmente a la contención del agente virtual Alex, ampliando la capacidad de atención de llamadas de los agentes en la operación.



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 **-2,78%** para el servicio **inbound**, **BTE 32.25%** y **WCB con un 10.51%**.

Así mismo se realiza un zoom de las llamadas recibidas en los skill de inbound, revisando el comportamiento del último trimestre vemos que se mantiene el promedio de llamadas en cada una de las opciones.



ANÁLISIS GENERAL (Todos los skills)
CANALES LINEA 195

Mayo, 2026														
Canal	Llamadas Entrantes	Llamadas Contestadas	Llamadas Proyectadas	% Desviación	Llamadas Abandonadas	Llamadas Umbral	Abandonadas Umbral	% Nivel de Servicio	% Nivel de atención	% Nivel de abandono	TMO	Segundos en ACW	ASA	Ocupación
Inbound	12.569	12.319	12.928	-2,78%	250	11.696	157	93,05%	98,01%	1,99%	0:08:50	8.154	0:00:05	80,56%
Denuncias	398	355	368	0,00%	14	341	7	92,96%	95,92%	3,80%	0:07:58	39	0:00:04	31,51%
Bogotá Te Escucha	1.308	1.290	989	22,25%	18	1.250	9	95,57%	98,62%	1,38%	0:16:03	410	0:00:06	59,95%
Web Call Back	410	410	371	10,51%	0	354	0	86,34%	100,00%	0,00%	0:04:29	195	0:00:19	87,69%
Totales	14.655	14.372	14.656	-0,01%	282	13.641	173							

****Corte 31 de Mayo de 2026****

El canal de inbound recibió el 85% del tráfico total, se presenta una desviación de **-2,78%**, indicando menos llamadas ofrecidas frente a las proyectadas. Mientras que el canal de BTE recibió 1.308 llamadas frente a 989 proyectadas, presentando una desviación de **32,25%**

Se presenta estabilidad en todos los indicadores superando la meta establecida, como estrategia se sigue implementando el balance de cargas operativas entre canales, con el apoyo de embajadores transversales que puedan cubrir los diferentes servicios.

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

SKILL	MES	marzo	abril	mayo
SGAM_1_1_PQR	Llamadas Entrantes	2.989	2.673	2.753
	Llamadas Contestadas	2.875	2.564	2.639
SGAM_2_TRAMITES Y SERVICIOS	Llamadas Entrantes	11.799	1.215	261
	Llamadas Contestadas	11.358	1.118	243
SGAM_8_ASEO DENUNCIAS	Llamadas Entrantes	1.341	1.325	2.069
	Llamadas Contestadas	1.294	1.272	2.015
SGAM_PLANEACION	Llamadas Entrantes	535	273	215
	Llamadas Contestadas	532	272	212

El 29 de mayo se desactiva funcionamiento de Agent por falla técnica en Automaice en la franja de 11:30 a 16:00

SGAM LÍNEA 195

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 **-34%** comparado con el tráfico de llamadas de marzo de 2026. Es importante resaltar la **reducción permanente del abandono el cual cierra en un 1,99%**, los niveles de atención se mantienen sobre el **98%**.

INDICADORES INBOUND
COMPORTAMIENTO ÚLTIMO TRIMESTRE



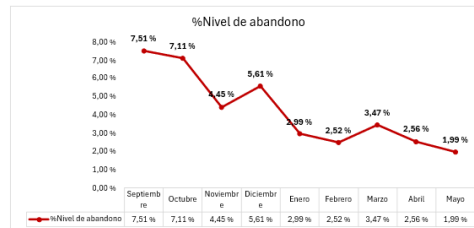
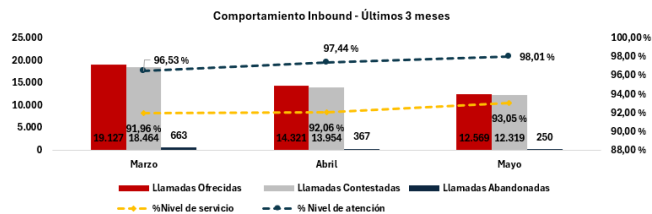
Indicadores	Marzo	Abril	Mayo
Llamadas Ofrecidas	19.127	14.321	12.569
Llamadas Contestadas	18.464	13.954	12.319
Llamadas Abandonadas	663	367	250
Llamadas Umbral	17.590	13.184	11.696
Abandonadas Des. Umbral	421	266	157
% Nivel de servicio	91,96%	92,06%	93,05%
% Nivel de atención	96,53%	97,44%	98,01%
% Nivel de abandono	3,47%	2,56%	1,99%
TMO	0:08:37	0:09:14	0:08:50
segundos en ACW	8.510	6.259	8.154
ASA	0:00:04	0:00:05	0:00:05
Ocupación Días y Horarios Establecidos	81,17%	81,41%	80,56%

****Comportamiento Inbound****

Se evidencia una disminución importante en el tráfico de llamadas durante el trimestre, teniendo en cuenta la activación de automaice el 07 de abril 7*24, Sin embargo, la reducción del tráfico vino acompañada de una mejora operacional importante:

- ✓ Para el mes de mayo se presenta una reducción importante en el abandono de 5 puntos porcentuales.
- ✓ La proporción de llamadas atendidas aumentó progresivamente.
- ✓ El Nivel de servicio presenta una mejora +1,09 puntos entre marzo y mayo.

SGAM LÍNEA 195



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**. Se presenta incremento del 29,5% en las llamadas para el canal de BTE comparado con el resultado de abril de 2026; lo anterior obedece principalmente a la instrucción de radicar toda intención de petición y refuerzo a Inbound de las casuísticas que aplican para este proceso.

INDICADORES BTE

COMPORTAMIENTO ÚLTIMO TRIMESTRE



Comportamiento BTE

Indicador	Marzo	Abril	Mayo
Llamadas Oficiales	1,241	1,137	1,147
Llamadas Contestadas	1,241	1,137	1,147
Llamadas Abandonadas	0	0	0
Atendidas Del. Oficial	39	18	8
Nivel de servicio	99.79%	99.71%	99.74%
% Nivel de atención	97.72%	97.62%	97.61%
% Nivel de atención	97.72%	97.62%	97.61%
Seguros en ACSE	574	577	430
TRM	494	500/47	500/49
Ocupación	54.80%	59.24%	59.50%

El mes de mayo presenta una variación del 25.5% respecto al mes de abril tanto de ocupación.

*Reducción de toda intención de petición.

- ✓ En Nivel de servicio se alcanza el 99.72%.
- ✓ La disminución progresiva del abandono constituye uno de los principales logros del trimestre, pasando de 42 llamadas abandonadas en Marzo a solo 28 abandonos en Mayo, a pesar del incremento de llamadas.
- ✓ Si sigue trabajando el TRM se identifica una leve mejora durante el trimestre.

Acciones realizadas

1. Transferencia asistida a BTE.
2. Refuerzo e incremento de llamadas que agilizan para BTE.
3. Reducción de toda intención de petición.

SGAM LÍNEA 195

INDICADORES C2C

COMPORTAMIENTO ÚLTIMO TRIMESTRE



✓ El TRM presenta una mejora importante, reduciendo un total de 1 minuto y 21 segundos sobre marzo.

✓ Entre marzo y mayo se presenta un incremento de demanda de +12.87% en llamadas oficiales.

✓ Se continúan los niveles controlados sobre las tasas establecidas.

SGAM LÍNEA 195

INDICADORES ANTICORRUPCION

COMPORTAMIENTO ÚLTIMO TRIMESTRE



El mes de mayo presenta una reducción de 1 minuto entre marzo y mayo.

El TRM presenta una reducción a 1 minuto entre marzo y mayo.

El TRM presenta una reducción a 1 minuto entre marzo y mayo.

El TRM presenta una reducción a 1 minuto entre marzo y mayo.

El TRM presenta una reducción a 1 minuto entre marzo y mayo.

El TRM presenta una reducción a 1 minuto entre marzo y mayo.

El TRM presenta una reducción a 1 minuto entre marzo y mayo.

El TRM presenta una reducción a 1 minuto entre marzo y mayo.

El TRM presenta una reducción a 1 minuto entre marzo y mayo.

El TRM presenta una reducción a 1 minuto entre marzo y mayo.

El TRM presenta una reducción a 1 minuto entre marzo y mayo.

El TRM presenta una reducción a 1 minuto entre marzo y mayo.

El TRM presenta una reducción a 1 minuto entre marzo y mayo.

El TRM presenta una reducción a 1 minuto entre marzo y mayo.

El TRM presenta una reducción a 1 minuto entre marzo y mayo.

El TRM presenta una reducción a 1 minuto entre marzo y mayo.

El TRM presenta una reducción a 1 minuto entre marzo y mayo.

El TRM presenta una reducción a 1 minuto entre marzo y mayo.

El TRM presenta una reducción a 1 minuto entre marzo y mayo.

El TRM presenta una reducción a 1 minuto entre marzo y mayo.

El TRM presenta una reducción a 1 minuto entre marzo y mayo.

El TRM presenta una reducción a 1 minuto entre marzo y mayo.

El TRM presenta una reducción a 1 minuto entre marzo y mayo.

El TRM presenta una reducción a 1 minuto entre marzo y mayo.

El TRM presenta una reducción a 1 minuto entre marzo y mayo.

El TRM presenta una reducción a 1 minuto entre marzo y mayo.

El TRM presenta una reducción a 1 minuto entre marzo y mayo.

El TRM presenta una reducción a 1 minuto entre marzo y mayo.

El TRM presenta una reducción a 1 minuto entre marzo y mayo.

El TRM presenta una reducción a 1 minuto entre marzo y mayo.

El TRM presenta una reducción a 1 minuto entre marzo y mayo.

El TRM presenta una reducción a 1 minuto entre marzo y mayo.

El TRM presenta una reducción a 1 minuto entre marzo y mayo.

El TRM presenta una reducción a 1 minuto entre marzo y mayo.

El TRM presenta una reducción a 1 minuto entre marzo y mayo.

El TRM presenta una reducción a 1 minuto entre marzo y mayo.

El TRM presenta una reducción a 1 minuto entre marzo y mayo.

El TRM presenta una reducción a 1 minuto entre marzo y mayo.

El TRM presenta una reducción a 1 minuto entre marzo y mayo.

El TRM presenta una reducción a 1 minuto entre marzo y mayo.

El TRM presenta una reducción a 1 minuto entre marzo y mayo.

El TRM presenta una reducción a 1 minuto entre marzo y mayo.

El TRM presenta una reducción a 1 minuto entre marzo y mayo.

El TRM presenta una reducción a 1 minuto entre marzo y mayo.

INDICADORES WCB

COMPORTAMIENTO ÚLTIMO TRIMESTRE



El volumen de llamadas oficiales entre marzo y abril, mientras que en mayo se presenta un incremento de +48.88% en llamadas oficiales.

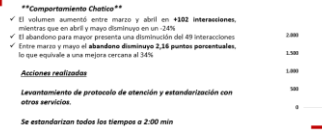
Entre marzo y abril se presentó un incremento de 26.25% en la ocupación, entre abril y mayo la ocupación volvió a presentar un aumento del 30.50% alcanzando el 79.50%.

En abril se presentó un incremento temporal del TRM, sin embargo en mayo se logró que espere siendo el mejor mes del trimestre.

SGAM LÍNEA 195

INDICADORES CHATICO

COMPORTAMIENTO ÚLTIMO TRIMESTRE



El volumen aumentó entre marzo y abril en +182 interacciones, mientras que en abril y mayo disminuyó en un -24%.

El abandono para mayo presenta una disminución del 49 interacciones, lo que equivale a una mejora cercana al 34%.

El abandono para mayo presenta una disminución del 49 interacciones, lo que equivale a una mejora cercana al 34%.

El abandono para mayo presenta una disminución del 49 interacciones, lo que equivale a una mejora cercana al 34%.

El abandono para mayo presenta una disminución del 49 interacciones, lo que equivale a una mejora cercana al 34%.

El abandono para mayo presenta una disminución del 49 interacciones, lo que equivale a una mejora cercana al 34%.

El abandono para mayo presenta una disminución del 49 interacciones, lo que equivale a una mejora cercana al 34%.

El abandono para mayo presenta una disminución del 49 interacciones, lo que equivale a una mejora cercana al 34%.

El abandono para mayo presenta una disminución del 49 interacciones, lo que equivale a una mejora cercana al 34%.

El abandono para mayo presenta una disminución del 49 interacciones, lo que equivale a una mejora cercana al 34%.

El abandono para mayo presenta una disminución del 49 interacciones, lo que equivale a una mejora cercana al 34%.

El abandono para mayo presenta una disminución del 49 interacciones, lo que equivale a una mejora cercana al 34%.

El abandono para mayo presenta una disminución del 49 interacciones, lo que equivale a una mejora cercana al 34%.

El abandono para mayo presenta una disminución del 49 interacciones, lo que equivale a una mejora cercana al 34%.

El abandono para mayo presenta una disminución del 49 interacciones, lo que equivale a una mejora cercana al 34%.

El abandono para mayo presenta una disminución del 49 interacciones, lo que equivale a una mejora cercana al 34%.

El abandono para mayo presenta una disminución del 49 interacciones, lo que equivale a una mejora cercana al 34%.

El abandono para mayo presenta una disminución del 49 interacciones, lo que equivale a una mejora cercana al 34%.

El abandono para mayo presenta una disminución del 49 interacciones, lo que equivale a una mejora cercana al 34%.

El abandono para mayo presenta una disminución del 49 interacciones, lo que equivale a una mejora cercana al 34%.

El abandono para mayo presenta una disminución del 49 interacciones, lo que equivale a una mejora cercana al 34%.

El abandono para mayo presenta una disminución del 49 interacciones, lo que equivale a una mejora cercana al 34%.

El abandono para mayo presenta una disminución del 49 interacciones, lo que equivale a una mejora cercana al 34%.

El abandono para mayo presenta una disminución del 49 interacciones, lo que equivale a una mejora cercana al 34%.

El abandono para mayo presenta una disminución del 49 interacciones, lo que equivale a una mejora cercana al 34%.

El abandono para mayo presenta una disminución del 49 interacciones, lo que equivale a una mejora cercana al 34%.

El abandono para mayo presenta una disminución del 49 interacciones, lo que equivale a una mejora cercana al 34%.

El abandono para mayo presenta una disminución del 49 interacciones, lo que equivale a una mejora cercana al 34%.

El abandono para mayo presenta una disminución del 49 interacciones, lo que equivale a una mejora cercana al 34%.

El abandono para mayo presenta una disminución del 49 interacciones, lo que equivale a una mejora cercana al 34%.

El abandono para mayo presenta una disminución del 49 interacciones, lo que equivale a una mejora cercana al 34%.

INDICADORES VIDEO LLAMADA

COMPORTAMIENTO ÚLTIMO TRIMESTRE



El volumen de llamadas oficiales entre marzo y abril, mientras que en mayo se presenta un incremento de +48.88% en llamadas oficiales.

Entre marzo y abril se presentó un incremento de 26.25% en la ocupación, entre abril y mayo la ocupación volvió a presentar un aumento del 30.50% alcanzando el 79.50%.

En abril se presentó un incremento temporal del TRM, sin embargo en mayo se logró que espere siendo el mejor mes del trimestre.

SGAM LÍNEA 195

3. Gestión campañas

Para mayo de 2026 se realiza una campaña de Mailing de 1.829 mensajes y 16 paso a paso enviados a la ciudadanía para temas de Movilidad y Hacienda; 14 campañas que suman un total de 161.690 mensajes de texto (SMS); 68 SMS de paso a paso para el descargue de la factura de acueducto y 3.442 enviados por el agente virtual, adicional a los SMS generados diariamente por el IVR para el canal de chatico, los cuales suman 873.

El siguiente cuadro presenta el resultado de los distintos servicios que requirieron el apoyo de mailing o mensaje de texto:



GESTIÓN SMS: (INFOBIP – MAILING)

****Corte 31 de Mayo****

Campaña	Mensajes efectivos
Solicitud SMS FONCEP- En el marco de la Política de Atención al Pensionado	35.494
Solicitud SMS- Convocatoria Programa Emprendópolis 2026	50.117
Campaña Invitación inscribirse al espacio gratuito de formación certificable en el sector gastronómico	18.097
Solicitud SMS- Invitación al programa de Lideresas 19 de mayo	3.300
Invitación Activación Vocación CADE Santa Lucía 29 de mayo	12.640
Invitación Activación Vocación CADE Santa Lucía 30 de mayo	4.956
Solicitud SMS- Invitación al programa de Lideresas 22 de mayo	2.812
Solicitud SMS- Invitación al programa Innovers 23 de mayo	800
Campañas FONCEP se toma tu localidad - Chapinero y Recorrido Centro histórico mensaje 1	1.722
Campañas FONCEP se toma tu localidad - Chapinero y Recorrido Centro histórico mensaje 2	1.722
Solicitud SMS-Invitar a participar en la Elecciones del Consejo Distrital de Paz, Reconciliación, Convivencia y Transformación de Conflictos 2026-2029	696
Solicitud SMS- Innovers-5 de Junio	696
Solicitud SMS- Convocatoria Feria de Vivienda 29 de mayo	14.566
Solicitud SMS- Convocatoria Feria de Vivienda 30 de mayo	14.072
Total Campañas	161.690
SMS Acueducto	68
Mensajes de texto Agente Virtual	3.442
Totales	165.200

SMS: Se realizó envío en el mes de Mayo un total de 14 campañas, con mensajes Entregados efectivamente: 161.690 lo que corresponde a un (85,91%) de efectividad

SGAM LÍNEA 195

****Corte 31 de Mayo****

Fecha	MAILING Campañas	Cantidad
8/05/2026	08052026 Secretaría General- Solicitud MAILING- Campaña Invitación inscribirse al espacio gratuito de formación certificable en el sector gastronómico- MAIL	1.829
	Envío paso a paso de Hacienda y Movilidad	16
Total		1.845

Para Mailing se gestiona una campaña con un envío de 1.829 mensajes lo que corresponde al 90,95% de envío.

Adicional se envían 16 paso a paso solicitados por los ciudadanos en las llamadas.



4. Resultados Encuestas de Satisfacción

Se presentan los resultados de la encuesta de satisfacción para mayo de 2026, con un **indicador de 91.47%**. Con un total de **11.559 ciudadanos que responden las 3 preguntas** de la encuesta correspondiente al 80.43% del total de las llamadas ingresadas en mayo, de las cuales **un 92.34% calificaron muy satisfechos y satisfechos**, en el servicio brindando por la Línea 195.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN



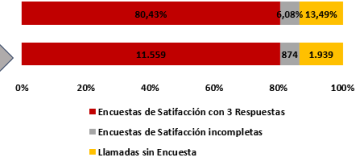
****Total encuestas Corte 31 de Mayo****

Comportamiento Encuestas Mayo	Cantidad	%
Encuestas de Satisfacción con 3 Respuestas	11.559	80,43%
Encuestas de Satisfacción Incompletas	874	6,08%
Llamadas sin Encuesta	1.939	13,49%
Llamadas Contestadas Mayo	14.372	100,00%

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

Encuestas de Satisfacción con 3 Respuestas	Cantidad	%
Muy Satisfecho	10.091	87,30%
Satisfecho	582	5,04%
Neutro	156	1,35%
Insatisfecho	88	0,76%
Muy Insatisfecho	642	5,55%
Total general	11.559	100%

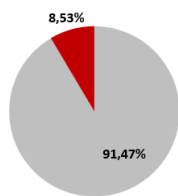
Llamadas Contestadas vs Encuestas de Satisfacción



****Detalle encuestas incompletas****

Encuestas de Satisfacción Incompletas	Cantidad	%
Muy Satisfecho	643	73,57%
Satisfecho	56	6,41%
Neutro	26	2,97%
Insatisfecho	16	1,83%
Muy Insatisfecho	133	15,22%
Total general	874	100%

Nota Global Encuestas de Satisfacción



SGAM LÍNEA 195

MES	CANTIDAD ATRIBUIBLE	EMBAJADORES	ESTADO
MARZO	3	Victor Palacios	Feedback y seguimiento
		Laura Rapalino	Terminación de contrato
		Patricia Lozano	Terminación de contrato
ABRIL	2	Liliana Bautista	Retiro (Tenía proceso disciplinario)
		Laura Rapalino	Terminación de contrato
MAYO	2	Liliana Bautista	Retiro (Tenía proceso disciplinario)
		Sandra Osorio	Terminación de contrato

Para el caso de Victor Palacios, se realiza ejercicios de vocalización, en las llamadas se percibe un ritmo no adecuado y en ocasiones los ciudadanos no comprenden.

5. Calidad y Formación

En las acciones propias de la gestión de calidad se realizaron un total de **903** muestras, cuyo resultado refleja que el indicador de calidad **usuario final** cierra en un **98%** y **de negocio** en un **96.2%**, cumpliendo con la meta establecida para estos ANS que corresponden al 95%.

INDICADORES CALIDAD



Durante el mes de mayo 2026 se efectuaron 903 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

Se presenta un comparativo de los resultados obtenidos en mayo (50 errores críticos) Vs abril (62 errores críticos) donde se resalta una reducción de las afectaciones en **16 errores críticos de usuario final**, los errores críticos de negocio se mantienen.

INDICADORES CALIDAD



Comparativo entre los resultados de errores críticos de los meses abril y mayo 2026



En el mes de abril se obtuvo como resultado 62 interacciones con afectación crítica, en mayo se obtuvo 50, se identifica una disminución de **19,35%**.

Mes	Ítem Afectado	Cantidad	%Ítem Afectado
abril	GEOREFERENCIACIÓN DE LA CONSULTA	12	35,29%
	ASESORÍA Y ENTREGA DE INFORMACIÓN	11	32,35%
	PREGUNTAS FILTRO	11	32,35%
	Total	34	100,00%
mayo	PREGUNTAS FILTRO	9	50,00%
	GEOREFERENCIACIÓN DE LA CONSULTA	5	27,78%
	ASESORÍA Y ENTREGA DE INFORMACIÓN	2	11,11%
	IDENTIFICACIÓN DE LA CONSULTA	1	5,56%
	REGISTRO Y USO PLATAFORMA BTE	1	5,56%
Total	18	100,00%	

En el mes de abril se obtuvo como resultado 34 afectaciones con **CRÍTICO DE USUARIO FINAL**, mientras que en mayo se obtuvo 18, se identifica una disminución de **47,05%**.

Los **ERRORES CRÍTICOS DE NEGOCIO**, para el mes de mayo fueron 35 y el mes de abril 34 por lo que se mantiene el comportamiento.

Gráfico 1 ANS Calidad

SGAM LÍNEA 195 Fuente:

A continuación, se relacionan los agentes que presentaron mayor volumen de errores; indicador que se constituyó en uno de los más relevantes para tomar la decisión de des escalonamiento. Resultado de este análisis muestra que 10 agentes no continúan en la operación y 3 hacen parte del plan de trabajo y acompañamiento para la mejora del indicador.

TOP DE AGENTES CON MAYOR AFECTACIÓN DE ERROR CRÍTICO.



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

TOP AGENTE CON AFECTACIONES CRÍTICAS - MAYO 2026		
Agente	Cantidad	ESTADO
JOHANA RAMIREZ VELASQUEZ	4	vencimiento de contrato 28 junio
LAURA VARGAS ROJAS	4	Se efectúa acompañamiento y refuerzo es aforado
NORMA CONSTANZA TORRES MOLINA	4	vencimiento de contrato 01 julio
SONIA HERRERA GUIDO	4	Terminación de contrato
JHON STEVEN ZAMORA MARTINEZ	3	Terminación de contrato
ANDREA BULLA	2	Terminación de contrato
DANIELA RAMÍREZ	2	Terminación de contrato
SAREN CASTRO	2	Terminación de contrato
LAURA SOFIA RAPALINO AMARIS	2	Terminación de contrato
MARIA ANTONIETA RINCON ORTIZ	2	Terminación de contrato
NICOL NATALIA PEREZ ECHEVERRY	2	Se efectúa acompañamiento y refuerzo
YESID CAMILO ESPITA MNEDOZA	2	Terminación de contrato
YESMI CARDENAS	2	Se efectúa acompañamiento y refuerzo

SGAM LÍNEA 195 Fuente: Microsoft Power BI

En la siguiente imagen se relacionan las actividades formativas realizadas en mayo y su compromiso en horas de tiempo formativo promedio por agente (6:39 horas/mes) y tiempo total de formación (9:00 horas). Se destaca el refuerzo presencial por parte de las entidades de UGPP y UAESP, los cuales se vienen socializando a los agentes de la operación.



6. Integraciones Línea 195 con canal presencial

Como resultado de las integraciones de la Línea 195 con el canal presencial, se relacionan los datos de atenciones para mayo de 2026 en los CADE Exprés ubicados en los 5 puntos de atención. En total se recibieron **5.056 visitas y 4.255 transacciones realizadas**, con el mayor uso relacionado con recibos de pago (2.921) y de ellos los más requeridos son; impuesto predial y factura Vanti.

Por parte de los agentes asignados al apoyo de estos CADE Exprés se realizó el proceso de acompañamiento en el uso y manejo de los módulos; así mismo, se elabora y socializa el manual de funcionamiento y protocolo como documento soporte para la actividad.

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

INTEGRACIONES LÍNEA 195 CON CANAL PRESENCIAL

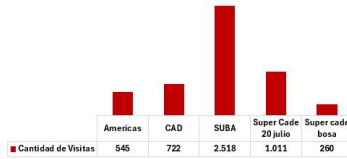
COMPORTAMIENTO

****Visitas módulos****

Módulo	Super CADE Americas	SuperCADE CAD	SuperCADE SUBA	SuperCADE 20 julio	SuperCADE Bosa	Total
Cantidad de Visitas	545	722	2.518	1.011	260	5.056

Transacciones	Super CADE Americas	SuperCADE CAD	SuperCADE SUBA	SuperCADE CAD 20 julio	SuperCADE Bosa	Total general
Recibos de Pago	108	623	1.193	834	163	2.921
Consultas	496	163	101	251	59	1.069
Certificados	68	82	13	116	49	325
Total general	668	808	1.307	1.201	271	4.256

Cantidad de Visitas por Módulo de Autoconsulta (Mayo)



SGAM LÍNEA 195



Acciones realizadas

1. Durante el mes de mayo se realizo proceso de formación a **54 profesionales de punto** respecto al manejo de los módulos de consulta
2. Se construye y socializa manual de funcionamiento y protocolo de ante novedades presentadas en su funcionamiento.

RECOMENDACIONES GENERALES

7. Factura y presupuesto 2026

Facturación mayo 2026

Se presenta al supervisor los valores desagregados de los servicios consumidos en mayo de 2026, según la orden de compra, para determinar que el valor final de la factura es de **\$685.022.517,62 IVA incluido** (seiscientos ochenta y cinco millones veintidós mil quinientos diez y siete pesos con sesenta y dos centavos) y se recibe aprobación en comité por parte de la Secretaría General. (ver anexo 1. **Items facturados Mayo_2026**).

Presupuesto 2026 y 2027

Así mismo se presenta proyección presupuestal para la vigencia 2026, con un saldo de **\$31.130.997** de acuerdo con el presupuesto de la Secretaria General por **\$7.906.080.023**, con las últimas actualizaciones de los servicios contratados a la fecha.

Se proyecta la ejecución presupuestal mensual para el restante de la vigencia 2026 con una reducción de 9 agentes generales y un agente técnico desde junio, para una capacidad de **38** agentes generales hasta 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.

Para la proyección presupuestal de la vigencia 2027 que contempla una estimación de incremento salarial en un 12% e IPC del 6%. Bajo este escenario, se conduce a una reducción adicional de **13** agentes para enero, con 25 agentes generales, 2 agentes 7*24 y un agente en la Entidad Compradora o BackOffice a facturar para dicha vigencia, quedando un saldo final de **\$102.702.598** de acuerdo con el presupuesto de la Secretaria General de **\$6.638.116.192**.

Orden del día
Factura y presupuesto mayo_2026

2026	
Año	AVANCE EJECUCIÓN PROPUESTA 1_2026
Presupuesto Secretaría General COP	\$ 7.906.080.023
Presupuesto de la Orden de compra 150886	\$ 7.874.949.026
variación Inicial	\$ 31.130.997

Proyección 2027 (12% incremento-6% IPC)	
Año	AVANCE EJECUCIÓN
Presupuesto Secretaría General COP	\$ 6.638.116.192
Presupuesto de la Orden de compra 150886	\$ 6.535.413.594
variación Inicial	-\$ 102.702.598

El presupuesto actual presenta las siguientes actualizaciones

- 1, Reducción de un agente técnico a partir del mes de junio.
- 2, Las 74 horas de desarrollo aprobadas para entrenamiento de Agent.
- 3, Retiro de un supervisor por 10 días en junio.
- 4, Contratación de 9 agentes desde la primera semana de junio.

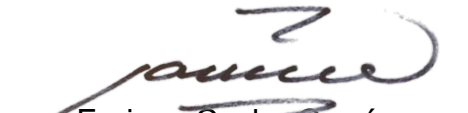
PROYECCIÓN FACTURA_2026			
Mes	Proyección antes de IVA_2026 OS	Proyección con IVA_2026 OS	Avance con ejecución
Enero_2026	\$ 689.792.719,50	\$ 820.853.336,21	\$ 793.320.149,13
Febrero_2026	\$ 642.911.757,30	\$ 765.064.991,19	\$ 749.864.175,64
Marzo_2026	\$ 676.405.809,68	\$ 804.922.913,52	\$ 685.252.525,46
Abril_2026	\$ 658.563.679,00	\$ 783.690.778,01	\$ 774.859.661,92
Mayo_2026	\$ 586.373.659,00	\$ 697.784.654,21	\$ 685.022.517,62
Junio_2026	\$ 527.189.387,03	\$ 627.331.570,57	\$ 627.331.570,57
Julio_2026	\$ 502.168.930,00	\$ 597.581.026,70	\$ 597.581.026,70
Agosto_2026	\$ 494.833.430,00	\$ 588.851.781,70	\$ 588.851.781,70
Septiembre_2026	\$ 502.168.930,00	\$ 597.581.026,70	\$ 597.581.026,70
Octubre_2026	\$ 494.833.430,00	\$ 588.851.781,70	\$ 588.851.781,70
Noviembre_2026	\$ 502.168.930,00	\$ 597.581.026,70	\$ 597.581.026,70
Diciembre_2026	\$ 494.833.430,00	\$ 588.851.781,70	\$ 588.851.781,70
Total 2026	\$ 6.772.224.091,51	\$ 8.031.413.481,82	\$ 7.874.949.025,52

TAREAS ASIGNADAS PARA LA PRÓXIMA REUNION.

Recomendaciones:

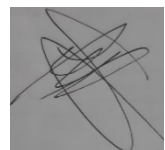
COMPROMISOS Y/O PLANES DE ACCIÓN			
No	Descripción	Responsables	Fecha
1.	Unificar total tráfico de la Línea 195, incluido IVR y desagregación de indicadores para presentar comportamiento de indicadores de atención.	Coordinador Nacional	Siguiente comité
2.	Revisar con el área técnica de OS lo que implica entrenar al agente virtual para que reciba la llamada inicial de la ciudadanía (desde la marcación a la Línea 195 e informe todas las opciones dispuestas en el IVR).	Equipo apoyo supervisión y Coordinador Nacional	Junio
3.	Por parte de la Línea 195 se ofrecerán pases de cortesía para ver en pantalla gigante los encuentros de la selección Colombia, en dos puntos de la ciudad a través del servicio outbound. Se definirán los protocolos requeridos.	Equipo apoyo supervisión y Coordinador Nacional	Junio

Firmas asistentes


Enrique Cusba García
Director Secretaría General


Gloria Patricia Velasco Salcedo
Secretaría General


Yesica Castro
Secretaría General


Luz Yaneth Santana
Coordinadora Nacional

ANEXO 1

Items facturados Mayo_2026

Línea	Código	Descripción	Tiempo	Unidad	Cantidad	Valor Unitario	Valor mes	Cantidad mayo	Valor Unitario3	Valor total mayo_2026	
1	IT-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	53.852,00	2	107.704	
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	Minutos de 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 de conexión outbound/inbound_Outbound de fijo a celular	28	Mes	72.000	27,00	1.950.067,44	45.063,00	27	1.216.701,00	
7	IT-BPO-8-1	Transferencia de llamadas	28	Mes	400	9,00	3.615,44	3215,00	9	28.935	
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	1.845	2	3.690	
11	IT-BPO-16-1	Mensaje SMS(Short Message Service) _SMS en unavía_	28	Mes	10.900	5,00	49.145,81	166.073,00	5	830.365	
12	IT-BPO-21-1	Chatbot Smart	25	Mes	12.200	46,00	565.074,35		46	-	
13	IT-BPO-22-1	Voicebot Smart	25	Mes	1.000.000	41,00	40.757.780,00	140.668,00	41	5.767.388	
14	IT-BPO-23-1	Hora de desarrollo para integraciones y canales digitales	28	Mes	134	73.355,00	9.829.599,16		73.355	-	
15	IT-BPO-24-1	Analytics	28	Mes	2	47.557,00	95.113,52	2,00	47.557	95.114	
16	IT-BPO-25-1	Agente en Sitio_Agente general	3	Mes	66	6.088.849,00	401.864.064,86		6.088.849	-	
17	IT-BPO-25-1	Agente en Sitio_Agente general	6	Mes	51	6.088.849,00	310.531.322,85	46,83	6.088.849	285.140.799	
18	IT-BPO-25-1	Agente en Sitio_Agente general	6	Mes	39	6.088.849,00	237.465.129,24		6.088.849	-	
19	IT-BPO-25-1	Agente en Sitio_Agente general	13	Mes	25	6.088.849,00	152.221.236,69		6.088.849	-	
20	IT-BPO-25-4	Agente en Sitio_Agente general_Hora extradominical y festivo	3	Mes	1.000	37.133,00	37.132.851,30	333,8	37.133	12.394.995	
21	IT-BPO-25-4	Agente en Sitio_Agente general_Hora extradominical y festivo	6	Mes	500	37.133,00	18.566.425,65		37.133	-	
22	IT-BPO-25-4	Agente en Sitio_Agente general_Hora extradominical y festivo	6	Mes	500	37.133,00	18.566.425,65		37.133	-	
23	IT-BPO-25-4	Agente en Sitio_Agente general_Hora extradominical y festivo	13	Mes	500	37.133,00	18.566.425,65		37.133	-	
24	IT-BPO-25-5	Agente en Sitio_Agente general_Servicio 7x24	28	Mes	1	23.711.425,00	23.711.425,37	2	23.711.425	47.422.860	
25	IT-BPO-25-11	Agente en Sitio_Agente técnico	28	Mes	1	7.165.185,00	7.165.184,81	1,00	7.165.185	7.165.185	
26	IT-BPO-25-51	Agente en Sitio_Agente profesional	28	Mes	1	9.957.926,00	9.957.925,57	1,00	9.957.926	9.957.926	
27	IT-BPO-26-31	Agente en la Entidad 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 la Entidad Compradora o BackOffice_Agente profesional	28	Mes	2	9.197.689,00	18.395.378,06	2,00	9.197.689	18.395.378	
29	IT-BPO-29-41	Agente de condominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_	28	Mes	1	7.720.600,00	7.720.600,26	1,00	7.720.600	7.720.600	
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	Supervisor Servicios BPO	3	Mes	4	12.144.603,00	48.578.412,17		12.144.603	-	
33	IT-BPO-37-8	Supervisor Servicios BPO	4	Mes	3	12.144.603,00	36.433.809,13	4,00	12.144.603	48.578.412	
34	IT-BPO-37-8	Supervisor Servicios BPO	21	Mes	2	12.144.603,00	24.289.206,08		12.144.603	-	
35	IT-BPO-38-1	Líder de decalidad	3	Mes	4	10.743.311,00	42.973.242,64		10.743.311	-	
36	IT-BPO-38-1	Líder de 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 de 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	1,9	9.342.018	17.749.834	
40	IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente Omnicanal	3	Mes	72	83.121,00	5.984.704,00		83.121	-	
41	IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente Omnicanal	6	Mes	56	83.121,00	4.654.769,78	59	83.121	4.904.139	
42	IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente Omnicanal	6	Mes	44	83.121,00	3.657.319,11		83.121	-	
43	IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente Omnicanal	13	Mes	30	83.121,00	2.493.626,67		83.121	-	
44	IT-BPO-48-1	Horas de desarrollo	28	Mes	134	73.355,00	9.829.599,16		73.355	-	
45	IT-BPO-49-1	Puesto de trabajo en el Call Center sin Agente	28	Mes	1	961.185,00	961.184,50	1,00	961.185	961.185	
46	IT-BPO-52-1	Enlace Dedicado entre puntos	28	Mes	1	665.840,00	665.839,68	0,33	665.840	219.727	
47	IT-BPO-52-19	Enlace Dedicado a Internet_1Gbps	28	Mes	1	3.408.196,00	3.408.196,36	1,00	3.408.196	3.408.196	
48	IT-BPO-62-43	Componente de complemento Puesto de Trabajo_Licenciamiento de ofimática_	3	Mes	12	76.642,00	919.708,28		76.642	-	
49	IT-BPO-62-43	Componente de complemento Puesto de Trabajo_Licenciamiento de ofimática_	4	Mes	9	76.642,00	689.781,21	12	76.642	919.704	
50	IT-BPO-62-43	Componente de complemento Puesto de Trabajo_Licenciamiento de ofimática_	21	Mes	7	76.642,00	536.496,50		76.642	-	
51	IT-BPO-63-1	Licencia RPA	25	Mes	2	1.665.019,00	3.330.037,50		1.665.019	-	
52	IT-BPO-67-1	Speech Analytics	28	Mes	416	12.219,00	5.083.226,24	266,00	12.219	3.250.254	
53		IVA	1	Mes	1						
Total											
										Subtotal	\$ 575.649.174,47
										Iva	\$ 109.373.343,15
										Valor total	\$ 685.022.517,62

ACTIVIDADES DE OPERACIÓN LÍNEA 195

ORDEN DE COMPRA - 150886

SGAM LÍNEA 195



Outsourcing

Solución al Primer Contacto®

MAYO 2026

Orden del día

Comité técnico Secretaría General



1. Estado de contratación de personal y ANS
2. Resultados canales de atención
3. Gestión Campañas
4. Resultados encuestas de satisfacción
5. Calidad y formación
6. 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
3%**

Al corte del **31** de Mayo de 2026, se inicia mes con 56 embajadores, número que se reduce a 54 embajadores al final del mes, ya que se presentan 2 retiros, los cuales fueron voluntarios

PROCESO	Mayo	Junio
Inbound	23	20
Bogotá te escucha	8	8
Chatico	5	6
Punto de atención Cade Expres	5	0
WCB	2	2
Planeación	1	1
Multicanal	1	1

Agentes a facturar	47	38
---------------------------	-----------	-----------

Agentes turno noche	8	8
Agentes back up	1	2

Total agentes	54	48
----------------------	-----------	-----------

Agentes: Se proyecta contratación de 9 agentes a partir del 01 de junio para apoyar la línea a partir del 09 dada la rotación por des escalonamiento.

Staff: El 08 de junio se reduce un líder de calidad, un agente técnico y dos supervisores, uno de ellos se reintegra 10 días después.

	ACTUAL	PROYECTADO
 COORDINADOR NACIONAL	1	1
 LIDER DE CALIDAD	3	3
 AGENTE EN SITIO GENERAL	54	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

73

75

Outsourcing

INDICADORES DE GESTIÓN ORDEN DE COMPRA

No	INDICADOR	META	Mayo
1	Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento	100%	100%
2	Disponibilidad de servicio contratado	100%	100%
3	Nivel de servicio	80%	93,05%
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%	91,47%
9	Rotación	10%	3%
10	TMO	0:10:00	0:08:50
11	Eficacia	95%	98,07%
12	Ocupación canales (Telefónico, chat, web) Entrantes	80%	82,40%
13	Ocupación canales (Telefónico, chat, web) Salientes	N/A	N/A
14	Precisión error crítico usuario final	95%	98%
15	Precisión error crítico negocio	95%	96,2%
16	Auditoria efectuada por la entidad compradora	10%	100%
17	ECA	80%	99,52%

Se recibieron 2 quejas, de las cuales ninguna fue atribuible a la línea 195

✓ Ciudadano Ana María Angulo, interpuso queja al Agente Gloria Bonilla, por que no solucionó en primer contacto. No es atribuible

✓ Ciudadano María Esther Barrios interpone queja al embajador Daniela Salas, solicitando su contrato, no es atribuible.

Se recibe 1 Derecho de petición, el cual aplica por cuelgue de llamada

✓ Ciudadano Nidia Casas manifiesta recibir información errada y cuelgue de llamada

Orden del día

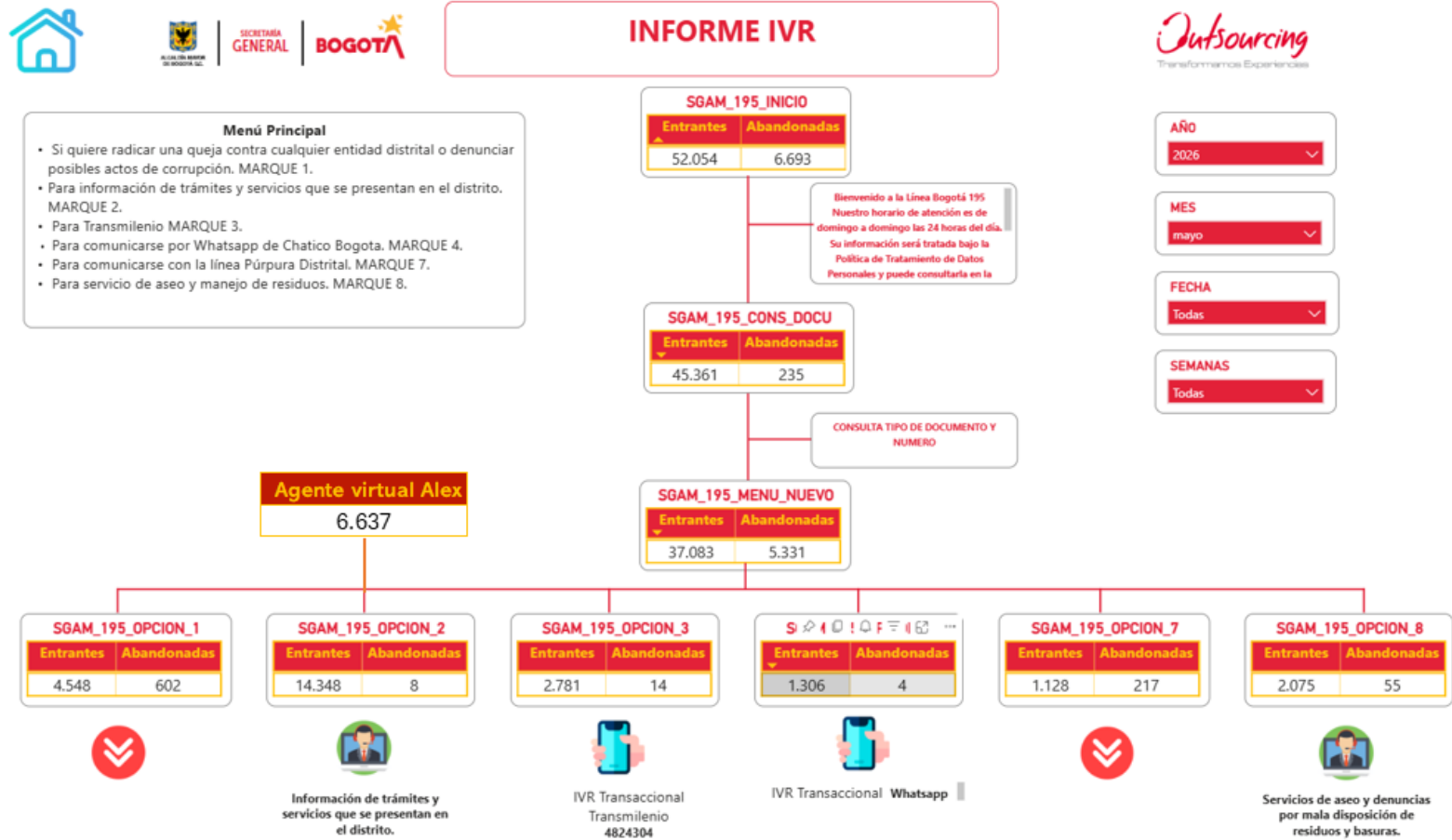
Comité técnico Secretaría General



2. Resultados canales de atención

INDICADORES AGENTE VIRTUAL

COMPORTAMIENTO ALEX

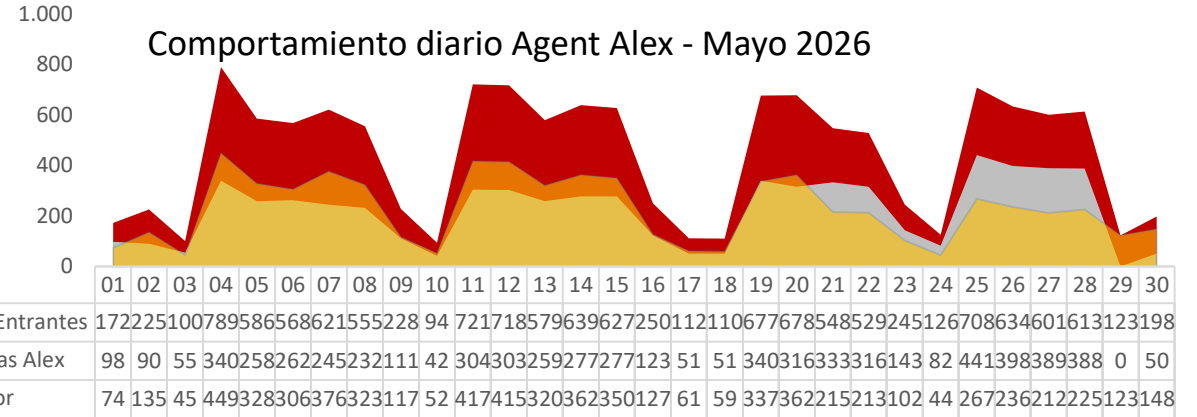


INDICADORES AGENTE VIRTUAL

COMPORTAMIENTO ALEX

Comportamiento trafico total de llamadas Inbound

Indicadores	Febrer	Marzo	Abril	Mayo
Entrantes (Inbound)	20.259	19.127	14.321	12.569
Gestionadas	1.574	2.938	6.108	6.637
Total	21.833	22.065	20.429	19.206

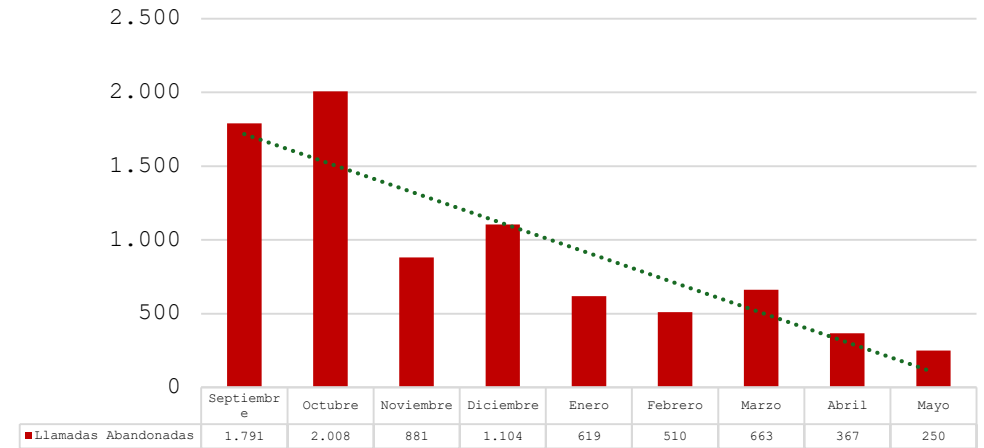


****Comportamiento Alex ****

IA Agent Alex				
Indicadores	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Ofrecidas	2.497	4.774	14.361	13.504
Gestionadas	1.574	2.938	6.108	6.637
Paso Asesor	914	1.836	8.253	6.867
Abandonadas	9	0	0	0
TMO	08:26	09:26	10:55	10:00
%Gestionadas	63,0 %	61,5 %	42,5 %	49,1 %
%Paso Asesor	36,6 %	38,5 %	57,5 %	50,9 %
%Nivel	99,6 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
%Abandono	0,4 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %

✓ *El Agente virtual en Mayo atiende el 49,1% de las llamadas ofrecidas, mientras que el 50,9% es atendido con paso a asesor.*

Llamadas Abandonadas



ANÁLISIS GENERAL (Todos los skills)

CANALES LINEA 195



Mayo, 2026														
Canal	Llamadas Entrantes	Llamadas Contestadas	Llamadas Proyectadas	% Desviación	Llamadas Abandonadas	Llamadas Umbral	Abandonadas Umbral	% Nivel de Servicio	% Nivel de atención	% Nivel de abandono	TMO	Segundos en ACW	ASA	Ocupación
Inbound	12.569	12.319	12.928	-2,78%	250	11.696	157	93,05 %	98,01 %	1,99 %	0:08:50	8.154	0:00:05	80,56 %
Denuncias	368	353	368	0,00%	14	341	7	92,66 %	95,92 %	3,80 %	0:07:58	39	0:00:04	31,51 %
Bogotá Te Escucha	1.308	1.290	989	32,25%	18	1.250	9	95,57 %	98,62 %	1,38 %	0:18:03	419	0:00:06	59,95 %
Web Call Back	410	410	371	10,51%	0	354	0	86,34 %	100,00 %	0,00 %	0:04:29	195	0:00:19	87,69 %
Totales	14.655	14.372	14.656	-0,01%	282	13.641	173							

****Corte 31 de Mayo de 2026****

El canal de inbound recibió el 85% del tráfico total, se presenta una desviación de **-2.78%**, indicando menos llamadas ofrecidas frente a las proyectadas. Mientras que el canal de BTE recibió 1.308 llamadas frente a 989 proyectadas, presentando una desviación de **32,25%**

Se presenta estabilidad en todos los indicadores superando la meta establecida, como estrategia se sigue implementando el balance de cargas operativas entre canales, con el apoyo de embajadores transversales que puedan cubrir los diferentes servicios.

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

SKILL	MES	marzo	abril	mayo
SGAM_1_1_PQR	Llamadas Entrantes	2.989	2.673	2.753
	Llamadas Contestadas	2.875	2.564	2.639
SGAM_2_TRAMITES Y SERVICIOS	Llamadas Entrantes	11.799	1.215	261
	Llamadas Contestadas	11.358	1.118	243
SGAM_8_ASEO DENUNCIAS	Llamadas Entrantes	1.341	1.325	2.069
	Llamadas Contestadas	1.294	1.272	2.015
SGAM_PLANEACION	Llamadas Entrantes	535	273	215
	Llamadas Contestadas	532	272	212

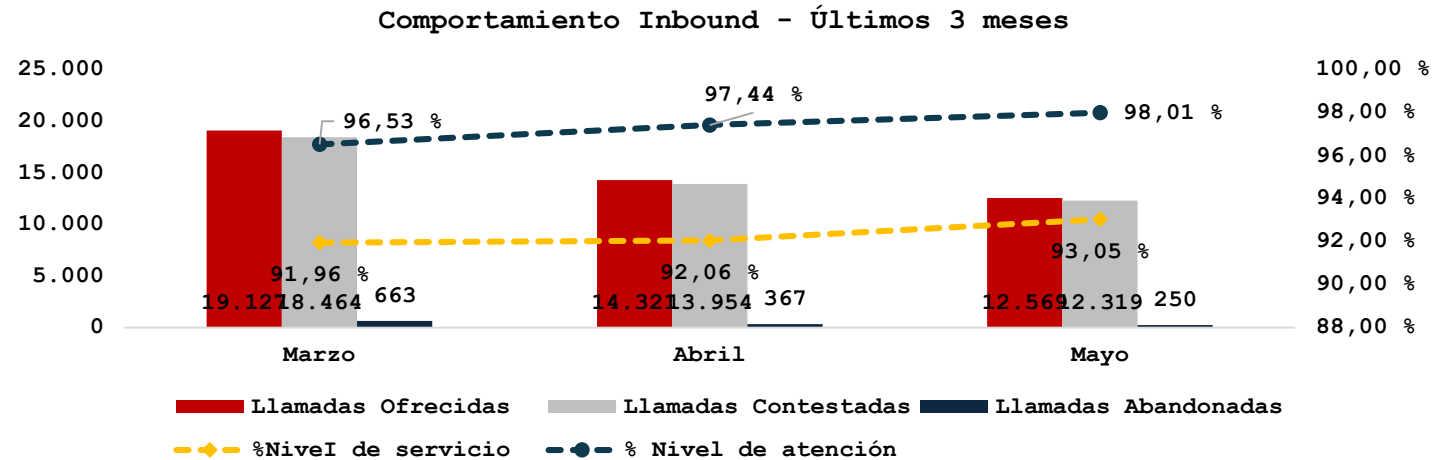
El 29 de mayo se desactiva funcionamiento de Agent por falla técnica en Automaice en la franja de 11:30 a 16:00

INDICADORES INBOUND

COMPORTAMIENTO ÚLTIMO TRIMESTRE

Indicadores	Marzo	Abril	Mayo
Llamadas Ofrecidas	19.127	14.321	12.569
Llamadas Contestadas	18.464	13.954	12.319
Llamadas Abandonadas	663	367	250
Llamadas Umbral	17.590	13.184	11.696
Abandonadas Des. Umbral	421	266	157
%Nivel de servicio	91,96 %	92,06 %	93,05 %
% Nivel de atención	96,53 %	97,44 %	98,01 %
%Nivel de abandono	3,47 %	2,56 %	1,99 %
TMO	0:09:37	0:09:14	0:08:50
segundos en ACW	8.510	6.259	8.154
ASA	0:00:04	0:00:05	0:00:05
Ocupación Días y Horarios Establecidos	81,17 %	81,41 %	80,56 %

****Comportamiento Inbound****



Se evidencia una disminución importante en el tráfico de llamadas durante el trimestre, teniendo en cuenta la activación de automaice el 07 de abril 7*24, Sin embargo, la reducción del tráfico vino acompañada de una mejora operacional importante:

- ✓ Para el mes de mayo se presenta una reducción importante en el abandono de 5 puntos porcentuales.
- ✓ La proporción de llamadas atendidas aumentó progresivamente.
- ✓ El Nivel de servicio presenta una mejora +1,09 puntos entre marzo y mayo.

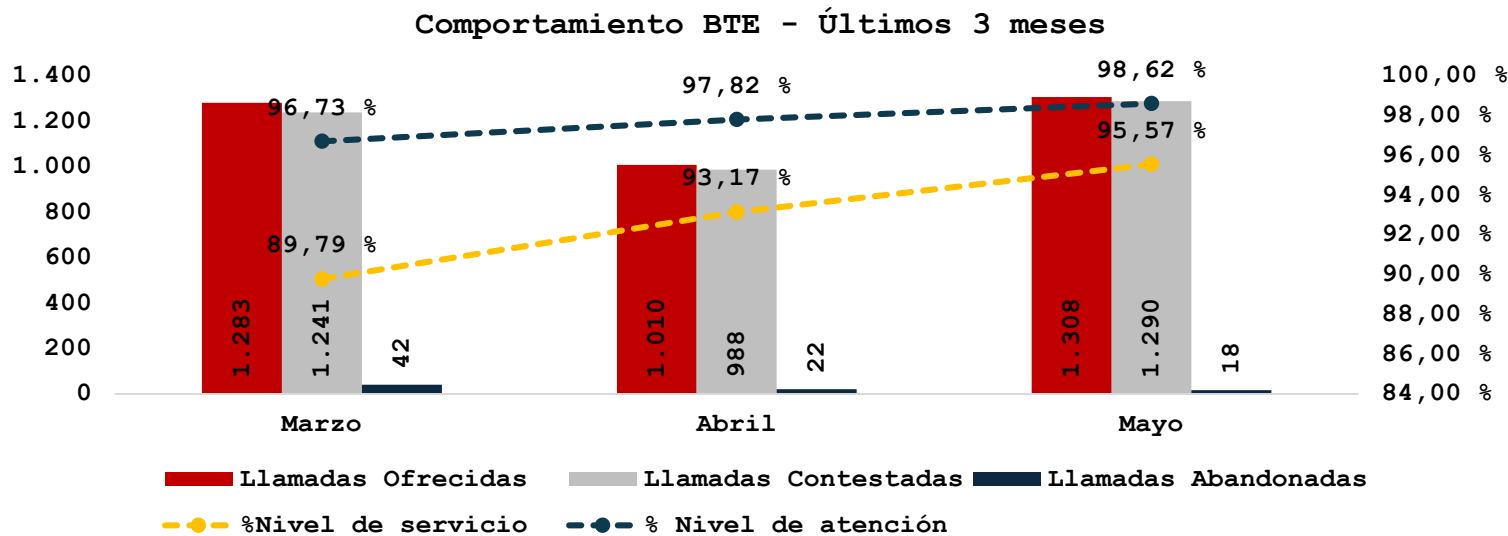
SGAM LÍNEA 195

INDICADORES BTE

COMPORTAMIENTO ÚLTIMO TRIMESTRE



****Comportamiento BTE****



Indicadores	Marzo	Abril	Mayo
Llamadas Ofrecidas	1.283	1.010	1.308
Llamadas Contestadas	1.241	988	1.290
Llamadas Abandonadas	42	22	18
Llamadas Umbral	1.152	941	1.250
Abandonadas Des. Umbral	23	10	9
% Nivel de servicio	89,79 %	93,17 %	95,57 %
% Nivel de atención	96,73 %	97,82 %	98,62 %
% Nivel de abandono	3,27 %	2,18 %	1,38 %
TMO	0:18:27	0:18:24	0:18:03
Segundos en ACW	574	177	419
ASA	0:00:07	0:00:06	0:00:06
Ocupación	54,88 %	59,24 %	59,95 %

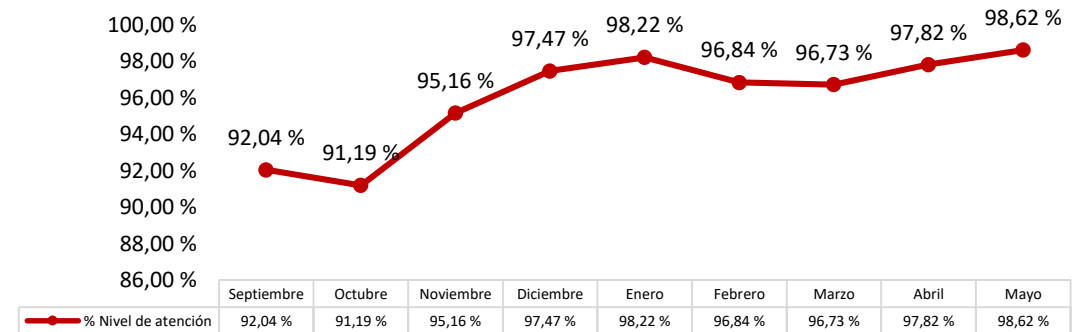
El mes de mayo presenta una variación del 29,5% respecto al mes de abril tema de impacto "radicación de toda intención de petición."

- ✓ En Nivel de servicio se alcanza el **98,62%**.
- ✓ La disminución progresiva del abandono constituye uno de los principales logros del trimestre, pasando de **42 llamadas abandonadas en Marzo a solo 18 abandonos en Mayo**, a pesar del incremento de llamadas
- ✓ Se sigue trabajando el TMO se identifica una leve mejora durante el trimestre

Acciones realizadas

- 1, Transferencia asistida a BTE.
- 2, Refuerzo a inbound de casuísticas que aplican para BTE.
- 3, Radicación de toda intención de petición.

% Nivel de atención Bogotá te Escucha



SGAM LÍNEA 195



Outsourcing

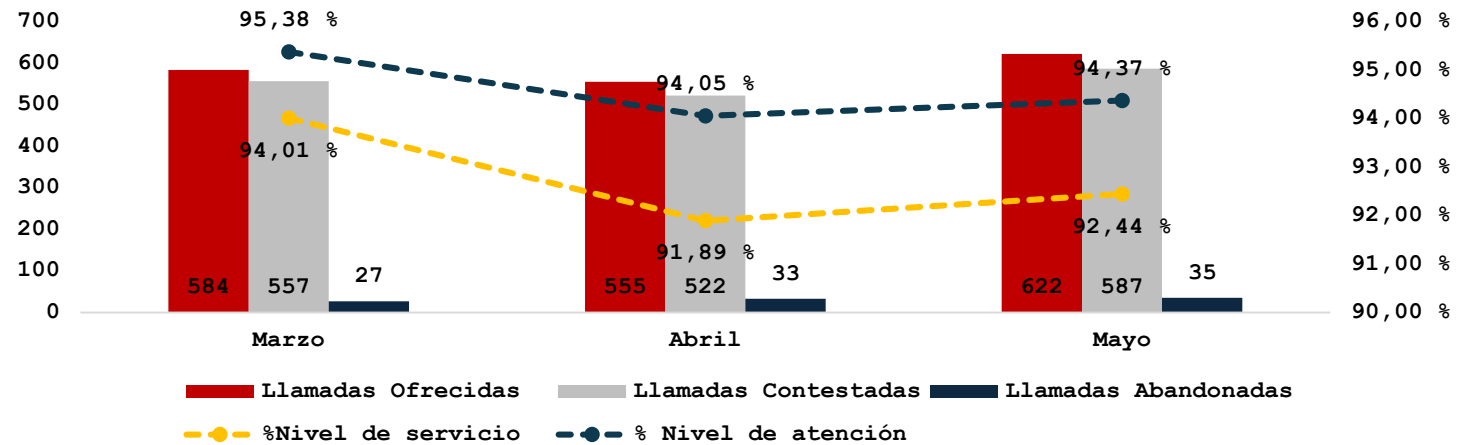
INDICADORES C2C

COMPORTAMIENTO ÚLTIMO TRIMESTRE

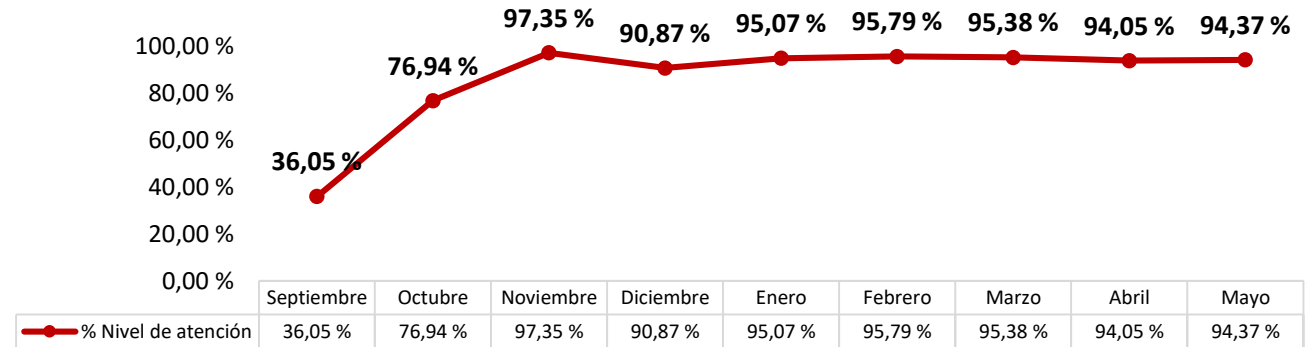
****Comportamiento C2C****

Indicadores	Marzo	Abril	Mayo
Llamadas Ofrecidas	584	555	622
Llamadas Contestadas	557	522	587
Llamadas Abandonadas	27	33	35
Llamadas Umbral	549	510	575
Abandonadas Des. Umbral	17	21	21
% Nivel de servicio	94,01 %	91,89 %	92,44 %
% Nivel de atención	95,38 %	94,05 %	94,37 %
% Nivel de abandono	4,62 %	5,95 %	5,63 %
TMO	0:05:48	0:04:48	0:04:21
Segundos en ACW	417	147	521
ASA	0:00:01	0:00:03	0:00:03
Ocupacion	100,00 %	100,00 %	100,00 %

Comportamiento C2C - Últimos 3 meses



% Nivel de atención



- ✓ El TMO presenta una mejora importante, reduciendo un total de 1 minuto y 27 segundos entre marzo y mayo
- ✓ Entre abril y mayo se presenta un **incremento de demanda de +12,07% en llamadas ofrecidas**
- ✓ Se mantienen los niveles controlados sobre las metas establecidas

SGAM LÍNEA 195



Outsourcing

INDICADORES ANTICORRUPCIÓN

COMPORTAMIENTO ÚLTIMO TRIMESTRE

**Comportamiento Anticorrupción **

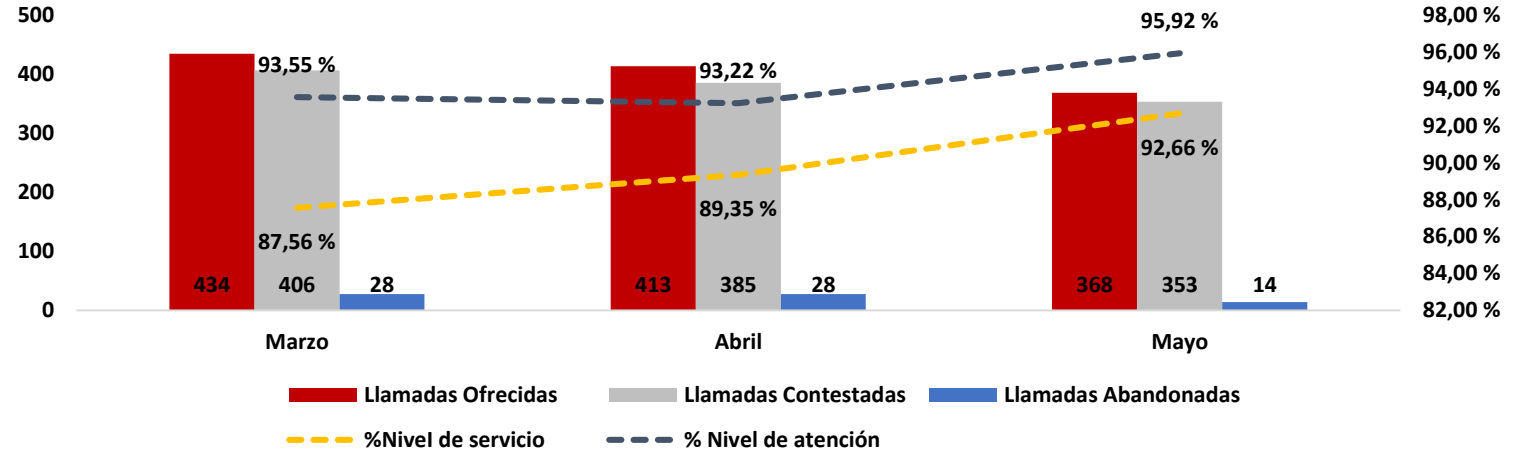
Comportamiento Anticorrupción Últimos 3 meses			
Indicadores	Marzo	Abril	Mayo
Llamadas Ofrecidas	434	413	368
Llamadas Contestadas	406	385	353
Llamadas Abandonadas	28	28	14
Llamadas Umbral	380	369	341
Abandonadas Des. Umbral	23	14	7
%Nivel de servicio	87,56 %	89,35 %	92,66 %
% Nivel de atención	93,55 %	93,22 %	95,92 %
%Nivel de abandono	6,45 %	6,78 %	3,80 %
TMO	0:08:54	0:08:47	0:07:58
Tipificación	55	39	39
ASA	0:00:08	0:00:07	0:00:04
Participación	26,02 %	25,83 %	31,51 %

Acciones realizadas

Se define un **back up de Inbound con apoyo exclusivo a Anticorrupción. No radica petición.**

- ✓ Las llamadas abandonadas disminuyen un **50%** en mayo, mejorando la efectividad
- ✓ En el Nivel de servicio se evidencia un incremento de **5,1 puntos** porcentuales entre marzo y mayo, alcanzando un **95,92%**
- ✓ Entre abril y mayo el abandono disminuyó en **2,98%**, equivalente a una mejora del **44%**
- ✓ El TMO presenta una reducción a 1 minuto entre marzo y mayo

Comportamiento Canal Anticorrupción Últimos 3 meses



**Tipificaciones recurrentes Mayo **

TIPOLOGIA	CANTIDAD	% PARTICIPACION
REMISIÓN	201	36,22%
TRANSFERENCIA	153	27,57%
ABANDONO DE LLAMADA	25	4,50%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA - SDH	22	3,96%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y J	19	3,42%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	18	3,24%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD - SDM	15	2,70%
SECRETARÍA GENERAL ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	13	2,34%

Se evidencia que el **36,22%** sobre el total general que ingreso por el skill (555 tipificaciones) corresponde a remisiones por hurtos, pérdida de documentos, ciberdelitos, estafas, entre otros hechos punibles

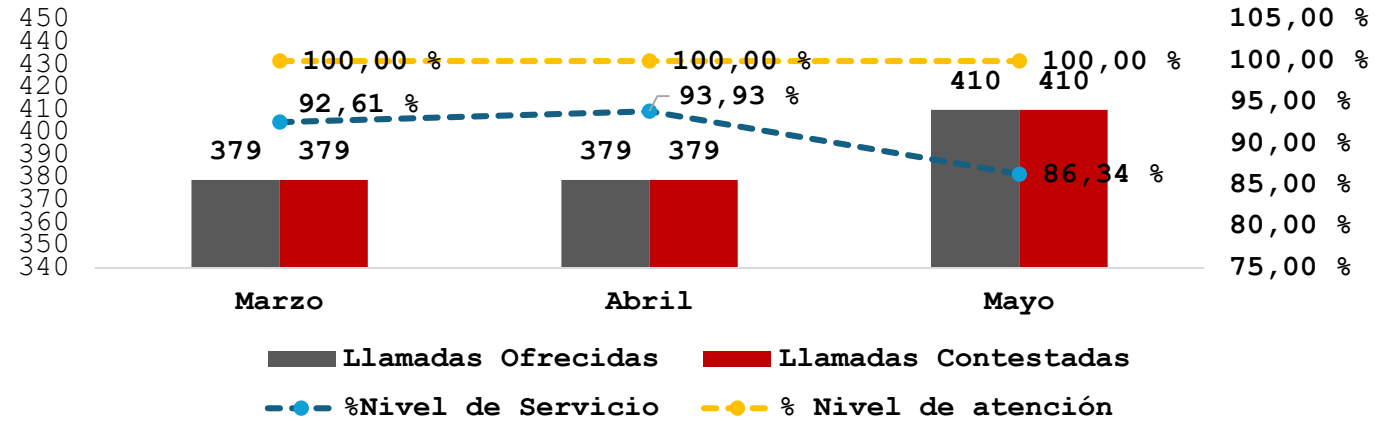
COMPORTAMIENTO ÚLTIMO TRIMESTRE

Comportamiento WCB

Web Call Back (WCB)			
Indicadores	Marzo	Abril	Mayo
Llamadas Ofrecidas	379	379	410
Llamadas Contestadas	379	379	410
Llamadas Abandonadas	0	0	0
Llamadas Umbral	351	356	354
Abandonadas Des. Umbral	0	0	0
% Nivel de servicio	92,61 %	93,93 %	86,34 %
% Nivel de atención	100,00 %	100,00 %	100,00 %
Nivel de abandono	0,00 %	0,00 %	0,00 %
TMO	0:04:30	0:05:16	0:04:29
segundos en ACW	113	103	195
ASA	0:00:07	0:00:06	0:00:19
Ocupación	40,68 %	66,93 %	87,69 %

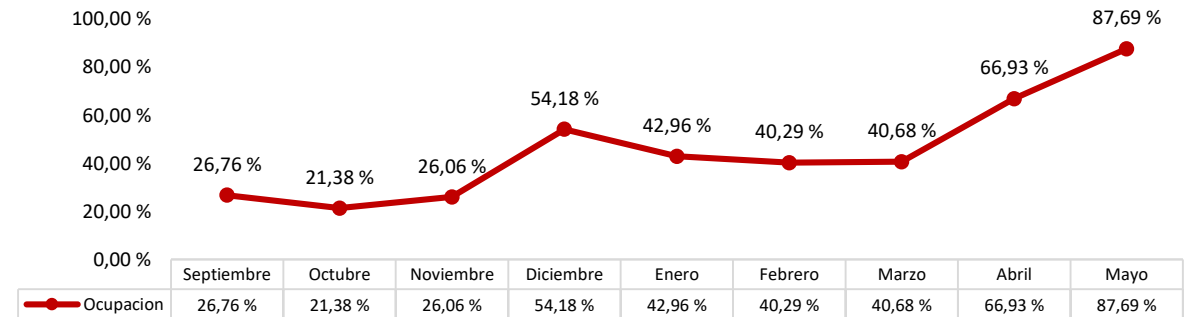
- ✓ El volumen se mantuvo estable entre marzo y abril, mientras que en mayo se presenta un incremento de **48,18% en llamadas ofrecidas**
- ✓ Entre marzo y abril se presentó un incremento de **26,25% en la ocupación**, entre abril y mayo la ocupación vuelve a presentar un aumento del 20,76% alcanzando el 87,69%
- ✓ En abril se presentó un incremento temporal del TMO, sin embargo en mayo se logra una mejora siendo el mejor mes del trimestre.

Comportamiento Web Call Back (WCB) - Últimos 3 meses



✓ El 20 de mayo se presenta una falla técnica en el servicio de WCB que impide el retorno de la llamada al ciudadano, la devolución se concentró en el intervalo de las 17:00 del mismo día.

Ocupación



INDICADORES CHATICO

COMPORTAMIENTO ÚLTIMO TRIMESTRE

Comportamiento Chatico

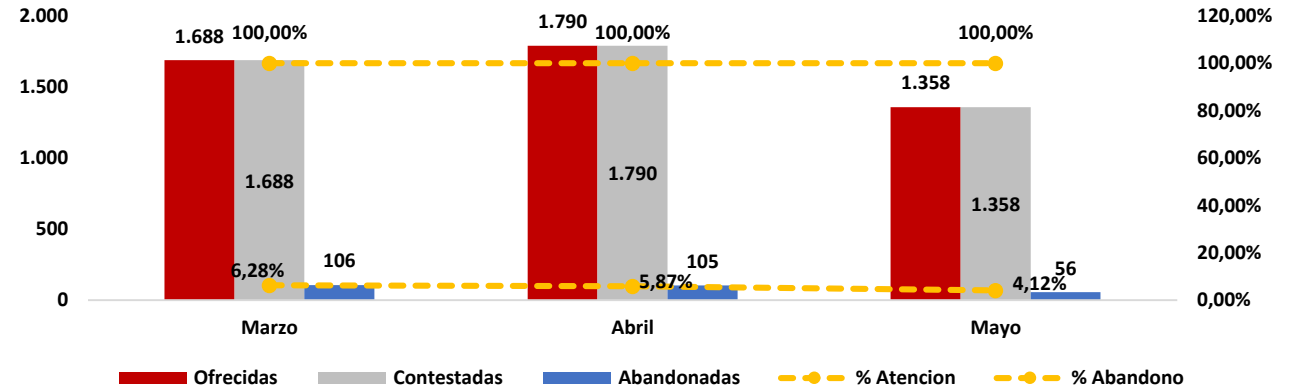
- ✓ El volumen aumentó entre marzo y abril en **+102 interacciones**, mientras que en abril y mayo disminuyó en un **-24%**
- ✓ El abandono para mayor presenta una **disminución del 49 interacciones**
- ✓ Entre marzo y mayo el **abandono disminuyó 2,16 puntos porcentuales**, lo que equivale a una mejora cercana al **34%**

Acciones realizadas

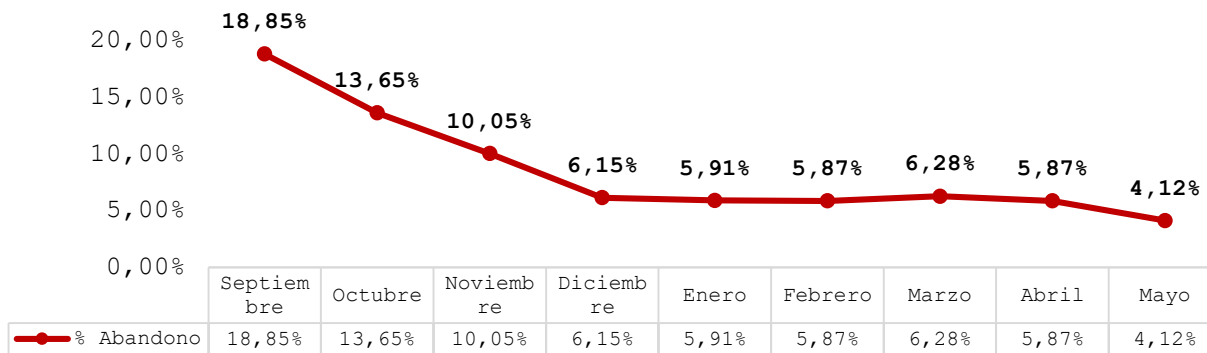
Levantamiento de protocolo de atención y estandarización con otros servicios.

Se estandarizan todos los tiempos a 2:00 min

Comportamiento Chatico - Últimos 3 meses



% Abandono



Indicador	Marzo	Abril	Mayo
Ofrecidas	1.688	1.790	1.358
Contestadas	1.688	1.790	1.358
Abandonadas	106	105	56
% Atencion	100,00%	100,00%	100,00%
% Abandono	6,28%	5,87%	4,12%

INDICADORES VIDEO LLAMADA

COMPORTAMIENTO ÚLTIMO TRIMESTRE

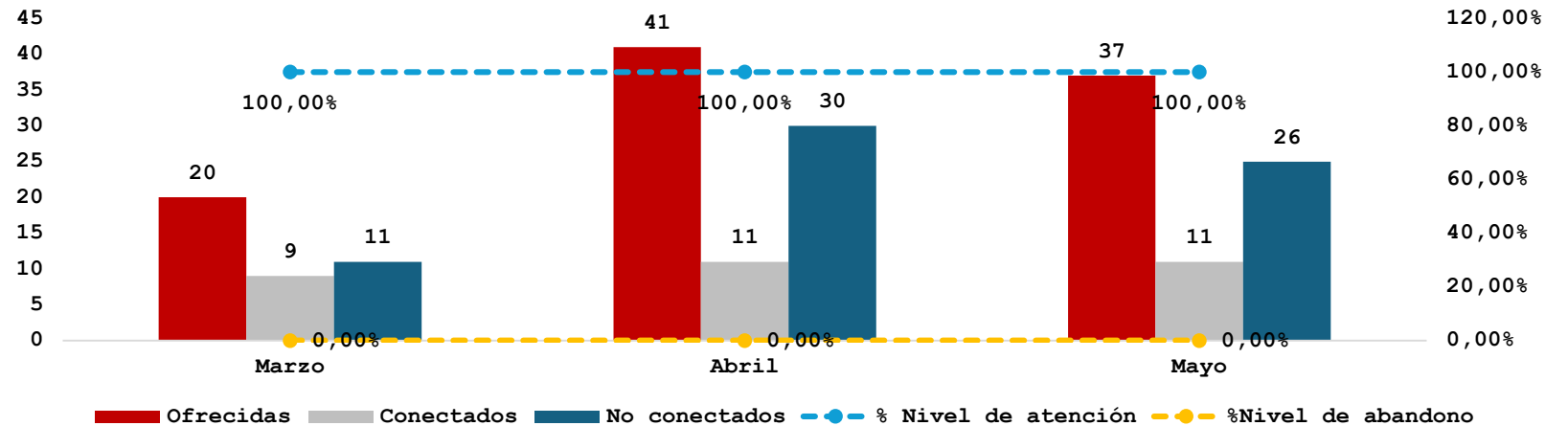
Comportamiento video llamada

Videollamada			
Indicadores	Marzo	Abril	Mayo
Agendadas	20	41	37
Conectados	9	11	11
No conectados	11	30	26
% Nivel de atención	100,00%	100,00%	100,00%
% Nivel de abandono	0,00%	0,00%	

✓ **Crecimiento Variable:** De 20 en marzo a 41 en abril (+105%), con una leve baja en mayo (37). Esto indica una expansión sostenida del alcance del servicio.

Conectados estables: Se mantiene en 11 durante abril y mayo, lo que refleja consistencia en la atención efectiva.

Comportamiento Videollamada - Últimos 3 meses



USUARIO CON DISCAPACIDAD (AUDITIVA) MAYO: 5%, ES DECIR 2 USUARIOS DE LAS 37 AGENDAS

Orden del día

Comité técnico Secretaría General



3. Gestión Campañas

GESTIÓN SMS: (INFOBIP – MAILING)



****Corte 31 de Mayo****

Campaña	Mensajes efectivos
Solicitud SMS FONCEP- En el marco de la Política de Atención al Pensionado	35.494
Solicitud SMS- Convocatoria Programa Emprendópolis 2026	50.117
'Campaña Invitación inscribirse al espacio gratuito de formación certificable en el sector gastrobar	18.097
Solicitud SMS- Invitación al programa de Lidertesas 19 de mayo	3.300
Invitación Activación Vocación CADE Santa Lucia 29 de mayo	12.640
Invitación Activación Vocación CADE Santa Lucia 30 de mayo	4.956
Solicitud SMS- Invitación al programa de Lidertesas 22 de mayo	2.812
l'Solicitud SMS- invitación al programa Innovers 23 de mayo	800
Campañas FONCEP se toma tu localidad - Chapinero y Recorrido Centro histórico mensaje 1	1.722
Campañas FONCEP se toma tu localidad - Chapinero y Recorrido Centro histórico mensaje 2	1.722
Solicitud SMS-invitar a participar en la Elecciones del Consejo Distrital de Paz, Reconciliación, Convivencia y Transformación de Conflictos 2026-2029	696
Solicitud SMS- Innovers-5 de Junio	696
Solicitud SMS- Convocatoria Feria de Vivienda 29 de mayo	14.566
Solicitud SMS- Convocatoria Feria de Vivienda 30 de mayo	14.072
Total campañas	161.690
SMS Acueducto	68
Mensajes de texto Agente Virtual	3.442
Totales	165.200

SMS: Se realizó envío en el mes de Mayo un total de 14 campañas con mensajes entregados efectivamente: 161.690

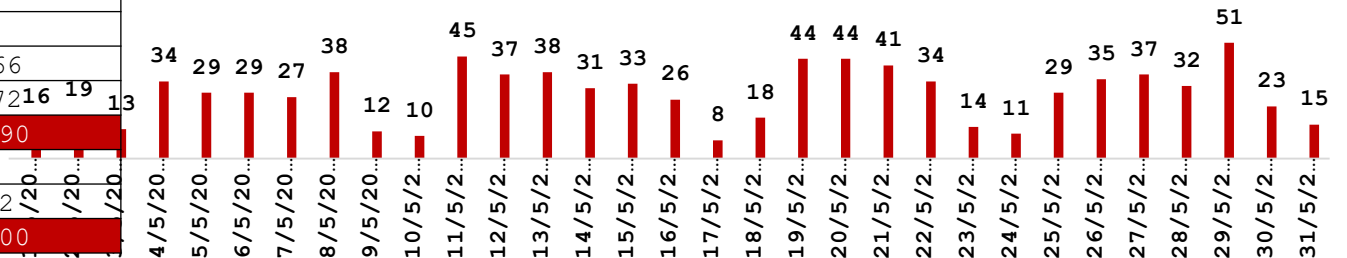
****Corte 31 de Mayo****

MAILING		
Fecha	Campañas	Cantidad
8/05/2026	08052026_Secretaría General_Solicitud MAILING- Campaña Invitación inscribirse al espacio gratuito de formación certificable en el sector gastroba_MAIL	1.829
	Envío paso a paso de Hacienda y Movilidad	16
Total		1.845

Para Mailing se gestiona una campaña con un envío de 1.829 mensajes lo que corresponde al 90,95% de envío.

Adicional se envían 16 paso a paso solicitados por los ciudadanos en las llamadas.

Comportamiento Diario Chatico



Envío total de 873 SMS de Chatico desde el IVR

SGAM LÍNEA 195



Outsourcing

Orden del día

Comité técnico Secretaría General



4. Resultado encuesta de satisfacción

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

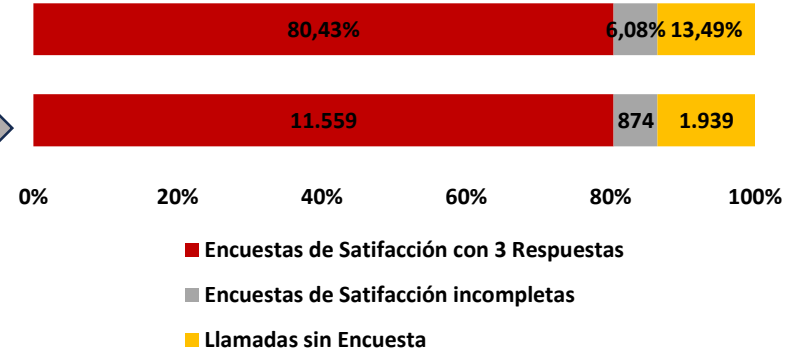
Total encuestas Corte 31 de Mayo

Comportamiento Encuestas Mayo	Cantidad	%
Encuestas de Satisfacción con 3 Respuestas	11.559	80,43%
Encuestas de Satisfacción incompletas	874	6,08%
Llamadas sin Encuesta	1.939	13,49%
Llamadas Contestadas Mayo	14.372	100,00%

Detalle Encuestas con tres respuestas

Encuestas de Satisfacción con 3 Respuestas		
Respuesta	Cantidad	%
Muy Satisfecho	10.091	87,30%
Satisfecho	582	5,04%
Neutro	156	1,35%
Insatisfecho	88	0,76%
Muy Insatisfecho	642	5,55%
Total	11.559	100%

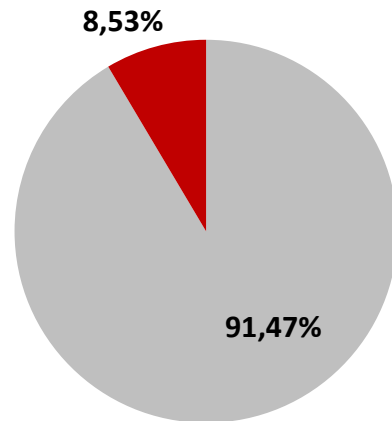
Llamadas Contestadas vs Encuestas de Satisfacción



Detalle encuestas incompletas

Encuestas de Satisfacción Incompletas		
Respuesta	Cantidad	%
Muy Satisfecho	643	73,57%
Satisfecho	56	6,41%
Neutro	26	2,97%
Insatisfecho	16	1,83%
Muy Insatisfecho	133	15,22%
Total general	874	100%

Nota Global Encuestas de Satisfacción



MES	CANTIDAD ATRIBUIBLE	EMBAJADORES	ESTADO
MARZO	3	Victor Palacios	Feedback y seguimiento
		Laura Rapalino	Terminacion de contrato
		Patricia Lozano	Terminacion de contrato
ABRIL	2	Liliana Bautista	Retiro (Tenia proceso disciplinario)
		Laura Rapalino	Terminacion de contrato
MAYO	2	Liliana Bautista	Retiro (Tenia proceso disciplinario)
		Sandra Osorio	Terminación de contrato

Para el caso de Víctor Palacios, se realiza ejercicios de vocalización, en las llamadas se percibe un ritmo no adecuado y en ocasiones los ciudadanos no comprenden.

Outsourcing

Orden del día

Comité técnico Secretaría General



5. Calidad y formación



CALIDAD

Valoramos la experiencia

By *Outsourcing*

INDICADORES CALIDAD



Durante el mes de mayo 2026 se efectuaron 903 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](#)



Outsourcing

INDICADORES CALIDAD



Comparativo entre los resultados de errores críticos de los meses abril y mayo 2026

ABRIL



MAYO



En el mes de abril se obtuvo como resultado 62 interacciones con afectación crítica, en mayo se obtuvo 50, se identifica una disminución de **19,35%**.

Mes	abril	
Ítem Afectado	Cantidad	%Ítem Afectado
GEOREFERENCIACIÓN DE LA CONSULTA	12	35,29%
ASESORÍA Y ENTREGA DE INFORMACIÓN	11	32,35%
PREGUNTAS FILTRO	11	32,35%
Total	34	100,00%

Mes	mayo	
Ítem Afectado	Cantidad	%Ítem Afectado
PREGUNTAS FILTRO	9	50,00%
GEOREFERENCIACIÓN DE LA CONSULTA	5	27,78%
ASESORÍA Y ENTREGA DE INFORMACIÓN	2	11,11%
IDENTIFICACIÓN DE LA CONSULTA	1	5,56%
REGISTRO Y USO PLATAFORMA BTE	1	5,56%
Total	18	100,00%

En el mes de abril se obtuvo como resultado 34 afectaciones con **CRÍTICO DE USUARIO FINAL**, mientras que en mayo se obtuvo 18, se identifica una disminución de **47,05%**.

Los **ERRORES CRÍTICOS DE NEGOCIO**, para el mes de mayo fueron 35 y el mes de abril 34 por lo que se mantiene el comportamiento.

Gráfico 1 ANS Calidad

SGAM LÍNEA 195

Fuente:

[Microsoft Power BI](#)



Outsourcing

ÍTEMS CON OPORTUNIDADES DE MEJORA EC.



AFECTACIONES CON ERROR CRÍTICO - MAYO 2026		
Ítem Afectado	Cantidad	%Ítem Afectado
CARACTERIZACIÓN	12	22,64%
VALIDACIÓN Y REGISTRO DE DATOS	10	18,87%
PREGUNTAS FILTRO	9	16,98%
TIPIFICACIÓN DE LA GESTIÓN	7	13,21%
GEORREFERENCIACIÓN DE LA CONSULTA	5	9,43%
REGISTRO DE PLANTILLA CARACTERIZACIÓN	3	5,66%
ASESORÍA Y ENTREGA DE INFORMACIÓN	2	3,77%
ESCRITURA PETICIÓN	2	3,77%
FINALIZACIÓN DE LA COMUNICACIÓN	1	2%
IDENTIFICACIÓN DE LA CONSULTA	1	2%
REGISTRO Y USO PLATAFORMA BTE	1	2%
Total	53	100,00%

Gráfico 2 Ítems afectados

- **Caracterización:**
 - Se realiza la caracterización y no dejan la plantilla CARACTERIZACIÓN FECHA sino CARACTERIZACIÓN COMPLETA o dejas una plantilla diferente al escenario de la llamada.
- **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.
- **Preguntas filtro y Georreferenciación de la consulta:**
 - Omisión de la pregunta: ¿la consulta es para la ciudad de Bogotá?
- **Tipificación:**
 - No registran el trámite o servicio relacionado a la consulta por no validar la lista de opciones en FINE o validar Portal Bogotá.
 - Agente remite a una entidad sin embargo, no lo tipifica.

TOP DE AGENTES CON MAYOR AFECTACIÓN DE ERROR CRÍTICO.



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

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

TOP AGENTE CON AFECTACIONES CRÍTICAS - MAYO 2026		
Agente	Cantidad	ESTADO
JOHANA RAMIREZ VELASQUEZ	4	vencimiento de contrato 28 junio
LAURA VARGAS ROJAS	4	Se efectúa acompañamiento y refuerzo es aforado
NORMA CONSTANZA TORRES MOLINA	4	vencimiento de contrato 01 julio
SONIA HERRERA GUIO	4	Terminación de contrato
JHON STEVEN ZAMORA MARTINEZ	3	Terminación de contrato
ANDREA BULLA	2	Terminación de contrato
DANIELA RAMIREZ	2	Terminación de contrato
KAREN CASTRO	2	Terminación de contrato
LAURA SOFIA RAPALINO AMARIS	2	Terminación de contrato
MARIA ANTONIETA RINCON ORTIZ	2	Terminación de contrato
NICOL NATALIA PEREZ ECHEVERRY	2	Se efectúa acompañamiento y refuerzo
YESID CAMILO ESPITIA MNEDOZA	2	Terminación de contrato
YESMI CARDENAS	2	Se efectúa acompañamiento y refuerzo

Fuente:

[Microsoft Power BI](#)

SGAM LÍNEA 195



Outsourcing

ACTIVIDADES.



Por parte del área de Calidad, se realizó actividades como:
ACLARACIÓN Y REFUERZO DE LA MATRIZ DE CALIDAD DE SPEECH



Refuerzo de ítems con mayor impacto:
CARACTERIZACIÓN Y VALIDACIÓN DE DATOS BÁSICOS



SGAM LÍNEA 195



Outsourcing

ACTIVIDADES.



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

ACTIVIDAD DE BIENESTAR: DANZA



SGAM LÍNEA 195



Outsourcing

ACTIVIDADES.



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

Flash informativo N° 25 19 Mayo 2026

ALCANCE - Monitoreos de Calidad Speech - Parte 1

Tener en cuenta los ítems de la matriz de calidad para los monitoreos basados en Speech Analytics.

Los monitoreos se registran en la herramienta Kairos y son tenidos en cuenta para el cálculo de la nota de calidad mensual.

Estos son los ítems para la calificación:

PESO VARIABLE	ATRIBUTO	TIPOLOGÍA	PRECISIÓN	ITEM
10.00%	GESTIÓN Y DESEMPEÑO	NO CRÍTICO	NO CRÍTICO	Registro de las observaciones
25.00%	VALIDACIÓN	CRÍTICO	NEGOCIO	Registro de plantilla Caracterización
20.00%			USUARIO FINAL	Identificación de la consulta
25.00%	TIPIFICACIÓN		NEGOCIO	Tipificación de la Gestión

Flash informativo N° 25 19 Mayo 2026

ALCANCE - Monitoreos de Calidad Speech - Parte 2

Diccionario de la matriz de Calidad para monitoreos Speech

Registro de las observaciones
Se realiza afectación:
- Si el registro del motivo de la comunicación en el campo "Observaciones" del tipificador presenta más de 3 errores o fallos de escritura (ortografía, puntuación, redacción, entre otros).
- El motivo de la comunicación debe ser coherente y acorde al escenario presentado en la llamada.
- Registrar en el campo OBSERVACIONES del tipificador tanto en español como en respuesta una información que no corresponda a lo tratado en la comunicación.
- **Es obligatorio relacionar los enlaces a URL, de donde se consultó la información (Portal Bogotá, página oficial de la entidad, o herramientas oficiales de la Línea 195, Creceamos).**

Registro de plantilla Caracterización
Se realiza afectación en los siguientes casos:
- No utiliza las plantillas correspondientes de la atención ciudadana (CARACTERIZACIÓN COMPLETA, CARACTERIZACIÓN INCOMPLETA, NUEVA CARACTERIZACIÓN A PARTIR DEL DOMINIO Y CARACTERIZACIÓN FECHA).
- Este ítem evalúa que el asesor realice las preguntas filtro necesarias con el fin de identificar la necesidad o solicitud del Usuario de forma rápida y correcta.
- Se aplica cuando el agente:
- No valida, si la consulta es para la ciudad de Bogotá. No es necesario realizar la pregunta (si la consulta es para la ciudad de Bogotá) en el momento de la consulta, el Usuario indica explícitamente, una localidad, alguna plataforma del distrito capital, o indica el nombre exacto de una entidad del distrito.
- Este ítem evalúa la capacidad del asesor para identificar de manera precisa la consulta o necesidad principal del usuario, realizando preguntas de indagación cuando sean necesarias para obtener claridad y brindar una gestión adecuada.

Identificación de la consulta
Este ítem evalúa que el agente garantice la veracidad de la información del Usuario que queda registrada en el tipificador según los parámetros de Habeez Data.
- Se aplica cuando el agente:
- No registra al Usuario en el tipificador.
- No tipifica correctamente la entidad.
- No tipifica correctamente el trámite o servicio de acuerdo con el requerimiento del Usuario.
- Tipifica como "Otro/quejas y quejas", sin registrar y validar el parámetro de la entidad, (de debe argumentar el trámite o servicio que se agite más a la consulta ciudadana, dejando la correspondiente anotación en el campo OBSERVACIONES).
- No registra las diferentes consultas que pueda solicitar el Usuario en la misma comunicación.
- No selecciona el trámite que más se aproxima a la consulta ciudadana porque no está en el Portal Bogotá o no está el texto explicativo en el campo OBSERVACIONES.

Puedes consultar la matriz en la carpeta CALIDAD en Creceamos y en el correo.

Flash informativo N° 26 21 Mayo 2026

Nuevas tipificaciones en BTE

Se crean dos tipificaciones nuevas para optimizar el proceso de BTE.

Se utiliza para la radicación de cualquier PQRS o felicitación, o en caso que la llamada se finalice y no se alcance a radicar.

Se utiliza cuando el ciudadano consulta el estado de su PQRS o felicitación.

Solo para BTE: En ambos escenarios, no se deben tipificar las entidades relacionadas con la petición.

Siempre debes dejar el número de radicado en el campo OBSERVACIONES

Flash informativo N° 27 22 Mayo 2026

Nuevas tipificaciones

Se crean las siguientes dos tipificaciones para todas las entidades

CANALES DE ATENCIÓN: Cuando el ciudadano solicite únicamente los canales de atención de alguna entidad.

IMPORTANTE: Si la llamada es de asesoría y entrega de información y en la cual también se brindan los canales de atención, NO es necesario dejar la tipificación de CANALES DE ATENCIÓN, solo se dejan las que estén relacionadas a la consulta.

Excepción: La SDS tiene su propia tipificación para la Línea de atención a la ciudadanía.

TRÁMITE NO ENCONTRADO: Se usa cuando la consulta no se encuentra en las opciones de trámites y servicios de la entidad en FINE. Ya no es necesario dejar la plantilla de tipificación más cercana.

Flash informativo N° 28 25 Mayo 2026

Preguntas filtro para Pico y Placa

Recuerda que para brindar información de pico y placa se debe hacer preguntas filtro como:

- ¿La consulta de pico y placa es para la ciudad de Bogotá?
- ¿Para qué día desea realizar la consulta?
- Tipo de vehículo: servicio especial (placa blanca), taxi, vehículo particular, vehículo de carga, intermunicipal.
- Número de placa

Calendario pico y placa MAYO 26

No olvides consultar el calendario de pico y placa en la página de Secretaría Distrital de Movilidad

FORMACION

Outsourcing

Solución al Primer Contacto®

SGAM LÍNEA 195



ACTIVIDADES FORMACIÓN 1 AL 30 MAYO



CAPACITACIONES MAYO 2026



Durante el mes de mayo se llevaron a cabo **dos (2) jornadas de capacitación**, orientadas al fortalecimiento de **habilidades blandas** y a la apropiación de conocimientos relacionados con la **UGPP** y la **UAESP – Residuos Especiales y Voluminosos**.



De manera complementaria, se socializaron actualizaciones de protocolos operativos de las diferentes áreas.



Estas sesiones tuvieron como propósito fortalecer y promover la **apropiación del conocimiento**, mejorar la calidad del servicio y la atención al ciudadano.

TEMAS ABORDADOS



UGPP

Lineamientos, procesos y gestión relacionada con la Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales.



UAESP

Residuos Especiales y Voluminosos: procedimientos, orientación ciudadana y lineamientos de atención.



PROTOCOLOS OPERATIVOS

Actualización y socialización de novedades y procedimientos institucionales.



HORAS POR AGENTE

Tiempo formativo promedio por agente durante el mes de mayo.



06:39 h



AGENTES

Agentes participantes en las actividades formativas desarrolladas durante el mes.

57



TIEMPO TOTAL DE FORMACIÓN

Tiempo acumulado entre preturnos y capacitaciones realizadas durante mayo de 2026.



09:00 h



2 Capacitaciones realizadas



7 Pretornos ejecutados



9 Actividades formativas desarrolladas



57 Agentes impactados



Fortalecimiento de competencias técnicas y operativas



Actualización permanente de protocolos y procesos



Formación que **fortalece**, conocimiento que **transforma** y servicio que genera **confianza**.



EVALUACIÓN MENSUAL

MAYO 2026



57
TOTAL AGENTES
EVALUADOS



100%
APROBACIÓN
del equipo



10
PREGUNTAS
EVALUADAS



Durante el mes de mayo se aplicó una evaluación mensual presencial compuesta por 10 preguntas de tipo **Falso y Verdadero** y **Selección Múltiple**, relacionadas con los temas abordados durante las capacitaciones, réplicas y procesos de las entidades atendidas por la Línea 195. Entre los contenidos evaluados se incluyeron la gestión de la **UAESP**, específicamente en temas de **residuos especiales y voluminosos**, así como el **protocolo de transferencia asistida a BTE**, garantizando la validación de conocimientos sobre procedimientos, lineamientos operativos y la correcta orientación a la ciudadanía.

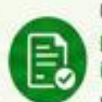
RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN



57 agentes aprobaron la evaluación con una nota igual o superior al 90%.



100% del equipo aprobó la evaluación.



No se identificaron preguntas con un índice de error representativo que requiriera plan de acción específico.



Los resultados reflejan una alta apropiación del conocimiento y una adecuada comprensión de los temas socializados durante el mes.



ANÁLISIS Y ACCIÓN

Los resultados obtenidos evidencian una **excelente apropiación** de los conocimientos por parte de los agentes, alcanzando un nivel de aprobación del **100%**.

El incremento en la complejidad de la evaluación permitió validar de manera más rigurosa las competencias adquiridas durante el proceso formativo, sin que ello afectara los resultados esperados.

No se identificaron preguntas con niveles de error significativos; sin embargo, se continuará desarrollando actividades de **refuerzo y actualización permanente** para mantener los altos estándares de calidad, fortalecer el conocimiento operativo y garantizar una atención integral a la ciudadanía.



INSTRUMENTOS APLICADOS

- Quiz 1 (20%)
- Quiz 2 (20%)
- Evaluación Mensual (60%)



FECHA DE APLICACIÓN

- 28 de mayo de 2026
- 31 de mayo de 2026



MODALIDAD
Presencial



ESTRUCTURA DE LA EVALUACIÓN

- 10 preguntas
- Tipos de pregunta:
 - Falso y Verdadero
 - Selección Múltiple



RESULTADOS

- 57 agentes aprobaron con nota \geq 90%
- 100% de aprobación del equipo
- 0 agentes con nota inferior al 89%

★ **Medimos para mejorar, formamos para crecer y evaluamos para servir mejor.** ★

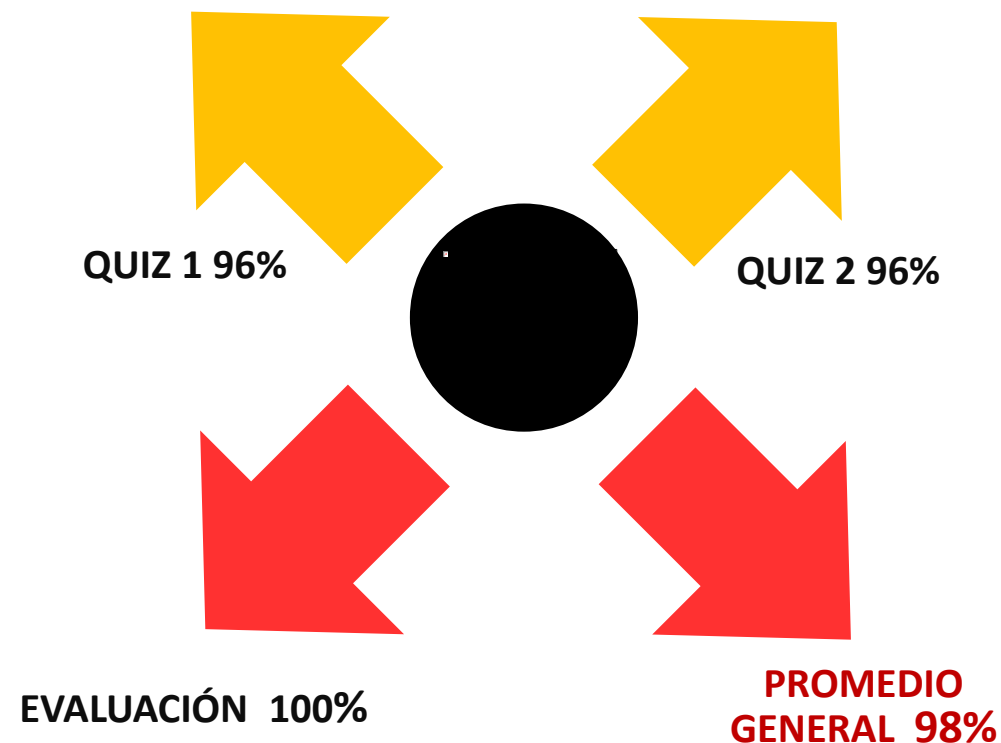
NOTAS FORMACIÓN

La comparación entre abril y mayo de 2026 evidencia una mejora en el desempeño de los agentes. El nivel de excelencia (100%) aumentó del 89% al 98%, mientras que el rango de 90% a 94% disminuyó del 9% al 2%. Asimismo, en mayo no se registraron agentes con calificaciones inferiores al 90%, reflejando una mayor apropiación de los conocimientos y el impacto positivo de las estrategias de formación implementadas.

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%

MAYO DE 2026			
CUARTILES	NOTA	TOTAL PERSONAS	%
1	100%	56	98%
2	95% a 99%	0	0%
3	90% a 94%	1	2%
4	Menor a 90%	0	0%
TOTAL		57	100%

Fuente: INFORME MENSUAL FORMACIÓN MAYO 2026 SGAMB – LÍNEA 195.xlsx, pestaña Cuartiles



PLANES DE ACCIÓN REALIZADOS POR PARTE DE FORMACIÓN

Durante el mes de mayo se continuó fortaleciendo el proceso de formación mediante la ejecución de preturnos, capacitaciones y actividades de seguimiento orientadas al cierre de brechas de conocimiento identificadas en periodos anteriores. Estas acciones se desarrollaron de manera articulada con las diferentes áreas y entidades participantes, permitiendo fortalecer las competencias de los agentes, promover la apropiación de los lineamientos operativos y contribuir a la mejora continua de la calidad del servicio brindado a la ciudadanía.



ALERTAS FORMACIÓN



Durante el mes de mayo se mantuvo la divulgación permanente de novedades, actualizaciones y cambios en los lineamientos de las diferentes entidades atendidas por la Línea 195. Esta información fue comunicada oportunamente a través de correo electrónico, Microsoft Teams y la estrategia de voz a voz, garantizando que los agentes contaran con información actualizada para brindar una orientación clara, precisa y alineada con los procedimientos vigentes, fortaleciendo así la calidad del servicio y la atención a la ciudadanía.

Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte

Línea Calma

La salida de patios es 100 % virtual para todas las infracciones

¿QUÉ CAMBIÓ?
La salida de patios ahora es **100 % virtual** para todas las infracciones que impliquen inmovilización del vehículo.

PUNTOS CLAVE QUE DEBE INFORMAR EL AGENTE

TRÁMITE TOTALMENTE VIRTUAL El ciudadano puede realizar el proceso desde cualquier lugar. No necesita intermediarios. Exita flujos y desplazamientos.	SEGURIDAD DEL PROCESO El sistema cuenta con: Reconocimiento facial. Validación biométrica. Verificación en línea con: - RUNT. - Registraduría Nacional.
--	--

¿CÓMO AGENDA EL CIUDADANO?

LÍNEA TELEFÓNICA: (601) 3649400 opción 2

PÁGINA WEB: www.movilidadbogota.gov.co
Botón: Agendamiento de citas

PASOS DEL TRÁMITE

- AGENDAR CITA VIRTUAL**
Por línea telefónica o página web.
- RECIBIR CORREO ELECTRÓNICO**
Con:
Fecha y hora.
Link de conexión.
Link de validación facial.
- ASISTIR A LA CITA VIRTUAL**
Un funcionario realiza:
Validación documental.
Atención personalizada.
- REALIZAR PAGOS**
Pago de:
Patio.
Grúa.
Mediante plataforma PSE.
- RETIRAR EL VEHÍCULO**
Después del pago, el ciudadano debe dirigirse al patio autorizado.

INFORMACIÓN IMPORTANTE PARA SOCIALIZAR

- Todos los agendamientos son **gratuitos**.
- No se requieren tramitadores ni intermediarios.
- Más de 25.000 ciudadanos realizaron este trámite en 2026.

PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA ASISTIDA A BTE (CONFERENCIA) Y LLAMADAS DE PRUEBA

LÍNEA 195

- 1** Recuerde que, para las transferencias asistidas mediante conferencia con el segmento de **Bogotá Te Escucha (BTE)**, así como para las llamadas de prueba realizadas desde los **módulos de autoconsulta** o desde **supervisión**, existe un protocolo previamente establecido que debe ser aplicado en su totalidad.
El incumplimiento de este procedimiento puede generar afectaciones en los procesos de calidad y seguimiento operativo.
- 2** Tenga presente que todas las llamadas son **grabadas y monitoreadas** de manera permanente. En caso de que un ciudadano solicite la grabación de una interacción, **cualquier expresión inapropiada, falta de etiqueta telefónica o incumplimiento de los lineamientos de atención** quedará registrada, situación que podría derivar en acciones o requerimientos por parte del ciudadano.
GRABADA
- 3** Por lo anterior, se reitera la importancia de mantener una **comunicación respetuosa, profesional y alineada** con los protocolos definidos para la operación de la Línea 195.
COMUNICACIÓN RESPETUOSA PROFESIONAL ALINEADA CON LOS PROTOCOLOS

SGAM LÍNEA 195



Outsourcing

Orden del día

Comité técnico Secretaría General



6. Avances integraciones-módulos de consulta

INTEGRACIONES LÍNEA 195 CON CANAL PRESENCIAL

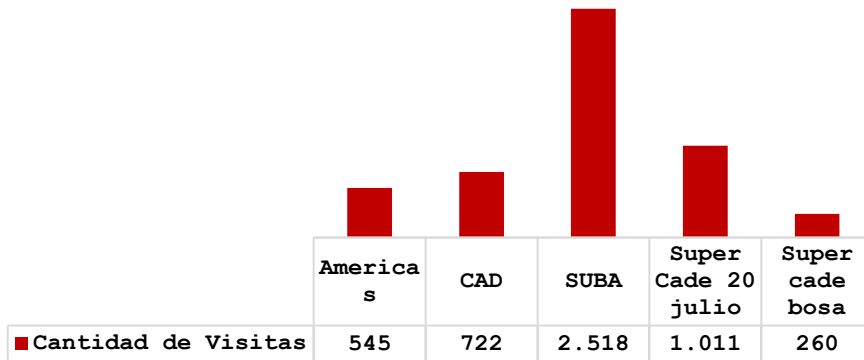
COMPORTAMIENTO

****Visitas módulos****

Módulo	Super CADE Americas	SuperCAD E CAD	SuperCADE SUBA	SuperCADE 20 julio	SuperCAD E Bosa	Total
Cantidad de Visitas	545	722	2.518	1.011	260	5.056

Transacciones	Super CADE Americas	SuperCAD E CAD	SuperCADE SUBA	SuperCADE CAD 20 julio	SuperCADE CAD bosa	Total general
Recibos de Pago	108	623	1.193	834	163	2.921
Consultas	495	103	101	251	59	1.009
Certificados	65	82	13	116	49	325
Total general	668	808	1.307	1.201	271	4.255

Cantidad de Visitas por Módulo de Autoconsulta (Mayo)



Acciones realizadas

1. Durante el mes de mayo se realizó proceso de formación a **54 profesionales de punto** respecto al manejo de los módulos de consulta
2. Se construye y socializa manual de funcionamiento y protocolo de ante novedades presentadas en su funcionamiento.

RECOMENDACIONES GENERALES

ENCENDIDO Y APAGADO

- El CADE Expres se encuentra configurado para encendido automático a las 6:50 am y apagado automático 5:00 pm.

Nota: Se recomienda desconectarlo de la fuente de energía los sábados teniendo en cuenta que los fines de semana no hay atención en la red CADE.

- El primer día hábil conectarlo a la fuente de energía para encendido.

SUMINISTRO DE INSUMOS

- Los insumos requeridos por el CADE Expres (Papel y Toner) son suministrados en el marco del convenio para la operación de la Línea 195

SOPORTE DE PRIMER NIVEL

- El profesional del punto conjuntamente con el soporte técnico de Secretaría General realizará soporte de primer nivel frente a:
 - Custodia las llaves de los muebles
 - Garantizar la conexión eléctrica y de internet
 - Revisión de atasco de papel y suministro de tinta.

VISITAS PERIÓDICAS

- Desde el operador de la Línea 195 realizará acompañamiento mediante visitas periódicas cada 15 días para monitorear funcionamiento y dotación del módulo.

Cuando persista la falla → linea195@alcaldiabogota.gov.co con copia a los profesionales de apoyo a la supervisión de la Secretaría General, quienes se encargarán de remitir la novedad al operador de la Línea 195.

Las solicitudes serán gestionadas por el operador y normalmente requieren una visita técnica por parte del proveedor para la revisión y solución de la novedad.

Orden del día

Comité técnico Secretaría General



7. Factura y presupuesto_2026

Orden del día

Factura y presupuesto mayo_2026

	2026
Año	AVANCE EJECUCIÓN PROPUESTA 1_2026
Presupuesto Secretaría General CDP	\$ 7.906.080.023
Presupuesto de la Orden de compra 150886	\$ 7.874.949.026
variación Inicial	-\$ 31.130.997

Proyección 2027 (12% incremento- 6% IPC)	
Año	AVANCE EJECUCIÓN
Presupuesto Secretaría General CDP	\$ 6.638.116.192
Presupuesto de la Orden de compra 150886	\$ 6.535.413.594
variación Inicial	-\$ 102.702.598

El presupuesto actual presenta las siguientes actualizaciones

- 1, Reducción de un agente técnico a partir del mes de junio.
- 2, Las 74 horas de desarrollo aprobadas para entrenamiento de Agent.
- 3, Retiro de un supervisor por 10 días en junio.
- 4, Contratación de 9 agentes desde la primera semana de junio.

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	\$ 685.022.517,62
Junio_2026	\$ 527.169.387,03	\$ 627.331.570,57	\$ 627.331.570,57
Julio_2026	\$ 502.168.930,00	\$ 597.581.026,70	\$ 597.581.026,70
Agosto_2026	\$ 494.833.430,00	\$ 588.851.781,70	\$ 588.851.781,70
Septiembre_2026	\$ 502.168.930,00	\$ 597.581.026,70	\$ 597.581.026,70
Octubre_2026	\$ 494.833.430,00	\$ 588.851.781,70	\$ 588.851.781,70
	\$	\$	\$

Outsourcing

Solución al Primer Contacto®

Gracias



DipDig



PRESS TWO
FOR SPANISH