INFORME MENSUAL

ACTIVIDADES DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

SECRETARIA GENERAL ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ – LÍNEA 195

BOGOTÁ, D.C.
OCTUBRE 2025

CONTENIDO

1. PRETURNOS Y CAPACITACIONES 3

1.1 PRETURNOS.....3

1.2 CAPACITACIONES.....3

1.3 OTRAS ACTIVIDADES FORMATIVAS: 4

2. ACTIVIDADES EVALUATIVAS OCTUBRE 5

3. CUARTILES.....8

4. CAPACITACIÓN GRUPOS NUEVOS 9

5. TIEMPO DE ACTIVIDADES FORMACIÓN.....10

6. PLAN DE ACCIÓN FORMACIÓN 12

6.1 ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN LAS TERNAS OPERATIVAS 12

6.2 ACTIVIDADES OPERATIVAS POR PARTE DE FORMACIÓN..... 13

6.3 ACTIVIDADES A REALIZAR PARA EL MES DE OCTUBRE..... 16

7. CONCLUSIONES.....16

1. PRETURNOS Y CAPACITACIONES

1.1 PRETURNOS

En la tabla 1 (preturnos) se identifica un preturno aplicado a la operación de la Línea 195, la sesión se aplicó en modalidad presencial el día 16 de octubre teniendo en cuenta la disponibilidad de los agentes. Dicho preturno hizo referencia a la socialización de los parámetros para la transferencia a Nivel II de la secretaria Distrital de Planeación frente a los trámites especializados de Sisben, SinuPOT Y Documentación Urbanística.

Tabla 1 Preturnos

ACTIVIDAD	TEMA	FECHA	ASISTENTES	NOVEDADES
PRETURNO	PRETURNO NIVEL II SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	16/10/2025	75	2

***Fuente**: INFORME MENSUAL FORMACIÓN OCTUBRE 2025 SGAMB – LÍNEA 195.xlsx, Pestaña Preturnos*

1.2 CAPACITACIONES

Durante octubre se realizaron cinco jornadas de capacitación orientadas a fortalecer las competencias del personal operativo y mejorar la atención ciudadana. Estas sesiones, lideradas por diversas entidades del Distrito, abordaron temas clave como la atención a mujeres víctimas de violencias basadas en género (Secretaría de la Mujer), el uso del Portal Bogotá y los protocolos de atención de la Línea 195 (Portal Bogotá), los trámites del Nivel II y el Sisbén (Secretaría de Planeación), y los procesos tributarios y tecnológicos de la entidad (Secretaría de Hacienda).
En conjunto, estas capacitaciones fortalecieron el desarrollo profesional del equipo y la calidad del servicio a la ciudadanía. El equipo de formación será responsable de realizar las réplicas para los agentes que no asistieron.

Tabla 2 Capacitaciones

ACTIVIDAD	ENTIDAD	TEMA	FECHA	ASISTENTES
CAPACITACIÓN 1	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	LÍNEA PURPURA	7/10/2025	23
CAPACITACIÓN 2	PORTAL BOGOTÁ, FERIA A TU SERVICIO Y PROCOLOS DE ATENCIÓN	CONSULTA PORTAL BOGOTÁ, FERIA A TU SERVICIO PUENTE ARANDA Y LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PARA LA LÍNEA 195	10/10/2025	25
CAPACITACIÓN 3	SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACIÓN NIVEL II	TRAMITES QUE ATIENDE EL AGENTE DE NIVEL II	16/10/2025	3
CAPACITACIÓN 4	SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	SISBÉN	17/10/2025	10
CAPACITACIÓN 5	SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA	PIDO - MEDIOS MAGNÉTICOS	21/10/2025	18

***Fuente**: INFORME MENSUAL FORMACIÓN OCTUBRE 2025 SGAMB – LÍNEA 195.xlsx, Pestaña Capacitaciones*

Evidencias:





1.3 OTRAS ACTIVIDADES FORMATIVAS:

Durante octubre se desarrollaron diversas réplicas y actividades internas orientadas al fortalecimiento operativo y al bienestar laboral del equipo. Estas incluyeron temas de Cedulación, Pilar Solidario, Residuos Voluminosos, Línea Púrpura, Portal Bogotá, Ferias de Servicio, Protocolos de Atención y Sisbén, garantizando la actualización y unificación de criterios en la atención ciudadana.
Además, se socializaron los resultados de la Feria a tu Servicio Puente Aranda y la plantilla de tipificación del FINE, con el objetivo de estandarizar procesos y mejorar la gestión de información. En el marco del programa Viernes de Bienestar, se realizó una actividad lúdica de baile para promover la integración y el bienestar del personal.
Las réplicas pendientes se desarrollarán en noviembre, asegurando que toda la operación cuente con la información completa y actualizada.

Tabla 3 Otras Actividades Formativas

ACTIVIDAD	TEMA	FECHA	ASISTENTES	PENDIENTES
RÉPLICA REGISTRADURIA / PROSPERIDAD SOCIAL / UAESP	CEDULACIÓN / PILAR SOLIDARIO / RESIDUOS VOLUMINOSOS	2-10-2025 / 6-10-2025	47	0
RÉPLICA SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER / PORTAL BOGOTÁ, FERIA A TU SERVICIO Y PROCOLOS DE ATENCIÓN	LÍNEA PURPURA / CONSULTA PORTAL BOGOTÁ Y FERIAS DE SERVICIO / PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	15/10/2025	15	19
RÉPLICA SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	SISBÉN	20-10-2025 al 24-10-2025	70	0
FERIA DE SERVICIOS	SOCIALIZACIÓN FERIA A TU SERVICIO PUENTE ARANDA	16/10/2025	70	0
PLANTILLA DE TIPIFICACIÓN	SOCIALIZACIÓN DE LA PLANTILLA DE TIPIFICACIÓN PARA USO EN EL FINE	20-10-2025 / 21-10-2025	70	0
VIERNES DE BIENESTAR	ACTIVIDAD LÚDICA DE BAILE	17/10/2025	19	N/A

***Fuente**: INFORME MENSUAL FORMACIÓN OCTUBRE 2025 SGAMB – LÍNEA 195.xlsx, Pestaña Otras Actividades*

Evidencias:





2. ACTIVIDADES EVALUATIVAS OCTUBRE

Durante octubre se aplicaron dos quices de conocimiento y una evaluación mensual con el fin de medir la comprensión y apropiación de los temas vistos en las capacitaciones y réplicas. Estos instrumentos permitieron identificar fortalezas y oportunidades de mejora en el proceso de formación continua de los agentes.

La ponderación final de la nota de formación se estableció así**: Quiz 1 (20%), Quiz 2 (20%) y evaluación mensual (60%),** garantizando un equilibrio entre la medición progresiva del aprendizaje y la consolidación de conocimientos al cierre del mes.

Dado el peso de la evaluación mensual, en octubre se incrementó su nivel de complejidad para fortalecer la rigurosidad y objetividad del proceso. Se diseñaron dos versiones diferentes de la prueba, distribuidas equitativamente entre los agentes, lo que permitió asegurar la individualidad en las respuestas y obtener resultados más precisos y transparentes sobre el nivel de comprensión alcanzado.

Fecha de aplicación evaluación mensual: 23 de octubre de 2025

Modalidad: Presencial

Estructura de la evaluación: Dos evaluaciones cada una de10 preguntas frente a los temas tratados durante el mes y de las entidades que atiende la Línea 195.

Resultados de la evaluación mensual:

Aprobación: 65 personas aprobaron la evaluación mensual con una nota igual o superior al 90%.
No aprobaron: 11 personas no evaluación mensual con una nota inferior al 89%.

Análisis de los resultados:

Para el mes de octubre se realiza la validación de las preguntas falladas por las personas que obtuvieron una nota inferior al 89%, y con los resultados implementar el plan de acción.

Teniendo en cuenta lo anterior, los resultados son los siguientes:

INBOUND - WEB CALL BACK - CLIC TO CALL: Para los procesos de Inbound, Web Call Back y Click To Call presentaron la actividad evaluativa un total de 45 personas, de las cuales ocho personas obtuvieron un porcentaje por debajo del 89%.

Tabla 4 Personal que obtuvo una nota inferior al 89% en la evaluación mensual INBOUND - WEB CALL BACK - CLIC TO CALL

EVALUACIÓN MENSUAL INBOUND - WEB CALL BACK - CLIC TO CALL / OCTUBRE 2025		
PERSONAS POR DEBAJO DEL 90%	**CUARTIL**	**TOTAL, PERSONAS EVALUADAS**
8	4	45

Fuente: INFORME MENSUAL FORMACIÓN OCTUBRE 2025 SGAMB – LÍNEA 195.xlsx, pestaña – Notas por debajo del 90% Eva.

- **BOGOTÁ TE ESCUCHA:** Para el proceso de Bogotá Te Escucha presentaron la actividad evaluativa un total de 9 personas, de las cuales una persona obtuvo un porcentaje por debajo del 89%.

Tabla 5 Personal que obtuvo una nota inferior al 89% en la evaluación mensual BOGOTÁ TE ESCUCHA

EVALUACIÓN MENSUAL BOGOTÁ TE ESCUCHA / OCTUBRE 2025		
PERSONAS POR DEBAJO DEL 90%	**CUARTIL**	**TOTAL, PERSONAS EVALUADAS**
1	4	9

Fuente: INFORME MENSUAL FORMACIÓN OCTUBRE 2025 SGAMB – LÍNEA 195.xlsx, pestaña – Notas por debajo del 90% Eva.

- **CHATICO PLANEACIÓN NIVEL II - LSC:** Para el proceso de Chatico, Planeación Nivel II y LSC presentaron la actividad evaluativa un total de 18 personas, de las cuales una persona obtuvo un porcentaje por debajo del 89%.

Tabla 6 Personal que obtuvo una nota inferior al 89% en el Quiz CHATICO PLANEACIÓN NIVEL II - LSC

EVALUACIÓN MENSUAL CHATICO - PLANEACIÓN - LSC / OCTUBRE 2025		
PERSONAS POR DEBAJO DEL 90%	**CUARTIL**	**TOTAL, PERSONAS EVALUADAS**
2	4	18

Fuente: INFORME MENSUAL FORMACIÓN OCTUBRE 2025 SGAMB – LÍNEA 195.xlsx, pestaña – Notas por debajo del 90% Eva.

Lo anterior permite evidenciar que para los procesos de Inbound, Web Call Back y Clic To Call es donde hay mayor oportunidad de mejora, ya que 11 agentes obtuvieron una nota por debajo del 89% en la evaluación mensual.

A realizar un análisis detallado en cuanto a las preguntas más falladas en las evaluaciones aplicadas, se evidencia lo siguiente:

Tabla 7 Pregunta más penalizada evaluación 1

EVALUACIÓN 1			
TOTAL AGENTES	**AGENTES QUE FALLARON**	**NÚMERO PREGUNTA**	**PREGUNTA**
39	4	3	**Un ciudadano llama a la Línea 195 y pregunta qué es la Línea Púrpura Distrital y a quién se dirige su servicio, ya que cree que es para cualquier persona con problemas de salud mental.** **a.** Es una línea de orientación legal para casos de violencia intrafamiliar y está dirigida exclusivamente a mujeres mayores de 18 años. **b. Es una estrategia para la eliminación de violencias y la atención integral, dirigida a mujeres mayores de 18 años (cisgénero, lesbianas, bisexuales, trans) con orientación psicosocial y socio jurídica.** **c.** Es una línea de atención general de salud mental y crisis, dirigida a cualquier persona en Bogotá que necesite apoyo emocional y psicosocial. **d.**Es una línea para la promoción de la salud mental y la prevención de la violencia, dirigida únicamente a mujeres cisgénero residentes en Bogotá.
39	7	4	**Un ciudadano llama a la Línea 195 para reportar un comportamiento inadecuado de un funcionario del operador de aseo de su zona y exige que su queja sea escalada inmediatamente, negándose a ser transferido a la Línea 110. ¿Cuál es el procedimiento correcto?** **a.** Se debe transferir inmediatamente a la Línea 110, sin excepción, ya que son los únicos competentes para reclamos sobre funcionarios de aseo. **b.** La única opción es transferir la llamada a la Línea 110. **c.** Se debe transferir a la línea del Abogado Anticorrupción, de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. fuera de este horario se debe dar el link para radicar la denuncia directamente en el Portal Bogotá. **d. Se debe tomar la solicitud por Bogotá Te Escucha porque el ciudadano es insistente en no usar la Línea 110.**
39	5	5	**Un vendedor informal llama a la Línea 195. Pregunta qué entidad distrital se encarga de promover, fortalecer y formalizar la economía popular y solidaria en Bogotá, y cuál de los siguientes espacios NO administra esa entidad. ¿Cuál es la respuesta que debe dar el asesor, identificando correctamente la entidad y sus funciones principales?** **a.** La entidad es la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico (SDDE). El espacio que no administra es la Red de Distribuidores de Productos (REDEP). **b. La entidad es el Instituto para la Economía Social (IPES). El espacio que NO administra son los CADE/SuperCADE.** **c.** La entidad es el IPES. El espacio que no administra son los quioscos y módulos, ya que solo se encarga de las Plazas de Mercado. **d.** La entidad es el IPES, y su único propósito es la comercialización justa. El espacio que no administra es la Plaza de Mercado.

Fuente: INFORME MENSUAL FORMACIÓN OCTUBRE 2025 SGAMB – LÍNEA 195.xlsx, pestaña – Preguntas más penalizadas Eva

Tabla 8 Pregunta más penalizada evaluación 2

EVALUACIÓN 1			
TOTAL AGENTES	**AGENTES QUE FALLARON**	**NÚMERO PREGUNTA**	**PREGUNTA**
38	0	N/A	N/A

Fuente: INFORME MENSUAL FORMACIÓN OCTUBRE 2025 SGAMB – LÍNEA 195.xlsx, pestaña – Preguntas más penalizadas Eva

El análisis de la Evaluación 1 muestra un desempeño general positivo, aunque con algunas oportunidades de mejora en temas específicos. En la pregunta 3, relacionada con la Línea Púrpura Distrital, el 10% de los agentes presentó errores, lo que sugiere reforzar la comprensión sobre el enfoque poblacional y los componentes de atención psicosocial y sociojurídica.

En la pregunta 4, sobre el procedimiento ante quejas contra funcionarios de los operadores de aseo, el 18% de los agentes falló, evidenciando dificultad para identificar el canal adecuado de denuncia y la correcta transferencia al Abogado Anticorrupción o al Portal Bogotá fuera del horario laboral. Se recomienda reforzar los protocolos de atención y escalamiento de casos sensibles.

En la pregunta 5, referente al Instituto para la Economía Social (IPES), el 13% de los agentes cometió errores, mostrando confusión sobre las competencias de la entidad y la diferenciación de los espacios que administra (plazas de mercado, quioscos, módulos y CADE/SuperCADE).

En cuanto a la Evaluación 2, no se identificaron oportunidades de mejora, lo que refleja una apropiación adecuada de los temas abordados.

En conclusión, los resultados evidencian un buen nivel de desempeño general, aunque se requiere fortalecer el manejo de la información interinstitucional, la identificación de entidades competentes y la aplicación de protocolos de atención en casos especiales. Se recomienda realizar refuerzos temáticos para garantizar mayor coherencia y efectividad en la atención ciudadana.

3. CUARTILES

En la siguiente tabla se establecen los cuartiles finales correspondiente a la nota de formación del mes de octubre de 2025.

Tabla 9 Cuartiles notas

	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%**

	OCTUBRE DE 2025		
CUARTILES	**NOTA**	**TOTAL PERSONAS**	**%**
1	100%	41	54%
2	95% a 99%	8	11%
3	90% a 94%	16	21%
4	Menor a 90%	11	14%
TOTAL		**76**	**100%**

Fuente: INFORME MENSUAL FORMACIÓN OCTUBRE 2025 SGAMB – LÍNEA 195.xlsx, pestaña Cuartiles

El análisis comparativo entre septiembre y octubre de 2025 muestra una disminución del 80% al 54% en los agentes con calificación del 100%, atribuida al mayor nivel de exigencia de las evaluaciones. Aumentaron los rangos intermedios (especialmente el 90–94%) y el grupo con desempeño bajo pasó del 7% al 14%, lo que evidencia la necesidad de refuerzos y acompañamiento individual. La nota global de octubre fue del 96%, reflejando un proceso formativo más riguroso orientado al fortalecimiento continuo del equipo.

4. CAPACITACIÓN GRUPOS NUEVOS

Durante octubre de 2025 se evidenció un desarrollo positivo en los procesos formativos de los nuevos grupos, con una alta retención de participantes y cumplimiento de las metas establecidas.

En el mes se iniciaron cuatro grupos de formación (3, 4, 5 y 6), conformados por siete participantes. Los grupos 3 y 4 finalizaron su proceso en el mismo mes, con cero deserciones y un 100% de certificación, bajo la orientación de Suzy Alexandra Gómez Araque, quien garantizó el cumplimiento de los objetivos académicos y metodológicos.

Los grupos 5 y 6, iniciados el 17 y 27 de octubre, continúan en proceso de formación y culminarán en noviembre, con el acompañamiento de Suzy Alexandra Gómez Araque y Antonio Rafael Ojeda Fernández, orientados al fortalecimiento de las competencias operativas.

En general, los resultados del mes reflejan una gestión formativa efectiva, sin deserciones ni observaciones negativas, destacando la planificación, seguimiento y consolidación de nuevos grupos para la línea 195 y el desarrollo continuo de capacidades del personal operativo.

Tabla 10 Grupo Nuevo

	CONSOLIDADO GRUPOS NUEVOS								
OCTUBRE	**N° GRUPO**	**FECHA INCIO**	**FECHA FIN**	**INICIAN**	**FINALIZAN**	**DESERCIÓN**	**CERTIFICADOS**	**FORMADOR**	**OBSERVACIONES**
	3	29/09/2025	16/10/2025	2	2	0	2	SUZY ALEXANDRA GOMEZ ARAQUE	NINGUNA

	4	14/10/2025	30/10/2025	2	2	0	2	SUZY ALEXANDRA GOMEZ ARAQUE	NINGUNA
	5	17/10/2025	FINALIZA EN NOVIEMBRE	2	N/A	N/A	N/A	SUZY ALEXANDRA GOMEZ ARAQUE / ANTONIO RAFAEL OJEDA FERNANDEZ	N/A
	6	27/10/2025	FINALIZA EN NOVIEMBRE	1	N/A	N/A	N/A	SUZY ALEXANDRA GOMEZ ARAQUE / ANTONIO RAFAEL OJEDA FERNANDEZ	N/A
	total			**7**	**4**	**0**	**4**		

Fuente: INFORME MENSUAL FORMACIÓN OCTUBRE 2025 SGAMB – LÍNEA 195.xlsx, pestaña Grupo Nuevo

5. TIEMPO DE ACTIVIDADES FORMACIÓN

El análisis de los tiempos de formación de octubre de 2025 evidencia una planeación estructurada y equilibrada de actividades, orientadas a fortalecer las competencias del equipo operativo de la Línea 195 y garantizar la actualización en temas institucionales y de atención ciudadana.

Durante el mes se desarrollaron 12 actividades, incluyendo capacitaciones de la Secretaría Distrital de la Mujer, Planeación, Hacienda y el equipo de Portal Bogotá, así como réplicas internas y socializaciones sobre la Feria a tu Servicio Puente Aranda y la plantilla de tipificación para el FINE. Estas acciones involucraron a más de 70 agentes, con sesiones de duración variada (10–30 minutos para socializaciones y 1–3 horas para capacitaciones profundas), sumando un total de 12 horas y 55 minutos de formación acumulada, y un promedio de 3 horas y 39 minutos por agente.
La actividad "Viernes de Bienestar" contribuyó a la cohesión del equipo y al equilibrio entre formación técnica y bienestar emocional. El desempeño general se reflejó en una nota promedio de 96%, confirmando un alto nivel de apropiación de conocimientos y cumplimiento de los objetivos formativos.

En conclusión, octubre se caracterizó por una gestión formativa efectiva, con resultados positivos en aprendizaje, participación y motivación del personal operativo.

Tabla 11 Tiempos Formación

RESUMEN TIEMPOS						
Mes	**Actividad**	**Tema**	**Fecha**	**Asistentes**	**Duracion Horas Minuto**	**Horas Formación**
OCTUBRE	PRETURNO NIVEL II SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	TRAMITES QUE ATIENDE EL AGENTE DE NIVEL II	16-10-25	76	0:15:00	**12:55:00**
	CAPACITACIÓN SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	LÍNEA PURPURA	07-10-25	23	1:30:00	
	CAPACITACIÓN PORTAL BOGOTÁ, FERIA A TU SERVICIO Y PROCOLOS DE ATENCIÓN	CONSULTA PORTAL BOGOTÁ, FERIA A TU SERVICIO PUENTE ARANDA Y LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PARA LA LÍNEA 195	10-10-25	25	1:30:00	
	CAPACITACIÓN SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACIÓN NIVEL II	TRAMITES QUE ATIENDE EL AGENTE DE NIVEL II	16-10-25	3	3:00:00	
	CAPACITACIÓN SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	SISBÉN	17-10-25	10	2:00:00	
	CAPACITACIÓN SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA	PIDO - MEDIOS MAGNÉTICOS	21-10-25	18	2:00:00	
	RÉPLICA REGISTRADURIA / PROSPERIDAD SOCIAL / UAESP	CEDULACIÓN / PILAR SOLIDARIO / RESIDUOS VOLUMINOSOS	2-10-25 / 6-10-25	48	0:40:00	
	RÉPLICA SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER / PORTAL BOGOTÁ, FERIA A TU SERVICIO Y PROCOLOS DE ATENCIÓN	LÍNEA PURPURA / CONSULTA PORTAL BOGOTÁ Y FERIAS DE SERVICIO / PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	15-10-25	15	0:40:00	
	RÉPLICA SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	SISBÉN	20-10-25 al 24-10-25	71	0:30:00	
	FERIA DE SERVICIOS	SOCIALIZACIÓN FERIA A TU SERVICIO PUENTE ARANDA	16-10-25	71	0:10:00	
	PLANTILLA DE TIPIFICACIÓN	SOCIALIZACIÓN DE LA PLANTILLA DE TIPIFICACIÓN PARA USO EN EL FINE	20-10-25 / 21-10-25	71	0:10:00	
	VIERNES DE BIENESTAR	ACTIVIDAD LÚDICA DE BAILE	17-10-25	19	0:30:00	
TOTAL	**12**			**N/A**	**12:55:00**	

PROMEDIO HORAS POR AGENTE SGAMB - LÍNEA 195	**3:39:11**

RESUMEN TIEMPOS						
Mes	**Actividad**	**Tema**	**Fecha**	**Asistentes**	**Duracion Horas Minuto**	**Horas Formación**
	NOTA FORMACIÓN SGAMB - LÍNEA 195	**NOTA FORMACIÓN**				
		96%				

Fuente: INFORME MENSUAL FORMACIÓN OCTUBRE 2025 SGAMB – LÍNEA 195.xlsx, Datos Formación

6. PLAN DE ACCIÓN FORMACIÓN

6.1 ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN LAS TERNAS OPERATIVAS

Para el desarrollo de actividades focalizadas por proceso durante octubre de 2025, se conformaron cuatro ternas de trabajo:

- Terna 1: Supervisor: Yenny Milena González Cabra; Líder de Calidad: Rocío Guerrero Gallo; Formador: Antonio Rafael Ojeda Fernández.
- Terna 2: Supervisor: Alba Nely Cuaran Pinchao; Líder de Calidad: Sandra Milena Torres; Formador: Nazly Marcela Rivera Benavides. Procesos: Inbound, Web Call Back y Clic To Call.
- Terna 3: Supervisor: Miguel Ángel Montaño Díaz; Líder de Calidad: Oscar Eduardo Parra García; Formador: Suzy Alexandra Gómez Araque. Procesos: BTE, Anticorrupción e Inbound.
- Terna 4: Supervisor: Herly Janeth Cupitra Arias; Líder de Calidad: Héctor Fabián Martínez; Formador: Suzy Alexandra Gómez Araque. Procesos: Chat y Videollamada.

Durante el mes se llevó a cabo una etapa diagnóstica para identificar oportunidades de mejora en los conocimientos operativos y técnicos de los agentes, utilizando resultados de indicadores de gestión, evaluaciones de conocimiento y observaciones de las áreas de Calidad y Supervisión.
Los hallazgos principales incluyen:

- Terna 2: Brechas en la comprensión de procesos asociados a entidades distritales, como Secretaría de Hábitat, Secretaría de Movilidad, Remisiones Interinstitucionales y Registraduría Nacional, que afectan la precisión y oportunidad de la información al ciudadano.
- Terna 3: Necesidad de fortalecer la empatía y escucha activa en la atención telefónica, identificada mediante encuestas de satisfacción ciudadana.
- Terna 4: Oportunidad de mejorar el control de tiempos en los canales de chat y videollamada, optimizando la eficiencia sin afectar la calidad del servicio ni la comunicación con los usuarios.

Adicionalmente, se desarrollaron dos talleres de escucha de llamada:

- Taller 1 (7 de octubre): Con el agente Juan Felipe Piñeros, enfocado en empatía, asertividad, optimización de tiempos y aclaración de procesos operativos.

- Taller 2 (21 de octubre): Con la agente María Antonieta Rincón Ortiz, abordando los mismos ejes temáticos, identificando buenas prácticas y oportunidades de mejora para fortalecer el desempeño individual y los estándares de calidad en atención telefónica.

  En resumen, las actividades de octubre permitieron diagnosticar áreas de mejora, fortalecer competencias operativas y comunicativas, y diseñar acciones de acompañamiento, retroalimentación y capacitación, con el objetivo de mejorar la eficiencia y calidad de la atención ciudadana en todos los canales.





6.2 ACTIVIDADES OPERATIVAS POR PARTE DE FORMACIÓN

Durante el mes de octubre el equipo de formación desarrollo las siguientes actividades operativas:

- **Material de Formación Inicial:**

En septiembre, el equipo de formación inició el proceso de capacitación inicial, identificando una oportunidad de mejora en la creación de materiales para todas las temáticas. A partir de esto, durante septiembre y octubre se estructuró el material formativo de acuerdo con la ruta de capacitación. La elaboración de los contenidos se realizó el día previo a su abordaje, lo que permitió una comunicación más clara y efectiva de la información.





- **Excel Base de Trámites y Servicios de Entidades:**

Con el fin de atender de manera eficiente los requerimientos de los ciudadanos, se desarrolló una base de consulta centralizada que reúne los enlaces a los trámites y servicios gestionados por la línea 195. Esta herramienta permite a los agentes acceder rápidamente a la información, garantizando respuestas alineadas con los estándares de atención y mejorando los tiempos de respuesta en llamada.

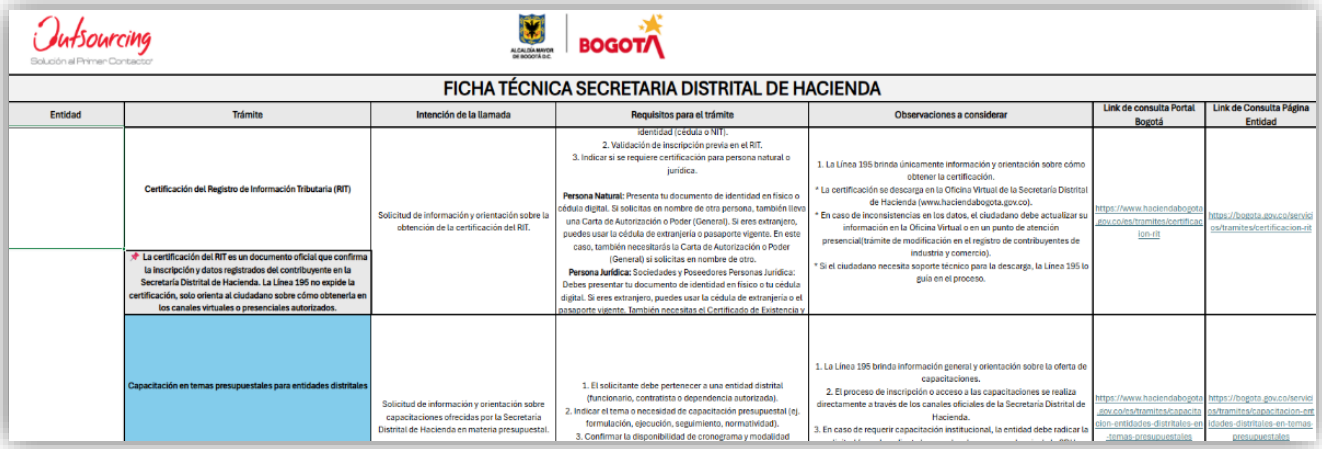
La base fue desarrollada durante septiembre y octubre, y posteriormente se realizaron pruebas piloto con algunos agentes. Los resultados fueron satisfactorios, ya que facilitó la búsqueda avanzada de servicios distritales y permitió ofrecer respuestas más ágiles y precisas a los ciudadanos.

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

- **Fichas Técnicas Entidades del Distrito que atiende la Línea 195:**

Durante octubre se elaboraron tres fichas técnicas que recopilan la oferta de trámites y servicios de la Secretaría Distrital de Hacienda y la Secretaría Distrital de Planeación, incluyendo información específica sobre la atención que brinda el agente especializado de Nivel II en los trámites de Sisbén, SinuPOT y Documentación Urbanística.

Estas fichas permiten a los agentes comprender claramente cada trámite y la información que deben proporcionar al ciudadano.
Para noviembre, la creación de las fichas pendientes estará a cargo de dos profesionales, con el acompañamiento del equipo de formación en el levantamiento y estructuración de la información.

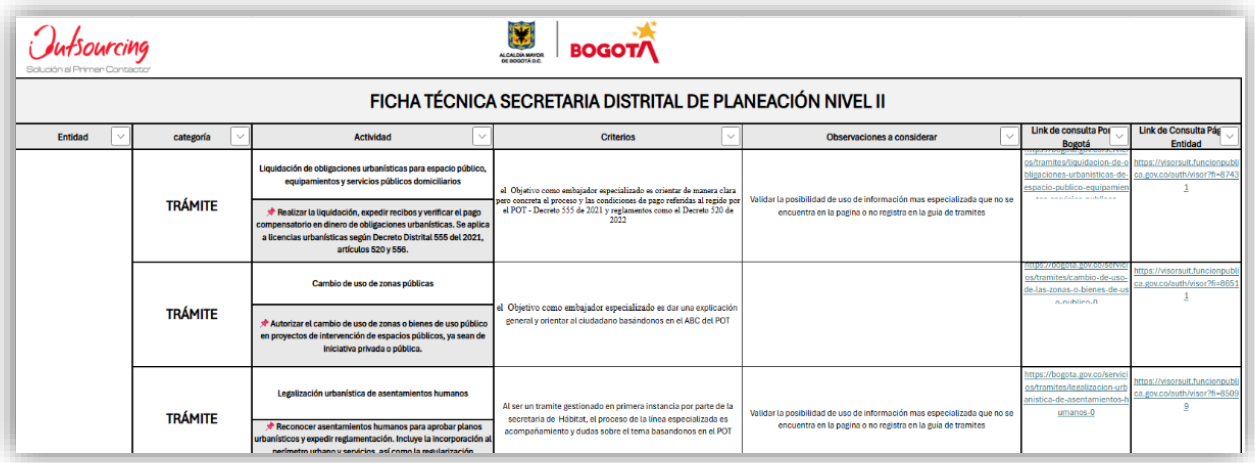


FICHA TÉCNICA SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA

Entidad	Trámite	Intención de la llamada	Requisitos para el trámite	Observaciones a considerar	Link de consulta Portal Bogotá	Link de Consulta Página Entidad
	Certificación del Registro de Información Tributaria (RIT)	Solicitud de información y orientación sobre la obtención de la certificación del RIT.	identidad (cédula o NIT). 2. Validación de inscripción previa en el RIT. 3. Indicar si se requiere certificación para persona natural o jurídica. **Persona Natural:** Presenta tu documento de identidad en físico o cédula digital. Si solicitas en nombre de otra persona, también lleva una Carta de Autorización o Poder (General). Si eres extranjero, puedes usar la cédula de extranjería o pasaporte vigente. En este caso, también necesitarás la Carta de Autorización o Poder (General) si solicitas en nombre de otro. **Persona Jurídica:** Sociedades y Poseedores Personas Jurídica: Debes presentar tu documento de identidad en físico o tu cédula digital. Si eres extranjero, puedes usar la cedula de extranjería o el pasaporte vigente. También necesitas el Certificado de Existencia y	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/es/tramites/certificacion-rit	https://bogota.gov.co/servicios/tramites/certificacion-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.					
	Capacitación en temas presupuestales para entidades distritales	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	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	https://www.haciendabogota.gov.co/es/tramites/capacitacion-entidades-distritales-en-temas-presupuestales	https://bogota.gov.co/servicios/tramites/capacitacion-entidades-distritales-en-temas-presupuestales

FICHA TÉCNICA SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACIÓN

Entidad	categoría	Actividad	Intención de la llamada	Criterios	Observaciones a considerar	Link de consulta Por Bogotá	Link de Consulta Pág Entidad
	TRÁMITE	Liquidación de obligaciones urbanísticas para espacio público, equipamientos y servicios públicos domiciliarios Realizar la liquidación, expedir recibos y verificar el pago compensatorio en dinero de obligaciones urbanísticas. Se aplica a licencias urbanísticas según Decreto Distrital 555 del 2021, artículos 520 y 556.	Solicitud de información sobre el proceso de liquidación de obligaciones urbanísticas.	1. Tener licencia urbanística emitida o en trámite. 2. Entregar planos y documentos técnicos que justifiquen las áreas objeto de liquidación. 3. Identificar si la obligación aplica a espacio público, equipamientos o servicios. 4. Diligenciar la solicitud correspondiente con la SDP.	1. La Línea 195 brinda solo información y orientación; la liquidación la realiza directamente la SDP. 2. El trámite se rige por los artículos 520 y 556 del Decreto Distrital 555 de 2021. 3. En caso de pago compensatorio, se deben expedir los recibos y verificar su pago antes de la aprobación.	https://bogota.gov.co/servicios/tramites/liquidacion-de-obligaciones-urbanisticas-de-espacio-publico-equipamientos-servicios-publicos	https://visorsuit.funcionpublica.gov.co/auth/visor?fi=87431
	TRÁMITE	Cambio de uso de zonas públicas Autorizar el cambio de uso de zonas o bienes de uso público en proyectos de intervención de espacios públicos, ya sean de iniciativa privada o pública.	Consultar el procedimiento para solicitar el cambio de uso de zonas o bienes de uso público.	1. Radicar solicitud formal con justificación del cambio propuesto. 2. Adjuntar planos del proyecto y estudios pertinentes. 3. Cumplir con normativa del POT y normas de uso del suelo. 4. Obtener concepto técnico del área de espacio público.	1. La Línea 195 orienta al ciudadano sobre cómo tramitar el cambio, los requisitos y canales, pero no autoriza el cambio de uso. 2. La aprobación debe ser emitida por la SDP mediante acto administrativo. 3. Se revisa la compatibilidad urbanística del nuevo uso.	https://bogota.gov.co/servicios/tramites/cambio-de-uso-de-las-zonas-o-bienes-de-uso-publico-0	https://visorsuit.funcionpublica.gov.co/auth/visor?fi=86511
	TRÁMITE	Legalización urbanística de asentamientos humanos Reconocer asentamientos humanos para aprobar planos urbanísticos y expedir reglamentación. Incluye la incorporación al perímetro urbano y servicios, así como la regularización urbanística, sin legalizar derechos de propiedad.	Solicitar orientación sobre el proceso de legalización de un asentamiento humano.	1. Presentar solicitud ante la SDP o la alcaldía local correspondiente. 2. Adjuntar plano topográfico, listado de predios y documento que identifique la comunidad. 3. Cumplir con la normativa del Decreto Distrital 555 de 2021. 4. Contar con el acompañamiento técnico de entidades competentes (IDIGER, UAESP, etc.).	1. La legalización no otorga derechos de propiedad. 2. Permite la incorporación del asentamiento al perímetro urbano y la conexión a servicios públicos. 3. El proceso incluye visitas técnicas, revisión cartográfica y expedición de resolución.	https://bogota.gov.co/servicios/tramites/legalizacion-urbanistica-de-asentamientos-humanos-0	https://visorsuit.funcionpublica.gov.co/auth/visor?fi=85099



FICHA TÉCNICA SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACIÓN NIVEL II

Entidad	categoría	Actividad	Criterios	Observaciones a considerar	Link de consulta Por Bogotá	Link de Consulta Pág Entidad
	TRÁMITE	Liquidación de obligaciones urbanísticas para espacio público, equipamientos y servicios públicos domiciliarios 📌 Realizar la liquidación, expedir recibos y verificar el pago compensatorio en dinero de obligaciones urbanísticas. Se aplica a licencias urbanísticas según Decreto Distrital 555 del 2021, artículos 520 y 556.	el Objetivo como embajador especializado es orientar de manera clara paso concreta el proceso y las condiciones de pago referidas al regido por el POT - Decreto 555 de 2021 y reglamentos como el Decreto 520 de 2022	Validar la posibilidad de uso de información mas especializada que no se encuentra en la pagina o no registro en la guia de tramites	https://bogota.gov.co/servicios/tramites/liquidacion-de-obligaciones-urbanisticas-de-espacio-publico-equipamien	https://visorsuit.funcionpublica.gov.co/auth/visor/?fi=8743 1
	TRÁMITE	Cambio de uso de zonas públicas 📌 Autorizar el cambio de uso de zonas o bienes de uso público en proyectos de intervención de espacios públicos, ya sean de iniciativa privada o pública.	el Objetivo como embajador especializado es dar una explicación general y orientar al ciudadano basándonos en el ABC del POT		https://bogota.gov.co/servicios/tramites/cambio-de-uso-de-las-zonas-o-bienes-de-us o-publico-0	https://visorsuit.funcionpublica.gov.co/auth/visor/?fi=8851 1
	TRÁMITE	Legalización urbanística de asentamientos humanos 📌 Reconocer asentamientos humanos para aprobar planos urbanísticos y expedir reglamentación. Incluye la incorporación al perímetro urbano y servicios, así como la regularización	Al ser un tramite gestionado en primera instancia por parte de la secretaria de Hábitat, el proceso de la línea especializada es acompañamiento y dudas sobre el tema basandonos en el POT	Validar la posibilidad de uso de información mas especializada que no se encuentra en la pagina o no registro en la guia de tramites	https://bogota.gov.co/servicios/tramites/legalizacion-urbanistica-de-asentamientos-humanos-0	https://visorsuit.funcionpublica.gov.co/auth/visor/?fi=8509 9

6.3 ACTIVIDADES A REALIZAR PARA EL MES DE OCTUBRE

- Preturnos
- Refuerzos evaluación mensual de octubre.
- Acompañamiento a las capacitaciones realizadas por parte de las entidades.
- Replicas formativas a la operación de las capacitaciones de las entidades.
- Plan de trabajo por Ternas
- **Viernes de Bienestar:**
  Actividad: Sesión de Relajación
  Duración: 20 min
  Metodología: Se realizará una sesión de spa a los agentes, en donde los formadores pasaran por cada puesto con elementos para realizar masajes, ambientadores con olores cálidos para que la persona se sienta relajada y baje niveles de estrés o tensión.
- Implementación de la Base de Trámites y Servicios de Entidades a la operación.
- Planes de acción con las ternas.
- También se llevará a cabo la "LechonaOS", espacio pensado en generar integración y esparcimiento con el equipo en general.

7. CONCLUSIONES

Durante octubre de 2025, se desarrollaron un preturno y cinco jornadas de capacitación lideradas por entidades distritales, evidenciando el compromiso con la actualización técnica y el fortalecimiento de competencias en atención ciudadana. Además, se realizaron seis actividades formativas entre réplicas, socializaciones y "Viernes de Bienestar", promoviendo la integración y articulación interinstitucional.

La nota promedio de la actividad evaluativa de la Línea 195 fue del 96%, cumpliendo el indicador de formación general, gracias al acompañamiento continuo del equipo de formación. Sin embargo, el 14% de los agentes se ubicó en el cuartil 4 (notas inferiores al 90%), lo que evidencia la necesidad de refuerzos pedagógicos individualizados y seguimiento constante para homogeneizar los niveles de desempeño.

Se registraron 12 horas y 55 minutos de formación acumulada, con un promedio de 3 horas y 39 minutos por agente, reflejando una planificación efectiva que permite mantener la operación sin afectar la productividad.
Las actividades desarrolladas por las Ternas y el equipo de formación evidencian trabajo en equipo, implementación de estrategias para la optimización de tiempos y el uso de herramientas prácticas que fortalecen la gestión diaria de los agentes.