Clase de Acta		Comité mensual		Acta No.	1
Fecha:	10-14/05/2025	**Área o Proceso:**	**Comité de supervisión 9 a 30 de septiembre de 2025**		
Lugar:	Sala de Juntas Sede Campus			**Hora Inicio:**	03:00 P.M.
				Hora Final:	04:30 P.M.

CONVOCADOS			
Nombre		**Cargo**	**Asistencia**
1	Enrique Cusba Garcia	Director Secretaría General	SI
2	Gloria Patricia Velasco	Secretaría General	SI
3	Yesica Paola Castro	Secretaría General	SI
4	Francia Astrid Bermudez	Secretaría General	SI
5	Uldy Cuadros	Director de operación	SI
6	Luz Yaneth Santana	Coordinación Nacional	SI

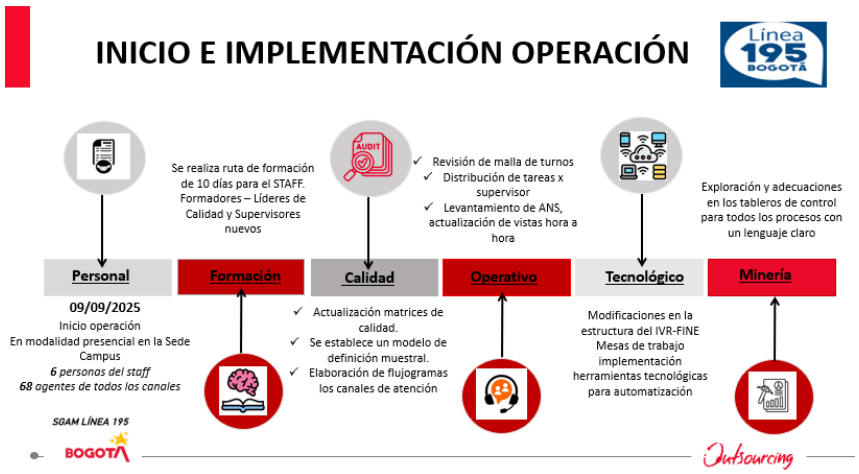
DESARROLLO REUNIÓN

Presentación de resultados 09 al 30 de septiembre_2025

El 9 de septiembre de 2025 se inició la Orden de Compra N.° 150886 para la Línea 195, implementando una migración controlada que permitió la reincorporación de más del 90% de los agentes del contrato anterior. En contraste, el 99% del personal de staff corresponde a nuevos ingresos, lo que hizo necesario iniciar un proceso formativo específico para esta línea. En cuanto a los supervisores, se estableció una jornada de medio día formativo con el fin de garantizar el seguimiento adecuado de la operación.

Inicio e implementación de la operación (alistamiento)

Se detallan los hechos más relevantes ocurridos durante septiembre en los distintos frentes, con el propósito de asegurar el requisito de alistamiento establecido en la minuta de la orden de compra y la prestación eficiente del servicio.



A continuación, se presenta la planta de personal requerida para la Orden de Compra N.° 150886, la cual alcanzó en septiembre un cumplimiento del 95% en relación con el personal contratado frente al requerido.

Actualmente, se encuentra en proceso de vinculación tres agentes generales, incluyendo dos agentes de respaldo (back up) destinados a cubrir el ausentismo registrado en la operación.

En cuanto a los dos profesionales pendientes, se inició el proceso de selección en la segunda semana de octubre: uno con perfil administrativo y otro con perfil de ingeniería, con conocimientos en estructuración de datos para creación de agente virtual (inteligencia artificial). Estos profesionales tendrán como responsabilidad principal acompañar la articulación con las entidades involucradas para la construcción de los esquemas y flujos de información para la implementación del agente virtual en la Línea 195.



Indicadores – ANS

Se extraen del anexo técnico los indicadores seleccionados para la orden de compra y se relacionan las metas conforme a lo definido en la ficha técnica de servicio. Los resultados presentados contemplan los acuerdos para la definición de las franjas y/o parámetros a medir en algunos skill (inbound, outbound, BTE, Anticorrupción, videollamada) por considerar que su dinámica es diferencial y deben medirse acorde con dicha dinámica. Se relacionan algunas premisas para varios

indicadores; sin embargo se precisa la necesidad de realizar una mesa de trabajo para definir los ANS de cumplimiento para este contrato, con el objetivo de establecer las metas y alcances en la medición.

INDICADORES DE GESTIÓN 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%	

Los resultados relacionados en la tabla corresponden a los indicadores de la Línea 195, inbound excluyendo los skill: denuncias anticorrupción, BTE y WCB en el periodo del 09 al 30 de septiembre_2025, alcanzando un **85%** (meta del 80%) en el nivel de servicio y una ocupación del **84%** (meta del 80%) logrando el cumplimiento de los indicadores para este periodo.

Resultados históricos Inbound

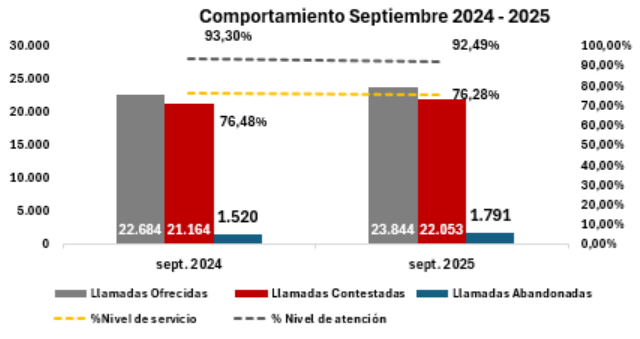
Se realiza una revisión del comportamiento histórico del servicio inbound para determinar la estacionalidad (Para el ejercicio no se consideran los canales WCB, Denuncias y BTE). En la gráfica se presenta un comparativo de septiembre periodo del 1 al 30 de septiembre de 2025 Vs 2024, evidenciando un incremento en el ingreso de llamadas del **5%,** reflejando una atención por encima de un **4%** frente al año anterior.

INDICADORES E HISTÓRICO

INBOUND

Secretaría General	
Indicadores	Total Septiembre
Llamadas Ofrecidas	16.802
Llamadas Contestadas	16.038
Llamadas Abandonadas	763
Llamadas Umbral	14.297
Llamadas Abandonadas Después Umbral	182
%Nivel de Servicio	85,09 %
% Nivel de atención	95,45 %
%Nivel de abandono	4,54 %
TMO	0:09:27
ASA	0:00:18
Ocupación Días y Horarios Establecidos	84,33 %

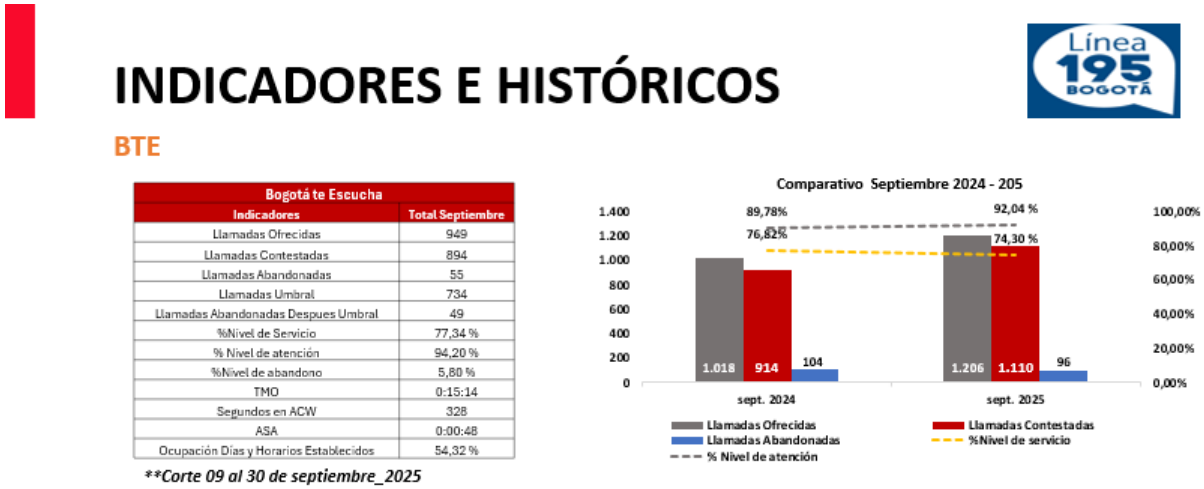
***Corte 09 al 30 de septiembre_2025*



Resultados históricos Bogotá te Escucha - BTE

Los resultados de la tabla izquierda corresponden al servicio de Bogotá te Escucha con corte del 09 al 30 de septiembre alcanzando un nivel de servicio del 77.34% y un nivel de atención de 54,32%, un TMO de 15 minutos aproximadamente.

Realizando un comparativo de septiembre 2025 Vs 2024 del 1 al 30 de septiembre, se evidencia un incremento en el ingreso de llamadas del **16%** y se atendió un **21%** más frente al año anterior.



Bogotá te Escucha	
Indicadores	Total Septiembre
Llamadas Ofrecidas	949
Llamadas Contestadas	894
Llamadas Abandonadas	55
Llamadas Umbral	734
Llamadas Abandonadas Despues Umbral	49
%Nivel de Servicio	77,34 %
% Nivel de atención	94,20 %
%Nivel de abandono	5,80 %
TMO	0:15:14
Segundos en ACW	328
ASA	0:00:48
Ocupación Días y Horarios Establecidos	54,32 %

***Corte 09 al 30 de septiembre_2025*

Resultados históricos Línea Anticorrupción

Los resultados de la Línea anticorrupción se relacionan en la tabla izquierda en el periodo del 09 al 30 de septiembre con un nivel de servicio del **74,26%** y un nivel de atención del **89,11%** para este corte.

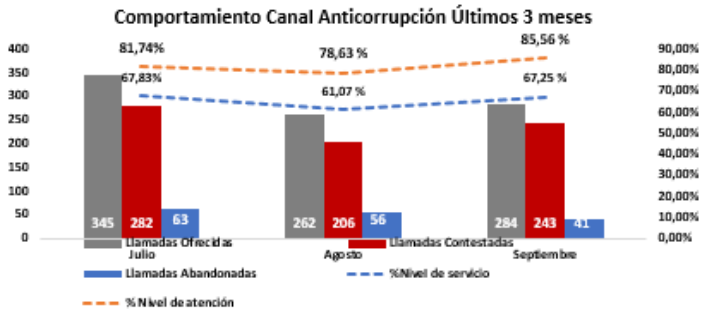
Realizando un comparativo del último trimestre se evidencia un incremento en el ingreso de llamadas del **8%** y atendimos un **15%** más frente al mes anterior, representados en un nivel de atención del 7% y un nivel de servicio de 6% por arriba, respecto al mes anterior. Lo anterior refleja una **mejora en la gestión operativa**, ya que no solo se atendieron más llamadas, sino que también se hizo con mayor eficiencia y rapidez.

INDICADORES

ANTICORRUPCIÓN

Anticorrupción	
Indicadores	Total Septiembre
Llamadas Ofrecidas	202
Llamadas Contestadas	180
Llamadas Abandonadas	22
Llamadas Umbral	150
Llamadas Abandonadas Despues Umbral	19
%Nivel de Servicio	74,26 %
% Nivel de atención	89,11 %
%Nivel de abandono	10,89 %
TMO	0:08:22
Segundos en ACW	91
ASA	0:00:36
Ocupacion Dias y Horarios Establecidos	100,00 %

***Corte 09 al 30 de septiembre_2025*



Resultados Web Callback

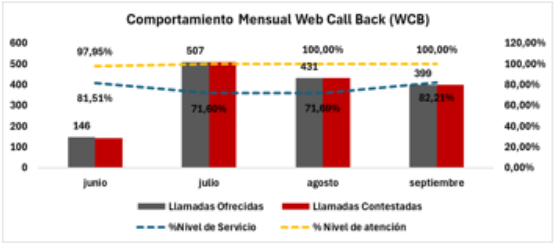
En WCB se recibieron y atendieron **277** llamadas con un nivel de servicio del **81,59%** y un nivel de atención del 100%, logrando efectuar la devolución de todas las llamadas solicitadas por los ciudadanos.

INDICADORES

WCB

Web Call Back (WCB) **	
Indicadores	Total Septiembre
Llamadas Ofrecidas	277
Llamadas Contestadas	277
Llamadas Abandonadas	0
Llamadas Umbral	226
Llamadas Abandonadas Después 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
Ocupación Dias y Horarios Establecidos	23,70 %

***Corte 09 al 30 de septiembre_2025*



Analizando el comportamiento del canal, vemos una tendencia descendente mes a mes. Frente al mes anterior se evidencia una reducción del **8%.**

Resultados históricos Paso asesor

Los resultados en el proceso paso asesor se presentan en la tabla *chatico real* del 09 al 30 de septiembre corresponden a 2.843 entrantes y 2.633 llamadas atendidas por un agente, alcanzando un nivel de atención del 92,61%.

De igual manera se presentan los resultados tabla *chatico crudo*, donde las llamadas atendidas se reducen a 2.307, restando las comunicaciones que presentaron un abandono por parte del ciudadano durante la conversación y no se logró la atención de la solicitud.

A partir del mes de octubre el agente tiene la opción de registrar en el tipificador el motivo específico del abandono para cuantificar los escenarios antes mencionados

INDICADORES

CHATICO

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%

***Corte 09 al 30 de septiembre_2025**



Resultados históricos Video Llamada

Los resultados del canal de video llamada del 09 al 30 de septiembre cuentan con un nivel de atención del **91,30 %,** en cuanto al nivel de abandono fue de **8,70 %,** valor considerado bajo y dentro de parámetros aceptables de calidad del servicio.

En la gráfica derecha se presenta un comparativo con los resultados de septiembre 01 al 30 de 2025 Vs 2024, evidenciando una variación del 10% por encima frente al nivel de atención obtenido en el año anterior.

INDICADORES E HISTÓRICO

VIDEO LLAMADA

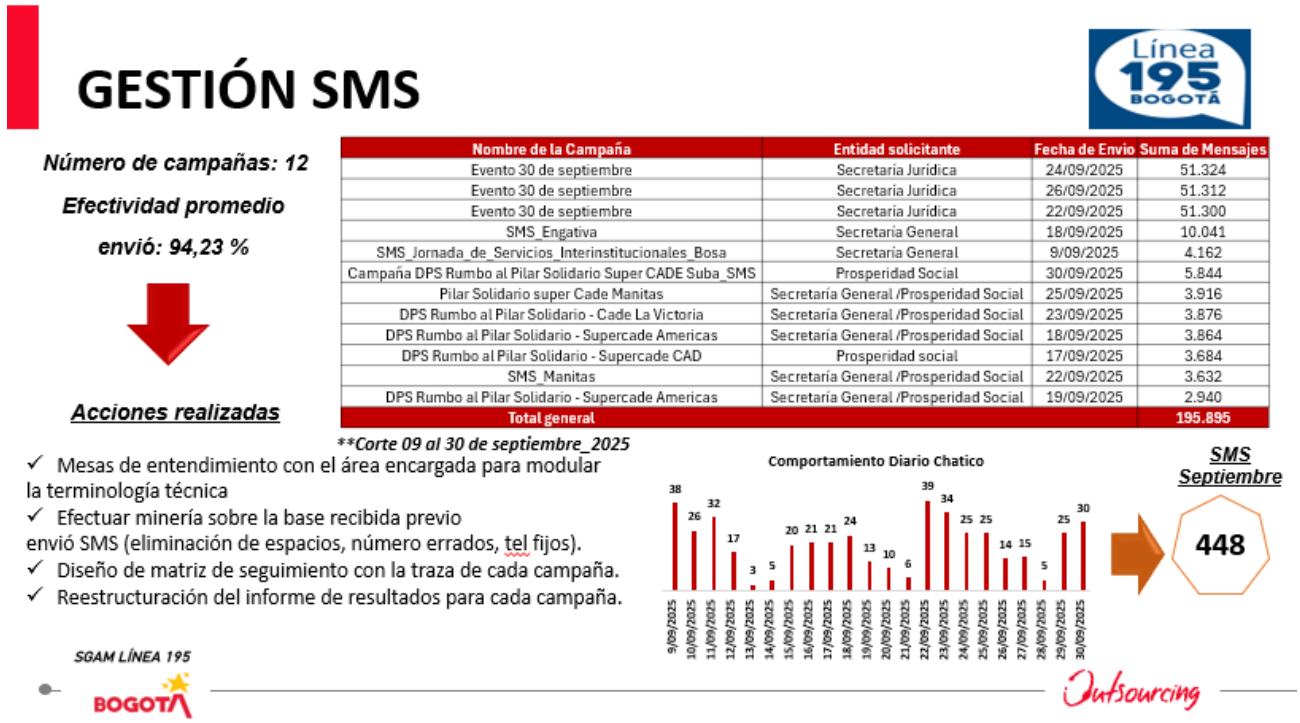
Videollamadas**	
Indicadores	Total Septiembre
Ofrecidas	46
Contestadas	42
Abandonadas	4
% Nivel de atención	91,30%
%Nivel de abandono	8,70%
ASA	00:00:05
TMO	00:03:43
Pruebas	30

***Corte 09 al 30 de septiembre_2025**



Resultados campañas SMS

En el proceso de SMS se logra la gestión de 12 campañas y él envió de **195.895 SMS** del 09 al 30 de septiembre con un **94,23%** de efectividad, las entidades solicitantes corresponden a la Secretaria Jurídica Distrital, Departamento para la Prosperidad Social y Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.



Nombre de la Campaña	Entidad solicitante	Fecha de Envio	Suma de Mensajes
Evento 30 de septiembre	Secretaria Juridica	24/09/2025	51.324
Evento 30 de septiembre	Secretaria Juridica	26/09/2025	51.312
Evento 30 de septiembre	Secretaria Juridica	22/09/2025	51.300
SMS_Engativa	Secretaria General	18/09/2025	10.041
SMS_Jornada_de_Servicios_Interinstitucionales_Bosa	Secretaria General	9/09/2025	4.162
Campaña DPS Rumbo al Pilar Solidario Super CADE Suba_SMS	Prosperidad Social	30/09/2025	5.844
Pilar Solidario super Cade Manitas	Secretaría General /Prosperidad Social	25/09/2025	3.916
DPS Rumbo al Pilar Solidario - Cade La Victoria	Secretaría General /Prosperidad Social	23/09/2025	3.876
DPS Rumbo al Pilar Solidario - Supercade Americas	Secretaría General /Prosperidad Social	18/09/2025	3.864
DPS Rumbo al Pilar Solidario - Supercade CAD	Prosperidad social	17/09/2025	3.684
SMS_Manitas	Secretaría General /Prosperidad Social	22/09/2025	3.632
DPS Rumbo al Pilar Solidario - Supercade Americas	Secretaría General /Prosperidad Social	19/09/2025	2.940
Total general			195.895

Resultados campañas Mailling

Para septiembre se logra el envío de **113.398 mailling** con una efectividad del **85%,** las entidades solicitantes corresponden a la Secretaria Jurídica Distrital y Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, para el seguimiento del proceso se consolida una matriz con todas las solicitudes y el detalle de la campaña con la finalidad de realizar seguimiento.

GESTIÓN MAILING - INFOBIP

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%**

***Corte 09 al 30 de septiembre_2025*

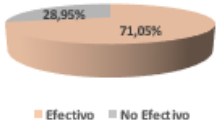
Resultados campañas Oubound

Se efectúa una campaña de Oubound para la Secretaria Jurídica Distrital durante los días 24, 25, 26 y 27 de septiembre de 2025, se realizaron gestiones telefónicas a los registros de las bases de datos entregadas para confirmar la asistencia al evento garantizando mínimo 2 barridos por ciudadano. Inicialmente, la base suministrada contenía 164 registros, sin embargo, tras la depuración se identificaron 12 cédulas duplicadas, quedando un total de 152 registros únicos para la gestión. Se alcanza una efectividad del **71%** en el outbound realizado.

GESTIÓN OUTBOUND

Campaña: Secretaría jurídica Distrital
"Confirmar asistencia al evento"

Gestión Telefónica	Cédulas Únicas	%
Efectivo	108	71,05%
Asiste	104	68,42%
No Asiste	4	2,63%
No Efectivo	44	28,95%
Total general	**152**	**100%**



GESTIÓN MAILING - INFOBIP

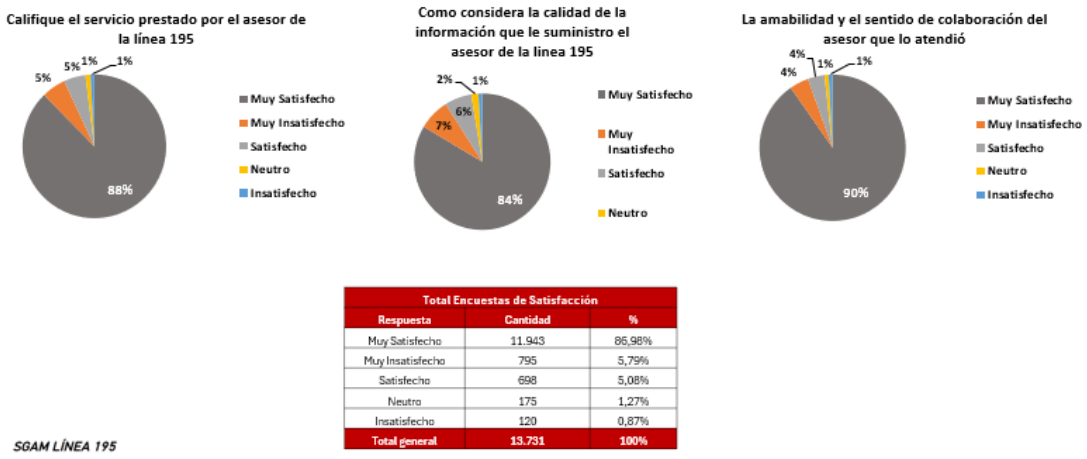
Nombre de la campaña	Entidad Solicitantante	Fecha	Efectivos	% Efectividad
Asiste y participa en la Feria de Servicios Distritales en la Localidad Engativá este 19 de septiembre.	Secretaría Distrital Jurídica	16/09/2025	18.519	85,65%
Feria A Tu Servicio - Engativá - La Feria a tu servicio de la Alcaldía 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		113.388	113.388	85,24%

***Corte 09 al 30 de septiembre_2025*

Resultado Encuesta de satisfacción

En septiembre se alcanza un **87%** en el resultado de **13.731** encuestas, calificación obtenida por los ciudadanos frente a la atención recibida por la línea 195.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN



Total Encuestas de Satisfacción		
Respuesta	Cantidad	%
Muy Satisfecho	11.943	86,98%
Muy Insatisfecho	795	5,79%
Satisfecho	698	5,08%
Neutro	175	1,27%
Insatisfecho	120	0,87%
Total general	13.731	100%

SGAM LÍNEA 195

- ***Análisis contactabilidad calificación 1 y 2***

281 ciudadanos nos califican con un puntaje de 1 y 2 en la encuesta, descartando los documentos duplicados (13 duplicados), quedo una base final para gestionar de **268** registros.

Se realizan llamadas a los 268 ciudadanos para confirmar su experiencia con a línea 195, logrando el contacto con 221 ciudadanos un **45%** de efectividad.

TIPIFICACIÓN	CANTIDAD	% PARTICIPACION
EFECTIVO	**121**	**45,1%**
NO CONTESTA	46	17,2%
FUERA DE SERVICIO	34	12,7%
NO COLABORA	32	11,9%
BUZON	14	5,2%
SIN DATOS	14	5,2%
EQUIVOCADO	7	2,6%
Total general	**268**	**100,00%**

Por parte de ciudadano se confirman 85 mantienen su calificación por demoras en la atención brindada de la llamada, falta de claridad en la información brindada.

1. ¿Me confirma si su experiencia cumplió con las expectativas?

Respuesta	Cantidad	% de Participacion
NO	85	70,25%
SI	36	29,75%
Total general	**121**	**100,00%**

- ***Plan de trabajo***

✓ Se identifican 10 agentes recurrentes, sobre los cuales se hace retroalimentación y firma de compromiso, refuerzo en el manejo de la llamada y manejo de herramientas de consulta.
✓ Este seguimiento se efectuará semanalmente para identificar y reconducir el indicador.

Agentes recurrentes en la calificación baja obtenida de la encuesta

No.	NOMBRE DEL EMBAJADOR
1	KENNER STEWARD FORI
2	NICOL DAYANA FRANCO
3	LUZ ENEY BOHORQUEZ
4	CLAUDIA LUCIA GONZALEZ
5	LAURA CAMILA ALFONSO
6	LAURA SOFIA RAPALINO
7	JUAN FELIPE PIÑEROS
8	DIANA MARCELA FIGUEROA
9	SANDRA LILIAN RIBILLO
10	SEBASTIAN RUIZ BEDOYA

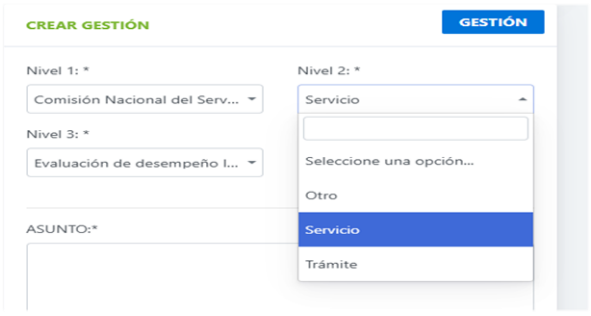
Resultado Registro de atención brindada en la línea 195 (tipificación llamada en FINE)

Para el registro de las llamadas por parte de los agentes se dispone de una plataforma llamada FINE, sobre la cual se registraron 22.554 En el periodo del 9 al 30 de septiembre.

La clasificación muestra que la categoría de servicios fue la más alta con **7.808** registros que corresponde al **34.63%,** seguida por la categoría de trámites con **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%**

Se realizan ajustes en la estructura jerárquica para la clasificación de los trámites con el fin de mejorar la eficiencia operativa y la calidad de los reportes a través de la estandarización y la integración de datos clave.



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.

A continuación, se relaciona un comparativo detallando a visual de como se visualiza la tipificación de las transferencias y remisiones del 09 al 24 previo al cambio en fine y al lado derecho se muestra cómo se visualiza ahora con los ajustes realizados, ampliando más la información de las entidades remitidas y transferidas de la línea 195.

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 PURPURA	1
Total general	404

Del 25 al 30 de septiembre

SGAM LÍNEA 195

Resultado área de calidad

A continuación, se relacionan las acciones adelantadas desde el área de Calidad durante el mes de septiembre.

Actualización y ajustes de las matrices de calidad

- Actualización de las matrices de los segmentos Inbound, Chat y BTE.
- Documentación y socialización del modelo de calidad para la cuenta, donde se definieron procesos, mediciones, ANS contractuales y el modelo de ejecución.

Definición metodológica y herramientas de medición

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

Procesos y flujogramas

- Elaboración y documentación de los flujogramas de los segmentos **Inbound, Chat y BTE**, incluyendo además los flujogramas de **IVR** y **Click to Call**.

Configuración y administración de herramientas

- 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

Mejora continua y objetivos del área

- 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.
- 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.

A continuación se relacionan la ponderación de los ítems para las matrices de calidad en cada uno de los procesos utilizadas para la evaluación de las diferentes canales de la línea 195

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
		TIPIFICACIÓN		EC UF	2
				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
		TIPIFICACIÓN		EC UF	2
				EC NEG	2
CONTROL INTERNO	24%	CONTROL INTERNO	2	ENC	0
				EC UF	0
				EC NEG	2
	100%		22		22

Resultado área de formación

A continuación, se relacionan las actividades que se están adelantando desde el área de formación para centralizar y facilitar la consulta de la información por parte de los agentes generando un alcance de la información que deben brindar en cada una de las llamadas.

FORMACIÓN Y DESARROLLO

Dificultades y acciones

- ✓ Para definir el alcance del servicio que brinda el agente se este levantamiento de fichas técnicas de servicio para cada Entidad.



- ✓ Base de consulta centralizada con link de acceso de las entidades y portal Bogotá para cada tramite, servicio, vamos e 45% consolidado.



- ✓ Levantamiento de una estructura formativa para los procesos de inducción.



Resultados seguimiento y control de operación

Finalizando la presentación de los resultados obtenidos para septiembre se presentan las actividades que se están adelantando al interior de la operación para seguimiento y control que buscan generar mayor eficiencia en la gestión realizada.

PRÓXIMOS PASO



Resultados facturación septiembre

Se presenta la estructura de la factura creada conforme a los ítems de la orden de compra del 09 al 30 de septiembre y se presentan cada uno de los ítems facturados aclarando el cargue de los soportes en la URL creada por parte de la Secretaria General para su revisión previamente. Por parte del Director Enrique Cusba se confirma aprobación para generar la factura electrónica por valor de $449.031.381 con Iva incluido.

valor factura septiembre*	
Subtotal	377.337.295
Iva	71.694.086
Total	449.031.381

* Ver detalle en anexo 1

Se solicita elaborar el presupuesto generar la orden de compra para revisar los ítems que presentan desviación y tomar decisiones para apalancar la ejecución del presupuesto proyectado.

Tareas asignadas para la próxima reunión

Recomendaciones:

COMPROMISOS Y/O PLANES DE ACCIÓN			
No	**Descripción**	**Responsables**	**Fecha**
1.	Reunión revisión ANS definidos en el contrato	Patricia Velasco- Francia Bermudez- Yesica Prieto- Yaneth Santana	24/10/2025
2.	Seguimientos agentes 10 reiterativos	Yaneth Santana	Siguiente comité
3.	Identificar las entidades que presentan novedades en información publicada	Yaneth Santana	21/10/2025
4.	Elaborar presupuesto mensual Vs lo ejecutado para el seguimiento y toma de decisiones.	Yaneth Santana	22/10/2025

Firmas asistentes

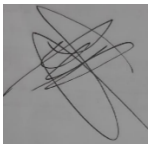
Enrique Cusba Garcia
Director Secretaría General

Gloria Patricia Velasco
Secretaría General

Francia Bermúdez

Francia Astrid Bermudez
Secretaria General

Yesica Paola Castro
Secretaría General



Luz Yaneth Santana
Coordinadora Nacional
Outsourcing S.A.

Outsourcing
Transformamos Experiencias

ANEXO 1

L	Códig	Descripción	Tiem	Uni	Canti	Valor Unitar	Valor mes	Total	Cantidad Septiembre	Valor Unitari	Valor tot Septiembr
1	T-BPO-1-1	Troncal SIP	28	Mes	110	30.602,71	3.366.298,10	94.256.346,80	80,67	30.602,71	2.468.720,62
2	IT-BPO-2-1	Minuto IVR(Interactive Voice Response)	4	Mes	110000	2,15	236.500,00	946.000,00		2,15	-
3	IT-BPO-3-1	Minuto IVR(Interactive Voice Response) - Audiotexto	24	Mes	110000	2,15	236.500,00	5.676.000,00	41346	2,15	88.893,90
4	IT-BPO-4-1	Minuto IVR(Interactive Voice Response) - Transaccional	12	Mes	110000	2,15	236.500,00	2.838.000,00		2,15	-
5	IT-BPO-6-2	Grabaciónanuncios IVR (Interactive VoiceResponse) Respuesta de Voz I	28	Mes	2	944,93	1.889,86	52.916,08		944,93	-
6	IT-BPO-7-6	Minutos deconexión outbound/Inbound_Outboundde fijo a celular	28	Mes	72000	25,77	1.855.440,00	51.952.320,00	2164	25,77	55.766,28
7	IT-BPO-8-1	Transferencia dellamadas	28	Mes	400	8,60	3.440,00	96.320,00	2268	8,60	19.504,80
8	IT-BPO-11-1	Clic tocall	28	Mes	2	106.304,13	212.608,26	5.953.031,28		106.304,13	-
9	IT-BPO-12-1	Web Callback	28	Mes	2	76.667,83	153.335,66	4.293.398,48	1,47	76.667,83	112.701,71
10	IT-BPO-13-1	Mailing	28	Mes	127000	1,61	204.470,00	5.725.160,00	113398	1,61	182.570,78
11	IT-BPO-16-1	Mensaje SMS(Short Message Service) _SMS en unavia_	28	Mes	10900	4,29	46.761,00	1.309.308,00	196343	4,29	842.311,47
12	IT-BPO-21-1	ChatbotSmart	25	Mes	12200	44,07	537.654,00	13.441.350,00		44,07	-
13	IT-BPO-22-1	VoicebotSmart	25	Mes	1000000	38,78	38.780.000,00	969.500.000,00		38,78	-
14	IT-BPO-23-1	Hora desarrollopara Integraciones y canalesdigitales	28	Mes	134	69.795,64	9.352.615,76	261.873.241,28		69.795,64	-
15	IT-BPO-24-1	Analytics	28	Mes	2	45.249,06	90.498,12	2.533.947,36	1,47	45.249,06	66.516,12
16	IT-BPO-25-1	Agente enSitio_Agente general	3	Mes	66	4.950.284,12	326.718.751,92	980.156.255,76	47,97	4.950.284,12	237.465.129,24
17	IT-BPO-25-1	Agente enSitio_Agente general	6	Mes	51	4.950.284,12	252.464.490,12	1.514.786.940,72		4.950.284,12	-
18	IT-BPO-25-1	Agente enSitio_Agente general	6	Mes	39	4.950.284,12	193.061.080,68	1.158.366.484,08		4.950.284,12	-
19	IT-BPO-25-1	Agente enSitio_Agente general	13	Mes	25	4.950.284,12	123.757.103,00	1.608.842.339,00		4.950.284,12	-
20	IT-BPO-25-4	Agente enSitio_Agente general_Hora extradominical y festivo	3	Mes	1000	30.189,31	30.189.310,00	90.567.930,00	122,94	30.189,31	3.711.473,77
21	IT-BPO-25-4	Agente enSitio_Agente general_Hora extradominical y festivo	6	Mes	500	30.189,31	15.094.655,00	90.567.930,00		30.189,31	-
22	IT-BPO-25-4	Agente enSitio_Agente general_Hora extradominical y festivo	6	Mes	500	30.189,31	15.094.655,00	90.567.930,00		30.189,31	-
23	IT-BPO-25-4	Agente enSitio_Agente general_Hora extradominical y festivo	13	Mes	500	30.189,31	15.094.655,00	196.230.515,00		30.189,31	-
24	IT-BPO-25-5	Agente enSitio_Agente general_Servicio 7x24	28	Mes	1	19.277.581,60	19.277.581,60	539.772.284,80	0,73	19.277.581,60	14.072.634,57
25	IT-BPO-25-11	Agente enSitio_Agente técnico	28	Mes	1	5.825.353,50	5.825.353,50	163.109.898,00	0,70	5.825.353,50	4.077.747,45
26	IT-BPO-25-51	Agente enSitio_Agente profesional	28	Mes	1	8.095.874,45	8.095.874,45	226.684.484,60	0,67	8.095.874,45	5.424.235,88
27	IT-BPO-26-31	Agente en laEntidad Compradora o BackOffice	28	Mes	2	5.207.275,01	10.414.550,02	291.607.400,56	1,47	5.207.275,01	7.654.694,26
28	IT-BPO-26-61	Agente en laEntidad Compradora o BackOffice_Agente profesional	28	Mes	2	7.477.795,96	14.955.591,92	418.756.573,76		7.477.795,96	-
29	IT-BPO-29-41	Agente condominio en lenguaje de señascolombiana (Videollamada)	28	Mes	1	6.276.910,78	6.276.910,78	175.753.501,84	0,73	6.276.910,78	4.582.144,87
30	IT-BPO-33-1	Agente Minerode Datos_Agente profesional	28	Mes	2	12.152.185,21	24.304.370,42	680.522.371,76	0,70	12.152.185,21	8.506.529,65
31	IT-BPO-35-1	CoordinadorNacional	28	Mes	1	16.709.233,60	16.709.233,60	467.858.540,80	0,73	16.709.233,60	12.197.740,53
32	IT-BPO-37-8-	SupervisorServicios BPO	3	Mes	4	9.873.661,01	39.494.644,04	118.483.932,12	2,87	9.873.661,01	28.337.407,10
33	IT-BPO-37-8	SupervisorServicios BPO	4	Mes	3	9.873.661,01	29.620.983,03	118.483.932,12		9.873.661,01	-
34	IT-BPO-37-8	SupervisorServicios BPO	21	Mes	2	9.873.661,01	19.747.322,02	414.693.762,42		9.873.661,01	-
35	IT-BPO-38-1	Líder decalidad	3	Mes	4	8.734.398,91	34.937.595,64	104.812.786,92	2,70	8.734.398,91	23.582.877,06
36	IT-BPO-38-1	Líder decalidad	4	Mes	3	8.734.398,91	26.203.196,73	104.812.786,92		8.734.398,91	-
37	IT-BPO-38-1	Líder decalidad	21	Mes	2	8.734.398,91	17.468.797,82	366.844.754,22		8.734.398,91	-
38	IT-BPO-39-1	Formador	3	Mes	3	7.595.136,81	22.785.410,43	68.356.231,29	2,13	7.595.136,81	16.177.641,41
39	IT-BPO-39-1	Formador	25	Mes	2	7.595.136,81	15.190.273,62	379.756.840,50		7.595.136,81	-
40	IT-BPO-47-1	Plataforma deCentro de Contacto para Agente Omnicanal	3	Mes	72	79.087,43	5.694.294,96	17.082.884,88	51,00	79.087,43	4.033.458,93
41	IT-BPO-47-1	Plataforma deCentro de Contacto para Agente Omnicanal	6	Mes	56	79.087,43	4.428.896,08	26.573.376,48		79.087,43	-
42	IT-BPO-47-1	Plataforma deCentro de Contacto para Agente Omnicanal	6	Mes	44	79.087,43	3.479.846,92	20.879.081,52		79.087,43	-
43	IT-BPO-47-1	Plataforma deCentro de Contacto para Agente Omnicanal	13	Mes	30	79.087,43	2.372.622,90	30.844.097,70		79.087,43	-
44	IT-BPO-48-1	Horadesarrollo	28	Mes	134	69.795,64	9.352.615,76	261.873.241,28		69.795,64	-
45	IT-BPO-49-1	Puesto detrabajo en el Call Center sinAgente	28	Mes	1	914.542,82	914.542,82	25.607.198,96	0,73	914.542,82	667.616,26
46	IT-BPO-52-1	EnlaceDedicado entre puntos	28	Mes	1	633.529,67	633.529,67	17.738.830,76		633.529,67	-
47	IT-BPO-52-19	EnlaceDedicado a Internet_1Gbps	1	Mes	1	3.242.812,90	3.242.812,90	3.242.812,90	0,73	3.242.812,90	2.367.253,42
48	IT-BPO-62-43	Componentescomplemento Puesto deTrabajo_Licenciamiento deofima	3	Mes	12	72.923,27	875.079,24	2.625.237,72	8,80	72.923,27	641.724,78
49	IT-BPO-62-43	Componentescomplemento Puesto deTrabajo_Licenciamiento deofima	4	Mes	9	72.923,27	656.309,43	2.625.237,72		72.923,27	-
50	IT-BPO-62-43	Componentescomplemento Puesto deTrabajo_Licenciamiento deofima	21	Mes	7	72.923,27	510.462,89	10.719.720,69		72.923,27	-
51	IT-BPO-63-1	Licencia RPA	25	Mes	2	1.584.223,36	3.168.446,72	79.211.168,00		1.584.223,36	-
52	IT-BPO-67-1	SpeechAnalytics	28	Mes	416	11.626,35	4.836.561,60	135.423.724,80		11.626,35	-
53		IVA	1	Mes	1	2.377.440.798,55	2.377.440.798,55	2.377.440.798,55	1		-
Total					1556253			14.802.731.158,43		179.279.901,35	377.337.294,83
										Iva	71.694.086,02
										Total	449.031.380,85