INFORME DE GESTIÓN

SEPTIEMBRE 09-30 _2025

SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
ORDEN DE COMPRA N.º 150886 de 2025

Responsable: Coordinador Nacional

Sede: Campus

Modalidad de trabajo: Presencial

INFORME DE RENDIMIENTO OPERATIVO – ORDEN DE COMPRA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA LÍNEA 195

1. Objetivo

El presente informe tiene como propósito presentar el rendimiento operativo correspondiente al inicio de la operación del contrato de atención a la ciudadanía de la Línea 195 y sus canales digitales asociados.

Este contrato tiene por objeto prestar los servicios de atención integral a la ciudadanía, garantizando la operación, administración, disposición e integración de soluciones tecnológicas, humanas y técnicas que fortalezcan la experiencia del servicio en el Distrito Capital de Bogotá.

2. Servicios cubiertos

Durante la fecha de inicio mencionada, los siguientes servicios iniciaron su operación sin novedades y en los horarios establecidos, de acuerdo con lo definido en el anexo técnico del contrato:

Canal / Servicio	Descripción	Horario de operación	Estado
Línea Telefónica 195 Bogotá	Atención telefónica de primer nivel a la ciudadanía.	Lunes a domingo, 24 horas (7x24).	Activo
Canal Virtual – Correo electrónico	Recepción y gestión de solicitudes y requerimientos ciudadanos.	Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 7:00 p.m.	Activo
Bogotá te Escucha (PQRSD)	Sistema Distrital para la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.	Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 7:00 p.m.	Activo
Chat y ChatBot	Atención instantánea a consultas frecuentes y seguimiento de trámites.	Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 7:00 p.m.	Activo
Video Llamada	Atención personalizada en línea a través de videollamada.	Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.	Activo
Web Callback	Retorno de llamada a ciudadanos que dejan solicitud desde el portal web.	Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 7:00 p.m.	Activo
Línea Anticorrupción	Recepción de denuncias y reportes relacionados con transparencia institucional.	Lunes a domingo, 24 horas (7x24).	Activo
Agente Virtual IA	Canal automatizado para atención básica y orientación inicial.	24 horas, todos los días.	Pendiente

3. Recursos humanos

De acuerdo con los lineamientos contractuales, se tiene prevista la vinculación del siguiente recurso humano para la operación del servicio:

- Total, de agentes: 77 (incluye 4 agentes del turno 7x24).
- Personal staff: 14 colaboradores.
- Agentes de reserva: 2 (ratio de 1 por cada 25 agentes).

Al corte del **30** de septiembre de 2025, el estado de contratación corresponde al **95%** del personal requerido, cumpliendo con la programación establecida en el plan de alistamiento y garantizando la cobertura operativa en los diferentes canales de atención.

	ACTUAL	PROYECTADO	
COORDINADOR NACIONAL	1	1	
LIDER DE CALIDAD	4	4	
AGENTE EN SITIO GENERAL	69	72	-3
AGENTE TÉCNICO LSC	1	1	
AGENTE TÉCNICO ENTIDAD	2	2	
AGENTE TÉCNICO ENTIDAD GTR	1	1	
AGENTE PROFESIONAL DERECHO	1	1	
AGENTE PROFESIONAL	0	2	-2
AGENTE PROFESIONAL MINERO	2	2	
SUPERVISOR	4	4	
FORMADOR	3	3	
	88	93	

3.1 Recursos pendientes

A la fecha, se encuentra pendiente la contratación de:

- Dos (2) agentes de reserva (ratio 1 por cada 25 agentes).
- Dos (2) profesionales adicionales requeridos para fortalecer la gestión operativa y la continuidad del servicio.
- 1 Agente General

4. Indicadores de gestión establecidos según orden de Compra.

No.	INDICADOR	META	CUMPLIMIENTO SEPTIEMBRE	PREMISAS
1	PUNTUALIDAD EN TIEMPOS DE APROVISIONAMIENTO	100%	100%	
2	DISPONIBILIDAD DE SERVICIO CONTRATADO	100%	100%	
3	NIVEL DE SERVICIO	80%	85%	Medición realizada dentro de 7:00 a las 19:00 de lunes a viernes para los skill de la línea inbound. (Se excluye BTE,WCB, Denuncias)
4	TIEMPO DE ATENCIÓN WEB Y CHAT	50 seg	Revisar medición	
5	TIEMPO DE ATENCIÓN VIDEO LLAMADA	70 seg	Revisar medición	
6	TIEMPO DE ATENCIÓN CORREO ELECTRONICO	90%	100%	
7	QUEJA SERVICIOS BPO	2%	0%	
8	NIVEL DE SATISFACCIÓN USUARIO FINAL	4%	4%	
9	ROTACIÓN	10%	6%	
10	TMO	Por definir	Por definir	El TMO es definido en los historicos obtenidos durante el periodo de estabilización, TMO promedio (584 seg)- (9,73 min).
11	EFICACIA	95%	95%	
12	OCUPACIÓN CANALES (TELEFONICO, CHAT, WEB) ENTRANTES	80%	84%	Medición realizada de las 6:00 a 19:00 de lunes a viernes para la línea inbound. (Se excluye BTE,WCB, Denuncias)
13	OCUPACIÓN CANALES (TELEFONICO, CHAT, WEB) SALIENTES	Pendiente revisar	Pendiente revisar	
14	PRECISIÓN ERROR CRITICO USUARIO FINAL	95%	N/A	Revisar la capacidad operativa para realizar la muestra de auditorias, descritas en el acuerdo marco Para el mes de septiembre no se realizan monitoreos
15	PRECISIÓN ERROR CRITICO NEGOCIO	95%	N/A	Revisar la capacidad operativa para realizar la muestra de auditorias, descritas en el acuerdo marco Para el mes de septiembre no se realizan monitoreos
16	AUDITORIA EFECTUADA POR LA ENTIDAD COMPRADORA	Pendiente revisar	Pendiente revisar	Pendiente definir
17	ECA	80%	97%	

5. Indicadores e informes de gestión representativos alcanzados en septiembre 2025:

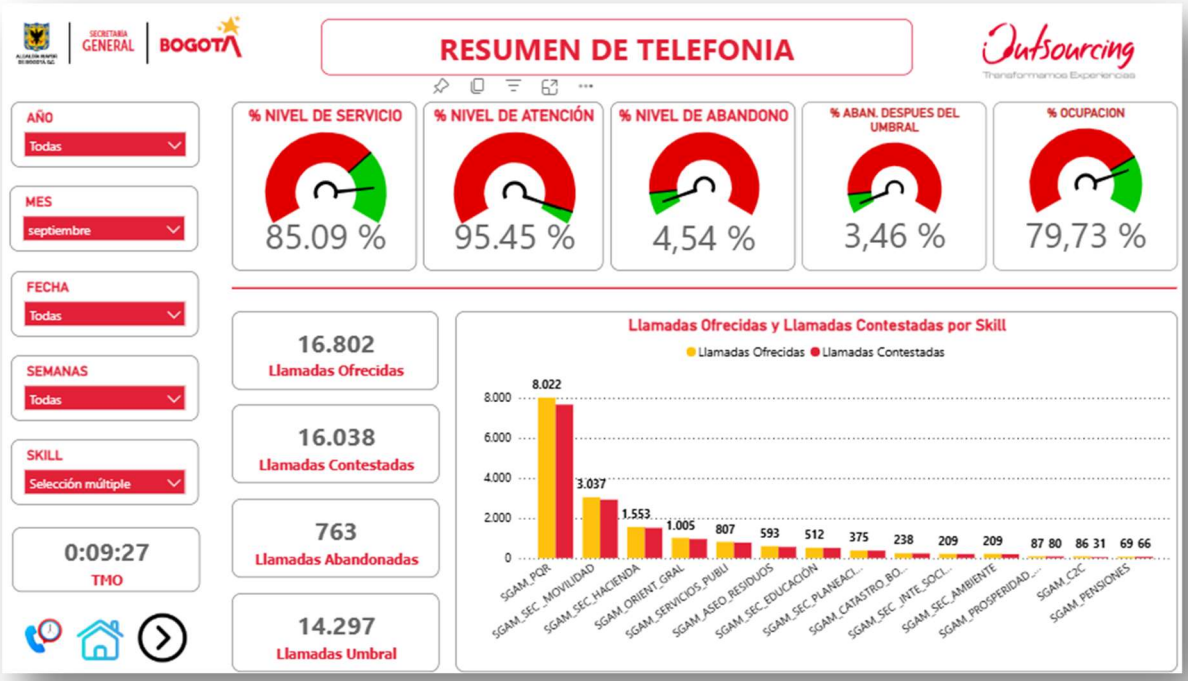
5.1 Inbound

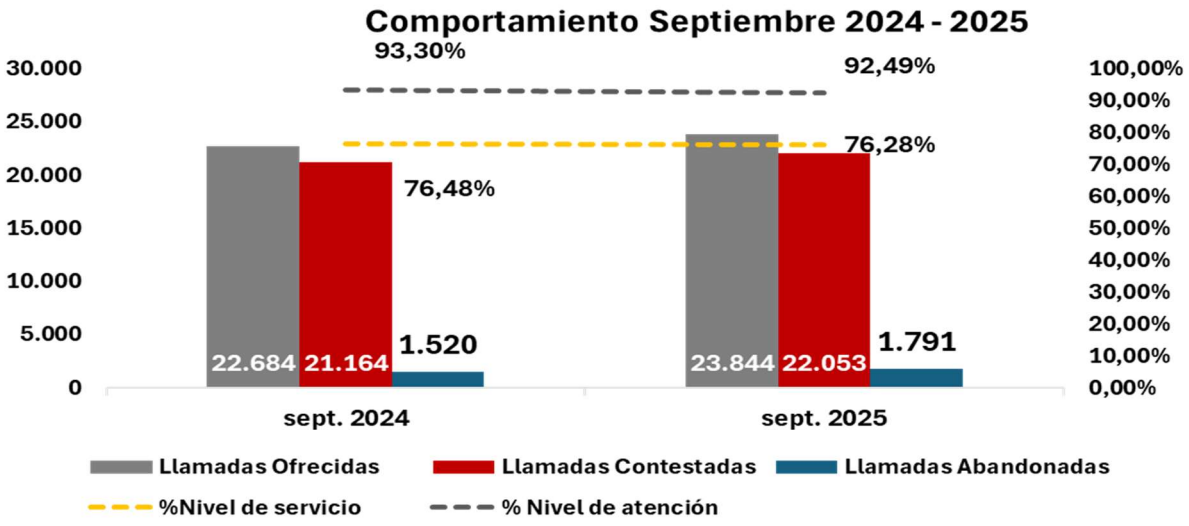
En el resumen de indicadores de gestión no se incluyen los skills WCB, BTE y Denuncias, dado que estos se evalúan de manera independiente.

Para el canal Inbound, durante el mes de septiembre, el nivel de Servicio alcanzó un 85,09 %, superando la meta establecida del 80%

Por otra parte, se evidencia un nivel de atención del 95,45% y un abandono mínimo del 3.46%

Es importante señalar que el indicador de ocupación se encuentra siendo medido desde las 00:00 horas, lo cual genera un impacto en el nivel global de cumplimiento reportado para el mes.





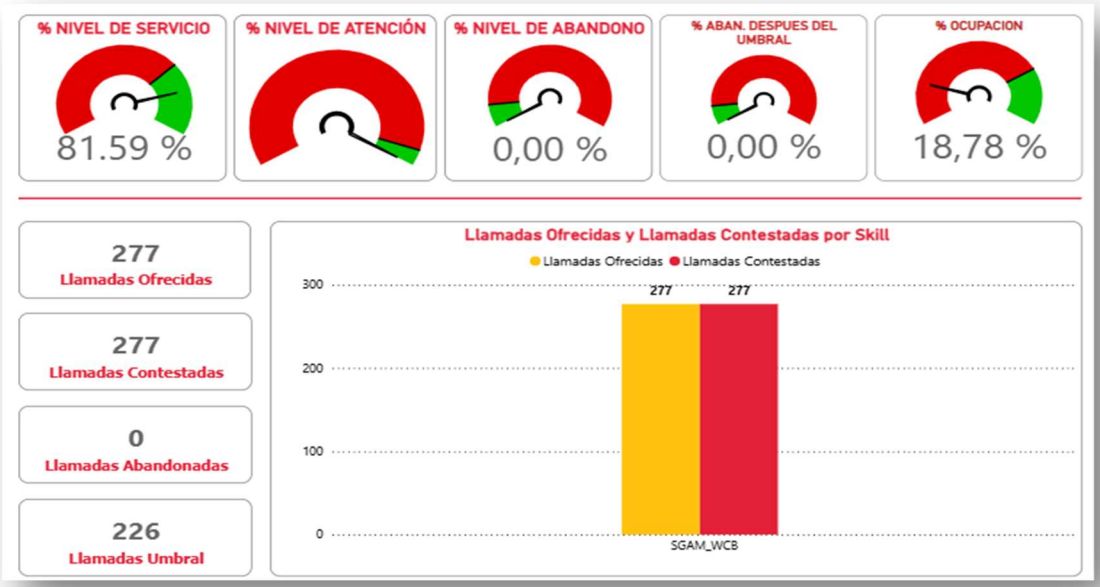
5.2 Web Call Back (WCB)

El nivel de atención para este servicio fue del 100 %, garantizando la respuesta a la totalidad de las solicitudes de devolución de llamada recibidas durante el periodo.

Con relación al nivel de servicio se logró un cumplimiento del 81,59%, siendo superior al esperado del 80%

Cabe resaltar que solo una llamada presentó atención fuera del tiempo establecido, sin afectar el cumplimiento general del indicador. Esto evidencia una gestión eficiente y un control efectivo del canal, asegurando la continuidad y calidad del servicio.

Web Call Back (WCB)	
Indicadores	**Total Septiembre**
Llamadas Ofrecidas	277
Llamadas Contestadas	277
Llamadas Abandonadas	0
Llamadas Umbral	226
Llamadas Abandonadas Despues Umbral	0
%Nivel de Servicio	81,59 %
% Nivel de atención	100,00 %
%Nivel de abandono	0,00 %
TMO	0:08:08
Segundos en ACW	63
ASA	0:01:13
Ocupacion Dias y Horarios Establecidos	23,70 %

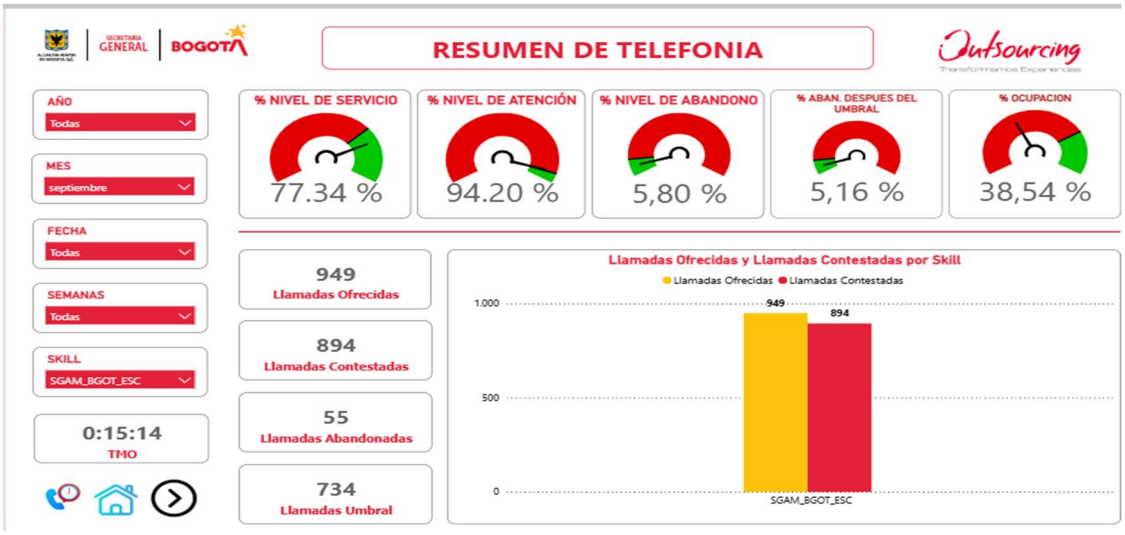


5.3 Bogotá Te Escucha

Para este servicio, el nivel de abandono alcanzó el 5,80 %, resultado considerado positivo, ya que refleja un nivel de atención del 94,20 % del total de llamadas recibidas por este canal.

En relación con el **nivel de servicio**, se evidenció una **afectación negativa**, al registrarse un **77,34 %**, cifra inferior al estándar esperado del **80%**.

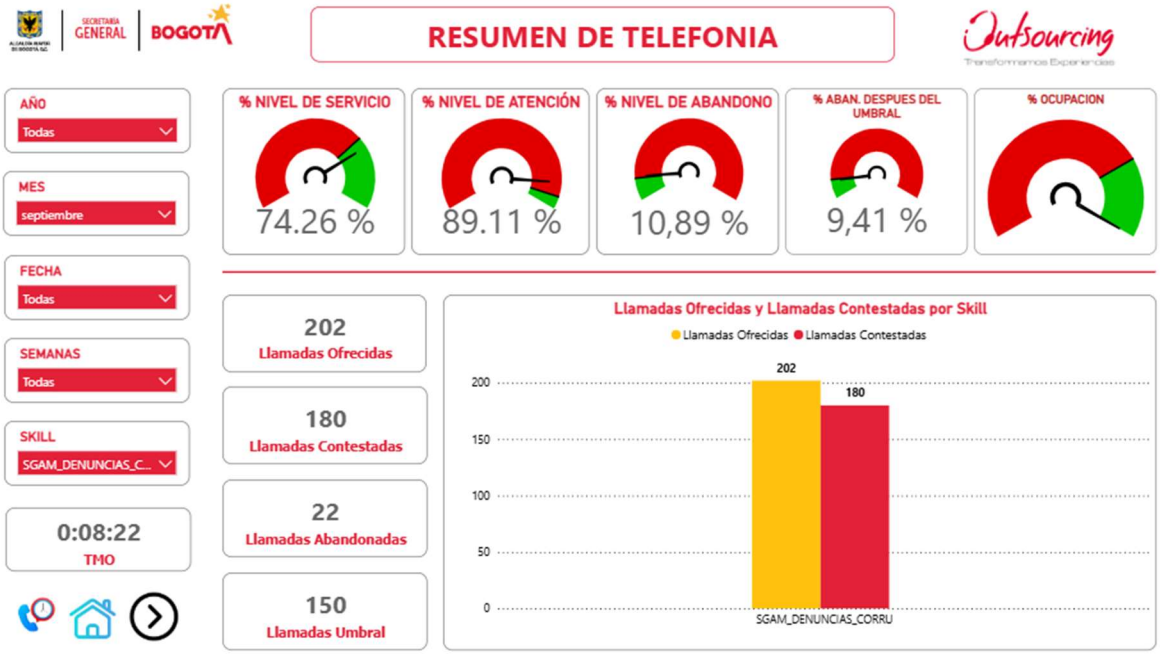
Esto se debió al alto tráfico de llamadas en ciertos intervalos, que superó la cantidad de agentes disponibles para su atención. Teniendo en cuenta esta situación, se determinó capacitar a 5 personas adicionales de reserva, con el fin de reforzar la operación en picos de alto tráfico y garantizar cobertura **ante ausentismos**.



5.4 Denuncias

Para el caso del skill de Denuncias, es importante mencionar que el nivel de abandono se mantiene en valores bajos, logrando una atención efectiva del 89,11 % del total de intentos ingresados.

El nivel de servicio se vio afectado en un 5,74%, dado que se alcanzó un 74,26% frente al esperado 80%. Esta variación se atribuye al Tiempo Medio de Operación (TMO). No obstante, se considera que este indicador es óptimo, teniendo en cuenta la naturaleza del servicio, que requiere un manejo cuidadoso, reservado y detallado de cada caso reportado por la ciudadanía.



5.5 Chatico

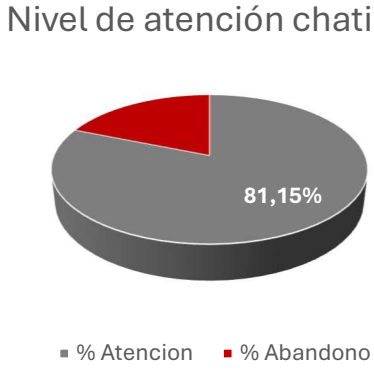
El resultado del nivel de atención del servicio de Chatico fue positivo, ya que, del total de 2.843 transacciones ingresadas, se registraron 536 abandonos, los cuales obedecen a abandonos de los ciudadanos.

Con relación al panorama de atención de operación el abandono corresponde a 210 chats, los cuales equivalen 7,39% del total de transacciones ingresadas, manteniendo un desempeño favorable en términos de oportunidad y respuesta.

En cuanto a los temas más recurrentes, se identificó que las solicitudes se relacionan principalmente con asuntos de la Secretaría de Integración Social, seguidas por consultas de la Secretaría de Educación y, en tercer lugar, por requerimientos asociados a la Secretaría de Movilidad.

Chatico Crudo	
Indicadores	Total Septiembre
Ofrecidas	2.843
Contestadas	2.307
Abandonado Crudo	536
% Atencion	81,15%

Chatico Real	
Indicadores	Total Septiembre
Ofrecidas	2.843
Contestadas	2.633
Abandonado Real	210
% Atencion	92,61%



5.6 Video llamada

Durante el mes de septiembre se ofrecieron 46 videollamadas, de las cuales 42 fueron atendidas y 4 abandonadas, alcanzando un nivel de atención del 91,3% y un nivel de abandono del 8,7%. Estos resultados evidencian una gestión positiva del canal, con una alta tasa de respuesta frente a la demanda recibida.

El tiempo promedio de espera (ASA) se ubicó en 5 segundos, lo que refleja una atención ágil y oportuna, mientras que el tiempo medio de operación (TMO) fue de

3 minutos y 43 segundos, valor que demuestra eficiencia en la resolución de los requerimientos.

Videollamadas	
Indicadores	**Total Septiembre**
Ofrecidas	46
Contestadas	42
Abandonadas	4
% Nivel de atención	91,30%
%Nivel de abandono	8,70%
ASA	00:00:05
TMO	00:03:43
Pruebas	30

5.7 SMS

Periodo de ejecución: 9 al 30 de septiembre de 2025
Número de campañas: 12

Mensajes validos enviados: 53.532

Total, de mensajes efectivos: 50.851

Efectividad global: 94,23 %

Campañas con menor efectividad

- SMS Jornada de Servicios Interinstitucionales Bosa: 68,06 %
- SMS Manitas: 90,91 %
- DPS Rumbo al Pilar Solidario - Supercade CAD: 92,09 %

Nombre de la Campaña	Entidad solicitante	Fecha de Envio	Status envio	uma de Mensaje
Evento 30 de septiembre	Secretaría Jurídica	24/09/2025	12.831	51.324
Evento 30 de septiembre	Secretaría Jurídica	26/09/2025	12.828	51.312
Evento 30 de septiembre	Secretaría Jurídica	22/09/2025	12.825	51.300
SMS_Engativa	Secretaría General	18/09/2025	3.347	10.041
SMS_Jornada_de_Servicios_Interinstitucionales_Bosa	Secretaría General	9/09/2025	2.081	4.162
Campaña DPS Rumbo al Pilar Solidario Super CADE Suba_SMS	Prosperidad Social	30/09/2025	1.461	5.844
Pilar Solidario super Cade Manitas	Secretaría General /Prosperidad Social	25/09/2025	979	3.916
DPS Rumbo al Pilar Solidario - Cade La Victoria	Secretaría General /Prosperidad Social	23/09/2025	969	3.876
DPS Rumbo al Pilar Solidario - Supercade Americas	Secretaría General /Prosperidad Social	18/09/2025	966	3.864
DPS Rumbo al Pilar Solidario - Supercade CAD	Prosperidad social	17/09/2025	921	3.684
SMS_Manitas	Secretaría General /Prosperidad Social	22/09/2025	908	3.632
DPS Rumbo al Pilar Solidario - Supercade Americas	Secretaría General /Prosperidad Social	19/09/2025	735	2.940
Total general			50.851	195.895

El análisis de los resultados evidencia que la mayoría de las campañas lograron superar el 95 % de entrega exitosa, destacándose la Campaña DPS Rumbo al Pilar Solidario – Super CADE Suba (99,86 %), SMS Engativá (98,88 %) y DPS Rumbo al Pilar Solidario – Super CADE Américas (98,66 %), las cuales presentaron óptimos niveles de calidad en la base de datos y estabilidad en el canal de envío. Sin embargo, se identificó una menor efectividad en la SMS Jornada de Servicios Interinstitucionales Bosa (68,06 %), debido principalmente al alto volumen de mensajes rechazados (978 registros), situación asociada a errores o desactualización en los datos de contacto.

Nombre de la Campaña	Efectivos	Expirados	Rechazados	No entregados	Total general
Evento 30 de septiembre	12.831		460	8	13.299
Evento 30 de septiembre	12.828		460	11	13.299
Evento 30 de septiembre	12.825		463	11	13.299
SMS_Engativa	3.347	6	26	6	3.385
SMS_Jornada_de_Servicios_Interinstitucionales_Bosa	2.081		978		3.059
Campaña DPS Rumbo al Pilar Solidario Super CADE Suba_SMS	1.461			2	1.463
Pilar Solidario super Cade Manitas	979		19	1	999
DPS Rumbo al Pilar Solidario - Cade La Victoria	969		30		999
DPS Rumbo al Pilar Solidario - Supercade Americas	966		21		987
DPS Rumbo al Pilar Solidario - Supercade CAD	921		78		999
SMS_Manitas	908		78	13	999
DPS Rumbo al Pilar Solidario - Supercade Americas	735	1	9		745
Total general	50.851	7	2.622	52	53.532

Detalle del Porcentaje de efectividad por Campaña

Nombre de la Campaña	Efectivos	Total general	% de Efectividad
Evento 30 de septiembre	12.831	13.299	96,48%
Evento 30 de septiembre	12.828	13.299	96,46%
Evento 30 de septiembre	12.825	13.299	96,44%
SMS_Engativa	3.347	3.385	98,88%
SMS_Jornada_de_Servicios_Interinstitucionales_Bosa	2.081	3.059	68,06%
Campaña DPS Rumbo al Pilar Solidario Super CADE Suba_SMS	1.461	1.463	99,86%
Pilar Solidario super Cade Manitas	979	999	98,00%
DPS Rumbo al Pilar Solidario - Cade La Victoria	969	999	97,00%
DPS Rumbo al Pilar Solidario - Supercade Americas	966	987	97,87%
DPS Rumbo al Pilar Solidario - Supercade CAD	921	999	92,09%
SMS_Manitas	908	999	90,91%
DPS Rumbo al Pilar Solidario - Supercade Americas	735	745	98,66%
Totales	50.851	53.532	94,23%



Con el fin de garantizar la trazabilidad de los envíos y contar con mayor claridad sobre los datos de efectividad versus los registros de novedades, se elaboró una matriz consolidada donde se encuentra disponible la trazabilidad de cada campaña. En esta matriz se concentra toda la gestión realizada, así como los resultados obtenidos.

Adicionalmente, se llevaron a cabo reuniones con los encargados de la herramienta, unificando criterios sobre la descarga y análisis de los resultados, con el propósito de identificar con precisión los indicadores finales de cada gestión.

Finalmente, se realizaron los informes individuales de cada envío, incorporando el análisis detallado de cada campaña y el desglose de los ítems evaluados.

5.8 Mailing

Periodo de ejecución: 9 al 30 de septiembre de 2025
Número de campañas: 7

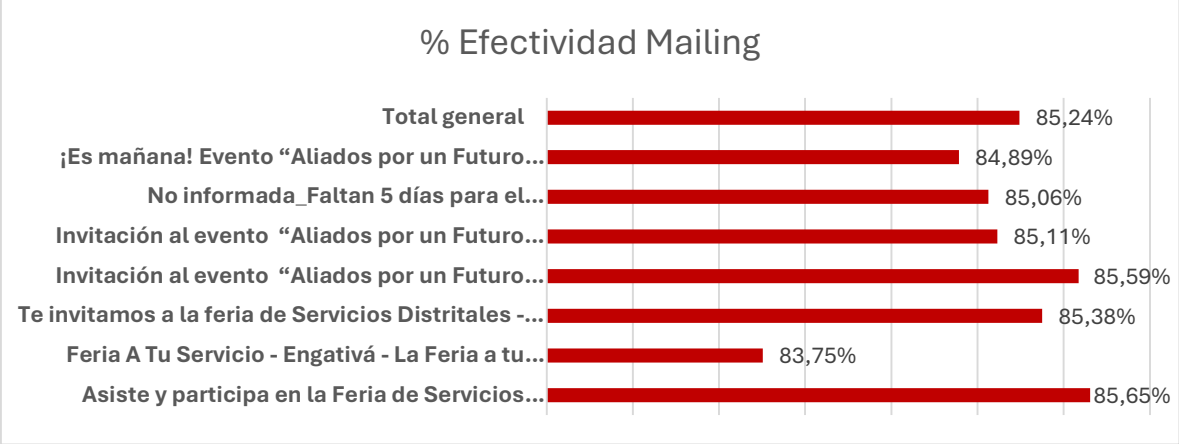
Efectividad global: 85,24 %.

Durante el periodo comprendido entre el 16 y el 29 de septiembre de 2025, se realizaron 7 campañas de mailing institucionales, alcanzando un total de 113.398 correos efectivos y una efectividad promedio del 85,24 %.

Los resultados reflejan un buen desempeño del canal, con niveles de efectividad consistentes entre 84,89 % y 85,65 %, lo que demuestra una gestión estable y eficiente en la ejecución de los envíos. La mayoría de las campañas fueron lideradas por la Secretaría Distrital Jurídica, que mantuvo indicadores uniformes de entrega.

Nombre de la campaña	Entidad Solicitantante	Fecha	Efectivos	% Efectividad
Asiste y participa en la Feria de Servicios Distritales en la Localidad Engativá este 19 de septiembre!	Secretaría Distrital Jurídica	16/09/2025	18.519	85,65%
Feria A Tu Servicio - Engativá - La Feria a tu servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá llega este viernes 19 de septiembre al Parque Luis Carlos Galán	Secretaría General	18/09/2025	2.753	83,75%
Te invitamos a la feria de Servicios Distritales -Feria de servicios 19 de septiembre	Secretaría Distrital Jurídica	18/09/2025	18.459	85,38%
Invitación al evento "Aliados por un Futuro Sostenible: Derechos Humanos y Fortalecimiento del Sector Social" - 30 de septiembre	Secretaría Distrital Jurídica	19/09/2025	18.508	85,59%
Invitación al evento "Aliados por un Futuro Sostenible: Derechos Humanos y Fortalecimiento del Sector Social" - 30 de septiembre	Secretaría Distrital Jurídica	23/09/2025	18.406	85,11%
No informada_Faltan 5 días para el evento "Aliados por un Futuro Sostenible: Derechos Humanos y Fortalecimiento del Sector Social" - ¡Asegura tu cupo!	Secretaría Distrital Jurídica	25/09/2025	18.395	85,06%
¡Es mañana! Evento "Aliados por un Futuro Sostenible: Derechos Humanos y Fortalecimiento del Sector Social" - ¡Inscríbete hoy!	Secretaría Distrital Jurídica	29/09/2025	18.358	84,89%
Total general		113.398	113.398	85,24%

En términos generales, el canal de mailing evidencia una adecuada capacidad de difusión y cobertura, consolidándose como un medio confiable para la comunicación institucional. Se recomienda continuar con la depuración de bases de datos y seguimiento a rebotes para mantener o superar los niveles de efectividad alcanzados.



✓ Mesas de entendimiento con el área encargada para modular la terminología técnica

✓ Efectuar minería sobre la base recibida previo envió SMS (eliminación de espacios, número errados, tel fijos).

✓ Diseño de matriz de seguimiento con la traza de cada campaña.

Reestructuración del informe de resultados para cada campaña

5.9 Outbound

La campaña de confirmación telefónica solicitada por la Secretaría Distrital Jurídica el 23 de septiembre se desarrolló entre el 24 y el 27 de septiembre de 2025, con el propósito de verificar la asistencia al Evento del 30 de septiembre.

De una base de datos total de 290 registros, se validaron 152 contactos aptos para llamada y se identificaron 12 registros inválidos. Durante la ejecución, se alcanzaron 108 contactos efectivos, lo que representa una efectividad del 71,05%, mientras que 44 contactos no lograron establecer comunicación.

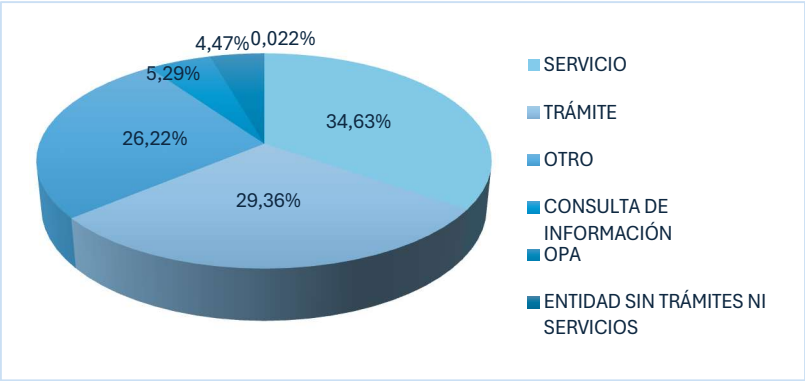
La prueba técnica se realizó el 23 de septiembre a la 1:35 p.m., con resultados aprobados el mismo día a las 5:00 p.m. Posteriormente, el informe final fue enviado el 30 de septiembre de 2025, cumpliendo con los plazos establecidos.

Indicador	Cantidad
Total base de datos	290
Registros válidos	152
Registros inválidos	12
Contactos efectivos	108
Contactos no efectivos	44

6. Análisis de Tipificación

En el periodo del 9 al 30 de septiembre, se gestionaron 22.554 registros. La clasificación muestra que la categoría de servicios fue la más alta con **7.808** registros que corresponde al **34.63%,** seguida de cerca por la categoría de trámites, que sumó **6.618** gestiones correspondiente **29.36%.**

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD	%
SERVICIO	7.808	34,63%
TRÁMITE	6.618	29,36%
OTRO	5.912	26,22%
CONSULTA DE INFORMACIÓN	1.193	5,29%
OPA	1.008	4,47%
ENTIDAD SIN TRÁMITES NI SERVICIOS	5	0,02%
Total general	**22.544**	**100,00%**



Las entidades con el mayor número de tipificaciones corresponden a las Secretarías de Movilidad, Hacienda, Planeación, Secretaría General y la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá.

ENTIDADES	CANTIDAD	%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD - SDM	2.891	12,82%
REMISIÓN	2.434	10,80%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA - SDH	2.103	9,33%
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN - SDP	1.713	7,60%
SECRETARÍA GENERAL ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	1.516	6,72%
TRANSFERENCIA	1.278	5,67%
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ ESP	1.132	5,02%
ABANDONO DE LLAMADA	1.117	4,95%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO - SED	850	3,77%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL - SDIS	830	3,68%

Se analizaron 104 ítems de trámites de la Secretaría Distrital de Movilidad, identificando el Top 10 de estos trámites concentra el 66.76% del total de 2.891 gestiones. Los principales motivos de consulta son: cursos pedagógicos por infracción, infracciones de tránsito, órdenes de entrega de vehículos inmovilizados y Pico y Placa Solidario.

El ajuste en la tipificación de segundo nivel en el fine para las gestiones de remisión y transferencia nos permite discriminar y priorizar las entidades más consultadas. Este control mejorado es fundamental para optimizar los indicadores y alinear los planes de trabajo con las áreas de mayor demanda.

REMISIÓN A OTRAS ENTIDADES	CANTIDAD
SE REMITE A OTRA ENTIDAD	1.527
FISCALÍA Y JUZGADOS	63
LÍNEA 123	54
ENTES DE CONTROL NACIONAL	45
MINISTERIOS	31
DEPARTAMENTOS ADMINISTRATIVOS	15
NO CORRESPONDEN AL DISTRITO	4
ICBF	1
Total general	**1.740**



REMISIÓN A OTRAS ENTIDADES	CANTIDAD
NO CORRESPONDEN AL DISTRITO	287
DIRECCIÓN DE TRÁNSITO Y TRANSPORTES DE LA POLICÍA NACIONAL	126
FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN – COLOMBIA	65
ENTES DE CONTROL NACIONAL	53
ENTIDADES PRIVADAS	42
EPS PRIVADAS	30
SUPERINTENDENCIAS	24
CURADURIAS URBANAS	23
MINISTERIOS	21
INSTITUTO NACIONAL DE VÍAS - INVÍAS	13
DEPARTAMENTOS ADMINISTRATIVOS	9
CANCILLERIA	1
Total general	**694**

TRANSFERENCIA A OTRAS ENTIDADES	CANTIDAD
TRANSFERENCIA	874
Total general	**874**

Del 09 al 24 de septiembre



TRANSFERENCIA A OTRAS ENTIDADES	CANTIDAD
ACUEDUCTO -116	278
INTERNA	50
TU LLAVE-RECAUDO	46
LÍNEA 110 UAESP	15
LÍNEA 123	14
LÍNEA PÚRPURA	1
Total general	**404**

Del 09 al 24 de septiembre

7. Gestión de calidad

Durante el mes se adelantaron las siguientes actividades:

• Documentación de flujogramas operativos de los segmentos Inbound, Chat y Bogotá Te Escucha, incluyendo los procesos de IVR y Click to Call. Se definió la metodología de calificación y se ajustaron las matrices correspondientes para cada segmento de la operación, estableciendo los parámetros de medición y evaluación aplicables a los servicios de Inbound, Chat y Bogotá Te Escucha.

WEB CALL BACK - INBOUND					
AGRUPADOR	PESO PONDERADO	ATRIBUTO	No. ÍTEMS	TIPOLOGÍA	
ATENCIÓN	12%	PROTOCOLO DE SERVICIO	7	ENC	7
				EC UF	0
				EC NEG	0
GESTIÓN Y SOLUCIÓN	30%	GESTIÓN Y DESEMPEÑO	9	ENC	8
				EC UF	1
				EC NEG	0
CIERRE	34%	INFORMACIÓN	4	ECN	0
				EC UF	2
		TIPIFICACIÓN		EC NEG	2
CONTROL INTERNO	24%	CONTROL INTERNO	2	ENC	0
				EC UF	0
				EC NEG	2
	100%		22		22

BOGOTÁ TE ESCUCHA					
AGRUPADOR	PESO PONDERADO	ATRIBUTO	No. ÍTEMS	TIPOLOGÍA	
ATENCIÓN	13%	PROTOCOLO DE SERVICIO	7	ENC	7
				EC UF	0
				EC NEG	0
GESTIÓN Y SOLUCIÓN	29%	GESTIÓN Y DESEMPEÑO	10	ENC	10
				EC UF	0
				EC NEG	0
CIERRE	38%	TIPIFICACIÓN	5	ENC	0
				EC UF	2
				EC NEG	3
CONTROL INTERNO	20%	CONTROL INTERNO	2	ENC	0
				EC UF	0
				EC NEG	2
	100%		24		24

CHATICO					
AGRUPADOR	PESO PONDERADO	ATRIBUTO	No. ÍTEMS	TIPOLOGÍA	
ATENCIÓN	12%	PROTOCOLO DE SERVICIO	7	ENC	7
				EC UF	0
				EC NEG	0
GESTIÓN Y SOLUCIÓN	28%	GESTIÓN Y DESEMPEÑO	9	ENC	8
				EC UF	1
				EC NEG	0
CIERRE	36%	INFORMACIÓN	4	ENC	0
				EC UF	2
		TIPIFICACIÓN		EC NEG	2
CONTROL INTERNO	24%	CONTROL INTERNO	2	ENC	0
				EC UF	0
				EC NEG	2
	100%		22		22

Actualización y ajuste de matrices de calidad de medición, ya que se realizó una división del agrupador “Atención” en 7 ítems, los cuales, tienen unos pesos diferentes dentro de la valoración.

Anteriormente solo se contemplaba la validación de la información; ahora, se desagregó en dos ítems adicionales que contemplan peso diferencial de 1% y 4% así:

1%	199 - NO CRÍTICO	204 - NO CRÍTICO	Validación y registro de datos	En este ítem se evalúa si el agente: • Si es la primera vez que el ciudadano se comunica o no se encuentra registrado en el sistema, el agente debe solicitar y registrar de forma correcta y completa los datos (tipo y número de documento, nombres completos, correo electrónico y teléfono). Se realiza afectación en los siguientes casos: • Si el ciudadano no se encuentra registrado en el sistema el agente debe solicitar y registrar de forma correcta y completa los datos básicos. • Si el ciudadano se encuentra registrado y se evidencia datos errados, faltantes o incompletos, el agente debe completar, corregir y/o actualizar los datos básicos. • Si el ciudadano se encuentra registrado en el sistema y se evidencia que su última comunicación fue en un lapso mayor a 30 días, se deben confirmar y/o actualizar todos los datos básicos. • No confirma los datos del ciudadano que ya se encuentra registrado. •Presenta errores en la escritura del nombre del ciudadano por no validar en ADRES o Antecedentes de Policía o decide anotar únicamente un nombre y un apellido cuando el ciudadano se ha identificado con el nombre completo. Cambia algún dato suministrado por el ciudadano (correo electrónico, teléfono, entre otros) o altera la información del ciudadano que ya viene registrada correctamente en el tipificador.
4%	199 - NO CRÍTICO	204 - NO CRÍTICO	Confirmación de información de información suministrada	Este ítem Corresponde a la acción del asesor de indagar con el usuario si la información proporcionada fue clara, completa y entendida correctamente, garantizando que no existan dudas o confusiones al finalizar la interacción. Este criterio busca fortalecer la experiencia del cliente mediante la confirmación de comprensión y la disposición a resolver inquietudes adicionales. •Indagar las veces necesarias dependiendo las veces que consulta el ciudadano

En el agrupador de “Cierre” se agregó el ítem de caracterización el cual, describe los datos de ubicación del ciudadano, con un peso del 12%

12%	TIPIFICACIÓN	200 - CRÍTICO	206 - NEGOCIO	Caracterización	Este ítem evalúa si el agente: •No realiza el cuestionario de caracterización estipulado en el Decreto 293 de 2021 y/o actualizar datos faltantes en el formulario de caracterización. •No pregunta datos básicos del tipificador o alguna pregunta del cuestionario de caracterización, de acuerdo al tiempo establecido dentro del protocolo de atención de INBOUND •Diligencia por su cuenta preguntas del tipificador o cuestionario de caracterización sin preguntarlas directamente al ciudadano. •No tiene en cuenta los criterios de tipificación correspondientes a la caracterización o no los anota en el campo OBSERVACIONES •No utiliza las plantillas correspondientes de caracterización ciudadana (Caracterización completa, Caracterización incompleta, Nueva Caracterización a partir del DD/MM/AA y Caracterización fecha)

Definición metodológica y configuración de herramientas de seguimiento.

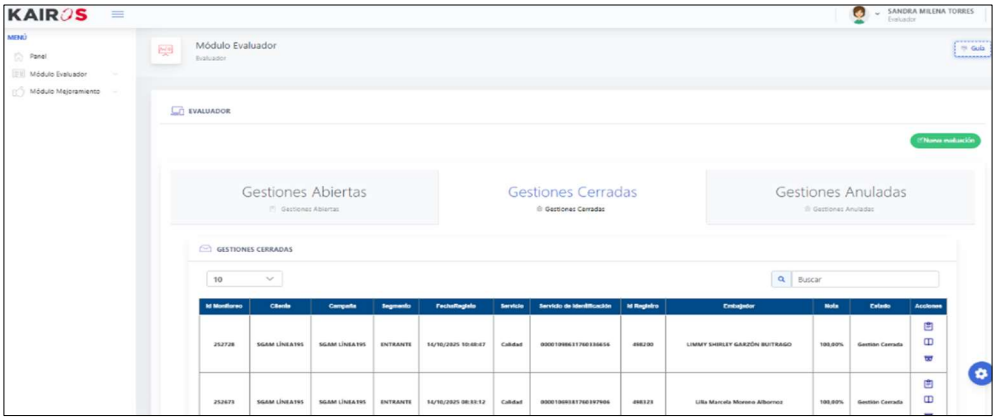
- Establecimiento del modelo de definición muestral conforme a la ficha técnica de la orden de compra.
- Proyección de las muestras a aplicar en las auditorías a los asesores, dependiendo la programación del mes.

Agente	Año	Mes	Dia	Sede	Cuenta	Cedula	Nombre Monitor	Fecha	TM	Novedad
2025SEPTIEMBRE MARTESTRANSMILENIOSANDRA MILENA TORRES	2025	SEPTIEMBRE	MARTES	CAMPUS	TRANSMILENIO	52329764	SANDRA MILENA TORRES	9/09/2025	3	
2025SEPTIEMBRE MIERCOLESTRANSMILENIOSANDRA MILENA TORRES	2025	SEPTIEMBRE	MIERCOLES	CAMPUS	TRANSMILENIO	52329764	SANDRA MILENA TORRES	10/09/2025	3	
2025SEPTIEMBRE JUEVESTRANSMILENIOSANDRA MILENA TORRES	2025	SEPTIEMBRE	JUEVES	CAMPUS	TRANSMILENIO	52329764	SANDRA MILENA TORRES	11/09/2025	3	
2025SEPTIEMBRE VIERNES TRANSMILENIOSANDRA MILENA TORRES	2025	SEPTIEMBRE	VIERNES	CAMPUS	TRANSMILENIO	52329764	SANDRA MILENA TORRES	12/09/2025	2	
2025SEPTIEMBRE SABADOTRANSMILENIOSANDRA MILENA TORRES	2025	SEPTIEMBRE	SABADO	CAMPUS	TRANSMILENIO	52329764	SANDRA MILENA TORRES	13/09/2025	0	
2025SEPTIEMBRE DOMINGOTRANSMILENIOSANDRA MILENA TORRES	2025	SEPTIEMBRE	DOMINGO	CAMPUS	TRANSMILENIO	52329764	SANDRA MILENA TORRES	14/09/2025	0	
2025SEPTIEMBRE LUNESTRANSMILENIOSANDRA MILENA TORRES	2025	SEPTIEMBRE	LUNES	CAMPUS	TRANSMILENIO	52329764	SANDRA MILENA TORRES	15/09/2025	3	
2025SEPTIEMBRE MARTESTRANSMILENIOSANDRA MILENA TORRES	2025	SEPTIEMBRE	MARTES	CAMPUS	TRANSMILENIO	52329764	SANDRA MILENA TORRES	16/09/2025	2	

- Presentación del informe en Power BI con los resultados del proceso de auditoría.



- Presentación de la herramienta de monitoreo Kairos y su funcionalidad.



7.1 Mejora continua y objetivos del área

- ✓ Creación de usuarios para líderes de calidad en:
  - Kairos.
  - Fine.
  - Grabadora Avaya.
  - Crecemos.
- ✓ Modificación de usuarios de asesores en Kairos, conforme a la nueva base activa y su distribución
- ✓ Definición y comunicación de los **objetivos del área de calidad**.
- ✓ Socialización de las **etapas de valoración de la experiencia**.
- ✓ Inclusión de definiciones técnicas que soportan la gestión de calidad.

- ✓ Propuesta de nuevas muestras y estrategias de control para la auditoría.
- ✓ **Medición de tiempos de atención**: toma y análisis de tiempos promedio de llamadas por canal.
- ✓ **Trabajo con terna**: Se trabajará en terna con formación operación, para intervenir oportunidades de mejora de los agentes.

8. Formación y desarrollo

Durante septiembre se realizaron 11 horas y 15 minutos de formación, distribuidas en sesiones orientadas al fortalecimiento de habilidades de los agentes.

Los temas abordaron:

- Acceso a servicios institucionales.
- Programas sociales del Distrito.
- Orientación ciudadana.

RESUMEN TIEMPOS						
MES	ACTIVIDAD	FECHA	TEMA	Asistentes	Duracion Horas Minuto	HORAS FORMACION
SEPTIEMBRE	FERIA ENGATIVA	19-09-25	FERIA DE SERVICIOS ENGATIVA	76	0:15	11:15:00
	CAPACITACIÓN ENTIDAD UAESP	10-09-25	RESIDUOS VOLUMINOSOS	60	1:00	
	CAPACITACIÓN ENTIDAD TRANSMILENIO	11-09-25	TU LLAVE, APP Y SERVICIOS	22	2:00	
	CAPACITACIÓN HABITAT PROGRAMAS ACCESO A VIVIENDA	15-09-25	PROGRAMAS ACCESO A VIVIENDA	22	1:30	
	CAPACITACIÓN ENTIDAD BOGOTÁ TE ESCUCHA	15-09-25	MANEJO DEL PORTAL BTE	11	2:00	
	CAPACITACIÓN ENTIDAD PLANEACIÓN ESTRATIFICACIÓN	18-09-25	ESTRATIFICACIÓN	16	1:30	
	CAPACITACIÓN ENTIDAD PROSPERIDAD SOCIAL	24-09-25	PILAR SOLIDARIO	31	1:00	
	CAPACITACIÓN ENTIDAD REGISTRADURIA	25-09-25	CÉDULA DIGITAL	21	2:00	
TOTAL	8			N/A	11:15	

Durante el mes de septiembre, se realizó la medición de la actividad evaluativa por medio de cuartiles los cuales son valores que dividen una muestra de datos en cuatro partes según la nota obtenida:

Cuartil 1: Notas iguales a 100%

Cuartil 2: Notas entre 90% a 99%

Cuartil 3: Notas entre 85% a 89%

Cuartil 4: Notas Menores a 85%

Como resultado del proceso de evaluación, se identificó que 5 agentes obtuvieron una calificación por debajo del 90%. Este resultado evidencia la necesidad de reforzar ciertos contenidos abordados durante las capacitaciones, con el fin de garantizar una mejor comprensión y preparación por parte de los participantes en futuras actividades formativas. Dicho refuerzo se realizará el mes de octubre.

	SEPTIEMBRE DE 2025		
CUARTILES	NOTA	TOTAL PERSONAS	%
1	100%	55	80%
2	95% a 99%	7	10%
3	90% a 94%	2	3%
4	Menor a 90%	5	7%
TOTAL		69	100%

8.1. Mejoras implementadas

✓ Elaboración de Fichas Técnicas por Entidad:

Como resultado de las mesas de trabajo con el Staff, se definió como compromiso del equipo de formación la construcción de fichas técnicas para las entidades atendidas por la línea 195. Esta acción busca estandarizar la información brindada por los agentes y consolidar los lineamientos propios de cada entidad en un formato estructurado.

Entidad	categoria	Actividad	Intención de la llamada	Criterios	Observaciones a considerar	Link de consulta Portal Bogotá	Link de Consulta Página Entidad
Secretaría Distrital de Hacienda - SDH	SERVICIO	Certificación del Registro de Información Tributaria (RIT) 📌 La certificación del RIT es un documento oficial que confirma la inscripción y datos registrados del contribuyente en la Secretaría Distrital de Hacienda. La Línea 195 no expide la certificación, solo orienta al ciudadano sobre cómo obtenerla en los canales virtuales o presenciales autorizados.	Solicitud de información y orientación sobre la obtención de la certificación del RIT.	1. El ciudadano debe suministrar el número de documento de identidad (cédula o NIT). 2. Validación de inscripción previa en el RIT. 3. Indicar si se requiere certificación para persona natural o jurídica.	1. La Línea 195 brinda únicamente información y orientación sobre cómo obtener la certificación. * La certificación se descarga en la Oficina Virtual de la Secretaría Distrital de Hacienda (www.haciendabogota.gov.co). * En caso de inconsistencias en los datos, el ciudadano debe actualizar su información en la Oficina Virtual o en un punto de atención presencial (trámite de modificación en el registro de contribuyentes de industria y comercio). * Si el ciudadano necesita soporte técnico para la descarga, la Línea 195 lo guía en el proceso.	https://www.haciendabogota.gov.co/tramites/certificacion-rit	https://bogota.gov.co/servicios/tramites/identificacion-rit
	SERVICIO	Capacitación en temas presupuestales para entidades distritales 📌 Estas capacitaciones buscan fortalecer las competencias técnicas de las entidades distritales en la planeación, ejecución y control presupuestal. La Línea 195 solo orienta y canaliza la información, no gestiona inscripciones directamente.	Solicitud de información y orientación sobre capacitaciones ofrecidas por la Secretaría Distrital de Hacienda en materia presupuestal.	1. El solicitante debe pertenecer a una entidad distrital (funcionario, contratista o dependencia autorizada). 2. Indicar el tema o necesidad de capacitación presupuestal (ej. formulación, ejecución, seguimiento, normatividad). 3. Confirmar la disponibilidad de cronograma y modalidad (virtual/presencial).	1. La Línea 195 brinda información general y orientación sobre la oferta de capacitaciones. 2. El proceso de inscripción o acceso a las capacitaciones se realiza directamente a través de los canales oficiales de la Secretaría Distrital de Hacienda. 3. En caso de requerir capacitación institucional, la entidad debe radicar la solicitud formal mediante los canales de correspondencia de la SDH. 4. La Línea 195 puede indicar el enlace web o correo de contacto para acceder al calendario de capacitaciones.	https://www.haciendabogota.gov.co/tramites/capacitaciones-entidades-distritales-en-temas-presupuestales	https://bogota.gov.co/servicios/tramites/capacitacion-entidades-distritales-en-temas-presupuestales

✓ Excel Base de Trámites y Servicios de Entidades:

Con el fin de atender eficientemente los requerimientos ciudadanos, se desarrolló una base de consulta que centraliza los enlaces correspondientes a los trámites y servicios gestionados por la línea 195. Esta herramienta facilita el acceso rápido a la información por parte de los agentes, asegurando respuestas alineadas con los estándares establecidos y mejorando los tiempos de atención en llamada.

NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	LINK DE CONSULTA PÁGINA ENTIDAD	LINK DE CONSULTA PORTAL BOGOTÁ
Agencia Distrital para la Educación Superior, La Ciencia y la Tecnología - Atenea	Inscripciones para educación superior y cursos posmedia	OPA	https://agenciaatenea.gov.co/convocatorias	https://bogota.gov.co/servicios/tramites/inscripciones-convocatorias-vigentes-para-el-acceso-educacion-superior-y-cursos-de-ciclos-cortos
	Convocatoria para banco de elegibles	OPA	https://agenciaatenea.gov.co/convocatorias	https://bogota.gov.co/servicios/tramites/convocatoria-para-conformar-un-banco-de-elegibles
	Convocatoria de proyectos de ciencia, tecnología e innovación	SERVICIO	https://www.agenciaatenea.gov.co/convocatorias	https://bogota.gov.co/servicios/tramites/convocatoria-de-proyectos-de-ciencia-tecnologia-e-innovacion
	Proyectos estratégicos de ciencia, tecnología e innovación	SERVICIO	https://agenciaatenea.gov.co/gerencia-ctei-ciencia-tecnologia-e-innovacion	https://bogota.gov.co/servicios/tramites/proyectos-estrategicos-de-ciencia-tecnologia-e-innovacion

✓ **Base de consulta centralizada**: se consolidó una base con los enlaces de acceso a las entidades y al portal Bogotá para cada trámite y servicio; actualmente se cuenta con un avance del 45%.

Cuenta de NIVEL 3	Etiquetas de columna				
Etiquetas de fila	CONSULTA DE INFORMA	ENTIDAD SIN TRÁMITES NI SER	NA OPA	SERVICI	TRÁMIT Total general
ABANDONO DE CHAT		1			1
ABANDONO DE LLAMADA		4			4
Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones			1	9	30 40
Agencia Distrital para la Educación Superior, La Ciencia y la Tecnología - Atenea			2	8	10
Área Limpia DC SAS ESP				7	7
Bogotá Limpia S.A.				10	10
Caja de Vivienda Popular - CVP	2		1		2 5
Cámara de Comercio de Bogotá				9	1 10
Canal Capital			1	4	5
Capital Salud EPS-S				2	3 5
Ciudad Limpia Bogotá S.A ESP				9	9
Comisión Nacional del Servicio Civil - CNSC				9	6 15
Contraloría de Bogotá				1	1
Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP			1	4	2 7
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital - DASCD	1		1	12	1 15
Departamento Administrativo para la Prosperidad Social.				4	4
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN	1			1	2 4
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá ESP					17 17
Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá - Renobo					1 1
Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB - ESP	1		5	60	1 67
Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.			1	11	1 13
Empresa Metro de Bogotá S.A.		1			1
ENEL COLOMBIA				19	19
Entidad de Gestión Administrativa y Técnica -EGAT		1			1
Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	3		4		19 26
Fondo Nacional del Ahorro - FNA	8				14 22
Fundación Gilberto Alzate Avendaño - FUGA			1	4	5
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF				1	1
Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	1		1		11 13
Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología Innovación en Salud - IDCBIS		1			1
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER			1	6	1 8
Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC			2	4	8 14

Enlace	Tramite	Realizado	%	Falta	%
LINK DE CONSULTA PÁGINA EN	1279	422	32,99%	857	67%
LINK DE CONSULTA PORTAL BC	100%	565	44,18%	714	55,82%

✓ **Cronograma fichas técnicas de servicio**: Con el fin de organizar el proceso de elaboración de las fichas técnicas, se definió un cronograma inicial que establece los plazos y prioridades de su construcción.

MES	ACTIVIDAD	TAREA	TIEMPO	FECHA	FECHA ENTREGA
OCTUBRE	FICHA TÉCNICA	SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA (SDH)	1 SEMANA	02/10/2025 - 8/10/2025	8/10/2025
		SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION (SDP)	1 SEMANA	9/10/2025 - 14/10/2025	14/10/2025
		SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD (SDM)	2 SEMANA	14/10/2025 - 27/10/2025	27/10/2025
NOVIEMBRE		SECRETARIA DISTRITAL DE EDUCACION (SDE)	2 SEMANA	27/10/2025 - 10/11/2025	10/11/2025
		SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD (SDS)	1 SEMANA	10/11/2025 - 17/11/2025	17/11/2025
		Capital Salud EPS-S			
		Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología Innovación en Salud - IDCBIS			
		Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.			
		Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.			
		Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.			
		Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.			
		SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL (SDIS)	1 SEMANA	17/11/2025 - 24/11/2025	24/11/2025

9. Otras mejoras proyectadas octubre.

✓ **Logueo de supervisores**: implementación de control de ingreso y seguimiento de actividades por parte de los supervisores.

✓ **Ejecución de coaching**: desarrollo de sesiones de acompañamiento individual y grupal para fortalecer competencias y calidad en la atención.

✓ **Seguimiento por ternas**: establecimiento de equipos de control y acompañamiento para evaluar desempeño y cumplimiento de metas.

- ✓ **Monitoreo de proyección vs. ejecución real**: desarrollo de vistas de seguimiento para comparar la proyección de atención frente a los resultados reales.
- ✓ **Seguimiento de facturación de personal:** control de cumplimiento de horas y soportes para los procesos de facturación.
- ✓ **Actualización del BSC (Balanced Scorecard):** incorporación de nuevos indicadores de desempeño para el seguimiento integral de la operación.