Outsourcing	ACTA	Código formato:	DE-F-006
		Versión:	05
		Fecha Aprobación:	27-sep.-21
		Documento Público	

Clase de Acta	SGAM Mesas de Trabajo	**Acta No.**			001
Fecha:	lunes, 15 de septiembre de 2025	**Área o Proceso:**	Mesa de trabajo operaciones		
Lugar:	Presencial sala múltiple - Sede Campus	**Hora Inicio:**	10:00 a. m.		
		Hora Final:	12:00 p. m.		

CONVOCADOS

	Nombre	Cargo	Organizacion	E-Mail	Asistencia
1	Francia Astrid Bermúdez	Cliente	SGAM 195	fbermudez@alcaldiabogota.gov.co	x
2	Gloria Patricia Velasco Salcedo	Cliente	SGAM 195	gpvelasco@alcaldiabogota.gov.co	x
3	Yesica Paola Castro Gutierrez	Cliente	SGAM 195	ypcastro@alcaldiabogota.gov.co	x
4	Sindy Griselly Cuervo	Cliente	SGAM 195	sgcuervo@alcaldiabogota.gov.co	x
5	Hector Fabian Martinez	Lider de calidad	Outsourcing	hmartinez@outsourcing.com.co	x
6	Karen Builrago	Lider de proyectos	Outsourcing	kabuitrago@outsourcing.com.co	x
7	Luz Yaneth Santana	Coordinador Nacional	Outsourcing	lysantana@outsourcing.com.co	x
8	Nataly Moreno	Analista de proyectos	Outsourcing	nmorenop@outsourcing.com.co	x
9	Stephanie Tejada	Gerente Mejora continua	Outsourcing	stejada@outsourcing.com.co	x
10	Uldy Cuadros	Director de cuenta	Outsourcing	ucuadros@outsourcing.com.co	x

AGENDA REUNION

No	TEMA	RESPONSABLE	TIEMPO ASIGNADO
1	Mesa de operaciones: Proceso implementación personas y explicación modelo de factura	Outsourcing	120 min

DESARROLLO REUNION

Resumen General

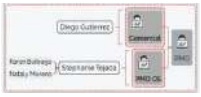
Durante la sesión, se abordó la implementación del nuevo modelo operativo, enfatizando la alineación en los canales de comunicación y el modelo de facturación. El equipo de PMO, conformado por Stephanie Tejada, Karen Buitrago y Nataly Moreno, será responsable de asegurar que el alcance contratado se ejecute correctamente. Se propuso realizar encuentros periódicos para evaluar el seguimiento de los procesos y tomar decisiones informadas, así como definir ítems exclusivos y transversales para mejorar la colaboración entre equipos.

Se discutió la facturación y los turnos de trabajo, haciendo hincapié en la identificación de empleados bajo el esquema de siete por veinticuatro y la correcta registración de horas trabajadas, especialmente en días festivos. Además, se analizó la ocupación ideal de los agentes, que debe ser del 80%, y se destacó la importancia de monitorear las ausencias del equipo para mejorar la comunicación y respuesta ante novedades.

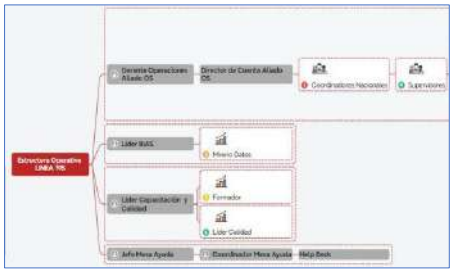
Finalmente, se trataron temas relacionados con la calidad de la información para las campañas de mensajería, la integración de canales digitales y el uso de un chatbot existente. Se presentaron indicadores de disponibilidad de servicio, con una meta del 99.8%, y se discutió la necesidad de revisar los rangos de penalización y la medición de la satisfacción del usuario. Se enfatizó la importancia de definir claramente los conceptos e indicadores para evitar malentendidos y establecer un plan adecuado para medir la calidad.

Modelo Operativo y Alineación de Procesos

Se detalla el comité implementador, encabezado por Stephanie tejada, Karen Buitrago y Nataly Moreno y desde el área comercial Diego Gutierrez.

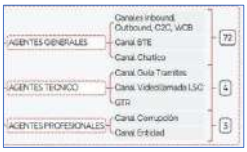


Estructura operativa:
Se detalla el personal staff que estará exclusivo en la cuenta y el apoyo transversal.



#	Cargo	Nombre
1	Gerente de Operaciónes	Yolanda Rueda
1	Director de cuenta	Uldy Cuadros
1	Coordinador nacional	Luz Yanet Santana
4	Supervisores	Miguel Angel Montaño Diaz
		Yenny Milena Gonzalez Cabra
		Alba Nely Cuaran Pinchao
		Herly Janeth Cupitra Arias

Agentes:
Agentes generales 72, esto incluye 66 recursos jornada ordinaria + 4 recursos 7x24 + 2 recursos de reserva exclusivos
Agente técnico 4 guia tramites, lengua de señas y GTR exclusivos
Agentes profesionales 3 (1 abogado, 2 profesionales) exclusivos
Agentes profesionales mineros de datos 2 exclusivos
4 líderes de calidad y 3 formadores exclusivos



Ítems Orden de Compra 2025

Puestos: 1 mes * 28 meses puesto de trabajo en el call center sin agente, puesto para la supervisión por parte de la entidad.

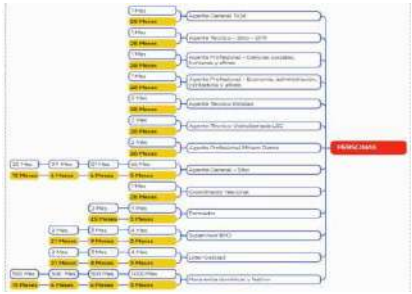


Analytics: Se contempla la adquisición de 2 licencias mensuales de BI destinadas al equipo de minería de datos. Adicional la entidad cuenta con 2 licencias de BI para visualización de informes sin costo.
Speech Analytics: Se proyecta un consumo de 416 horas mensuales durante 28 meses, equivalente a 20.000 minutos. Se aclara que, la facturación se realiza en función de los minutos efectivamente consumidos durante la ejecución de cada mes.



Personal:
Se presenta el detalle correspondiente a los ítems relacionados con el recurso humano, indicando específicamente la cantidad de meses en los que se genera disminución, así como el número de personas involucradas en cada uno de dichos periodos. Esta información permite dimensionar adecuadamente el esfuerzo requerido y su distribución a lo largo del tiempo, sin embargo debe ser dimensionado conforme a los avances de los desarrollos de servciios digitales esperados, en caso que ese road map no se de en los tiempos adecuados puede haber imapcto en niveles de acceso por capacidad insuficiente.

las horas dominicales y festivas corresponden a los agentes programados en jornada diurna los domingos y festivos adicional a los recursos 7x24



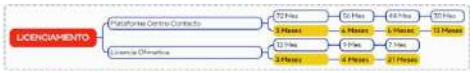
Mallas y Pronóstico: Las mallas de turnos correspondientes a cada semana serán entregadas los días viernes, cubriendo el periodo comprendido entre el lunes y el domingo siguiente. Adicionalmente, se informa que las mesas de pronósticos se realizan con periodicidad mensual, permitiendo una planificación anticipada y ajustada a la demanda proyectada.

Se incluye una aclaración respecto al porcentaje de ocupación por turnos, así como el detalle del horario completo de ocupación asignado a cada agente, con el fin de garantizar una adecuada distribución de la carga operativa y optimizar el rendimiento del equipo.

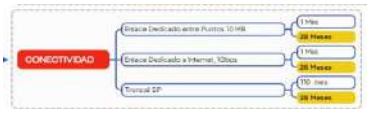
Mensajería:
SMS una vía: 10.900 mes, 28 meses
Mailing: 127.000 mes 28 meses
Se plantea la necesidad de reformar el informe de BI relacionado con el proceso de mensajería, con el objetivo de mejorar la calidad del análisis y la toma de decisiones.



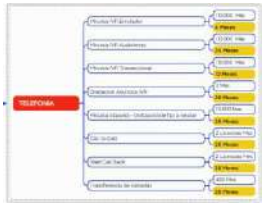
Licenciamiento: Plataforma centro de contacto que se irá reduciendo en la medida que la planta de agentes vaya disminuyendo, adicional solo el staff tiene licenciamiento de office y correo, los demás cargos no.



Conectividad:
Enlaces dedicados entre puntos 10 mb: 1 mes por 28 meses, se debe revisar junto con el área de tecnología de la entidad la funcionalidad de este servicio y para que se tiene planteado además si se puede suplir por una VPN S2S.
Enlace dedicado a internet 1gb: este es el enlace de internet desde el 9 de septiembre, que soporta ampliamente la capacidad requerida por la operación.
Troncal SIP: Por donde ingresan las llamadas inbound IVR + Cola + Agente



Telefonía: Se detalla la cantidad de minutos por ítem de orden de compra: Se hace la explicación de la diferencia de cada tipo de minutos de IVR haciendo la claridad que siempre habrá enrutador, pues el IVR con agente no se va eliminar, se dee ir revisando el consumo de estos items para no quedarse sin rubro.
MINUTO IVR ENRUTADOR 110.000 MES por 4 meses
MINUTO IVR AUDIOTEXTO 110.000 MES por 4 meses
MINUTO IVR TRANSACCIONAL 110.000 MES por 4 meses
GRABACION ANUNCIOS IVR 2 mese por 28 mess
MINUTOS INBOUND-OUTBOUND DE FIJO A CELULAR 72.000 MES por 28 meses
CLIC TO CALL 2 licencias mes por 28 meses. Tiene licenciamiento independiente a las troncales inbound, luego de superar la capacidad se encola la llamada.
WEB CALL BACK 2 licencias mes por 28 meses. Tiene licenciamiento independiente a las troncales inbound, luego de superar la capacidad se encola la llamada.
TRANSFERENCIA DE LLAMADAS 400 mes por 28 meses. Se enviará a la entidad el listado de VDN de transferencias actuales.



Desarrollo: las horas de desarrollo tendrán consumo mensual o en la medida que las soluciones tecnológicas se vayan configurando, para el mes de septiembre se tendrá consumo de horas de desarrollo tradicional por la reactivación de licenciamiento de los servicios activos (IVR - FINE - WCB - C2C)
· Hora desarrollo por integración 134 mes por 28 meses
· Hora desarrollo 134 mes por 28 meses



Digital: dentro de estos srvicios están incluidas las iniciativas de automatización esperadas y solicitadas por la entidad en anexo técnico, que deben ser mesas de trabajo a iniciar desde ya para cumplir con el road map esperado.
- Chatbot Smart 12.200 mes por 25 meses
-Voicebot 1.000.000 mes por 25 meses
-RPA 2 licencias mes por 25 meses, revisar este servicio como se podría utilizar eficientemente basado en la experiencia de OS.



Operaciones

Se ha realizado una proyección mediante un ejercicio de prefactura, con el propósito de que el cliente pueda familiarizarse con el formato y contenido del reporte que será entregado periódicamente desde el área de Operación. Este ejercicio permite anticipar la estructura de la información, facilitando la comprensión de los elementos que impactan en la facturación y promoviendo una toma de decisiones más informada.

Cada item tendrá su soporte en la facturación para que se tengan entendimiento por separado.

PRE FACTURA SEPTIEMBRE, 2025

Usuario a: ALCALDIA DE BOGOTÁ
Dirección:
Contacto:
Ciudad: Bogotá D.C
Atentamente: Gloria Patricia Velasco Salcedo

Código Matriz	Descripción	Capacidad	Cantidad a facturar	Valor Unitario	Total
T-BPO-23-1	Agente en Sitio - Agente general - Jornada Ordinaria - En sitio - Oro	69	48,6	$ 4.960.284	$ 240.983.802
T-BPO-23-5	Agente en Sitio - Agente general - Servicio 7x24 - En sitio - Oro	1	0,0	$ 19.277.582	$ -
T-BPO-25-13	Agente en Sitio - Agente técnico - Jornada Ordinaria - En sitio - Oro	1	0,0	$ 5.825.864	$ -
T-BPO-25-53	Agente en Sitio - Agente profesional - Ciencias sociales, humanas y afines - Jornada Ord	1	0,63	$ 8.095.874	$ 8.095.874
T-BPO-26-93	Agente en la Entidad Compradora o Back Office - Agente técnico - Jornada Ordinaria - C	2	2,07	$ 5.307.275	$ 10.414.550
T-BPO-26-62	Agente en la Entidad Compradora o Back Office - Agente profesional - Economía, admi	2	0,0	$ 7.477.796	$ -
T-BPO-29-41	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Video llamada) - Agente técnico	1	0,70	$ 6.276.911	$ 4.393.838
T-BPO-31-1	Agente Minero de Datos - Agente profesional - Jornada Ordinaria - NA - NA	2	0,0	$ 12.182.185	$ -

Se proyecta una tabla detallada que incluye los 17 indicadores definidos, cada uno con su respectiva unidad de medición, el porcentaje de penalización aplicable en caso de incumplimiento, y una descripción del método de cálculo utilizado para su evaluación. Esta estructura permite una visualización clara de los compromisos establecidos, facilitando el seguimiento, control y análisis del desempeño operativo frente a los niveles de servicio acordados.

se debe complementar el archivo con la fuente, formula y rangos de cumplimiento para entendimiento unificado de las partes.

ANS

No.	INDICADOR	UNIDAD DE MEDICIÓN	PENALIZACIÓN	COMO SE MIDE	PREMISAS
1	PUNTUALIDAD EN TIEMPOS DE APROVISIONAMIENTO				
2	DISPONIBILIDAD DE SERVICIO CONTRATADO	99,8%	98,3%	Tiempo de volver a operar despues de una interrupcion del servicio BB	
3	NIVEL DE SERVICIO	80,8%	79,0%	Indicador CMS (Llamadas atendidas dentro del umbral)	
4	TIEMPO DE ATENCION WEB Y CHAT	50 SEG	51 SEG	El aplicativo del servicio lo provee el cliente y no se cuenta con los reportes	
5	TIEMPO DE ATENCIÓN VIDEO LLAMADA	60 SEG	61 SEG	El aplicativo del servicio lo provee el cliente y no se cuenta con los reportes	
6	TIEMPO DE ATENCIÓN CORREO ELECTRONICO	90%	85%	% de correos electronicos antes de 5 horas hábiles <=98	
7	QUEJA SERVICIOS BPO	1,98%	2%	% quejas de servicio sobre transacciones	
8	NIVEL DE SATISFACCIÓN USUARIO FINAL	40,8%	3,8%	medision de 1 a 5 donde 5 es el mayor puntaje	
9	ROTACION	8%	10%	% rotación sobre No. Personal inicio mes	
10	TMO	9%	7%	No se cuenta con meta de TMO	
11	EFICACIA	95%	94,9%	Indicador CMS (llamadas atendidas sobre llamadas recibidas)	
12	OCUPACIÓN CANALES (TELEFONICO, CHAT, WEB) ENTRANTES	80%	75%	Tiempo conectado sobre tiempo en gestión	
13	OCUPACIÓN CANALES (TELEFONICO, CHAT, WEB) SALIENTES	75%	75%	Tiempo conectado sobre tiempo en gestión	
14	PRECISIÓN ERROR CRITICO USUARIO FINAL	95%	94,9%	Cantidad de transacciones monitoreadas sin error crítico de usuario final / Cantidad de transacciones monitoreadas	
15	PRECISIÓN ERROR CRITICO NEGOCIO	95%	94,9%	Cantidad de transacciones monitoreadas sin error crítico de negocio / Cantidad de transacciones monitoreadas	
16	AUDITORIA EFECTUADA POR LA ENTIDAD COMPRADORA	10%	11,0%	Transacciones monitoreadas por la entidad es un subconjunto de las monitoreadas por el proveedor, se debe acordar el % de llamadas a auditar.	
17	ECA	85%	84%	Promedio simple de evaluaciones aplicadas	

COMPROMISOS Y PLANES DE ACCION

No	Descripción	Responsables	Fecha	Observaciones
1	Se acuerda realizar un ejercicio de dimensionamiento mensual, remitir el del mes de septiembre desde el 05 al 30 de septiembre.	Outsourcing		
2	Compartir cuadro resumen de los indicadores para facilitar su entendimiento según el AMP Clasificación Oro.	Outsourcing - Yaneth Santana		
3	Compartir cronograma de facturación con el cliente	Outsourcing - Yaneth Santana		
4	Envío semanal al cliente de las mallas de turnos.	Outsourcing - Yaneth Santana		
5	Validacion de los enlaces de parte de SGAM con la OTIC	SGAM		

CONCLUSIONES

FIRMA PARTICIPANTES

Francia Astrid Bermúdez	**Gloria Patricia Velasco**	**Yesica Paola Castro**	**Sindy Griselly Cuervo**
Hector Fabian Martinez	**Luz Yaneth Santana**	**Uldy Cuadros**	
Stephanie Tejada	**Karen Buitrago**	**Nataly Moreno**	

Clase de Acta		IMPLEMENTACION ORDEN DE COMPRA 150886 LINEA 195		**Acta No.**	002
Fecha:	17/09/2025	**Área o Proceso:**	**[SGAM] Mesa de Trabajo Telefonia**		
Lugar:	Teams			**Hora Inicio:**	11:00 am
				Hora Final:	12:30 pm

CONVOCADOS

	Nombre	Cargo	Asistencia
1	Gloria Patricia Velasco Salcedo	SGAM	X
2	Francia Bermudez	SGAM	X
3	Camilo Serrano Bernal	SGAM	X
4	Norman Medina Parra	Outsourcing	X
5	Karen Buitrago Angel	Outsourcing	X
6	Nataly Moreno Parra	Outsourcing	X
7	Nicolas Correa Sua	Outsourcing	X
8	Stephanie Tejada Layton	Outsourcing	X
9	Uldy Cuadros	Outsourcing	X
10	Yaneth Santana	Outsourcing	X

AGENDA REUNIÓN

No	TEMA	RESPONSABLE	TIEMPO ASIGNADO
1	**[SGAM] Mesa de Trabajo Telefonia**	PMO	90 min

DESARROLLO REUNIÓN

RESUMEN

- Se llevó a cabo una mesa de trabajo enfocada en la revisión del sistema de telefonía IVR, donde se discutieron aspectos clave como el proceso de marcación, el audio de bienvenida y las opciones disponibles para los usuarios, que incluyen peticiones, quejas y consultas sobre impuestos.
- Se identificó la necesidad de simplificar la estructura del IVR, ya que muchos usuarios optan por la opción cero, lo que indica confusión. Se enfatizó la importancia de que el sistema sea amigable y accesible, alineándose con las políticas de servicio a la ciudadanía.
- Se abordó la necesidad de implementar filtros en el IVR para evitar el encolamiento de llamadas, dado que solo una fracción de las llamadas que marcan el número principal llegan al menú.
- Se discutió la diferencia entre las llamadas entrantes y las atendidas, lo que resalta la importancia de tener datos claros para dimensionar adecuadamente la atención. Además, se propuso transformar la línea 195 para mejorar la experiencia del usuario, sugiriendo la identificación del ciudadano como un paso crucial para optimizar el servicio.
- Finalmente, se propusieron varias iniciativas para mejorar la gestión de datos y la comunicación en el sistema de telefonía.
- Se sugirió la creación de un diccionario para facilitar la comprensión de los datos y un sistema modular que permita a todos los usuarios acceder a la misma información.
- También se discutió la integración de servicios tecnológicos y la coordinación con el equipo de outsourcing para evaluar la capacidad de recepción de llamadas, así como la falta de integración con el data warehouse, lo que requiere atención adicional.

Capítulos y Temas:

Revisión del Sistema de Telefonía IVR

- Se explicó el funcionamiento del sistema IVR, detallando el proceso que sigue un usuario al marcar la línea 195.
- Se mencionaron las distintas opciones disponibles, como peticiones, quejas y denuncias, así como consultas sobre impuestos y servicios públicos. Los ingenieros Norman Medina y Marco Nicolas colaboran en la implementación de cambios en el sistema.
- Se abordó la reestructuración del IVR para optimizar la experiencia del usuario. Se destacó que la opción cero es frecuentemente seleccionada, lo que sugiere que los ciudadanos no encuentran fácilmente la información que buscan. Además, se mencionó la importancia de que el servicio sea amigable y transparente para los usuarios.
- Se destaca que el uso de filtros en el IVR es crucial para gestionar el tráfico de llamadas y evitar que todas lleguen a los agentes sin control. Se menciona que de las 13,000 llamadas que entran a la línea 195, solo 3,000 alcanzan el menú principal, lo que plantea dudas sobre la efectividad del sistema. Se añade que es necesario analizar estos datos para dimensionar adecuadamente la atención de los agentes.
- Se enfatizó la importancia de la identificación del usuario en la línea 195 para mejorar la experiencia y evitar la pérdida de llamadas. Se propuso un análisis de los datos de entrada y la creación de un gráfico que muestre el flujo de llamadas. Ambos oradores coincidieron en la necesidad de simplificar las opciones de servicio para facilitar el acceso a la información.
- Se enfatizó la importancia de mapear las rutas de servicio y la necesidad de contar con información precisa para optimizar la atención al ciudadano. Se mencionó la implementación de un agente virtual que podría facilitar la identificación de trámites y servicios, mejorando así la eficiencia del sistema.
- Se aportaron datos sobre el volumen de llamadas y la tipificación de las mismas, sugiriendo la necesidad de un enfoque estandarizado en la interpretación de datos.
- Se analizan la transferencia de llamadas y la identificación de números en el sistema, destacando la importancia de la opción 8 y el BDN. Se menciona que los agentes deben tener claridad sobre el proceso de transferencia a la línea 110 y la confusión que puede surgir en los informes.
- Se revisan las transferencias de llamadas y VDNs configurados.
- Se aborda la necesidad de mejorar la comunicación y la comprensión de los datos en el contexto de la telefonía. Se propone la creación de un sistema modular que permita a todos los involucrados acceder a la misma información. Además, se menciona la importancia de la transparencia y la confianza en la gestión de datos.
- Desarrollo de un diccionario para facilitar la comunicación entre secretarías.
- Organización de una reunión para discutir sistemas tecnológicos necesarios para integraciones.

COMPROMISOS Y PLANES DE ACCIÓN			
No	**Descripción**	**Responsables**	**Fecha**
1	Remitir cambios en el IVR según versión aprobada para aplicar cambios	SGAM –Yaneth Santana	29/09/2025
2	Adelantar las mesas de trabajo tecnológicas para las integraciones	SGAM -PMO OS	01/10/2025
3	Remitir diccionario de VDN y enrutamientos	Stephanie Tejada	22/09/2025

FIRMA PARTICIPANTES		
Gloria Patricia Velasco Salcedo	SGAM	
Francia Bermudez	SGAM	
Camilo Serrano Bernal	SGAM	
Norman Medina Parra	Outsourcing	

Karen Buitrago Angel	Outsourcing	
Nataly Moreno Parra	Outsourcing	
Nicolas Correa Sua	Outsourcing	
Stephanie Tejada Layton	Outsourcing	
Uldy Cuadros	Outsourcing	
Yaneth Santana	Outsourcing	

Clase de Acta		IMPLEMENTACION ORDEN DE COMPRA 150886 LINEA 195		**Acta No.**	003
Fecha:	19/09/2025	**Área o Proceso:**	**[SGAM] Mesa de Trabajo Telefonia**		
Lugar:	Teams			**Hora Inicio:**	11:00 am
				Hora Final:	12:30 pm

CONVOCADOS

	Nombre	Cargo	Asistencia
1	Gloria Patricia Velasco Salcedo	SGAM	X
2	Francia Bermudez	SGAM	X
3	Camilo Serrano Bernal	SGAM	X
4	Karen Buitrago Angel	Outsourcing	X
5	Nataly Moreno Parra	Outsourcing	X
6	Stephanie Tejada Layton	Outsourcing	X
7	Uldy Cuadros	Outsourcing	X
8	Yaneth Santana	Outsourcing	X

AGENDA REUNIÓN

No	TEMA	RESPONSABLE	TIEMPO ASIGNADO
1	**[SGAM] Mesa de Trabajo Fine**	PMO	90 min

DESARROLLO REUNIÓN

Resumen

- Se llevó a cabo mesa de trabajo donde se presentó el aplicativo Fine, que actualmente actúa como tipificador de contactos y tiene el potencial de evolucionar hacia un CRM.
- Se discutió cómo los asesores interactúan con el sistema al recibir llamadas, lo que incluye la visualización de información del ciudadano y la recolección de datos personales.
- Se enfatizó la importancia de mantener actualizada la información y caracterizar adecuadamente a los usuarios, así como la necesidad de revisar y ajustar los campos de caracterización para mejorar la eficiencia en la línea 195.
- Se abordó la parametrización de datos demográficos, sugiriendo que la recolección de información sobre etnias y condiciones de discapacidad se realice de manera sencilla para los ciudadanos.
- Se propuso un marco claro para la recolección de datos y la integración de información entre entidades, con el objetivo de minimizar las preguntas a los ciudadanos y facilitar el intercambio de datos.
- Se discutió la importancia de unificar la información de las llamadas para identificar patrones en las quejas de los ciudadanos y mejorar la trazabilidad de las interacciones.
- Finalmente, se planteó la necesidad de implementar cambios significativos en el sistema para optimizar la gestión de información y facilitar la identificación de consultas.
- Se sugirió realizar pruebas con los agentes antes de la implementación final del nuevo sistema, y se acordó generar un ticket para iniciar la revisión de los tiempos necesarios para llevar a cabo los cambios propuestos.
- La reunión concluyó con un enfoque positivo hacia los avances logrados y la colaboración futura.

Capítulos y Temas:

Configuración del Aplicativo Fine

- Se explicó que el aplicativo Fine actualmente actúa como un tipificador de contactos, sin integraciones que lo conviertan en un CRM. Se mostró cómo los asesores utilizan el sistema al iniciar una llamada y se discutieron las características de la interfaz.

- Se explicó que la información sobre barrios se obtiene de la lista de planeación, mientras que los datos sobre departamentos y ciudades provienen del DANE. Se discutió la necesidad de actualizar la lista de etnias, incluyendo opciones como afrodescendiente e indígena, y se solicitó la colaboración de los participantes para realizar estas actualizaciones.

- Se abordó la parametrización de datos demográficos, centrándose en la identificación de etnias y la recolección de fechas de nacimiento.

- Se propuso que los ciudadanos deberían poder identificar su etnia sin preguntas adicionales, mientras que Stephanie sugirió que la fecha de nacimiento podría ser menos relevante que el rango de edad. Se acordó que la pregunta sobre la condición de víctima del conflicto armado sería simple y directa.

Discusión sobre HABEAS Data y caracterización de usuarios

- Se destacó la necesidad de unificar la caracterización de usuarios entre diferentes entidades para evitar inconsistencias en la información recopilada. Se propuso definir las necesidades de información que deben requerirse a las entidades para centralizar y organizar los datos, sugiriendo la integración de información de la registraduría para minimizar la carga de preguntas a los ciudadanos.

- Se explicó el proceso de registro y actualización de datos de clientes, mencionando que el sistema muestra tanto la información registrada como el histórico de interacciones. Se abordó la funcionalidad del tipificador, que permite a los asesores ver el motivo de las llamadas y clasificar la información. Un participante de la sala de conferencias preguntó sobre la categorización de las llamadas web call Back.

Análisis de la Gestión de Llamadas y Tipificación de Servicios

- Se enfatizó la necesidad de centrarse en la "huella ciudadana" para mejorar la anticipación del servicio. Stephanie Tejada detalló cómo se puede acceder a la información de las llamadas y su tipificación, lo que permite generar reportes más precisos y útiles para la gestión.

- Se enfatizó que la categoría "otros" en la Línea 195 está generando una pérdida significativa de información sobre las consultas ciudadanas. Stephanie Tejada y un participante de la sala de conferencias coincidieron en que es crucial reducir el uso de esta categoría y mejorar la tipificación de trámites para facilitar el análisis de datos. Se propuso un seguimiento diario en la tipificación para ajustar y alinear las necesidades identificadas.

- Se detalló el proceso de tipificación de llamadas, donde un agente puede gestionar varias consultas de un ciudadano en una sola transacción. Se mencionó la importancia de la integración entre VTE y FINE para facilitar la carga automática de documentos. Además, se abordó la necesidad de revisar la caracterización y organización de los campos en el sistema.

Propuestas de Mejora en el Flujo de Información

- Se propusieron cambios en el sistema para que la información sea más accesible y alineada con las plataformas existentes. Se subrayó la necesidad de un flujo de información que permita una mejor identificación de las consultas ciudadanas, sugiriendo que se debe facilitar la selección de tipificación para los agentes. Además, se mencionó la importancia de mapear la intención del ciudadano para obtener datos más precisos.

- Se propuso realizar un set de pruebas en un ambiente controlado para facilitar la interacción con el aplicativo antes de su lanzamiento.

Se expone a la mesa de trabajo los diferentes módulos y funcionalidad del aplicativo

INFORMACION BASICA DE LA PERSONA CONTACTO



CARACTERIZACION

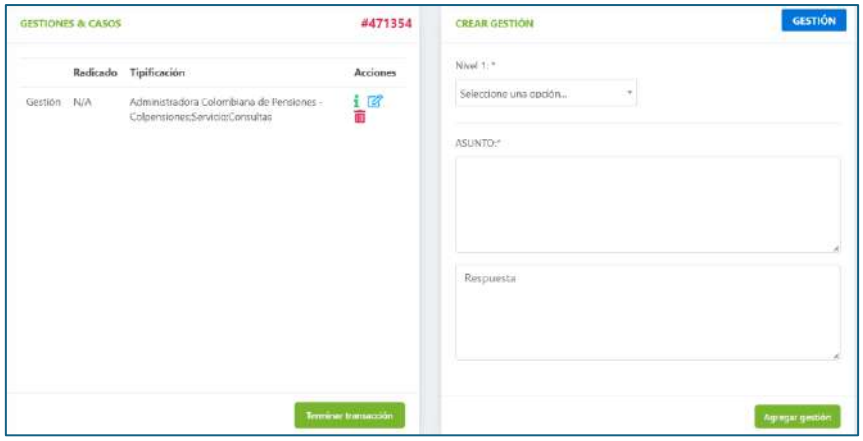


TRAZABILIDAD

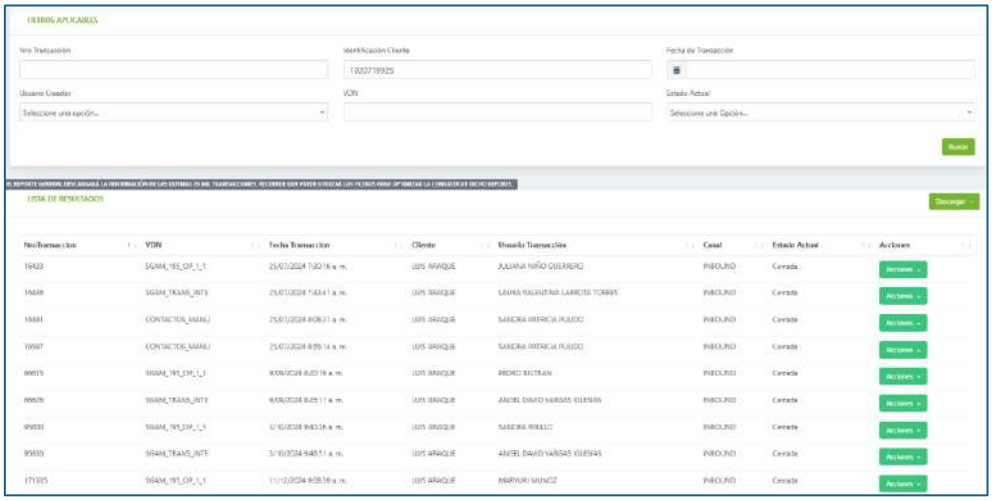


	Transacción	Fecha	VDN	Canal
>	# 471520	24/09/2025 9:53:40 a. m.	CONTACTOS_MANU	INBOUND
>	# 471360	24/09/2025 8:40:19 a. m.	SGAM_TRANS_INTE	INBOUND
>	# 467300	19/09/2025 12:14:36 a. m.	CONTACTOS_MANU	INBOUND
>	# 467096	18/09/2025 3:44:39 p. m.	SGAM_TRANS_INTE	INBOUND
>	# 467078	18/09/2025 3:32:32 p. m.	SGAM_195_OP_1_1	INBOUND

TIPIFICACION



CONSULTA HISTORICOS



COMPROMISOS Y PLANES DE ACCIÓN			
No	**Descripción**	**Responsables**	**Fecha**
1	Coordinar con el director sobre la integración de datos desde la registraduría para mejorar la caracterización de los ciudadanos.	SGAM	06/10/2025
2	Identificar cambios necesarios en el sistema para mejorar la tipificación y la experiencia del usuario.	SGAM –Yaneth Santana	29/09/2025
3	Organizar los niveles de tipificación y enviar la nueva tipificación basada en la guía de trámites y servicios actualizada.	Yaneth Santana	29/09/2025
4	Revisar la caracterización de los campos y el árbol de tipificación para asegurar que se ajusten a las necesidades actuales.	SGAM –Yaneth Santana	06/10/2025
5	Set de pruebas en una sala de formación para que los agentes interactúen con el aplicativo antes de su implementación.	PMO	06/10/2025
6	Ajustar informes de BI para hacerla más visual e interactiva.	PMO	06/10/2025

FIRMA PARTICIPANTES		
Gloria Patricia Velasco Salcedo	SGAM	
Francia Bermudez	SGAM	
Camilo Serrano Bernal	SGAM	
Karen Buitrago Angel	Outsourcing	
Nataly Moreno Parra	Outsourcing	
Stephanie Tejada Layton	Outsourcing	
Uldy Cuadros	Outsourcing	
Yaneth Santana	Outsourcing	

Clase de Acta		IMPLEMENTACION ORDEN DE COMPRA 150886 LINEA 195		**Acta No.**	006
Fecha:	26/09/2025	**Área o Proceso:**	**[SGAM] Reunión Silice**		
Lugar:	Teams			**Hora Inicio:**	10:00 am
				Hora Final:	10:45 am

CONVOCADOS

	Nombre	Cargo	Asistencia
1	Gloria Patricia Velasco Salcedo	SGAM	**X**
2	Monica Maria Fonseca Vigoya	SGAM	**X**
3	Francia Bermudez	SGAM	**X**
4	Stephanie Tejada	Outsourcing	**X**
5	Uldy Cuadros	Outsourcing	**X**
6	Yaneth Santana	Outsourcing	**X**

AGENDA REUNIÓN

No	TEMA	RESPONSABLE	TIEMPO ASIGNADO
1	**[SGAM] Reunión Silice**	PMO	45 min

DESARROLLO REUNIÓN

Resumen

Se abordaron temas clave relacionados con la transición a un nuevo operador para Chatico y la coordinación con la Línea 195. Se anunció la finalización del contrato con ETB y se presentaron actualizaciones en la plataforma, incluyendo la evolución de un bot a un agente de IA generativa y la inclusión de mensajes de voz. Se destacó la necesidad de actualizar contraseñas para nuevos usuarios y se acordó organizar capacitaciones para el equipo de outsourcing.

Se enfatizó la importancia de la coherencia en la información proporcionada a los ciudadanos, así como la creación de un agente virtual para la Línea 195 que utilizará inteligencia artificial. También se discutieron problemas técnicos relacionados con la captura de datos y la integración de sistemas, acordando realizar una reunión adicional para abordar estas inquietudes y coordinar acciones.

Capítulos y Temas

Actualización sobre el Proceso de Outsourcing y Chatico

- Gloria Patricia Velasco Salcedo introdujo a los asistentes y mencionó la culminación del contrato con ETB, lo que permite optimizar la operación de Chatico con un nuevo operador.
- Monica Maria Fonseca Vigoya detalló las mejoras tecnológicas implementadas, como la capacidad de recibir y responder mensajes de voz, y la importancia de actualizar las contraseñas para asegurar la trazabilidad de los nuevos usuarios en el sistema.

Actualización sobre Chatico y Agentes Virtuales

- Gloria Patricia Velasco Salcedo expresó inquietudes sobre la actualización de información y la creación de un agente virtual para la Línea 195, buscando homogeneizar la información entre diferentes plataformas. Monica Maria Fonseca Vigoya enfatizó que las entidades deben ser responsables de mantener actualizada la información en Chatico y que la integración de datos es crucial para evitar confusiones entre los ciudadanos.
- Implementación de inteligencia artificial generativa en los procesos de atención al ciudadano.

Integración de Información y Coordinación de Campañas

- Monica Maria Fonseca Vigoya detalló que el agente de IA se alimentará de información del portal oficial de Bogotá, lo que permitirá respuestas oportunas sobre campañas. Gloria Patricia Velasco Salcedo destacó la necesidad de que las entidades informen anticipadamente sobre campañas que puedan impactar a los ciudadanos, para asegurar que la información esté alineada y disponible en todos los canales de servicio.
- Alineación de datos entre Chatico y el agente virtual de la línea 195.

Revisión de Interacciones y Reportería con SILICE

- Gloria Patricia Velasco Salcedo destacó la importancia de armonizar la reportería y los datos de interacciones con SILICE, señalando que la información actual no es precisa.
- Stephanie Tejada identificó tres problemas técnicos: la manualidad en la captura de chats, la falta de asignación automática de interacciones y la necesidad de integración entre plataformas.

COMPROMISOS Y PLANES DE ACCIÓN			
No	**Descripción**	**Responsables**	**Fecha**
1	Enviar un correo solicitando las claves de acceso para el nuevo contrato con el operador.	Monica Maria Fonseca Vigoya	15/10/2025
2	Coordinar el envío de la información necesaria para la capacitación de los nuevos agentes.	Gloria Patricia Velasco Salcedo	15/10/2025
3	Coordinar la alineación de la información entre Chatico y el agente virtual de la línea 195.	Stephanie Tejada	15/10/2025
4	Revisar con el equipo de la consejería la información sobre la generación de un nuevo agente de IA.	Monica Maria Fonseca Vigoya	15/10/2025

FIRMA PARTICIPANTES		
Gloria Patricia Velasco Salcedo	SGAM	
Monica Maria Fonseca Vigoya	SGAM	
Francia Bermudez	SGAM	
Stephanie Tejada	Outsourcing	
Uldy Cuadros	Outsourcing	
Yaneth Santana	Outsourcing	

Clase de Acta		IMPLEMENTACION ORDEN DE COMPRA 150886 LINEA 195		**Acta No.**	005
Fecha:	24/09/2025	**Área o Proceso:**	**[SGAM] Mesa de Trabajo Formación**		
Lugar:	Híbrido			**Hora Inicio:**	10:00 am
				Hora Final:	11:30 am

CONVOCADOS

	Nombre	Cargo	Asistencia
1	Gloria Patricia Velasco Salcedo	SGAM	X
2	Francia Bermudez	SGAM	X
3	Camilo Serrano Bernal	SGAM	X
4	Stephanie Tejada	Outsourcing	X
5	Hector Fabian Martinez	Outsourcing	X
6	Karen Buitrago Angel	Outsourcing	X
7	Uldy Cuadros	Outsourcing	X
8	Yaneth Santana	Outsourcing	X

AGENDA REUNIÓN

No	TEMA	RESPONSABLE	TIEMPO ASIGNADO
1	**[SGAM] Mesa de Trabajo Formación**	PMO	90 min

DESARROLLO REUNIÓN

Resumen

- Se abordaron aspectos clave sobre la actualización del modelo de formación en la mesa de trabajo. Se subrayó la necesidad de incorporar nueva información de las entidades, dado que la capacitación actual se basa en datos estáticos. Se presentó la metodología de capacitación, que incluye formación inicial y continua, así como modalidades de aprendizaje sincrónico y asincrónico. Se destacó la importancia de evaluar el conocimiento de los asesores para identificar áreas de mejora y se acordó ajustar el enfoque del objetivo de la formación hacia el talento humano para mejorar la experiencia del ciudadano.

- Se discutieron las etapas formativas, incluyendo la capacitación inicial y el proceso de On-the-Job Training (OJT) para nuevos agentes. Se planteó la necesidad de diferenciar el entrenamiento según los roles, mientras que se aclaró que el OJT se aplica solo a nuevos agentes tras completar su formación inicial.

- Además, se enfatizó la importancia de revisar el contexto de la línea 195 para que los agentes comprendan mejor su rol y la información que manejan, sugiriendo una inducción similar a la del staff para todos los agentes.

- Se abordó la capacitación continua y la estructuración de planes de acción basados en la información recopilada. Se discutió la implementación de evaluaciones mensuales para los agentes, con un objetivo de resultados superiores al 85%.

- Se mencionaron diversas herramientas utilizadas en el proceso de formación y la importancia de un banco de preguntas variado para las evaluaciones. Se destacó la necesidad de establecer compromisos y revisar las necesidades de las entidades para mejorar la capacitación, acordando el envío de preguntas para las evaluaciones y la programación de inducciones para el nuevo personal.

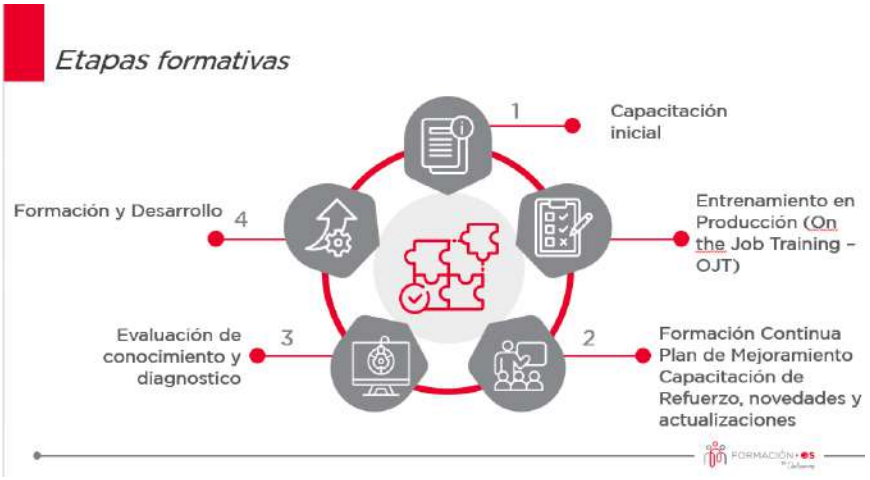
Capítulos y Temas

Modelo de Formación y Capacitación

- Se abordó la necesidad de actualizar el modelo de formación debido a la falta de información nueva de las entidades. Se describió la metodología de capacitación, que incluye tanto la formación inicial como la continua, y la importancia de las evaluaciones de conocimiento para mejorar el servicio. Se discutió la relación entre la capacitación de los agentes y la experiencia del ciudadano.

Etapas Formativas y Capacitación Inicial

- Se explicó que la capacitación inicial abarca un roadmap y OJT, que se centra en el seguimiento de nuevos agentes durante 30 días. Se cuestionó cómo se adapta el entrenamiento a diferentes roles dentro del equipo, mientras que se confirmó que el OJT es exclusivo para nuevos agentes. Se discutió la importancia de la formación continua y el desarrollo de habilidades específicas para cada rol.




Ruta de capacitación inicial

FORMACIÓN • OS

Código formato:
Versión:
Fecha Aprobación:

RUTA DE FORMACIÓN

NEGOCIO		TIEMPO	CAPACITACIÓN PRODUCTO												
Bloque	Tema	TOTAL HORAS	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12	B13
Día 1	Inducción Corporativa	05:00:00	x												
	Embajadores de marca	01:30:00	x												
	Experiencias Memorables	01:00:00	x												
Día 2	Taller	00:15:00		x											
	Secretaría de Gobierno	01:30:00		x											
	Defensoría del Espacio Público (DADEP)	01:00:00		x											
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal (IDPAC)	01:00:00		x											
	Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	01:00:00		x											
	Secretaría de Seguridad Convivencia y Justicia - SDSCJ	00:45:00		x											
	Programa embajador de marca	01:30:00		x											
	Certificación día 2	00:30:00		x											
Día 3	Taller	00:15:00			x										
	Secretaría Distrital de Hacienda	12:00:00			x										
	Fondo de las prestaciones económicas cesantías y pensiones - FONCEP	01:15:00			x										
	Programa embajador de marca	01:30:00			x										
	Certificación día 3	00:30:00			x										
Día 4	Taller	00:15:00				x									
	Catastro Bogotá	01:00:00				x									
	Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN	00:40:00				x									
	Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá - Renobo	00:20:00				x									
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV	00:45:00				x									
	Instituto De Desarrollo Urbano (IDU)	01:00:00				x									

FORMACIÓN • OS

Revisión de Capacitación y Estructuración de Información para Agentes

- Se destacó la necesidad de que los agentes comprendan el contexto de su trabajo y la conexión entre las entidades para dar sentido a su labor. Se propuso implementar una capacitación para los agentes, similar a la que recibió el staff, para facilitar su comprensión del panorama general. Se añadió que una estructura clara de información puede mejorar el entendimiento de los ciudadanos sobre los servicios ofrecidos.

- Se detalló el proceso de formación del personal, que comienza con un requerimiento de operación y culmina en una certificación. Se realizan evaluaciones modulares y se ofrece un acompañamiento posterior a la capacitación.

- Se preguntó sobre la frecuencia de los casos en que los nuevos no pasan la capacitación, a lo que los participantes de la sala de conferencias respondieron que es muy poco común.

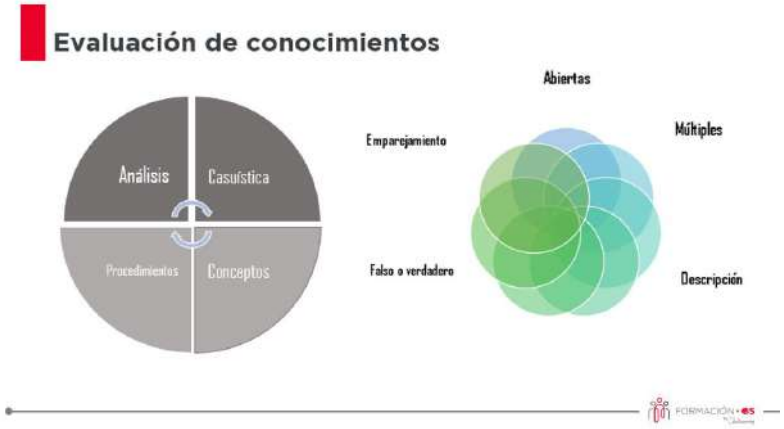
Capacitación Continua y Planes de Acción

- Se destaca que los planes de acción se construyen al cierre de cada mes, evaluando el cumplimiento y la efectividad de las capacitaciones. Se sugiere la creación de cronogramas para gestionar mejor las necesidades de capacitación y evitar improvisaciones, enfatizando la colaboración con las entidades para asegurar que se cubran las actualizaciones necesarias.



Evaluación y Capacitación de Agentes

- Se explica que la evaluación de conocimientos a agentes se llevará a cabo mensualmente, con un mínimo de 20 minutos y un máximo de 10 preguntas. Se añade que se pueden enviar preguntas para su validación antes de la evaluación, y se establece un plazo del 15 al 20 del mes para la revisión y aprobación de estas.



Herramientas y Evaluaciones en la Formación

- Se destacó el uso de aplicaciones como Kahoot y Forms para realizar evaluaciones y tomar asistencia en actividades formativas. Se mencionó que las evaluaciones se aplican tanto a los agentes como al staff, y que el personal tiene acceso a una plataforma con información relevante y cursos virtuales. Se sugirieron modificaciones en el banco de preguntas.



Compromisos y Planificación de Capacitación

- Se enfatizó la necesidad de identificar temas específicos de capacitación y la importancia de la participación de todos los agentes. Se discutió la programación de inducciones y la reinducción del personal, así como la revisión de la ruta de capacitación para asegurar que los temas sean pertinentes.

COMPROMISOS Y PLANES DE ACCIÓN			
No	**Descripción**	**Responsables**	**Fecha**
1	Ajustar el objetivo específico del área de formación para enfocarse en el talento humano y la mejora de la experiencia del ciudadano.	Hector Martinez	01/10/2025
2	Enviar las preguntas de evaluación al cliente para su aprobación antes de la aplicación de la evaluación mensual.	Hector Martinez	15/10/2025
3	Organizar un cronograma para las inducciones a partir de la tercera semana de octubre.	Hector Martinez	15/10/2025
4	Compartir la presentación ajustada para dar claridades sobre los temas discutidos.	Hector Martinez	01/10/2025
5	Enviar nuevamente la ruta de capacitación para revisión por parte del cliente.	Hector Martinez	01/10/2025

FIRMA PARTICIPANTES		
Gloria Patricia Velasco Salcedo	SGAM	
Francia Bermudez	SGAM	
Camilo Serrano Bernal	SGAM	
Stephanie Tejada	Outsourcing	
Hector Fabian Martinez	Outsourcing	
Karen Buitrago Angel	Outsourcing	
Uldy Cuadros	Outsourcing	
Yaneth Santana	Outsourcing	

Clase de Acta		IMPLEMENTACION ORDEN DE COMPRA 150886 LINEA 195		**Acta No.**	004
Fecha:	22/09/2025	**Área o Proceso:**	**[SGAM] Mesa de Trabajo Reportes**		
Lugar:	Híbrido			**Hora Inicio:**	11:30 am
				Hora Final:	12:30 pm

CONVOCADOS

	Nombre	Cargo	Asistencia
1	Gloria Patricia Velasco Salcedo	SGAM	**X**
2	Francia Bermudez	SGAM	**X**
3	Camilo Serrano Bernal	SGAM	**X**
4	Karen Buitrago Angel	Outsourcing	**X**
5	Laura Dayana	Outsourcing	**X**
6	Katherine Sierra	Outsourcing	**X**
7	Uldy Cuadros	Outsourcing	**X**
8	Yaneth Santana	Outsourcing	**X**

AGENDA REUNIÓN

No	TEMA	RESPONSABLE	TIEMPO ASIGNADO
1	**[SGAM] Mesa de Trabajo Reportes**	PMO	60 min

DESARROLLO REUNIÓN

Resumen

Durante la sesión se revisaron los informes correspondientes a los servicios de Chatico, IVR, campañas y mensajería, telefonía, tipificación y métricas operativas. Se identificaron ajustes necesarios en criterios de medición, lenguaje, fuentes de datos, visualización y segmentación, con el objetivo de mejorar la precisión, utilidad y alineación con la operación real de los servicios.

Capítulos y Temas

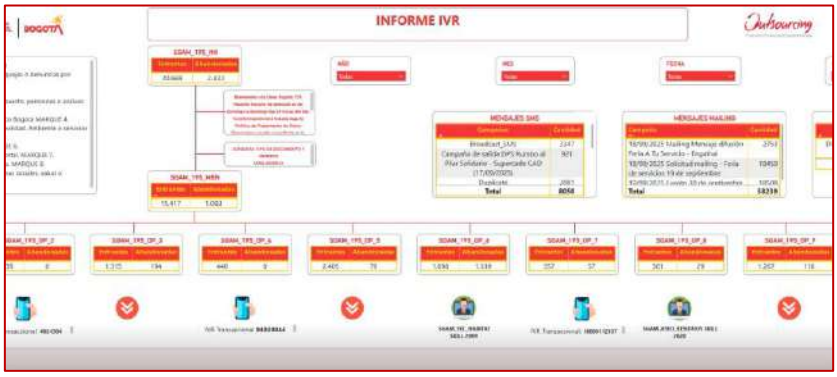
Revisión y Ajuste de Informes de Chatico: Se presentó el informe de Chatico y se identificó la necesidad de ajustar los criterios de medición, el lenguaje y la integración de fuentes de datos para reflejar con precisión las interacciones y operaciones del servicio, identificando retos técnicos y acciones a seguir.

- Criterios de Medición Diferenciales: Se enfatizó en la importancia de definir criterios claros para medir las interacciones en Chatico, diferenciando entre llamadas e interacciones, y se solicitó que los informes reflejen la operación real del servicio, incluyendo el número de agentes, usuarios y tiempos de conexión.
- Fuentes de Datos y Homologación: Se identificó que los datos provenientes de la plataforma Sílice no coinciden con los requerimientos operativos, ya que solo se tiene acceso a registros de logueo y tipificación, lo que limita la precisión del informe; se propuso incluir la fuente de cada dato en los reportes para mayor transparencia.
- Retos de Integración y Registro Manual: Actualmente, el registro de interacciones en Chatico se realiza de forma manual, lo que dificulta el monitoreo; se acordó analizar posibles desarrollos para automatizar y articular mejor la integración entre Chatico y los sistemas internos, minimizando el registro manual.
- Acciones y Próximos Pasos: Se realizará una mesa de trabajo específica para construir el informe de Chatico con los criterios definidos, revisando campo por campo y ajustando el lenguaje y las fuentes según lo discutido.



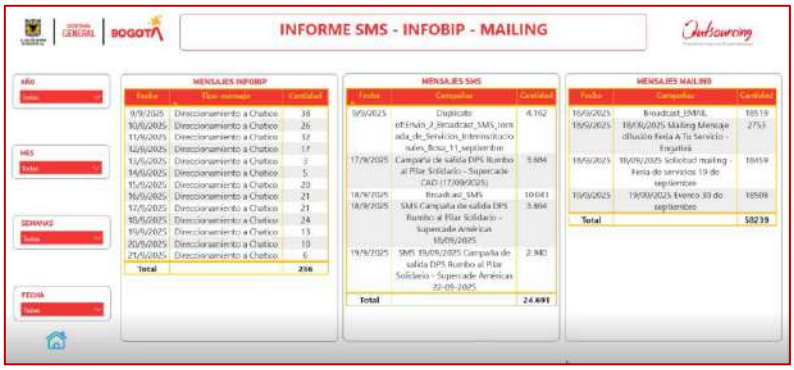
- **Transformación y Optimización de Informes de IVR:** Se expuso el informe de IVR y se analizaron la estructura de opciones, la experiencia ciudadana y la necesidad de reducir y transformar las opciones del menú, articulando los datos con el registro de tipificación y ajustando los tableros de control.

    - Reducción de Opciones y Experiencia Ciudadana: Se acordó que el menú de opciones del IVR será reducido significativamente para mejorar la experiencia del ciudadano, evitando redistribuciones innecesarias y facilitando el acceso a agentes generales.
    - Concatenación con Tipificación y Fine: El informe de IVR se articulará con el registro de tipificación de los agentes y el sistema Fine, permitiendo mapear entidades y obtener información más precisa sobre la atención real y la intención del ciudadano.
    - Diferenciación de Llamadas Internas y Externas: Se sugirió agregar filtros y agrupaciones en los informes para distinguir claramente entre llamadas internas y externas, facilitando la lectura y el análisis de las derivaciones y transferencias.
    - Revisión de Campos y Alcance del Dato: El equipo revisará los campos presentes en los informes, eliminando aquellos que generen confusión y definiendo el alcance de los datos reportados, especialmente en lo referente a llamadas abandonadas y transferidas.



- **Mejoras en Informes de Campañas y Mensajería:** Se explicó el informe de campañas y mensajería, se propuso mapear las campañas por entidad, estandarizar nombres y agregar resultados detallados, incluyendo rechazos y aperturas, para facilitar la interpretación y el seguimiento.

    - Mapeo por Entidad y Formato Manual: Se acordó que las campañas serán mapeadas por entidad mediante un formato manual que incluirá datos como entidad, fecha y nombre de la campaña, permitiendo compilar y visualizar el apoyo brindado por la línea 195.
    - Estandarización de Nombres y Lenguaje Claro: Se discutió la necesidad de estandarizar los nombres de los informes y campos, utilizando lenguaje claro y preciso para facilitar la comprensión tanto interna como externa, y se propuso cambiar títulos como “mensajes Infobip” por opciones más descriptivas.
    - Visualización de Resultados y Rechazos: Se solicitó que los informes incluyan gráficas por entidad, resultados de campañas y detalles sobre rechazos en operadores, para mejorar la interpretación y el análisis de la efectividad de las campañas.



- **Revisión de Informes de Telefonía y Métricas Operativas:** Se presentaron los informes de telefonía, intervalos y asesores, y junto a Luz Yaneth y Francia, revisaron los indicadores clave, la uniformidad de conceptos, la visualización de datos y la necesidad de aclarar términos técnicos y ajustar filtros para una mejor gestión operativa.

    - Uniformidad de Conceptos y Visualización: Se identificó la necesidad de unificar los conceptos de llamadas ofrecidas, entrantes y atendidas en los informes, ajustando los nombres y la visualización para evitar confusiones y facilitar la interpretación de los datos.
    - Aclaración de Indicadores Técnicos: Se discutieron indicadores como ASA (tiempo medio de respuesta), TMO (tiempo medio de operación) y el uso de siglas en inglés, acordando incluir definiciones claras y glosarios para mejorar la comprensión de los usuarios.
    - Ajuste de Filtros y Segmentación: Se propuso agregar filtros por fecha, semana y agente, así como segmentar los informes por servicio y por tipo de llamada, permitiendo un análisis más detallado y práctico de la operación.
    - Gestión de Horas y Facturación: Se revisó la contabilización de horas semanales, recargos dominicales y la relación con la facturación, asegurando que los informes permitan contrastar los datos con las fuentes y facilitar el cálculo de pagos y recargos.



- **Ajustes en Informes de Tipificación y Servicios Atendidos:** Se mostró el informe de tipificación revisando la relación entre solicitudes, servicios atendidos y transferencias, proponiendo cambios en los conceptos y segmentaciones para reflejar con mayor claridad la operación y los resultados.

    - Relación entre Tipificación y Servicios: Se observó que el número de servicios tipificados supera al de llamadas contestadas, lo que llevó a proponer que el informe se denomine 'servicios atendidos' y se ajuste el concepto para reflejar la realidad operativa.
    - Segmentación de Transferencias: Se acordó segmentar las transferencias en internas y externas, permitiendo mapear con precisión las derivaciones realizadas por los agentes y facilitando el análisis de la atención brindada.
    - Revisión de Conceptos y Validaciones: Se revisaron conceptos como 'no efectivo', 'abandono de llamadas' y 'falla tecnológica', decidiendo eliminar o mantener solo aquellos relevantes para la operación y la validación interna.



COMPROMISOS Y PLANES DE ACCIÓN			
No	**Descripción**	**Responsables**	**Fecha**
1	Realizar una mesa de trabajo específica para definir y construir el reporte de Chatico con los criterios adecuados, incluyendo la integración con Sílice y la identificación clara de interacciones y logueo.	Edwin Sánchez Laura Falla PMO	10/10/2025
2	Construir un glosario de términos técnicos y operativos para todos los reportes, asegurando definiciones claras y uniformidad en el lenguaje utilizado en los tableros. (Luz Yaneth, Laura Dayana)	Yaneth Santana	17/10/2025
3	Incluir la fuente de los datos en los reportes, especificando claramente de dónde proviene cada campo (por ejemplo, Sílice, outsourcing, CMS) para evitar confusiones en la interpretación.	Laura Falla	10/10/2025
4	Sugerir y confirmar cambios en los nombres de campos y títulos en los tableros (por ejemplo, cambiar "llamadas" por "interacciones" donde aplique, y definir nombres claros para mensajes y campañas), incluyendo la confirmación del nombre más adecuado para "mensajes Infobip".	Edwin Sánchez Yaneth Santana	17/10/2025
5	Enviar un formato con la información de entidad, fecha y nombre de campaña para que se pueda mapear manualmente el apoyo por entidad en los reportes de campañas de SMS y mailing.	Yaneth Santana	10/10/2025
6	Agregar una opción en el tablero para visualizar el resultado de las campañas, incluyendo gráficas detalladas por entidad y por campaña, filtrando según sea necesario.	Edwin Sánchez Laura Falla	10/10/2025
7	Revisar y depurar los campos mostrados en los tableros para eliminar aquellos que generan confusión o no son relevantes para la operación, priorizando la visualización de datos útiles y claros para el usuario final.	Edwin Sánchez Yaneth Santana	10/10/2025
8	Unificar los términos utilizados en los tableros de telefonía (por ejemplo, ofrecidas, entrantes, atendidas) y asegurar que los conceptos sean consistentes en las gráficas y tablas.	Edwin Sánchez Laura Falla	10/10/2025
9	Mesa de trabajo para organizar cronograma de construcción de informes específicos para servicios como videollamada, anticorrupción y correo, asegurando que cada uno cuente con métricas y criterios claros para su seguimiento.	Edwin Sánchez Laura Falla PMO	10/10/2025

FIRMA PARTICIPANTES		
Gloria Patricia Velasco Salcedo	SGAM	
Francia Bermudez	SGAM	
Camilo Serrano Bernal	SGAM	
Karen Buitrago Angel	Outsourcing	
Laura Dayana	Outsourcing	
Katherine Sierra	Outsourcing	
Uldy Cuadros	Outsourcing	
Yaneth Santana	Outsourcing	

Clase de Acta		IMPLEMENTACION ORDEN DE COMPRA 150886 LINEA 195		**Acta No.**	007
Fecha:	29/09/2025	**Área o Proceso:**	**[SGAM] Mesa Trabajo Calidad**		
Lugar:	Híbrido			**Hora Inicio:**	11:00 am
				Hora Final:	12:30 am

CONVOCADOS

	Nombre	Cargo	Asistencia
1	Gloria Patricia Velasco Salcedo	SGAM	**X**
2	Monica Maria Fonseca Vigoya	SGAM	**X**
3	Francia Bermudez	SGAM	**X**
4	Stephanie Tejada	Outsourcing	**X**
5	Uldy Cuadros	Outsourcing	**X**
6	Yaneth Santana	Outsourcing	**X**

AGENDA REUNIÓN

No	TEMA	RESPONSABLE	TIEMPO ASIGNADO
1	**[SGAM] Mesa Trabajo Calidad**	PMO	45 min

DESARROLLO REUNIÓN

Resumen

- Se presentó el proceso de focalización de cuartiles para clasificar las notas de los estudiantes y se discutió la frecuencia de las calibraciones, que se realizarán una o dos veces al mes. Se mencionó la necesidad de una nueva metodología para las calibraciones y se subrayó que las calificaciones son fundamentales para identificar planes de acción y mejorar los indicadores de calidad.

- También se planteó la necesidad de definir tiempos y criterios para comparar la experiencia de usuarios con agentes humanos y virtuales, así como entender la receptividad de los usuarios hacia los agentes virtuales.

- Se discutió la evaluación de planes de acción y su efectividad en el proceso de mejora continua, destacando la importancia de evitar ciclos viciosos de repetición sin resultados. Se acordó que las calibraciones deben alcanzar un mínimo del 95% antes de proceder a las auditorías, y se mencionó la herramienta Kairos para facilitar la automatización y análisis de información.

- Además, se abordó la complejidad de medir la calidad del servicio, especialmente para personas sordas, y la necesidad de un enfoque más riguroso en la evaluación de la calidad del servicio en videollamadas.

- Se discutió la capacitación de nuevos miembros del equipo y la importancia de la curva de aprendizaje para alcanzar los objetivos de calidad. Se propuso iniciar los monitoreos en octubre, con un acompañamiento para asegurar la adaptación de los nuevos integrantes.

- Se destacó la necesidad de equilibrar la formación y las responsabilidades operativas, así como la importancia de ajustar las estrategias de muestreo y capacitación para mejorar la experiencia del cliente.



Capítulos y Temas

Evaluación de Calidad y Agentes Virtuales

- Se enfatiza la relevancia de implementar un sistema de evaluación para agentes virtuales, asegurando que se alineen con los estándares de calidad establecidos. Se menciona la creación de matrices de valoración y la importancia de involucrar a los equipos en el proceso de diseño y evaluación de estos agentes para garantizar su efectividad.
- Coordinación de mesas de trabajo para el agente virtual.
- Importancia de la capacitación y reentrenamiento en calidad.
- Desarrollar una matriz de valoración para el agente virtual que contemple los criterios de calidad necesarios.

Focalización y Calibración de Cuartiles

- Se detalló cómo se llevan a cabo las mediciones y la focalización de cuartiles, enfocándose en los estudiantes con calificaciones más bajas. Se preguntó sobre la frecuencia de las calibraciones, que pueden ser de una o dos llamadas al mes, y se mencionó la necesidad de establecer una nueva metodología para estas calibraciones.

Análisis de la Calidad en Agentes Virtuales y Humanos

- Se sugirió la necesidad de establecer criterios de comparación entre agentes humanos y virtuales, considerando aspectos como la eficiencia y la aceptación por parte de los usuarios. Se apoyó la idea de mapear las etapas de valoración de calidad para ambos tipos de agentes, reconociendo que no todos los procesos aplican de la misma manera. Se enfatizó la importancia de identificar oportunidades para re-entrenar a los agentes virtuales.

Evaluación y Mejora de Procesos de Calidad

- Se destacó la importancia de tener un cronograma claro para la recolección de datos y la evaluación de la experiencia. Se mencionó que la valoración del proceso de calidad se basa en una matriz que guía la generación de planes de acción y mejora, asegurando que se aborden tanto los indicadores de usuario final como los de negocio.
- Monitoreo de resultados y seguimiento de insatisfacción.

Discusión sobre Calidad y Calibración de Procesos

- Se discutió la estructura de la muestra y la calibración de los procesos, enfatizando la necesidad de una correcta interpretación de la ficha técnica. Se presentó la herramienta Kairos, que automatiza el proceso de valoración de monitoreos y permite un seguimiento en tiempo real de las auditorías.



Análisis de la Matriz de Calidad y Evaluación de Videollamadas

- Se detalló la estructura de la matriz de calidad, que incluye 20 indicadores con diferentes niveles de error. Se enfatizó la importancia de evaluar la calidad de la comunicación en videollamadas, mencionando que la percepción de los usuarios sobre la interacción es crítica. Se planteó la dificultad de medir la efectividad de la comunicación, especialmente en el contexto de la atención a personas sordas.

Discusión sobre Calidad de Servicio y Asesorías Jurídicas

- Se abordó la creación de una matriz de calidad para evaluar el proceso de asesoría jurídica, destacando la importancia de la formación y el control en este ámbito. Se mencionó que el abogado debe orientar a los ciudadanos en temas específicos, como anticorrupción, sin asumir autonomía jurídica. Se subrayó la necesidad de reflexionar sobre la interpretación de las normas y las implicaciones legales que podrían derivarse de las asesorías.

Definición de Muestras y Participación de Canales

- Se explicó que la estimación de muestras se basa en el nivel oro de Colombia Compra y en transacciones de los últimos tres meses. Se identifica la necesidad de ajustar la participación de los canales para asegurar una muestra representativa.
- Distribución de muestras en canales de atención.

Análisis de Auditorías y Encuestas de Satisfacción

- Se abordó la necesidad de realizar auditorías más exhaustivas en las encuestas de satisfacción, sugiriendo un incremento en el número de muestras a revisar. Se mencionó que las cifras de insatisfacción son cruciales para la toma de decisiones, mientras que un participante de la sala de conferencias preguntó sobre el seguimiento de estas evaluaciones.
- Proceso de auditoría de encuestas de satisfacción.

Proceso de Auditoría y Análisis de Satisfacción del Cliente

- Se aborda la auditoría de 150 casos, eligiendo 50 para un análisis detallado. Se sugiere que, de las 500 encuestas, se extraiga una muestra del 10% para identificar si las insatisfacciones son atribuibles al proceso, al asesor o al ciudadano. Se enfatiza la necesidad de corregir la información errónea y mejorar el proceso.

Discusión sobre capacidad y formación en procesos de calidad

- Se plantearon inquietudes sobre la capacidad de los equipos para manejar las auditorías y la formación necesaria. Se sugirió que se debe ajustar el número de auditorías a realizar, enfatizando la importancia de involucrar al personal en la operación para asegurar el cumplimiento de las metas. Se discutió la necesidad de organizar el tiempo de formación para no afectar la operación diaria.

Propuestas y Consideraciones sobre Capacitaciones y Muestreo

- Se mencionó que el incremento en las muestras requerirá más retroalimentación y menos personal. Se sugirió que se debe realizar un análisis exhaustivo de las propuestas para asegurar que se alineen con los indicadores de calidad y la encuesta de satisfacción.

COMPROMISOS Y PLANES DE ACCIÓN			
No	**Descripción**	**Responsables**	**Fecha**
1	Enviar la presentación y la información solicitada a los participantes de la reunión.	Hector Martinez	01/10/2025
2	Compartir propuesta de la distribución de muestras en los canales de atención	Hector Martinez	01/10/2025
3	Compartir propuesta para las encuestas de satisfacción.	Hector Martinez	01/10/2025

FIRMA PARTICIPANTES		
Gloria Patricia Velasco Salcedo	SGAM	
Monica Maria Fonseca Vigoya	SGAM	
Francia Bermudez	SGAM	
Stephanie Tejada	Outsourcing	
Uldy Cuadros	Outsourcing	
Yaneth Santana	Outsourcing	

Clase de Acta		IMPLEMENTACIÓN ORDEN DE COMPRA 150886 LINEA 195		**Acta No.**	008
Fecha:	02/10/2025	**Área o Proceso:**	**[SGAM] Mesa Trabajo Cuidado y Bienestar**		
Lugar:	Teams			**Hora Inicio:**	10:00 am
				Hora Final:	11:00 am

CONVOCADOS

	Nombre	Cargo	Asistencia
1	Gloria Patricia Velasco Salcedo	SGAM	**X**
2	Sindy Cuervo	SGAM	**X**
3	Angela Martinez	Outsourcing	**X**
4	Yaneth Santana	Outsourcing	**X**
5	Karen Buitrago Angel	Outsourcing	**X**

AGENDA REUNIÓN

No	TEMA	RESPONSABLE	TIEMPO ASIGNADO
1	**[SGAM] Mesa Trabajo Cuidado y Bienestar**	PMO	60 min

DESARROLLO REUNIÓN

RESUMEN

- Se discutieron diversas iniciativas enfocadas en el cuidado y bienestar de los colaboradores en la empresa. Angela Lucia Martínez Duran presentó la cultura organizacional y los procesos de gestión humana que incluyen atracción, crecimiento, comunicación y cuidado, resaltando la importancia de la inclusión y los valores fundamentales de la compañía. Se mencionaron herramientas como encuestas de engagement y valoraciones de desempeño para identificar necesidades y fomentar la mejora continua.

- Se abordó la necesidad de actualizar los perfiles de los colaboradores en el contexto de la modernización y la inteligencia artificial, así como la importancia de incentivar la formación técnica y superior. Angela Lucia también presentó el programa de bondad, que ofrece apoyo económico a colaboradores en situaciones difíciles, y destacó la disponibilidad de diplomados a bajo costo. Se discutieron programas de consejería, apoyo psicológico y actividades recreativas para mejorar el bienestar emocional de los empleados.

- Además, se plantearon desafíos logísticos, como el acceso a ciertas áreas y la necesidad de sensibilización en temas de bienestar y seguridad. Se sugirió realizar visitas a comunidades vulnerables para mejorar la atención telefónica y conectar al equipo con la población atendida. Angela Lucia mostró interés en generar alianzas que impacten positivamente en la vida de los ciudadanos y se comprometió a revisar las dificultades planteadas, buscando transformar la dinámica de trabajo para lograr un impacto positivo.

Capítulos y Temas:

Mesa de Trabajo Cuidado y Bienestar

Angela Lucia Martínez Duran, líder de Cuidado y Sentido Humano, expuso sobre la cultura de la empresa y los procesos que la sustentan. Se enfatizó la importancia de la inclusión y el desarrollo integral de los colaboradores a través de programas de formación y bienestar. Además, se mencionó la consagración de la compañía a Dios y los valores que guían su misión.

Desarrollo del Talento Humano y Capacitación en Nuevas Tecnologías
Se abordó la transformación de los procesos de vinculación contractual y la necesidad de adaptar los perfiles de los colaboradores a las exigencias del entorno moderno. Se sugirió fomentar la educación técnica y superior para maximizar el potencial del talento humano, especialmente en un contexto donde la inteligencia artificial está en auge.

Desarrollo Integral del Colaborador y Programas de Formación
Angela Lucia Martinez Duran presentó diversas iniciativas para el desarrollo profesional y personal de los colaboradores, incluyendo diplomados y talleres específicos. Se subrayó la colaboración con los clientes para identificar necesidades y mejorar la experiencia del cliente final a través de programas como el embajador de marca y el líder misión.
* Programa de bienestar y cuidado de los colaboradores.

Programas de Cuidado y Bienestar
Angela Lucia Martinez Duran explicó el programa de bondad, que proporciona asistencia económica a colaboradores en calamidades, y destacó la importancia de un compromiso social a cambio de la ayuda. También se abordaron programas de consejería y apoyo psicológico, que atienden a colaboradores y sus familias, así como actividades de voluntariado y un sistema de reconocimiento para motivar a los empleados.

Simulacro de Seguridad y Salud en el Trabajo
Camilo Andrés Serrano se comunicó con Angela Lucia Martinez Duran para confirmar detalles sobre el simulacro de seguridad del 22 de octubre. Angela indicó que los brigadistas reciben capacitación previa y que los simulacros se realizan en varias sedes. Se acordó buscar un espacio con Andry, líder de seguridad y salud, para integrar a la brigada de Secretaría General en el simulacro.
* Simulacros de seguridad y salud en el trabajo.

Iniciativas de Cuidado y Bienestar para Colaboradores
Angela Lucia Martinez Duran expuso una serie de programas destinados a beneficiar a los colaboradores, como seguros a precios atractivos y actividades recreativas. Se mencionaron alianzas con proveedores y la importancia de la comunicación a través de diferentes canales para asegurar la participación de los colaboradores. Además, se introdujo el uso de inteligencia artificial para ofrecer apoyo emocional a los empleados.

Colaboración y el bienestar en la atención al ciudadano
Se enfatizó la necesidad de una colaboración más efectiva entre entidades para mejorar la experiencia del ciudadano, sugiriendo capacitaciones sobre poblaciones especiales.
* Sensibilización sobre poblaciones vulnerables.

Problemas de Infraestructura y Bienestar en el Trabajo
Gloria informó problemas con los hornos y la congestión en los baños, sugiriendo que se facilite el acceso a las baterías de baño del primer piso. Angela Lucia reconoció las dificultades y explicó que existen protocolos administrativos que limitan el acceso a ciertas áreas. Luz Yaneth complementó que la solicitud para una llave de acceso está en revisión.

Propuestas de Sensibilización y Colaboración en Bienestar
Angela Lucia Martinez Duran enfatizó la necesidad de revisar temas de bienestar y seguridad, sugiriendo la colaboración con el área administrativa. Gloria propuso realizar visitas a los Supercades, especialmente al de Manitas en Ciudad Bolívar, para sensibilizar al equipo sobre las realidades de las comunidades vulnerables y mejorar la atención al cliente.

COMPROMISOS Y PLANES DE ACCIÓN

No	Descripción	Responsables	Fecha
1	Presentar un informe sobre el programa de bienestar a los líderes de la compañía.	Angela Lucia Martinez Duran	15/10/2025
2	Coordinar con el área de SST y con Camilo para el simulacro.	Angela Lucia Martinez Duran	15/10/2025
3	Revisar la situación de los hornos y las baterías de baño en la sede.	Angela Lucia Martinez Duran	15/10/2025

FIRMA PARTICIPANTES		
Gloria Patricia Velasco Salcedo	SGAM	
Sindy Cuervo	SGAM	
Angela Martinez	Outsourcing	
Yaneth Santana	Outsourcing	
Karen Buitrago Angel	Outsourcing	