INFORME DE GESTIÓN

OCTUBRE 01-31 _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 GESTIÓN OPERATIVO – ORDEN DE COMPRA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA LÍNEA 195

1. Objetivo

El presente informe tiene como propósito presentar el informe de gestión operativo del periodo correspondiente del 01 al 31 de octubre del 2025 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 el periodo mencionado, los siguientes servicios realizaron gestión sin novedades y en los horarios establecidos, de acuerdo con lo definido en el anexo técnico del contrato:

Tabla # 1: Resumen de Servicios de la Línea 195

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
Click To Call	Realizar llamada por los ciudadanos a través del portal web.	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

Al corte del 31 de Octubre de 2025, el estado de contratación corresponde al **98,61%** del personal requerido, cumpliendo con la programación establecida en el plan de alistamiento y garantizando la cobertura operativa en los diferentes canales de atención y las gestiones a realizar.

Tabla # 2: Resumen de personal Requerido vs Contratado

PERFIL	REQUERIDO	CONTRATADO
AGENTE GENERAL	72	73
AGENTE TECNICO LSC	1	1
AGENTE TECNICO ENTIDAD GT	2	2
AGENTE TECNICO GTR	1	1
AGENTE PROFESIONAL DERECHO	1	1
AGENTE PROFESIONAL ECONOMIA	2	2
AGENTE PROFESIONAL MINERO	2	2
COORDINADOR NACIONAL	1	1
SUPERVISOR	4	4
FORMADOR	3	3
LIDER DE CALIDAD	4	4
TOTAL	**93**	**94**

4. Indicadores de gestión establecidos según orden de Compra.

Durante el periodo del 01 al 31 de Octubre se presenta cumplimiento en los indicadores operativos debido al resultado de las acciones de control y seguimiento realizado por el quipo de lideres de la campaña, sin embargo se identifica incumplimiento en el indicador de EFICACIA con un resultado del 83,18%, donde se evidencia una desviación en la cantidad de llamadas ofrecidas con un total del 13,05%, los impactos son asociados a los vencimientos de la presentación de información exógena distrital, pago de ingreso mínimo garantizado, Estado de trámite de solicitud de cupo escolar, restricción de circulación de motos durante el puente festivo de Halloween teniendo en cuenta el decreto distrital 528 del 2025, también presento incumplimiento el indicador Precisión Error Critico Negocio, las oportunidades de mejores en las auditorias fueron por el ítem Tipificación de la Gestión, específicamente porque No selecciona el trámite que más se aproxima a la consulta ciudadana porque no está en la GT&S o no anota el texto explicativo en el campo OBSERVACIONES.

Tabla #3: Consolidado Indicadores Contractuales

No	INDICADOR	META	CUMPLIMIENTO SEPTIEMBRE	CUMPLIMIENTO OCTUBRE	PREMISAS
1	Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento	100%	100%	100%	
2	Disponibilidad de servicio contratado	100%	100%	100%	
3	Nivel de servicio	80%	85%	83%	Medición realizada dentro de las 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	Revisar medición	
5	Tiempo de atención video llamada	70 seg	Revisar medición	Revisar medición	
6	Tiempo de atención correo electrónico	90%	100%	100%	
7	Queja servicios BPO	2%	0%	0%	
8	Nivel de satisfacción de usuario final	85%	85%	85%	
9	Rotación	10%	6%	3%	
10	TMO	Por definir	Por definir	Por definir	El TMO es definido por los históricos obtenidos durante el periodo de estabilización. TMO promedio (584 seg)-(9,73 min).
11	Eficacia	95%	95%	93%	
12	Ocupación canales (Telefónico, chat, web) Entrantes	80%	84%	81%	Medición realizada dentro de las 6:00 a las 19:00 de lunes a viernes para los skill de la línea inbound. (Se excluye BTE, WCB, Denuncias)
13	Ocupación canales (Telefónico, chat, web) Salientes	Pendiente revisar	Pendiente revisar	Pendiente revisar	
14	Precisión error crítico usuario final	95%	N/A	99%	
15	Precisión error crítico negocio	95%	N/A	94%	
16	Auditoria efectuada por la entidad compradora	Pendiente revisar	Pendiente revisar	Pendiente revisar	
17	ECA	80%	97%	96%	

Hechos Relevantes

- **Acciones Adelantadas**
  - **Cambio IVR línea 195:** La implementación en la segmentación de las llamadas al IVR según el propósito ayudo a redireccionar rápidamente a los ciudadanos a la opción más específica, útil y apropiada para resolver sus solicitudes.
  - **Ajuste Tableros PBI:** La actualización realizada es relevante para que la interfaz y diseño visual, en la actualización y manejo de datos

permita contar con la correcta lectura para destacar la información clave, optimizando la toma de decisiones en la operación.

- **Ajuste Turno Nocturno:** Teniendo en cuenta que se identificó el aumento en la cantidad de llamadas recibidas durante jornada, se vio la necesidad de aumentar la cantidad de agentes en el turno nocturno, para los días entre el lunes al jueves 2 agentes y los días entre viernes al domingo 3 agentes y de esta forma garantizar brindar la atención a las llamadas recibidas.
- **Apoyo de funcionarios de SDH:** Los apoyos presenciales en la línea 195 brindados por los funcionarios de la SDH, genero como resultado mejora en la cantidad de llamadas atendidas y solución oportuna a los ciudadanos que requerían la contraseña para ingresar al aplicativo PIDO y presentar la información exógena distrital en los plazos establecidos.
- **Cronograma de Actividades Staff:** Cumplimiento a la programación diaria de acompañamiento, seguimiento y control en la operación por cada líder, con el fin de garantizar el buen desempeño de la campaña.

- **Dificultades Identificadas**
  - **Incidencia Secretaria Hacienda:** Durante las ultimas dos semanas del mes de octubre se presentó una desviación significativa en la cantidad de llamadas recibidas por ciudadanos que solicitaron el acompañamiento para la presentación de la información exógena distrital, debido a la incidencia presentada por la SDH con respecto al protocolo de las credenciales para iniciar sesión en el aplicativo PIDO y la falta de atención en los canales de atención de la misma entidad.
  - **Incidencia Pagina de Secretaria de Educación:** Durante el periodo en mención se identifica incidencia en la pagina de la SED específicamente en la opción para seleccionar el cupo según disponibilidad y matricularse.
  - **Incidencia Validación Capcha BTE:** En el aplicativo BTE se presenta demora en la validación del capcha, se tiene como motivo de la afectación temas asociados a Google.

5. Resultado de Indicadores de gestión alcanzados en octubre 2025:

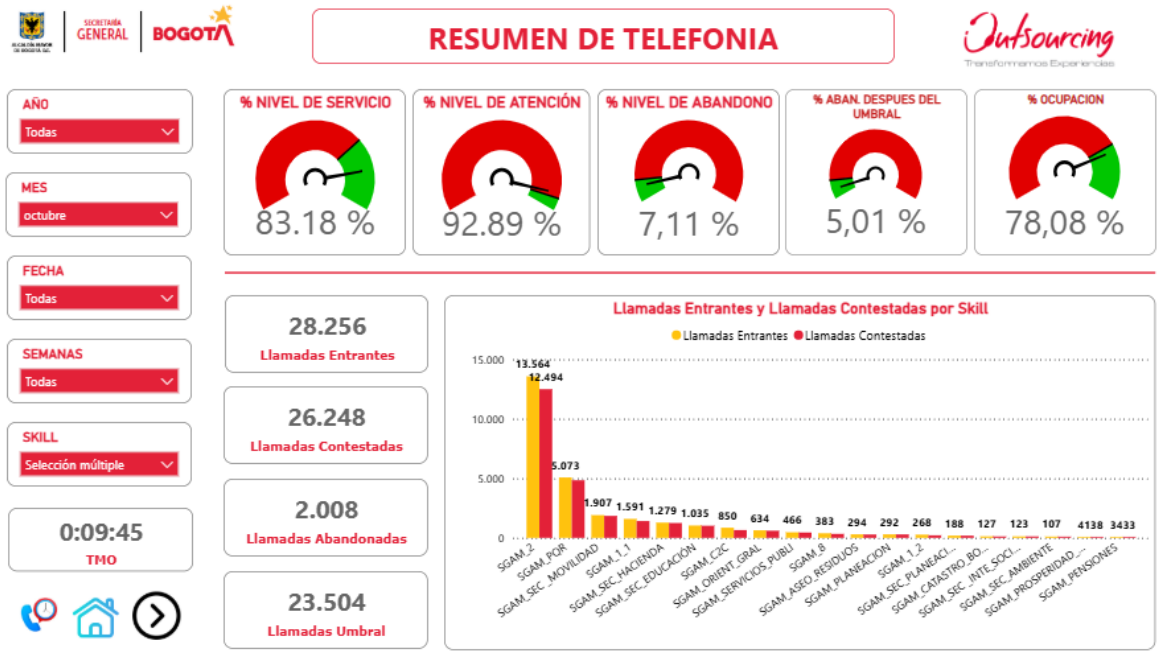
5.1 Inbound

A continuación, presentamos los resultados de los indicadores de gestión para el canal Inbound, es importante confirmar que para esta medición no se incluyen los skills WCB, BTE y Denuncias, dado que estos se evalúan de manera independiente.

Durante el mes de octubre, el nivel de servicio generó un resultado del 83,18 %, presentando cumplimiento del umbral establecido del 80%. Adicional, se evidencia un nivel de atención del 92,89%.

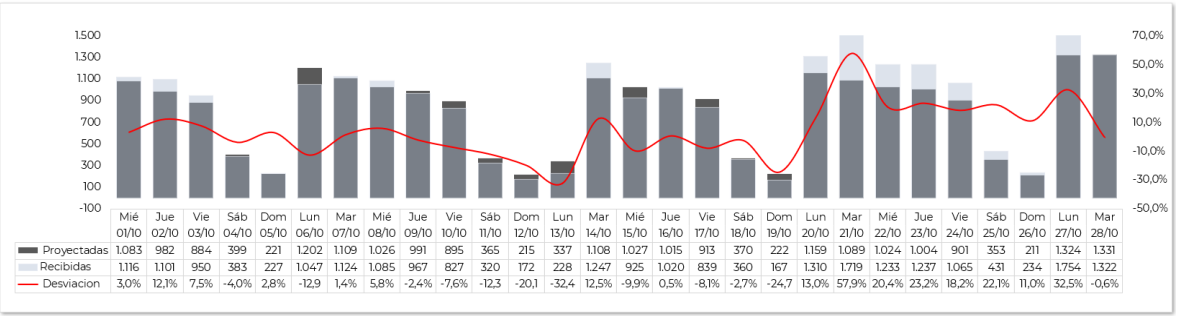
Es importante señalar que el indicador de ocupación se encuentra siendo medido desde las 00:00 horas, lo cual genera un impacto en el nivel global de cumplimiento reportado para el mes.

Grafico #1: Resumen indicadores y cantidades para el segmento Inbound.



Fuente: https://app.powerbi.com/groups/7d220305-8529-4a76-89a2-ca65a42a57de/reports/e5e389b2-c828-4ce6-b2a7-b25afe6dd61a/fb05cd105c2341edb16f?experience=power-bi&clientSideAuth=0

Realizando la comparación de las llamadas proyectadas vs llamadas reales se identifica una desviación del 7,25% en el ingreso de llamadas.

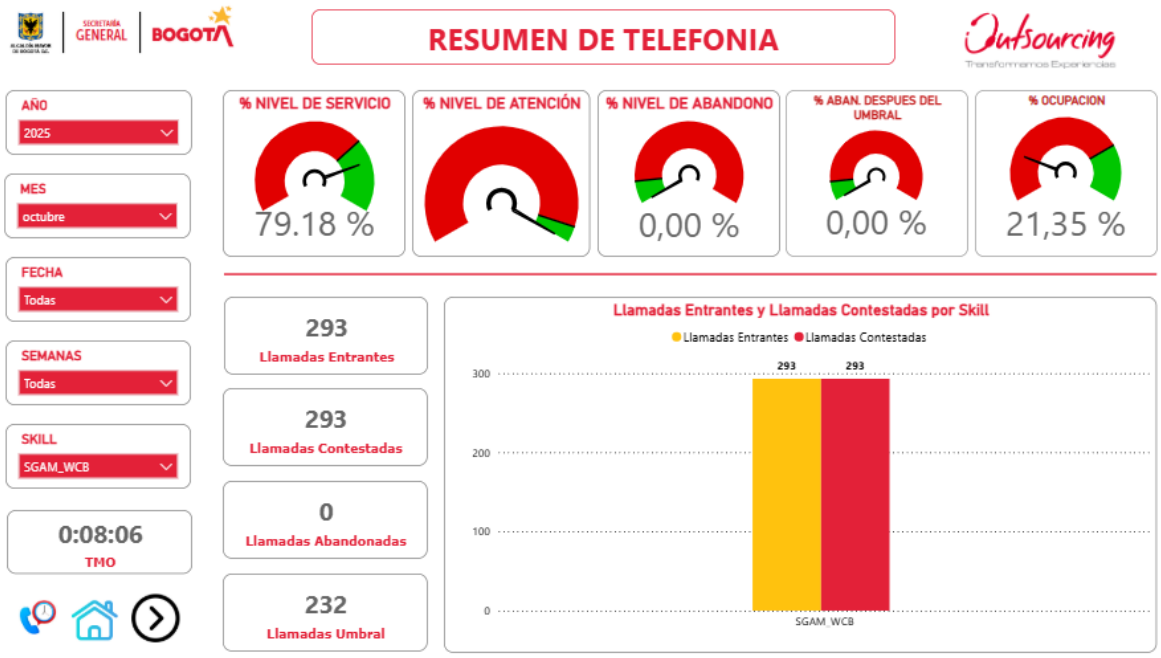


Grafica #2: Indicador Inbound Llamadas proyectadas vs Llamadas reales

5.2 Web Call Back (WCB)

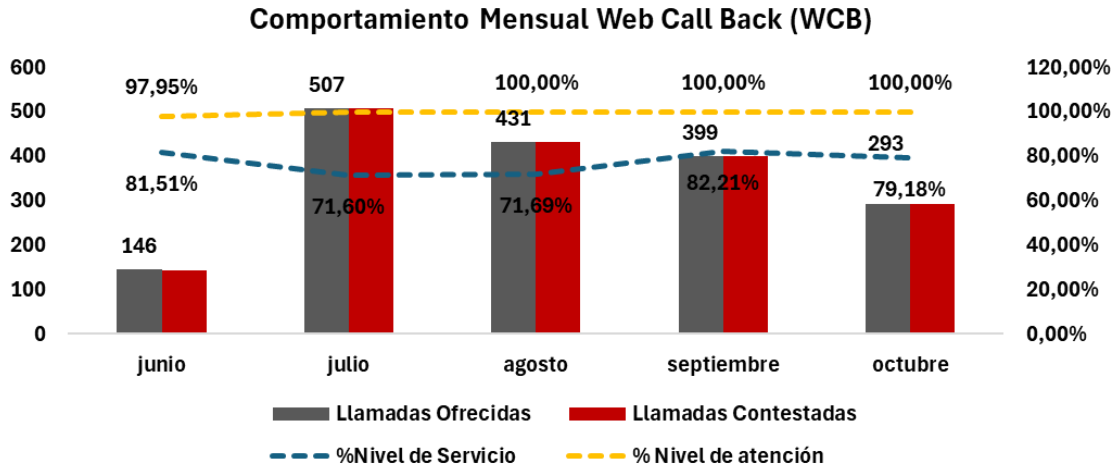
Durante el periodo mencionado se identifica un nivel de atención del 100 %, garantizando la respuesta a la totalidad de las solicitudes de devolución de llamada recibidas y con relación al nivel de servicio se logró un 79,18%, debido al incremento de llamadas en el servicio se asignan dos recursos para la atención durante el horario establecido.

Grafica #3: Resumen indicadores y cantidades para el segmento WCB.



Fuente: https://app.powerbi.com/groups/7d220305-8529-4a76-89a2-ca65a42a57de/reports/e5e389b2-c828-4ce6-b2a7-b25afe6dd61a/fb05cd105c2341edb16f?experience=power-bi&clientSideAuth=0

Grafica #4: Comparativo para el segmento WCB Durante los meses de Ejecución.



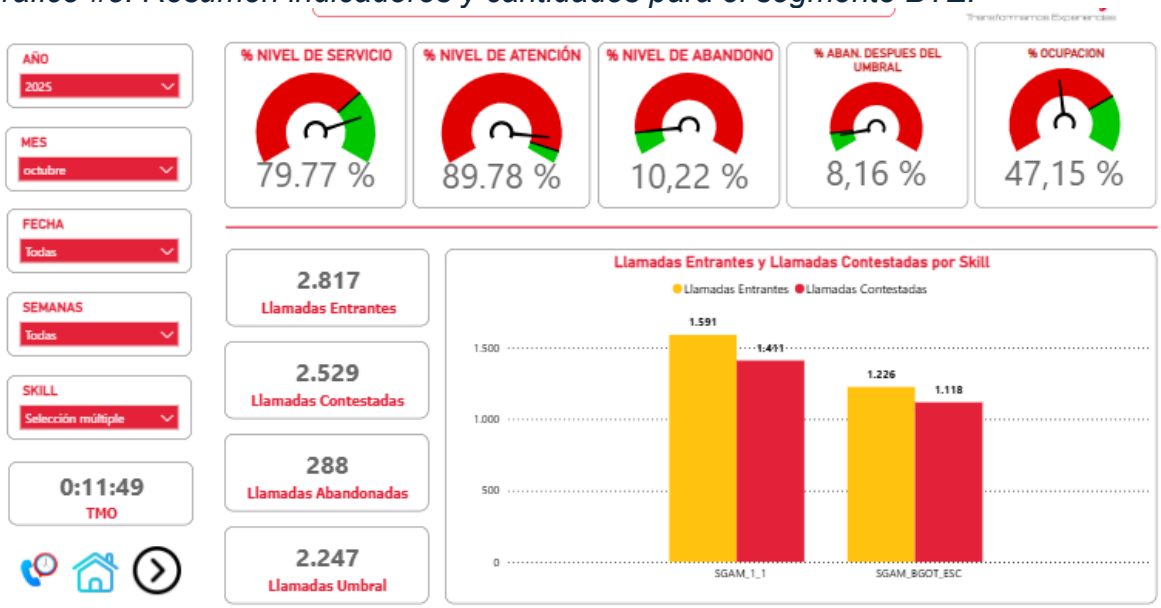
5.3 Bogotá Te Escucha

Para este servicio BTE, el nivel de abandono alcanzó el 10,22 %, resultado considerado positivo, ya que refleja un nivel de atención del 89,78 % del total de llamadas recibidas por este canal.

En relación con el nivel de servicio, se evidenció una afectación negativa, al registrarse un 79,77 %, cifra inferior al estándar esperado del 80%.

De acuerdo con el plan de mejora para la mejora de los indicadores se programan a los 5 agentes capacitados para apoyar cuando se presente alto trafico de llamadas en el servicio en mención.

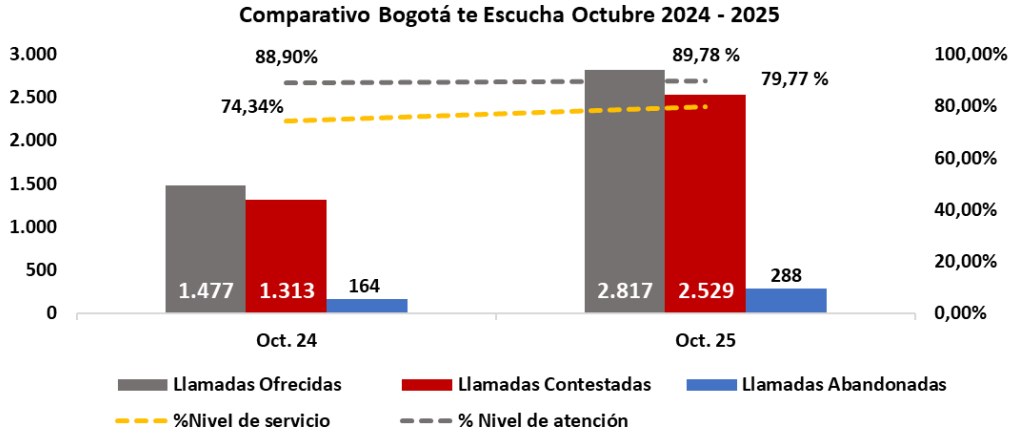
Gráfico #5: Resumen indicadores y cantidades para el segmento BTE.



Fuente: https://app.powerbi.com/groups/7d220305-8529-4a76-89a2-ca65a42a57de/reports/e5e389b2-c828-4ce6-b2a7-b25afe6dd61a/fb05cd105c2341edb16f?experience=power-bi&clientSideAuth=0

Realizando la validación comparada con el mismo periodo del año anterior se identifica una variación significativa en el incremento de los niveles de servicio y atención, obedece a la considerable disminución de llamadas ofrecidas en la línea.

Grafica #6: Comparativo para el segmento BTE entre Oct 2024 vs Oct 2025

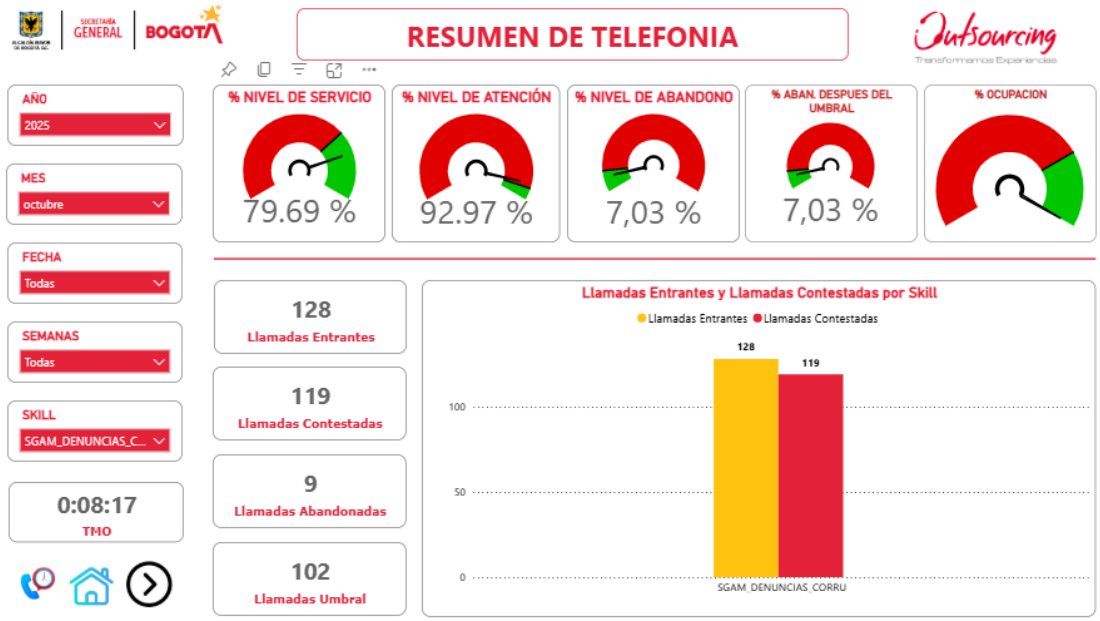


Denuncias

Para el caso del skill de Denuncias, es importante mencionar que el nivel de abandono se mantiene en valores bajos con 7.03%, logrando una atención efectiva del 92,97,11 % del total de intentos ingresados.

El nivel de servicio se vio afectado en un 3,31%, dado que se alcanzó un 76,69% 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.

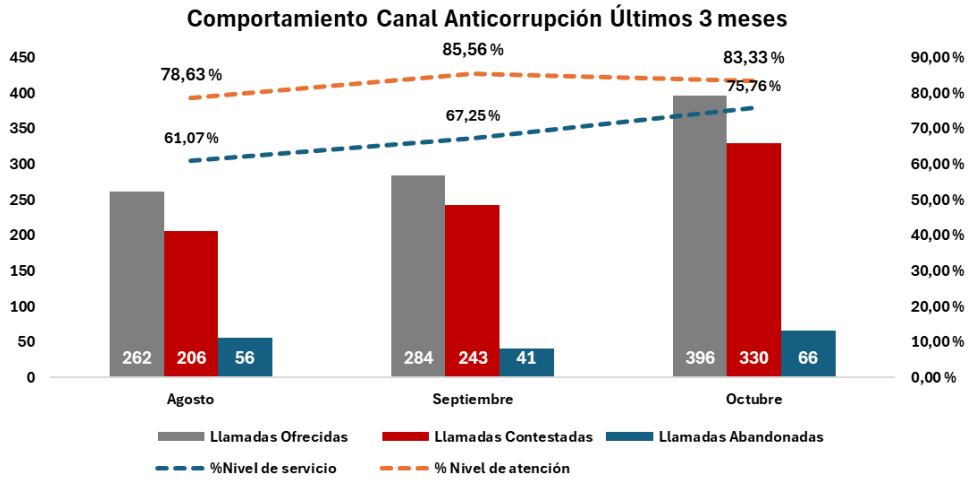
Gráfico #7: Resumen indicadores y cantidades para el segmento Denuncias.



Fuente: https://app.powerbi.com/groups/7d220305-8529-4a76-89a2-ca65a42a57de/reports/e5e389b2-c828-4ce6-b2a7-b25afe6dd61a/fb05cd105c2341edb16f?experience=power-bi&clientSideAuth=0

Realizando la validación comparada con el mismo periodo del año anterior se identifica una variación significativa en el incremento de los niveles de servicio y atención, obedece a la considerable disminución de llamadas ofrecidas en la línea.

Grafica #8: Comparativo para el segmento Denuncias en el último trimestre 2025



5.5 Chatico

El resultado del nivel de atención del servicio de Chatico fue positivo, ya que, del total de 2.505 transacciones ingresadas, se registraron 342 abandonos, los cuales obedecen a abandonos de los ciudadanos.

Con relación al panorama de atención de operación el abandono corresponde a 121 chats, los cuales equivalen 4,83% 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.

Tabla #4: Chatico Crudo vs Chatico Real

Chatico Crudo	
Indicadores	**Total Octubre**
Ofrecidas	2.505
Contestadas	2.163
Abandonado Crudo	342
% Atencion	86,35%

Chatico Real	
Indicadores	**Total Octubre**
Ofrecidas	2.505
Contestadas	2.384
Abandonado Real	121
% Atencion	95,17%



Grafica #9: Nivel de atención chatico octubre 2025

5.6 Video llamada

Durante el mes de octubre se ofrecieron 26 videollamadas, de las cuales 21 fueron atendidas y 5 abandonadas, alcanzando un nivel de atención del 80,77% y un nivel de abandono del 19,23%. Debido a incidencia presentada días específicos del periodo evaluado.

Tabla #5: Indicadores Video llamada septiembre – octubre 2025

INDICADORES	TOTAL SEPTIEMBRE	TOTAL OCTUBRE
Ofrecidas	18	26
Contestadas	15	21
Abandonadas	4	5
% Nivel de atención	83,33%	80,77%
%Nivel de abandono	22,22%	19,23%
ASA	0:00:05	0:00:04
TMO	0:03:43	0:01:51

5.7 SMS

Total, de campañas: 10

Total, envíos: 11

Mensajes efectivos: 45.204

Promedio de efectividad: 99,61 %

Inversión total estimada: $193.925,160

Durante octubre se gestionaron 10 campañas SMS desarrolladas por las entidades FONCEP, Prosperidad Social, Dirección de Paz y la Subsecretaría, con un total de 45.204 mensajes efectivos enviados.

El canal alcanzó un promedio de efectividad del 99,6 %, consolidándose como uno de los medios de comunicación más confiables y de mayor rendimiento dentro de las estrategias institucionales.

Prosperidad Social fue la entidad con mayor volumen de mensajes, superando los 28.228 envíos efectivos, distribuidos en campañas dirigidas a distintas localidades (Engativá, 20 de Julio, Américas y Suba), todas con niveles de efectividad entre 99,6 % y 100 %.

FONCEP realizó dos campañas de apoyo a actividades territoriales, alcanzando un promedio de efectividad del 99,2 %, con una base combinada de más de 7.425 registros.

Subsecretaría y Dirección de Paz ejecutaron campañas complementarias, manteniendo igualmente niveles de efectividad superiores al 97%, lo que demuestra un excelente desempeño técnico del canal.

Tabla #6: Campañas SMS – octubre 2025

Entidad solicitante	Nombre Campaña	Fecha realización de campaña	Fecha de envio	Mensajes efectivos	Sumatoria de Mensajes	Valor	% Efectividad
Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones de Bogotá_FONCEP	Solicitud apoyo de campaña SMS - FONCEP se toma tu localidad - Kennedy	15/10/2025	1/10/2025	859	2,565	$ 11,003.85	99.53%
Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones de Bogotá_FONCEP	Solicitud apoyo de campaña SMS - FONCEP se toma tu localidad - Kennedy		14/10/2025	1228	4,860	$ 20,849.40	98.94%
Prosperidad Social	Campaña DPS Rumbo al Pilar Solidario – SuperCADE Engativá	2/10/2025	1/10/2025	786	3,132	$ 13,436.28	99.62%
Prosperidad Social	Campaña DPS Rumbo al Pilar Solidario – Super Cade 20 de Julio	3/10/2025	2/10/2025	1454	5,816	$ 24,950.64	100%
Prosperidad Social	Campaña DPS Rumbo al Pilar Solidario – SuperCADE Américas	6/10/2025	3/10/2025	1465	5,860	$ 25,139.40	100%
Prosperidad Social	Campaña DPS Rumbo al Pilar Solidario – Super Cade 20 de Julio	7/10/2025	6/10/2025	1450	5,788	$ 24,830.52	100%
Prosperidad Social	Campaña DPS Rumbo al Pilar Solidario – Super Cade Suba	8/10/2025	7/10/2025	1908	7,632	$ 32,741.28	99.79%
Dirección de Paz de la Consejería Distrital de Paz, Victimas y Reconciliación	Información para solicitud envío mensaje SMS Línea 195	27/10/2025	22/10/2025	135	675	$ 2,895.75	100%
Subsecretaría	Feria A Tu Servicio Puente Aranda	45947	45946	1273	5084	$ 21,810.36	99.84%
Subsecretaría	Campaña De Convocatoria – Activación De La Vocación Del Supercade Suba	28/10/2025	24/10/2025	463	1,852	$ 7,945.08	100%
Subsecretaría	Campaña de Convocatoria – Activación de la Vocación del SuperCADE Suba	28/10/2025	27/10/2025	396	1,940	$ 8,322.60	97.98%
TOTALES					45,204	$ 193,925.16	99.61%

5.8 Mailing

Periodo de envió: 01 al 31 de octubre

Total, de campañas: 5

Total, envíos: 8

Mensajes enviados: 93.152

Promedio de efectividad: 86,18 %

Valor total mensajería efectiva: $149.974,72

Durante el mes de octubre de 2025 se ejecutaron siete campañas de Mailing, lideradas por la Secretaría Distrital Jurídica y la Subsecretaría, con objetivos orientados a la promoción de ferias de servicios, jornadas institucionales y eventos de integración territorial.

En total se enviaron más de 93.152 correos electrónicos, alcanzando un promedio de efectividad general del 86,18 %, cifra considerada satisfactoria para este tipo de campañas masivas.

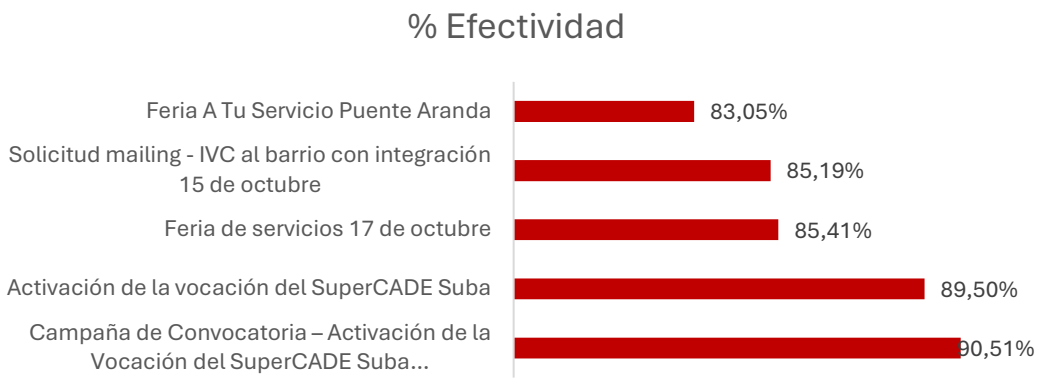
Todas las campañas se ejecutaron dentro de las fechas previstas, con pruebas y validaciones previas de contenido. Esto con el fin de garantizar una adecuada planificación del cronograma de difusión y coordinación entre el área técnica y las entidades solicitantes.

Secretaría Distrital Jurídica lideró el mayor volumen de envíos con tres jornadas (7, 10 y 14 de octubre), totalizando 55.006 mensajes con un promedio de efectividad del 85,19 %.

Subsecretaría realizó campañas enfocadas en ferias de servicios y activaciones locales, logrando niveles de efectividad entre 83 % y 90,5 %, lo que demuestra un comportamiento estable y eficiente del canal.

Tabla #7: Campañas Mailing – octubre 2025

Entidad solicitante	Nombre Campaña	Fecha realización de campaña	Fecha de envio	Mensajes efectivos	Sumatoria de Mensajes	Valor	% Efectividad
Secretaría Distrital Jurídica	Solicitud mailing - IVC al barrio con integración 15 de octubre	15/10/2025	7/10/2025	18,366	55,006	$ 88,559.66	86.71%
			10/10/2025	18,344			84.54%
			14/10/2025	18,296			84.32%
Subsecretaría	Feria de servicios 17 de octubre	17/10/2025	10/10/2025	18,281	36,526	$ 58,806.86	84.51%
			15/10/2025	18,245			86.30%
Subsecretaría	Feria A Tu Servicio Puente Aranda	17/10/2025	16/10/2025	916	916	$ 1,474.76	83.05%
Subsecretaría	Activación de la vocación del SuperCADE Suba	27/10/2025	24/10/2025	351	351	$ 565.11	89.50%
Subsecretaría	Campaña de Convocatoria – Activación de la Vocación del SuperCADE Suba Entidad solicitante: Subsecretaría	27/10/2025	27/10/2025	353	353	$ 568.33	90.51%
TOTALES					93,152	$ 149,974.72	86.18%



Grafica #11: Efectividad campañas mailing octubre 2025

5.9 Outbound

Periodo de envió: 01 al 31 de octubre

Total, de campañas: 2

Promedio de efectividad: 41,07 %

Valor total mensajería efectiva: $149.974,7

Durante el mes de octubre se ejecutaron 2 campañas de confirmación telefónica solicitada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Durante los días del 01 al 06 de octubre de 2025 se realizaron gestiones telefónicas a los registros de las bases de datos con el propósito de convocar a la preinscripción para la participación en la "Convocatoria CADES con vocación" dirigida mujeres mayores de edad, residentes en Bogotá, con un emprendimiento en marcha, que sean migrantes venezolanas, colombianas retornadas o de comunidades de acogida, y que tengan disponibilidad para asistir a las actividades.

Tras depurar la base de datos de 200 registros, la gestión outbound alcanzó un nivel de efectividad del 45.50% (91 ciudadanas contactadas). Este resultado se considera insatisfactorio.

En general, La estrategia implementada no alcanzó los resultados esperados, obteniendo solo 38 preinscritas, equivalentes al 19% del total de registros. Esto resalta la urgente necesidad de mejorar la calidad de la información, ya que casi una cuarta parte (24.50%) de las mujeres contactadas no cumplían con el requisito fundamental de contar con un emprendimiento para ser convocadas.

Durante los días del 24 al 27 de octubre de 2025 se realizaron gestiones telefónicas a los registros de las bases de datos entregadas para confirmar la asistencia al

evento con el propósito de convocar emprendedores, empresarios y vendedores informales de la localidad de Suba.

La gestión outbound alcanzó un nivel de efectividad del 38.85% (155 ciudadanas contactadas). Este resultado se considera insatisfactorio.

De los 155 ciudadanos contactadas, 78 confirmaron su asistencia. Sin embargo 77 no estaban interesadas debido a la falta de tiempo, los desplazamientos fuera de la ciudad y falta de interés.

Tabla #8: Campañas Outbound – octubre 2025

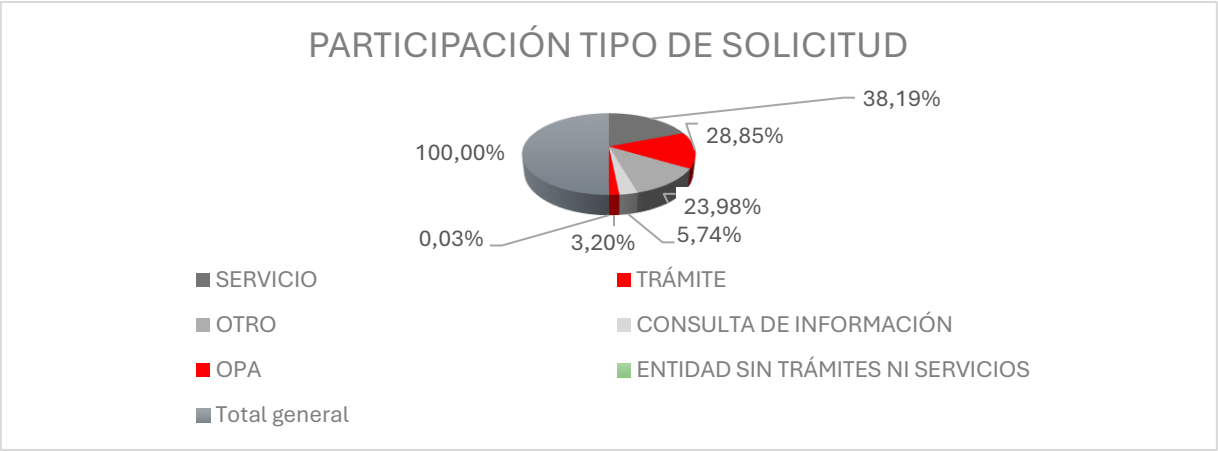
Fecha	Campañas	Contacto Efectivo	Contacto No Efectivo
01/1020205	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en alianza con la Organización Internacional para las Migraciones – OIM	91	109
24/10/2025	Solicitud de apoyo para campaña de convocatoria – Activación de la vocación del SuperCADE Suba	155	244
Total		**246**	**353**

6. Análisis de Tipificación

Durante el periodo del 01 al 31 de octubre, se gestionaron 34.640 registros. La clasificación muestra que la categoría de servicios fue la más alta con 13.228 registros que corresponde al **38.19%,** seguida de cerca por la categoría de trámites, que sumó **9.995** gestiones correspondiente **28.85%.**

Tabla #9 Tipificaciones fine – octubre 2025

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD	% PARTICIPACIÓN
SERVICIO	13.228	38,19%
TRÁMITE	9.995	28,85%
OTRO	8.308	23,98%
CONSULTA DE INFORMACIÓN	1.988	5,74%
OPA	1.109	3,20%
ENTIDAD SIN TRÁMITES NI SERVICIOS	12	0,03%
Total general	**34.640**	**100,00%**



Grafica #12: Pariticipación tipo de solicitud - Tipificaciones octubre 2025

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

Tabla #10 Top 10- Tipificaciones por Entidad – octubre 2025

ENTIDAD	CANTIDAD	% PARTICIPACIÓN
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA - SDH	6764	19,53%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD - SDM	3790	10,94%
REMISIÓN	3072	8,87%
TRANSFERENCIA	2401	6,93%
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN - SDP	1929	5,57%
ABANDONO DE LLAMADA	1913	5,52%
SECRETARÍA GENERAL ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	1899	5,48%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO - SED	1868	5,39%
REGISTRADURÍA DISTRITAL DEL ESTADO CIVIL	1332	3,85%
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ ESP	1152	3,33%

Realizando el análisis correspondientes de los registros de la secretaría Distrital de Hacienda, se identifica que los principales motivos de consulta son: confirmación de contraseña para ingresar al aplicativo PIDO y el acompañamiento para la presentación de la información exógena distrital, confirmación de plazos y copias de impuestos, para la secretaria distrital de movilidad 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.

Tabla #11 Clasificación transferencias – octubre 2025

TIPO DE SOLICITUD PARA TRANSFERENCIA	CANTIDAD	% PARTICIPACIÓN
NO CORRESPONDEN AL DISTRITO	1.000	32,55%
FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN – COLOMBIA	400	13,02%
DIRECCIÓN DE TRÁNSITO Y TRANSPORTES DE LA POLICÍA NACIONAL	378	12,30%
POLICÍA METROPOLITANA DE BOGOTÁ	268	8,72%
ENTIDADES PRIVADAS	212	6,90%
ENTES DE CONTROL NACIONAL	200	6,51%
CURADURIAS URBANAS	156	5,08%
EPS PRIVADAS	154	5,01%
SUPERINTENDENCIAS	128	4,17%
MINISTERIOS	90	2,93%
INSTITUTO NACIONAL DE VÍAS - INVÍAS	56	1,82%
DEPARTAMENTOS ADMINISTRATIVOS	30	0,98%
Total general	**3.072**	**100,00%**

Durante el periodo del 01 al 31 de octubre presentamos el top de las entidades y/o procesos a los cuales se realizaron transferencias desde la línea 195, la EAAB por temas relacionados confirmación, reprogramación de visitas de inspección, valores de medidores y aclaraciones de facturación.

Tabla #12 Clasificación remisión – octubre 2025

ENTIDAD LLAMADA TRANSFERIDA	CANTIDAD	% PARTICIPACIÓN
ACUEDUCTO -116	1120	46,65%
BTE	398	16,58%
TU LLAVE-RECAUDO	317	13,20%
PLANEACIÓN	254	10,58%
INTERNA	119	4,96%
LÍNEA 110 UAESP	93	3,87%
LÍNEA 123	74	3,08%
LÍNEA PÚRPURA	19	0,79%
ANTICORRUPCIÓN	7	0,29%
Total general	**2.401**	**100,00%**

7. Gestión de calidad

7.1 Indicadores globales

Cantidad de auditorías efectuadas

Durante el periodo se efectuaron 540 monitoreos, distribuidos en las siguientes categorías: remotos y en sitio (368), resarcimientos (97), revisión de transferencias (60) y cliente incógnito (15). Estas valoraciones permiten identificar patrones de desempeño, brechas y oportunidades en la gestión operativa.

Tabla #13 Auditorias efectuadas

TIPO DE MONITOREO	CANTIDAD
REMOTOS Y EN SITIO	368
ENCUESTA	97
REVISIÓN DE TRANSEFERENCIAS	60
CLIENTE INCÓGNITO	15
TOTAL	**540**

Indicadores De Monitoreos

En total se efectuaron 368 monitoreos en modalidad remota y presencial. Se detectaron 26 interacciones con errores críticos, de los cuales 4 fueron atribuibles al usuario final y 22 al negocio. Con base en ello, se obtuvo un ANS de 98,91% en usuario final y 94,02% en negocio, frente a una meta del 95%. Los resultados reflejan un desempeño estable, con control sobre las incidencias críticas.

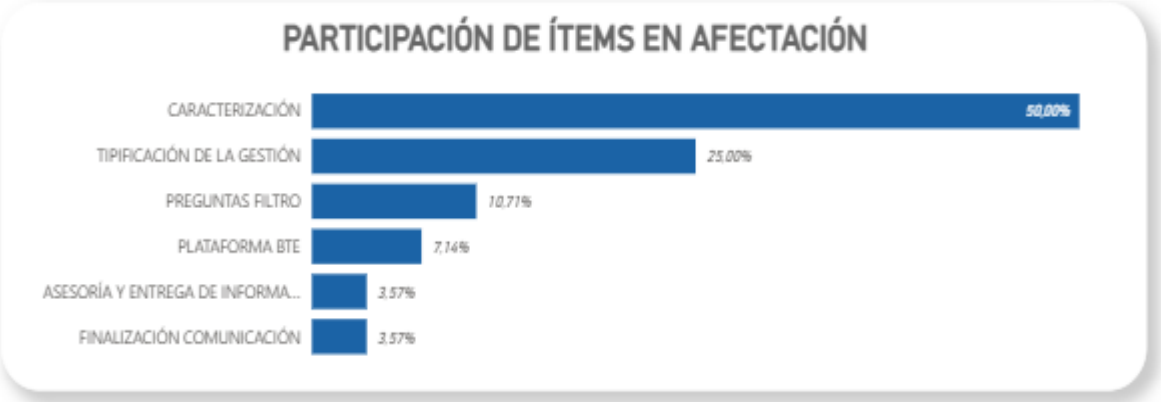
Meta establecida: 95,00% para los dos ANS anteriormente mencionados.

Grafica #14: ANS Calidad octubre 2025



Fuente:
https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiOGMxMGRhZTItMDljNC00YWQzLWE2MWQtMTZiZmFkZWQ0NmUzIiwidCI6IjE0MDQ0M2FmLThlNzktNGZjZS1iM2VkLWRlMDAxMzEyOTg0ZiIsImMiOjR9

Items con oportunidades de mejora



Grafica #14: Items afectados octubre 2025

Fuente:
https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiOGMxMGRhZTItMDljNC00YWQzLWE2MWQtMTZiZmFkZWQ0NmUzIiwidCI6IjE0MDQ0M2FmLThlNzktNGZjZS1iM2VkLWRlMDAxMzEyOTg0ZiIsImMiOjR9

7.2 Análisis De Resultados

Durante el periodo evaluado, se realizó el seguimiento a los principales indicadores de calidad establecidos para el área. El objetivo de este análisis es identificar el nivel de cumplimiento frente a las metas propuestas, detectar brechas en el desempeño y establecer acciones concretas orientadas a la mejora continua.

Este análisis busca no solo evaluar el desempeño actual, sino también generar aprendizajes que contribuyan a la optimización de los procesos, la satisfacción del cliente interno y externo, y el fortalecimiento de la cultura de calidad en la campaña.

Los resultados obtenidos reflejan tanto avances significativos como oportunidades de mejora.

Teniendo en cuenta los ítems trabajados durante el mes de octubre, se destacan las siguientes **afectaciones críticas**:

- **Caracterización:** 14 afectaciones, representando un **50%** del total crítico.
- **Tipificación de la gestión:** 7 afectaciones (**25%**).
- **Preguntas filtro:** 3 afectaciones (**10.71%**).
- **Plataforma BTE:** 2 afectaciones (**7.14%**).
- **Asesoría y entrega de la información:** 1 afectación (**3.57%**).
- **Finalización de la comunicación:** 1 afectación (**3.57%**).

De acuerdo con lo anterior, se continuará trabajando estos ítems dentro del **plan de acción** que se ejecutará para el mes de **noviembre**, con el objetivo de mitigar las brechas identificadas y fortalecer la calidad del servicio.

En cuanto a las **afectaciones no críticas**, se observa mayor reincidencia en los siguientes ítems, cantidad e impacto porcentual.

- **Tiempos:** 68 afectaciones (**42.50%**).
- **Guiones:** 24 afectaciones (**14.60%**).
- **Inicio:** 21 afectaciones (**13.13%**).
- **Lenguaje claro:** 19 afectaciones (**11.86%**).
- **Validación y registro de datos:** 17 afectaciones (**10.63%**).
- **Registro de observaciones:** 16 afectaciones (**10.00%**).
- **Falta de atención:** 14 afectaciones.
- **Expresión verbal:** 9 afectaciones.
- **Actitud y disposición de servicio:** 8 afectaciones.

Este análisis permite enfocar los esfuerzos de mejora continua en los puntos de mayor impacto, asegurando una gestión más eficiente y alineada con los estándares de calidad establecidos.

Así mismo, podemos evidenciar que para este mes todos los agentes OS, continuarán trabajando en mejorar su nota calidad.

Cierre de Indicadores

Evidenciamos un cierre de indicadores de calidad en Octubre de ENC de 97.58% sin variaciones y en EC al 92.93% sin evidenciar variación hasta nuevo cierre.

Análisis Causa Raíz Detonante

En cuanto a los ítems mayor afectados tanto Críticos como No Críticos se evidencia:

- **Caracterización y Tipificación de la Gestión.**
  Causa raíz: Se identificó que la tipificación se ve afectada principalmente porque no se están registrando correctamente el trámite y entidad, y en muchos casos, el cuestionario de caracterización no se realiza de forma adecuada y/o uso incorrecto de plantillas de caracterización.

- **Tiempos.**
  Causa Raíz: se evidenció que los agentes no optimizan los tiempos en silencio justificado y tiempos de retoma (2 minutos).

- **Guiones.**
  Causa raíz: Los guiones no son utilizados según el lineamiento establecido, ya que los agentes tienden a cambiar o modificar la estructura de la llamada.

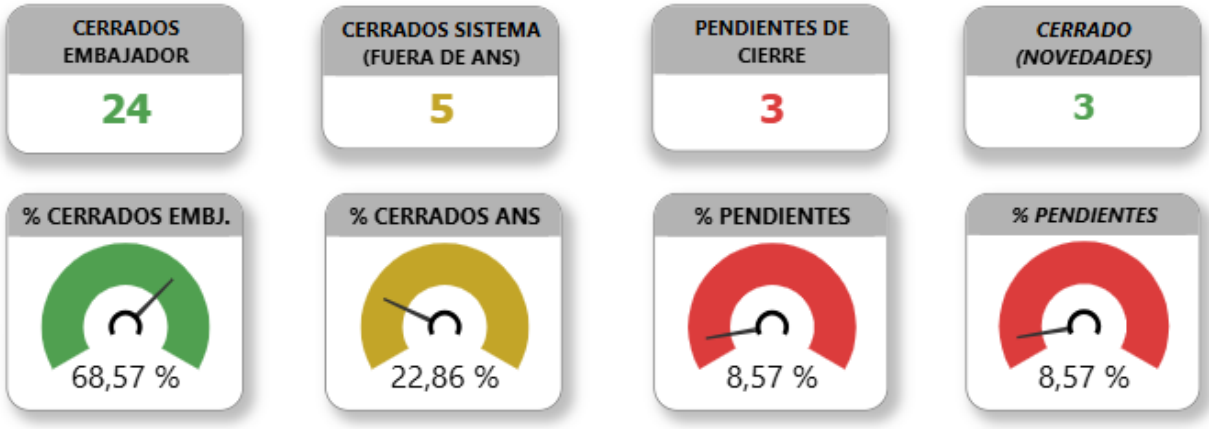
¿Qué se hizo?

Durante el mes de octubre, se llevaron a cabo diversas acciones enfocadas en mejorar el desempeño de los embajadores. Las actividades principales fueron

realizar Feedback: se brindó retroalimentación a cada embajador, con el objetivo de señalar las afectaciones más recurrentes en sus gestiones y orientarlos sobre cómo deben abordar cada situación de manera correcta.

El acompañamiento en la elaboración del y cierre de evaluación en Kairos con su respectiva retroalimentación.

Seguimientos De Valoraciones Con Situaciones De Impacto



Fuente:
https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiOGMxMGRhZTItMDljNC00YWQzLWE2MWQtMTZiZmFkZWQ0NmUzIiwidCI6IjE0MDQ0M2FmLThlNzktNGZjZS1iM2VkLWRlMDAxMzEyOTg0ZiIsImMiOjR9

Este seguimiento corresponde a las situaciones de impacto identificadas durante el periodo evaluado. Dichas situaciones comprenden oportunidades de mejora derivadas tanto de errores críticos como no críticos. Cada caso es objeto de un proceso de retroalimentación estructurado que se desarrolla bajo dos parámetros:

Tiempo de atención: la retroalimentación debe realizarse en un plazo máximo de 48 horas, con el propósito de evitar la reincidencia del agente en el error detectado.

Compromiso de mejora: una vez brindada la retroalimentación, el agente formaliza un compromiso de mejora, el cual queda registrado en el sistema Kairos para su respectivo seguimiento y cierre.

7.4 Resarcimientos

- Esta tipología corresponde a las auditorías realizadas sobre las oportunidades detectadas a partir de las calificaciones otorgadas por los ciudadanos en las encuestas de satisfacción posteriores a la atención recibida. Durante el periodo evaluado se identificaron **106 interacciones** con proceso de **resarcimiento negativo**, en las cuales los ciudadanos manifestaron que la experiencia en la línea no cumplió con sus expectativas.

Al efectuar la auditoría correspondiente, se determinó la **atribución del proceso**, identificando las causas y responsabilidades asociadas a cada caso.

- Se obtiene 182 registros de la estrategia de resarcimiento correspondientes a las 3 primeras semanas de octubre.

Tabla #15 Registros semanales para resarcimientos

RESARCIMIENTO	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	TOTAL
RESPUESTA NO	24	22	20	66
RESPUESTA SÍ	9	7	7	23
CONTACTO NO EFECTIVO	31	32	30	93
TOTAL REGISTROS	**64**	**61**	**57**	**182**

- Se analizaron 97 registros distribuidos de la siguiente manera:
  - SEMANA 1: registros con respuesta NO y los contactos NO EFECTIVOS (55).
  - SEMANA 2: registros con respuesta NO (22).
  - SEMANA 3: registros con respuesta NO (20).

A continuación, se relaciona los atribuibles en relación con la calificación de satisfacción de las 97 muestras analizadas.

Tabla #16 tipología de atribuible

ATRIBUIBLE	CANTIDAD
PROCESO	**76**
POSIBLE FALLA EN AVAYA	25
TRANSFERENCIA_VDN	24
GESTIÓN COMPLETA Y CORRECTA	23
REMISIÓN	4
AGENTE	**21**
ACTITUD Y DISPOSICIÓN DE SERVICIO	12
LLAMADA FINALIZADA POR AGENTE	3
GESTIÓN INCORRECTA O INCOMPLETA	3
FALTA DE ACOMPAÑAMIENTO CONSTANTE	1
FALTA DE ATENCIÓN Y CONCENTRACIÓN	1
OCUPACIÓN DE CANAL	1
Total general	**97**

De las 97 muestras auditadas, el 57% de los hallazgos fueron atribuibles al agente, principalmente por actitud y disposición de servicio. El 64,4% de las calificaciones negativas fueron atribuibles al proceso, relacionadas con fallas en comunicación y transferencias. Se implementaron refuerzos de habilidades blandas y seguimiento a la adherencia de protocolo.

7.5 Revisión De Transferencias

Estas revisiones responden a la necesidad de validar que los procesos de transferencia se estén ejecutando conforme a los lineamientos operativos establecidos. Durante el periodo evaluado se tomaron 60 muestras del proceso, distribuidas en 20 auditorías al Acueducto y 40 a la Línea 123. El análisis de dichas muestras permitió identificar los principales hallazgos operativos, relacionados con

la correcta aplicación del procedimiento, la pertinencia de las transferencias y la consistencia en la información suministrada al ciudadano.

Tabla #17 Hallazgos transferencias Acueducto

HALLAZGOS	
GESTIÓN COMPLETA SIN PEDIR TIEMPO EN ESPERA	9 agentes realizan la validación de la solicitud del ciudadano, identifican que el trámite es de competencia directa del Acueducto, validan datos básicos y transfieren al VDN sin solicitar tiempo en espera. La tipificación la realizan dentro de la gestión.
PIDE TIEMPO, RETOMA Y TRANSFIERE	7 agentes realizan la validación de la solicitud del ciudadano, identifican que el trámite es de competencia directa del Acueducto, validan datos básicos, solicitan tiempo en espera, retoman la llamada y dan guion de transferencia. La tipificación la realizan dentro de la gestión.
TIEMPO DE ESPERA AL FINAL DE LA LLAMADA	2 agentes realizan la validación de la solicitud del ciudadano, identifican que el trámite es de competencia directa del Acueducto, validan datos básicos, dan guion de transferencia, sin embargo, no la hacen de inmediato, dejan en espera al ciudadano y transcurrido un tiempo de 1 a 2 minutos realizan la transacción
TRANSFIERE SIN HACER PREGUNTAS FILTRO	2 agentes no realizan preguntas filtros y no indagan la solicitud del ciudadano, ante la intensión de querer comunicarse con el Acueducto, el agente procede a validar datos y transferir de inmediato.

7.6 Acciones de mejora.

En relación con los hallazgos identificados, se realizó un refuerzo del proceso mediante la socialización de una pieza gráfica informativa que detalla el paso a paso para que el ciudadano pueda obtener de forma ágil una copia de su factura.

Adicionalmente, con base en la revisión de las tipificaciones correspondientes a las transferencias hacia la **Línea 123** durante el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de octubre de 2025, el equipo de Calidad efectuó la validación y análisis de los registros, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla #18 motivos de consulta línea 123

MOTIVO CONSULTA	CANTIDAD
CIUDADANO REQUIERE AMBULANCIA	9
REQUIERE PRESENCIA DE LA POLICÍA POR RUIDO EXCESIVO	6
REQUIERE COMUNICARSE CON BOMBEROS	5
REQUIERE ACOMPAÑAMIENTO POLICIAL	5
REQUIERE COMUNICARSE CON CUADRANTE O CAI	3
ATENCIÓN Y MANEJO DE ANIMALES POTENCIALMENTE PELIGROSOS	3
REQUIERE UBICAR DOCUMENTO DEJADO EN AMBULANCIA.	2
REQUIERE COMUNICARSE CON POLICÍA TRÁNSITO	1
SABER PROCESO DE RECUPERACIÓN DE BICICLETA	1
CIUDADANA DESEA COMUNICARSE CON LA LÍNEA DE ÉTICA DE LA POLICÍA	1
FELICITAR A PATRULLERA DE LA POLICÍA	1
CIUDADANO REQUIERE ATENCIÓN PARA HABITANTE DE CALLE	1
DENUNCIAR MALTRATO ANIMAL	1
REPORTAR PÉRDIDA DE DOCUMENTOS	1
Total	**40**

Hallazgos

Del total de **40 registros analizados** correspondientes a las transferencias realizadas hacia la Línea 123, se identificaron los siguientes hallazgos:

- En **7 llamadas**, se evidenció que el ciudadano ya se había comunicado previamente con la Línea 123 y fue remitido nuevamente desde la Línea 195, generando una doble transferencia en la gestión, afectando la experiencia en el ciudadano.
- En **4 registros**, se detectaron errores de tipificación, ya que los agentes brindaron información o direccionaron a otras entidades sin realizar la transferencia al VDN correspondiente de la Línea 123.

Estos resultados reflejan la necesidad de fortalecer el conocimiento del protocolo de transferencia, asegurar el uso correcto de las tipificaciones en el sistema y garantizar la trazabilidad adecuada del trámite ciudadano.
Al segmentar el horario operativo de la línea y analizar los registros comprendidos entre las **9:00 p.m. y las 5:00 a.m.**, se identificaron **12 interacciones** en las que el motivo más frecuente de comunicación por parte de los ciudadanos correspondió a **reportes de ruido excesivo**. Este comportamiento evidencia la recurrencia de este tipo de requerimientos durante la jornada nocturna.

Tabla #19 motivos de consulta jornada nocturna de 9 pm a 5 am

MOTIVO	CANTIDAD
REQUIERE PRESENCIA DE LA POLICÍA POR RUIDO EXCESIVO	6
CIUDADANO REQUIERE AMBULANCIA	3
REQUIERE COMUNICARSE CON BOMBEROS	1
ATENCIÓN Y MANEJO DE ANIMALES POTENCIALMENTE PELIGROSOS	1
REQUIERE ACOMPAÑAMIENTO POLICIAL	1
Total general	**12**

7.7 Cliente Incógnito

El ejercicio de **Cliente Incógnito** tiene como objetivo evaluar el cumplimiento de los lineamientos operativos y la adherencia de los agentes a los protocolos de atención mediante la simulación de escenarios reales de interacción ciudadana.

Durante el mes de octubre se desarrollaron **15 ejercicios** enfocados en la validación de la información relacionada con la estrategia **"Feria Tu Servicio"**, abordando temas como horarios, ubicación, entidades participantes y servicios disponibles.

Los resultados obtenidos evidenciaron que algunos agentes presentan **falta de claridad en la información suministrada**, así como **limitado uso de las**

herramientas de consulta, lo que generó **tiempos de espera prolongados** y **falta de seguridad al brindar la información**.

Como acción de mejora, se programó un **refuerzo informativo previo a la realización de eventos especiales**, con el fin de asegurar que todos los agentes cuenten con la información actualizada, manejen adecuadamente las fuentes de consulta y brinden una atención oportuna, confiable y alineada con los estándares de servicio definidos por el cliente.

Tabla #20 validación feria de servicio

Información Feria	Cantidad
Correcta	11
Incompleta	4
Total general	**15**

7.8 Otras Actividades Relacionadas

Toma de tiempos

- El ejercicio de **toma de tiempos** tiene como propósito medir la eficiencia operativa y verificar la correcta aplicación del procedimiento durante una interacción completa con el ciudadano, desde el inicio hasta el cierre del trámite.
- Durante el mes de octubre se realizaron **6 acompañamientos** correspondientes al segmento *"Paso Asesor Chatico"*. Los resultados evidenciaron que:
  - **5 agentes** ejecutaron la gestión conforme al proceso establecido.
  - **1 agente** presentó dificultades en la identificación completa de la solicitud, por lo cual fue necesaria la intervención del líder para garantizar una respuesta integral.
  - En **2 interacciones**, se detectaron oportunidades de mejora en la optimización de tiempos, dado que los escenarios pudieron ser gestionados en un periodo más corto.

- El **tiempo medio de interacción** fue de **30 minutos**, valor que servirá como referencia para continuar ajustando los procesos de atención, fortaleciendo la productividad y asegurando una experiencia eficiente para el ciudadano.

Tabla #21 Toma de tiempos proceso Chat

Estructura de Interacción	Promedio en minutos
Inicio de la interacción	1:00
Validación y Registro de Datos:	5:20
Requerimiento del Ciudadano:	2:00
Preguntas Filtro:	4:50
Consulta de la información:	2:00
asesoría y entrega de la información:	16:40
Tipificación y Cierre	3:00

Talleres de escucha

Como parte de las estrategias de fortalecimiento de competencias comunicativas y operativas, se realizaron **talleres de escucha** durante el mes de octubre, con el objetivo de promover la empatía, el asertividad y la optimización de tiempos en la atención.

Taller 1

- **Agente:** Juan Felipe Piñeros
- **Supervisora:** Yenny Milena González Cabra
- **Formador:** Antonio Ojeda
- **Calidad:** Rocío Guerrero
- **Fecha:** 7 de octubre de 2025
- **Duración:** 1 hora (1:00 p.m. – 2:00 p.m.)
- **Temática:** Empatía, asertividad, optimización de tiempos y aclaración de procesos.

Taller 2

- **Agente:** María Antonieta Rincón Ortiz
- **Supervisora:** Yenny Milena González Cabra
- **Formador:** Antonio Ojeda
- **Calidad:** Rocío Guerrero
- **Fecha:** 21 de octubre de 2025
- **Duración:** 1 hora (12:00 m. – 1:00 p.m.)
- **Temática:** Empatía, asertividad, optimización de tiempos y aclaración de procesos.

Estos espacios permitieron **reforzar las habilidades blandas** de los agentes y **alinear criterios de gestión** entre los equipos de supervisión, formación y calidad,

garantizando una comunicación efectiva y coherente con los estándares del servicio.

Bitácora de actividades relacionadas adicionales:

BITACORA ACTIVIDADES CALIDAD		
Fecha	**Hora**	**Actividad**
Martes, 07 de octubre de 2025	01:00 p.m. a 02:00 p.m.	Actividad Terna (Taller de Escucha Juan Felipe Tovar)
Martes, 07 de octubre de 2025	02:00 p.m. a 03:00 p.m.	Capacitación Secretaría de la Mujer
Jueves, 09 de octubre 2025	09:00 a.m a 01:00 p.m.	Reunión con Planeación en Sede de Cliente
Viernes, 10 de Octubre de 2025	02:00 p.m. a 03:00 p.m.	Capacitación Portal Bogotá, Portal de Servicio al Ciudadano
Miercoles, 15 de octubre de 2025	08:00 a.m. a 11:00 a.m.	Elaboración informe solicitado por Janeth Santana
Jueves, 16 de Octubre de 2025	08:00 a.m. a 01:00 pm.	Reunión con Hacienda en Sede de Cliente
Jueves, 16 de Octubre de 2025	02:00 p.m. a 03:00 p.m.	Capacitación Sisben
Jueves, 16 de Octubre de 2025	05:00 p.m. a 07:00 p.m.	Cliente incognito Feria de Servicio Puente Aranda
Viernes, 17 de Octubre de 2025	08:00 a.m. a 08:00 p.m.	Escucha de llamadas Resarcimiento Semana 1 Octubre 2025 - Actividad de Formación de 02 a 03
Lunes, 20 de Octubre de 2025	08:00 a.m- a 10:00 a.m.	Elaboración Informe de escucha de llamadas Resarcimiento Semana 1 Octubre 2025
Martes, 21 de Octubre de 2025	08:00 a.m- a 10:00 a.m.	Capacitación Medios Magneticos Distritales PIDO
Martes, 21 de Octubre de 2025	11:00 a.m. 01:30 p.m.	Toma de Tiempos Chatico
Martes, 21 de Octubre de 2025	12:00 a 01:00 pm	Actividad Terna (Taller de Escucha Maria Antonieta)
	02:00 p.m. a 03:00 p.m.	Capacitación Cuidado y Bienestar
Martes, 21 de Octubre de 2025	3:30 pm a 4:45pm	Charla calidad falla pc
Lunes 27 octubre	2:30pm - 4:00pm	Capacitación Speech Anaytics
Martes 28 octubre	11:00 - 13:00	Reunión seguimiento SGAM con Yaneth Santana

7.9 Conclusiones

El mes de octubre de 2025 reflejó estabilidad en los indicadores de calidad y fortalecimiento en los procesos de seguimiento. Las estrategias implementadas de retroalimentación, acompañamiento y refuerzo pedagógico permitieron mantener un cumplimiento superior al 95% en los ANS y una tendencia sostenida hacia la excelencia operativa. No obstante, se requiere continuar reforzando la correcta caracterización, adherencia a guiones y optimización de tiempos como ejes de mejora. La gestión del equipo de calidad evidencia compromiso con la mejora continua, el control operativo y la satisfacción del ciudadano como prioridad central de la Línea 195.

8. Gestión de Formación

8.1 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 #22 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*

8.2 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 #23 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:





8.3 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 #24 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:





8.4 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 #25 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 #26 P*ersonal 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 #27 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 #28 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.

EVALUACIÓN 1			
TOTAL AGENTES	**AGENTES QUE FALLARON**	**NÚMERO PREGUNTA**	**PREGUNTA**
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**

EVALUACIÓN 1			
TOTAL AGENTES	**AGENTES QUE FALLARON**	**NÚMERO PREGUNTA**	**PREGUNTA**
			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 #29 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.

8.5 Cuartiles

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

Tabla #30 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.

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 #31 Grupo Nuevo

CONSOLIDADO GRUPOS NUEVOS									
	N° GRUPO	FECHA INCIO	FECHA FIN	INICIAN	FINALIZAN	DESERCIÓN	CERTIFICADOS	FORMADOR	OBSERVACIONES
OCTUBRE	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

8.6 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 # 32 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	SISBÉN	17-10-25	10	2:00:00	

RESUMEN TIEMPOS						
Mes	**Actividad**	**Tema**	**Fecha**	**Asistentes**	**Duracion Horas Minuto**	**Horas Formación**
	DISTRITAL DE PLANEACIÓN					
	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	

RESUMEN TIEMPOS						
Mes	**Actividad**	**Tema**	**Fecha**	**Asistentes**	**Duracion Horas Minuto**	**Horas Formación**
TOTAL	**12**			**N/A**	**12:55:00**	

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

NOTA FORMACIÓN SGAMB - LÍNEA 195	**NOTA FORMACIÓN**
	96%

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

8.7 Plan De Acción Formación

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.





8.8 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.

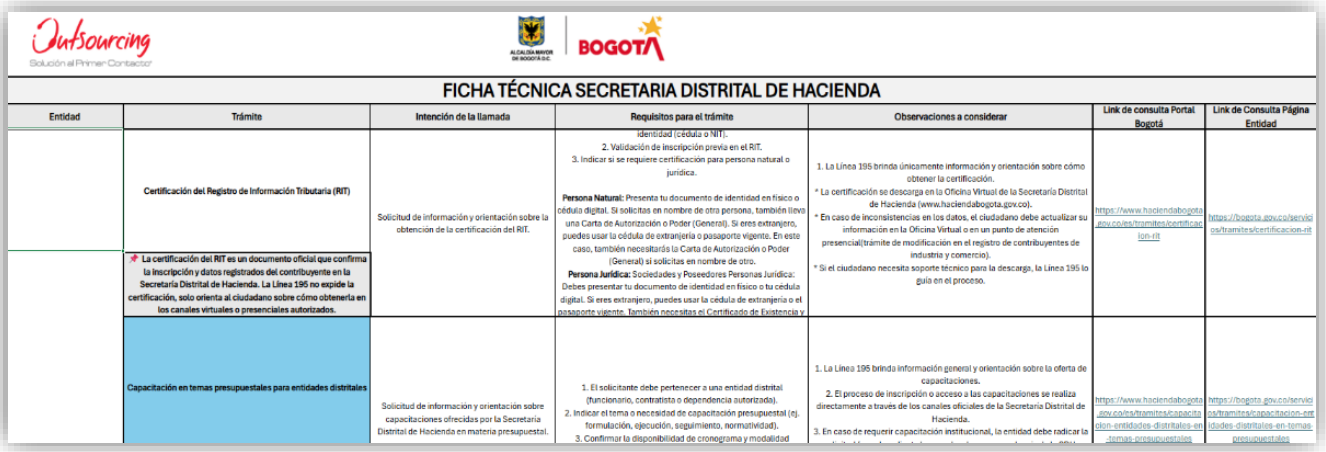
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	LINK DE CONSULTA PÁGINA ENTIDAD	LINK DE CONSULTA PORTAL BOGOTÁ
Agencia Distrital para la Educación Superior, La Ciencia y la Tecnología - Atenea	Inscripciones para educación superior y cursos posmedia	OPA	https://agenciaatenea.gov.co/convocatorias	https://bogota.gov.co/servicios/tramites/inscripciones-convocatorias-vigentes-para-el-acceso-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.

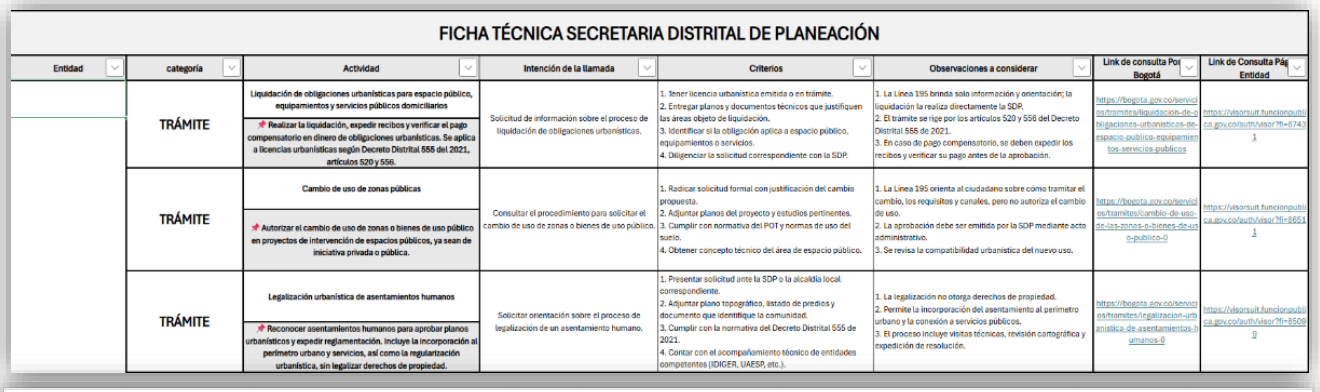
Estas fichas permiten a los agentes comprender claramente cada trámite y la información que deben proporcionar al ciudadano.

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.



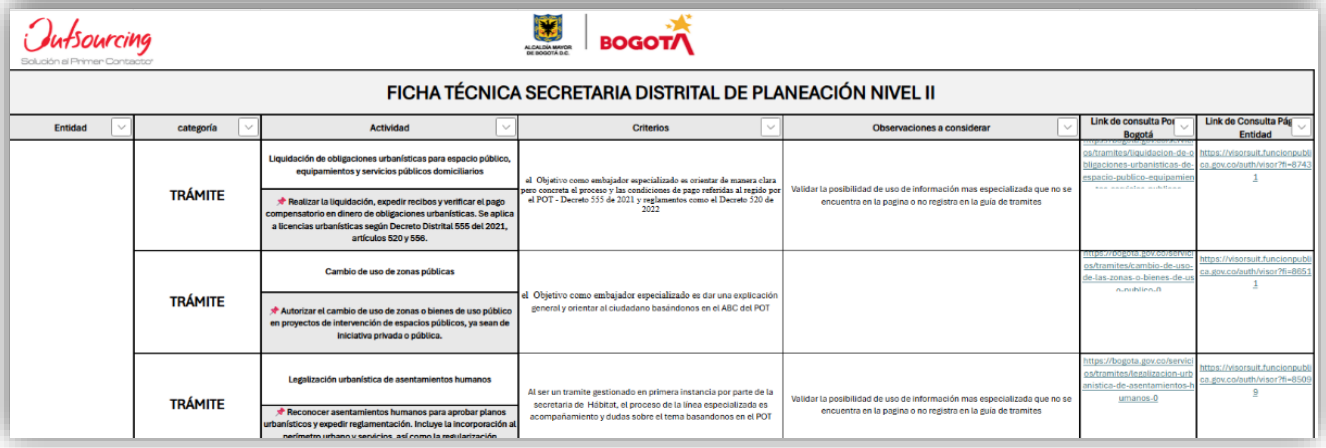
FICHA TÉCNICA SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA

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 cédula 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 propuesta. 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 pero 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 registra 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=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.	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-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	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 registra 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=85099

8.8 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.

9 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.

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.