



## INFORME No. 3 DE SUPERVISIÓN DEL CENTRO DE CONTACTO

### COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS

### SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

Período presentado  
1/10/2025 al 31/10/2025

### OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Bogotá D.C., noviembre 18 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 .....	13
3.5. CONTROL DE PRESENTACIÓN DE INFORMES .....	14
3.6. CONTROL CUMPLIMIENTO ACUERDOS DE SERVICIO (ANS) .....	15
4. ÍTEMS DE CARÁCTER LEGAL .....	15
4.1. EXPEDIENTE Y ARCHIVO .....	15
4.2. PÓLIZA .....	15
4.3. OBLIGACIONES SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL Y RECURSOS PARAFISCALES .....	15
5. GESTIÓN DE COMUNICACIONES DEL CONTRATO .....	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 OCTUBRE .....	9
TABLA 13. ATENCIÓN CONALCRÉDITOS OCTUBRE DE 2025 .....	9
TABLA 14. INDICADOR NIVEL DE SERVICIO 2025.....	10
TABLA 15. SATISFACCIÓN DETALLADO MENSUAL 2025 .....	10
TABLA 16. EJECUCIÓN DE ÍTEMS CONTRATADOS OCTUBRE .....	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:	9,85%
Porcentaje de ejecución en tiempo:	9,71%
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 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	\$15.400,54	10	\$154.005,40	\$3.619.126,90
2	IT-BPO-2-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	Minuto	23,5	Mes	\$47,03	85386	\$4.015.703,58	\$94.369.034,13

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
Acta de Supervisión No. 3	13/11/2025	\$305.640.500,96	Carmen Julia Guerrero Gamba
<b>Total</b>			<b>\$730.004.026,48</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
			\$305.640.501,00	\$665.919.970,00
<b>TOTAL</b>			\$730.004.026,00	\$665.919.970,00

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 octubre

Canal	Presencial	Telefónico	Virtual
Atenciones	17.945	15.070	37.931

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 octubre de 2025:

Tabla 13. Atención Conalcréditos octubre de 2025

Punto de atención	octubre
BTE – Asignación	960
Canal telefónico Inbound (PAA)	3.098
Chat / Agente	2.082

Punto de atención	octubre
Dexon Y Buzones	10.968
DLES Presencial	8.012
FUT – Contáctenos	5.639
Presencial (Cobertura/Movilidad)	9.881
Presencial OSC (Radicación)	1.600
Supercades	3.250
Presencial OSC (Personalizada)	1.132
Total atenciones en el mes	46.622

Fuente: Base Canales de operación OSC

Es importante aclarar, que es el tercer mes con el nuevo proveedor y se encuentra en periodo de estabilización.

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

Tabla 14. Indicador Nivel de Servicio 2025

Mes	Meta 2025	Resultado
Agosto	85%/20 seg	96,05%
Septiembre	85%/20 seg	96,2%
Octubre	85%/20 seg	60,1%

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 54,50%, 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 octubre	98%	90,02%	35,64%	46,99%	54,50%

Fuente: Base canales de operación – satisfacción

Tabla 16. Ejecución de ítems contratados octubre

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	\$7.451.292,11
3	IT-BPO-3-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto	Minuto	\$47,03	0	\$0
4	IT-BPO-4-1	Minuto IVR (Interactive Voice	Minuto	\$47,03	0	\$0

ítem	Cod. Matriz	Servicio	Unidad de Facturación	Valor Unitario	Cantidad facturada	Valor mes
		Response) Transaccional				
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	400	\$9.316
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	121.403	\$628.867,54
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
20	IT-BPO-28-6	Agente Front Office sin herramienta	Mes	\$3.722.497,49	30	\$111.674.924,70

Ítem	Cod. Matriz	Servicio	Unidad de Facturación	Valor Unitario	Cantidad facturada	Valor mes
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 \$ 256.840.757,11 IVA \$48.799.743,85 valor total de la facturación \$ 305.640.500,96.

### 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> , <a href="mailto:buzonentidades@educacionbogota.gov.co">buzonentidades@educacionbogota.gov.co</a> , <a href="mailto:notificacionestutelas@educacionbogota.edu.co">notificacionestutelas@educacionbogota.edu.co</a> y por la ventanilla de radicación virtual se validan	Diaria	Cumple

Ítem	Actividad	Periodicidad	Cumplimiento
	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 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	Se hace una evaluación mensual del cumplimiento del contrato en consideración de las funciones de supervisión: <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 del contrato 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
01/10/2025	02/10/2025
02/10/2025	03/10/2025
03/10/2025	06/10/2025
06/10/2025	07/10/2025
07/10/2025	08/10/2025
08/10/2025	09/10/2025
09/10/2025	10/10/2025
10/10/2025	14/10/2025
14/10/2025	15/10/2025
15/10/2025	16/10/2025
16/10/2025	17/10/2025
17/10/2025	20/10/2025
20/10/2025	21/10/2025
21/10/2025	22/10/2025
22/10/2025	23/10/2025
23/10/2025	24/10/2025
24/10/2025	27/10/2025
27/10/2025	28/10/2025
28/10/2025	29/10/2025
29/10/2025	30/10/2025
30/10/2025	31/10/2025
31/10/2025	04/11/2025

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 DEL CONTRATO

Actas de reunión del 1 al 31 de octubre 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\_GESTION\_OSC\_03\_10\_2025  
ACTA\_OPERACIONES\_GESTION\_OSC\_10\_10\_2025  
ACTA\_OPERACIONES\_GESTION\_OSC\_17\_10\_2025  
ACTA\_OPERACIONES\_GESTION\_OSC\_24\_10\_2025  
ACTA\_OPERACIONES\_GESTION\_OSC\_31\_10\_2025  
ACTA\_OPERACIONES\_SEGUIMIENTOS\_CONTRATO\_CONALCREDITOS\_31\_10\_2025

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-2025-187932, 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

- Se incrementó el tráfico de llamadas a causa de las solicitudes de información de cupos y legalización de matrículas.
- Se deben reportar casos específicos de consulta de cupos y matrículas directamente a la Dirección de cobertura.
- El 29 de octubre, Dynamics presentó fallas que ocasionaron la caída total del canal de chat.
- Se mejoró la calidad en la atención gracias a la calibración y el acompañamiento realizado a los agentes por las áreas de calidad y formación.
- Hubo disminución en el porcentaje de redireccionamientos.
- El FUT requirió de apoyo de agentes de los canales presencial, chat y telefónico.
- Al finalizar el periodo de estabilización se revisarán los tiempos y volúmenes de atenciones para realizar los ajustes pertinentes.
- Entre el 22 y el 24 de octubre de 2025 se realizó la auditoría externa del sistema de Gestión de Calidad en la cual se obtuvo la renovación del certificado de calidad del proceso de servicio integral a la ciudadanía.
- Realizar revisión prioritaria cada 30 minutos en el canal virtual Dexon.

- En este periodo hubo disminución en el tiempo de espera y atención en el canal presencial de nivel central.
- Se tiene prevista la apertura de un nuevo punto de atención presencial en el CADE Yomasa a partir del 17 de noviembre de 2025.
- 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.

  
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 CNCB222971



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: ba13c742786be94dbff471414a47394f0782df8c58cca3971c37464a8c9a9254bc486f30f671e81a08f0252b0bd1610e

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA CNCB222971

Fecha de Emisión: 2025-11-14

Tipo de Operación: ESTANDAR

Fecha de Vencimiento: 14 DE DICIEMBRE 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: 2025-11-14

Cantida	Concepto	Importe USD/EUR		Importe COP	
		Unitario	Total	Unitario	Total
10	Troncal SIP	-	-	15.400,54	154.005,40
158437	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutado	-	-	47,03	7.451.292,11
400	Minutos Outbound entre fijos en ciudades principal	-	-	23,29	9.316,00
121403	Mensaje SMS (Short Message Service)	-	-	5,18	628.867,54
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	256.840.757,11
Total Impuestos (+)	48.799.743,85
Total a Pagar =	COP 305.640.500,96

Total Retenciones 9.801.043,29

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

Observación 1:Periodo Octubre

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

ACTA DE SUPERVISIÓN PARA AUTORIZAR PAGOS No. 03  
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 31 de octubre de 2025, con base en los soportes anexos:

En Bogotá D.C., a los trece (13) días de noviembre 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, en su condición de segundo suplente del gerente Cobranza Nacional De Créditos S.A.S. 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 tercer (03) pago, el cual corresponde a trescientos cinco millones seiscientos cuarenta mil quinientos pesos con noventa y seis centavos moneda legal colombiana (\$305.640.500,96)

A la fecha, el porcentaje de ejecución presupuestal es de (9,85%) y el porcentaje de ejecución contractual es del (9,71%).

Para constancia se firma por quienes en ella intervinieron.

Proveedor



Firmado digitalmente en ZapSign por  
Omar Oswaldo Sierra Giraldo  
Fecha: 18/11/2025 14:18:05.866 (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

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

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



**SECRETARÍA DE  
EDUCACIÓN**



**Noviembre de 2025**

**emərgia**

## Contenido

<i>Acuerdos de servicio</i> .....	3
<b>1. DATOS GENERALES DEL SERVICIO</b> .....	4
1.1 <i>Items de orden de compra</i> .....	5
1.2 <i>ANS</i> .....	6
<b>2. RESULTADOS OCTUBRE CANALES DE ATENCIÓN</b> .....	11
2.1 <i>Comportamiento Canal Telefónico</i> .....	11
2.1.1 <i>Comportamiento IVR Enrutador</i> .....	11
2.2 <i>Detalle ANS Canal Telefónico</i> .....	12
2.3 <i>Motivos de consulta Reporte de Tipificación</i> .....	12
2.4 <i>Gestión Outbound Canal Telefónico</i> .....	13
2.4.1 <i>Encuesta Satisfacción Canal Telefónico</i> .....	14
2.4.2 <i>Acciones de Mejoramiento Realizadas para el Seguimiento de Encuestas de Satisfacción</i> .....	14
2.5 <i>Canal Chat</i> .....	15
2.6 <i>Canal Presencial Nivel Local y SPC</i> .....	15
2.7 <i>Canal Presencial – Nivel Central</i> .....	18
<b>3. INFORME DE CALIDAD</b> .....	19
3.1 <i>Resultados generales calidad</i> .....	21
3.1.1 <i>Canal telefónico</i> .....	23
3.1.2 <i>Canal Chat</i> .....	24
3.1.3 <i>Canal Correo</i> .....	25
3.1.3 <i>Canal Presencial</i> .....	27
<b>4. FORMACIÓN</b> .....	28
4.1 <i>Objetivo General</i> .....	28
4.2 <i>Objetivo Especifico</i> .....	28
4.3 <i>Actividades desarrolladas</i> .....	29
4.4 <i>Evaluación Mensual</i> .....	32

### Acuerdos de servicio.

<b>Fecha de Prestación del Informe:</b>	Octubre 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>	01/10/2025 al 31/10/2025
<b>Presentado Por:</b>	Emergia – Conalcreditos
<b>Entregado a:</b>	Secretaría de Educación del Distrito – SED
<b>Informe Número:</b>	2

## 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:

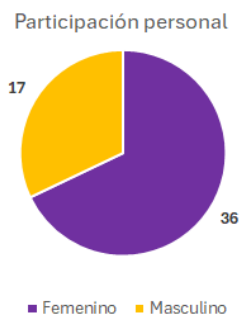
CEDULA	NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS	ESTADO	SEGMENTO
52735511	FABIOLA ROMERO SABOGAL	ACTIVO	Canal Atención Presencial
52848079	LILIANA HURTADO HERNÁNDEZ	ACTIVO	Canal Atención Presencial
53065155	JOHANA GUTIERREZ MANRIQUE	ACTIVO	Canal Atención Presencial
65501668	PATRICIA TRIVIÑO PEÑA	ACTIVO	Canal Atención 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 ROBOYO BILBAO	ACTIVO	Canal Telefónico
52283193	AMELIA AIDE PAEZ	ACTIVO	Backup
52457797	YAMILE PINZON NUÑEZ	ACTIVO	Backup

Tabla 1. Distribución Agentes

Durante el mes de octubre, 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



### 1.1 Ítems de orden de compra.

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

Periodo	Días de Gestión	Ejecutado	Servicio
Octubre	31	162616	Minutos IVR – Enrutador.
Octubre	31	121403	Mensaje Efectivo - Mensajes SMS.
Octubre	31	20	Servicio Omnicanal Agente General en sitio con puesto de trabajo según especificaciones capítulo técnico - Servicio Diurno.
Octubre	31	1	Agente técnico para video llamada con dominio de lenguaje de señas colombiana.

Tabla 2. Ítems de orden de compra

## 1.2 ANS

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

Evaluación Cumplimiento octubre 2025						
ANS por nivel de servicio	INDICADOR (BI-TABLEROS 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	60,01%	<= 30 Segundos	No 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 4095		
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
				730		
				Recibidas 4095		
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 Hold S +Tiempo_Cap_Cliente S +Tiempo_Cap_OS S +Tiempo ACW S +Tiempo_G_Outbound S	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%	98%	Suma de Adherencias de los agentes	Se Cumple	No aplica
				4875,25%		
				Número de agentes		
				49		
Precisión error crítico	%Error critico	Todos los canales > o = 97%	92.83%	Total muestra con Error Critico	Se cumple	< o = a 97% cada punto porcentual o fracción de incumplimiento equivale a un turno diurno.
				11		
				Total de la muestra		
				177		
Precisión error no crítico	% Error No crítico	> o = 95%	97.43	Promedio simple de todos los agentes monitoreados	Se cumple	No aplica
				97.43		
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 calificación igual o mayor a 90 puntos	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 pts	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 * 60%	Se cumple	< a 90% Cada punto porcentual o fracción de incumplimiento equivale a un turno diurno
				0,59		
				Nivel de capacitación del Personal*40%		
				0,40		
Satisfacción del ciudadano		> o =88%	90,82%	90,82%	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	Se 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.
				2082		
Nivel de atención CHAT	Power BI / Informe de atención virtual/ Informe Chat	>80%	100,00 %	Interacciones contestadas por asesor	Se Cumple	< a 80% Cada punto porcentual o fracción de incumplimiento equivale a un turno diurno.
				2082		
				Interacciones recibidas		
				2082		
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	00:10:31	Turnos atendidos (Sistema de turnos) NLC	No se cumple	No aplica
				3430		
				Planillas de contingencia		
				182		
				Total atenciones		
3430						
TMA / (Tiempo Medio de Atención, minutos) – Agentes Nivel Local	Power BI / informes atención presencial/ Informe agentes/ Selecciona la opción año/ mes/ Oficina.	00:15:00	00:12:27	Turnos atendidos (Sistema de turnos) DLES	Se cumple	No aplica
				5884		
				Planillas de contingencia		
				245		
				Total atenciones		
6248						
TMO / (Tiempo Medio de Atención, minutos) – Agentes Atención telefónica	Power BI / informes telefonía/ Selecciona la opción año/ mes.	00:06:30	00:09:20	Cantidad de llamadas atendidas	No se cumple	No aplica
				3.365		
				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	Se cumple	No aplica
				2082		

Tiempo medio de espera Nivel Central	Power BI / informes atención presencial/ Informe agentes/ Selecciona la opción año/ mes/ Oficina.	< o = a 15 minutos	00:16:48	Turnos atendidos	No se cumple	No aplica	
				3231			
Tiempo medio de espera Nivel Local	Power BI / informes atención presencial/ Informe agentes/ Selecciona la opción año/ mes/ Oficina.	< o = a 15 minutos	00:09:57	Turnos atendidos	Se cumple	Cumple	
				6248			
Quejas sobre el servicio del Centro de Contacto	NO DISPONIBLE	< o = a 5%	0,01%	Número de quejas	Cumple		
				1			
				Presencial ( NC, NL, SUPERCADES; Ferias)			
				9678			
				Telefónico: Call Center			
				4095			
				Virtual; (Email, BTE,FUT, CHAT)			
14769							
Total Atenciones							
Eficacia: FUT, Correo Electrónico, direccionamiento s 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	
				7225	7225		
				Radicaciones en términos	Atendidos en Términos		No aplica
				1296	100%		
Total radicaciones	Recibidos						
				1296	1296		
Redireccionamientos	NO DISPONIBLE	< o =1%	2,18%	RADICACIONES-	No se cumple	No aplica	
				258			
				NUMERO DE 18106			

Tabla 3. ANS Establecidos

## 2. RESULTADOS OCTUBRE CANALES DE ATENCIÓN

### 2.1 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 octubre se consumen 162616 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

#### 2.1.1 Comportamiento IVR Enrutador

El total de minutos generados en el enrutador para el mes de octubre de 2025 fue de 162.616

Fecha	Segundos	Minutos
1-oct	163.32	9799
2-oct	164.25	9855
3-oct	145.05	8703
6-oct	148.52	8911
7-oct	152.67	9160
8-oct	153.93	9236
9-oct	149.30	8958
10-oct	143.23	8594
13-oct	3.85	231
14-oct	139.80	8388
15-oct	146.80	8808
16-oct	145.22	8713
17-oct	124.55	7473
20-oct	133.52	8011
21-oct	117.32	7039
22-oct	113.62	6817
23-oct	87.30	5238
24-oct	71.75	4305
27-oct	120.95	7257
28-oct	104.08	6245
29-oct	90.67	5440
30-oct	49.45	2967
31-oct	41.13	2468
<b>Total</b>	<b>2710.27</b>	<b>162616</b>

Tabla 5. Comportamiento IVR Enrutador

## 2.2 Detalle ANS Canal Telefónico

A continuación, se visualizan los detalles del canal telefónico del 01 al 31 de octubre de 2025.

Fecha	Llamadas Entrantes	Llamadas Atendidas	Atendidas Umbral	Llamadas Abandonadas	Nivel De Servicio	Nivel De Atención	Nivel De Abandono	TMO
1/10/2025	205	188	150	17	73.7%	91.2%	6.3%	00:08:47
2/10/2025	182	162	142	20	76.4%	87.9%	0.9%	00:09:53
3/10/2025	203	184	160	19	77.3%	89.7%	2.2%	00:08:54
6/10/2025	197	177	147	20	72.6%	89.8%	2.2%	00:08:25
7/10/2025	240	193	114	47	47.5%	80.4%	0.8%	00:08:42
8/10/2025	194	137	89	57	34.0%	70.6%	1.0%	00:09:29
9/10/2025	212	166	95	46	36.8%	78.3%	2.3%	00:09:31
10/10/2025	245	187	90	58	34.7%	76.3%	1.5%	00:09:02
14/10/2025	210	147	87	63	40.0%	70.0%	9.4%	00:09:01
15/10/2025	203	150	89	53	41.4%	73.9%	12.5%	00:09:06
16/10/2025	166	123	91	43	50.6%	74.1%	12.1%	00:09:58
17/10/2025	155	120	84	35	52.9%	77.4%	0.0%	00:09:55
20/10/2025	173	126	87	47	49.7%	72.8%	5.3%	00:09:20
21/10/2025	163	119	93	44	55.8%	73.0%	1.0%	00:08:52
22/10/2025	154	125	99	29	61.7%	81.2%	1.5%	00:10:10
23/10/2025	186	172	156	14	82.3%	92.5%	3.8%	00:09:06
24/10/2025	143	129	112	14	71.3%	90.2%	1.4%	00:11:04
27/10/2025	166	126	80	40	45.8%	75.9%	2.9%	00:09:44
28/10/2025	198	175	121	23	61.1%	88.4%	1.1%	00:08:55
29/10/2025	214	181	129	33	60.3%	84.6%	3.3%	00:09:10
30/10/2025	186	180	148	6	79.6%	96.8%	13.6%	00:09:03
31/10/2025	100	98	97	2	95.0%	98.0%	8.2%	00:09:19
<b>Total</b>	<b>4095</b>	<b>3365</b>	<b>2460</b>	<b>730</b>	<b>60.1%</b>	<b>82.2%</b>	<b>17.8%</b>	<b>00:09:20</b>

Durante el mes de octubre, los indicadores clave de desempeño se registraron de la siguiente manera: el Nivel de Servicio 60.1%, el Nivel de Atención fue del 82.2%, y el Tiempo Medio de Operación (TMO) cerró en 09 minutos y 20 segundos, reflejando el comportamiento del canal durante este periodo.

## 2.3 Motivos de consulta Reporte de Tipificación

La tipología más recurrente correspondió a asignación de cupo escolar con una participación del 56.66%, seguida de ampliación de información (otros) con el 19.13% y subsidio de transporte con el 11.92% del total de llamadas atendidas:

NIVEL 1	Cantidad	% Participación
Asignación de Cupo escolar	2595	56.66%
Ampliación de información ( Otros)	876	19.13%
Subsidio de Transporte	546	11.92%
Traslado de estudiantes antiguos	176	3.84%
Sin Comunicación	95	2.07%
Certificaciones de estudio y legalidad de colegios cerrados	88	1.92%
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	82	1.79%
Constancias y/o Certificaciones de Estudio	64	1.40%
Consulta a solicitudes radicadas	22	0.48%
Escalafón docente	19	0.41%
Actualización de datos	17	0.37%
<b>Total</b>	<b>4580</b>	<b>100.00%</b>

Tabla 7. Motivos de Consulta Reporte de Tipificación.

## 2.4 Gestión Outbound Canal Telefónico

Durante octubre, se genera consumo de minutos en llamadas por devolución de llamadas a los ciudadanos, que sumo un total de 400 minutos, de llamadas a celulares y teléfonos fijos. A continuación, se presenta el detallado de consumo.

Fecha	Duración Segundos	Duración Minutos
1/10/2025	1860	31
2/10/2025	900	15
3/10/2025	1860	31
6/10/2025	1620	27
7/10/2025	2640	44
8/10/2025	480	8
9/10/2025	1320	22
10/10/2025	1620	27
14/10/2025	420	7
15/10/2025	840	14
16/10/2025	1440	24
17/10/2025	240	4
20/10/2025	780	13
21/10/2025	900	15
22/10/2025	660	11
23/10/2025	1380	23
24/10/2025		
27/10/2025	120	2
28/10/2025	2460	47
29/10/2025	300	5
30/10/2025	1200	20
31/10/2025	600	10
<b>Total</b>	<b>23640</b>	<b>400</b>

Tabla 8. Gestión Outbound Canal Telefónico

### 2.4.1 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 90.02%/ 100,0%.

### 2.4.2 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.

## 2.5 Canal Chat

En octubre se recibieron 7.148 interacciones por nuestro canal chat, atendido por agente humano 2.082 y 5.066% atendido por el Chat Bot.

Fecha	Chat Recibidos	Atendidas Agente Humano	Atendidas Chat bot	Abandonos	Nivel de Atención	Nivel de Abandono	TMO
1/10/2025	350	141	209	0	100%	0%	00:13:33
2/10/2025	304	111	193	0	100%	0%	00:14:14
3/10/2025	339	93	246	0	100%	0%	00:13:07
6/10/2025	347	130	217	0	100%	0%	00:11:33
7/10/2025	440	125	315	0	100%	0%	00:11:32
8/10/2025	360	112	248	0	100%	0%	00:12:17
9/10/2025	267	84	183	0	100%	0%	00:13:21
10/10/2025	350	106	244	0	100%	0%	00:10:41
14/10/2025	324	83	241	0	100%	0%	00:11:38
15/10/2025	356	82	274	0	100%	0%	00:11:06
16/10/2025	364	98	266	0	100%	0%	00:09:45
17/10/2025	271	64	207	0	100%	0%	00:10:46
20/10/2025	382	99	283	0	100%	0%	00:09:39
21/10/2025	419	80	339	0	100%	0%	00:07:56
22/10/2025	394	98	296	0	100%	0%	00:08:55
23/10/2025	329	112	217	0	100%	0%	00:11:14
24/10/2025	307	107	200	0	100%	0%	00:09:32
27/10/2025	397	100	297	0	100%	0%	00:08:45
28/10/2025	367	100	267	0	100%	0%	00:09:16
29/10/2025	91	31	60	0	100%	0%	00:11:04
30/10/2025	269	82	187	0	100%	0%	00:11:04
31/10/2025	121	44	77	0	100%	0%	00:10:30
<b>Total</b>	<b>7148</b>	<b>2082</b>	<b>5066</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>00:10:59</b>

Tabla 9. Interacciones Canal Chat

## 2.6. Canal Presencial Nivel Local y SPC

A continuación, se presenta el comportamiento de las atenciones realizadas en el mes de octubre, por parte de Direcciones Locales de la Secretaría de Educación del Distrito, recibimos un total de 6003 casos, con 5884 casos atendidos por medio de digiturno, 13 turnos cancelados, 106 turnos abandonados, 245 atenciones generadas por medio de planilla de atención, en los supermercados se presentaron 2784 turnos registrados en aplicativo SAT y 219 atenciones generadas por planilla de atención.

Casos Totales Digiturno	Atendidos Digiturno	Cancelados	Abandonados	Atendidos Planilla	Casos Totales Planilla y Digiturno	Tiempo Medio Espera	Tiempo Medio Atención	Nivel Atención	Nivel Abandono	Atendidos SAT	Atendidos Planillas SPC
6003	5884	13	106	245	6248	0:26:30	0:09:57	98,02%	1,80%	2784	219

Tabla 10. Gestión total Direcciones Locales

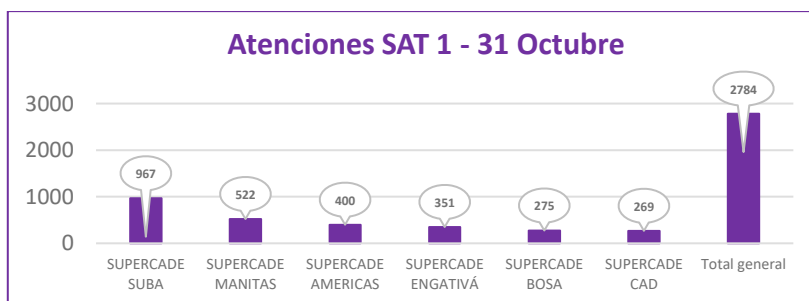
Comparados con septiembre donde terminamos el mes con 4642 turnos atendidos en Direcciones Locales, para el mes de octubre, presentamos 5884 turnos atendidos por digiturno, aumentando un total de 1242 turnos, lo que representa un crecimiento del 21.11%.

Oficina	Casos Totales	Atendidos	Cancelados	Abandonados	Tiempo Medio Espera	Tiempo Medio Atención
01 - DLE Usaquéen	63	63	0	0	00:31:23	00:14:33
02 - 13 DLE Teusaq-Chap	59	58	1	0	00:05:45	00:11:29
03 - 17 DLE Santafe - Candelaria	40	39	0	1	00:07:55	00:05:46
04 - DLE San Cristobal	270	269	0	1	00:02:14	00:12:57
05 - DLE Usme	582	580	2	0	00:09:32	00:08:07
06 - DLE Tunjuelito	96	96	0	0	00:04:24	00:08:45
07 - DLE Bosa	2073	2037	1	35	00:53:23	00:06:50
08 - DLE Kennedy	443	424	0	23	00:25:50	00:19:17
09 - DLE Fontibon	207	206	1	0	00:12:57	00:04:15
10 - DLE Engativa	433	399	1	37	00:10:02	00:12:32
11 - DLE Suba	523	522	1	0	00:09:29	00:12:47
14 - DLE Mártires	47	46	0	1	00:06:44	00:22:36
15 - DLE Antonio Nariño	57	56	1	0	00:03:47	00:07:34
16 - DLE Puente Aranda	30	30	0	0	00:07:07	00:22:02
18 - DLE Rafael Uribe Uribe	158	156	1	1	00:09:26	00:14:11
19 - DLE Ciudad Bolivar	914	903	4	7	00:14:45	00:09:31
<b>Total general</b>	<b>6003</b>	<b>5884</b>	<b>13</b>	<b>106</b>	<b>00:26:30</b>	<b>00:09:57</b>

Tabla 11. Comportamiento mensual Direcciones Locales

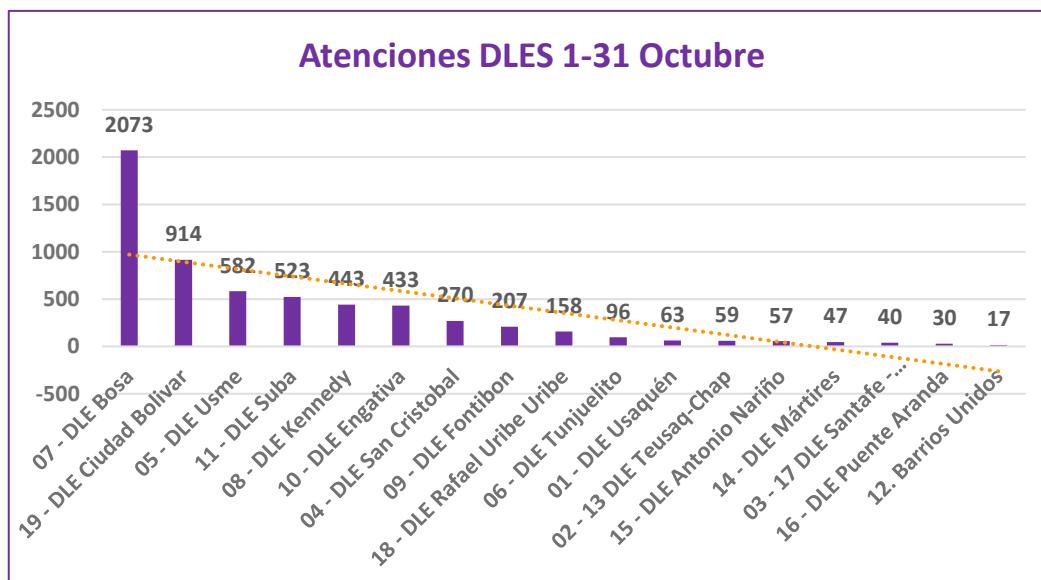
Durante el mes de octubre, el canal presencial de las Direcciones Locales, presentó un total de 6003 casos, atendidos 5.884 por medio de digiturno, 13 casos cancelado 106 turnos abandonados y 245 atenciones por medio de planillas, el TME fue de 00:26:30 segundos y TMA estuvo en 00:09:57 segundos.

Se anexa comportamiento de los Supercade, con un total de 2784 casos gestionados por medio de aplicativo SAT, la mayor participación se centra en Supercade Suba, con 967 atenciones, Supercade Manitas con 522 atenciones ocupando el segundo lugar de participación en el mes de octubre.



### 2.6.1. Comportamiento Canal Presencial Nivel Local

Las principales direcciones locales con mayor porcentaje de participación son, Bosa con 2073 casos, segundo lugar Ciudad Bolívar con 914 casos, tercer lugar la dirección local de Usme con 582 casos y cuarto lugar tenemos la dirección local de Suba con 523 atenciones.



A continuación, se presenta una tabla que desglosa las atenciones diarias realizadas durante todo el mes, recibimos un total de 6003 casos, siendo atendidos por digiturno 5884 turnos, “464 turnos fueron atendidos por medio de planillas de atención” y 2784 turnos atendidos en los Supercade por medio de aplicativo SAT Web.

Fecha	Casos Totales	Atendidos	Cancelados	Abandonados	Tiempo Medio Espera	Tiempo Medio Atención	Nivel Atención	Nivel Abandono	Atendidos Planilla	Atendidos SAT Web
1-oct	283	282	1	0	00:28:39	00:07:29	99,65%	0,00%	8	144
2-oct	293	277	5	11	00:21:52	00:29:45	94,54%	3,97%	21	145
3-oct	221	216	0	5	00:35:36	00:07:42	97,74%	2,31%	153	137
6-oct	293	282	2	9	00:26:52	00:09:10	96,25%	3,19%	12	146
7-oct	275	268	1	6	00:16:17	00:10:04	97,45%	2,24%	45	155
8-oct	311	305	0	6	00:31:21	00:09:02	98,07%	1,97%	57	148
9-oct	354	346	0	8	00:44:12	00:07:40	97,74%	2,31%	26	210
10-oct	397	395	0	2	00:25:07	00:08:44	99,50%	0,51%	27	196
14-oct	392	384	0	8	00:37:26	00:08:21	97,96%	2,08%	26	174
15-oct	321	317	0	4	00:24:20	00:08:37	98,75%	1,26%	31	159
16-oct	376	376	0	0	00:31:07	00:08:45	100,00%	0,00%	16	138
17-oct	287	275	0	12	00:19:21	00:08:32	95,82%	4,36%	27	143
20-oct	289	283	1	5	00:26:30	00:09:02	97,92%	1,77%	0	138
21-oct	252	248	0	4	00:25:28	00:10:11	98,41%	1,61%	0	122
22-oct	259	253	0	6	00:19:06	00:09:57	97,68%	2,37%	3	116
23-oct	262	259	0	3	00:21:43	00:09:11	98,85%	1,16%	0	69
24-oct	237	234	0	3	00:18:57	00:09:37	98,73%	1,28%	11	97
27-oct	254	244	2	8	00:21:56	00:09:47	96,06%	3,28%	0	95
28-oct	224	223	0	1	00:16:27	00:09:03	99,55%	0,45%	0	83
29-oct	118	115	0	3	00:30:59	00:09:22	97,46%	2,61%	1	51
30-oct	172	171	1	0	00:17:08	00:10:21	99,42%	0,00%	0	75
31-oct	133	131	0	2	00:31:29	00:08:37	98,50%	1,53%	0	43
<b>Total</b>	<b>6003</b>	<b>5884</b>	<b>13</b>	<b>106</b>	<b>00:26:30</b>	<b>00:09:57</b>	<b>98,02%</b>	<b>1,80%</b>	<b>464</b>	<b>2784</b>

Tabla 12. Comportamiento Diario Direcciones Locales de Educación y Supercade

## 2.6.2. Incidencias Técnicas.

La principal incidencia se presenta en Supercade Engativá, donde se completan 20 días sin servicio, la falla presentada se debe a rotura de fibra óptica, lo que impide proveer de servicio de internet al módulo de atención al usuario de nuestra SED.

Fecha	Día	DLES o SPC	Novedad
27/10/2025 al 31/10/2025	Lunes_ Viernes	Supercade Engativá	Sin Internet
23/10/2025	Jueves	Supercade Suba	Sin Internet
20/10/2025	Lunes	Supercade Suba	Equipo Lento
16/10/2025	Jueves	Suercade Américas	Equipo Lento
15/10/2025	Miércoles	D LE Fontibón	Sin Internet
10/10/2025	Viernes	D LE Engativá	Sin Internet
9/10/2025	Jueves	D LE San Cristóbal	Sin Internet
20/10/2025 al 24/10/2025	Lunes_ Viernes	Supercade Engativá	Sin Internet
5/10/2025	Lunes	D LE San Cristóbal	Sin Internet
3/10/2025	Viernes	Todas DLES	Caída de Digiturno

Tabla 13. Incidencias Técnicas en Direcciones Locales de Educación y Supercade.

## 2.7. Canal Presencial – Nivel Central

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

CASOS TOTALES (Digiturno+plantilla)	TURNOS OFRECIDOS DIGITURNO	ATENDIDOS TOTALES	ATENDIDOS DIGITURNO	ATENDIDOS PLANTILLA	ATENDIDOS ADICIONALES	ABANDONADOS	CANCELADOS	TMA	TME	NIVEL ATENCION	NIVEL ABANDONO
3720	3430	3521	3079	290	152	182	17	0:10:31	0:16:31	94,65%	5,31%

FECHA	CASOS TOTALES (Digiturno+plantilla)	TURNOS OFRECIDOS DIGITURNO	ATENDIDOS TOTALES	ATENDIDOS DIGITURNO	ATENDIDOS PLANTILLA	ATENDIDOS ADICIONALES	ABANDONADOS	CANCELADOS	TMA	TME	NIVEL ATENCION	NIVEL ABANDONO
1-oct	175	175	160	155		5	10	5	0:15:06	0:16:27	91%	5,71%
2-oct	142	111	124	91	31	2	17	1	0:21:57	0:09:21	87%	15,32%
3-oct	159	129	151	120	30	1	8	0	0:10:39	0:17:21	95%	6,20%
6-oct	236	236	226	217		9	10	0	0:09:32	0:21:23	96%	4,24%
7-oct	196	196	187	182		5	9	0	0:10:04	0:16:25	95%	4,59%
8-oct	192	192	189	177		12	3	0	0:10:32	0:17:18	98%	1,56%
9-oct	239	239	232	218		14	7	0	0:08:49	0:11:58	97%	2,93%
10-oct	240	240	234	224		10	5	1	0:08:03	0:11:33	98%	2,08%
14-oct	163	163	152	142		10	8	3	0:09:37	0:11:20	93%	4,91%
15-oct	164	164	157	146		11	6	1	0:11:01	0:10:58	96%	3,66%
16-oct	109	8	107	6	101	0	2	0	0:09:01	0:06:34	98%	25,00%
17-oct	171	171	154	136		18	17	0	0:10:53	0:21:17	90%	9,94%
20-oct	163	163	154	146		8	6	3	0:11:02	0:22:53	94%	3,68%
21-oct	159	159	154	147		7	5	0	0:09:39	0:18:04	97%	3,14%
22-oct	132	132	126	123		3	6	0	0:11:44	0:20:46	95%	4,55%
23-oct	133	133	125	124		1	8	0	0:10:34	0:26:54	94%	6,02%
24-oct	170	170	162	158		4	8	0	0:10:57	0:22:17	95%	4,71%
27-oct	182	182	178	170		8	4	0	0:08:54	0:18:34	98%	2,20%
28-oct	187	187	179	166		13	8	0	0:09:25	0:18:43	96%	4,28%
29-oct	188	158	154	117	30	7	32	2	0:08:00	0:09:13	82%	20,25%
30-oct	117	117	113	110		3	3	1	0:09:57	0:07:11	97%	2,56%
31-oct	103	5	103	4	98	1	0	0	0:10:33	0:05:23	100%	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>3720</b>	<b>3430</b>	<b>3521</b>	<b>3079</b>	<b>290</b>	<b>152</b>	<b>182</b>	<b>17</b>	<b>0:10:31</b>	<b>0:16:31</b>	<b>94,65%</b>	<b>5,31%</b>

Tabla 14. Comportamiento Diario Nivel Central

En la atención presencial de Nivel Central en octubre ingresaron 3720 turnos, de los cuales se atendieron 3521, por medio de digiturno se atendieron 3079 y 290 atenciones por planilla de contingencia.

- El promedio de atención es de 10:31 minutos
- El promedio de espera en sala de las atenciones fue de 16:31 minutos.

MOTIVO DE CONSULTA	ATENDIDAS	TIEMPO DE ESPERA	TIEMPO DE ATENCION
Radicación y/o Solicitud	1492	0:15:24	0:10:44
Personalizada y/o Información	937	0:18:42	0:11:08
Docentes Provisionales	418	0:20:00	0:10:43
Movilidad Escolar	215	0:17:25	0:08:42
Correo Certificado / Entes de Control	96	0:08:53	0:08:18
Consulta a las dependencias	21	0:00:00	0:03:01
Notificación y/o Comunicación	19	0:10:01	0:03:55
Atención Accesible	9	0:09:37	0:14:24
Entrega de Pines Movilidad Escolar	5	0:31:10	0:02:53
Fondo Prestacional Información	3	0:02:44	0:00:21
Nombramientos Administrativos	2	0:29:30	0:00:29
Atención Virtual	2	0:01:56	0:00:27
Quejas y Reclamos	1	0:26:20	0:11:23
Bono Sindicato	1	0:00:35	0:00:03
Fondo Prestacional Radicación	1	0:23:46	0:09:52

Tabla 15. Motivos atención Nivel central

La mayor demanda se concentró en los trámites de Radicación y/o Solicitud (46%), Atención Personalizada y/o Información (29%) y Docentes Provisionales (13%), los cuales en conjunto representaron cerca del 88% del total de atenciones realizadas.

FECHA	CASOS TOTALES (Digiturno+pl)	TORNOS OFRECIDOS DIGITURNO	ATENDIDOS TOTALES	ATENDIDOS DIGITURNO	ATENDIDOS PLANTILLA	ATENDIDOS ADICIONALES	ABANDONADOS	CANCELADOS	TMA	TME	NIVEL ATENCION	NIVEL ABANDONO
ANA MARIA RODRIGUEZ AMAYA	397	367	382	344	30	8	14	1	0:12:22	0:17:47	96%	3,81%
DANIELA NUNEZ MOSQUERA	340	319	307	267	21	19	30	3	0:09:59	0:13:46	90%	9,40%
DANNA VALENTINA PUENTES SOTELO	369	330	353	305	39	9	15	1	0:07:34	0:16:24	96%	4,55%
EMILSE MAYORQUIN ESPINOSA	384	354	375	342	30	3	7	2	0:16:17	0:15:44	98%	1,98%
INGRID LISETH MENESES LEON	55	53	48	43	2	3	6	1	0:04:46	0:16:54	87%	11,32%
JUAN FELIPE GOMEZ TRASLAVINA	362	332	341	309	30	2	20	1	0:09:18	0:16:15	94%	6,02%
LIDA LUGO	402	362	379	330	40	9	23	0	0:10:48	0:17:18	94%	6,35%
MARCELA MUÑOZ PUERTA	254	233	242	215	21	6	12	0	0:13:29	0:20:22	95%	5,15%
RONAL ARLES MOLINA MENDIETA	398	366	384	316	32	36	13	1	0:14:12	0:14:23	96%	3,55%
YERSI PAULINA GIL DUARTE	300	275	263	232	25	6	34	3	0:04:48	0:15:23	88%	12,36%
YULIANY ESCOBAR	85	85	80	75	0	5	4	1	0:09:54	0:18:31	94%	4,71%
YAMILÉ PINZON NUNEZ	14	14	12	12	0	0	2	0	0:17:14	0:13:58	86%	14,29%
DAVID FELIPE RODRIGUEZ VALENCIA	360	340	355	289	20	46	2	3	0:06:07	0:18:08	99%	0,59%
TOTAL	3720	3430	3521	3079	290	152	182	17	0:10:31	0:16:31	94,65%	5,31%

Tabla 16. Comportamiento por agente Nivel central

### 3. INFORME DE CALIDAD

Durante el mes de octubre se desarrollaron diversas mesas de trabajo en conjunto con el área de Calidad de la SED, con el propósito de confirmar y consolidar los parámetros establecidos para los distintos procesos.

miércoles, 15 octubre 2025 11:00 a.m. - 12:19 p.m.

JP  
JAIRO ALEXIS SUÁREZ PARADA

JM  
Jacquelin Masso

LEIDY JOHANA MURCIA HERNANDEZ

ALICIA SUAREZ RIASCOS

0:04 / 1:19:38

jueves, 16 octubre 2025 11:01 a.m. - 12:13 p.m.

JM  
JEAN KARLO RUIZ MALDONADO

LEIDY JOHANA MURCIA HERNANDEZ

JP  
JAIRO ALEXIS

ANGELICA MAYERLI VARGAS PALACIO

JM  
Jacquelin Masso

ALICIA SUAREZ RIASCOS

JG  
JULIA GUERRERO GAMBA

YM  
YOHNY RAFAEL OCHOA MARTINEZ

**Microsoft Teams** [¿Necesita ayuda?](#)

[Unirse a la reunión ahora](#)

Id. de reunión: 213 164 095 760 8  
Código de acceso: iP2v5cz3

---

**Marcar por teléfono**

[+57 601 3299772 942544387#](#) Colombia, Bogota, D.C.  
[Buscar un número local](#)

Id. de conferencia telefónica: 942 544 387#

Para organizadores: [Opciones de la reunión](#) | [Restablecer el PIN de marcado](#)

---





Agregar notas de la reunión

---

**Información práctica para la reunión**

Esta es la información que puede resultar relevante para este evento. Los demás asistentes solo verán el contenido al que tienen acceso.

Archivos

 <p>LEIDY JOHANA MURCIA HERNANDEZ Modificado a las 17/10/2025</p>	 <p>ALICIA SUAREZ RIASCOS Modificado a las 30/10/2025</p>
 <p>Presentación informe semanal-SED.pptx OneDriveBusiness</p>	 <p>Presentación informe semanal-SED del 24 al 30 de OneDriveBusiness</p>

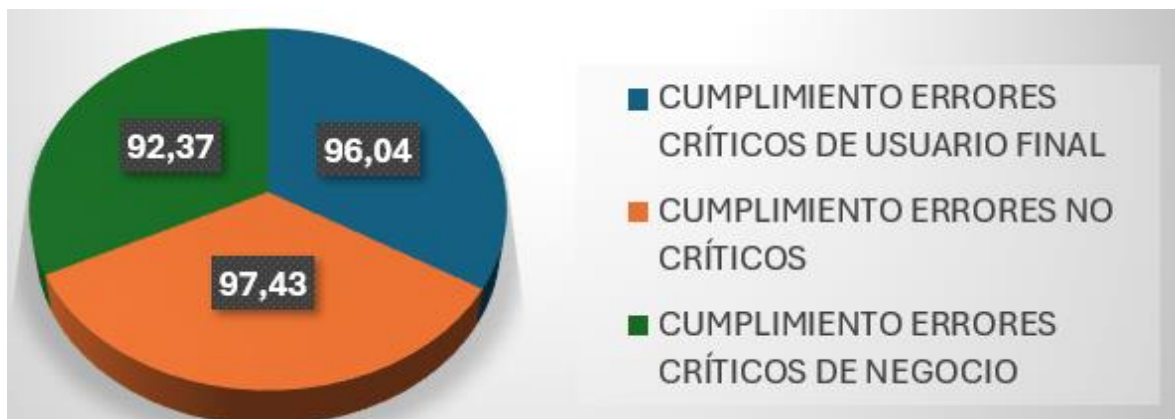
Asimismo, se efectuó el acompañamiento a los agentes con el fin de garantizar su adecuada preparación para la auditoría y la certificación bajo la norma ISO 9001.

De igual manera, se socializó la Matriz de Calidad con cada canal, iniciando la implementación de la plataforma Qes – Calidad del Servicio, herramienta que permite evaluar, medir, realizar seguimiento, generar alertas, brindar retroalimentación y desarrollar planes de acción enfocados en la mejora continua del servicio.

### 3.1. Resultados generales calidad

Durante el mes de octubre se realizaron 177 monitoreos, obteniendo los siguientes resultados:

- Errores no críticos: 97,43 %
- Errores críticos de usuario final: 96,04 %
- Errores críticos de negocio: 92,37 %



Se realizó acompañamiento a cada canal, destacando la receptividad y compromiso del equipo de trabajo frente a las oportunidades de mejora identificadas con el fin de generar planes de acción orientados a optimizar el servicio e impactar positivamente la experiencia del ciudadano, los ítems con mayor impacto son:

ERRORES NO CRÍTICOS	Cálido y amable	Guiones y protocolos de atención	4
		Actitud de servicio	3
		Personalización de la comunicación	2
		Expresión Verbal	1
	Oportuno y rápido	Lenguaje Claro	6
		Escucha activa	1
		Tiempos de espera	6
		Estructura de la interacción	8
	Confiable	Ortografía y redacción	13
		Consulta de información	0
ERRORES CRÍTICOS DE USUARIO FINAL	Confiable	Preguntas filtro	4
	Efectivo	Asesoría y entrega de información	9
		Finalización de la comunicación	0
Respetuoso digno y humano	Atención respetuosa y trato digno	0	
ERRORES CRÍTICOS DE NEGOCIO	Control interno	Identidad Corporativa	0
	Efectivo	Tipificación y registro adecuado	26

Tabla 17. Ítems afectados

En el marco del periodo de estabilización de la campaña, se llevaron a cabo actividades de acompañamiento y seguimiento en cada uno de los canales de atención, teniendo en cuenta las directrices e instructivos definidos por la SED.

AGENTE	CANTIDAD	% CUMPLIMIENTO ERRORES NO CRÍTICOS	% CUMPLIMIENTO ERRORES CRÍTICOS DE NEGOCIO	% CUMPLIMIENTO ERRORES CRÍTICOS DE USUARIO FINAL	PROMEDIO
ADRIANA MARCELA JIMENEZ SALGUERO	4	91,67	75,00	100,00	88,89
ADRIANA PAOLA NIÑO GONZALEZ	4	81,97	87,50	95,75	88,41
ALBA ROCIO GUTIERREZ BAUTISTA	6	93,04	75,00	100,00	89,35
AMELIA AIDEE PAEZ SANABRIA	4	100,00	75,00	100,00	91,67
ANA MARIA RODRIGUEZ AMAYA	9	99,07	100,00	96,30	98,46
DANIELA NUÑEZ MOSQUERA	7	100,00	85,71	100,00	95,24
DANNA VALENTINA PUENTES SOTELO	9	98,15	83,33	100,00	93,83
DAVID FELIPE RODRIGUEZ VALENCIA	8	95,84	93,75	100,00	96,53
DERLY JINETH DAZA CARDENAS	2	100,00	100,00	100,00	100,00
DIANA PAOLA MANTILLA RAMIREZ	3	100,00	100,00	100,00	100,00
DORIS NIDIA APARICIO JOYA	2	100,00	100,00	100,00	100,00
DUVAN CAMILO ROBAYO BILBAO	1	100,00	100,00	100,00	100,00
EMILSE MAYORQUIN ESPINOSA	2	91,68	100,00	83,34	91,67
FABIOLA ROMERO SABOGAL	5	100,00	90,00	100,00	96,67
HAROLD SANTIAGO HURTADO RIVERA	3	96,29	83,33	100,00	93,21
INGRID LISETH MENESES LEON	1	100,00	100,00	100,00	100,00
JAIR SEBASTIAN IBARRA MALAVER	3	100,00	66,67	100,00	88,89
JEIMY PAOLA ZAPATA PADILLA	2	100,00	100,00	100,00	100,00
JOAN SEBASTIAN LIS MONTEALEGRE	2	91,67	75,00	100,00	88,89
JUAN FELIPE GOMEZ TRASLAVIÑA	7	100,00	92,86	100,00	97,62
JULIANA RIVEROS SOTO	3	100,00	100,00	100,00	100,00
KAREN VALENTINA ROA SORIANO	5	100,00	100,00	80,00	93,33
LAURA AMALIA CAVIATIVA	2	87,50	75,00	100,00	87,50
LAURA ISABEL PARRA MENESES	5	100,00	100,00	80,00	93,33
LIDA ALEXANDRA LUGO ALDANA	7	100,00	100,00	100,00	100,00
LILIANA HURTADO HERNANDEZ	3	88,89	66,67	100,00	85,19
LIZETH JOHANA MALDONADO LOAIZA	2	100,00	100,00	100,00	100,00
LUIS CARLOS RODRIGUEZ	2	100,00	100,00	100,00	100,00
LUIS EMIRO MOSQUERA RODRIGUEZ	2	91,67	100,00	83,34	91,67
MARCELA PATRICIA MUÑOZ PUERTA	6	97,22	100,00	100,00	99,07
MARCELINO JAIME ABRIL GUTIERREZ	5	100,00	100,00	100,00	100,00
MARIA FERNANDA ALFONSO RODRIGUEZ	2	100,00	100,00	100,00	100,00
MARIA JOSE DE LA HOZ PADILLA	2	100,00	75,00	100,00	91,67
NICOLAS REY MOYA RAMIREZ	2	100,00	75,00	100,00	91,67
PAOLA YELIN GUAJUQUE MORENO	4	100,00	100,00	100,00	100,00
PATRICIA TRIVIÑO PEÑA	2	100,00	100,00	100,00	100,00
RONAL ARLES MOLINA MENDIETA	7	97,62	100,00	80,95	92,86
SANDY RODRIGUEZ	4	100,00	87,50	100,00	95,83
VALENTINA AVILA FERIA	3	91,66	100,00	94,44	95,37
WILLIAM ALEXANDER HERRERA RODRIGUEZ	2	100,00	100,00	50,00	83,33
XIMENA IVON HURTADO MELO	4	81,94	87,50	91,50	86,98
YAMILE PINZON NUÑEZ	4	100,00	100,00	75,00	91,67
YDI AMIN KATIUSKA DEL VALLE SANZ BRACHO	2	100,00	100,00	100,00	100,00
YERSI PAULINA GIL DUARTE	11	100,00	100,00	100,00	100,00
YOHANA GUTIERREZ MANRIQUE	2	100,00	100,00	100,00	100,00
<b>TOTAL</b>	<b>177</b>	<b>97,43</b>	<b>92,37</b>	<b>96,04</b>	<b>95,28</b>

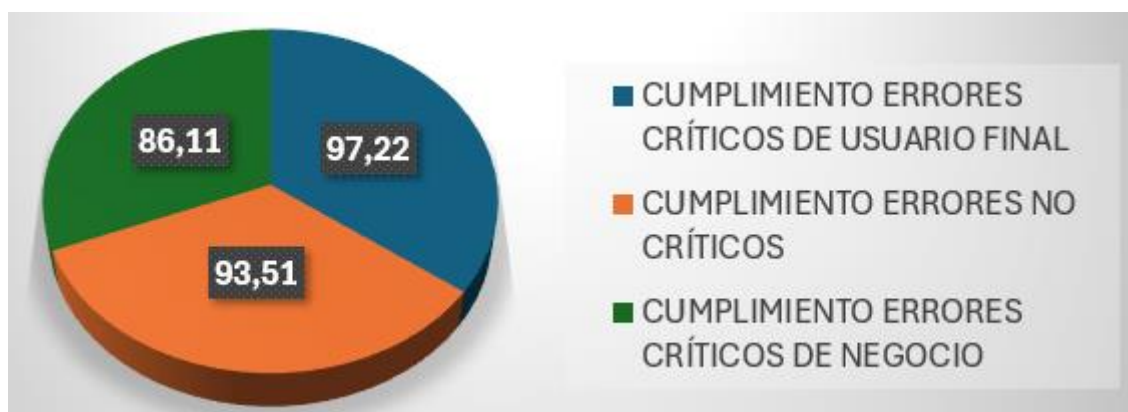
Tabla 18. Resultados calidad por agente

Los equipos de trabajo de los diferentes canales cuentan con el acompañamiento permanente del área de Calidad en los procesos de gestión y en el seguimiento a los planes de mejora establecidos.

Durante el mes de octubre podemos evidenciar los hallazgos identificados por canal

### 3.1.1. Canal telefónico

En este canal se evidencian los ítems correspondientes a errores no críticos (EC), errores críticos de usuario final (ECUF) y errores críticos de negocio (ECN).



Las principales oportunidades de mejora se concentraron en los atributos de tiempos de espera (EC) y tipificación y registro adecuado (ECN).

Categoría de Error	Atributo	Detalle	
		Item	Cantidad
ERRORES NO CRÍTICOS	Cálido y amable	Guiones y protocolos de atención	2
		Actitud de servicio	1
		Personalización de la comunicación	1
		Expresión Verbal	1
	Oportuno y rápido	Lenguaje Claro	3
		Escucha activa	1
		Tiempos de espera	4
		Estructura de la interacción	1
		Confiable	0
	ERRORES CRÍTICOS DE USUARIO FINAL	Confiable	Ortografía y redacción
Consulta de información			0
Efectivo		Preguntas filtro	1
Respetuoso digno y humano		Asesoría y entrega de información	1
ERRORES CRÍTICOS DE NEGOCIO	Control interno	Finalización de la comunicación	0
		Atención respetuosa y trato digno	0
	Efectivo	Identidad Corporativa	0
		Tipificación y registro adecuado	5

Tabla 19. Ítems afectados Canal Telefónico

Durante el periodo evaluado se realizaron 18 monitoreos, cuyos resultados se encuentran discriminados por agente y consolidan el promedio mensual de desempeño.

AGENTE	CANTIDAD	% CUMPLIMIENTO ERRORES NO CRÍTICOS	% CUMPLIMIENTO ERRORES CRÍTICOS DE NEGOCIO	% CUMPLIMIENTO ERRORES CRÍTICOS DE USUARIO FINAL	PROMEDIO
ADRIANA MARCELA JIMENEZ SALGUERO	4	91,67	75,00	100,00	88,89
ALBA ROCIO GUTIERREZ BAUTISTA	6	93,04	75,00	100,00	89,35
DIANA PAOLA MANTILLA RAMIREZ	3	100,00	100,00	100,00	100,00
LUIS EMIRO MOSQUERA RODRIGUEZ	2	91,67	100,00	83,34	91,67
VALENTINA AVILA FERIA	3	91,66	100,00	94,44	95,37
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>93,51</b>	<b>86,11</b>	<b>97,22</b>	<b>92,28</b>

Tabla 20. Resultados calidad por agente Canal Telefónico

### 3.1.2. Canal Chat

En este canal se identificaron los ítems correspondientes a errores no críticos (EC), errores críticos del usuario final (ECUF) y errores críticos de negocio (ECN).



Las principales oportunidades de mejora se concentraron en los atributos relacionados con la ortografía y redacción (EC) y con la tipificación y el registro adecuado (ECN).

ERRORES NO CRÍTICOS	Cálido y amable	Guiones y protocolos de atención	1
			Actitud de servicio
	Personalización de la comunicación	1	
ERRORES NO CRÍTICOS	Oportuno y rápido	Lenguaje Claro	1
		Tiempos de espera	2
		Estructura de la interacción	1
ERRORES NO CRÍTICOS	Confiable	Ortografía y redacción	4
		Consulta de información	0
ERRORES CRÍTICOS DE USUARIO FINAL	Confiable	Preguntas filtro	0
	Efectivo	Asesoría y entrega de información	3
		Finalización de la comunicación	0
Respetuoso digno y humano	Atención respetuosa y trato digno	0	
ERRORES CRÍTICOS DE NEGOCIO	Efectivo	Tipificación y registro adecuado	4
	Control interno	Identidad Corporativa	0

Tabla 21. Ítems afectados Canal Chat

Durante el periodo evaluado se efectuaron 15 monitoreos, cuyos resultados se presentan discriminados por agente y consolidan el promedio mensual de desempeño.

AGENTE	CANTIDAD	% CUMPLIMIENTO ERRORES		PROMEDIO
		NO CRÍTICOS	CRÍTICOS DE NEGOCIO	
ADRIANA PAOLA NIÑO GONZALEZ	4	81,97	87,50	88,41
HAROLD SANTIAGO HURTADO RIVERA	3	96,29	83,33	93,21
SANDY RODRIGUEZ	4	100,00	87,50	95,83
XIMENA IVON HURTADO MELO	4	81,94	87,50	86,98
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>89,63</b>	<b>86,67</b>	<b>90,97</b>

Tabla 22. Resultados calidad por agente Canal Chat

### 3.1.3. Canal Correo

En el periodo evaluado se efectuaron 32 monitoreos para los agentes del centro de contacto del canal DEXON Y FUT podemos evidenciar el porcentaje de cada uno de los ítems (EC, ECUF Y ECN)



Las principales oportunidades de mejora más relevantes se identificaron en los atributos de ortografía y redacción (EC), asesoría de la información (ECN) y tipificación y el registro adecuado (ECN).

ERRORES NO CRÍTICOS	Cálido y amable	Guiones y protocolos de atención	0
		Personalización de la comunicación	0
	Oportuno y rápido	Lenguaje Claro	0
		Tiempos de espera	0
	Confiable	Ortografía y redacción	4
		Consulta de información	0
ERRORES CRÍTICOS DE USUARIO FINAL	Efectivo	Asesoría y entrega de información	4
ERRORES CRÍTICOS DE NEGOCIO	Control interno	Identidad Corporativa	0
	Efectivo	Tipificación y registro adecuado	13

Tabla 23. Ítems afectados Canal Correo

La información está de forma detallada por agente, junto con la calificación asignada a cada ítem afectado.

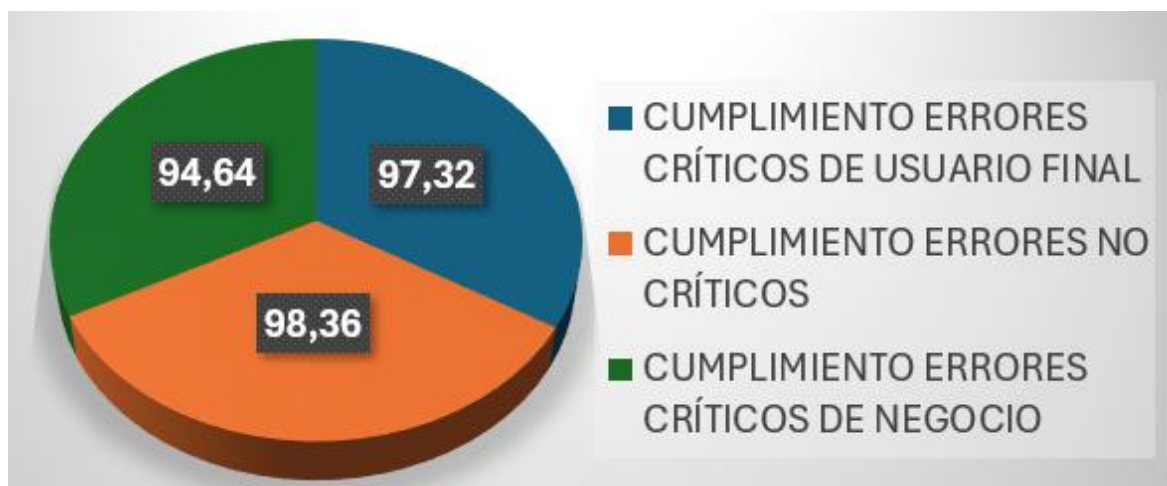
AGENTE	CANTIDAD	% CUMPLIMIENTO ERRORES NO CRÍTICOS	% CUMPLIMIENTO ERRORES CRÍTICOS DE NEGOCIO	% CUMPLIMIENTO ERRORES CRÍTICOS DE USUARIO FINAL	PROMEDIO
AMELIA AIDEE PAEZ SANABRIA	4	100,00	75,00	100,00	91,67
DORIS NIDIA APARICIO JOYA	2	100,00	100,00	100,00	100,00
DUVAN CAMILO ROBAYO BILBAO	1	100,00	100,00	100,00	100,00
JAIR SEBASTIAN IBARRA MALAVER	3	100,00	66,67	100,00	88,89
JULIANA RIVEROS SOTO	3	100,00	100,00	100,00	100,00
KAREN VALENTINA ROA SORIANO	5	100,00	100,00	80,00	93,33
LUIS CARLOS RODRIGUEZ	2	100,00	100,00	100,00	100,00
MARIA JOSE DE LA HOZ PADILLA	2	100,00	75,00	100,00	91,67
NICOLAS REY MOYA RAMIREZ	2	100,00	75,00	100,00	91,67
PAOLA YELIN GUAUQUE MORENO	4	100,00	100,00	100,00	100,00
WILLIAM ALEXANDER HERRERA RODRIGUEZ	2	100,00	100,00	50,00	83,33
YAMILE PINZON NUÑEZ	2	100,00	100,00	50,00	83,33
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100,00</b>	<b>90,63</b>	<b>90,63</b>	<b>93,75</b>

Tabla 24. Resultados calidad por agente Canal Correo

### 3.1.3. Canal Presencial

Durante este periodo se realizaron 112 monitoreos, tanto de manera presencial como remota, evaluando la atención brindada en los diferentes SuperCADE, DLES y en el nivel central.

Asimismo, se llevó a cabo la auditoría de la radicación efectuada a través de Dexon y FUT, en la cual se evidencia la participación de los ítems EC, ECUF y ECN.



En la tabla adjunta, se presentan ítems con mayor afectación, estos datos permiten identificar los aspectos con mayor oportunidad de mejora, destacando ortografía y redacción (EC), consulta de información (EC) y tipificación y el registro adecuado (ECN).

ERRORES NO CRÍTICOS	Cálido y amable	Guiones y protocolos de atención	1
		Actitud de servicio	0
		Personalización de la comunicación	0
		Presentación personal	0
	Oportuno y rápido	Lenguaje Claro	2
		Escucha activa	0
		Tiempos de espera	0
		Estructura de la interacción	1
	Confiable	Ortografía y redacción	9
		Consulta de información	13
ERRORES CRÍTICOS DE USUARIO FINAL	Efectivo	Asesoría y entrega de información	3
	Confiable	Preguntas Filtro	0
	Respetuoso digno y humano	Atención respetuosa y trato digno	0
ERRORES CRÍTICOS DE NEGOCIO	Efectivo	Tipificación y registro adecuado	11
	Control interno	Identidad Corporativa	0

Tabla 25. Ítems afectados Canal Presencial

La calificación obtenida por cada agente se detalla a continuación, sobre el cual se orientarán las acciones de fortalecimiento y seguimiento correspondientes.

AGENTE	CANTIDAD	% CUMPLIMIENTO ERRORES NO CRÍTICOS	% CUMPLIMIENTO ERRORES CRÍTICOS DE NEGOCIO	% CUMPLIMIENTO ERRORES CRÍTICOS DE USUARIO FINAL	PROMEDIO
ANA MARIA RODRIGUEZ AMAYA	9	99,07	100,00	96,30	98,46
DANIELA NUÑEZ MOSQUERA	7	100,00	85,71	100,00	95,24
DANNA VALENTINA PUNTES SOTELO	9	98,15	83,33	100,00	93,83
DAVID FELIPE RODRIGUEZ VALENCIA	8	95,84	93,75	100,00	96,53
DERLY JINETH DAZA CARDENAS	2	100,00	100,00	100,00	100,00
EMILSE MAYORQUIN ESPINOSA	2	91,68	100,00	83,34	91,67
FABIOLA ROMERO SABOGAL	5	100,00	90,00	100,00	96,67
INGRID LISETH MENESES LEON	1	100,00	100,00	100,00	100,00
JEIMY PAOLA ZAPATA PADILLA	2	100,00	100,00	100,00	100,00
JOAN SEBASTIAN LIS MONTELEGRE	2	91,67	75,00	100,00	88,89
JUAN FELIPE GOMEZ TRASLAVIÑA	7	100,00	92,86	100,00	97,62
LAURA AMALIA CAVIATIVA	2	87,50	75,00	100,00	87,50
LAURA ISABEL PARRA MENESES	5	100,00	100,00	80,00	93,33
LIDA ALEXANDRA LUGO ALDANA	7	100,00	100,00	100,00	100,00
LILIANA HURTADO HERNANDEZ	3	88,89	66,67	100,00	85,19
LIZETH JOHANA MALDONADO LOAIZA	2	100,00	100,00	100,00	100,00
MARCELA PATRICIA MUÑOZ PUERTA	6	97,22	100,00	100,00	99,07
MARCELINO JAIME ABRIL GUTIERREZ	5	100,00	100,00	100,00	100,00
MARIA FERNANDA ALFONSO RODRIGUEZ	2	100,00	100,00	100,00	100,00
PATRICIA TRIVIÑO PEÑA	2	100,00	100,00	100,00	100,00
RONAL ARLES MOLINA MENDETA	7	97,62	100,00	80,95	92,86
YAMILE PINZON NUÑEZ	2	100,00	100,00	100,00	100,00
YDI AMIN KATIUSKA DEL VALLE SANZ BRACHO	2	100,00	100,00	100,00	100,00
YERSI PAULINA GIL DUARTE	11	100,00	100,00	100,00	100,00
YOHANA GUTIERREZ MANRIQUE	2	100,00	100,00	100,00	100,00
<b>TOTAL</b>	<b>112</b>	<b>98,36</b>	<b>94,64</b>	<b>97,32</b>	<b>96,78</b>

Tabla 24. Resultados calidad por agente Canal Presencial

## 4. FORMACIÓN.

### 4.1. Objetivo General.

Fortalecer las competencias comunicativas y emocionales del equipo para el manejo adecuado de usuarios y situaciones difíciles, promoviendo respuestas asertivas, empáticas y efectivas frente a temáticas de alto impacto, garantizando una atención humanizada y coherente con los principios institucionales.

### 4.2. Objetivo Específico.

- Desarrollar habilidades comunicativas y de escucha activa que faciliten una interacción respetuosa, empática y efectiva con los usuarios, incluso en contextos de tensión o conflicto.
- Fortalecer la capacidad de manejo emocional y autocontrol del personal ante situaciones difíciles, promoviendo la contención y la regulación emocional como herramientas clave en la atención.
- Implementar estrategias para la gestión de objeciones y conflictos, orientadas a brindar respuestas asertivas y constructivas que favorezcan la resolución positiva de las situaciones.
- Sensibilizar al equipo frente a las temáticas de alto impacto abordadas en el servicio, fomentando la comprensión, el respeto y la actuación ética en la atención al ciudadano.

- Promover la coherencia institucional en la atención al usuario, asegurando que las respuestas y orientaciones reflejen los valores, protocolos y lineamientos de la organización.

### 4.3. Actividades desarrolladas

#### Taller práctico de manejo de usuarios y situaciones difíciles:

Generamos un espacio participativo orientado a fortalecer las habilidades de comunicación asertiva, escucha activa y control emocional frente a usuarios con altos niveles de exigencia o conflicto.

Fue realizado para todo el personal logrando una cobertura del 100% para los canales escritos, presenciales y virtuales.



#### Elaboración de piezas visuales para el abordaje de temáticas de alto impacto:

Diseño y desarrollo de materiales gráficos informativos y pedagógicos orientados a fortalecer la comunicación interna y externa frente a temas sensibles y de alto impacto. Estas piezas visuales buscan brindar mensajes claros, empáticos y orientadores, que apoyen el trabajo del equipo en la atención de usuarios y la difusión de mensajes institucionales con enfoque en las políticas de calidad de la entidad y la oficina de atención al ciudadano.



### Acompañamiento en soporte en piso y refuerzo de conocimiento en casos de cuidado:

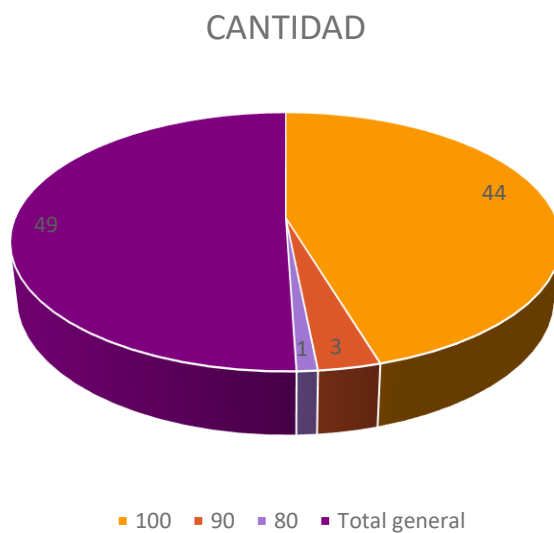
Se realizó acompañamiento directo al equipo en el espacio de atención y en el grupo de preguntas frecuentes, brindando soporte técnico y emocional en la gestión de casos de especial sensibilidad o complejidad. Esta actividad permitió reforzar los conocimientos adquiridos durante la capacitación, orientar en tiempo real las intervenciones con los usuarios y fortalecer las prácticas de cuidado, contención y respuesta empática frente a situaciones de alto impacto.



#### 4.4. Evaluación Mensual

La evaluación mensual de conocimientos para los agentes tuvo una nota promedio de 99 puntos y una cobertura del 100 %.

Un solo agente tuvo una nota promedio de 80, por debajo del indicador esperado, el cual como proceso de intervención será acompañado para retroalimentar en las preguntas en las cuales obtuvo menor notas.



# Certificado Bancario

Miércoles, 5 de noviembre 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.