Clase de Acta		Comité mensual		Acta No.	1
Fecha:	10/12/2025	**Área o Proceso:**	**Comité de supervisión**		
Lugar:	Teams			**Hora Inicio:**	08:00 A.M.
				Hora Final:	09:30 A.M.

CONVOCADOS

	Nombre	Cargo	Asistencia
1	Enrique Cusba Garcia	Director Secretaría General	SI
2	Gloria Patricia Velasco	Secretaría General	SI
3	Yesica Paola Castro	Secretaría General	SI
4	Francia Astrid Bermudez	Secretaría General	SI
5	Sindy Griselly Cuervo	Secretaría General	SI
6	Uldy Cuadros	Directora de cuentas	SI
7	Luz Yaneth Santana	Coordinación Nacional	SI

DESARROLLO REUNIÓN

Presentación de resultados 01 al 30 de noviembre_2025

Para noviembre se cuenta con 100% del personal contratado respecto al personal proyectado, en total 93 personas en los diferentes perfiles.



Se presentan los ANS contractuales para la orden de compra, se Encuentra pendiente la revisión del ANS de TMO y se solicita revisar el ANS de ocupación dada la reducción de la volumetría de llamadas y la disponibilidad, actualmente se está adelantado la actualización de las 1.420 fichas técnicas para

entrenar el agente virtual, no obstante, se alerta la necesidad de revisar las actividades posteriores para no impactar este indicador.

INDICADORES DE GESTIÓN ORDEN DE COMPRA

No	INDICADOR	META	SPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
1	Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento	100%	100%	100%	100%
2	Disponibilidad de servicio contratado	100%	100%	100%	100%
3	Nivel de servicio	80%	85%	83%	92%
4	Tiempo de atención web y chat	50 seg	97%	90%	100%
5	Tiempo de atención video llamada	70 seg	94%	81%	100%
6	Tiempo de atención correo electrónico	90%	100%	100%	100%
7	Queja servicios BPO	2%	0%	0%	0%
8	Nivel de satisfacción de usuario final	85%	85%	86%	94%
9	Rotación	10%	6%	3%	1%
10	TMO	Por definir	9:27	9:45	9:02
11	Eficacia	95%	95%	93%	95%
12	Ocupación canales (Telefónico, chat, web) Entrantes	80%	84%	81%	79%
13	Ocupación canales (Telefónico, chat, web) Salientes	Pendiente revisar	N/A	N/A	N/A
14	Precisión error crítico usuario final	95%	N/A	99%	95%
15	Precisión error crítico negocio	95%	N/A	94%	90%
16	Auditoria efectuada por la entidad compradora	Pendiente revisar	Pendiente revisar	Pendiente revisar	Pendiente revisar
17	ECA	80%	97%	96%	98%

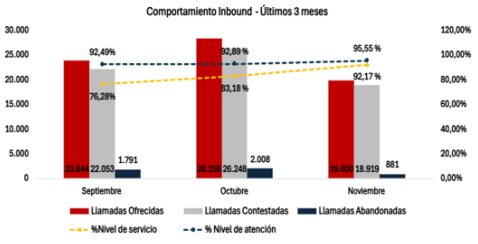
Para noviembre se presenta un trafico de llamadas de **19.800** de las cuales se contestaron **18.919** un **-31%** frente a las llamadas recibidas en el mes anterior, se refleja una reducción importante en las llamadas abandonadas, lo que genero una reducción en el indicador de ocupación a partir de la tercera semana se inicia apoyo en la gestión de las fichas técnicas lo que permite aumentar el indicador en 7% cerrando en un **72.91%.**

INDICADORES Y PROYECCIÓN

INBOUND PERIODO DE ESTABILIZACIÓN

Comportamiento inbound Últimos 3 meses			
Indicadores	Septiembre	Octubre	Noviembre
Llamadas Ofrecidas	23.844	28.256	19.800
Llamadas Contestadas	22.053	26.248	18.919
Llamadas Abandonadas	1.791	2.008	881
Llamadas Umbral	18.189	23.504	18.249
Abandonadas Des. Umbral	1.301	591	225
% Nivel de servicio	76,28%	83,18 %	92,17 %
% Nivel de atención	92,49%	92,89 %	95,55 %
%Nivel de abandono	7,51 %	7,11 %	4,45 %
TMO	0:09:24	0:09:45	0:09:02
segundos en ACW	49.844	15.993	11.432
ASA	0:00:35	0:00:12	0:00:04
Ocupación Días y Horarios Establecidos	84,33%	80,61 %	72,91 %

Corte 1 de Septiembre al 30 de Noviembre





Realizando un comparativo del periodo de estabilización, se identifica una reducción de llamadas del -31% Vs el mes anterior y un -17% frente al mes de septiembre.

Par el mes de noviembre se inicia la elaboración de fichas para apalancar el indicador de ocupación, lo que permitió aumentar el % en aprox. 7 puntos.

SGAM LÍNEA 195

En total se tipifican **24.222** solicitudes atendidas durante noviembre en la línea 195, al realizar un zoom se evidencia **7.758** correspondientes al **32.03%** son atribuibles a servicios informador, seguido de **6.490** tramites que corresponde a un **26%,** la tercera tipología corresponde a transferencias de BTE y Acueducto.

TIPIFICACIONES FINE

Tipo de Solicitud	Cantidad	%
SERVICIO	7.758	32,03%
TRÁMITE	6.490	26,79%
TRANSFERENCIA	3.283	13,55%
REMISIÓN	2.578	10,64%
ABANDONO DE LLAMADA	1.562	6,45%
CONSULTA DE INFORMACIÓN	1.321	5,45%
OPA	848	3,50%
PRUEBA DE CANAL	165	0,68%
ABANDONO DE CHAT	153	0,63%
FALLA TECNOLOGICA	54	0,22%
ENTIDAD SIN TRÁMITES NI SERVICIOS	10	0,04%
Total general	24.222	100,00%

En el mes de noviembre, se gestionaron **24.222** registros. La clasificación muestra que la categoría de servicios fue la más alta con **7.758** registros que corresponde al **32.03%,** seguida de cerca por la categoría de trámites, que sumó **6.490** gestiones correspondiente **26.79%.**

Top 10 por Entidad

Entidad	Cantidad	%
TRANSFERENCIA	3.283	13,55%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD - SDM	3.168	13,08%
REMISIÓN	2.578	10,64%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA - SDH	2.338	9,65%
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN - SDP	1.771	7,31%
ABANDONO DE LLAMADA	1.562	6,45%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL - SDIS	1.219	5,03%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	891	3,68%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD - SDS	884	3,65%
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ ESP	669	2,76%

Trámite Transferencia	Cantidad	%
BTE	1.033	31,47%
ACUEDUCTO -116	974	29,67%
PLANEACIÓN	546	16,63%
TU LLAVE-RECAUDO	425	12,95%
LÍNEA 110 UAESP	164	5,00%
LÍNEA 123	81	2,47%
LÍNEA PÚRPURA	35	1,07%
ANTICORRUPCIÓN	25	0,76%
Total general	3.283	100,00%

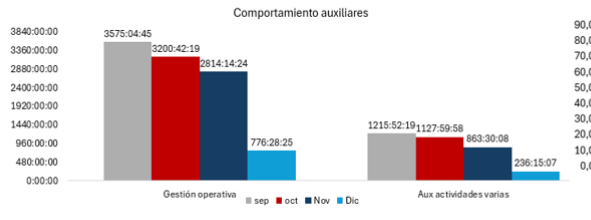
Trámite Remisión	Cantidad	%
NO CORRESPONDEN AL DISTRITO	635	24,63%
POLICÍA METROPOLITANA DE BOGOTÁ	481	18,66%
FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN – COLOMBIA	394	15,28%
DIRECCIÓN DE TRÁNSITO Y TRANSPORTES DE LA POLICÍA NACIONAL	220	8,53%
EPS PRIVADAS	185	7,18%
ENTIDADES PRIVADAS	175	6,79%
CURADURIAS URBANAS	138	5,35%
SUPERINTENDENCIAS	114	4,42%
MINISTERIOS	96	3,72%
ENTES DE CONTROL NACIONAL	81	3,14%
DEPARTAMENTOS ADMINISTRATIVOS	35	1,36%
INSTITUTO NACIONAL DE VÍAS - INVÍAS	24	0,93%
Total general	2.578	100,00%

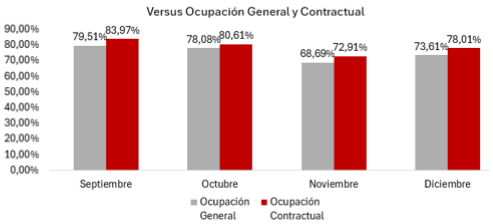
SGAM LÍNEA 195

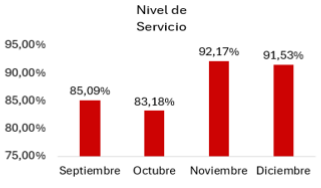
A continuación, se relaciona el comportamiento de los auxiliares en tiempo que utilizan los agentes cuando se encuentran en actividades operativas (gestión back office, outbound y chat), actividades varias que corresponden a (coaching, retroalimentación de calidad, formación, pausas activas). Tiempos se reducen notablemente comparando septiembre con noviembre **23%**, pese al aumento en actividades como outbound y gestión fichas en auxiliar back office.

INDICADORES INBOUND – OCUPACION CONTRACTUAL

Análisis del 1 de Septiembre al 9 de Diciembre, Auxiliares, Ocupación y NDS







Se evidencia una reducción del 23% en el uso de los auxiliares totales comparando septiembre Vs noviembre, contemplando el incremento en la gestión de campañas Outbound y actividad back office con la gestión de fichas técnicas.

SGAM LÍNEA 195

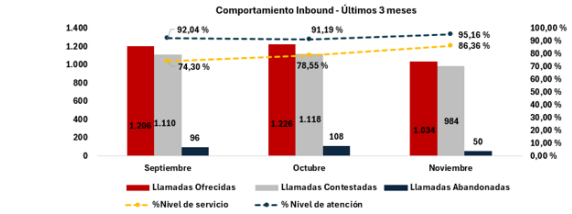
Respecto a los indicadores de Bogotá te escucha, se evidencia una reducción en un 16% en el tráfico de llamadas para noviembre, se muestra una reducción importante en el número de llamadas abandonadas mes a mes, el TMO a presentado un incremento de **15:31** minutos pasando a **18:25** minutos en noviembre.

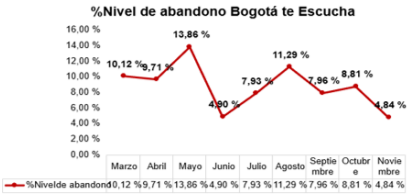
INDICADORES E HISTÓRICOS

BTE PERIODO DE ESTABILIZACIÓN

Comportamiento BTE Últimos 3 meses			
Indicadores	Septiembre	Octubre	Noviembre
Llamadas Ofrecidas	1.206	1.226	1.034
Llamadas Contestadas	1.110	1.118	984
Llamadas Abandonadas	96	108	50
Llamadas Umbral	896	963	893
Abandonadas Des. Umbral	88	6	7
%Nivel de servicio	74,30 %	78,55 %	86,36 %
% Nivel de atención	92,04 %	91,19 %	95,16 %
% Nivel de abandono	7,96 %	8,81 %	4,84 %
TMO	0:15:31	0:16:31	0:18:25
Segundos en ACW	346	177	154
ASA	0:00:55	0:00:40	0:00:29
Ocupación	43,04 %	38,15 %	40,58 %

Corte 1 de Septiembre al 30 de Noviembre





El comportamiento de llamadas del mes de nov, muestra una reducción del -16% frente a los meses anteriores.

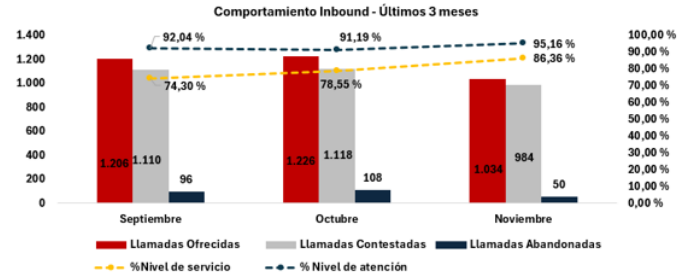
Para el servicio de anticorrupción se presenta un impacto en el nivel de servicio pese a la reducción presentada en el trafico de llamadas de un **-16%,** actualmente se encuentra una abogada atendiendo el skill, motivo por el cual se apoya con un estudiante de derecho para reducir el volumen de llamadas abandonadas.

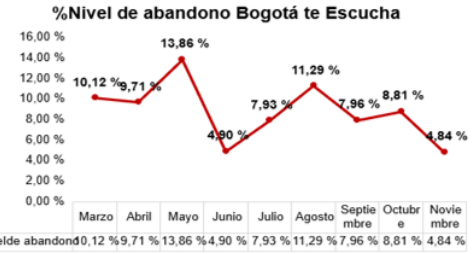
INDICADORES E HISTÓRICOS

BTE PERIODO DE ESTABILIZACIÓN

Comportamiento BTE Últimos 3 meses			
Indicadores	Septiembre	Octubre	Noviembre
Llamadas Ofrecidas	1.206	1.226	1.034
Llamadas Contestadas	1.110	1.118	984
Llamadas Abandonadas	96	108	50
Llamadas Umbral	896	963	893
Abandonadas Des. Umbral	88	6	7
%Nivel de servicio	74,30 %	78,55 %	86,36 %
% Nivel de atención	92,04 %	91,19 %	95,16 %
% Nivel de abandono	7,96 %	8,81 %	4,84 %
TMO	0:15:31	0:16:31	0:18:25
Segundos en ACW	346	177	154
ASA	0:00:55	0:00:40	0:00:29
Ocupación	43,04 %	38,15 %	40,58 %

Corte 1 de Septiembre al 30 de Noviembre





El comportamiento de llamadas del mes de nov, muestra una reducción del -16% frente a los meses anteriores.

El servicio de WCB mantiene un comportamiento descendiente en el volumen de llamadas ingresadas para noviembre se logran atender un **96% de las llamadas dentro del umbral** mejorando significativamente el indicador frente a los meses anteriores. Es importante mencionar la devolución del 100% de llamadas recibidas por este canal.

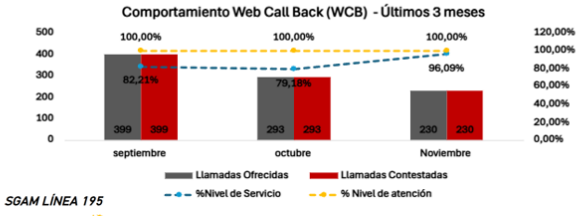
INDICADORES

WCB PERIODO DE ESTABILIZACIÓN

Comportamiento WCB Últimos 3 meses			
Indicadores	septiembre	octubre	Noviembre
Llamadas Ofrecidas	399	293	230
Llamadas Contestadas	399	293	230
Llamadas Abandonadas	0	0	0
%Nivel de Servicio	82,21%	79,18%	96,09%
% Nivel de atención	100,00%	100,00%	100,00%

Corte 1 de Septiembre al 30 de Noviembre





El volumen baja progresivamente:

Reducción total del 42% Vs el mes de septiembre.
*La operación atiende **todas las llamadas en los tres meses.***
*No existe abandono, lo que indica **capacidad suficiente***

***Noviembre 96,09%:** Se logra un **excelente nivel de servicio**, con la mayoría de las llamadas atendidas dentro del tiempo objetivo*

SGAM LÍNEA 195

En el proceso de chatico a partir de noviembre muestra el total de las atenciones recibidas y tipificadas por el agente en FINE, dada la ausencia del reporte de silice, lo anterior para minimizar la manualidad en el reporte y contar con reporte actualizado diariamente.

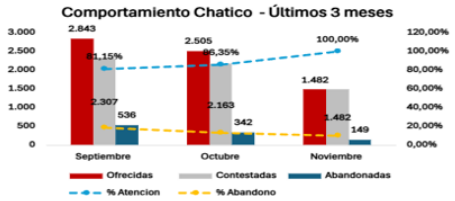
Para noviembre se logran atender todas las solicitudes por parte de los agentes, las 149 atenciones que registran como abandonadas por que el ciudadano no responde. logrando de esta manera un 100% en el nivel de atención, un aumento significativo en este indicador frente al mes anterior.

INDICADORES

CHATICO PERIODO DE ESTABILIZACIÓN

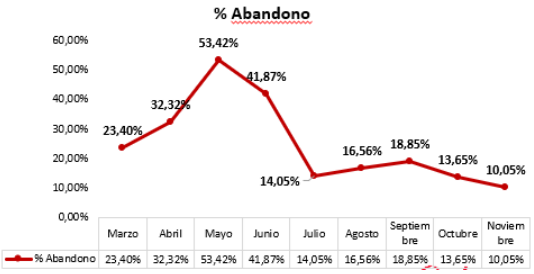
Comportamiento Chatico Últimos 3 meses			
Indicador	Septiembre	Octubre	Noviembre
Ofrecidas	2.843	2.505	1.482
Contestadas	2.307	2.163	1.482
Abandonadas	536	342	149
% Atencion	81,15%	86,35%	100,00%
% Abandono	18,85%	13,65%	10,05%

Corte 1 de Septiembre al 30 de Noviembre



***La capacidad de atención mejora,** alcanzando el máximo rendimiento en noviembre, se presentan 149 abandonos por parte del ciudadano.*

Acciones aplicadas
Desde el mes de noviembre se modifica guion (se inicia solicitando motivo de consulta y posteriormente los datos), cuando se requiere una remisión no se solicita validación de datos.



SGAM LÍNEA 195

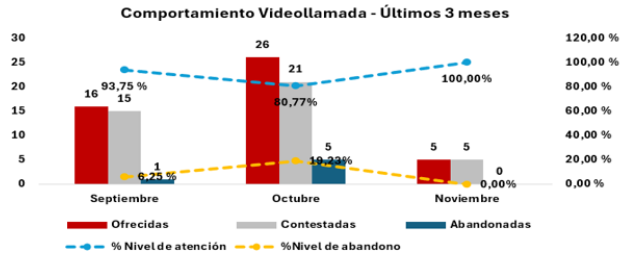
El proceso de videollamada cuenta con 5 interacciones en noviembre y un nivel de atención del 100%, durante el mes se realizo la capacitación al agente del canal para utilizar el servicio en la plataforma a la que migrara este canal para minimizar afectaciones técnicos.

INDICADORES E HISTÓRICO

VIDEO LLAMADA PERIODO DE ESTABILIZACIÓN

Corte 1 de Septiembre al 30 de Noviembre

Videollamada			
Indicadores	Septiembre	Octubre	Noviembre
Ofrecidas	16	26	5
Contestadas	15	21	5
Abandonadas	1	5	0
% Nivel de atención	93,75 %	80,77%	100,00%
%Nivel de abandono	6,25 %	19,23%	0,00%



***El volumen de videollamadas cae fuertemente**, especialmente en noviembre.*
***Octubre se presenta problemas operativos con la plataforma**: más abandonadas debido a las pruebas que se realizaron para comprobar la funcionalidad del canal*
*El desempeño en **noviembre mejora**, se realizan estrategias para trabajar la ocupación, como apoyo en la gestión de resarcimiento y otras campañas Outbound*

SGAM LÍNEA 195

A continuación, se relaciona el resultado de la encuesta de satisfacción correspondiente a noviembre con un resultado global del **94,09%** de igual manera se relaciona el detalle de la calificación de las encuestas un **14.403** contestadas en su totalidad y **1.061** corresponden a encuestas registradas de forma incompleta, por lo que son retiradas del análisis.

Los insatisfechos y muy insatisfechos suman un total de 914, de ese total tenemos 703 con encuestas incompletas

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN



Total Encuestas de Satifacción		
Respuesta	Cantidad	%
Muy Satisfecho	13.621	88,08%
Satisfecho	749	4,84%
Neutro	180	1,16%
Insatisfecho	112	0,72%
Muy Insatisfecho	802	5,19%
Total general	15.464	100%

Detalle	Cantidad	Participación
Respondieron 3 Preguntas	14.403	93,14%
Encuestas Incompletas	1.061	6,86%
Total Encuestas	15.464	100,00%

Resultado general encuesta de satisfacción

94,09%

Zoom insatisfechos y muy insatisfechos		
Encuestas incompletas	Encuestas completas	Total insatisfechos
703	211	914

SGAM LÍNEA 195

A continuación, se visualiza el resultado del proceso de resarcimiento realizado sobre las 211 encuestas calificadas con una nota de 1 muy insatisfecho y 2 insatisfecho, el **66%** corresponden a ciudadanos que informan no cumple la expectativa la información brindada, de ellos el **14%** atribuible el agente y el restante corresponde al alcance del proceso, en principio transferencias a acueducto y tu llave.

Los insatisfechos y muy insatisfechos suman un total de **914,** de ese total tenemos **703** con encuestas incompletas quedando **211** las cuales son tomadas para realizar el contacto telefónico y confirmar la experiencia con el ciudadano. A continuación, se relaciona resultado.

RESARCIMIENTO/ENCUESTA

Análisis contactabilidad calificación 1 y 2 Noviembre

Se logra una contactabilidad de 121 ciudadanos que corresponde al 57,3%, los registros restantes se clasificaron de la siguiente manera Cuando se logra contacto con el ciudadano se plantea la pregunta inicial del guión de resarcimiento ¿Me confirma si su experiencia cumplió con las expectativas?, arrojando los siguientes resultados.

TIPIFICACIÓN	CANTIDAD	% PARTICIPACION
EFECTIVO	121	57,3%
NO CONTESTA	39	18,5%
BUZON	24	11,4%
NO COLABORA	12	5,7%
FUERA DE SERVICIO	8	3,8%
SIN DATOS	5	2,4%
VOLVER A LLAMAR	1	0,5%
EQUIVOCADO	1	0,5%
Total general	211	100,00%

Respuesta	Cantidad	% Participación
NO	80	66,12%
SI	41	33,88%
Total general	121	100,00%

Embajador	Supervisor
KAREN YULIANA CASTRO LOPEZ	ALBA NELY CUARAN PINCHAO
DIEGO FERNANDO RAMOS TOVAR	YENNY MILENA GONZALEZ CABRA
ANDREA BULLA TORRES	YENNY MILENA GONZALEZ CABRA
LAURA CAMILA ALFONSO MORALES	ALBA NELY CUARAN PINCHAO
ANDREA CATHERINNE TELLEZ PINEDA	ALBA NELY CUARAN PINCHAO
ANDREA CATHERINNE TELLEZ PINEDA	ALBA NELY CUARAN PINCHAO
DIEGO FERNANDO RAMOS TOVAR	YENNY MILENA GONZALEZ CABRA
LAURA GERALDIN VARGAS ROJAS	ALBA NELY CUARAN PINCHAO
ANA BOLENA MEROLLA CONTRERAS	MIGUEL ANGEL MONTAÑO DIAZ
LUZ DARY ARRIETA PALENCIA	ALBA NELY CUARAN PINCHAO
LAURA GERALDIN VARGAS ROJAS	ALBA NELY CUARAN PINCHAO
ANGEL DAVID VARGAS IGLESIAS	MIGUEL ANGEL MONTAÑO DIAZ
WILLIAM TORRES RINCON	ALBA NELY CUARAN PINCHAO
WILLIAN RICARDO ADAMES FAJARDO	YENNY MILENA GONZALEZ CABRA

Del personal relacionado 5 se encuentran contempladas dentro de las prorrogas y 2 con procesos disciplinarios

SGAM LÍNEA 195



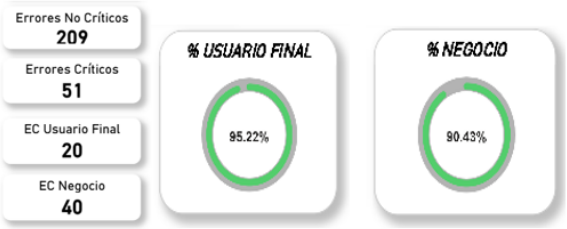
Se refleja un comportamiento descendiente en el volumen de encuestas con calificación 1 Muy insatisfecho y 2 Insatisfecho, una reducción del 27% del mes de noviembre Vs el mes de abril.

Plan de trabajo

- ✓ *Se realiza el ZOOM de los embajadores que recibieron una respuesta negativa (80 ciudadanos informan que no se cumplió con sus expectativas, 66,12%)*
- ✓ *Se realiza escucha de estas llamadas por parte de calidad con el fin de validar la calificación del ciudadano*
- ✓ *Sin embargo, de los 80 embajadores que fueron calificados de forma negativa por el ciudadano, auditando las llamadas el 14% es atribuible al agente, el restante corresponde al proceso*
- ✓ *Dentro de los procesos que generan mayor insatisfacción en el ciudadano corresponde a transferencias por segundo nivel, ya que solicita solución en primer contacto, sin embargo, por proceso aplica para transferencia o remisión*

Los resultados obtenidos de calidad contemplan una nota de **95%** en error critico de usuario final y **90,43%** en error critico de negocio con un total de 555 monitoreos realizados durante el mes.

INDICADORES CALIDAD



En total se efectuaron 418 monitoreos en modalidad remota y presencial. Se detectaron 51 interacciones con errores críticos, de los cuales 20 fueron atribuibles al usuario final y 40 al negocio. Con base en ello, se obtuvo un ANS de 95,2% en usuario final y 90,41% en negocio, frente a una meta del 95%. Los resultados reflejan oportunidades de mejora las cuales permitirán un enfoque y cumplimiento del indicado.

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

Cantidad de auditorias efectuadas

Remotos y en sitio	418
Resarcimiento	107
Focalizados	20
Cliente incognito	10

Durante el periodo se realizaron 555 monitoreos, distribuidos en las siguientes categorías:
Remotos y en sitio: *418*
Resarcimientos: *107*
Focalizados: *20*
Cliente incógnito: *10*
Estas valoraciones permiten identificar patrones de desempeño, así como brechas y oportunidades de mejora en la gestión operativa, lo que servirá como base para la implementación de acciones correctivas y el fortalecimiento de protocolos.

SGAM LÍNEA 195

Dentro de los ítems principalmente impactados corresponden a error en tipificación con un **38,33%** y un **26,67%** en registro de caracterización. Los 60 errores identificados son retroalimentados dentro de las 48 horas siguientes para mitigar nuevos errores por parte del agente.

ÍTEMS CON OPORTUNIDADES DE MEJORA EC

PARTICIPACIÓN DE AFECTACIONES CRÍTICAS		
ÍTEM	CANTIDAD	PORCENTAJE
TIPIFICACIÓN DE LA GESTIÓN	23	38,33%
CARACTERIZACIÓN	16	26,67%
ASESORÍA Y ENTREGA DE LA INFORMACIÓN	12	20,00%
PREGUNTAS FILTRO	5	8,33%
PLATAFORMA BTE	2	3,33%
FINALIZACIÓNDE LA COMUNICACIÓN	1	1,67%
NORMAS LEGALES Y POLÍTICAS	1	1,67%
TOTAL AFECTACIONES EC	60	100%

Tipificación de la Gestión y Caracterización

El cuestionario de caracterización no se completa en su totalidad.
Uso incorrecto de plantillas de caracterización.
Registro inadecuado de la Entidad/Trámite.

Preguntas filtro

No se realiza la pregunta sobre si el trámite es para Bogotá.
No se indaga información clave para la gestión.

Plataforma BTE

No se indica la forma de hacer seguimiento a la petición (Línea 195 o plataforma BTE).

En comparación con el mes anterior, se evidencia una mejora significativa en la participación de errores relacionados con caracterización, preguntas filtro, plataforma BTE y comunicación.

En el periodo anterior, estos errores representaban el 71% del total; para el mes actual, la participación se redujo a 40%, lo que refleja avances en la aplicación de protocolos y en la gestión operativa.
Este resultado indica un impacto positivo de las acciones implementadas, aunque se requiere continuar reforzando los procesos para mantener la tendencia a la baja.

SGAM LÍNEA 195

A continuación se relacionan actividades focalizadas realizadas pro pare del area de calidad, se realiza escucha de llamadas al proceso de BTE contemplando el incremento presentado en el TMO de este servicio, donde se evidencian novedades en re-capcha y manejo de tiempos por parte del agente.

ACTIVIDADES

Análisis llamadas TMO alto se realiza segmentación de los momentos de gestión.

Realizando la escucha de llamadas se ven tiempos acordes, exceptuando una llamada con oportunidad de mejora, con una duración de 1:11:41 minutos donde no se cuenta con buen manejo de tiempos.

MOMENTO DE LA GESTIÓN	PROMEDIO EN MINUTOS
VALIDACIÓN Y REGISTRO DATOS BÁSICOS Y CARACTERIZACIÓN	0:03:33
ESCUCHA Y TOMA DE INFORMACIÓN PARA LA PETICIÓN	0:12:44
REDACCIÓN PETICIÓN	0:08:54
LECTURA PETICIÓN	0:04:28
RADICACIÓN EN PLATAFORMA	0:05:04
CIERRE	0:03:25

De las 15 llamadas 8 presentan novedad de re capcha, correspondiente al 53% generando un incremento de 5 minutos adicionales.

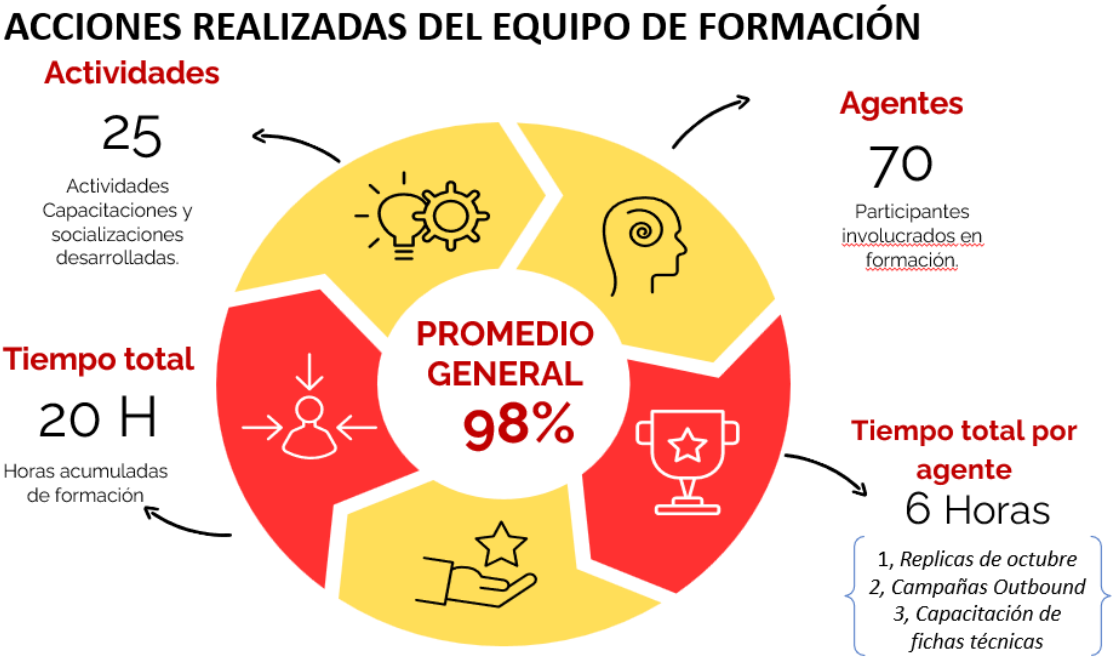
SE EVIDENCIA INCIDENCIA EN reCAPTCHA	CANTIDAD	PROMEDIO RADICACIÓN EN PLATAFORMA
SÍ	8	0:07:40
NO	7	0:02:06
Total general	15	

Acciones de mejora

1. Se revisa el manejo adecuado de tiempos dentro de los ítem de la matriz de calidad para generar afectación.
2. Talleres de escucha de llamadas con los agentes.
3. Se esta revisando con tecnología una alternativa para minimizar impacto de re-capcha

El proceso de chatico viene cumpliendo el nivel de atención, no obstante, se aclara este indicador se determina con lo registrado por parte de los agentes de servicio de la línea en Fine, dado que no se cuenta con un reporte directamente de la aplicación para monitorear la experiencia de servicio que tiene el ciudadano cuando se contacta con el chat.

A continuación, se relaciona el volumen de actividades formativas realizadas en noviembre. En total se realizan 6 horas por agente contemplando la disponibilidad presentada por la reducción de llamadas.



Resultados Facturación noviembre

Se presenta la estructura de la factura correspondiente periodo de facturación 01 al 30 de noviembre, detallando cada uno de los ítems facturados aclarando el cargue de los soportes en la URL creada por parte de la secretaria general para su revisión previa.

Por parte del director Enrique Cusba se recibe aprobación para generar la factura electrónica por valor de **$699.049.431,77** con Iva incluido, factura revisada el 10 de diciembre en sesión citada a las 8:00 am.

Año	2025	2026	2027	TOTAL
Presupuesto Secretaría General CDP	$ 2.808.452.000,00	$7.906.080.023	$6.638.116.192	$17.352.648.215

Mes	Ejecución antes de IVA	Iva	Simulación OS
Septiembre_2025	$ 377.337.294,83	$ 71.694.086	$ 449.031.380,85
Octubre_2025	$ 527.209.346,32	$ 100.169.775,80	$ 633.787.704,31
Noviembre_2025	$ 587.436.497,29	$ 111.612.934	$ 699.049.431,77
Total 2025	**$ 1.491.983.138,44**	**$ 283.476.796,30**	**$ 1.781.868.516,93**

TAREAS ASIGNADAS PARA LA PRÓXIMA REUNION.

Recomendaciones:

COMPROMISOS Y/O PLANES DE ACCIÓN			
No	**Descripción**	**Responsables**	**Fecha**
1.	A partir de la fecha se reportarán las novedades de personal presentadas con el servicio de video llamada el mismo día para notificar a la red cade.	Yaneth Santana	permanente
2.	Se solicita espacio para aclarar inquietudes presentadas en las variables evaluadas del speech analytics de esta manera revisar la propuesta sugerida por Outsourcing para el cumplimiento de la meta mensual de monitoreos.	Francya Bermudez Yaneth Santana	11-12-2025
3	Se contempla el skill de segundo nivel de planeación hasta febrero, teniendo en cuenta la salida del agente virtual.	Gloria Patricia Velasco Francya Bermudez Yaneth santana	En seguimiento

Firmas asistentes

Enrique Cusba Garcia
Director Secretaría General

Gloria Patricia Velasco
Secretaría General

Francia Astrid Bermudez
Secretaria General

Yesica Paola Castro
Secretaría General



Luz Yaneth Santana
Coordinadora Nacional
Outsourcing S.A.

ANEXO 1

Línea	Código	Descripción	Tiempo	Unidad	Cantidad	Valor Unitario	Valor mes	Total	Cantidad noviembre	Valor Unitario2	Valor total octubre
1	T-BPO-1-1	Troncal SIP	28	Mes	110	30.602,71	3.366.298,10	94.256.346,80	110,00	30.602,71	3.366.298,10
2	IT-BPO-2-1	Minuto IVR(Interactive Voice Response)	4	Mes	110000	2,15	236.500,00	946.000,00		2,15	-
3	IT-BPO-3-1	Minuto IVR(Interactive Voice Response) - A	24	Mes	110000	2,15	236.500,00	5.676.000,00	45.745	2,15	98.352,72
4	IT-BPO-4-1	Minuto IVR(Interactive Voice Response) - T	12	Mes	110000	2,15	236.500,00	2.838.000,00		2,15	-
5	IT-BPO-6-2	Grabaciónanuncios IVR (Interactive VoiceF	28	Mes	2	944,93	1.889,86	52.916,08	0	944,93	-
6	IT-BPO-7-6	Minutos deconexión outbound/Inbound_O	28	Mes	72000	25,77	1.855.440,00	51.952.320,00	46.101	25,77	1.188.022,77
7	IT-BPO-8-1	Transferencia dellamadas	28	Mes	400	8,60	3.440,00	96.320,00	3388	8,60	29.136,80
8	IT-BPO-11-1	Clic tocall	28	Mes	2	106.304,13	212.608,26	5.953.031,28	2	106.304,13	212.608,26
9	IT-BPO-12-1	Web Callback	28	Mes	2	76.667,83	153.335,66	4.293.398,48	2	76.667,83	153.335,66
10	IT-BPO-13-1	Mailing	28	Mes	127000	1,61	204.470,00	5.725.160,00	132559	1,61	213.419,99
11	IT-BPO-16-1	Mensaje SMS(Short Message Service) _SMS	28	Mes	10900	4,29	46.761,00	1.309.308,00	345071	4,29	1.480.354,59
12	IT-BPO-21-1	ChatbotSmart	25	Mes	12200	44,07	537.654,00	13.441.350,00		44,07	-
13	IT-BPO-22-1	VoicebotSmart	25	Mes	1000000	38,78	38.780.000,00	969.500.000,00		38,78	-
14	IT-BPO-23-1	Hora desarrollopara Integraciones y canal	28	Mes	134	69.795,64	9.352.615,76	261.873.241,28		69.795,64	-
15	IT-BPO-24-1	Analytics	28	Mes	2	45.249,06	90.498,12	2.533.947,36	2,00	45.249,06	90.498,12
16	IT-BPO-25-1	Agente enSitio _Agente general	3	Mes	66	4.950.284,12	326.718.751,92	980.156.255,76	64,4	4.950.284,12	318.798.297,33
17	IT-BPO-25-1	Agente enSitio _Agente general	6	Mes	51	4.950.284,12	252.464.490,12	1.514.786.940,72		4.950.284,12	-
18	IT-BPO-25-1	Agente enSitio _Agente general	6	Mes	39	4.950.284,12	193.061.080,68	1.158.366.484,08		4.950.284,12	-
19	IT-BPO-25-1	Agente enSitio _Agente general	13	Mes	25	4.950.284,12	123.757.103,00	1.608.842.339,00		4.950.284,12	-
20	IT-BPO-25-4	Agente enSitio _Agente general_Hora extrac	3	Mes	1000	30.189,31	30.189.310,00	90.567.930,00	917,08	30.189,31	27.686.012,41
21	IT-BPO-25-4	Agente enSitio _Agente general_Hora extrac	6	Mes	500	30.189,31	15.094.655,00	90.567.930,00		30.189,31	-
22	IT-BPO-25-4	Agente enSitio _Agente general_Hora extrac	6	Mes	500	30.189,31	15.094.655,00	90.567.930,00		30.189,31	-
23	IT-BPO-25-4	Agente enSitio _Agente general_Hora extrac	13	Mes	500	30.189,31	15.094.655,00	196.230.515,00		30.189,31	-
24	IT-BPO-25-5	Agente enSitio _Agente general_Servicio 7x2	28	Mes	1	19.277.581,60	19.277.581,60	539.772.284,80	1	19.277.581,60	19.277.581,60
25	IT-BPO-25-11	Agente enSitio _Agente técnico	28	Mes	1	5.825.353,50	5.825.353,50	163.109.898,00	1	5.825.353,50	5.825.353,50
26	IT-BPO-25-51	Agente enSitio _Agente profesional	28	Mes	1	8.095.874,45	8.095.874,45	226.684.484,60	0,97	8.095.874,45	7.852.998,22
27	IT-BPO-26-31	Agente en laEntidad Compradora o BackOf	28	Mes	2	5.207.275,01	10.414.550,02	291.607.400,56	1,97	5.207.275,01	10.258.331,77
28	IT-BPO-26-61	Agente en laEntidad Compradora o BackOf	28	Mes	2	7.477.795,96	14.955.591,92	418.756.573,76	2	7.477.795,96	14.955.591,92
29	IT-BPO-29-41	Agente condominio en lenguaje de señasc	28	Mes	1	6.276.910,78	6.276.910,78	175.753.501,84	1	6.276.910,78	6.276.910,78
30	IT-BPO-33-1	Agente Minerode Datos_Agente profesiona	28	Mes	2	12.152.185,21	24.304.370,42	680.522.371,76	2	12.152.185,21	24.304.370,42
31	IT-BPO-35-1	CoordinadorNacional	28	Mes	1	16.709.233,60	16.709.233,60	467.858.540,80	1	16.709.233,60	16.709.233,60
32	IT-BPO-37-8-	SupervisorServicios BPO	3	Mes	4	9.873.661,01	39.494.644,04	118.483.932,12	4	9.873.661,01	39.494.644,04
33	IT-BPO-37-8	SupervisorServicios BPO	4	Mes	3	9.873.661,01	29.620.983,03	118.483.932,12		9.873.661,01	-
34	IT-BPO-37-8	SupervisorServicios BPO	21	Mes	2	9.873.661,01	19.747.322,02	414.693.762,42		9.873.661,01	-
35	IT-BPO-38-1	Líder decalidad	3	Mes	4	8.734.398,91	34.937.595,64	104.812.786,92	3,50	8.734.398,91	30.570.396,19
36	IT-BPO-38-1	Líder decalidad	4	Mes	3	8.734.398,91	26.203.196,73	104.812.786,92		8.734.398,91	-
37	IT-BPO-38-1	Líder decalidad	21	Mes	2	8.734.398,91	17.468.797,82	366.844.754,22		8.734.398,91	-
38	IT-BPO-39-1	Formador	3	Mes	3	7.595.136,81	22.785.410,43	68.356.231,29	3	7.595.136,81	22.785.410,43
39	IT-BPO-39-1	Formador	25	Mes	2	7.595.136,81	15.190.273,62	379.756.840,50		7.595.136,81	-
40	IT-BPO-47-1	Plataforma deCentro de Contacto para Age	3	Mes	72	79.087,43	5.694.294,96	17.082.884,88	76,00	79.087,43	6.010.644,68
41	IT-BPO-47-1	Plataforma deCentro de Contacto para Age	6	Mes	56	79.087,43	4.428.896,08	26.573.376,48		79.087,43	-
42	IT-BPO-47-1	Plataforma deCentro de Contacto para Age	6	Mes	44	79.087,43	3.479.846,92	20.879.081,52		79.087,43	-
43	IT-BPO-47-1	Plataforma deCentro de Contacto para Age	13	Mes	30	79.087,43	2.372.622,90	30.844.097,70		79.087,43	-
44	IT-BPO-48-1	Horadesarrollo	28	Mes	134	69.795,64	9.352.615,76	261.873.241,28	297,00	69.795,64	20.729.305,08
45	IT-BPO-49-1	Puesto detrabajo en el Call Center sinAgen	28	Mes	1	914.542,82	914.542,82	25.607.198,96	1,00	914.542,82	914.542,82
46	IT-BPO-52-1	EnlaceDedicado entre puntos	28	Mes	1	633.529,67	633.529,67	17.738.830,76		633.529,67	-
47	IT-BPO-52-19	EnlaceDedicado a Internet_1Gbps	28	Mes	1	3.242.812,90	3.242.812,90	90.798.761,20	1,00	3.242.812,90	3.242.812,90
48	IT-BPO-62-43	Componentescomplemento Puesto deTrab	3	Mes	12	72.923,27	875.079,24	2.625.237,72	14,00	72.923,27	1.020.925,78
49	IT-BPO-62-43	Componentescomplemento Puesto deTrab	4	Mes	9	72.923,27	656.309,43	2.625.237,72		72.923,27	-
50	IT-BPO-62-43	Componentescomplemento Puesto deTrab	21	Mes	7	72.923,27	510.462,89	10.719.720,69		72.923,27	-
51	IT-BPO-63-1	Licencia RPA	25	Mes	2	1.584.223,36	3.168.446,72	79.211.168,00		1.584.223,36	-
52	IT-BPO-67-1	SpeechAnalytics	28	Mes	416	11.626,35	4.836.561,60	135.423.724,80	334,68	11.626,35	3.891.106,82
53		IVA	1	Mes	1	2.377.440.798,55	2.377.440.798,55	2.377.440.798,55	1		-
Total					1556253			**14.890.287.106,73**		**Subtotal**	**587.436.497,29**
										Iva	**111.612.934,49**
										Total	**699.049.431,77**