



## INFORME No. 2 DE SUPERVISIÓN DEL CENTRO DE CONTACTO

### COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS

### SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

Período presentado  
1/09/2025 al 30/09/2025

### OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Bogotá D.C., octubre 16 de 2025

## Tabla de contenido

1.	DESCRIPCIÓN GENERAL .....	3
2.	INFORMACIÓN PRESUPUESTAL .....	7
2.1.	EJECUCIÓN PRESUPUESTAL SED.....	8
2.2.	PLAZO Y SUSPENSIONES.....	9
3.	VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO.....	9
3.1.	ATENCIÓN DE CANALES A CARGO DEL PROVEEDOR.....	9
3.2.	INDICADOR DE SATISFACCIÓN Y NIVEL DE SERVICIO .....	10
3.3.	CONTROL DE LA OPERACIÓN .....	12
3.4.	CONTROL COMPROMISOS ADQUIRIDOS .....	14
3.5.	CONTROL DE PRESENTACIÓN DE INFORMES .....	14
3.6.	CONTROL CUMPLIMIENTO ACUERDOS DE SERVICIO (ANS) .....	15
4.	ÍTEMES DE CARÁCTER LEGAL .....	15
4.1.	EXPEDIENTE Y ARCHIVO .....	15
4.2.	PÓLIZA .....	15
4.3.	OBLIGACIONES SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL Y RECURSOS PARAFISCALES .....	16
5.	GESTIÓN DE COMUNICACIONES DE LA ORDEN DE COMPRA.....	16
6.	CONCLUSIONES Y ACCIONES.....	17

## TABLA DE CONTENIDO TABLAS

TABLA 1.	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA ORDEN DE COMPRA 150022 DE 2025 .....	3
TABLA 2.	RESUMEN DE ÍTEM CONTRATADOS.....	3
TABLA 3.	TRÁMITES DE SUSCRIPCIÓN Y PERFECCIONAMIENTO DE LA ORDEN DE COMPRA 150022 DE 2025.....	6
TABLA 4.	RUBROS .....	7
TABLA 5.	CERTIFICADOS DE DISPONIBILIDADES PRESUPUESTALES .....	7
TABLA 6.	REGISTROS PRESUPUESTALES .....	7
TABLA 7.	VALOR DE LA ORDEN DE COMPRA .....	7
TABLA 8.	ACTAS DE SUPERVISIÓN PARCIALES DE PAGO.....	8
TABLA 9.	EJECUCIÓN PRESUPUESTAL SED .....	9
TABLA 10.	PLAZO INICIAL Y MODIFICACIONES EN PLAZO.....	9
TABLA 11.	ACTA DE SUSPENSIÓN, ACTAS DE PRÓRROGA DE SUSPENSIONES Y REINICIO .....	9
TABLA 12.	COMPORTAMIENTO CANALES DE ATENCIÓN SEPTIEMBRE.....	9
TABLA 13.	ATENCIÓN CONALCRÉDITOS SEPTIEMBRE DE 2025 .....	9
TABLA 14.	INDICADOR NIVEL DE SERVICIO SEPTIEMBRE DE 2025.....	10
TABLA 15.	SATISFACCIÓN DETALLADO MENSUAL 2025 .....	10
TABLA 16.	EJECUCIÓN DE ÍTEMES CONTRATADOS SEPTIEMBRE .....	10
TABLA 17.	PLANES DE MEJORA.....	12
TABLA 18.	CONTROL COMPROMISOS ADQUIRIDOS.....	14
TABLA 19.	CONTROL DE PRESENTACIÓN DE INFORMES .....	14
TABLA 20.	CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO .....	17

## 1. DESCRIPCIÓN GENERAL

En este informe, se describe la ejecución de las funciones asignadas al supervisor y aquellas que desarrolla la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Tabla 1. Descripción general de la Orden de Compra 150022 de 2025

Orden de Compra No.	150022 de 8 de agosto de 2025
Objeto	Contratar el servicio de centro de contacto, con el fin de satisfacer las necesidades de información, trámites y comunicación de la Secretaría de Educación del Distrito con el público interno y externo en los canales de atención en el Marco de la Política Institucional de Servicio a la Ciudadanía.
No. Certificado de Disponibilidad Presupuestal	2488 de 9 de mayo de 2025 VF No. 12 de julio 3 de 2025 VF No. 27 de julio 3 de 2025
No. De Registro Presupuestal	4285 de 19 de agosto de 2025 VF No. 49 de 19 de agosto de 2025 VF No. 277 de 19 de agosto de 2025
Modificación:	NA
Fecha inicio:	19 de agosto de 2025
Fecha terminación:	31 de julio de 2027
Porcentaje de ejecución presupuestal:	5,73%
Porcentaje de ejecución en tiempo:	5,61%
Nombre del contratista:	Cobranza Nacional De Créditos S.A.S.
Nombre del supervisor del contrato o convenio:	Carmen Julia Guerrero Gamba

Fuente: Información contractual OSC

A continuación, se presenta el resumen de los ítems implementados según orden de compra 150022 frente a los cuales se realiza la labor de supervisión:

Tabla 2. Resumen de Ítem contratados

Ítem	Cod. Matriz	Servicio	Unidad de Facturación	Cantidad en Tiempo	Unidad x Cantidad	Valor Unitario	Cantidad	Precio mes	Precio Total
1	IT-BPO-1-1	Troncal SIP	Mes	23,5	Mes	\$15.40 0,54	10	\$154.005 ,40	\$3.619.12 6,90
2	IT-BPO-2-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	Minuto	23,5	Mes	\$47,03	8538 6	\$4.015.7 03,58	\$94.369.0 34,13

ítem	Cod. Matriz	Servicio	Unidad de Facturación	Cantidad en Tiempo	Unidad x Cantidad	Valor Unitario	Cantidad	Precio mes	Precio Total
3	IT-BPO-3-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto	Minuto	23,5	Mes	\$47,03	42367	\$1.992.520,01	\$46.824.220,24
4	IT-BPO-4-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional	Minuto	23,5	Mes	\$47,03	5000	\$235.150,00	\$5.526.025,00
5	IT-BPO-6-2	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	Anuncio	23,5	Mes	\$12.941,63	2	\$25.883,26	\$608.256,61
6	IT-BPO-7-3	Minutos de conexión outbound/Inbound	Minuto	23,5	Mes	\$23,29	5181	\$120.665,49	\$2.835.639,02
7	IT-BPO-8-1	Transferencia de llamadas	Transferencia	23,5	Mes	\$25,88	677	\$17.520,76	\$411.737,86
8	IT-BPO-9-1	Mensajes de voz o audio	Minuto	23,5	Mes	\$25,88	500	\$12.940,00	\$304.090,00
9	IT-BPO-10-1	Minuto Virtual Hold	Minuto	23,5	Mes	\$27,18	1000	\$27.180,00	\$638.730,00
10	IT-BPO-14-1	WhatsApp for Business API	setup	1	Mes	\$647.081,66	1	\$647.081,66	\$647.081,66
11	IT-BPO-14-2	WhatsApp for Business API	Mes	19	Mes	\$111.285,10	1	\$111.285,10	\$2.114.416,90
12	IT-BPO-14-6	WhatsApp for Business API	Conversión	19	Mes	\$81,53	100000	\$8.153.000,00	\$154.907.000,00
13	IT-BPO-14-38	WhatsApp for Business API	Conversión	19	Mes	\$81,53	30000	\$2.445.900,00	\$46.472.100,00
14	IT-BPO-14-102	WhatsApp for Business API	Conversión	19	Mes	\$10,00	20000	\$200.000,00	\$3.800.000,00

Ítem	Cod. Matriz	Servicio	Unidad de Facturación	Cantidad en Tiempo	Unidad x Cantidad	Valor Unitario	Cantidad	Precio mes	Precio Total
15	IT-BPO-16-1	Mensaje SMS (Short Message Service)	Mensaje SMS	23	Mes	\$5,18	107954	\$559.201,72	\$13.141.240,42
16	IT-BPO-16-2	Mensaje SMS (Short Message Service)	Mensaje SMS	23	Mes	\$10,35	20000	\$207.000,00	\$4.864.500,00
17	IT-BPO-21-1	Chatbot Smart	Respuesta Chatbot Smart	19	Mes	\$10,22	30000	\$306.600,00	\$5.825.400,00
18	IT-BPO-23-1	Hora desarrollo para integraciones y canales digitales	Hora desarrollo para integraciones y canales digitales	4	Mes	\$77.649,80	50	\$3.882.490,00	\$15.529.960,00
19	IT-BPO-25-6	Agente en Sitio	Mes	23,5	Mes	\$4.143.173,05	20	\$82.863.461,00	\$1.947.291.333,50
20	IT-BPO-28-6	Agente Front Office sin herramienta	Mes	23,5	Mes	\$3.722.497,49	30	\$111.674.924,70	\$2.624.360.730,45
21	IT-BPO-29-36	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)	Mes	23,5	Mes	\$4.641.630,61	1	\$4.641.630,61	\$109.078.319,34
22	IT-BPO-37-8	Supervisor Servicios BPO	Mes	22	Mes	\$8.526.672,10	3	\$25.580.016,30	\$562.760.358,60
23	IT-BPO-38-1	Líder de calidad	Mes	23,5	Mes	\$7.188.957,15	2	\$14.377.914,30	\$337.880.986,05
24	IT-BPO-39-1	Formador	Mes	23,5	Mes	\$6.251.124,15	1	\$6.251.124,15	\$146.901.417,53
25	IT-BPO-41-1	Distintivo Institucional	Distintivo	2	Mes	\$70.273,07	31	\$2.178.465,17	\$4.356.930,34

ítem	Cod. Matriz	Servicio	Unidad de Facturación	Cantidad en Tiempo	Unidad x Cantidad	Valor Unitario	Cantidad	Precio mes	Precio Total
26	IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	Licencia por posición	23	Mes	\$160.410,25	20	\$3.208.205,00	\$75.392.817,50
27	IT-BPO-48-1	Hora desarrollo	Hora desarrollo	23,5	Mes	\$77.649,80	10	\$776.498,00	\$18.247.703,00
Sub Total								\$ 6.228.709.155,05	
IVA								\$ 1.183.454.739,46	
Valor Total								\$ 7.412.163.894,51	

Fuente: Información contractual OSC

Tabla 3. Trámites de suscripción y perfeccionamiento de la Orden de Compra 150022 de 2025

Trámite	Fecha	Responsable
Elaboración de SOC y estudios previos	18/06/2025	<ul style="list-style-type: none"> <li>Colombia Compra Eficiente (TVEC).</li> <li>Andrés Mauricio Narváez Reyes – Contratista OSC, Carmen Julia Guerrero Gamba – jefe Oficina de Servicio al Ciudadano.</li> </ul>
Expedición de CDP	09/05/2025	Cristian Oswaldo Carmona Sánchez – Responsable de presupuesto.
Expedición de CDP VF programación	03/07/2025	Cristian Oswaldo Carmona Sánchez – Responsable de presupuesto.
Fecha de emisión de la Orden de Compra en Colombia Compra Eficiente	08/08/2025	Colombia Compra Eficiente - TVEC
Radicación en la Oficina de Apoyo Precontractual	04/07/2025	Áfrika Henao Zamora – jefe Oficina de Apoyo Precontractual.
Fecha de numeración de la Orden de Compra	19/08/2025	Áfrika Henao Zamora – jefe Oficina de Apoyo Precontractual – Jhonathan Camilo Reina Alfonso, Contratista Oficina de Apoyo Precontractual.
Registro Presupuestal	19/08/2025	Cristian Oswaldo Carmona Sánchez – responsable de presupuesto.
Registro Presupuestal VF programación	19/08/2025	Cristian Oswaldo Carmona Sánchez – responsable de presupuesto.
Garantías: Póliza de Cumplimiento No. 80605 Vigencia: Desde 08/08/2025 Hasta 31/07/2030	14/08/2025	Cobranza Nacional de Créditos S.A.S, Oficina de Servicio al Ciudadano y Oficina de Contratos SED

Fuente: Información contractual OSC

## 2. INFORMACIÓN PRESUPUESTAL

Tabla 4. Rubros

Nombre de los proyectos de inversión que amparan la Orden de Compra	Código del proyecto o rubro	Concepto del gasto
1-100-F001 VA-Recursos Distrito	O230117220120240118	O232020200991119 Otros servicios de la administración pública n.c.p.

Fuente: Dirección de Servicios Administrativos Apoteosys

Tabla 5. Certificados de disponibilidades presupuestales

No.	Valor	Fecha expedición	Inicial / adición /reemplazo
2488	\$1.841.363.012	09/05/2025	Inicial
27	\$4.682.540.728	03/07/2025	Vigencia futura
12	\$2.564.273.935	03/07/2025	Vigencia futura

Fuente: Dirección de Servicios Administrativos Apoteosys

Tabla 6. Registros presupuestales

No.	Valor	Fecha expedición	Inicial / adición /reemplazo
4285	\$1.395.923.996	19/08/2025	Inicial
277	\$3.718.259.558	19/08/2025	Vigencia futura
49	\$2.060.922.382	19/08/2025	Vigencia futura

Fuente: Dirección de Servicios Administrativos Apoteosys

Tabla 7. Valor de la orden de compra

Descripción	Fecha	Aporte SED	Aporte externo	Valor
Valor de la Orden de Compra	08/08/2025	N/A	N/A	\$7.412.163.894,51

Descripción	Fecha	Aporte SED	Aporte externo	Valor
Forma de pago	Mensual	N/A	N/A	<p>El valor de la orden de compra se cancelará mensualmente de acuerdo al valor facturado por mes y según el servicio efectivamente prestado, dentro de los treinta (30) días siguientes a la aceptación de la factura previo cumplimiento de los siguientes requisitos: a) Factura por parte del proveedor, b) Constancia de cumplimiento de las obligaciones del proveedor frente al Sistema de Seguridad Social Integral, c) Informe consolidado de gestión mensual, d) Grabaciones de llamadas del mes facturado, e) Certificados de disponibilidad de los servicios, f) Planilla de pago de seguridad social del personal que prestó sus servicios durante el periodo facturado y g) Acta de Supervisión suscrita por la Supervisor del contrato y el contratista, de acuerdo con modelo dispuesto por la SED.</p> <p>El proveedor deberá diligenciar el formato de actualización de terceros, requerido para el primer pago o según lo disponga la Oficina de Tesorería de la SED.</p>

Fuente: Información contractual OSC

Tabla 8. Actas de supervisión parciales de pago

Actas presentadas	Fecha de suscripción	Valor total	Supervisor
Acta de Supervisión No. 1	16/09/2025	\$120.689.825,11	Carmen Julia Guerrero Gamba
Acta de Supervisión No. 2	17/10/2025	\$303.673.700,41	Carmen Julia Guerrero Gamba
<b>Total</b>			<b>\$424.363.525,52</b>

Fuente: Información contractual OSC

## 2.1. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL SED

A continuación, se informan los valores calculados, se toma en cuenta el valor cancelado a través de Apoteosys y el Registro Presupuestal correspondiente.

Tabla 9. Ejecución presupuestal SED

RP	Fecha RP	Valor RP	Valor Ejecutado	Saldo
4285	19/08/2025	\$1.395.923.996	\$120.689.825,00	\$1.275.234.171,00
			\$303.673.700,00	\$971.560.471,00
<b>TOTAL</b>			\$424.363.525,00	\$971.560.471,00

Fuente: Dirección de Servicios Administrativos Apoteosys

Nota: La diferencia se debe a que la facturación la realizan con centavos y el sistema Apoteosys solo permite registrar cifras redondeadas.

## 2.2. PLAZO Y SUSPENSIONES

Tabla 10. Plazo inicial y modificaciones en plazo

Descripción	Fecha	Plazo inicial	Plazo inicial más modificaciones	Observaciones
Acta de Inicio	19/08/2025	Veintitrés (23) meses y (15) días.	NA	
Inicio de operación	19/08/2025			

Fuente: Información contractual OSC

Tabla 11. Acta de suspensión, actas de prórroga de suspensiones y reinicio

Descripción	Fecha	Tiempo / días	Observaciones
Acta de suspensión	N/A	N/A	N/A
Acta de reinicio	N/A	N/A	N/A

Fuente: Dirección de Servicios Administrativos Apoteosys

Tiempo total de ejecución: Veintitrés (23) meses y (15) días.

## 3. VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO

En el desarrollo de sus funciones, el supervisor del contrato ejerce el control y vigilancia de la ejecución de este, para verificar el cumplimiento de las condiciones y, como consecuencia, está facultado para solicitar informes, aclaraciones y explicaciones con respecto al desarrollo de la ejecución contractual, impartir instrucciones al contratista y hacer recomendaciones encaminadas a lograr la correcta ejecución del objeto contractual.

Tabla 12. Comportamiento canales de atención septiembre

Canal	Presencial	Telefónico	Virtual
Atenciones	14.725	13.969	38.705

Fuente: Base Canales de operación OSC

### 3.1. Atención de canales a cargo del proveedor

A continuación, se relaciona el apoyo realizado en los canales de atención para septiembre de 2025:

Tabla 13. Atención Conalcréditos septiembre de 2025

Punto de atención	septiembre
BTE – Asignación	1.260
Canal telefónico Inbound (PAA)	4.337

Punto de atención	septiembre
Chat / Agente	2.054
Dexon Y Buzones	10.640
DLES Presencial	5.670
FUT – Contáctenos	5.565
Presencial (Cobertura/Movilidad)	6.041
Presencial OSC (Radicación)	1.664
Supercades	2.636
Presencial OSC (Personalizada)	1.113
Total atenciones en el mes	40.980

Fuente: Base Canales de operación OSC

Es importante aclarar, que es el segundo mes con el nuevo proveedor y se encuentra en periodo de estabilización. En este periodo se inició el proceso de cobertura 2025-2026 y se presentaron fallas en el aplicativo de matrículas, lo que ocasiono incremento de solicitudes en los diferentes canales de atención.

### 3.2. Indicador de satisfacción y nivel de servicio

Tabla 14. Indicador Nivel de Servicio septiembre de 2025

Mes	Meta 2025	Resultado
Agosto	85%/20 seg	96,05%
Septiembre	85%/20 seg	96,2%

Fuente: Informe mensual de gestión Conalcréditos

\*La medición corresponde al canal telefónico.

El acuerdo de nivel de servicio pactado con el proveedor de servicio del centro de contacto es obtener una satisfacción mínima de 90% y se obtuvo una satisfacción general para este período del 86,16%, lo cual se encuentra por debajo del estándar establecido.

Tabla 15. Satisfacción detallado mensual 2025

Mes	Presencial OSC	Telefónico	Chat	Correo electrónico	Total, mes
Meta ANS	90%				
Obtenido septiembre	96%	87,27%	31,46%	52,24%	59,03%

Fuente: Base canales de operación – satisfacción

Tabla 16. Ejecución de ítems contratados septiembre

ítem	Cod. Matriz	Servicio	Unidad de Facturación	Valor Unitario	Cantidad facturada	Valor mes
1	IT-BPO-1-1	Troncal SIP	Mes	\$15.400,54	10	\$154.005,40
2	IT-BPO-2-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	Minuto	\$47,03	132.475	\$6.230.299,25
3	IT-BPO-3-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto	Minuto	\$47,03	0	\$0

ítem	Cod. Matriz	Servicio	Unidad de Facturación	Valor Unitario	Cantidad facturada	Valor mes
4	IT-BPO-4-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional	Minuto	\$47,03	0	\$0
5	IT-BPO-6-2	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	Anuncio	\$12.941,63	0	\$0
6	IT-BPO-7-3	Minutos de conexión outbound/Inbound	Minuto	\$23,29	1.397	\$32.536,13
7	IT-BPO-8-1	Transferencia de llamadas	Transferencia	\$25,88	0	\$0
8	IT-BPO-9-1	Mensajes de voz o audio	Minuto	\$25,88	0	\$0
9	IT-BPO-10-1	Minuto Virtual Hold	Minuto	\$27,18	0	\$0
10	IT-BPO-14-1	WhatsApp for Business API	setup	\$647.081,66	0	\$0
11	IT-BPO-14-2	WhatsApp for Business API	Mes	\$111.285,10	0	\$0
12	IT-BPO-14-6	WhatsApp for Business API	Conversación	\$81,53	0	\$0
13	IT-BPO-14-38	WhatsApp for Business API	Conversación	\$81,53	0	\$0
14	IT-BPO-14-102	WhatsApp for Business API	Conversación	\$10,00	0	\$0
15	IT-BPO-16-1	Mensaje SMS (Short Message Service)	Mensaje SMS	\$5,18	33.565	\$173.866,70
16	IT-BPO-16-2	Mensaje SMS (Short Message Service)	Mensaje SMS	\$10,35	0	\$0
17	IT-BPO-21-1	Chatbot Smart	Respuesta Chatbot Smart	\$10,22	0	\$0
18	IT-BPO-23-1	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	\$77.649,80	0	\$0
19	IT-BPO-25-6	Agente en Sitio	Mes	\$4.143.173,05	20	\$82.863.461,00

Ítem	Cod. Matriz	Servicio	Unidad de Facturación	Valor Unitario	Cantidad facturada	Valor mes
20	IT-BPO-28-6	Agente Front Office sin herramienta	Mes	\$3.722.497,49	30	\$111.674.924,70
21	IT-BPO-29-36	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)	Mes	\$4.641.630,61	1	\$4.641.630,61
22	IT-BPO-37-8	Supervisor Servicios BPO	Mes	\$8.526.672,10	3	\$25.580.016,30
23	IT-BPO-38-1	Líder de calidad	Mes	\$7.188.957,15	2	\$14.377.914,30
24	IT-BPO-39-1	Formador	Mes	\$6.251.124,15	1	\$6.251.124,15
25	IT-BPO-41-1	Distintivo Institucional	Distintivo	\$70.273,07	0	\$0
26	IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	Licencia por posición	\$160.410,25	20	\$3.208.205,00
27	IT-BPO-48-1	Hora desarrollo	Hora desarrollo	\$77.649,80	0	\$0

Fuente: Información contractual OSC

Total de facturación de consumos en el periodo antes de IVA \$ 255.187.983,54 IVA \$48.485.716,87 valor total de la facturación \$ 303.673.700,41.

### 3.3. Control de la operación

Fruto de las acciones de seguimiento y control, conforme con los compromisos adquiridos en los comités de operaciones se generan planes de mejora, que permiten corregir y optimizar la prestación del servicio. Se hace seguimiento a estos planes.

Tabla 17. Planes de mejora

Ítem	Actividad	Periodicidad	Cumplimiento
Monitoreo de la operación	Se realiza revisión de la gestión del día anterior a través de los archivos compartidos. Asimismo, se realiza reunión a partir del inicio del contrato un (01) día a la semana a las 8:00 am. En los canales presenciales hay un sistema de turnos. Se realiza evaluación permanente a la productividad y tiempos de servicio. En los canales telefónico y chat, se genera un reporte de acuerdo con las solicitudes realizadas por la secretaría de Educación del Distrito. En el canal virtual se realiza monitoreo a los requerimientos ingresados por el correo <a href="mailto:contactenos@educacionbogota.gov.co">contactenos@educacionbogota.gov.co</a> ,	Diaria	Cumple

Ítem	Actividad	Periodicidad	Cumplimiento
	buzonentidades@educacionbogota.gov.co, notificacionestutelas@educacionbogota.edu.co y por la ventanilla de radicación virtual se validan pendientes por gestionar en la herramienta Dexon.		
Calibración	<p>Conalcréditos cuenta con el servicio de dos (2) líderes de calidad, con el objetivo de generar una mejora continua en el proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía.</p> <p>Por lo anterior, en el canal telefónico se escuchan grabaciones y agentes en línea, para evaluar el cumplimiento de los requisitos de calidad en la prestación del servicio.</p> <p>En el canal virtual, se monitorean los redireccionamientos y evalúan los tiempos de atención, lo cual es tomado en cuenta para la matriz de monitoreo.</p> <p>En el canal presencial, se evalúan las quejas, se hace seguimiento a los redireccionamientos y encuestas de servicio.</p> <p>Para lo anterior, se generan lineamientos que permiten dar cumplimiento a la precisión de error crítico y no crítico de la Entidad.</p>	Programación semanal	Cumple
Evaluación del asistencia personal	Se lleva control de asistencia junto con el Log in – Log out de los agentes y personal Staff. En este periodo se cumplió parcialmente el control de asistencia ya que al inicio de la operación no se contó con la herramienta de Log in – Log out.	Diario	Cumple
Informe mensual	<p>Se hace una evaluación mensual del cumplimiento del contrato en consideración de las funciones de supervisión:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vigilancia administrativa</li> <li>• Vigilancia técnica</li> <li>• Vigilancia financiera y contable</li> </ul>	Mensual	Cumple
Factura	Validación de los ítems facturados acordes con lo consumido, los soportes del proveedor, asistencias y el cumplimiento de los requisitos básicos para el pago. Para la verificación de número de agentes se controla de asistencia con la herramienta de Login – Logout.	Mensual	Cumple
Reuniones de seguimiento	Se inició un ejercicio de reuniones una vez por semana, en las cuales se dan a conocer las cifras de la semana anterior con el objetivo de generar las acciones de mejora pertinentes. El seguimiento se encuentra en las actas.	Semanal	Cumple
Capacitaciones y plan padrino	Se realiza constantemente proceso de socialización y actualización de la información de los agentes, conforme con el plan de capacitación del área de operaciones.	Semanalmente	Cumple

Fuente: Información contractual OSC

### 3.4. Control compromisos adquiridos

A continuación, se dan a conocer los compromisos generales adquiridos durante el mes, los cuales han sido objeto de análisis en las reuniones de operación:

Tabla 18. Control compromisos adquiridos

Compromiso	Estado	Observación
Seguimiento y control semanal del indicador de satisfacción en los canales de atención.	Cumple	N/A
Se realizará seguimiento a los resultados de las evaluaciones realizadas a los asistentes a las socializaciones, con la finalidad de gestionar refuerzos a aquellos que obtengan notas inferiores a 7.	Cumple	N/A
Se realiza una mesa de trabajo con las personas que gestionan Dexon para escalar las dudas frecuentes del proceso, se realiza una pizarra de preguntas que serán escaladas con el área encargada.	Cumple	N/A

Fuente: Información contractual OSC

### 3.5. Control de presentación de informes

Para el óptimo desarrollo de la orden de compra se requiere un control adecuado en la prestación del servicio, mediante el control de los informes actualizados por el centro de contacto que permite evidenciar el cumplimiento o incumplimiento en la remisión de estos. Es importante mencionar que dicha información se actualiza diariamente y se socializa en la reunión semanal:

Tabla 19. Control de presentación de informes

Fecha operación	Fecha actualización
01/09/2025	02/09/2025
02/09/2025	03/09/2025
03/09/2025	04/09/2025
04/09/2025	05/09/2025
05/09/2025	06/09/2025
06/09/2025	07/09/2025
07/09/2025	08/09/2025
08/09/2025	09/09/2025
09/09/2025	10/09/2025
10/09/2025	11/09/2025
11/09/2025	12/09/2025
12/09/2025	13/09/2025
13/09/2025	14/09/2025
14/09/2025	15/09/2025
15/09/2025	16/09/2025
16/09/2025	17/09/2025
17/09/2025	18/09/2025
18/09/2025	19/09/2025
19/09/2025	20/09/2025
20/09/2025	21/09/2025
21/09/2025	22/09/2025
22/09/2025	23/09/2025

Fecha operación	Fecha actualización
23/09/2025	24/09/2025
24/09/2025	25/09/2025
25/09/2025	26/09/2025
26/09/2025	27/09/2025
27/09/2025	28/09/2025
28/09/2025	29/09/2025
29/09/2025	30/09/2025
30/09/2025	01/10/2025

Fuente: Información contractual OSC

### 3.6. Control cumplimiento acuerdos de servicio (ANS)

Conforme con las fichas técnicas y estudios previos, se han establecido los acuerdos de nivel de servicio (ANS), frente a los cuales se hace la evaluación de la calidad en la prestación del servicio en el nivel platino. Las fichas técnicas establecen los tres (3) primeros meses de ejecución de la Orden de Compra como periodo de estabilización el cual inició el 19 de agosto de 2025 y finalizará el 19 de noviembre de 2025.

## 4. ÍTEMS DE CARÁCTER LEGAL

### 4.1. Expediente y archivo

Se valida que efectivamente se cuenta con un expediente completo de la Orden de Compra No. 150022 de 2025, actualizado que cumple las normas en materia de archivo, el cual contiene los siguientes documentos:

- Acta de inicio
- Estudio y documentos previos
- Ficha Técnica CCE
- Solicitud Ordenación de Contratación procesos de selección, licitación pública concurso de méritos y selección abreviada. SOC SED I-2025-84722 de fecha 07 de julio de 2025.
- Minuta servicios BPO III CCE
- Orden de Compra 150022 de 08 de agosto de 2025
- Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 2488 del 09 de mayo de 2025
- Certificado de Disponibilidad Presupuestal No.27 del 03 de julio de 2025
- Certificado de Disponibilidad Presupuestal No.12 del 03 de julio de 2025
- Certificado de Registro Presupuestal No. 4285 del 19 de agosto de 2025
- Certificado de Registro Presupuestal No. 49 del 19 de agosto de 2025
- Certificado de Registro Presupuestal No. 277 del 19 de agosto de 2025
- Certificado de aprobación de garantías

### 4.2. Póliza

Las garantías exigidas para la presente contratación se encuentran establecidas en el numeral 17.2 de la minuta AMP BPO III:

Garantías:

Póliza de Cumplimiento No. 80605 anexo 0, expedida el 12 de agosto de 2025

Vigencia total:

Desde 08/08/2025

Hasta 31/07/2030

#### 4.3. Obligaciones sistema de seguridad social y recursos parafiscales

El proveedor adjunta para el pago de la factura del correspondiente mes:

- Factura por parte del proveedor.
- Constancia de cumplimiento de las obligaciones del proveedor frente al Sistema de Seguridad Social Integral.
- Informe consolidado de gestión mensual.
- Grabaciones de llamadas del mes facturado.
- Certificados de disponibilidad de los servicios.
- Planilla de pago de seguridad social del personal que prestó sus servicios durante el periodo facturado.
- Acta de supervisión suscrita por la supervisora del contrato y el contratista.

#### 5. GESTIÓN DE COMUNICACIONES DE LA ORDEN DE COMPRA

Actas de reunión del 1 al 30 de septiembre 2025.

En el desarrollo de las actividades contractuales, la entidad realizó reuniones semanales de seguimiento a la operación y calidad del servicio prestado. Las actas se encuentran en el archivo de gestión de la Oficina de Servicio al Ciudadano y están identificadas con la serie documental correspondiente.

Las actas, oficios y documentos generados durante el desarrollo de las actividades contractuales, conforme a la normatividad vigente y los lineamientos de la entidad, se encuentran archivados y cargados en los siguientes repositorios virtuales:

- Página web de SECOP II
- Archivo de SharePoint de la Oficina de Contratos
- SharePoint de la Oficina de Servicio al Ciudadano, sección Contratos, año 2025, Centro de Contrato Conalcréditos.

En el archivo de la gestión de la operación a cargo del proveedor se encuentra las siguientes reuniones:

ACTA\_OPERACIONES\_SEGUIMIENTOS\_CONTRATO\_CONALCREDITOS\_02\_09\_2025  
ACTA\_SOLUCIONES ESTRATEGICAS ACCIONES\_MEJORA\_02\_09\_2025  
ACTA\_OPERACIONES\_GESTION\_OSC\_05\_09\_2025  
ACTA\_OPERACIONES\_GESTION\_OSC\_12\_09\_2025  
ACTA\_OPERACIONES\_SEGUIMIENTOS\_CONTRATO\_CONALCREDITOS\_16\_09\_2025  
ACTA\_OPERACIONES\_GESTION\_OSC\_19\_09\_2025  
ACTA\_OPERACIONES\_GESTION\_OSC\_26\_09\_2025

Av. Eldorado No. 66 – 63  
PBX: 324 10 00 Fax: 315 34 48  
Código postal: 111321  
[www.educacionbogota.edu.co](http://www.educacionbogota.edu.co)  
Información: Línea 195

De igual forma, se encuentra un archivo de respaldo en:

- Archivo de SharePoint de la Oficina de Contratos
- SharePoint de la Oficina de Servicio al Ciudadano, sección Contratos, año 2025, Centro de Contrato CONALCRÉDITOS, 2-CONTRACTUAL

#### Grabaciones

Las grabaciones de las llamadas y monitoreos del periodo fueron radicadas por el proveedor con el registro E-2025-165826, las cuales se encuentran en formato MAV estas grabaciones se encuentran en un servidor virtual designado por la OTIC (NAS \\172.16.244.22).

Tabla 20 Cumplimiento del contrato

ÍTEM DE CUMPLIMIENTO	Cumple Parcialmente	Si cumple	No cumple
¿A la fecha de emisión del presente informe los productos, bienes, servicios, resultados y entregables cumplen con las especificaciones técnicas y el nivel o grado de funcionalidad y/o confiabilidad que se pactó en el contrato? Si la respuesta es no o parcialmente, indique lo pertinente y desarrolle.		X	
¿El contratista cumplió con los recursos ofertados para el cumplimiento del contrato: pagos de seguridad social, equipo de trabajo, maquinaria, frentes de trabajo, ¿etc? Si la respuesta es no o parcialmente, indique si quedan obligaciones pendientes y desarrolle.		X	
¿El contratista entregó todos los documentos, comunicaciones, informes requeridos en la ejecución del contrato? Si la respuesta es no o parcialmente, indique si quedan obligaciones pendientes y desarrolle.		X	
¿Se dio un manejo adecuado a los riesgos del contrato? Si la respuesta es no, indique lo pertinente y desarrolle.		X	

Fuente: Ejecución contractual

En el informe de gestión del proveedor, la supervisión del contrato evidenció el cumplimiento de las obligaciones, frente a las cuales se dejan las conclusiones y acciones.

Se aprueba la factura por parte de la jefatura de la oficina de servicio al ciudadano y se generan los compromisos para subsanar las observaciones presentadas.

#### 6. Conclusiones y acciones

- Al finalizar el periodo de estabilización se revisarán los tiempos y volúmenes de atenciones para realizar los ajustes pertinentes.
- El proveedor compartió con secretaria de Educación la matriz de escalamiento.

- Realizar actividades de preparación para la visita de auditoría externa del Sistema de Gestión de Calidad.
- Se inició la implementación de videollamada para la atención en lengua de señas colombiana.
- Realizar revisión prioritaria cada 30 minutos en el canal virtual Dexon.
- Se reitera la solicitud a Conalcréditos la importancia de la entrega de los distintivos institucionales incluidos en la orden de compra.
- Cuando se presenten novedades en los sistemas se realizarán los reportes en la bitácora.
- Se debe implementar la herramienta ECO para control de logueo.
- Seguimiento a agentes con mayor porcentaje de redireccionamientos.
- Se realizó seguimiento diario a los redireccionamientos y formulación de estrategias de mejora para mitigar el impacto generado en el proceso de radicación.
- Se deben diseñar estrategias de motivación y reconocimiento para agentes.

  
Carmen Julia Guerrero Gamba  
Jefe Oficina de Servicio al Ciudadano  
Supervisora del Contrato

Proyectó: Yenny Paola Triana Cortés - Profesional Universitario Oficina de Servicio al Ciudadano

Representación Gráfica  
FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA CNCB222159



Cobranza Nacional de Creditos S.A.S NIT: 800.219.668 - 3  
Tipo de Contribuyente: Persona Jurídica y asimiladas  
Dirección: Cl 98 70 91 Of 302 Centro  
Régimen Contable: Responsable de Iva  
Municipio: Bogotá D.C.  
Actividad Económica Principal: 8291  
Correo: Facturas.Clientes@emergiacc.com  
Tipo de Responsabilidad: O-15 Autorretenedor  
Teléfono: (1) 7454040

Somos contribuyentes del Impuesto de Industria y Comercio en Bogotá, a la tarifa 9,66\*1000

CUFE: cd46ed2266227f27c5add2478217c10379ee46b3bb1762b2341907f1129e8c252e842e68057405972d633c88c30ad1f6f

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA CNCB222159

Fecha de Emisión: 2025-10-20

Tipo de Operación: ESTANDAR

Fecha de Vencimiento: 19 DE NOVIEMBRE DEL 2025

Adquiriente: NIT 899999061 Razón Social: BOGOTA DISTRITO CAPITAL

Ciudad: BOGOTA DC Dirección: CR 30 25 90 P 1 BRR OF CORRESPONDENCIA  
Departamento: Bogotá DC Código Municipio: 11001  
País: Colombia Correo: jmasso@emergiacc.com  
Tipo de Contribuyente: Persona Jurídica Teléfono: 3134881443  
Régimen Contable: Responsable del impuesto sobre las ventas -IVA Atención:  
Tipo de Responsabilidad: Gran contribuyente

Orden de Compra: 150022 Fecha de Orden de Compra: 2025-10-20

Cantida	Concepto	Importe USD/EUR		Importe COP	
		Unitario	Total	Unitario	Total
10	Troncal SIP	-	-	15.400,54	154.005,40
132475	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutado	-	-	47,03	6.230.299,25
1397	Minutos Outbound entre fijos en ciudades principal	-	-	23,29	32.536,13
33565	Mensaje SMS (Short Message Service)	-	-	5,18	173.866,70
20	Agente general_Jornada Ordinaria_En sitio	-	-	4.143.173,05	82.863.461,00
30	Agente Front Office sin herramienta	-	-	3.722.497,49	111.674.924,70
1	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana	-	-	4.641.630,61	4.641.630,61
3	Supervisor Servicios BPO	-	-	8.526.672,10	25.580.016,30
2	Líder de calidad_	-	-	7.188.957,15	14.377.914,30
1	Formador_Jornada Ordinaria	-	-	6.251.124,15	6.251.124,15
20	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	-	-	160.410,25	3.208.205,00

Total Items Facturados: 11

Datos del Pago

Tipo de Negociación: Crédito Medio de Pago: Transferencia Débito Bancaria

Moneda	-
Tasa de Cambio	-
Importe USD/EUR	-

Moneda	COP
Subtotal Base Gravable	255.187.983,54
Total Impuestos (+)	48.485.716,87
Total a Pagar =	COP 303.673.700,41

Total Retenciones 9.737.973,45

Las retenciones son a nivel informativo no afecta el total a pagar.

Observación 1:Periodo Septiembre

Iva regimen común - Somos autorretenedores según Resolución Dian N° 000425 del 27 de enero de 2016 - Actividad economica principal 8291-8220  
Resolución de Factura Electronica N. 1876407775468 del 23 DE AGOSTO DEL 2024 del CNCB 200001 al CNCB 400000  
Vigencia del 23 DE AGOSTO DEL 2024 al 23 DE AGOSTO DEL 2026

**INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO  
DE CENTRO DE CONTACTO**

**CONALCREDITOS – CONALCENTER BPO**  
**Informe de septiembre 2025**



SECRETARÍA DE  
EDUCACIÓN



**Septiembre de 2025**

**emərgia**

## Contenido

ACUERDOS DE SERVICIO.....	1
<b>DATOS GENERALES DEL SERVICIO.....</b>	<b>2</b>
<i>Items de orden de compra.....</i>	<i>3</i>
ANS. 3	
<b>1. RESULTADOS SEPTIEMBRE CANALES DE ATENCIÓN.....</b>	<b>8</b>
1.1 Comportamiento Canal Telefónico.....	8
1.1.1. Comportamiento IVR Enrutador.....	8
1.2. Detalle ANS Canal Telefónico.....	9
1.3. Motivos de consulta Reporte de Tipificación.....	9
1.4. Gestión Outbound Canal Telefónico.....	10
1.4.1. Encuesta Satisfacción Canal Telefónico.....	10
1.4.2. Acciones de Mejoramiento Realizadas para el Seguimiento de Encuestas de Satisfacción.....	10
1.5. Canal Chat.....	11
1.6. Canal Presencial Nivel Local y SPC.....	12
1.6.1. Comportamiento Canal Presencial Nivel Local.....	12
1.6.2. Incidencias Técnicas.....	13
1.7. Canal Presencial – Nivel Central.....	14
<b>2. INFORME DE CALIDAD.....</b>	<b>16</b>
2.1 Diccionario de errores fatales, errores críticos y errores no relevantes.....	16
2.1.1. Matriz de Evaluación Canal correo electrónico.....	17
2.1.2. Matriz de Evaluación Canal presencial.....	17
2.1.3. Matriz de Evaluación Canal Inbound.....	18
2.1.4. Matriz de Evaluación Canal chat.....	20
2.2. TIPOS DE MONITOREOS A EVALUAR.....	21
2.2.1. ACCIONES FORMATIVAS.....	21
2.2.2. Proceso de Calibración.....	24
2.2.3. PDA.....	24
2.3. CONCLUSIONES.....	25
<b>3. FORMACIÓN.....</b>	<b>25</b>
3.1. Relaciones Públicas.....	25
3.2. Apoyo en piso.....	26
3.3. Evaluaciones.....	27
3.4. Formaciones continuas.....	28

## Acuerdos de servicio.

<b>Fecha de Prestación del Informe:</b>	Septiembre 2025
<b>Objetivo y alcance del informe:</b>	El propósito de este informe es presentar los resultados del Centro de contacto de Servicio al Cliente de la Secretaría de Educación del Distrito (SED) a través de su operación multicanal. El documento incluye un resumen de los servicios prestados, el desempeño en relación con los acuerdos de niveles de servicio, y los resultados de los monitoreos de calidad. También se incluyen evaluaciones de conocimientos generales y técnicos de los agentes. Además, se destacan aspectos relevantes y se proponen acciones de mejora para optimizar la calidad del servicio.
<b>Periodo al que Corresponde el Informe:</b>	01/09/2025 al 30/09/2025
<b>Presentado Por:</b>	Emergia – Conalcreditos
<b>Entregado a:</b>	Secretaría de Educación del Distrito – SED
<b>Informe Número:</b>	1

## DATOS GENERALES DEL SERVICIO.

La campaña de la Secretaría de Educación del Distrito cuenta con la siguiente distribución de personal en los canales de atención:

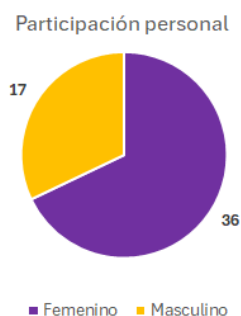
CEDULA	NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS	ESTADO	SEGMENTO
52735511	FABIOLA ROMERO SABOGAL	ACTIVO	Canal Atención Presencial
52848079	LILIANA HURTADO HERNÁNDEZ	ACTIVO	Canal Atención Presencial
53065155	JOHANA GUTIERREZ MANRIQUE	ACTIVO	Canal Atención Presencial
65501668	PATRICIA TRIVIÑO PEÑA	ACTIVO	Canal Atención Presencial
79632012	ALBERTO GUTIÉRREZ ROJAS	ACTIVO	Canal Atención Presencial
80452444	MARCELINO JAIME ABRIL GUTIERREZ	ACTIVO	Canal Atención Presencial
1000350346	LAURA AMALIA CAVIATIVA SALAMANCA	ACTIVO	Canal Atención Presencial
1010072738	LAURA ISABEL PARRA MENESES	ACTIVO	Canal Atención Presencial
1012331829	YULIANA PAOLA MENDOZA LEON	ACTIVO	Canal Atención Presencial
1014289434	JUAN DAVID CARRERO ROSERO	ACTIVO	Canal Atención Presencial
1014298235	MARIA FERNANDA ALFONSO RODRIGUEZ	ACTIVO	Canal Atención Presencial
1022364546	JONNATAN STEVEN HERNÁNDEZ GONZÁLEZ	ACTIVO	Canal Atención Presencial
1022943436	DERLY JINETH DAZA CARDENAS	ACTIVO	Canal Atención Presencial
1022962466	JEIMY PAOLA ZAPATA PADILLA	ACTIVO	Canal Atención Presencial
1024558702	JOSE ALBERTO JIMENEZ PARDO	ACTIVO	Canal Atención Presencial
1024573228	LIZETH JOHANNA MALDONADO LOAIZA	ACTIVO	Canal Atención Presencial
1031150311	JOAN SEBASTIAN LIS MONTEALEGRE	ACTIVO	Canal Atención Presencial
1090399914	CRISTIAN CAMILO ROJAS PEDRAZA	ACTIVO	Canal Atención Presencial
PPT 6191826	YDI AMIN KATIUSKA DEL VALLE SANZ BRACHO	ACTIVO	Canal Atención Presencial
52323741	EMILSE MAYORQUIN ESPINOSA	ACTIVO	Canal Atención Presencial N.C
52789300	LIDA ALEXANDRA LUGO ALDANA	ACTIVO	Canal Atención Presencial N.C
80034543	RONAL ARLES MOLINA MENDIETA	ACTIVO	Canal Atención Presencial N.C
100363818	DAVID FELIPE RODRIGUEZ VALENCIA	ACTIVO	Canal Atención Presencial N.C
1000136219	JUAN FELIPE GOMEZ TRASLAVIÑA	ACTIVO	Canal Atención Presencial N.C
1000162606	DANNA VALENTINA PUENTES SOTELO	ACTIVO	Canal Atención Presencial N.C
1000350018	YERSI PAULINA GIL DUARTE	ACTIVO	Canal Atención Presencial N.C
1001296292	INGRID LISETH MENESES LEÓN	ACTIVO	Canal Atención Presencial N.C
1011094059	ANA MARIA RODRIGUEZ AMAYA	ACTIVO	Canal Atención Presencial N.C
1014298315	DANIELA NUÑEZ MOSQUERA	ACTIVO	Canal Atención Presencial N.C
1015451437	MARCELA PATRICIA MUÑOZ PUERTA	ACTIVO	Canal Atención Presencial N.C
1092524165	YULIANY ANDREA ESCOBAR RAMOS	ACTIVO	Canal Atención Presencial N.C
52203801	XIMENA IVON HURTADO MELO	ACTIVO	Canal Chat
1000595427	HAROLD SANTIAGO HURTADO RIVERA	ACTIVO	Canal Chat
1010169497	ADRIANA PAOLA NIÑO GONZALEZ	ACTIVO	Canal Chat
1001087138	SANDY JINETH RODRIGUEZ PATIÑO	ACTIVO	Canal Chat
1005820474	JULIANA RIVEROS SOTO	ACTIVO	Canal Correo Electrónico DEXÓN
1000258023	LUIS CARLOS RODRIGUEZ JIMENEZ	ACTIVO	Canal Correo Electrónico DEXÓN
1022403914	PAOLA YELIN GUAUQUE MORENO	ACTIVO	Canal Correo Electrónico DEXÓN
1233511242	JAIR SEBASTIAN IBARRA MALAVER	ACTIVO	Canal Correo Electrónico DEXÓN
1121949836	KAREN VALENTINHA ROA SORIANO	ACTIVO	Canal Correo Electrónico DEXÓN
1000809046	NICOLAS REY MOYA RAMIREZ	ACTIVO	Canal Correo Electrónico FUT
1010137700	MARIA JOSE DE LA HOZ PADILLA	ACTIVO	Canal Correo Electrónico FUT
1019062170	WILLIAM ALEXANDER HERRERA	ACTIVO	Canal Correo Electrónico FUT
11807620	LUIS EMIRO MOSQUERA	ACTIVO	Canal Telefónico
24582187	ALBA ROCIO GUTIERREZ BAUTISTA	ACTIVO	Canal Telefónico
35250444	ADRIANA MARCELA JIMENEZ SALGUERO	ACTIVO	Canal Telefónico
51967328	DORIS NIDIA APARICIO JOYA	ACTIVO	Canal Telefónico
52198676	DIANA PAOLA MANTILLA RAMÍREZ	ACTIVO	Canal Telefónico
52440358	MARIA CLAUDIA RINCON CRUZ	ACTIVO	Canal Telefónico
1014310426	VALENTINA AVILA FERIA	ACTIVO	Canal Telefónico
1024573136	DUVAN CAMILO ROBAYO BILBAO	ACTIVO	Canal Telefónico
52283193	AMELIA AIDE PAEZ	ACTIVO	Backup
52457797	YAMILE PINZON NUÑEZ	ACTIVO	Backup

Tabla 1. Distribución Agentes

Durante el mes de septiembre, el equipo estuvo conformado por 53 embajadores distribuidos en 36 mujeres y 17 hombres.

Genero	# Participantes	% Participación
Femenino	36	67.9%
Masculino	17	32.1%
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>100.0%</b>

Tabla 1.2 % De Participación de Genero



### Ítems de orden de compra.

A continuación, se presentan los ítems de compra y los valores obtenidos para el mes de septiembre de 2025 en la ejecución del proyecto.

Periodo	Días de gestión	Ejecutado	Servicio
Septiembre	30	135806	Minutos IVR - Enrutador
Septiembre	30	33603	Mensaje efectivo - Mensajes SMS
Septiembre	30	20	Servicio omnicanal Agente General en sitio con puesto de trabajo según especificaciones capítulo técnico - Servicio diurno.
Septiembre	30	1	Agente técnico para videollamadas con dominio de lenguaje de señas colombiana.

Tabla 2. Ítems de orden de compra

### ANS.

A continuación, se adjuntan los ANS obtenidos durante el mes de septiembre de 2025.

Evaluación Cumplimiento Septiembre 2025						
ANS por nivel de servicio	INDICADOR (BI-TABLERO DE CONTROL)	Meta	Mes	Valores	Cumplimiento	Penalidad
Nivel de servicio para el canal voz (La selección de este indicador excluye el de tiempo de atención para voz)	%Nivel de Servicio	70% / 30% Atender el 70% de las llamadas antes de los 30 segundos	76,88%	<= 30 Segundos	Se cumple	1. Rango: <70% >= 65% = 2% de descuento. 2. Rango: <65% >= 60% = 4% de descuento 3. Rango: <60% >= 55% = 5% de descuento
				3.095		
				Recibidas 4.026		

Nivel de abandono (es la participación que tienen las llamadas no contestadas en el total de llamadas ofrecidas. Las llamadas ofrecidas se tienen en cuenta desde que el IVR transfiere la llamada al grupo de agentes)	%Nivel de abandono	< o = a 10%	5,74%	Abandonadas	Se cumple	Medible no penalizable
				231		
				Recibidas 4.026		
Ocupación: (es la relación entre el tiempo que el agente dedica efectivamente a atender y gestionar las llamadas y el tiempo que estuvo logueado en el sistema (nivel de ocupación de los agentes). La ocupación será medida de lunes a viernes de 6:00 a.m. a 9:00 p.m. y sábados de 6:00a.m. a 2:00 p.m. sin tener en cuenta festivos)	%Ocupación	> o = 75%	75,43%	Tiempo_ACD S +Tiempo	Se Cumple	<a 75% Cada punto porcentual o fracción de incumplimiento
				4294154		
				Tiempo Logueo S - (Tiempo Break S + Tiempo Almuerzo S)		
5693217						
Índice de rotación del personal	% Rotación	< o = a 15%	2,04%	Numero de TH retirado por voluntad propia	Se Cumple	El incumplimiento equivale a 15 turnos diurnos diarios
				1		
				Numero de TH que inicia el mes		
49						
Adherencia al turno total	% Adherencia	> o = 90%	97,51%	Suma de Adherencias de los agentes	Se Cumple	No aplica
				4875,25%		
				Número de agentes		
50						
Precisión error crítico	%Error crítico	Todos los canales > o = 97%	97,25%	Total muestra con Error Crítico	Se cumple	< o = a 97% cada punto porcentual o fracción de incumplimiento equivale a un turno diurno.
				11		
				Total de la muestra		
400						
Precisión error no crítico	% Error No crítico	> o = 95%	99,14%	Promedio simple de todos los agentes monitoreados	Se cumple	No aplica
				99,14		
Resolución en primer contacto	FCR	>=80%	99,77%	Número de llamadas resueltas en primer contacto	Se cumple	No aplica
				426		
				Número de llamadas monitoreadas		
427						
Nivel de monitoreo		>=90%	98,00%	Número de agentes con	Se cumple	No aplica
				49		
				Número de agentes monitoreados		
50						

Nivel de capacitación del Personal		> o =90%	100,00 %	Número de agentes con calificación igual o superior a 90 ptos	Se cumple	< a 90% Cada punto porcentual o fracción de incumplimiento equivale a un turno diurno mensual
				50		
				Total de agentes capacitados		
				50		
Nivel de calidad por agente		> o =90%	98,80%	Nivel de monitoreo *	Se cumple	< a 90% Cada punto porcentual o fracción de incumplimiento equivale a un turno diurno
				60%		
				0,59		
				Nivel de capacitación del Personal*40%		
				0,40		
Satisfacción del ciudadano		> o =88%	93,71%	93,71%	Se Cumple	No aplica
Tiempo medio de espera ( CHAT)	Power BI / Informe de atención virtual/ Informe Chat	< o = a 120 segundos	418 segundos	Interacciones contestadas por asesor	No cumple	a120 seg y < o = 180 seg. = 2 turnos de penalización. > a 180 seg y < o=a 240 seg= 4 turnos de penalización. > a 240 seg y < o = a 320 seg = 6 turnos de penalización. >a 320 seg. = 10 turnos de penalización.
				1.839		
Nivel de atención CHAT	Power BI / Informe de atención virtual/ Informe Chat	>80%	100,00 %	Interacciones contestadas	Se Cumple	< a 80% Cada punto porcentual o fracción de incumplimiento equivale a un turno diurno.
				1.839		
				Interacciones recibidas		
				1.839		
Nivel de atención video llamada	NO APLICA	> o =88%	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Disponibilidad del servicio		> o =97%	100,00 %	100,00%	Se cumple	> o = a 97% Valor equivalente al promedio de un día de facturación de los servicios afectados en el mes
TMA / (Tiempo Medio de Atención, minutos) –Agentes Nivel Central . Umbral de cumplimiento 00:05:30 minutos	Power BI / informes atención presencial/ Informe agentes/ Selecciona la opción año/ mes/ Oficina.	> o =00:05:30	0:08:32	Turnos atendidos (Sistema de turnos) NLC	No se cumple	No aplica
				8.265		
				Planillas de contingencia		
				76		
				Total atenciones		
				8.341		

TMA / (Tiempo Medio de Atención, minutos) – Agentes Nivel Local	Power BI / informes atención presencial/ Informe agentes/ Selecciona la opción año/ mes/ Oficina.	0:15:00	0:12:27	Turnos atendidos (Sistema de turnos) DLES	Se cumple	No aplica
				4.098		
				Planillas de contingencia		
				1.262		
				Total atenciones		
5360						
TMO / (Tiempo Medio de Atención, minutos) – Agentes Atención telefónica	Power BI / informes telefonía/ Selecciona la opción año/ mes.	0:05:30	0:10:40	Cantidad de llamadas atendidas	No se cumple	No aplica
				3.795		
				Tiempo hablado		
				1.713.876		
				Tiempo en espera		
34.781,00						
TME / (Tiempo Medio de Espera, minutos) – Agentes CHAT	Power BI / Informe de atención virtual/ Informe Chat	< o = a 120 segundos	418 segundos	Atenciones	No cumple	No aplica
				1.839		
Tiempo medio de espera Nivel Central	Power BI / informes atención presencial/ Informe agentes/ Selecciona la opción año/ mes/ Oficina.	< o = a 15 minutos	0:25:47	Turnos atendidos	No se cumple	No aplica
				8.265		
Tiempo medio de espera Nivel Local	Power BI / informes atención presencial/ Informe agentes/	< o = a 15 minutos	0:10:06	Turnos atendidos	Se cumple	Cumple
				4.098		
Quejas sobre el servicio del Centro de Contacto	NO DISPONIBLE	< o = a 5%	0,01%	Número de quejas	Cumple	
				3		
				Presencial ( NC, NL, SUPERCADDES; Ferias)		
				13.701		
				Telefónico: Call Center		
				3.095		
				Virtual; (Email, BTE,FUT, CHAT)		
16.993						
Total Atenciones						
33.789						

Eficacia: FUT, Correo Electrónico, direccionamientos BTE. El 100% de las comunicaciones recibidas en horas hábiles, deben ser radicadas o redireccionadas a las áreas responsables Con fecha de ese día hábil, en los sistemas de gestión antes de las 4:00 PM.	NO DISPONIBLE	FUT (Ventanilla Virtual) 100%	100,0%	Radicaciones en términos	Atendidos en Términos	No aplica	
				5.273	%		100,00%
				Total radicaciones	Recibidos		5.273
	NO DISPONIBLE	Correo Electrónico (DEXON) 100%	96,2%	Radicaciones en términos	Atendidos en Términos	No aplica	
				8.557	%		96,20%
				Total radicaciones	Recibidos		8.895
	NO DISPONIBLE	Direccionamientos BTE 100%	91,0%	Radicaciones en términos	Atendidos en Términos	No aplica	
				897	%		90,97%
				Total radicaciones	Recibidos		986
Redireccionamientos	NO DISPONIBLE	< o =1%	2,18%	RADICACIONES-REDIRECCIONADAS	No se cumple	No aplica	
				303			
				NUMERO DE RADICADOS			13.882

Tabla 3. ANS Establecidos

## 1. RESULTADOS SEPTIEMBRE CANALES DE ATENCIÓN.

### 1.1 Comportamiento Canal Telefónico.

En la respuesta de voz interactiva o IVR de la Secretaría de Educación del Distrito se encuentra configurado en IVR enrutador e interactivo, en el mes de septiembre se consumen 135.806 minutos en IVR enrutador.

Nombre del Servicio	Descripción
<b>Minuto IVR (Interactive Voice Response) – Enrutador</b>	El servicio de minuto IVR permite que el usuario navegue por un árbol de opciones del 0 al 9, y enruta la llamada a un grupo de agentes con el fin de tener anillos de atención especializados dependiendo del requerimiento.
<b>Minuto IVR (Interactive Voice Response) – Audiotexto</b>	Servicio de IVR que al marcar una opción de menú te despliega una información específica, como horarios de atención, información sobre tramites, direcciones de oficinas entre otros.

Tabla 4. Comportamiento Canal Telefónico

#### 1.1.1. Comportamiento IVR Enrutador.

El total de minutos generados en el enrutador para el mes de septiembre de 2025 fue de 135.806.

Fecha	Segundos	Minutos
1/09/2025	444420	7407
2/09/2025	326040	5434
3/09/2025	285420	4757
4/09/2025	321180	5353
5/09/2025	266280	4438
8/09/2025	436560	7276
9/09/2025	371820	6197
10/09/2025	364380	6073
11/09/2025	360480	6008
12/09/2025	296160	4936
15/09/2025	521820	8697
16/09/2025	232260	3871
17/09/2025	280200	4670
18/09/2025	221160	3686
19/09/2025	218040	3634
22/09/2025	459420	7657
23/09/2025	478080	7968
24/09/2025	427920	7132
25/09/2025	394680	6578
26/09/2025	402240	6704
29/09/2025	502200	8370
30/09/2025	537600	8960
<b>Total general</b>	<b>8148360</b>	<b>135806</b>

Tabla 5. Comportamiento IVR Enrutador

## 1.2. Detalle ANS Canal Telefónico.

A continuación, se visualizan los ANS del 01 al 30 de septiembre de 2025.

Fecha	Llamadas Entrantes	Llamadas Atendidas	Atendidas Umbral	Llamadas Abandonadas	Nivel De Servicio	Nivel De Atención	Nivel De Abandono	TMO
01/09/2025	256	240	192	16	75.00%	93.75%	6.25%	0:07:29
02/09/2025	224	222	217	2	96.88%	99.11%	0.89%	0:08:19
03/09/2025	179	175	162	4	90.50%	97.77%	2.23%	0:09:35
04/09/2025	93	91	90	2	96.77%	97.85%	2.15%	0:07:47
05/09/2025	127	126	125	1	98.43%	99.21%	0.79%	0:07:54
08/09/2025	100	99	98	1	98.00%	99.00%	1.00%	0:09:52
09/09/2025	133	130	126	3	94.74%	97.74%	2.26%	0:08:46
10/09/2025	132	130	122	2	92.42%	98.48%	1.52%	0:07:43
11/09/2025	138	125	109	13	78.99%	90.58%	9.42%	0:08:14
12/09/2025	152	133	115	19	75.66%	87.50%	12.50%	0:09:21
15/09/2025	174	153	131	21	75.29%	87.93%	12.07%	0:08:16
16/09/2025	218	218	214	0	98.17%	100.00%	0.00%	0:07:43
17/09/2025	170	161	158	9	92.94%	94.71%	5.29%	0:10:11
18/09/2025	193	191	185	2	95.85%	98.96%	1.04%	0:08:06
19/09/2025	201	198	187	3	93.03%	98.51%	1.49%	0:07:26
22/09/2025	262	252	218	10	83.21%	96.18%	3.82%	0:07:20
23/09/2025	293	289	266	4	90.78%	98.63%	1.37%	0:07:03
24/09/2025	242	235	229	7	94.63%	97.11%	2.89%	0:07:50
25/09/2025	284	281	273	3	96.13%	98.94%	1.06%	0:07:20
26/09/2025	241	233	220	8	91.29%	96.68%	3.32%	0:07:18
29/09/2025	280	242	202	38	72.14%	86.43%	13.57%	0:07:24
30/09/2025	245	225	192	20	78.37%	91.84%	8.16%	0:07:09
<b>Total</b>	<b>4337</b>	<b>4149</b>	<b>3831</b>	<b>188</b>	<b>88.33%</b>	<b>95.67%</b>	<b>4.33%</b>	<b>0:07:56</b>

Tabla 6. Detalle de ANS del Canal Telefónico

Durante el mes de septiembre, los indicadores clave de desempeño se registraron de la siguiente manera: el Nivel de Servicio 88.33%, el Nivel de Atención fue del 95.67%, y el Tiempo Medio de Operación (TMO) cerró en 07 minutos y 56 segundos, reflejando el comportamiento del canal durante este periodo.

## 1.3. Motivos de consulta Reporte de Tipificación.

La tipología más recurrente correspondió a Matrículas Escolares con una participación del 34.81%, seguida de Movilidad Escolar con el 32.81% e Información general con el 18.98% del total de llamadas atendidas:

NIVEL 1	Cantidad	% Participación
Matrículas escolares	2117	34.81%
Movilidad escolar	1995	32.81%
Información general	1154	18.98%
Novedades estudiantes	311	5.11%
Novedades docentes y administrativos	152	2.50%
Docentes Provisionales	144	2.37%
Instituciones	74	1.22%
Notificación de actos administrativos	64	1.05%
Fondo Prestacional	49	0.81%
Educación Superior	21	0.35%
<b>Total</b>	<b>6081</b>	<b>100.0%</b>

Tabla 7. Motivos de Consulta Reporte de Tipificación.

#### 1.4. Gestión Outbound Canal Telefónico.

Durante septiembre, se genera consumo de minutos en llamadas por devolución de llamadas a los ciudadanos, que sumo un total de 1.397 minutos, de llamadas a celulares y teléfonos fijos. A continuación, se presenta el detallado de consumo.

Fecha	Duración segundos	Duración minutos
1/09/2025	900	15
2/09/2025	1260	21
3/09/2025	1680	28
4/09/2025	1620	27
8/09/2025	720	12
9/09/2025	600	10
10/09/2025	1020	17
11/09/2025	4980	83
12/09/2025	5820	97
15/09/2025	1860	31
16/09/2025	6720	112
17/09/2025	8100	135
18/09/2025	15600	260
19/09/2025	19620	327
22/09/2025	4800	80
23/09/2025	1980	33
24/09/2025	1380	23
25/09/2025	1080	18
26/09/2025	2700	45
29/09/2025	360	6
30/09/2025	1020	17
<b>Total general</b>	<b>83820</b>	<b>1397</b>

Tabla 8. Gestión Outbound Canal Telefónico

##### 1.4.1. Encuesta Satisfacción Canal Telefónico.

La encuesta de satisfacción de servicio al ciudadano para el canal telefónico se realiza de manera automática por medio de la configuración del IVR; permitiendo recolectar una estadística ajustada a las necesidades de la SED. ANS de Satisfacción de Usuario Final fue del 87.27% / 100,0%.

##### 1.4.2. Acciones de Mejoramiento Realizadas para el Seguimiento de Encuestas de Satisfacción.

Como parte de las estrategias para mejorar la calidad en la atención al ciudadano, se llevaron a cabo talleres dirigidos al equipo operativo. Estos talleres tuvieron como objetivo principal reforzar las habilidades de escucha activa, resolución de conflictos y empatía, además de capacitar al personal para proporcionar información precisa y completa y minimizar los tiempos de gestión.

## Puntos Clave Abordados

### Escucha Activa

Se destacó la importancia de prestar atención plena a las necesidades del ciudadano para garantizar una comunicación efectiva y productiva.

### Resolución de Conflictos

Se presentaron técnicas y estrategias para gestionar situaciones complejas con empatía, profesionalismo y enfoque en la solución.

### Empatía hacia el Ciudadano

Se promovió el desarrollo de una actitud comprensiva y sensible al "ponerse en los zapatos del ciudadano", entendiendo y atendiendo sus solicitudes y preocupaciones de manera cercana y humana.

## 1.5. Canal Chat.

En septiembre se recibieron 6.688 interacciones de las cuales el 30.6% lo que equivale a 2.045 que fueron atendidos por agentes humanos y el 69.4% atendido por el Chat.

Fecha	Chat Recibidos	Atendidas Agente Humano	Atendidas Chat	Abandonos	Nivel de Atención	Nivel de Abandono	TMO Chat
1/09/2025	219	80	139	0	100%	0%	0:11:24
2/09/2025	272	94	178	0	100%	0%	0:10:47
3/09/2025	242	93	149	0	100%	0%	0:10:40
4/09/2025	304	63	241	0	100%	0%	0:08:12
5/09/2025	174	40	134	0	100%	0%	0:11:06
8/09/2025	281	86	195	0	100%	0%	0:08:07
9/09/2025	307	76	231	0	100%	0%	0:08:18
10/09/2025	303	98	205	0	100%	0%	0:08:30
11/09/2025	275	91	184	0	100%	0%	0:08:58
12/09/2025	292	80	212	0	100%	0%	0:09:23
15/09/2025	313	80	233	0	100%	0%	0:10:13
16/09/2025	264	89	175	0	100%	0%	0:07:17
17/09/2025	249	75	174	0	100%	0%	0:07:39
18/09/2025	278	72	206	0	100%	0%	0:07:31
19/09/2025	274	96	178	0	100%	0%	0:07:40
22/09/2025	319	109	210	0	100%	0%	0:08:38
23/09/2025	339	101	238	0	100%	0%	0:07:34
24/09/2025	265	97	168	0	100%	0%	0:09:06
25/09/2025	323	125	198	0	100%	0%	0:10:59
26/09/2025	331	135	196	0	100%	0%	0:11:18
29/09/2025	487	140	347	0	100%	0%	0:09:06
30/09/2025	577	125	452	0	100%	0%	0:11:23
<b>Total</b>	<b>6688</b>	<b>2045</b>	<b>4643</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>0:09:16</b>

Tabla 9. Interacciones Canal Chat

## 1.6. Canal Presencial Nivel Local y SPC.

A continuación, se presenta el comportamiento de las atenciones realizadas por parte de las Direcciones Locales de la Secretaría de Educación del Distrito. Recibimos un total de 4853 casos, de los cuales 4642 fueron atendidos, 19 turnos cancelados, 96 turnos abandonados, 96 atenciones generadas por medio de planilla de atención y 2181 turnos atendidos por SAT.

Casos Totales	Atendidos Digiturno	Cancelados	Abandonados	Atendidos Planillas	Tiempo Medio Espera	Tiempo Medio Atención	Nivel Atención	Nivel Abandono	Atendidos SAT Web
4853	4642	19	96	96	00:09:44	00:08:49	95.65%	2.07%	2181

Comparados con agosto de 2025, 2702 turnos atendidos en Direcciones Locales, para el mes de septiembre, presentamos 4642 turnos atendidos con un aumento total de 1940 turnos, lo que representa un crecimiento del 58.20%.

Oficina	Casos Totales	Atendidos	Cancelados	Abandonados	Atendidas Planillas	Tiempo Medio Espera	Tiempo Medio Atención
01 - DLE Usaquén	95	45	2	3	45	00:43:01	00:20:17
02 - 13 DLE Teusaq-Chap	36	36	0	0	0	00:02:37	00:07:35
03 - 17 DLE Santafe - Candelaria	23	23	0	0	0	00:10:46	00:02:57
04 - DLE San Cristobal	223	222	1	0	0	00:01:10	00:14:27
05 - DLE Usme	306	306	0	0	0	00:05:57	00:07:03
06 - DLE Tunjuelito	147	147	0	0	0	00:06:00	00:07:10
07 - DLE Bosa	1545	1524	2	10	9	00:14:20	00:07:58
08 - DLE Kennedy	350	335	3	12	0	00:23:45	00:18:12
09 - DLE Fontibon	133	114	2	0	17	00:06:45	00:02:08
10 - DLE Engativa	322	254	3	65	0	00:03:14	00:07:29
11 - DLE Suba	523	519	1	0	3	00:04:41	00:09:32
12 - Barrios Unidos	6	0	0	0	6	00:07:00	00:14:00
14 - DLE Mártires	19	19	0	0	0	00:03:40	00:21:21
15 - DLE Antonio Nariño	94	93	0	1	0	00:11:35	00:03:26
16 - DLE Puente Aranda	34	34	0	0	0	00:05:02	00:18:38
18 - DLE Rafael Uribe Uribe	111	110	1	0	0	00:11:46	00:03:44
19 - DLE Ciudad Bolívar	886	861	4	5	16	00:04:13	00:07:06
<b>Total general</b>	<b>4853</b>	<b>4642</b>	<b>19</b>	<b>96</b>	<b>96</b>	<b>00:09:44</b>	<b>00:08:49</b>

Tabla 1. Comportamiento mensual Direcciones Locales

Durante el mes de septiembre, el canal presencial de las Direcciones Locales presentó un total de 4853 citas agendadas, de los cuales se atendieron 4.642 por medio de digiturno, 19 casos cancelados, 96 turnos abandonados y 96 atenciones atendidas por medio de planillas, el TME fue de 00:09:44 segundos y TMA estuvo en 00:08:49 segundos.

### 1.6.1. Comportamiento Canal Presencial Nivel Local.

Las principales direcciones locales con mayor porcentaje de participación son, Bosa con 1536 casos, segundo lugar Ciudad Bolívar con 870 casos, tercer lugar la dirección local de Suba con 520 casos y cuarto lugar tenemos la dirección local de Kennedy.

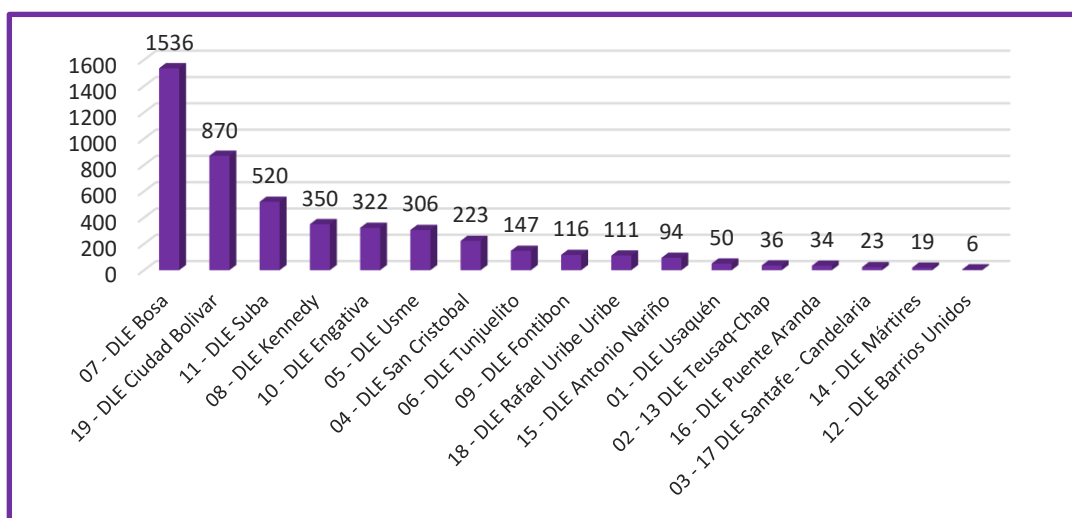


Tabla 2. Participación mensual Direcciones Locales septiembre 2025

A continuación, se presenta una tabla que desglosa las atenciones diarias realizadas durante todo el mes, para septiembre recibimos un total de 4853 casos, siendo atendidos por digiturno 4642 turnos, “96 turnos fueron atendidos por medio de planillas de atención” y 2181 turnos atendidos en los Supercade por medio de aplicativo SAT Web.

Fecha	Casos Totales	Atendidos Digiturno	Cancelados	Abandonados	Atendidos Planillas	Atendidos SAT Web	Tiempo Medio Espera	Tiempo Medio Atención	Nivel Atención	Nivel Abandono
1-sep	300	296	0	4	0	154	00:12:28	00:09:27	98,67%	1,35%
2-sep	299	294	0	5	0	110	00:08:00	00:08:04	98,33%	1,70%
3-sep	260	254	2	4	3	98	00:06:58	00:08:32	97,69%	1,57%
4-sep	268	258	2	8	3	101	00:20:38	00:09:07	96,27%	3,10%
5-sep	260	255	1	4	0	60	00:05:30	00:09:14	98,08%	1,57%
8-sep	302	294	0	8	6	136	00:12:23	00:08:01	97,35%	2,72%
9-sep	289	281	1	7	0	138	00:09:34	00:09:16	97,23%	2,49%
10-sep	238	231	1	6	14	105	00:18:51	00:08:04	97,06%	2,60%
11-sep	237	234	2	1	7	108	00:08:22	00:09:20	98,73%	0,43%
12-sep	272	261	1	10	29	131	00:13:12	00:07:49	95,96%	3,83%
15-sep	306	296	2	8	6	132	00:24:02	00:06:30	96,73%	2,70%
16-sep	176	174	0	2	0	79	00:01:56	00:07:24	98,86%	1,15%
17-sep	140	135	1	4	2	89	00:04:14	00:10:43	96,43%	2,96%
18-sep	158	154	1	3	9	66	00:05:31	00:10:36	97,47%	1,95%
19-sep	120	118	2	0	0	61	00:03:03	00:10:53	98,33%	0,00%
22-sep	179	175	0	4	0	102	00:03:29	00:07:57	97,77%	2,29%
23-sep	151	150	0	1	0	83	00:03:41	00:08:46	99,34%	0,67%
24-sep	157	155	1	1	0	85	00:02:50	00:09:23	98,73%	0,65%
25-sep	164	160	0	4	0	59	00:02:20	00:09:20	97,56%	2,50%
26-sep	143	140	0	3	8	74	00:03:37	00:10:32	97,90%	2,14%
29-sep	177	172	0	5	9	112	00:10:35	00:09:16	97,18%	2,91%
30-sep	161	155	2	4	0	98	00:05:41	00:10:00	96,27%	2,58%
<b>Total</b>	<b>4853</b>	<b>4642</b>	<b>19</b>	<b>96</b>	<b>96</b>	<b>2181</b>	<b>00:09:44</b>	<b>00:08:49</b>	<b>95,65%</b>	<b>2,07%</b>

Tabla 3. Comportamiento Diario Direcciones Locales de Educación y Supercade

### 1.6.2. Incidencias Técnicas.

En el mes de septiembre se presentaron novedades con el servicio en los siguientes puntos de atención:

Se realiza diagnóstico técnico en el Supercade Américas, generando cambio de CPU en equipo de cómputo, lo anterior debido a daño en espacio del disco duro.

Supercade Bosa, por falta de espacio en unidad de almacenamiento y capacidad en el procesador, no se cuenta con posibilidad de descargue de archivos o adjuntos, lo que impide realizar la gestión de correos “DEXON”.

Supercade Suba, lentitud y baja capacidad en almacenamiento, falla en descargue de archivo, situación que impide realizar gestión de correos “DEXON”.

Fecha	Día	Dirección Local	Novedad
3/09/2025	Miercoles	11- DLE Suba	Falla en Digiturno
3/09/2025	Miercoles	SPC Bosa	Falla computador modulo 59.
4/09/2025	Jueves	Todos los puntos	Falla SIMAT, consulta y gestión de cupos
19/09/2025	Viernes	SPC Américas	Lentitud apertura de equipo, modulo 69.
23/09/2025	Martes	SPC Américas	Falla computador modulo 69.
25/09/2025	Jueves	11- DLE Suba	Falla computador modulo 58.
29/09/2025	Lunes	09- DLE Fontibon	Falla en Digiturno

Tabla 4. Incidencias Técnicas en Direcciones Locales de educación y Supercade

### 1.7. Canal Presencial – Nivel Central.

Para el canal presencial – Nivel Central se muestran los resultados obtenidos para el mes de septiembre:

CASOS TOTALES (Digiturnos+plantilla)	TURNOS OFRECIDOS DIGITURNO	ATENDIDOS TOTALES	ATENDIDOS DIGITURNO	ATENDIDOS PLANTILLA	ATENDIDOS ADICIONALES	ABANDONADOS	CANCELADOS	TMA	TME	NIVEL DE ATENCIÓN	NIVEL DE ABANDONO
2908	2848	2687	2514	60	113	196	25	0:11:26	0:14:19	92.40%	6.88%

FECHA	CASOS TOTALES (Digiturnos+plantilla)	TURNOS OFRECIDOS DIGITURNO	ATENDIDOS TOTALES	ATENDIDOS DIGITURNO	ATENDIDOS PLANTILLA	ATENDIDOS ADICIONALES	ABANDONADOS	CANCELADOS	TMA	TME	NIVEL DE ATENCIÓN	NIVEL DE ABANDONO
1-sep	172	172	143	140		3	27	2	0:10:15	0:27:53	83%	15,70%
2-sep	153	153	135	133		2	16	2	0:11:22	0:22:00	88%	10,46%
3-sep	172	172	160	152		8	10	2	0:10:51	0:24:00	93%	5,81%
4-sep	136	136	126	124		2	9	1	0:12:36	0:19:18	93%	6,62%
5-sep	123	123	114	112		2	9	0	0:12:34	0:10:57	93%	7,32%
8-sep	139	139	122	120		2	14	3	0:15:16	0:25:26	88%	10,07%
9-sep	115	115	108	108		0	6	1	0:11:22	0:05:20	94%	5,22%
10-sep	111	111	102	99		3	9	0	0:12:42	0:21:49	92%	8,11%
11-sep	116	116	111	103		8	4	1	0:11:52	0:06:07	96%	3,45%
12-sep	172	172	151	143		8	18	3	0:10:52	0:21:20	88%	10,47%
15-sep	152	152	145	131		14	7	0	0:10:00	0:14:45	95%	4,61%
16-sep	57	57	54	50		4	1	2	0:13:06	0:05:14	95%	1,75%
17-sep	126	126	117	115		2	8	1	0:11:10	0:12:42	93%	6,35%
18-sep	60		60		60						100%	
19-sep	101	101	99	90		9	2	0	0:11:05	0:03:50	98%	1,98%
22-sep	144	144	138	129		9	5	1	0:09:51	0:07:23	96%	3,47%
23-sep	128	128	117	107		10	9	2	0:10:50	0:05:57	91%	7,03%
24-sep	148	148	140	130		10	8	0	0:10:19	0:08:32	95%	5,41%
25-sep	147	147	137	131		6	8	2	0:12:48	0:10:58	93%	5,44%
26-sep	127	127	116	114		2	11	0	0:12:08	0:07:30	91%	8,66%
29-sep	184	184	173	168		5	11	0	0:09:41	0:10:27	94%	5,98%
30-sep	125	125	119	115		4	4	2	0:12:09	0:11:43	95%	3,20%
<b>TOTAL</b>	<b>2908</b>	<b>2848</b>	<b>2687</b>	<b>2514</b>	<b>60</b>	<b>113</b>	<b>196</b>	<b>25</b>	<b>0:11:26</b>	<b>0:14:19</b>	<b>92,40%</b>	<b>6,88%</b>

En la atención presencial de Nivel Central en septiembre ingresaron 2908 turnos, de los cuales se atendieron 2687, por medio de digiturno se atendieron 2514 y 60 atenciones por planilla de contingencia.

- El promedio de atención es de 11:26 minutos
- El promedio de espera en sala de las atenciones fue de 14:19 minutos.

MOTIVO DE CONSULTA	ATENDIDAS	TIEMPO DE ESPERA	TIEMPO DE ATENCION
Radicación y/o Solicitud	1344	0:13:35	0:11:13
Personalizada y/o Información	731	0:15:59	0:12:11
Docentes Provisionales	336	0:17:46	0:11:38
Movilidad Escolar	83	0:13:17	0:13:31
Correo Certificado / Entes de Control	75	0:08:29	0:07:52
Consulta a las dependencias	19	0:01:25	0:16:13
Notificación y/o Comunicación	18	0:10:00	0:04:15
Atención Accesible	6	0:12:14	0:13:15
Matriculas Escolares y/o Cobertura	4	0:13:27	0:20:52
Fondo Prestacional Información	3	0:15:06	0:00:20
Respuesta a consulta a las dependencias	3	0:00:00	0:09:10
Docentes de Planta	2	0:00:46	0:05:26
Atención Virtual	1	0:00:00	0:04:04
Nombramientos Administrativos	1	0:06:54	0:00:20
Fondo Prestacional Radicación	1	0:32:53	0:00:35

La mayor demanda se concentró en los trámites de Radicación y/o Solicitud (51%), Atención Personalizada y/o Información (28%) y Docentes Provisionales (13%), los cuales en conjunto representaron cerca del 92% del total de atenciones realizadas.

NOMBRE ASESOR	CASOS TOTALES (Digiturnos+plantilla)	TURNOS OFRECIDOS DIGITURNO	ATENDIDOS TOTALES	ATENDIDOS DIGITURNO	ATENDIDOS PLANTILLA	ATENDIDOS ADICIONALES	ABANDONADOS	CANCELADOS	TMA	TME	NIVEL DE ATENCIÓN	NIVEL DE ABANDONO
ANA MARIA RODRIGUEZ AMAYA	412	402	389	370	10	9	22	1	0:11:21	0:14:01	94%	5.47%
DANNA VALENTINA PUENTES SOTELO	365	355	335	312	10	13	26	4	0:08:47	0:13:36	92%	7.32%
EMILSE MAYORQUIN ESPINOSA	318	308	296	283	10	3	20	2	0:18:09	0:13:15	93%	6.49%
INGRID LISETH MENESES LEÓN	64	64	58	54	0	4	6	0	0:07:30	0:12:03	91%	9.38%
JEIMY PAOLA ZAPATA PADILLA	14	14	13	13	0	0	1	0	0:17:10	0:06:15	93%	7.14%
JUAN FELIPE GOMEZ TRASLAVIÑA	333	323	300	287	10	3	26	7	0:08:36	0:14:18	90%	8.05%
LIDA ALEXANDRA LUGO ALDANA	324	324	306	265	0	41	15	3	0:15:27	0:13:58	94%	4.63%
MARCELA PATRICIA MUÑOZ PUERTA	228	218	215	202	10	3	12	1	0:11:43	0:14:57	94%	5.50%
RONAL ARLES MOLINA MENDIETA	297	297	275	257	0	18	19	3	0:13:15	0:15:29	93%	6.40%
STEFANIA PEREZ NAVAS	37	37	32	29	0	3	4	1	0:10:29	0:28:29	86%	10.81%
YERSI PAULINA GIL DUARTE	322	322	284	274	0	10	37	1	0:05:36	0:14:25	88%	11.49%
YULIANY ANDREA ESCOBAR RAMOS	194	184	184	168	10	6	8	2	0:11:28	0:14:34	95%	4.35%
Total	2908	2848	2687	2514	60	113	196	25	0:11:26	0:14:19	92.40%	6.88%

## **2. INFORME DE CALIDAD.**

### **PRESENTACIÓN.**

El objetivo principal del área de calidad es auditar los canales de atención a la ciudadanía (telefónico, chat, presencial y correo electrónico), validando el cumplimiento de los criterios de calidad y los respectivos protocolos de gestión establecidos por la Secretaría de Educación del Distrito. Lo anterior con el fin de realizar feedbacks efectivos y objetivos, basados en la identificación de alarmas, generando planes de acción orientados a la mejora que impacten de manera positiva el servicio.

Los equipos de trabajo de los diferentes canales cuentan con el acompañamiento constante del área de calidad en sus procesos de gestión y seguimiento a los planes de mejora.

Durante el mes de septiembre, y de acuerdo con el periodo de estabilización de la campaña, se ejecutaron procesos de acompañamiento y seguimiento a cada uno de los canales de atención. Se tuvieron en cuenta las directrices e instructivos de la SED, los aplicativos de la entidad contratista, las herramientas de consulta y los protocolos correspondientes de gestión y atención dispuestos para la optimización de la atención ciudadana

### **2.1 Diccionario de errores fatales, errores críticos y errores no relevantes.**

Para el debido acompañamiento a los agentes del servicio de la Secretaría de Educación del Distrito, se implementaron las plantillas de gestión de calidad de los diferentes canales en la plataforma Qes – Calidad del Servicio, la cual nos permite evaluar, medir, realizar seguimiento, generar alarmas, retroalimentar y adelantar planes de acción.

En el mes de septiembre se realizaron mesas de trabajo en compañía del área de calidad de la SED para definir parámetros y establecer los diccionarios para cada una de las interacciones. Para tal fin se definen los siguientes atributos de evaluación, los cuales se clasifican en tres (3) grupos, Error Crítico de Negocio (ECN), Error Crítico de Usuario Final (ECUF) y Error No Crítico.

## 2.1.1. Matriz de Evaluación Canal correo electrónico.

CORREO			DICCIONARIO	
Cálido y amable	Protocolo de servicio	NO CRÍTICO	Guiones y protocolos de atención	Se afecta este ítem cuando: ✓ No hace uso adecuado de las plantillas establecidas según el contexto del requerimiento, en caso de no contar con una plantilla para brindar respuesta al ciudadano(a), hace que esta sea entendible al contexto del requerimiento solicitado.
		NO CRÍTICO	Personalización de la comunicación	Se afecta este ítem cuando: ✓ No personaliza la respuesta o solución del caso acorde al género y nombre del ciudadano(a).
Oportuno y rápido	Gestión y desempeño	NO CRÍTICO	Lenguaje claro	Se afecta este ítem cuando: ✓ No utiliza un lenguaje sencillo, claro, sin expresiones coloquiales, diminutivos, extranjerismos, tecnicismos ni muletillas para facilitar el entendimiento de la información y así evitar confusiones tanto al cliente interno como externo. ✓ No modifica las plantillas según el contexto de la gestión.
	Protocolo de servicio	NO CRÍTICO	Tiempos de espera	Se afecta este ítem cuando: ✓ No se realiza el direccionamiento en los tiempos requeridos para la gestión.
Confiable	Gestión y desempeño	NO CRÍTICO	Ortografía y redacción	Se afecta este ítem cuando: ✓ No redacta de forma lógica y entendible, utilizando normas ortográficas (puntos, comas, tildes) siendo coherente entre la tipificación y la descripción del caso.
	Gestión y desempeño	NO CRÍTICO	Consulta de información	Se afecta este ítem cuando: ✓ No realiza una búsqueda efectiva de la información en las plataformas establecidas por la SED para realizar una asesoría completa y correcta al ciudadano.
Efectivo	Solución	CRÍTICO ECN	Tipificación y registro adecuado	Se afecta este ítem cuando: ✓ No tipifica, documenta y/o registra de forma correcta y completa la información de los diferentes procesos en los aplicativos correspondientes (omite ingresar información o la ingresa de forma errada, de acuerdo al requerimiento). ✓ No registra los datos completos del remitente y/o no hay coherencia entre los datos.
	Solución	CRÍTICO ECUF	Asesoría y entrega de información	Se afecta este ítem cuando: ✓ No brinda información clara, correcta y completa sin omitir ningún detalle; asume o entrega información sin antes verificarla e interpretarla de forma correcta de acuerdo al aplicativo. ✓ No valida el histórico de la información que registra en los aplicativos. ✓ En la solución o respuesta al ciudadano(a) hace suposiciones, genera falsas expectativas en cuanto a tiempos, fechas, disponibilidad, información, entre otros. ✓ Genera redireccionamientos
Control interno	Control interno	CRÍTICO ECN	Identidad corporativa	Se afecta este ítem cuando: ✓ El asesor accede a páginas web no autorizadas, instala programas, aplicaciones o juegos sin autorización. ✓ Utiliza el celular en el puesto de trabajo. ✓ No maneja adecuadamente las herramientas de trabajo o disminuye intencionalmente el ritmo laboral (bloquear, ingerir alimentos y maquillarse en el puesto de trabajo). ✓ Reproduce música o no evita el uso de audífonos o dispositivos electrónicos. ✓ No se expresa en forma correcta de la organización, no deja una imagen positiva de la compañía al usuario final. ✓ No hace uso correcto de las herramientas (aplica en los casos en donde se pueda verificar).

## 2.1.2. Matriz de Evaluación Canal presencial.

PRESENCIAL			DICCIONARIO	
Cálido y amable	Protocolo de servicio	NO CRÍTICO	Guiones y protocolos de atención	Se afecta este ítem cuando: ✓ No hace uso correcto y completo de los guiones y protocolos establecidos para la atención ✓ Si se atiende a otro ciudadano o ciudadana en la misma interacción, se debe volver a ofrecer el guion de bienvenida.
		NO CRÍTICO	Actitud de servicio	Se afecta este ítem cuando: ✓ No genera un vínculo de empatía con la ciudadanía que demuestra interés y dinamismo en la comunicación verbal y no verbal. No manifiesta deseo de ayudar al ciudadano. El agente no utiliza frases de cortesía como: "con mucho gusto", "permítame le repetir", "gracias por brindarme sus datos", "por favor", "es tan amable", "ha sido un placer", etc., interrumpe abruptamente o interpone la voz cuando el ciudadano este hablando. No usa un tono y ritmo de voz adecuado, es plano o desinteresado, sin una velocidad acorde, conversación modulada y vocalizada, sin afectar la atención del servicio prestado. ✓ La comunicación no es cordial y no se muestra interés de atención.
		NO CRÍTICO	Personalización de la comunicación	Se afecta este ítem cuando: ✓ Personaliza máximo 2 veces, llamándolo por su nombre o apellido o la manera en la que se presenta el ciudadano, sin convertirla en muletilla. ✓ No dirigirse de usted al ciudadano o ciudadana.
		NO CRÍTICO	Presentación personal	Se afecta este ítem cuando: ✓ No mantiene una presentación personal impecable, acorde a las normas establecidas, cuidando el decoro en el cabello, uñas arregladas de forma sutil, maquillaje, uso de accesorios, barba, etc. ✓ Porta de manera incorrecta la chaqueta de la entidad y carnet (visible al ciudadano).
Oportuno y rápido	Protocolo de servicio	NO CRÍTICO	Lenguaje claro	Se afecta este ítem cuando: ✓ No emplea un lenguaje claro, preciso y comprensible, sin fallas de vocalización, articulación o pronunciación para comunicarse con el ciudadano. ✓ Utiliza palabras técnicas, extranjerismos, siglas que no define o hace uso excesivo de expresiones innecesarias que embobrecen la conversación que ocasiona que la ciudadanía perciba que el embajador no tiene claro lo que quiere decir y necesita apoyarse de palabras o frases vacías o sin sentido como son las muletillas ligadas a la inseguridad o duda, repetidas con frecuencia (Ehhh, Siilll, Entoncees, Ahhh, Pueees, Esteeee, Nooo?, Hmmm, Queee, entre otras) o Frases que repite a lo largo de la conversación por falta de léxico ("En este caso", "En este momento", "después de esto", "como le decía", "creo que...", "me parece que...", "pues, en principio...", "listo", "digamos", entre otras). ✓ No hace las pausas necesarias para entregar información o para realizar un paso a paso en línea, de manera ordenada garantizando la comprensión por parte del ciudadano. ✓ Presenta equívocos al hablar o al leer información que está suministrando al ciudadano directamente de las herramientas de consulta.
		NO CRÍTICO	Escucha activa	Se afecta este ítem cuando: ✓ No presta atención al ciudadano, muestra desconcentración en la comunicación y hace repetir la información suministrada, excepto que sea con el fin de confirmar algún dato.
		NO CRÍTICO	Tiempos de espera	Se afecta este ítem cuando: ✓ No atiende el turno oportunamente. ✓ Hay tiempos muertos durante la interacción. ✓ No informa al ciudadano el motivo por el cual el asesor se retira del módulo para efectuar la consulta (tiempo máximo de consulta 10 min), hace uso de guion para solicitar, justificar y agradecer tiempos en espera. ✓ Bloquea su equipo al levantarse para consultas o finalización de su turno.
		NO CRÍTICO	Estructura de la interacción	Se afecta este ítem cuando: ✓ No brinda de forma ordenada la información. ✓ No tiene en cuenta la estructura: 1. Presentación. 2. Validación de datos del ciudadano o ciudadana, y de la consulta. 3. Preguntas filtro. 4. Respuesta. 5. Confirmación con el ciudadano o ciudadana de si la información es clara. 6. Cierre y despedida, realiza invitación a la encuesta de satisfacción.

Confiable	Gestión y desempeño	NO CRÍTICO	Ortografía y redacción	Se afecta este ítem cuando: ✓ No redacta la información tipificada o de escalamiento, no hace uso correcto de ortografía y redacción. Las observaciones de la tipificación tienen 3 o más errores de ortografía.
		NO CRÍTICO	Consulta de información	Se afecta este ítem cuando: ✓ No garantiza la búsqueda de la información solicitada en los aplicativos correspondientes usando frases que indiquen su consulta en las diferentes herramientas (aplicativo de consulta de la Entidad, aplicativo de gestión documental, bases de conocimiento, página web, etc.)
		CRÍTICO ECUF	Preguntas filtro	Se afecta este ítem cuando: ✓ No formula las preguntas correctas y concretas durante la comunicación, para identificar la necesidad del ciudadano o ampliar la información con el fin de lograr una comprensión exacta del propósito de la llamada. ✓ No aplica las preguntas filtro pre-establecidas.
Efectivo	Solución	CRÍTICO ECN	Tipificación y registro adecuado	Se afecta este ítem cuando: ✓ No realiza el registro de la transacción de manera correcta de los datos personales y de contacto de la ciudadanía. ✓ No registra la tipificación de la transacción en los aplicativos que correspondan (DIGITURNO, CRM, SAT, FINE, SIGA, DEXON Y FORMS) acorde con el asunto del árbol de tipificación establecido. ✓ Las observaciones no contienen el detalle de la gestión realizada (motivo de consulta, respuesta y/o solución brindada por el embajador) y en casos dónde sea solicitado número de documento del menor, tercero y/o radicados no los deja relacionados en el campo de observaciones.
		CRÍTICO ECUF	Asesoría y entrega de información	✓ La información suministrada no responde a la necesidad expuesta por el ciudadano con calidad y confiabilidad. ✓ No hay una orientación exitosa y por lo tanto, la información suministrada es "Incorrecta" o "Incompleta". ✓ No identifica que se requiere la realización de un OUTBOUND para aclarar la información al ciudadano que no se proporciona en el primer contacto. ✓ Miente en la gestión que realiza y hace creer que efectuó una consulta cuando nunca pidió datos. ✓ Genera falsas expectativas en el ciudadano y entrega información que no corresponde. ✓ No aplica toda la información que le ha sido debidamente socializada por la operación del centro de contacto (preturnos, retroalimentación, refuerzo, sensibilización, capacitación, entre otros), referente a los trámites, servicios o información actualizada o no tiene en cuenta los procedimientos, directivas y contenidos necesarios para garantizar una respuesta oportuna y de calidad. ✓ Se evidencia que el embajador aunque cuenta con la información en las plataformas de consulta establecidas por la SED, no ayuda o no indaga acerca del requerimiento ciudadano y hace uso de expresiones negativas para evadir su responsabilidad en la entrega de información, como: "No sé", "No puedo ayudarle", "No tengo información al respecto", "Ya le colaboro con los datos de contacto de la entidad para que usted mismo valide, porque no sé la información", "Ya le toca que usted mismo
Respetuoso, digno y humano	Valores SED	CRÍTICO ECUF	Atención respetuosa y trato digno	Se afecta este ítem cuando: ✓ No ofrece al ciudadano un trato respetuoso, amable y diferencial. ✓ No controla las emociones para afrontar cualquier situación conflictiva, pierde la calma y demuestra una actitud poco profesional que conlleva a una falta grave de negligencia en el servicio. ✓ Adopta actitudes defensivas, duda, menosprecia o contradice las opiniones del ciudadano. ✓ Tiene una mala actitud hacia el ciudadano (insultos, lenguaje agresivo o inapropiado, intimidación, ofensa, maltrato, uso de frases sarcásticas, burlas, expresiones irrespetuosas, entre otros). ✓ Atiende de forma despectiva al segmento de población diferencial (desprecio, indiferencia, irrespeto, muestras de ironía, entre otros). ✓ Pierde completamente la calma. ✓ Motiva controversias por temas ajenos al servicio y se identifica que el embajador pierde la compostura afectando la imagen de la SED. ✓ Demuestra su inconformidad y no intenta explicar el procedimiento de una forma más comprensible, perdiendo la paciencia porque el ciudadano no comprende la asesoría que se le está ofreciendo (ejemplo: "Señor ciudadano usted está muy disperso", "Cómo hago para que entienda", entre otras frases). ✓ Pierde la calma y su rol como orientador, demuestra actitudes defensivas, contradice o pone en duda lo manifestado por el ciudadano con frases como: "pero, ¿es que no me entiende?", "Déjeme hablar", "No creo que usted lo haya hecho", "Usted no me ha entendido", "Usted está equivocado", "¿Será que puedo continuar?", "Señor, ¿me deja hablar?", entre otras. ✓ Realiza algún comentario de desprestigio contra la SED, (Ejemplos: utiliza frases como: "esa plataforma no sirve", "siempre he sabido que esa entidad es un caos completo", "mejor ni llame porque allá nunca contestan", "que pena pero esa es la única información que tengo", "esa es la información que me obligan a entregarle", entre otras).
Control interno	Control interno	CRÍTICO ECN	Identidad Corporativa	Se afecta este ítem cuando: ✓ El asesor accede a páginas web no autorizadas, instala programas, aplicaciones o juegos sin autorización. ✓ Utiliza el celular en el puesto de trabajo. ✓ No maneja adecuadamente las herramientas de trabajo o disminuye intencionalmente el ritmo laboral (bloquear, ingerir alimentos y maquillarse en el puesto de trabajo). ✓ Reproduce música o utiliza audífonos o dispositivos electrónicos.

### 2.1.3. Matriz de Evaluación Canal Inbound.

INBOUND		DICCIONARIO		
Cálido y amable	Protocolo de servicio	NO CRÍTICO	Guiones y protocolos de atención	Se afecta este ítem cuando: ✓ No manejan los guiones y protocolos establecidos. ✓ No se identifica claramente con el nombre y apellido correspondiente. ✓ No vuelve a presentarse después de fallas de la comunicación ocasionados por ruidos externos, diadema, tono de voz bajo, retoma tardía al inicio de la llamada por parte del ciudadano, entre otros.
		NO CRÍTICO	Actitud de servicio	Se afecta este ítem cuando: ✓ No demuestra empatía o es tolerante con la situación del ciudadano. ✓ No demuestra interés para solucionar con calidad y eficiencia las inquietudes planteadas por el ciudadano. ✓ Interrumpe la conversación, habla en simultáneo o no deja que el ciudadano hable, excepto si la interrupción se presenta porque está evitando perder el control de la llamada. ✓ No se dirige al ciudadano con respeto, amabilidad y el uso de frases de cortesía ("Por favor", "Mucho gusto", "Gracias", "Le agradezco", entre otras). ✓ No transmite dinamismo y actitud entusiasta en la comunicación usando palabras y expresiones que generan sensaciones positivas.
		NO CRÍTICO	Personalización de la comunicación	Se afecta este ítem cuando: ✓ No personaliza la atención, usando el nombre del ciudadano según sea el caso, mínimo dos veces dentro de la interacción. ✓ Cambia, confunde o adivina el nombre del ciudadano. ✓ No se dirige de usted al ciudadano o utiliza términos que demuestran confianza exagerada (hola, cariño, muñeca, oye, querido, chico, reina, princesa, príncipe, entre otros).
	Gestión y desempeño	NO CRÍTICO	Expresión Verbal	Se afecta este ítem cuando: ✓ No se desenvuelve con facilidad y agilidad para mantener una conversación en tiempo real (sincrónica, fluida, continua y al instante). ✓ No utiliza un tono de voz lo más natural posible, evita variaciones como hablar demasiado fuerte, muy bajo o entre dientes (murmurar, musitar, refunfuñar), entre otros. ✓ No mantiene un ritmo de conversación adecuado durante la comunicación o se presentan variaciones.

Oportuno y rápido	Protocolo de servicio	NO CRÍTICO	Lenguaje Claro	Se afecta este ítem cuando: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ No emplea un lenguaje claro, preciso y comprensible sin fallos de vocalización, articulación o pronunciación para comunicarse con el ciudadano.</li> <li>✓ Utiliza palabras técnicas, estranjerismos, siglas que no define o hace uso excesivo de expresiones innecesarias que empobrecen la conversación lo que hace que la ciudadanía perciba que el embajador no tiene claro lo que quiere decir, y necesita apoyarse de palabras o frases vacías o sin sentido como son las muletillas ligadas a la inseguridad o duda, repetidas con frecuencia (Ehhh, Siiii, Entoncees, ahhh, pueees, esteee, nooo?, hmmm, queee, entre otras) o Frases que repite a lo largo de la conversación por falta de léxico ("En este caso", "En este momento", "después de esto", "Como le decía", "creo que...", "me parece que...", "pues, en principio...", "¡¡¡¡¡! "¡¡¡¡¡!", entre otras).</li> <li>✓ No hace las pausas necesarias para entregar información o para realizar un paso a paso en líneas, de manera ordenada que propende por la comprensión por parte del ciudadano.</li> <li>✓ Presenta equivocaciones al hablar o al leer información que está suministrando al ciudadano directamente de las herramientas de consulta.</li> </ul>
		NO CRÍTICO	Escucha activa	Se afecta este ítem cuando: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ No comprende el motivo de consulta ciudadana o utiliza frases que le permitan aclarar lo manifestado por el ciudadano para evitar tomar información como obvia, sin ser confirmada.</li> <li>✓ Se distrae por estar realizando otro tipo de actividades como risas, conversaciones con un tercero, entre otros.</li> <li>✓ No responde cada una de las inquietudes manifestadas por el ciudadano durante la interacción.</li> <li>✓ Hace repetir innecesariamente o vuelve a preguntar algo que el ciudadano ya informó.</li> </ul>
		NO CRÍTICO	Tiempos de espera	Se afecta este ítem cuando: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ No hace uso correcto de los tiempos establecidos para retomar la interacción (1 minuto) por parte del embajador. No agradece por el tiempo de espera.</li> <li>✓ No valida la continuidad en líneas del ciudadano al minuto de espera solicitado por él.</li> <li>✓ Se evidencian tiempos muertos durante la interacción (se afecta si supera el minuto de espera).</li> <li>✓ Atiende la llamada después de los 5 segundos.</li> <li>✓ No hace uso del HOLD para dejar en espera al ciudadano.</li> <li>✓ No hace un uso responsable del MUTE (o demuestra intención), afecta o interrumpe el diálogo que lleva el ciudadano.</li> <li>✓ Permite que el ciudadano se demore o se extienda en la conversación (Se toma la palabra) y el embajador no interviene para tomar el control de la comunicación con frases como: "Señor XXX, ya comprendo su solicitud, para continuar..."; "Señora XXX, debo interrumpirla para validar lo mencionado hasta el momento..."; "Señor XXX, al analizar lo que me comenta quiero validar si su consulta es la siguiente..."; entre otras.</li> <li>✓ No indaga después de 20 segundos de silencio, si el ciudadano continúa en línea o no informa al ciudadano que la comunicación será finalizada por falta de interacción.</li> </ul>
		NO CRÍTICO	Estructura de la interacción	Se afecta este ítem cuando: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ No brinda de forma ordenada la información.</li> <li>✓ No tiene en cuenta la estructura:  1. Presentación.  2. Validación de datos del ciudadano o ciudadana, y de la consulta.  3. Preguntas filtro.  4. Respuesta.  5. Confirmar con el ciudadano o ciudadana si la información es clara.  6. Cierre y despedida, realizando invitación a la encuesta de satisfacción.</li> </ul>
Confiable	Gestión y desempeño	NO CRÍTICO	Ortografía y redacción	Se afecta este ítem cuando: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ No redacta la información tipificada o de escalamiento, haciendo uso correcto de ortografía y redacción. Se afecta cuando las observaciones de la tipificación tienen 3 o más errores de ortografía.</li> </ul>
		NO CRÍTICO	Consulta de información	Se afecta este ítem cuando: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ No garantiza la búsqueda de la información solicitada en los aplicativos correspondientes y usa frases que indiquen su consulta en las diferentes herramientas (aplicativo de consulta de la entidad, aplicativo de gestión documental, bases de conocimiento, página web, GTYS, etc.)</li> </ul>
		CRÍTICO ECUF	Preguntas filtro	Se afecta este ítem cuando: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ No formula las preguntas correctas y concretas durante la comunicación, para identificar la necesidad del ciudadano o ampliar la información con el fin de lograr una comprensión exacta del propósito de la llamada.</li> <li>✓ No aplica las preguntas filtro pre-establecidas (caracterización).</li> </ul>
Efectivo	Solución	CRÍTICO ECUF	Tipificación y registro adecuado	Se afecta este ítem cuando: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ No realiza el registro de la transacción de manera correcta de los datos personales y de contacto de la ciudadanía.</li> <li>✓ No registra la tipificación de la transacción en los aplicativos que correspondan (DIGITURNO, CRM, SAT, FINE, SIGA, DEXON Y FORMS) y es acorde el asunto con el árbol de tipificación establecido.</li> <li>✓ Las observaciones no contienen el detalle de la gestión realizada (motivo de consulta, respuesta y/o solución brindada por el embajador) y en casos donde sea solicitado número de documento del menor, tercero y/o radicados se deben dejar relacionados en el campo de observaciones.</li> </ul>
		CRÍTICO ECUF	Asesoría y entrega de información	Se afecta este ítem cuando: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La información suministrada no responde a la necesidad expuesta por el ciudadano con calidad y confiabilidad.</li> <li>✓ No hay una orientación exitosa y por lo tanto, la información suministrada es "Incorrecta" o "Incompleta".</li> <li>✓ No identifica que se requiere la realización de un OUTBOUND para aclarar la información al ciudadano que no se proporciona en el primer contacto.</li> <li>✓ Miente en la gestión que realiza y hace creer que efectuó una consulta cuando nunca pidió datos.</li> <li>✓ Genera falsas expectativas en el ciudadano entregando información que no corresponde.</li> <li>✓ No aplica toda la información que le ha sido debidamente socializada por la operación del centro de contacto (promueve, revalorización, refuerzo, sensibilización, capacitación, entre otros), referente a los trámites, servicios o información actualizada o no tiene en cuenta los procedimientos, directivas y contenidos necesarios para garantizar una respuesta oportuna y de calidad.</li> <li>✓ Se evidencia que el embajador tiene la información en las plataformas de consulta establecidas por la SED pero no ayuda o no indaga acerca del requerimiento ciudadano y hace uso de expresiones negativas para evadir su responsabilidad en la entrega de información, como: "no sé", "no puedo ayudarle", "no tengo información al respecto", "ya le colabore con los datos de contacto de la entidad para que usted mismo valide, porque no sé la información", "ya le toca que usted mismo averigüe la información desde su navegador de confianza", "no estoy autorizado para entregar esa información", entre otras.</li> <li>✓ Realiza direccionamiento incorrecto a los ciudadanos hacia otros puntos de contacto dentro de la entidad o hacia otras entidades pertinentes, según sea necesario y en línea con las políticas establecidas.</li> </ul>
Efectivo	Solución	CRÍTICO ECUF	Finalización de la comunicación	Se afecta este ítem cuando: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ En alguna etapa de la comunicación, abandona o finaliza la interacción de manera injustificada, lo que afecta los intereses y necesidades del ciudadano sin gestionar el requerimiento.</li> <li>✓ Induce a que el ciudadano cuelgue la llamada debido a los prolongados tiempos de espera o por la escasa gestión demostrada por el embajador.</li> <li>✓ Abandona o finaliza de manera injustificada la comunicación al inicio o durante la interacción, sin importar la necesidad del ciudadano o sin gestionar el trámite correspondiente.</li> <li>✓ Motiva al ciudadano a abandonar la interacción debido a los prolongados tiempos de espera o a la falta de gestión demostrada por el embajador.</li> <li>✓ Deja el canal abierto y no atiende la comunicación.</li> <li>✓ Retoma y activa automáticamente el HOLD, sin brindar el guion respectivo</li> <li>✓ Se evidencia un cuelgue de llamada repentino y en el registro aparece que fue desconectada o colgada por el embajador.</li> </ul>
Respetuoso, digno y humano	Valores SED	CRÍTICO ECUF	Atención respetuosa y trato digno	Se afecta este ítem cuando: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ No ofrece al ciudadano un trato respetuoso, amable y diferencial.</li> <li>✓ No controla las emociones para afrontar cualquier situación conflictiva, pierde la calma y demuestra una actitud poco profesional que conlleva a una falta grave de negligencia en el servicio.</li> <li>✓ Adopta actitudes defensivas, dudosas, menosprecia o contradice las opiniones del ciudadano.</li> <li>✓ Tiene una mala actitud hacia el ciudadano (insultos, lenguaje agresivo o inapropiado, intimidación, ofensa, maltrato, uso de frases sarcásticas, burlas, expresiones irrespetuosas, entre otros).</li> <li>✓ Atiende de forma despectiva al segmento de población diferencial (desprecio, indiferencia, irrespeto, muestras de ironía, entre otros).</li> <li>✓ Pierde completamente la calma.</li> <li>✓ Motiva controversias por temas ajenos al servicio y se identifica que el embajador pierde la compostura afectando la imagen de la SED.</li> <li>✓ Demuestra su inconformidad y no intenta explicar el procedimiento de una forma más comprensible, pierde la paciencia porque el ciudadano no comprende la asesoría que se le está ofreciendo (ejemplo: "Señor ciudadano usted está muy disperso", "Cómo hago para que entienda", entre otras frases).</li> <li>✓ Pierde la calma y su rol como orientador, demuestra actitudes defensivas, contradice o pone en duda lo manifestado por el ciudadano con frases como: "pero, ¿es que no me entiende?", "Déjeme hablar", "No creo que usted lo haya hecho", "Usted no me ha entendido", "Usted está equivocado", "¿Será que puedo continuar?", "Señor, ¿me deja hablar?", entre otras.</li> <li>✓ Realiza algún comentario de desprestigio contra la SED. (Ejemplos: utiliza frases como: "esta plataforma no sirve", "siempre he sabido que esa entidad es un caos completo", "mejor ni llame porque allá nunca contestan", "que pena pero esa es la única información que tengo", "esa es la información que me obligan a entregarle", entre otras).</li> </ul>
Control interno	Control interno	CRÍTICO ECUF	Identidad Corporativa	Se afecta este ítem cuando: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El asesor accede a páginas web no autorizadas, instala programas, aplicaciones o juegos sin autorización.</li> <li>✓ Utiliza el celular en el puesto de trabajo.</li> <li>✓ No maneja adecuadamente las herramientas de trabajo odisminuye intencionalmente el ritmo laboral (bloquear, ingerir alimentos y maquillarse en el puesto de trabajo).</li> <li>✓ Reproduce música o no evita el uso de audífonos o dispositivos electrónicos.</li> <li>✓ No se expresa en forma correcta de la organización, no deja una imagen positiva de la compañía al usuario final.</li> <li>✓ No hace uso correcto de las herramientas (Aplica en los casos en donde se pueda verificar).</li> </ul>

## 2.1.4. Matriz de Evaluación Canal chat.

CHAT				DICCIONARIO
Cálido y amable	Protocolo de servicio	NO CRÍTICO	Guiones y protocolos de atención	Se afecta este ítem cuando: ✓ No hace uso correcto y completo de los guiones establecidos para la gestión (Guion de bienvenida, caracterización, tiempos de espera, retoma, confirmación de claridad de información, paso a encuesta, despedida y cierre) con nombre y apellido manteniendo la identidad del proyecto. ✓ Si se atiende a otro ciudadano o ciudadana en la misma interacción, no da nuevamente el guion de bienvenida. ✓ No hace uso correcto de las plantillas establecidas, acordes a la consulta de la ciudadanía sin cambiar la idea o información del proceso, en caso de no contar con una plantilla para brindar respuesta al ciudadano(a), hace que esta sea entendible al contexto del requerimiento solicitado.
		NO CRÍTICO	Actitud de servicio	R
		NO CRÍTICO	Personalización de la comunicación	Se afecta este ítem cuando: ✓ Personaliza máximo 2 veces, llamándolo por su nombre o apellido o la manera con la que se presenta el ciudadano, sin convertirla en muletilla. Durante la interacción dirige de usted al ciudadano o ciudadana.
Oportuno y rápido	Gestión y desempeño	NO CRÍTICO	Lenguaje claro	Se afecta este ítem cuando: ✓ Utiliza un lenguaje adecuado, evitando el uso de muletillas (repetición de la misma palabra una y otra vez), diminutivos como: pantallita, cuadrito, flechita, cosita, ni usar legalismos o tecnicismos (SED, SIGA, FUT, BTE, RAD, etc.) de difícil comprensión y sin usar extranjerismos como: ok, banner, etc.
		NO CRÍTICO	Tiempos de espera	Se afecta este ítem cuando: ✓ No hace uso correcto de los tiempos establecidos para retomar la interacción (2 minutos) por parte del embajador. No brinda el guion establecido y acorde a la solicitud de la ciudadanía. No agradece por el tiempo de espera. ✓ No valida la continuidad en línea del ciudadano a los 2 minutos de espera solicitado por él. ✓ No evita tiempos muertos durante la interacción. ✓ Tiene tiempos improductivos al inicio de la interacción
		NO CRÍTICO	Estructura de la interacción	Se afecta este ítem cuando: ✓ No brinda de forma ordenada la información. ✓ No tiene en cuenta la estructura: 1. Presentación. 2. Validación de datos del ciudadano o ciudadana, y de la consulta. 3. Preguntas filtro. 4. Respuesta. 5. Confirmación con el ciudadano o ciudadana si la información es clara. 6. Cierre y despedida en la que realiza invitación a la encuesta de satisfacción.
		NO CRÍTICO	Ortografía y redacción	Se afecta este ítem cuando: ✓ No redacta la información tipificada o de escalamiento, haciendo uso correcto de ortografía y redacción. Se afecta cuando las observaciones de la tipificación tienen 3 o más errores de ortografía.
Confiable		NO CRÍTICO	Consulta de información	Se afecta este ítem cuando: ✓ No garantiza la búsqueda de la información solicitada en los aplicativos correspondientes usando frases que indiquen su consulta en las diferentes herramientas (aplicativo de consulta de la entidad, aplicativo de atención al ciudadano, bases de conocimiento, página web, etc.)
		NO CRÍTICO	Ortografía y redacción	Se afecta este ítem cuando: ✓ No redacta la información tipificada o de escalamiento, haciendo uso correcto de ortografía y redacción. Se afecta cuando las observaciones de la tipificación tienen 3 o más errores de ortografía.
Confiable		NO CRÍTICO	Consulta de información	Se afecta este ítem cuando: ✓ No garantiza la búsqueda de la información solicitada en los aplicativos correspondientes usando frases que indiquen su consulta en las diferentes herramientas (aplicativo de consulta de la entidad, aplicativo de gestión documental, bases de conocimiento, página web, etc.)
		CRÍTICO ECUF	Preguntas filtro	Se afecta este ítem cuando: ✓ No formula las preguntas correctas y concretas durante la comunicación, para identificar la necesidad del ciudadano o ampliar la información con el fin de lograr una comprensión exacta del propósito de la llamada. ✓ No aplica las preguntas filtro pre-establecidas.
		CRÍTICO ECN	Tipificación y registro adecuado	Se afecta este ítem cuando: ✓ No realiza el registro de la transacción de manera correcta de los datos personales y de contacto de la ciudadanía. ✓ No registra la tipificación de la transacción en los aplicativos que correspondan (DIGITURNO, CRM, SAT, FINE, SIGA, DEXON Y FORMS) siendo acorde el asunto con el árbol de tipificación establecido. ✓ Las observaciones deben contener el detalle de la gestión realizada (motivo de consulta, respuesta y/o solución brindada por el embajador) y en casos donde sea solicitado número de documento del menor, tercero y/o radicados se deben dejar relacionados en el campo de observaciones.
Efectivo	Solución	CRÍTICO ECUF	Asesoría y entrega de información	Se afecta este ítem cuando: ✓ La información suministrada no responde a la necesidad expuesta por el ciudadano con calidad y confiabilidad. ✓ No hay una orientación exitosa y por lo tanto, la información suministrada es "Incorrecta" o "Incompleta". * No identifica que se requiere la realización de un OUTBOUND para aclarar la información al ciudadano que no se proporciona en el primer contacto. ✓ Miente en la gestión que realiza y hace creer que efectuó una consulta cuando nunca pidió datos. ✓ Genera falsas expectativas en el ciudadano entregando información que no corresponde. ✓ No aplica toda la información que le ha sido debidamente socializada por la operación del centro de contacto (pretornos, retroalimentación, refuerzo, sensibilización, capacitación, entre otros), referente a los trámites, servicios o información actualizada o no tiene en cuenta los procedimientos, directivas y contenidos necesarios para garantizar una respuesta oportuna y de calidad. ✓ Se evidencia que el embajador teniendo la información en las plataformas de consulta establecidas por la SED, no ayuda o no indaga acerca del requerimiento ciudadano y hace uso de expresiones negativas para evadir su responsabilidad en la entrega de información, como: "no sé", "no puedo ayudarle", "no tengo información al respecto", "ya le colaboro con los datos de contacto de la entidad para que usted mismo valide, porque no sé la información", "ya le toca que usted mismo averigüe la información desde su navegador de confianza", "no estoy autorizado para entregar esa información", entre otras. ✓ Realiza direccionamiento incorrecto a los ciudadanos hacia otros puntos de contacto dentro de la entidad o hacia otras entidades pertinentes, según sea necesario y en línea con las políticas establecidas.
		CRÍTICO ECN	Tipificación y registro adecuado	Se afecta este ítem cuando: ✓ No realiza el registro de la transacción de manera correcta de los datos personales y de contacto de la ciudadanía. ✓ No registra la tipificación de la transacción en los aplicativos que correspondan (DIGITURNO, CRM, SAT, FINE, SIGA, DEXON Y FORMS) siendo acorde el asunto con el árbol de tipificación establecido. ✓ Las observaciones deben contener el detalle de la gestión realizada (motivo de consulta, respuesta y/o solución brindada por el embajador) y en casos donde sea solicitado número de documento del menor, tercero y/o radicados se deben dejar relacionados en el campo de observaciones.

				<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Realiza direccionamiento incorrecto a los ciudadanos hacia otros puntos de contacto dentro de la entidad o hacia otras entidades pertinentes, según sea necesario y en línea con las políticas establecidas.</li> </ul>
		CRÍTICO ECUF	Finalización de la comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se afecta este ítem cuando: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Motiva al ciudadano a abandonar la interacción debido a los prolongados tiempos de espera o a la falta de gestión demostrada por el embajador.</li> <li>✓ Abandona o finaliza de manera injustificada la comunicación al inicio o durante la interacción, sin importarle la necesidad del ciudadano o sin gestionar el trámite correspondiente.</li> <li>✓ Deja el canal abierto y no atiende la comunicación.</li> </ul> </li> </ul>
Respetuoso, digno y humano	Valores SED	CRÍTICO ECUF	Atención respetuosa y trato digno	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se afecta este ítem cuando: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ No ofrece al ciudadano un trato respetuoso, amable y diferencial.</li> <li>✓ No controla las emociones para afrontar cualquier situación conflictiva, pierde la calma y demuestra una actitud poco profesional que conlleva a una falta grave de negligencia en el servicio.</li> <li>✓ Adopta actitudes defensivas, dudando, menospreciando o contradiciendo las opiniones del ciudadano.</li> <li>✓ Tiene una mala actitud hacia el ciudadano (insultos, lenguaje agresivo o inapropiado, intimidación, ofensa, maltrato, uso de frases sarcásticas, burlas, expresiones irrespetuosas, entre otros).</li> <li>✓ Atiende de forma despectiva al segmento de población diferencial (desprecio, indiferencia, irrespeto, muestras de ironía, entre otros).</li> <li>✓ Pierde completamente la calma.</li> <li>✓ Motiva controversias por temas ajenos al servicio y se identifica que el embajador pierde la compostura afectando la imagen de la SED.</li> <li>✓ Demuestra su inconformidad y no intenta explicar el procedimiento de una forma más comprensible, pierde la paciencia porque el ciudadano no comprende la asesoría que se le ofrece (ejemplo: "Señor ciudadano usted está muy disperso", "Cómo hago para que entienda", entre otras frases).</li> <li>✓ Pierde la calma y su rol como orientador, demuestra actitudes defensivas, contradice o pone en duda lo manifestado por el ciudadano con frases como: "pero, ¿es que no me entiende?", "Déjeme hablar", "No creo que usted lo haya hecho", "Usted no me ha entendido", "Usted está equivocado", "¿Será que puedo continuar?", "Señor, ¿me deja hablar?", entre otras.</li> <li>✓ Realiza algún comentario de desprestigio contra la SED, (Ejemplos: utiliza frases como: "esa plataforma no sirve", "siempre he sabido que esa entidad es un caos completo", "mejor ni llame porque allá nunca contestan", "que pena pero esa es la única información que tengo", "esa es la información que me obligan a entregarle", entre otras).</li> </ul> </li> </ul>
Control interno	Control interno	CRÍTICO ECN	Identidad corporativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se afecta este ítem cuando: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El asesor accede a páginas web no autorizadas, instala programas, aplicaciones o juegos sin autorización.</li> <li>✓ Utiliza el celular en el puesto de trabajo.</li> <li>✓ No maneja adecuadamente las herramientas de trabajo o disminuye intencionalmente el ritmo laboral (bloquear, ingerir alimentos y maquillarse en el puesto de trabajo).</li> <li>✓ Reproduce música o no evita el uso de audífonos o dispositivos electrónicos.</li> <li>✓ No se expresa en forma correcta de la organización, no deja una imagen positiva de la compañía al usuario final.</li> <li>✓ No hace uso correcto de las herramientas (aplica en los casos en donde se pueda verificar).</li> </ul> </li> </ul>

## 2.2. TIPOS DE MONITOREOS A EVALUAR.

**Monitoreo Grabación:** Su objetivo es auditar de forma aleatoria las interacciones realizadas por los agentes en los diferentes canales diariamente, identificando oportunidades de mejora, cumplimiento de políticas y directrices de la entidad y protocolos de gestión.

**Monitoreo Remoto:** Su finalidad es auditar la interacción mientras esta ocurre con el fin de identificar oportunidades de mejora en tiempo real y a su vez mejorar la experiencia de servicio. De igual forma verificar el buen uso de las rutas establecidas que permitan la veracidad de la información que se brinda y se registra en los aplicativos.

**Monitoreo Presencial:** Su objetivo es identificar en tiempo real el uso de las herramientas de consulta (digiturno, crm, planillas etc), y los protocolos de atención al ciudadano en las diferentes direcciones locales y/o Supercades llevando a cabo el registro correspondiente de la interacción manteniendo un lenguaje claro.

### 2.2.1. ACCIONES FORMATIVAS.

Durante el mes de septiembre realizamos acompañamiento y seguimiento a los agentes de cada uno de los canales de gestión identificando las oportunidades de mejora. Se establecieron planes de acción y compromisos en los que se evaluó su cumplimiento de forma periódica, a su vez, se logró una significativa mejora y el fiel propósito de la no reincidencia en las afectaciones generadas.

Cabe mencionar el trabajo desarrollado con los diferentes grupos focalizados de acuerdo con las oportunidades de mejora identificadas y que impactaron significativamente los procesos.

ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ Departamento de Educación							
<b>ACTA DE REUNIÓN</b>							
Fecha	15-09-2025	Inicio	3:20pm	Fin	4:20pm	Lugar	Presencial - Conalcedor Tierra
Asunto	ACTA SOLUCIONES ESTRATEGICAS ACCIONES MEJORA 15-09-2025						
Asistentes	Listado de asistencia		Asistentes Externos				
Fecha de Elaboración	15-09-2025	Elaborado por			Johana Murcia	Próxima Reunión	
<b>Desarrollo de la Agenda</b>							
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Compartir matriz de calidad con agente auditado</li> <li>2. Escuchar llamada junto con asesor</li> <li>3. Validar información proporcionada al ciudadano</li> <li>4. Retroalimentación.</li> <li>5. Validar aplicativos (hold y temporizador)</li> </ol>							
<p>• &lt;&lt;Compromisos adquiridos&gt;&gt;</p> <p>Usar las herramientas de trabajo de manera adecuada (hold y temporizador) Realizar las consultas pertinentes en los aplicativos para brindar una orientación correcta al ciudadano.</p>							
Página 1 de 2							
21-F-001 V.1							

ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ Departamento de Educación							
<b>ACTA DE REUNIÓN</b>							
Fecha	18-09-2025	Inicio	1:30 am	Fin	10:30 am	Lugar	DEE SUBA
Asunto	ACTA SOLUCIONES ESTRATEGICAS ACCIONES MEJORA 18-09-2025						
Asistentes	Listado de asistencia		Asistentes Externos				
Fecha de Elaboración	18-09-2025	Elaborado por			Johana Murcia	Próxima Reunión	
<b>Desarrollo de la Agenda</b>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Realizar presentación</li> <li>✓ Usar herramientas de trabajo (manual, guía de consulta)</li> <li>✓ Lugar - escritorio - páginas</li> <li>✓ presenciar atención al ciudadano</li> <li>✓ Socializar hallazgos</li> <li>✓ Escucha al asesor - novedades que se presenten</li> </ul>							
<p>• &lt;&lt;Compromisos adquiridos&gt;&gt;</p> <p>Es usar los guiones establecidos Realizar consultas en base de conocimiento Uso del canal de comunicación oficial Teams - no está permitido whatsapp web - ni celular Formación: acompañamiento en dxcan Calidad: Solucionar creación de grupo por teams, validación de dxcan.</p>							
Página 1 de 2							
21-F-001							

ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ Departamento de Educación							
<b>ACTA DE REUNIÓN</b>							
Fecha	19-09-2025	Inicio	10:20 am	Fin	11:50 am	Lugar	Presencial Conalcedor Tierra
Asunto	ACTA SOLUCIONES ESTRATEGICAS ACCIONES MEJORA 19-09-2025						
Asistentes	Listado de asistencia		Asistentes Externos				
Fecha de Elaboración	19-09-2025	Elaborado por			Johana Murcia	Próxima Reunión	
<b>Desarrollo de la Agenda</b>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Validación Redireccionamientos</li> <li>✓ Revisión en compañía del agente</li> <li>✓ Consultar en el manual de consulta publicado</li> <li>✓ Retroalimentación.</li> <li>✓ grupo preguntar Frecuentes.</li> <li>✓ Pausas activas.</li> </ul>							
<p>• &lt;&lt;Compromisos adquiridos&gt;&gt;</p> <p>Agente: no asumir, siempre validar los aplicativos y manual; leer los documentos adjuntos entrando al detalle. Formación: realizar el acompañamiento siempre y cuando se evidencie la consulta en los aplicativos capacitación o ayuda visual de nomina - personal Calidad: realizar seguimiento y acompañamiento constante.</p>							
Página 1 de 2							
21-F-001							

ACTA DE REUNIÓN							
Fecha	19-09-2023	Inicio	11:00 am	Fin	11:30 am	Lugar	Sede de Servicios
Asunto	Evaluación de los documentos de direccionamiento						
Asistentes	Emilia Mayorga	Ronal Palma	Johanna Herrera	Asistentes Externos	Diagnal Ochoa		
Fecha de Elaboración	19-09-23	Elaborado por	Emilia Herrera	Próxima Reunión			
<b>Desarrollo de la Agenda</b>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Validación de direccionamientos</li> <li>✓ Revisión en compañía del agente</li> <li>✓ Verificación de Cursos Redireccionados</li> <li>✓ Revisión uso de Herramientas</li> <li>✓ Revisión de Manuales</li> <li>✓ Revisión Formulario Activos</li> <li>✓ Revisión Manual de Consulta</li> </ul>							
<p>• «Compromisos adquiridos»</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultar y Verificación de Manuales y base de Convenciones</li> <li>• Se realizó Revisión Operativa Convenciones para dar claridad a los datos</li> <li>• Verificación Cursos Abandonados Savarita</li> <li>• Verificación Cursos Cargados Sin datos de verificación de Convenciones a Dependencia</li> <li>• Documentación Cursos sobre Consulta Aplicativos Savarita</li> <li>• Verificación Cursos E-2023-146334</li> <li>• Copartición Formas en línea</li> </ul>							
Página 1 de 2 <span style="float: right;">21-F-001 V1</span>							

ACTA DE REUNIÓN							
Fecha	12-09-2023	Inicio	1:00 pm	Fin	1:00 pm	Lugar	Don Juan los Jirón
Asunto	ACTA SOLUCIONES ESPERADAS ACTIVIDAD DE 2023						
Asistentes	José de Arce			Asistentes Externos			
Fecha de Elaboración	12-09-2023	Elaborado por	José de Arce	Próxima Reunión			
<b>Desarrollo de la Agenda</b>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Validación base de direccionamientos</li> <li>✓ Revisión en compañía de los agentes</li> <li>✓ Manual de consulta</li> <li>✓ Despejar dudas: rollos/personal/perforación/servicio al ciudadano/escalafón/motivales/convenciones</li> <li>✓ Copia de base según el rubro</li> <li>✓ Grupo de preguntas frecuentes</li> </ul>							
<p>• «Compromisos adquiridos»</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Leer, analizar y comprender cada solicitud</li> <li>✓ Realizar la búsqueda adecuado en la base de consulta/manual</li> <li>✓ Hacer uso de las herramientas de trabajo de manera adecuada</li> <li>✓ Emitir cualquier tipo de direccionamiento tomando presente el impacto que está generando</li> </ul>							
Página 1 de 2 <span style="float: right;">21-F-001 V1</span>							

ACTA DE REUNIÓN							
Fecha	30-09-23	Inicio	14:45	Fin		Lugar	Sede Nivel Central
Asunto	Requerimiento de Datos						
Asistentes	Emilia Mayorga	Ronal Palma	Johanna Herrera	Asistentes Externos			
Fecha de Elaboración	30-09-23	Elaborado por	Emilia Herrera	Próxima Reunión			
<b>Desarrollo de la Agenda</b>							
<p>Emilia Mayorga:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se tienen los datos de herramientas de consulta</li> <li>2. Se tienen los datos de los cuestionarios de atención</li> <li>3. Se tienen los datos de direccionamientos de la semana E-2023-147142 - Aplicar</li> <li>4. E-2023-147143 - Aplicar</li> <li>5. E-2023-147223 - Aplicar</li> <li>6. E-2023-147654 - Aplicar</li> </ol> <p>Ronal Palma:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se tienen los datos de herramientas de consulta</li> <li>2. Se tienen los datos de los cuestionarios de atención</li> <li>3. Se tienen los datos de los cuestionarios de atención</li> <li>4. Se tienen los datos de los cuestionarios de atención</li> </ol>							
<p>• «Compromisos adquiridos»</p> <p>Emilia Mayorga Me comprometo a hacer mejor sus solicitudes al usuario</p> <p>Ronal Palma Me comprometo a seguir mejorando en los procesos de atención y cumplir con las métricas y parámetros de el servicio a la operación.</p> <p>Alejo Medina cc 80-034-343</p>							



dentro de las correspondientes interacciones que puedan impactar de forma negativa la experiencia del cliente y/o los procesos de la entidad.

Adicionalmente se mantendrá la ejecución de las calibraciones, las mesas de trabajo, las visitas a las diferentes direcciones locales y Supercades, y el apoyo a las áreas de supervisión y formación en sus actividades regulares.

### 2.3. CONCLUSIONES.

#### CALIDAD:

De acuerdo con las mesas de trabajo sostenidas por las líderes de calidad con acompañamiento del profesional de calidad de la SED, se generaron acuerdos importantes en la alineación de los objetivos del área, se estructuraron las matrices de evaluación por canal y se definió la metodología de trabajo para el mes de octubre.

Se fortalecen para el mes de septiembre los procesos de acompañamiento por parte de las líderes de calidad, a los agentes en los diferentes canales. Se priorizó el seguimiento a los redireccionamientos semana por semana, con los agentes validando los casos e identificando en cada uno de ellos las oportunidades de mejora.

Para el canal Chat durante el mes de octubre se priorizará la verificación del proceso de atención, las plantillas de respuesta y el registro de información.

Se mantendrá la validación y seguimiento del proceso de atención telefónica, con el fin de mantener la veracidad de la información con respecto al proceso de matrículas y directrices proporcionadas por la entidad.

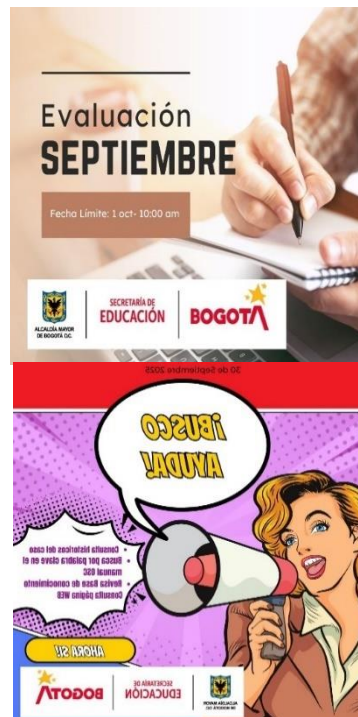
### 3. FORMACIÓN.

#### 3.1. Relaciones Públicas.

En Formación, trabajamos para impulsar el crecimiento y fortalecimiento del conocimiento mediante actividades de refuerzo y gestión que promueven el desarrollo de nuevas habilidades y competencias.

La información se comparte con toda la operación a través del correo de Formación OSC, el grupo de Microsoft Teams "Preguntas Frecuentes", Además, se publican piezas informativas e infografías con las actualizaciones que puedan presentarse durante el mes.

PIEZA INFORMATIVA	FECHA DE PUBLICACIÓN
San Valentin Literario	4/09/2025
Todo sobre Matrículas	10/09/2025
Consultas de Información	19/09/2025
Presentación de Evaluación	29/09/2025



### 3.2. Apoyo en piso.

El apoyo en piso se desarrolla mediante el formador asignado de manera rotativa a los diferentes canales, garantizando el acompañamiento continuo en cada uno de ellos. Durante el periodo reportado, se brindó cobertura en los siguientes espacios:

- Centro de Contacto: Yohny Rafael Ochoa Martínez
- Nivel Central: Yohny Rafael Ochoa Martínez
- Direcciones Locales y SuperCADEs: Yohny Rafael Ochoa Martínez



### 3.3. Evaluaciones.

Se realizan evaluaciones, por tema capacitado, en el mes de septiembre se realizaron dos espacios de capacitación junto con las réplicas correspondientes para darle cobertura a la operación en general. • Evaluación Mensual • Proceso de Cobertura

COBERTURA -MATRICULAS 2026	NOTA
WILLIAM ALEXANDER HERRERA RODRÍGUEZ	40
JOAN SEBASTIÁN LIS	60
LAURA AMALIA CAVIATIVA SALAMANCA	60
JAVIER VARGAS MARTÍNEZ	60
CRISTIAN CAMILO ROJAS PEDRAZA	60
LAURA ISABEL PARRA	60
MARIA FERNANDA ALFONSO RODRIGUEZ	60
YDI AMIN KATIUSKA DEL VALLE SANZ BRACHO	60
JOSE ALBERTO JIMENEZ PARDO	40
YULIANA PAOLA MENDOZA LEÓN	60
DERLY DAZA	60
FABIOLA ROMERO SABOGAL	60
LIZETH JOHANNA MALDONADO	40
LILIANA HURTADO HERNÁNDEZ	60
LEIDY JOHANA MURCIA HERNÁNDEZ	80
PATRICIA TRIVIÑO	60
LILIANA HURTADO HERNÁNDEZ	80
LIZETH JOHANNA MALDONADO	80
JEIMMY PAOLA ZAPATA	80
MARÍA CLAUDIA RINCÓN CRUZ	80
RONAL MOLINA	80
M JAIME ABRIL GUTIERREZ	60
JUAN DAVID CARRERO ROSERO	80
PATRICIA TRIVIÑO	80
JONNATHAN STEVEN HERNÁNDEZ GONZÁLEZ	80
ADRIANA MARCELA JIMENEZ SALGUERO	60
XIMENA IVON HURTADO MELO	80
DORIS NIDIA APARICIO JOYA	80
LUIS CARLOS RODRÍGUEZ	80
LUIS EMIRO MOSQUERA	80
ADRIANA MARCELA JIMENEZ SALGERO	80
HAROLD SANTIAGO HURTADO RIVERA	80
SANDY RODRÍGUEZ	40
DIANA PAOLA MANTILLA RAMÍREZ	80
DANNA VALENTINA PUENTES SOTELO	80
YERSI PAULINA GIL DUARTE	80
DANIELA NÚÑEZ MOSQUERA	80
MARCELA MUÑOZ PUERTA	80
YULIANY ANDREA ESCOBAR RAMOS	80
JUAN FELIPE GÓMEZ TRASLAVIÑA	60
JONATHAN BUITRAGO REY	60
INGRID LISETH MENESES LEÓN	60
LIDA ALEXANDRA LUGO	80
JHAN CARLOS ALEANS	60
ALBA ROCIO GUTIERREZ BAUTISTA	80
ADRIANA PAOLA NIÑO GONZALEZ	80
YAMILE PINZÓN NÚÑEZ	80
YOHNY OCHOA MARTINEZ	80
ANA MARÍA RODRÍGUEZ AMAYA	20
AMELIA AIDEE PÁEZ S.	60
JOHANA GUTIÉRREZ	80

## Evaluación mensual.

COLABORADOR	NOTA FINAL	COLABORADOR	NOTA FINAL
ALICIA SUÁREZ RIASCOS	100%	JONATHAN STEVEN HERNÁNDEZ GONZÁLEZ	100%
YOHNY RAFAEL OCHOA MARTINEZ	100%	DORIS NIDIA APARICIO JOYA	100%
LEIDY JOHANA MURCIA HERNÁNDEZ	100%	JOAN SEBASTIÁN LIS MONTEALEGRE	100%
JAIR SEBASTIÁN IBARRA MALAVER	100%	YAMILE PINZÓN NÚÑEZ	100%
JULIANA RIVEROS SOTO	100%	JEIMMY PAOLA ZAPATA PADILLA	100%
MARIA JOSE DE LA HOZ PADILLA	100%	JUAN DAVID CARRERO	100%
PAOLA YELIN GUAUQUE MORENO	100%	HAROLD SANTIAGO HURTADO RIVERA	100%
KAREN VALENTINA ROA SORIANO	100%	JOSE ALBERTO JIMENEZ PARDO	100%
NICOLAS REY MOYA RAMIREZ	100%	M JAIME ABRIL GUTIÉRREZ	100%
WILLIAM ALEXANDER HERRERA RODRÍGUEZ	100%	YULIANA PAOLA MENDOZA LEÓN	100%
DAVID FELIPE RODRÍGUEZ	100%	LUIS CARLOS RODRIGUEZ	100%
DANIELA NÚÑEZ MOSQUERA	100%	LIZETH JOHANNA MALDONADO	100%
DANNA VALENTINA PUENTES SOTELO	100%	JONATHAN BUITRAGO REY	93%
MARCELA PATRICIA MUÑOZ PUERTA	100%	JHAN CARLOS ALEANS VERGARA	93%
YERSI PAULINA GIL DUARTE	100%	PATRICIA TRIVIÑO	93%
JUAN FELIPE GÓMEZ TRASLAVIÑA	100%	CRISTIAN CAMILO ROJAS PEDRAZA	93%
INGRID LISETH MENESES LEÓN	100%	ANA MARÍA RODRÍGUEZ AMAYA	93%
MARIA CLAUDIA RINCON CRUZ	100%	YULIANY ANDREA ESCOBAR RAMOS	93%
MARÍA FERNANDA ALFONSO	100%	CAMILO ROBAYO BILBAO	93%
DERLY JINETH DAZA CÁRDENAS	100%	LAURA AMALIA CAVIATIVA SALAMANCA	93%
LAURA ISABEL PARRA MENESES	100%	LUIS EMIRO MOSQUERA RODRIGUEZ	93%
YDI AMIN KATIUSKA DEL VALLE SANZ BRACHO	100%	EMILSE MAYORQUIN ESPINOSA	93%
FABIOLA ROMERO SABOGAL	100%	ALBERTO GUTIÉRREZ ROJAS	93%
ADRIANA MARCELA JIMENEZ SALGUERO	100%	JAVIER VARGAS MARTÍNEZ	86%
ALBA ROCIO GUTIERREZ BAUTISTA	100%	RONAL ARLES MOLINA MENDIETA	86%
XIMENA IVON HURTADO	100%	ADRIANA PAOLA NIÑO GONZALEZ	86%
YOHANA GUTIÉRREZ MANRIQUE	100%	JULIANA PAOLA MENDOZA LEÓN	86%
DIANA PAOLA MANTILLA RAMÍREZ	100%	LIDA ALEXANDRA LUGO ALDANA	79%
LUIS EMIRO MOSQUERA	100%	DORIS NIDIA APARICIO JOYA	79%
SANDY RODRÍGUEZ	100%	VALENTINA AVILA FERIA	79%
<b>NOTA PROMEDIO TOTAL</b>	<b>97%</b>		

### 3.4. Formaciones continuas.

Socialización y retroalimentaciones: Se realiza socialización con todos los colaboradores sobre tema de protocolos de atención y manejo de usuarios difíciles, con el fin de recordar a los colaboradores de todos los canales el procedimiento correcto de realizar las atenciones a todo tipo de población que se contacta con la secretaria de educación.

Durante todo el mes se realizaron acompañamientos y refuerzos en los diferentes canales de atención, los cuales quedaron debidamente justificados y registrados mediante actas y evidencias del proceso.

**En original firmado**

---

**JACQUELINE MASSO**  
**Gerente de Operaciones**  
**COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS**

# Certificado Bancario

Jueves, 2 de octubre de 2025

A quien pueda interesar

BANCOLOMBIA S.A. se permite informar que COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS identificado(a) con NIT 800219668, a la fecha de expedición de esta certificación, tiene con el banco los siguientes productos:

Producto	No. Producto	Fecha Apertura	Estado
CUENTA CORRIENTE	82171580273	1995/06/08	ACTIVA

**\*Importante:** Esta constancia solo hace referencia a los productos mencionados anteriormente.

\*Si desea verificar la veracidad de esta información, puede comunicarse con la Sucursal Telefónica Bancolombia los siguientes números: Medellín - Local: (60-4) 510 90 00 - Bogotá - Local: (60-1) 343 00 00 - Barranquilla - Local: (60-5) 361 88 88 - Cali - Local: (60-2) 554 05 05 - Resto del país: 01800 09 12345. Sucursales Telefónicas en el exterior: España (34) 900 995 717 - Estados Unidos (1) 1 866 379 97 14.



Catalina Cortés Uribe.  
Gerente Servicios Contact Center & BPO.

ACTA DE SUPERVISIÓN PARA AUTORIZAR PAGOS No. 02  
ACUERDO MARCO DE PRECIOS DE SERVICIOS BPO III  
CCENEG-079-01-2024 DE CENTRO DE CONTACTO COLOMBIA COMPRA EFICIENTE

ORDEN DE COMPRA No. 150022 DE 2025 -CCE

Correspondiente al periodo del 1 al 30 de septiembre de 2025, con base en los soportes anexos:

En Bogotá D.C., a los diecisiete (17) días de octubre de 2025, se reunieron las siguientes personas: Carmen Julia Guerrero Gamba, identificada con cédula de ciudadanía número 52.483.018, jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano, en su calidad de Supervisora y, Omar Oswaldo Sierra Giraldo, identificado con cédula de ciudadanía número 79.729.766, segundo suplente del gerente, en su condición de proveedor de servicios, con el fin de verificar el cumplimiento de las obligaciones contractuales del respectivo período y la procedencia de la autorización del pago correspondiente, en el marco de la orden de compra arriba referida, cuyas condiciones generales son las siguientes:

OBJETO	Contratar el servicio de centro de contacto, con el fin de satisfacer las necesidades de información, trámites y comunicación de la Secretaría de Educación del Distrito con el público interno y externo en los canales de atención en el marco de la política institucional de servicio a la ciudadanía”.
VALOR	Siete mil cuatrocientos doce millones, ciento sesenta y tres mil ochocientos noventa y cuatro pesos con cincuenta y un centavos M/Cte (\$7.412.163.894,51) de conformidad con la orden de compra 150022 de Colombia Compra Eficiente.
FORMA DE PAGO	El valor del contrato se cancelará mensualmente de acuerdo al valor facturado por mes y según el servicio efectivamente prestado, dentro de los treinta (30) días siguientes a la aceptación de la factura previo cumplimiento de los siguientes requisitos: a) Factura por parte del proveedor, b) Constancia de cumplimiento de las obligaciones del proveedor frente al Sistema de Seguridad Social Integral, c) Informe consolidado de gestión mensual, d) Grabaciones de llamadas del mes facturado, e) Certificados de disponibilidad de los servicios, f) Planilla de pago de seguridad social del personal que prestó sus servicios durante el periodo facturado y g) Acta de Supervisión suscrita por la Supervisor del contrato y el contratista, de acuerdo con modelo dispuesto por la SED. El proveedor deberá diligenciar el formato de actualización de terceros, requerido para el primer pago o según lo disponga la Oficina de Tesorería de la SED.
PLAZO PACTADO	Veintitrés (23) meses y (15) días.
FECHA DE INICIO	19 de agosto de 2025
MODIFICACIONES	NA
FECHA PREVISTA DE TERMINACIÓN	31 de julio de 2027
SUPERVISOR	Carmen Julia Guerrero Gamba - Jefe Oficina de Servicio al Ciudadano

La supervisión verificó el cumplimiento de las actividades y productos a cargo del proveedor, en virtud de lo cual se establece la procedencia de la autorización del segundo (02) pago, el cual corresponde a trescientos tres millones seiscientos setenta y tres mil setecientos pesos con cuarenta y un centavos moneda legal colombiana (\$303.673.700,41)

A la fecha, el porcentaje de ejecución presupuestal es de (5,73%) y el porcentaje de ejecución contractual es del (5,61%).

Para constancia se firma por quienes en ella intervinieron.

Proveedor



Firmado digitalmente en ZapSign por  
Omar Oswaldo Sierra Giraldo  
Fecha: 20/10/2025 13:27:08.554 (UTC-0500)

---

Omar Oswaldo Sierra Giraldo  
Segundo Suplente del Representante legal  
Cobranza Nacional De Créditos S.A.S.

Supervisora



---

CARMEN JULIA GUERRERO GAMBA  
Jefe Oficina de Servicio al Ciudadano  
Secretaría de Educación del Distrito

Proyectó: Yenny Paola Triana Cortés – Profesional Universitario OSC