

ACTA DE SUPERVISIÓN PARA AUTORIZAR PAGOS No. 04
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 noviembre de 2025, con base en los soportes anexos:

En Bogotá D.C., a los diez (10) días de diciembre 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 cuarto (04) pago, el cual corresponde a trescientos un millones setecientos cincuenta y dos mil doscientos setenta y seis pesos con sesenta y nueve centavos moneda legal colombiana (\$301.752.276,69)

A la fecha, el porcentaje de ejecución presupuestal es de (13,92%) y el porcentaje de ejecución contractual es del (13,82%).

Para constancia se firma por quienes en ella intervinieron.

Proveedor



Firmado digitalmente en ZapSign por
Omar Oswaldo Sierra Giraldo
Fecha: 11/12/2025 09:30:36.365 (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

Representación Gráfica
FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA CNCB224331



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: a504803e34f89bc5c065137ae34789c825930edcdda574d1ec30292ebb7403bd090a7665913605225ad0041057ddb83

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA CNCB224331

Fecha de Emisión: 2025-12-11

Tipo de Operación: ESTANDAR

Fecha de Vencimiento: 10 DE ENERO DEL 2026

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: 2025-12-11

Cantida	Concepto	Importe USD/EUR		Importe COP	
		Unitario	Total	Unitario	Total
10	Troncal SIP	-	-	15.400,54	154.005,40
97277	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutado	-	-	47,03	4.574.937,31
5181	Minutos Outbound entre fijos en ciudades principal	-	-	23,29	120.665,49
44960	Mensaje SMS (Short Message Service)	-	-	5,18	232.892,80
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	253.679.777,06
Total Impuestos (+)	48.199.157,64
Total a Pagar =	COP 301.878.934,70

Total Retenciones 9.680.420,30

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

Observación 1:Periodo Noviembre

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 noviembre 2025.



SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN



Noviembre de 2025.

emərgia

Contenido

ACUERDOS DE SERVICIO.....	3
1. DATOS GENERALES DEL SERVICIO.	4
1.1 <i>Items de orden de compra.</i>	5
1.2 ANS.....	6
2. RESULTADOS NOVIEMBRE CANALES DE ATENCIÓN	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
13	
13	
2.4.1 <i>Encuesta Satisfacción Canal Telefónico</i>	13
2.4.2 <i>Acciones de Mejoramiento Realizadas para el Seguimiento de Encuestas de Satisfacción</i>	13
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
3. INFORME DE CALIDAD	20
3.1. <i>Resultados generales calidad.....</i>	21
3.1.1. <i>Canal telefónico</i>	23
3.1.2. <i>Canal Chat.....</i>	25
3.1.3. <i>Canales Virtuales.</i>	26
3.1.4 <i>Canal Presencial.....</i>	28
POR ÚLTIMO, CABE MENCIONAR QUE SE DIO CONTINUIDAD EN LAS VISITAS A LAS DIRECCIONES LOCALES DE EDUCACIÓN A LO LARGO DEL MES, EN LAS CUALES SE HIZO PRESENCIA POR PARTE DEL ÁREA EN:.....	
4. FORMACIÓN.	30
4.1. <i>Objetivo General.</i>	30
4.2. <i>Objetivo Específico.....</i>	30
4.3. <i>Actividades desarrolladas</i>	31

Acuerdos de servicio.

Fecha de Prestación del Informe:	Noviembre 2025
Objetivo y alcance del informe:	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.
Periodo al que Corresponde el Informe:	01/11/2025 al 30/11/2025
Presentado Por:	Emergia – Conalcreditos
Entregado a:	Secretaría de Educación del Distrito – SED
Informe Número:	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:

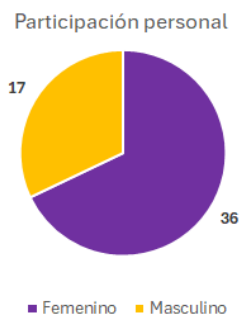
CEDULA	NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS	ESTADO	SEGMENTO
52735511	FABIOLA ROMERO SABOGAL	ACTIVO	Canal Atención Presencial
52848079	LILIANA HURTADO HERNÁNDEZ	ACTIVO	Canal Atención Presencial
53065155	JOHANA GUTIERREZ MANRIQUE	ACTIVO	Canal Atención Presencial
65501668	PATRICIA TRIVIÑO PEÑA	ACTIVO	Canal Atención 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 noviembre, 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%
Total	53	100.0%

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 noviembre de 2025 en la ejecución del proyecto.

Periodo	Dias de Gestión	Ejecutado	Servicio
Noviembre	30	97277	Minutos IVR Enrutador
Noviembre	30	44960	Mensajes Efectivo- Mensajes SMS
Noviembre	30	20	Servicio Omnicanal agente general en sitio con puesto de trabajo
Noviembre	30	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 noviembre 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 NOVIEMBRE 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 noviembre se consumen 97277 minutos en IVR enrutador.

Nombre del Servicio	Descripción
Minuto IVR (Interactive Voice Response) – Enrutador	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.
Minuto IVR (Interactive Voice Response) – Audiotexto	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 noviembre de 2025 fue de 97.277

Fecha	Segundos	Minutos
04/11/2025	390,660	6511
05/11/2025	402,540	6709
06/11/2025	344,100	5735
07/11/2025	303,360	5056
10/11/2025	350,460	5841
11/11/2025	349,320	5822
12/11/2025	348,900	5815
13/11/2025	248,400	4140
14/11/2025	185,880	3098
18/11/2025	349,140	5819
19/11/2025	354,600	5910
20/11/2025	324,600	5410
21/11/2025	205,080	3418
24/11/2025	388,860	6481
25/11/2025	381,540	6359
26/11/2025	389,040	6484
27/11/2025	325,200	5420
28/11/2025	194,400	3240
Total	5836080	97277

Tabla 5. Comportamiento IVR Enrutador

2.2 Detalle ANS Canal Telefónico

A continuación, se visualizan los detalles del canal telefónico del 01 al 30 de noviembre de 2025.

Fecha	Llamadas Entrantes	Llamadas Atendidas	Atendidas Umbral	Llamadas Abandonadas	Nivel De Servicio	Nivel De Atencion	Nivel De Abandono	TMO
04/11/2025	163	138	94	25	50.9%	84.7%	15.3%	0:09:53
05/11/2025	183	144	87	39	47.0%	78.7%	21.3%	0:07:59
06/11/2025	146	139	127	7	87.0%	95.2%	4.8%	0:09:55
07/11/2025	140	125	108	15	77.1%	89.3%	10.7%	0:09:18
10/11/2025	160	137	101	23	63.1%	85.6%	14.4%	0:10:39
11/11/2025	202	181	130	21	64.4%	89.6%	10.4%	0:10:05
12/11/2025	150	140	95	10	63.3%	93.3%	6.7%	0:09:24
13/11/2025	176	165	132	11	75.0%	93.8%	6.3%	0:09:20
14/11/2025	179	175	163	4	91.1%	97.8%	2.2%	0:10:42
18/11/2025	245	208	145	37	59.2%	84.9%	15.1%	0:10:22
19/11/2025	239	199	152	40	63.6%	83.3%	16.7%	0:10:21
20/11/2025	215	193	164	22	76.3%	89.8%	10.2%	0:10:27
21/11/2025	268	265	243	2	90.7%	98.9%	0.7%	0:10:37
24/11/2025	295	263	180	30	61.0%	89.2%	10.2%	0:09:43
25/11/2025	253	215	116	38	59.0%	85.0%	15.0%	0:10:02
26/11/2025	238	203	149	35	62.6%	85.3%	14.7%	0:10:06
27/11/2025	307	265	161	44	52.4%	86.3%	14.3%	0:09:17
28/11/2025	267	259	226	8	84.6%	97.0%	3.0%	0:09:52
	3826	3414	2573	411	68.2%	90%	10.7%	0:09:57

Tabla 6. ANS Canal Telefónico

Durante el mes de noviembre, los indicadores clave de desempeño se registraron de la siguiente manera: el Nivel de Servicio 68.2%, el Nivel de Atención fue del 90%, y el Tiempo Medio de Operación (TMO) cerró en 09 minutos y 57 segundos, reflejando el comportamiento del canal durante este periodo.

2.3 Motivos de consulta Reporte de Tipificación

La tipología más recurrente correspondió a ampliación de cupo escolar con una participación del 41.98%, seguida de asignación de cupo escolar con el 31.61% y subsidio de transporte con el 22% promedio del total de llamadas atendidas:

Nivel 1	Cantidad	%
Ampliación de información	1088	41.98%
Asignación de Cupo escolar	819	31.61%
Subsidio de Transporte	572	22%
Traslado de estudiantes antiguos	113	4%
Total	2592	100%

Tabla 7. tipificación

2.4 Gestión Outbound Canal Telefónico

Durante el mes de noviembre, se genera consumo de minutos en llamadas por devolución de llamadas a los ciudadanos, que sumo un total de 611 minutos, de llamadas a celulares y teléfonos fijos. A continuación, se presenta el detallado de consumo.

Fecha	Segundos	Minutos
04/11/2025	2,700	45
05/11/2025		
06/11/2025		
07/11/2025	420	7
10/11/2025	720	12
11/11/2025	480	8
12/11/2025	300	5
13/11/2025	300	8
14/11/2025	1,860	31
18/11/2025	120	2
19/11/2025	600	10
20/11/2025	960	16
21/11/2025	420	7
24/11/2025	660	11
25/11/2025	720	12
26/11/2025	7,320	122
27/11/2025	15,840	264
28/11/2025	3,060	51
Total	36,480	611

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 91.82%/ 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 noviembre se recibieron 6671 interacciones por nuestro canal chat, atendido por agente humano 1401 y 5270 atendido por el Chat Bot.

Fecha	Chat recibidos	Atendidos agente humano	Atendidos chat Bot	Abandonos	Nivel de atención	Nivel De Abandono	TMO
04/11/2025	416	94	322	0	100.0%	0	0:09:32
05/11/2025	425	75	350	0	100.0%	0	0:08:58
06/11/2025	353	74	279	0	100.0%	0	0:09:20
07/11/2025	312	95	217	0	100.0%	0	0:10:30
10/11/2025	431	92	339	0	100.0%	0	0:09:52
11/11/2025	356	77	279	0	100.0%	0	0:10:55
12/11/2025	371	62	309	0	100.0%	0	0:10:54
13/11/2025	364	75	289	0	100.0%	0	0:11:28
14/11/2025	334	79	255	0	100.0%	0	0:11:36
18/11/2025	298	66	232	0	100.0%	0	0:12:52
19/11/2025	350	82	268	0	100.0%	0	0:11:51
20/11/2025	395	84	311	0	100.0%	0	0:11:16
21/11/2025	396	82	314	0	100.0%	0	0:09:39
24/11/2025	391	78	313	0	100.0%	0	0:11:45
25/11/2025	447	75	372	0	100.0%	0	0:10:05
26/11/2025	367	70	297	0	100.0%	0	0:12:05
27/11/2025	325	63	262	0	100.0%	0	0:13:43
28/11/2025	340	78	262	0	100.0%	0	0:11:00
6671	1401	5270	0	100.0%	0.0%	0:10:52	

Tabla 9. Interacciones Canal Chat

2.6. Canal Presencial Nivel Local y SPC.

A continuación, se presenta comportamiento de atenciones realizadas en noviembre, por Direcciones Locales de la Secretaría de Educación del Distrito, recibimos un total de 3460 casos, con 3386 casos turnos atendidos por medio de digiturno, 10 turnos cancelados, 64 turnos abandonados, 60 atenciones generadas por medio de planilla de atención, en los supercades se presentaron 1649 turnos registrados en aplicativo SAT.

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
3460	3386	10	64	60	3520	00:10:26	00:09:34	97,86%	1,89%	1649

Tabla 10. Gestión total Direcciones Locales

Comparados con noviembre 6248 turnos atendidos en Direcciones Locales, para el mes de noviembre, presentamos 3520 turnos atendidos por digiturno y planillas de atención, disminuyendo un total de 2728 turnos, lo que representa un decrecimiento del 43.37%.

Oficina	Casos Totales	Atendidos	Cancelados	Abandonados	Tiempo Medio	Tiempo Medio
					Espera	Atención
01 - DLE Usaquéen	28	28	0	0	00:13:48	00:15:08
02 - 13 DLE Teusaq-Chap	26	25	1	0	00:01:53	00:15:20
03 - 17 DLE Santafe - Candelaria	25	24	1	0	00:06:01	00:08:09
04 - DLE San Cristobal	239	239	0	0	00:01:35	00:12:27
05 - DLE Usme	365	365	0	0	00:06:56	00:05:55
06 - DLE Tunjuelito	60	59	1	0	00:06:10	00:08:40
07 - DLE Bosa	980	961	1	18	00:21:07	00:07:42
08 - DLE Kennedy	292	281	2	9	00:09:52	00:23:40
09 - DLE Fontibon	93	91	0	2	00:02:57	00:05:01
10 - DLE Engativa	259	226	0	33	00:11:14	00:09:57
11 - DLE Suba	258	258	0	0	00:02:41	00:08:59
14 - DLE Mártires	38	38	0	0	00:04:14	00:20:32
15 - DLE Antonio Nariño	39	38	1	0	00:02:41	00:04:14
16 - DLE Puente Aranda	27	27	0	0	00:02:47	00:13:29
18 - DLE Rafael Uribe Uribe	99	98	1	0	00:00:54	00:06:53
19 - DLE Ciudad Bolivar	632	628	2	2	00:06:52	00:07:20
Total general	3460	3386	10	64	00:10:26	00:09:34

Tabla 11. Comportamiento mensual Direcciones Locales

Durante el mes de noviembre, el canal presencial de las Direcciones Locales, presentó un total de 3520 casos, atendidos 3460 turnos por medio de digiturno y 60 atenciones por medio de planillas, en nuestra Dirección Local de Barrios Unidos, se atienden 7 turnos por medio de planilla de atención, “no se cuenta con digiturno”. Los tiempos finales obtenidos en el canal presencial:

- TME fue de 00:10:26 segundos
- TMA estuvo en 00:09:34 segundos.

2.6.1. Comportamiento Canal Presencial Nivel Local

Se anexa comportamiento de Supercade, con un total de 1649 casos gestionados por medio de aplicativo SAT, la mayor participación se centra en Supercade Suba con 515 atenciones, Supercade Manitas 369 turnos, Supercade Américas con 263 turnos.



Tabla 12. Comportamiento mensual Supercade.

Los comportamientos de Direcciones Locales en noviembre son, DLE Bosa con 980 casos, segundo lugar Ciudad Bolívar con 632 casos, tercer lugar la Dirección Local de Usme con 365 casos y cuarto lugar tenemos la Dirección Local de Kennedy con 292 atenciones.

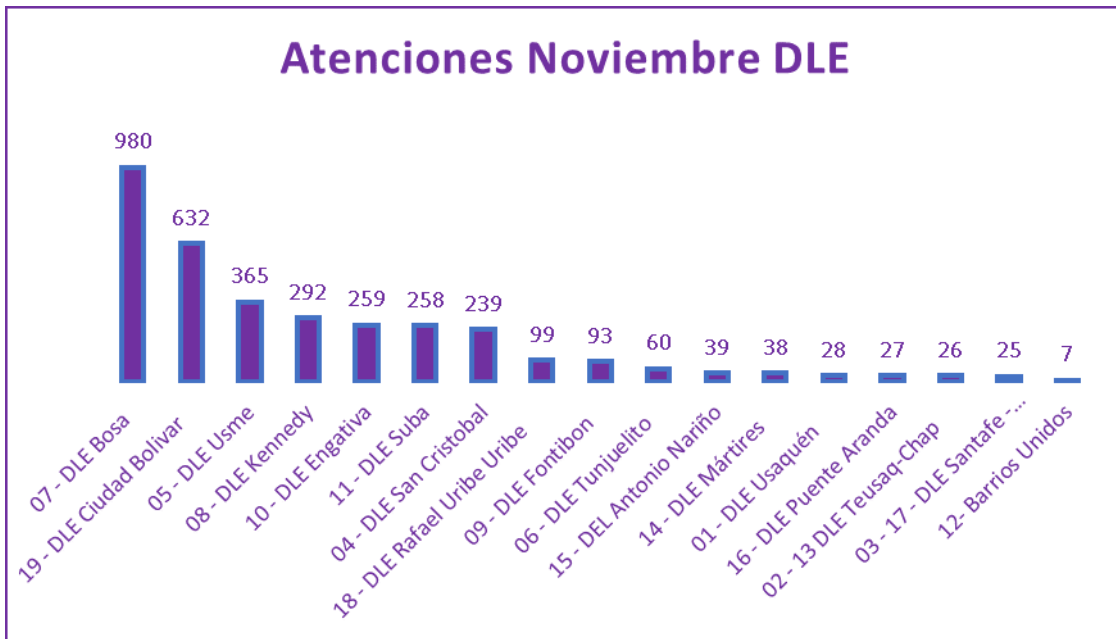


Tabla 13. Comportamiento mensual Direcciones Locales

A continuación, se presenta tabla desglosada de atenciones diarias realizadas durante todo el mes, recibimos un total de 3460 casos, siendo atendidos por digiturno 3386 turnos, 10 turnos cancelados, 64 turnos abandonados y “60 turnos registrados en planillas de atención”, 1649 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
4-nov	198	190	2	6	00:22:38	00:09:49	95,96%	3,16%	16	114
5-nov	238	235	1	2	00:26:50	00:08:00	98,74%	0,85%	3	130
6-nov	193	187	0	6	00:19:00	00:09:54	96,89%	3,21%		65
7-nov	194	192	0	2	00:10:38	00:10:30	98,97%	1,04%		101
10-nov	215	208	1	6	00:28:06	00:07:56	96,74%	2,88%		103
11-nov	209	202	0	8	00:06:53	00:09:12	96,65%	3,96%	15	116
12-nov	200	197	0	3	00:04:20	00:09:49	98,50%	1,52%	14	94
13-nov	168	163	1	4	00:03:46	00:10:58	97,02%	2,45%		74
14-nov	181	178	1	1	00:04:19	00:10:31	98,34%	0,56%	1	71
18-nov	179	176	1	2	00:04:29	00:11:15	98,32%	1,14%		92
19-nov	173	171	0	2	00:02:17	00:09:25	98,84%	1,17%	2	92
20-nov	195	191	1	3	00:11:16	00:10:18	97,95%	1,57%		83
21-nov	173	170	0	3	00:06:55	00:10:31	98,27%	1,76%		76
24-nov	209	203	1	5	00:03:50	00:09:52	97,13%	2,46%		73
25-nov	225	223	1	1	00:05:55	00:08:48	99,11%	0,45%		98
26-nov	167	162	0	5	00:05:14	00:07:33	97,01%	3,09%	1	115
27-nov	170	167	0	3	00:06:30	00:08:59	98,24%	1,80%	8	78
28-nov	173	171	0	2	00:05:45	00:09:47	98,84%	1,17%		74
Totales	3460	3386	10	64	00:10:26	00:09:34	97,86%	1,89%	60	1649

Tabla 14. Comportamiento Diario Direcciones Locales de Educación y Supercade

2.6.2. Incidencias Técnicas.

Relacionamos las incidencias presentadas en Supercade y Direcciones Locales, presentadas en el mes de noviembre.

Fecha	DLES o SPC	Novedad
4/11/2025	Supercade Engativá	Sin Internet
13/11/2025	Sin Digiturno DLE Tunjuelito	Digiturno
19/11/2025	Supercade Engativá	Sin Internet
20/11/2025	Supercade Engativá	Sin Internet

Tabla 15. 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 Noviembre:

CASOS TOTALES (Digiturno+plantilla)	TURNOS OFRECIDOS DIGITURNO	ATENDIDOS TOTALES	ATENDIDOS DIGITURNO	ATENDIDOS PLANTILLA	ATENDIDOS ADICIONALES	ABANDONADOS	CANCELADOS	TMA	TME	NIVEL ATENCION	NIVEL ABANDONO
2577	2577	2467	2300		167	101	9	0:08:42	0:09:59	95,73%	3,92%

FECHA	CASOS TOTALES (Digiturno+plantilla)	TORNOS OFRECIDOS DIGITURNO	ATENDIDOS TOTALES	ATENDIDOS DIGITURNO	ATENDIDOS PLANTILLA	ATENDIDOS ADICIONALES	ABANDONADOS	CANCELADOS	TMA	TME	NIVEL ATENCION	NIVEL ABANDONO
4-nov	173	173	156	149		7	17	0	0:10:38	0:29:51	90%	9,83%
5-nov	153	153	148	138		10	5	0	0:08:53	0:11:16	97%	3,27%
6-nov	165	165	156	143		13	8	1	0:08:33	0:09:23	95%	4,85%
7-nov	162	162	149	139		10	13	0	0:07:53	0:14:21	92%	8,02%
10-nov	144	144	138	132		6	6	0	0:08:39	0:08:40	96%	4,17%
11-nov	171	171	165	162		3	5	1	0:08:04	0:06:10	96%	2,92%
12-nov	123	123	122	114		8	1	0	0:08:54	0:03:57	99%	0,81%
13-nov	111	111	108	102		6	3	0	0:10:01	0:05:29	97%	2,70%
14-nov	126	126	122	110		12	4	0	0:08:58	0:06:19	97%	3,17%
18-nov	166	166	159	154		5	6	1	0:08:19	0:16:31	96%	3,61%
19-nov	131	131	125	114		11	6	0	0:08:39	0:06:52	95%	4,58%
20-nov	183	183	174	152		22	9	0	0:07:37	0:07:38	95%	4,92%
21-nov	119	119	118	110		8	0	1	0:08:05	0:04:07	99%	0,00%
24-nov	132	132	127	120		7	4	1	0:07:52	0:07:24	96%	3,03%
25-nov	129	129	121	114		7	7	1	0:08:45	0:11:28	94%	5,43%
26-nov	117	117	113	99		14	3	1	0:08:54	0:06:48	97%	2,56%
27-nov	149	149	144	132		12	4	1	0:09:01	0:05:19	97%	2,68%
28-nov	123	123	122	116		6	0	1	0:09:11	0:09:56	99%	0,00%
TOTAL	2577	2577	2467	2300	0	167	101	9	0:08:42	0:09:59	95,73%	3,92%

Tabla.16 Nivel Central.

En la atención presencial de Nivel Central en noviembre ingresaron 2577 turnos, de los cuales se atendieron 2467 por medio de digiturno, no se presentaron atenciones por plantilla de contingencia

- El promedio de atención fue de 08:42 minutos
- El promedio de espera en sala de las atenciones fue de 09:59 minutos.

MOTIVO DE CONSULTA	IT	ATENDIDAS	TIEMPO DE ESPERA	TIEMPO DE ATENCION
Radicación y/o Solicitud		1208	0:08:57	0:07:55
Personalizada y/o Información		791	0:12:38	0:09:43
Docentes Provisionales		281	0:13:12	0:10:12
Correo Certificado / Entes de Control		75	0:04:43	0:07:12
Consulta a las dependencias		57	0:00:01	0:09:40
Notificación y/o Comunicación		32	0:09:36	0:04:33
Movilidad Escolar		11	0:08:32	0:07:38
Matriculas Escolares y/o Cobertura		5	0:05:31	0:05:22
Fondo Prestacional Información		4	0:05:26	0:00:30
Bono Sindicato		1	0:00:00	0:02:22
Atención Accesible		1	0:15:19	0:12:02
Atención Virtual		1	0:00:00	0:07:52

Tabla 17. Comportamiento Diario Nivel Central

La mayor demanda se concentró en los trámites de Radicación y/o Solicitud (49%), Atención Personalizada y/o Información (32%) y Docentes Provisionales (11%), los cuales en conjunto representaron cerca del 92% del total de atenciones realizadas.

FECHA	CASOS TOTALES (Dígiturno+plantilla)	TORNOS OFRECIDOS DIGITURNO	ATENDIDOS TOTALES	ATENDIDOS DIGITURNO	ATENDIDOS PLANTILLA	ATENDIDOS ADICIONALES	ABANDONADOS	CANCELADOS	TMA	TME	NIVEL ATENCION	NIVEL ABANDONO
ANA MARIA RODRIGUEZ AMAYA	200	200	191	185		6	8	1	0:11:11	0:11:23	96%	4,00%
DANIELA NUNEZ MOSQUERA	237	237	219	207		12	16	2	0:09:37	0:09:30	92%	6,75%
DANNA VALENTINA PUENTES SOTELO	307	307	292	287		5	15	0	0:06:29	0:11:20	95%	4,89%
EMILSE MAYORQUIN ESPINOSA	275	275	271	268		3	2	2	0:11:47	0:09:04	99%	0,73%
INGRID LISETH MENESES LEON	44	44	40	39		1	3	1	0:05:10	0:12:54	91%	6,82%
JUAN FELIPE GOMEZ TRASLAVINA	260	260	250	245		5	10	0	0:09:52	0:09:19	96%	3,85%
LIDA LUGO	319	319	312	251		61	7	0	0:07:27	0:08:25	98%	2,19%
MARCELA MUÑOZ PUERTA	168	168	156	150		6	11	1	0:09:56	0:10:46	93%	6,55%
RONAL ARLES MOLINA MENDIETA	238	238	233	219		14	5	0	0:11:18	0:08:28	98%	2,10%
YERSI PAULINA GIL DUARTE	195	195	186	185		1	8	1	0:05:13	0:08:07	95%	4,10%
YAMILÉ PINZON NUNEZ	29	29	29	29		0	0	0	0:16:29	0:24:15	100%	0,00%
DAVID FELIPE RODRIGUEZ VALENCIA	297	297	288	235		53	8	1	0:05:30	0:10:03	97%	2,69%

Tabla 18. Comportamiento por agente Nivel central

3. INFORME DE CALIDAD

Este informe tiene como finalidad presentar el nivel de cumplimiento de los indicadores de Calidad correspondientes al mes de noviembre. Durante dicho mes, se dio continuidad al acompañamiento y seguimiento de cada uno de los canales de atención, en donde se tuvieron ampliamente en cuenta las oportunidades de mejora identificadas a lo largo del mes.

De igual manera se contemplaron las buenas prácticas en la gestión operativa, las cuales fueron replicadas con el fin de mantener niveles óptimos y satisfactorios en cada uno de los segmentos de atención. Cabe mencionar que se contó con el acompañamiento del área de calidad de la SED, que ha contribuido de gran forma en la implementación de metodologías de trabajo orientadas al cumplimiento de los objetivos propuestos.

A nivel global, se alcanzaron resultados superiores al 97%, lo cual evidencia un desempeño consistente y alineado con los objetivos operativos establecidos y las metas estratégicas de la entidad. De esta manera se refleja el compromiso del equipo con la excelencia en la gestión y una correcta aplicación de las observaciones realizadas en pro de la mejora de los procesos. Asimismo, se destaca el cumplimiento de los indicadores clave de seguimiento y la adopción de buenas prácticas que contribuyeron al logro de las metas para el mes en relación.

3.1. Resultados generales calidad

Durante el mes de noviembre se evaluaron cuatrocientos ochenta y nueve (489) interacciones basadas en las matrices de calidad asociadas a cada uno de los canales de atención, telefónico, virtual, presencial y chat. Los cuales arrojaron los siguientes resultados en cuanto a:

- Precisión de Error Crítico de Negocio: 96,15%.
- Precisión de Error Crítico de Usuario Final: 96,55 %.
- Precisión de Error No crítico: 94,32 %.

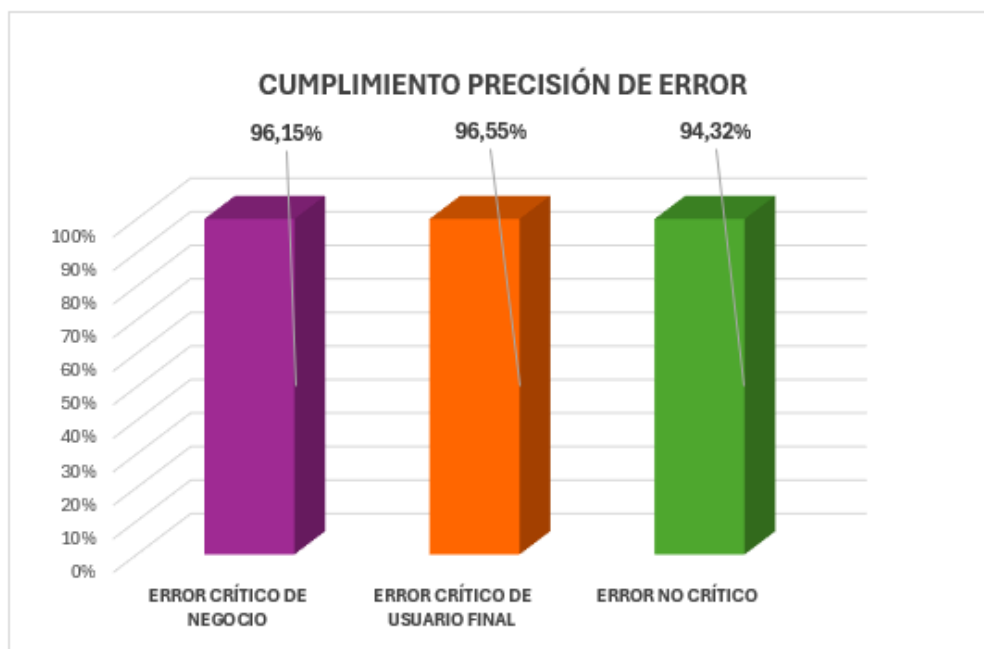


Tabla 19. Precisión de Error

Se realizó acompañamiento a cada uno de los agentes en su gestión de las solicitudes de los ciudadanos, se destacó la receptividad y compromiso del equipo de trabajo frente a las oportunidades de mejora identificadas. En este sentido se detectaron oportunidades de mejora que se trataron por medio de un ciclo técnico de trazabilidad y que se orientó a la mejora. De acuerdo con lo anterior se generaron planes de acción orientados a optimizar el servicio e impactar positivamente la experiencia de servicio del ciudadano.

Los ítems de evaluación que presentaron afectación se relacionan en la siguiente tabla:

ERROR NO CRÍTICO	Cálido y amable	Guiones y protocolos de atención	7
		Actitud de servicio	6
		Personalización de la comunicación	0
	Oportuno y rápido	Expresión Verbal	3
		Lenguaje Claro	0
		Escucha activa	3
		Tiempos de espera	13
Confiable	Estructura de la interacción	2	
	Ortografía y redacción	0	
ERROR CRÍTICO DE USUARIO FINAL	Confiable	Consulta de información	2
		Preguntas filtro	4
	Efectivo	Asesoría y entrega de información	13
		Finalización de la comunicación	2
	Respetuoso digno y humano	Atención respetuosa y trato digno	0
ERROR CRÍTICOS DE NEGOCIO	Control interno	Identidad Corporativa	1
	Efectivo	Tipificación y registro adecuado	18

Tabla 20. Items Afectados.

Los anteriores hallazgos se analizaron de acuerdo con su tipología y se trazaron lineamientos en busca del fortalecimiento de la gestión de calidad, manteniendo los índices de productividad establecidos.

A continuación, se relaciona el promedio de calificación por agente y su evaluación en cuanto a precisión de error crítico se refiere:

AGENTE	CANTIDAD DE MONITOREOS	% CUMPLIMIENTO ERROR NO CRÍTICO	% CUMPLIMIENTO ERROR CRÍTICO DE USUARIO FINAL	% CUMPLIMIENTO ERROR CRÍTICO DE NEGOCIO
ADRIANA MARCELA JIMENEZ SALGUERO	3	100%	100%	100%
ADRIANA PAOLA NIÑO GONZALEZ	8	99%	98%	98%
ALBA ROCIO GUTIERREZ BAUTISTA	17	98%	98%	98%
ALBERTO GUTIERREZ ROJAS	7	100%	100%	96%
AMELIA AIDEE PAEZ SANABRIA	5	100%	100%	100%
ANA MARIA RODRIGUEZ AMAYA	8	100%	100%	94%
APARICIO JOYA DORIS NIDIA	2	100%	100%	100%
DANIELA NUÑEZ MOSQUERA	7	100%	100%	100%
DANNA VALENTINA PUENTES SOTELO	8	100%	100%	100%
DAVID FELIPE RODRIGUEZ VALENCIA	6	100%	100%	92%
DERLY JINETH DAZA CARDENAS	7	100%	100%	93%
DIANA PAOLA MANTILLA RAMIREZ	28	98%	98%	98%
DUVAN CAMILO ROBAYO BILBAO	20	100%	90%	100%
EMILSE MAYORQUIN ESPINOSA	3	100%	100%	100%
FABIOLA ROMERO SABOGAL	13	100%	100%	100%
HAROLD SANTIAGO HURTADO RIVERA	1	100%	100%	100%
INGRID LISETH MENESES LEON	8	100%	100%	100%
JAIR SEBASTIAN IBARRA MALAVER	13	100%	100%	100%
JEIMY PAOLA ZAPATA PADILLA	6	100%	100%	100%
JOAN SEBASTIAN LIS MONTEALEGRE	5	100%	100%	100%
JONATHAN STEVEN HERNANDEZ GONZALEZ	8	100%	100%	100%
JOSE ALBERTO JIMENEZ PARDO	2	100%	100%	100%
JUAN DAVID CARRERO ROSERO	2	100%	100%	100%
JUAN FELIPE GOMEZ TRASLAVINA	11	100%	100%	100%
JULIANA RIVEROS SOTO	10	100%	100%	100%
KAREN VALENTINA ROA SORIANO	10	100%	100%	100%
LAURA AMALIA CAVIATIVA	7	100%	100%	71%
LAURA ISABEL PARRA MENESES	4	100%	75%	100%
LIDA ALEXANDRA LUGO ALDANA	7	100%	100%	100%
LILIANA HURTADO HERNANDEZ	6	100%	83%	100%
LIZETH JOHANA MALDONADO LOAIZA	2	100%	100%	100%
LUIS CARLOS RODRIGUEZ	8	100%	100%	100%
LUIS EMIRO MOSQUERA RODRIGUEZ	2	100%	100%	100%
MARCELA PATRICIA MUÑOZ PUERTA	4	100%	100%	100%
MARCELINO JAIME ABRIL GUTIERREZ	19	100%	100%	100%

MARIA CLAUDIA RINCON CRUZ	3	100%	100%	100%
MARIA FERNANDA ALFONSO RODRIGUEZ	12	100%	100%	100%
MARIA JOSE DE LA HOZ PADILLA	7	100%	100%	100%
NICOLAS REY MOYA RAMIREZ	12	100%	100%	100%
PAOLA YELIN GUAUQUE MORENO	8	100%	100%	100%
PATRICIA TRIVIÑO PEÑA	10	100%	80%	95%
RONAL ARLES MOLINA MENDIETA	4	100%	100%	100%
SANDY RODRIGUEZ	7	97%	98%	98%
VALENTINA AVILA FERIA	12	98%	98%	98%
WILLIAM ALEXANDER HERRERA RODRIGUEZ	8	100%	100%	100%
XIMENA IVON HURTADO MELO	2	100%	100%	100%
YAMILE PINZON NUÑEZ	3	100%	100%	100%
YDIAMIN KATIUSKA DEL VALLE SANZ BRACHO	8	100%	100%	100%
YERSI PAULINA GIL DUARTE	5	100%	100%	100%
YOHANA GUTIERREZ MANRIQUE	7	100%	100%	100%
YULIANA PAOLA MENDOZA LEON	1	100%	100%	100%

Tabla 21. Resultados calidad por agente

Los anteriores resultados permitieron evaluar la correcta ejecución de los protocolos y la transparencia en la información suministrada.

Seguidamente se relacionarán los resultados del mes de noviembre por cada uno de los canales de atención.

3.1.1. Canal telefónico

En el siguiente gráfico se observan los porcentajes de cumplimiento de precisión de Error No Crítico (ENC), Error Crítico de Usuario Final (ECUF) y Error Crítico de Negocio (ECN), derivados de las evaluaciones al canal telefónico.

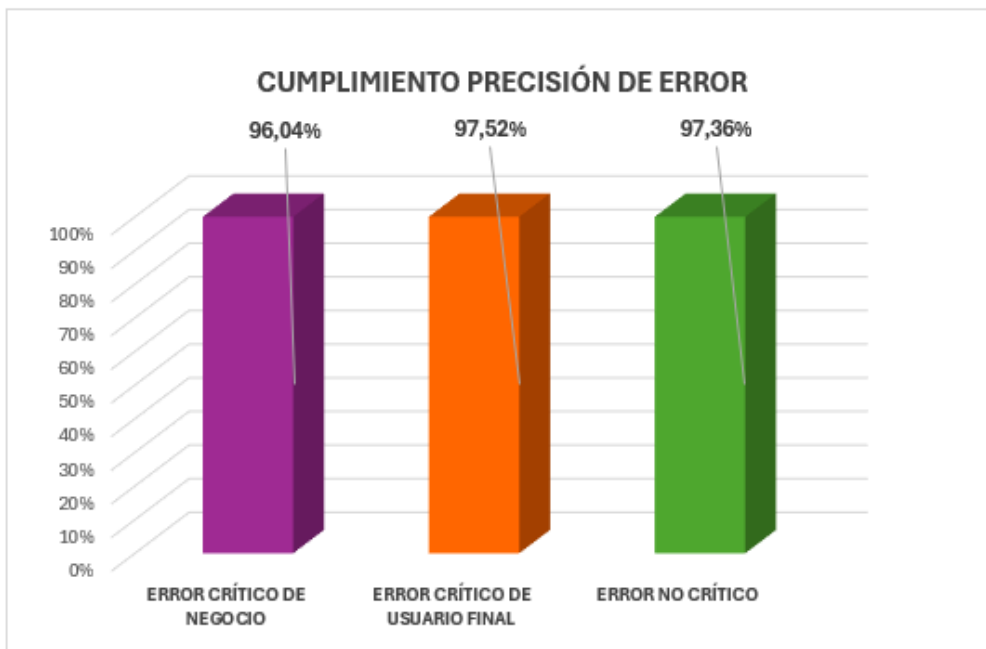


Tabla 22. Cumplimiento Precisión Error.

Se realizaron durante el mes ciento un (101) auditorías a este canal, las principales oportunidades de mejora se identificaron en los ítems de Error No Crítico, Tiempos de espera, y en el ítem de Error Crítico de Negocio tipificación y registro adecuado.

Es importante mencionar que se implementaron acciones correctivas y preventivas, con el fin de minimizar el impacto de este tipo de errores.

ERRORES NO CRÍTICOS	Cálido y amable	Guiones y protocolos de atención	2
		Actitud de servicio	3
		Personalización de la comunicación	0
	Oportuno y rápido	Expresión Verbal	1
		Lenguaje Claro	0
		Escucha activa	2
Tiempos de espera		13	
Confiable	Estructura de la interacción	0	
	Ortografía y redacción	0	
ERRORES CRÍTICOS DE USUARIO FINAL	Confiable	Consulta de información	2
		Preguntas filtro	4
	Efectivo	Asesoría y entrega de información	4
		Finalización de la comunicación	2
ERRORES CRÍTICOS DE NEGOCIO	Respetuoso digno y humano	Atención respetuosa y trato digno	0
	Control interno	Identidad Corporativa	1
	Efectivo	Tipificación y registro adecuado	7

Tabla 23. Ítems afectados Canal Telefónico

La siguiente tabla describe el cumplimiento porcentual por cada uno de los agentes del canal y sus resultados correspondientes.

AGENTE	CANTIDAD DE MONITOREOS	% CUMPLIMIENTO ERRORES CRÍTICOS DE USUARIO FINAL	% CUMPLIMIENTO ERRORES CRÍTICOS DE NEGOCIO	% CUMPLIMIENTO ERRORES NO CRÍTICOS
ADRIANA MARCELA JIMENEZ SALGUERO	13	100%	100%	100%
ALBA ROCIO GUTIERREZ BAUTISTA	17	98%	98%	98%
DIANA PAOLA MANTILLA RAMIREZ	28	98%	98%	98%
LUIS EMIRO MOSQUERA RODRIGUEZ	15	98%	98%	98%
VALENTINA AVILA FERIA	12	98%	98%	98%
APARICIO JOYA DORIS NIDIA	4	98%	98%	98%
XIMENA IVON HURTADO MELO	2	98%	98%	98%
YAMILE PINZON NUÑEZ	1	98%	98%	98%
SANDY RODRIGUEZ	1	98%	98%	98%
DUVAN CAMILO ROBAYO BILBAO	6	98%	98%	98%
HAROLD SANTIAGO HURTADO RIVERA	2	98%	98%	98%
LUIS CARLOS RODRIGUEZ	3	98%	98%	98%
Total general	101	98%	98%	98%

Tabla 24. Resultados calidad por agente Canal Telefónico

3.1.2. Canal Chat

En el siguiente gráfico se observan los porcentajes de cumplimiento de precisión de Error No Crítico (ENC), Error Crítico de Usuario Final (ECUF) y Error Crítico de Negocio (ECN), derivados de las evaluaciones al canal Chat.

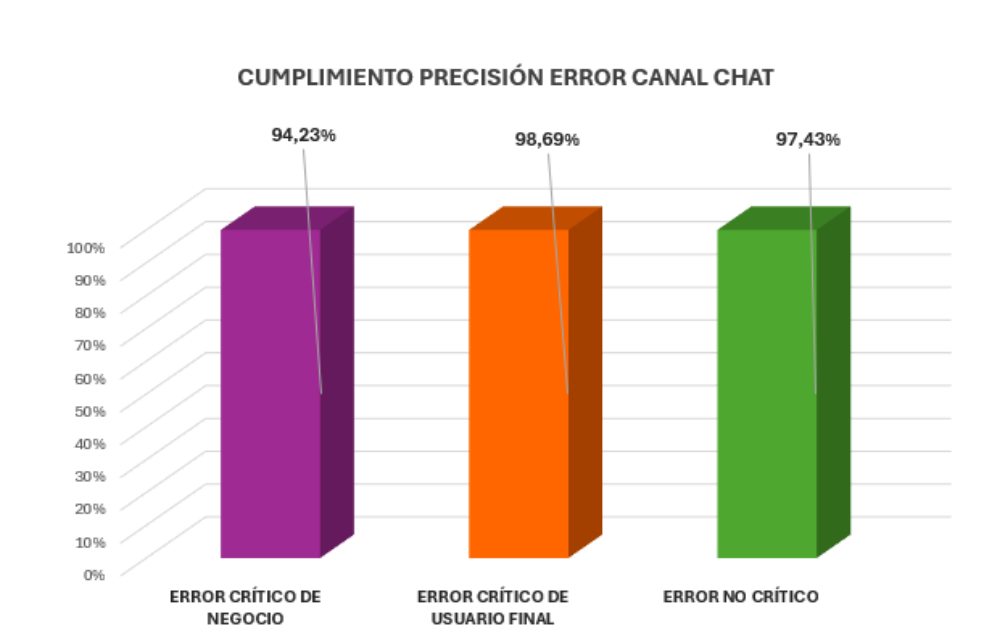


Tabla 25. Ítems afectados Canal Chat

Se realizaron durante el mes veintiséis (26) auditorías a este canal, las principales oportunidades de mejora se identificaron en los ítems de Error No Crítico, Actitud de servicio, y en el ítem de Error Crítico de Negocio tipificación y registro adecuado.

Es importante mencionar que se implementaron acciones correctivas y preventivas, con el fin de minimizar el impacto de este tipo de errores.

Cálido y amable	Guiones y protocolos de atención	1
	Actitud de servicio	3
	Personalización de la comunicación	0
Oportuno y rápido	Lenguaje Claro	0
	Tiempos de espera	0
	Estructura de la interacción	2
Confiable	Ortografía y redacción	0
	Consulta de información	0
Confiable	Preguntas filtro	0
Efectivo	Asesoría y entrega de información	2
	Finalización de la comunicación	0
Respetuoso digno y humano	Atención respetuosa y trato digno	0
	Tipificación y registro adecuado	3
Control interno	Identidad Corporativa	0

Tabla 26. Resultados Items Canal Chat

La siguiente tabla describe el cumplimiento porcentual por cada uno de los agentes del canal y sus resultados correspondientes.

AGENTE	CANTIDAD DE MONITOREOS	% CUMPLIMIENTO ERRORES NO CRÍTICOS	% CUMPLIMIENTO ERRORES CRÍTICOS DE USUARIO FINAL	% CUMPLIMIENTO ERRORES CRÍTICOS DE NEGOCIO
ADRIANA PAOLA NIÑO GONZALEZ	8	99%	98%	98%
HAROLD SANTIAGO HURTADO RIVERA	4	97%	98%	98%
XIMENA IVON HURTADO MELO	7	97%	98%	98%
SANDY RODRIGUEZ	7	97%	98%	98%
Total general	26	97%	98%	98%

Tabla 27. Resultados asesores Canal Chat

3.1.3. Canales Virtuales.

En el siguiente gráfico se observan los porcentajes de cumplimiento de precisión de Error No Crítico (ENC), Error Crítico de Usuario Final (ECUF) y Error Crítico de Negocio (ECN), derivados de las evaluaciones al canal Chat.

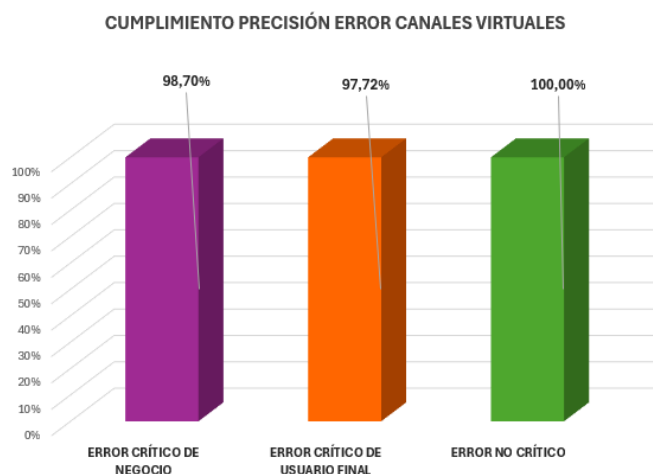


Tabla 28. Cumplimiento Precisión Error.

Se realizaron durante el mes trescientos siete (307) auditorías a este canal, las principales oportunidades de mejora se identificaron en los ítems Error Crítico de Negocio, Asesoría y entrega de información y Tipificación y registro adecuado.

Es importante mencionar que se implementaron acciones correctivas y preventivas, con el fin de minimizar el impacto de este tipo de errores.

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	0
	Consulta de información	0
Efectivo	Asesoría y entrega de información	7
Control interno	Identidad Corporativa	0
Efectivo	Tipificación y registro adecuado	8

Tabla 29. Ítems afectados Canal Correo

La siguiente tabla describe el cumplimiento porcentual por cada uno de los agentes del canal y sus resultados correspondientes.

AGENTE	CANTIDAD DE MONITOREOS	% CUMPLIMIENTO ERROR NO CRÍTICO	% CUMPLIMIENTO ERROR CRÍTICO DE USUARIO FINAL	% CUMPLIMIENTO ERROR CRÍTICO DE NEGOCIO
ADRIANA MARCELA JIMENEZ SALGUERO	3	100%	100%	100%
AMELIA AIDEE PAEZ SANABRIA	5	100%	100%	100%
ANA MARIA RODRIGUEZ AMAYA	8	100%	100%	94%
APARICIO JOYA DORIS NIDIA	2	100%	100%	100%
DANIELA NUÑEZ MOSQUERA	7	100%	100%	100%
DANNA VALENTINA PUENTES SOTELO	8	100%	100%	100%
DAVID FELIPE RODRIGUEZ VALENCIA	6	100%	100%	92%
DERLY JINETH DAZA CARDENAS	7	100%	100%	93%
DUVAN CAMILO ROBAYO BILBAO	20	100%	90%	100%
EMILSE MAYORQUIN ESPINOSA	3	100%	100%	100%
FABIOLA ROMERO SABOGAL	13	100%	100%	100%
HAROLD SANTIAGO HURTADO RIVERA	1	100%	100%	100%
INGRID LISETH MENESES LEON	8	100%	100%	100%
JAIR SEBASTIAN IBARRA MALAVER	13	100%	100%	100%
JEIMY PAOLA ZAPATA PADILLA	6	100%	100%	100%
JOAN SEBASTIAN LIS MONTEALEGRE	5	100%	100%	100%
JONATHAN STEVEN HERNANDEZ GONZALEZ	8	100%	100%	100%
JOSE ALBERTO JIMENEZ PARDO	2	100%	100%	100%
JUAN DAVID CARRERO ROSERO	2	100%	100%	100%
JUAN FELIPE GOMEZ TRASLAVINA	11	100%	100%	100%
JULIANA RIVEROS SOTO	10	100%	100%	100%
KAREN VALENTINA ROA SORIANO	10	100%	100%	100%
LAURA AMALIA CAVIATIVA	7	100%	100%	71%
LAURA ISABEL PARRA MENESES	4	100%	75%	100%
LIDA ALEXANDRA LUGO ALDANA	7	100%	100%	100%
LILIANA HURTADO HERNANDEZ	6	100%	83%	100%
LIZETH JOHANA MALDONADO LOAIZA	2	100%	100%	100%
LUIS CARLOS RODRIGUEZ	8	100%	100%	100%
LUIS EMIRO MOSQUERA RODRIGUEZ	2	100%	100%	100%
MARCELA PATRICIA MUÑOZ PUERTA	4	100%	100%	100%
MARCELINO JAIME ABRIL GUTIERREZ	19	100%	100%	100%
MARIA CLAUDIA RINCON CRUZ	3	100%	100%	100%
MARIA FERNANDA ALFONSO RODRIGUEZ	12	100%	100%	100%
MARIA JOSE DE LA HOZ PADILLA	7	100%	100%	100%
NICOLAS REY MOYA RAMIREZ	12	100%	100%	100%

PAOLA YELIN GUAUQUE MORENO	8	100%	100%	100%
PATRICIA TRIVINO PEÑA	10	100%	80%	95%
RONAL ARLES MOLINA MENDIETA	4	100%	100%	100%
WILLIAM ALEXANDER HERRERA RODRIGUEZ	8	100%	100%	100%
XIMENA IVON HURTADO MELO	2	100%	100%	100%
YAMILE PINZON NUNEZ	3	100%	100%	100%
YDI AMIN KATIUSKA DEL VALLE SANZ BRACHO	8	100%	100%	100%
YERSI PAULINA GIL DUARTE	5	100%	100%	100%
YOHANA GUTIERREZ MANRIQUE	7	100%	100%	100%
YULIANA PAOLA MENDOZA LEON	1	100%	100%	100%
Total general	307	100%	97,72%	98,70%

Tabla 30. Resultados calidad por agente Canal Correo

3.1.4 Canal Presencial

En el siguiente gráfico se observan los porcentajes de cumplimiento de precisión de Error No Crítico (ENC), Error Crítico de Usuario Final (ECUF) y Error Crítico de Negocio (ECN), derivados de las evaluaciones al canal Presencial. Cabe mencionar que se midió la atención brindada tanto en Direcciones Locales, SuperCades y Nivel Central. Durante el mes de noviembre se realizaron cincuenta y dos (52) monitoreos a este canal

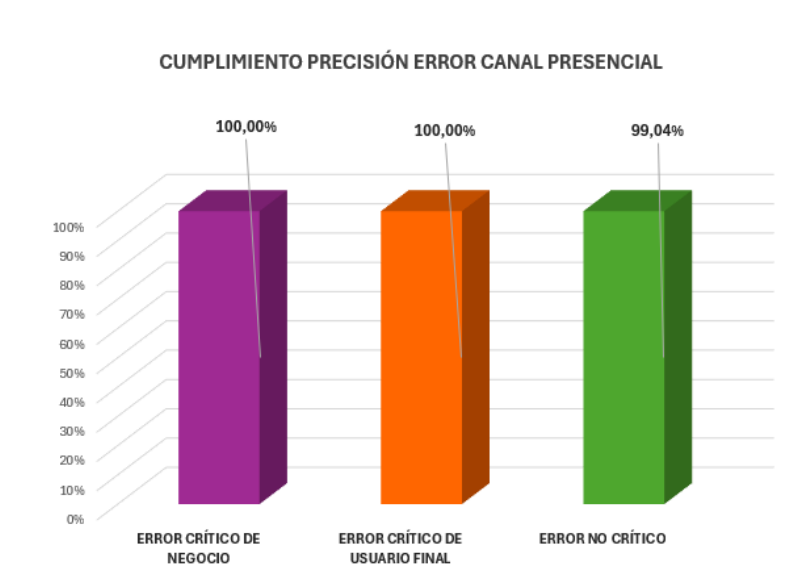


Tabla 31. Resultados Precisión Error.

Los ítems de mayor afectación para este canal fueron Guiones y protocolos de atención y presentación personal. Es importante mencionar que se implementaron acciones correctivas y preventivas, con el fin de minimizar el impacto de este tipo de errores.

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

Tabla 32. Ítems afectados Canal Presencial

La siguiente tabla describe el cumplimiento porcentual por cada uno de los agentes del canal y sus resultados correspondientes.

AGENTE	CANTIDAD DE MONITOREOS	% CUMPLIMIENTO ERROR CRÍTICO DE USUARIO FINAL	% CUMPLIMIENTO ERROR CRÍTICO DE NEGOCIO	% CUMPLIMIENTO ERROR NO CRÍTICO
DAVID FELIPE RODRIGUEZ VALENCIA	2	100%	100%	96%
JONATHAN STEVEN HERNANDEZ GONZALEZ	3	100%	100%	100%
LIDA ALEXANDRA LUGO ALDANA	1	100%	100%	100%
DANIELA NUÑEZ MOSQUERA	4	100%	100%	100%
JUAN FELIPE GOMEZ TRASLAVINA	2	100%	100%	100%
DANNA VALENTINA PUENTES SOTELO	5	100%	100%	100%
RONAL ARLES MOLINA MENDIETA	3	100%	100%	100%
LAURA AMALIA CAVIATIVA	4	100%	100%	100%
EMILSE MAYORQUIN ESPINOSA	6	100%	100%	100%
MARCELINO JAIME ABRIL GUTIERREZ	4	100%	100%	100%
PATRICIA TRIVIÑO PEÑA	3	100%	100%	94%
ALBERTO GUTIERREZ ROJAS	7	100%	100%	96%
YDIAMIN KATIUSKA DEL VALLE SANZ BRACHO	3	100%	100%	100%
MARIA CLAUDIA RINCON CRUZ	5	100%	100%	100%
Total general	52	100%	100%	99%

Tabla 33. Resultados calidad por agente Canal Presencial

Por último, cabe mencionar que se dio continuidad en las Visitas a las Direcciones Locales de Educación a lo largo del mes, en las cuales se hizo presencia por parte del área en:

- SuperCade Bosa.
- SuperCade Américas.
- SuperCade Cra 30.
- DLE Bosa.
- DLE Kennedy.
- DLE Santafé y Candelaria.
- DLE Fontibón.
- DLE Engativá

- DLE Tunjuelito.
- DLE Barrios Unidos.
- DLE Puente Aranda.
- DLE San Cristóbal.

Los hallazgos identificados se registraron en el formato de Salidas No conformes, dispuesto para tal fin.

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

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.



Durante este mes de noviembre estas piezas estuvieron enfocadas en las novedades como matriculas 2026, procesos de traslado docente, Bienestar Estudiantil y convivencia. Así como en desarrollo de habilidades blandas como la redacción, ortografía, y análisis de detalle.

5.1 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:



5.2 Evaluaciones:

Se realizan evaluaciones, por tema capacitado, en el mes de noviembre se realizaron tres espacios de capacitación junto con las réplicas correspondientes para darle cobertura a la operación en general:

1. Manejo de procesos de nómina.
2. Manejo de escalamientos a despacho, y Oficina Jurídica
3. Aplicativo SIMAT.

La evaluación mensual tuvo un promedio de 99 % y una cobertura del 100%.

Nombre	Documento de identidad	NOTA EVALUACION MENSUAL
XIMENA IVON HURTADO MELO	52203801	100
HAROLD SANTIAGO HURTADO RIVERA	1000595427	100
SANDY JINETH RODRIGUEZ PATINO	1001087138	100
ADRIANA PAOLA NINO GONZALEZ	1010169497	100
DIANA PAOLA MANTILLA RAMIREZ	52198676	100
LUIS EMIRO MOSQUERO RODRIGUEZ	11807620	100

RONAL ARLES MOLINA MENDIETA	80034543	90
JUAN FELIPE GOMEZ TRASLAVINA	1000136219	100
EMILSE MAYORQUIN ESPINOSA	52323741	100
LIDA ALEXANDRA LUGO ALDANA	52789300	100
PATRICIA TRIVINO	65501668	100
DERLY JINETH DAZA CARDENAS	1022943436	100
DANIELA NUNEZ MOSQUERA	1014298315	100
YERSI PAULINA GIL DUARTE	1000350018	100
DANNA VALENTINA PUENTES SOTELO	1000162606	100
MARCELA MUNOZ PUERTA	1015451437	100
YDIAMIN KATIUSKA DELVALLESANZ BRACHO	6191826	100
YULIANA PAOLA MENDOZA LEON	1012331829	100
JOSE ALBERTO JIMENEZ PARDO	1024558702	100
MARCELINO JAIME ABRIL GUTIERREZ	80452444	100
LAURA AMALIA CAVIATIVA SALAMANCA	1000350346	100
ANA MARIA RODRIGUEZ AMAYA	1011094059	100
LAURA ISABEL PARRA MENESES	1010072738	100
YOHANA GUTIERREZ MANRIQUE	53065155	100
LILIANA HURTADO HERNANDEZ	52848079	100
MARIA FERNANDA ALFONSO RODRIGUEZ	1014298235	100
VALENTINA AVILA FERIA	1014310426	100
ADRIANA MARCELA JIMENEZ SALGUERO	35250444	100
JEIMY PAOLA ZAPATA PADILLA	1022962466	90
ALBA ROCIO GUTIERREZ BAUTISTA	24582187	100
DUVAN CAMILO ROBAYO BILBAO	1024573136	100
AMELIA AIDEE PAEZ SANABRIA	52283193	100
YAMILE PINZON NUNEZ	52457797	100
FABIOLA ROMERO SABOGAL	52735511	100
WILLIAM ALEXANDER HERRERA RODRIGUEZ	1019062170	100
PAULA CAMILA SUAREZ CABALLERO	1011090846	100
LIZETH JOHANNA MALDONADO LOAIZA	1024573228	100
DORIS NIDIA APARICIO JOYA	51967328	100
JONNATAN STEVEN HERNANDEZ GONZALEZ	1022364546	100
INGRID LISETH MENESES LEON	1001296292	100
MARIA CLAUDIA RINCON CRUZ	52440358	100
MARIA JOSE DELAHOZ PADILLA	1010137700	100
PAOLA YELIN GUAUQUE MORENO	1022403914	100
JULIANA RIVEROS SOTO	1005820474	100
ALBERTO GUTIERREZ ROJAS	79632012	100
KAREN VALENTINA ROA SORIANO	1121949836	100
ANDREA QUINONES	1117544100	100
JOAN SEBASTIAN LIS MONTEALEGRE	1031150311	100
NICOLAS REY MOYA RAMIREZ	1000809046	100
JUAN DAVID CARRERO ROSERO	1014289434	100
LUIS CARLOS RODRIGUEZ	1000258023	90

DAVID FELIPE RODRIGUEZ VALENCIA	1000363818	100
JAIR IBARRA MALAVER	1233511242	100
PROMEDIO		99

Tabla 34. Resultados evaluaciones por asesor.

Formaciones Continuas 5.3

Socialización y retroalimentaciones: Se realiza socialización con todos los colaboradores sobre tema de protocolos de atención y temas de alto impacto como matriculas 2026 y movilidad escolar.

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.



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.