Clase de Acta		Comité mensual		Acta No.	12
Fecha:	10/07/2026	**Área o Proceso:**	**Comité de supervisión - junio de 2026**		
Lugar:	Sala de juntas sede campus Outsourcing			**Hora Inicio:**	9:00 P.M.
				Hora Final:	11:00 P.M.

CONVOCADOS

	Nombre	Cargo	Asistencia
1	Enrique Cusba García	Supervisor- Director Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Secretaría General	SI
2	Gloria Patricia Velasco Salcedo	Secretaría General	SI
3	Yesica Paola Castro	Secretaría General	SI
4	Deysi Stephanie Sacristan Delgado	Secretaría General	SI
5	Juan Carlos Romero Romero	Secretaría General	SI
6	Luz Yaneth Santana	Coordinación Nacional	SI

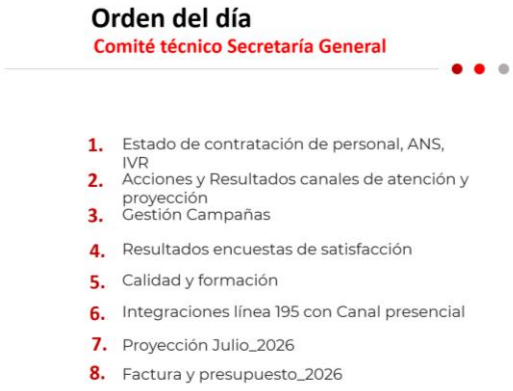
DESARROLLO REUNIÓN

Presentación de resultados 01 al 30 de junio 2026

Se inicia socializando el orden del día relacionando los temas a tratar en la sesión, cuyo objetivo es presentar los resultados de operación y ANS de junio 2026, los avances en integraciones y ejecución presupuestal.

Para los efectos se describe el orden del día, el cual es aprobado para iniciar.



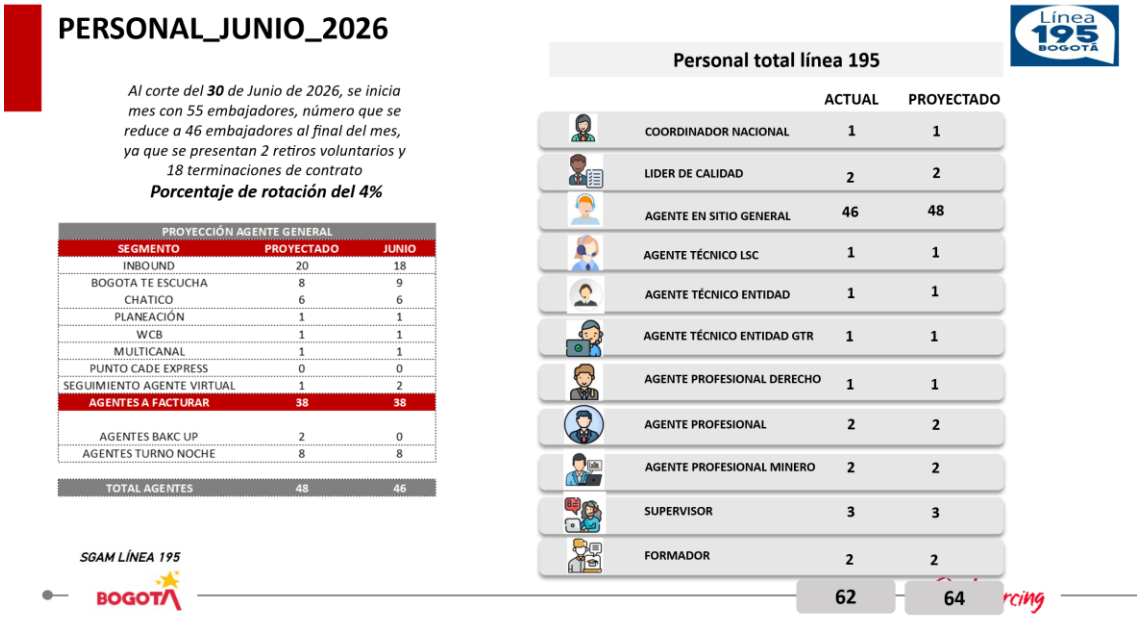


Resultado de indicadores junio_2025

1. Estado de contratación de personal, ANS e IVR

Se relaciona el status de contratación del personal para junio con la vinculación de 62 personas de 64 requeridas o proyectadas y una **rotación del 4%**, contemplando dos retiros voluntarios y 18 terminaciones de contrato, reducción establecida en Orden de compra y prevista para el 9 de junio de 2026.

Se presenta la segmentación del personal por área proyectada en correlación con la reducción de personal aplicada al corte.



PERSONAL_JUNIO_2026

*Al corte del **30** de Junio de 2026, se inicia mes con 55 embajadores, número que se reduce a 46 embajadores al final del mes, ya que se presentan 2 retiros voluntarios y 18 terminaciones de contrato*

Porcentaje de rotación del 4%

PROYECCIÓN AGENTE GENERAL		
SEGMENTO	PROYECTADO	JUNIO
INBOUND	20	18
BOGOTA TE ESCUCHA	8	9
CHATICO	6	6
PLANEACIÓN	1	1
WCB	1	1
MULTICANAL	1	1
PUNTO CADE EXPRESS	0	0
SEGUIMIENTO AGENTE VIRTUAL	1	2
AGENTES A FACTURAR	38	38
AGENTES BAKC UP	2	0
AGENTES TURNO NOCHE	8	8
TOTAL AGENTES	48	46

SGAM LÍNEA 195

BOGOTÁ

Personal total línea 195

	ACTUAL	PROYECTADO
COORDINADOR NACIONAL	1	1
LIDER DE CALIDAD	2	2
AGENTE EN SITIO GENERAL	46	48
AGENTE TÉCNICO LSC	1	1
AGENTE TÉCNICO ENTIDAD	1	1
AGENTE TÉCNICO ENTIDAD GTR	1	1
AGENTE PROFESIONAL DERECHO	1	1
AGENTE PROFESIONAL	2	2
AGENTE PROFESIONAL MINERO	2	2
SUPERVISOR	3	3
FORMADOR	2	2
	62	64

Línea 195 BOGOTÁ

Se señala a la supervisión que acorde con esta reducción de personal, la capacidad de respuesta por parte de los agentes previstos a partir del 9 de junio está sujeta a un mayor seguimiento y control y que ante cualquier contingencia se puede ver afectada la capacidad de cobertura y atención.

En términos de cumplimiento de **Nivel de Servicios (ANS)** la siguiente tabla relaciona el resultado de los indicadores contractuales obtenidos en junio.

Una vez revisados los resultados se concluye que estos se encuentran dentro de los requerimientos establecidos en el Anexo Técnico de la Orden de Compra.

INDICADORES DE GESTIÓN ORDEN DE COMPRA

No	INDICADOR	META	JUNIO
1	Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento	100%	100%
2	Disponibilidad de servicio contratado	100%	100%
3	Nivel de servicio	80%	90,08%
4	Tiempo de atención web y chat	50 seg	100%
5	Tiempo de atención video llamada	70 seg	100%
6	Tiempo de atención correo electrónico	90%	100%
7	Queja servicios BPO	2%	0%
8	Nivel de satisfacción de usuario final	85%	91,13%
9	Rotación	10%	4%
10	TMO	0:10:00	0:09:17
11	Eficacia	95%	97,13%
12	Ocupación canales (Telefónico, chat, web) Entrantes	80%	82,02%
13	Ocupación canales (Telefónico, chat, web) Salientes	N/A	N/A
14	Precisión error crítico usuario final	95%	98,5%
15	Precisión error crítico negocio	95%	98,3%
16	Auditoria efectuada por la entidad compradora	10%	100%
17	ECA	80%	%

Se recibieron 8 quejas, de las cuales 1 fue atribuible a la línea 195

- ✓ *Ciudadana María Esther Barrios quien es recurrente, interpone un total de **4 quejas, es decir el 50% de participación de las quejas fue de la ciudadana**, ninguna es atribuible al embajador*
- ✓ *Una queja fue determinada como procedente para la asesora Lizvet Gisela Mosquera, Correspondiente al radicado No. 4417252026. Al realizar la trazabilidad del caso, se evidenció que durante el diligenciamiento del formulario de la UAESP se registró información errónea*

SGAM LÍNEA 195

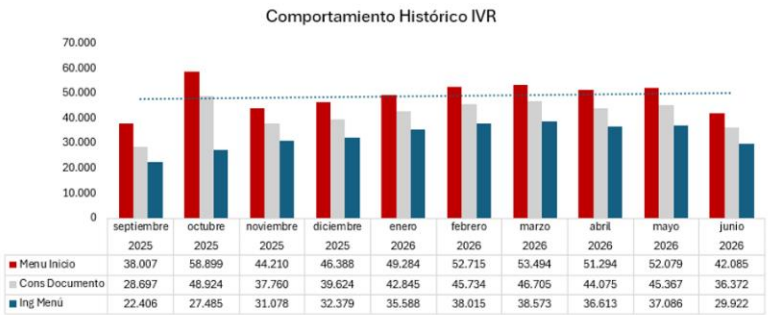
Adicionalmente, en relación con el indicador "*Queja servicio BPO*" se detallan las quejas recibidas; en total ocho: una de ellas atribuibles por error en la información suministrada respecto al número de radicado del formulario de UAESP; lo anterior obedeció a que el agente inicio ese día su labor en la operación.

De acuerdo con el compromiso del anterior comité se presenta el comportamiento de las llamadas que ingresan mensualmente al **IVR**, así como el desistimiento que se presenta en el flujo de acceso desde el momento de registrar el documento de identificación y previo a iniciar el menú de opciones disponibles para la atención.

En relación al **IVR**, entre el 1° y el 30 de junio, 42.085 ciudadanos establecieron un contacto inicial con la Línea 195, perdiendo cerca de 5.700 interacciones al solicitar registro del número de identificación y así mismo una pérdida de 6.450 desistimientos en la navegación para la atención por agente.

HISTÓRICO IVR

Septiembre 9 del 2025 al 30 de Junio 2026



	septiembre 2025	octubre 2025	noviembre 2025	diciembre 2025	enero 2026	febrero 2026	marzo 2026	abril 2026	mayo 2026	junio 2026
Menu Inicio	38.007	58.899	44.210	46.388	49.284	52.715	53.494	51.294	52.079	42.085
Cons Documento	28.697	48.924	37.760	39.624	42.845	45.734	46.705	44.075	45.367	36.372
Ing Menú	22.406	27.485	31.078	32.379	35.588	38.015	38.573	36.613	37.086	29.922

- ✓ *Se muestra histórico de IVR teniendo en cuenta las tres VDN de ingreso (Menú inicio, Cons Documento, Ingreso Menú).*

Con la revisión histórica se evidencia la pérdida de potenciales atenciones a la ciudadanía en el proceso de exploración entre el inicio de la llamada medida en promedios: de 48.846 al pasar a la solicitud de número de identificación se pierden cerca de 7.235 accesos (41.610) y de ahí al paso de selección de numeral una pérdida de 8.696 accesos (32.915 usuarios). Lo anterior conlleva a considerar una alternativa que permita minimizar las pérdidas, por lo cual en conjunto entre operador y Secretaría General se revisará una propuesta.

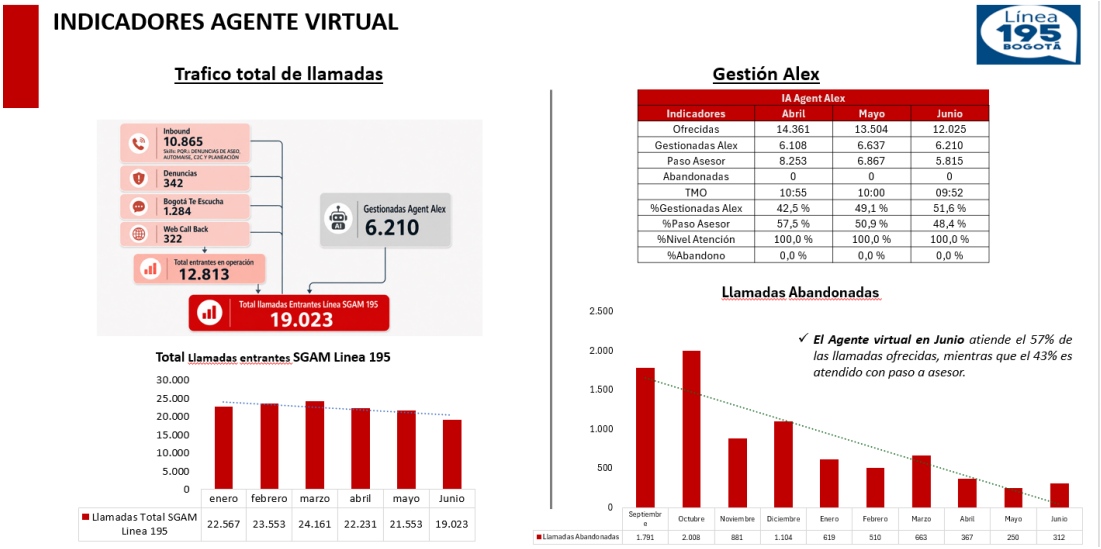
2. Acciones y resultado canales de atención y proyección

Análisis General atención Línea 195

En el siguiente gráfico se presenta el tráfico total de la operación de información general: Tráfico de llamadas atendidas por el agente virtual Alex y las llamadas ingresadas para atención por un agente humano; con un ingreso total de **19.023** llamadas en junio y evidenciando una reducción gradual respecto a las llamadas recibidas en los meses anteriores del 2026; así mismo, se presenta el comportamiento de las llamadas en los últimos 3 meses atendidas por el agente virtual en la opción 2, concentrando el mayor volumen de tráfico en los meses de abril y mayo, **junio presenta una reducción de 1.400 llamadas respecto al mes de mayo.**

Se muestra el comportamiento del abandono durante el mes de junio 2026 **con un incremento de 62 llamadas abandonadas** comparado con mayo, lo anterior obedece principalmente a la reducción de personal presentado a partir del 9 de junio lo que hace más limitada la capacidad de reacción ante incrementos repentinos de llamadas.

Se hace mención a las reuniones que se realizan semanalmente con el equipo de apoyo a la supervisión para monitorear el comportamiento de la Línea, donde se generan acciones que permiten minimizar cualquier impacto en los ANS.



Se presentan los resultados para cada uno de los canales de atención de la Línea 195, los cuales muestran una variación total respecto a lo proyectado del **-**0.47% total**, los procesos con mayor variación son WCB con un -20.30% y Denuncias con -12.76%**.

Así mismo se realiza un zoom de las llamadas recibidas en los skill de inbound, revisando el comportamiento del último trimestre vemos que se mantiene el promedio de llamadas en cada una de las opciones.

ANÁLISIS GENERAL (Todos los skills)

CANALES LINEA 195

Junio, 2026														
Canal	Llamadas Entrantes	Llamadas Contestadas	Llamadas Proyectadas	% Desviación	Llamadas Abandonadas	Llamadas Umbral	Abandonadas Umbral	%Nivel de Servicio	% Nivel de atención	%Nivel de abandono	TMO	Segundos en ACW	ASA	Ocupación
Inbound	10.865	10.553	10.666	1,87%	312	9.787	230	90,08 %	97,13 %	2,87 %	0:09:17	4.642	0:00:07	82,02 %
Denuncias	342	325	392	-12,76%	17	315	9	92,11 %	95,03 %	4,97 %	0:06:06	114	0:00:03	18,29 %
Bogotá Te Escucha	1.284	1.263	1.412	-9,07%	21	1.238	6	96,42 %	98,36 %	1,64 %	0:18:15	154	0:00:03	70,68 %
Web Call Back	322	322	404	-20,30%	0	293	0	90,99 %	100,00 %	0,00 %	0:04:33	165	0:00:07	73,25 %
Totales	**12.813**	**12.463**	**12.874**	**-0,47%**	**350**	**11.633**	**245**							

Corte 30 de Junio de 2026

Comportamiento de llamadas por skill Inbound

SKILL	MES	abril	mayo	junio
SGAM_1_1_PQR	Llamadas Entrantes	2.673	2.753	2.289
	Llamadas Contestadas	2.564	2.639	2.185
SGAM_2_TRAMITES Y SERVICIOS	Llamadas Entrantes	1.215	261	0
	Llamadas Contestadas	1.118	243	0
SGAM_AUTOMAISE	Llamadas Entrantes	8.280	6.910	5.838
	Llamadas Contestadas	8.206	6.866	5.750
SGAM_8_ASEO DENUNCIAS	Llamadas Entrantes	1.325	2.069	2.169
	Llamadas Contestadas	1.272	2.015	2.083
SGAM_PLANEACION	Llamadas Entrantes	273	215	129
	Llamadas Contestadas	272	212	128

***Inbound*: concentra el 85% de la demanda recibida**, *este canal continua siendo el canal prioritario para la gestión y optimización de los recursos. sin excluir la atención de los otros servicios*

La operación en Junio de 2026 muestra un desempeño sobresaliente, ***con una demanda total alineada a la planeación (Variación de solo -0,47%), niveles de atención superiores al 97% y un abandono controlado de 2.25%.***

Durante el mes se presentaron picos de llamada principalmente los días de la transmisión del partido de Colombia por temas de boletería donde se efectuaron refuerzos en franjas horarias especificas para evitar impacto en los indicadores.

SGAM LÍNEA 195

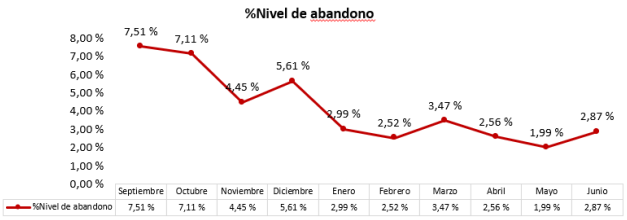
Se muestra un análisis del comportamiento de los últimos 3 meses para la línea Inbound atendido por los agentes de la operación, con una reducción de hasta un **-43%** comparado con el tráfico de llamadas de mayo de 2026. El % de abandono sube un punto respecto al mes de junio, lo anterior dada la reducción de personal.

INDICADORES INBOUND

COMPORTAMIENTO ÚLTIMO TRIMESTRE

Indicadores	Abril	Mayo	Junio
Llamadas Ofrecidas	14.321	12.569	10.865
Llamadas Contestadas	13.954	12.319	10.553
Llamadas Abandonadas	367	250	312
Llamadas Umbral	13.184	11.696	9.787
Abandonadas Des. Umbral	266	157	230
%Nivel de servicio	92,06 %	93,05 %	90,08 %
% Nivel de atención	97,44 %	98,01 %	97,13 %
%Nivel de abandono	2,56 %	1,99 %	2,87 %
TMO	0:09:14	0:08:50	0:09:17
segundos en ACW	6.259	8.154	4.642
ASA	0:00:05	0:00:05	0:00:07
Ocupación Dias y Horarios Establecidos	81,41 %	80,56 %	82,02 %

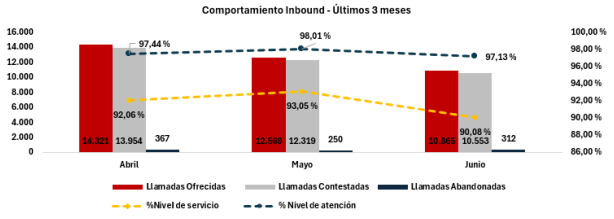
Comportamiento Inbound PQR, C2C, Opción 8, planeación, Automaise



Mejoras Significativa en ACW: *Durante el mes de Junio, se identifica una reducción del* ***43,07% frente al mes de Mayo*** *terminando con un ACW de 4.642 correspondiente a 77 de minutos.*

Ocupación controlada y estable, manteniéndose por encima del ***80% en todos los periodos y alcanzando su mejor resultado en el Periodo de Junio (82,02 %).***

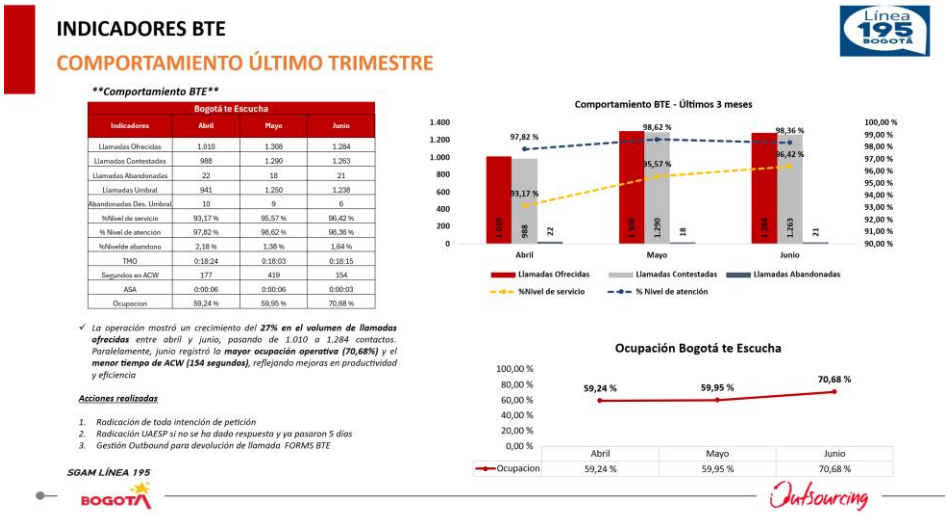
Durante el trimestre analizado se observa una disminución progresiva del volumen de llamadas ofrecidas (-24,13%), pasando de 14.321 en abril a 10.865 en junio.

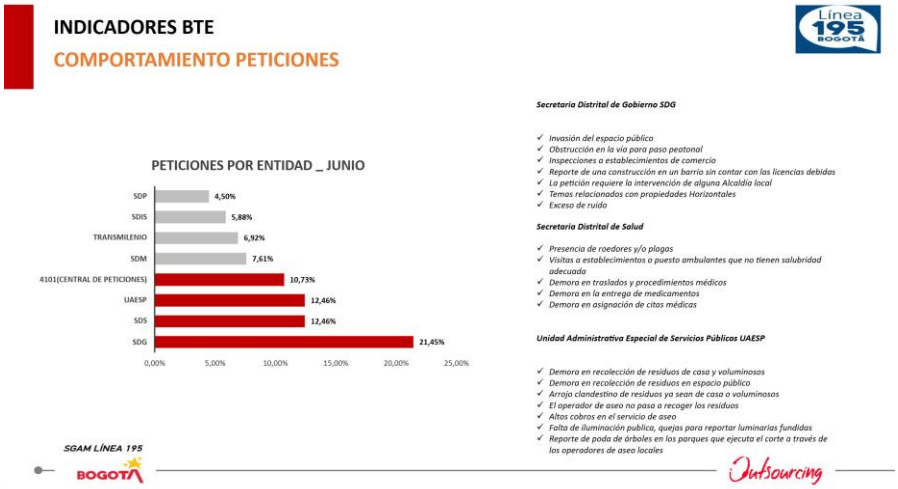


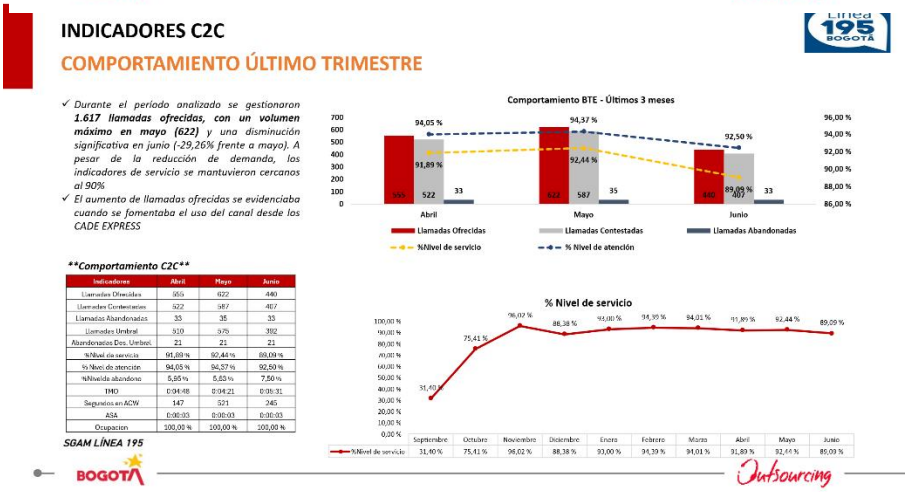
SGAM LÍNEA 195

Se amplía la información para los canales de **BTE, C2C, Anticorrupción, WCB**, donde se resalta una ***tendencia estable en el cumplimiento de los indicadores de nivel de servicio y nivel de atención.*** Se mantiene el incremento en las llamadas para el canal de BTE con un 27% comparado

con el resultado de abril de 2026; lo anterior obedece principalmente a la instrucción de radicar toda intención de petición y refuerzo a Inbound de las casuísticas que aplican para este proceso. Así mismo se presenta el detalle de las peticiones radicadas para este periodo donde la **Secretaría Distrital de Gobierno** presenta la mayor participación con un 21.45% seguido de **Secretaría Distrital de Salud**.

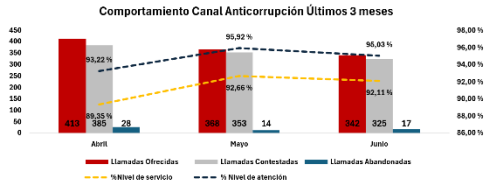






INDICADORES ANTICORRUPCION

COMPORTAMIENTO ÚLTIMO TRIMESTRE



Comportamiento Anticorrupción Últimos 3 meses			
Indicadores	Abril	Mayo	Junio
Llamadas Ofrecidas	413	368	342
Llamadas Contestadas	385	353	325
Llamadas Abandonadas	28	14	17
Llamadas Umbral	369	341	315
Abandonadas Des. Umbral	14	7	9
%Nivel de servicio	89,35 %	92,66 %	92,11 %
% Nivel de atención	93,22 %	95,92 %	95,03 %
%Nivel de abandono	6,78 %	3,80 %	4,97 %
TMO	0:08:47	0:07:59	0:06:06
Segundos en ACW	55	39	114
ASA	0:00:07	0:00:04	0:00:03
Ocupacion	25,83 %	31,51 %	18,29 %

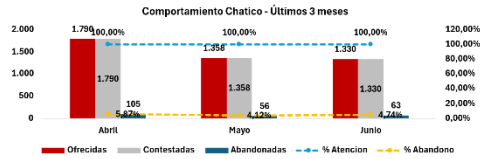


- ✓ *Para Junio* ***se destacan los avances en Nivel de Servicio (+3,09%), Nivel de Atención (+1,94%), reducción del ASA (-57,14%) y disminución del TMO (-30,51%) respecto a abril***
- ✓ *Aunque el volumen de llamadas presentó una disminución progresiva del 17,19% entre abril y junio, la operación logró mejorar significativamente la velocidad de respuesta y los tiempos de atención.*

INDICADORES CHATICO

COMPORTAMIENTO ÚLTIMO TRIMESTRE

- ✓ *Durante el trimestre se gestionaron 4.478 chat ofrecidos, observándose una reducción progresiva del volumen de contactos desde abril hasta junio (-25,70%).*
- ✓ ***El indicador de abandono presentó una mejora significativa en mayo, alcanzando su punto más bajo (4,12%),*** *aunque en junio se observó un leve incremento hasta 4,74%. En términos generales, la gestión mantiene un desempeño estable y consistente en la atención de usuarios.*





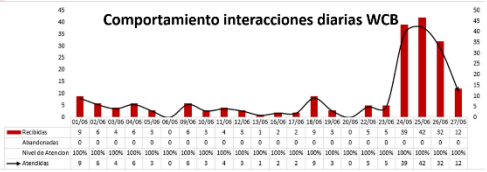
Comportamiento Chatico

Indicador	Abril	Mayo	Junio
Ofrecidas	1.790	1.358	1.330
Contestadas	1.790	1.358	1.330
Abandonadas	105	56	63
% Atencion	100,00%	100,00%	100,00%
% Abandono	5,87%	4,12%	4,74%

Chatico	
Indicadores	Junio
Ofrecidas	1.330
Contestadas	1.330
Abandonado Total	63
Abandono Ciudadano	53
Abandono Embajador	10
% Atención	100,00%

INDICADORES WCB

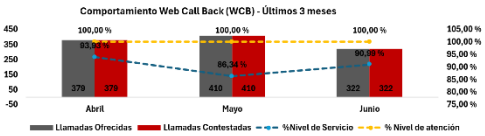
COMPORTAMIENTO ÚLTIMO TRIMESTRE

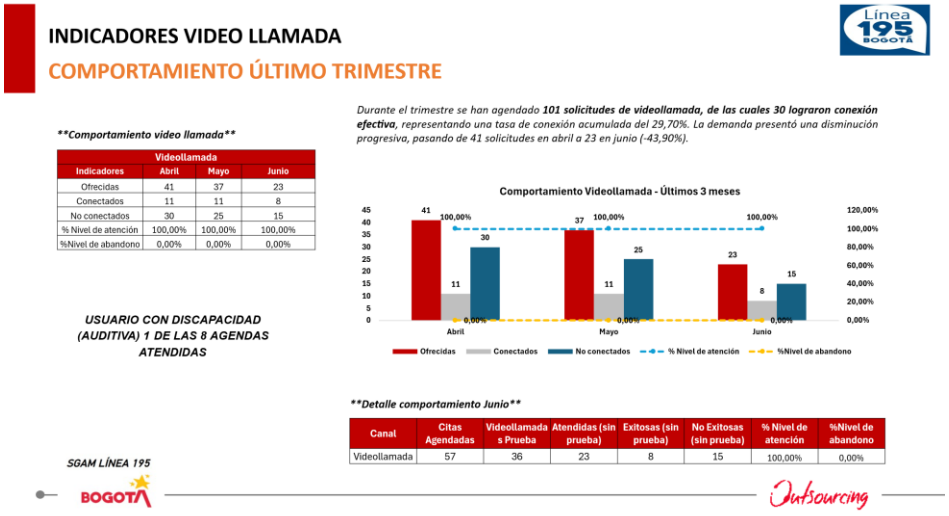


***Comportamiento WCB ***

	Abril		Mayo		Junio	
Indicadores	Totales	Reales	Totales	Reales	Totales	Reales
Llamadas Ofrecidas	379	184	410	180	322	196
Llamadas Contestadas	379	184	410	180	322	196
Llamadas Abandonadas	0	0	0	0	0	0
% Nivel de Servicio	92,93%		86,34%		90,99%	
% Nivel de atención	100,00%		100,00%		100,00%	

- ✓ *Aunque el volumen de llamadas presentó una* ***disminución del 15,04% entre abril y junio****, el comportamiento del Nivel de Servicio fue favorable, cerrando junio con una recuperación frente a mayo y manteniéndose por encima del 90%.*
- ✓ *Se identifica buen tráfico de llamadas cuando se fomenta desde el CADE EXPRESS*





3. Gestión campañas

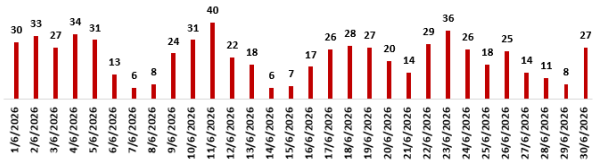
Se presentan las principales acciones realizadas en junio para cada una de las áreas a partir de las oportunidades de mejora identificadas de manera conjunta con el equipo de trabajo de la Secretaría General en el escenario de seguimiento que se realiza en la Línea para el logro de los objetivos. Como principal acción se encuentra la salida de la herramienta de consulta, realizada sobre un Power BI que centraliza todas las fichas técnicas elaboradas para los 1.375 tramites con la finalidad de optimizar los tiempos de búsqueda de información para los agentes.



Se presentan los SMS enviados durante junio los cuales suman un total de **176.206** mensajes, dentro de los cuales se suman 170.196 resultado de 16 campañas, 5.157 mensajes enviados por el agente virtual Alex, 656 mensajes de chatico y 197 emitidos desde los CADE exprés.

GESTIÓN SMS: INFOBIP

656 SMS Chatico



SMS VOICEBOT		
Fecha	Campañas	Cantidad
junio-2026	Sgam SMS Voicebot	5.157

✓ ***SMS Módulos: 197 registros***

Total SMS Junio 176.206

SMS		
Fecha	Campañas	Cantidad
1/6/2026	01062026_Acueducto	4
1/6/2026	01062026_Dirección de Reparación Integral Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación_Solicitud SMS- Convocatoria Feria de Vivienda_SMS	4872
1/6/2026	01062026_Secretaría Distrital de Desarrollo Económico_Solicitud SMS- FInvitación Webinar Lidertesas_SMS	30
2/6/2026	02062026_Acueducto	8
2/6/2026	02062026_Secretaría Distrital de Desarrollo Económico_Solicitud SMS- Invitación llenar cuestionario de salida_SMS	112
3/6/2026	03062026_Acueducto	4
4/6/2026	04062026_Acueducto	4
4/6/2026	04062026_Secretaría Distrital de Desarrollo Económico_Solicitud SMS- Innovers-5 de Junio -Mensaje 2_SMS	870
5/6/2026	05062026_Acueducto	4
5/6/2026	05062026_Dirección de Reparación Integral Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación_Solicitud SMS- Usme Comedor Comunitario - BASE 2_SMS	234
5/6/2026	05062026_Dirección de Reparación Integral Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación_Solicitud SMS- Ciudad Bolívar Comedor Comunitario -BASE 1_SMS	11712
9/6/2026	09062026_Acueducto	8
9/6/2026	09062026_Secretaría General_Solicitud SMS- Campaña Invitación inscribirse al espacio gratuito de formación certificable en el sector gastrobar_SMS	16072
11/6/2026	11062026_Consejo Distrital de Paz, Reconciliación, Convivencia y Transformación de Conflictos_Solicitud SMS- Elecciones Consejo Distrital de Paz_SMS	700
12/6/2026	12062026_Acueducto	4
12/6/2026	12062026_Secretaría de Desarrollo Económico_Solicitud SMS- Jóvenes emprendedores (18 a 28 años) que ya iniciaron su negocio_SMS	248
12/6/2026	12062026_Secretaría de Desarrollo Económico_Solicitud SMS- Mujeres emprendedoras de Bogotá en etapas de nacimiento empresarial_SMS	124
17/6/2026	17062026_Acueducto	8
17/6/2026	17062026_Secretaría Distrital de Desarrollo Económico_Solicitud SMS- Lidertesas-Junio_SMS	3188
18/6/2026	18062026_FONCEP_Solicitud SMS- campaña Tercer Diálogo Ciudadano - Mensaje1_SMS	46816
18/6/2026	18062026_FONCEP_Solicitud SMS- campaña Tercer Diálogo Ciudadano - Mensaje2_SMS	46820
22/6/2026	22062026_Acueducto	12
22/6/2026	22062026_Secretaría de Desarrollo Economico_Solicitud SMS- -JUNIO-LIDERTESAS RECORDATORIO_SMS	3188
26/6/2026	26062026_FONCEP_Campaña Medalla al espíritu solidario - Mensaje 1_SMS	35154
Total		170.196

En total 16 campañas

✓*Contactos generados: 43.641*

✓*Efectividad promedio: 93,83%*

Efectivos Campañas 170.196

El siguiente cuadro presenta el resultado de los distintos servicios que requirieron el apoyo de mailing en el periodo de reporte con un total de 3.961 donde la principal participación la obtuvo el envío de pases de ingreso para ver la transmisión de los dos primeros encuentros de futbol con la participación de la selección de Colombia.

GESTIÓN MAILING

MAILING		
Fecha	Campañas	Cantidad
1/06/2026	01062026_SANDRA_mariofermeymesaescobar@gmail.com	2
2/06/2026	02062026_SANDRA_andreavillalobos29@gmail.com	2
9/06/2026	Envio Oficial Gastro Bar 9 Junio	1.871
11/06/2026	11062026_SANDRA_jicray777@hotmail.com	2
16/06/2026	17062026_Secretaría General_Solicitud Mailing- Evento transmisión del partido de la Selección Colombia_MAIL	96
17/06/2026	17062026_SANDRA_consuelo.semipaz@gmail.com	2
17/06/2026	17062026_Secretaría General_Solicitud Mailing- Evento transmisión del partido de la Selección Colombia_MAIL	951
22/06/2026	23062026_Secretaría General_Solicitud Mailing- Evento transmisión del partido de la Selección Colombia_MAIL	94
23/06/2026	23062026_Secretaría General_Solicitud Mailing- Evento transmisión del partido de la Selección Colombia_MAIL	458
24/06/2026	24062026_SANDRA_ealeje@hotmail.com	2
25/06/2026	25062026_SANDRA_lcastanoc13@gmail.com	2
25/06/2026	25062026_SANDRA_lenin79294@hotmail.com	2
25/06/2026	27062026_Secretaría General_Solicitud Mailing- Evento transmisión del partido de la Selección Colombia_MAIL	161
26/06/2026	27062026_Secretaría General_Solicitud Mailing- Evento transmisión del partido de la Selección Colombia_MAIL	115
27/06/2026	27062026_Secretaría General_Solicitud Mailing- Evento transmisión del partido de la Selección Colombia_MAIL	201
Total		3.961

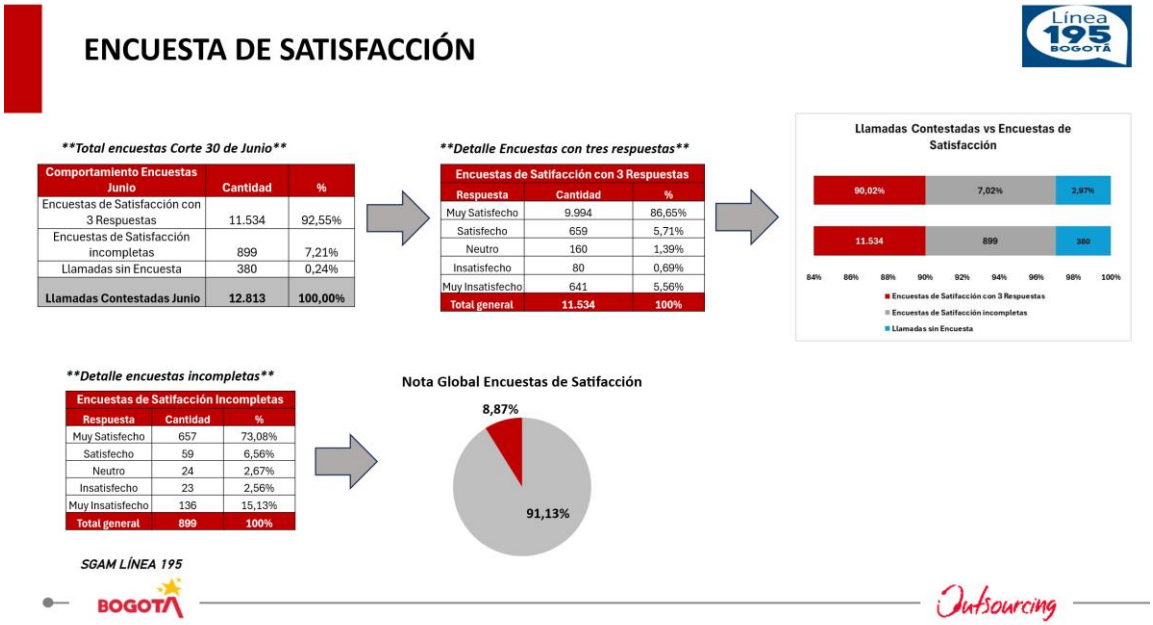
Se desarrollaron cinco campañas de mailing, obteniendo los siguientes resultados:

- ✓ *Correos enviados: **3.961***
- ✓ *Correos entregados: **3.961***
- ✓ *Efectividad promedio: **94,15%***

Camapaña	Fecha	Cantidad de efectivos	Contactos	% efectividad	valor
Solicitud SMS- Campaña Invitación inscribirse al espacio gratuito de formación certificable en el sector gastrobar	9/06/2026	1.871	1.871	93,22%	$ 3.231,27
Solicitud Mailing- Evento transmisión del partido de la Selección Colombia	17/06/2026	1047	1047	93,15%	$ 1.685,67
Solicitud Mailing- Evento transmisión del partido de la Selección Colombia	23/06/2026	552	552	91,39%	$ 888,72
Solicitud Mailing- Evento transmisión del partido de la Selección Colombia	27/06/2026	477	477	92,98%	$ 767,97
Mailing Multicanal	30/06/2026	14	14	100%	$ 22,54
Totales		3.961	3.961	94,15%	$ 6.596,17

4. Resultados Encuestas de Satisfacción

Se presentan los resultados de la encuesta de satisfacción para junio de 2026, con un **indicador de 91.13%.** Con un total de **11.534 ciudadanos que responden las 3 preguntas** de la encuesta correspondiente al 92.55% del total de las llamadas ingresadas en junio, de las cuales **un 92.36% calificaron muy satisfechos y satisfechos,** en el servicio bridando por la Línea 195.



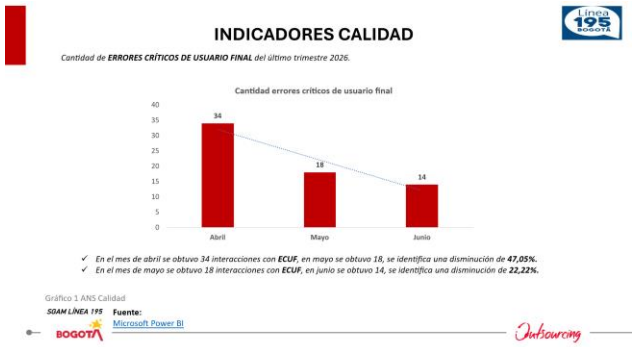
5. Calidad y Formación

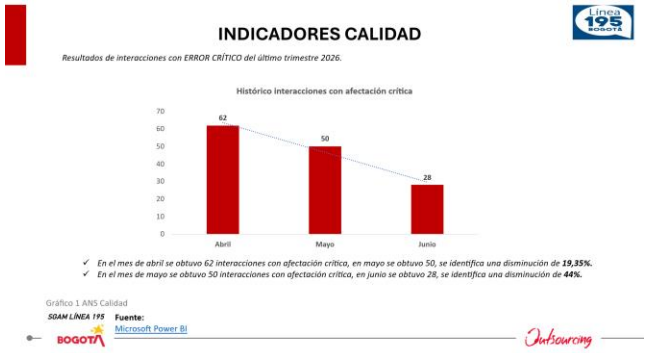
En las acciones propias de la gestión de calidad se realizaron un total de **906** muestras, cuyo resultado refleja que el indicador de calidad **usuario final** cierra en un **98,5%** y **de negocio** en un **98.3%,** cumpliendo con la meta establecida para estos ANS que corresponden al 95%.



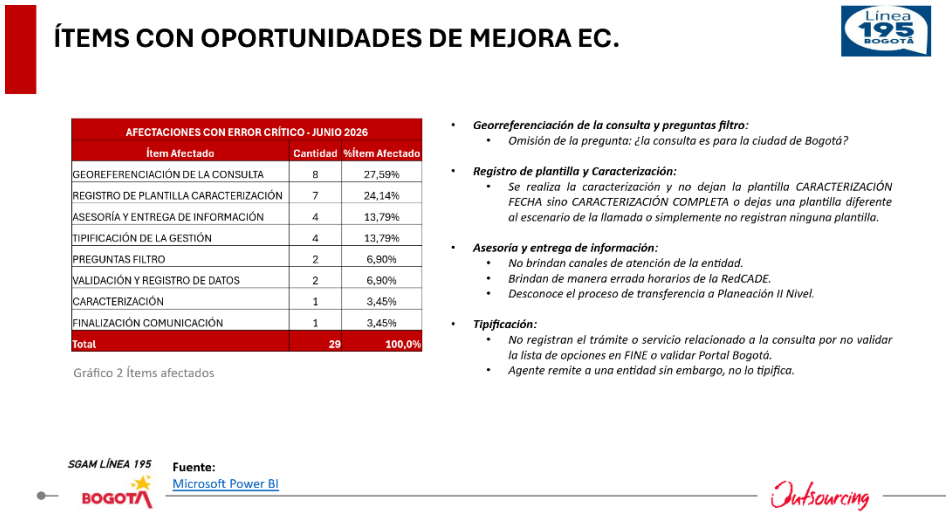
Se presenta un comparativo de los resultados obtenidos en mayo y abril donde se muestra una reducción de más del **50%** en los errores presentados, lo cual obedece principalmente a la metodología aplicada para junio donde un 89% es auditado sobre las revisiones de la herramienta Speech Analytics y un 11% auditado de forma estándar.

Estos resultados permiten determinar la necesidad de revisar un plan de choque para evitar una lectura imprecisa del resultado del servicio prestado en la Línea 195, toda vez que la alta cantidad de monitoreos (definido por fórmula en el Acuerdo Marco) reduce la capacidad de analizar de forma estándar la operación, metodología que permite la aplicación de mayores criterios de medición a la calidad.





A continuación, se relacionan las principales tipologías que presentan afectación y los agentes que presentaron mayor volumen de errores; De los 8 agentes 3 son antiguos a quienes se realiza un plan de acompañamiento y seguimiento.



TOP DE AGENTES CON MAYOR AFECTACIÓN DE ERROR CRÍTICO.

Agentes con la mayor cantidad de errores críticos evidenciados en el mes de junio 2026.
Se genera seguimiento como estrategia enfocada en mejorar las oportunidades detectadas, fortaleciendo sus competencias.

TOP AGENTE CON AFECTACIONES CRÍTICAS - JUNIO 2026	
Agente	Cantidad
YASMID CONSTANZA TORRES RINCON	4
GLORIA ELIZABETH BONILLA TOVAR	3
LIZVET GISELA MOSQUERA ORTIZ	3
ANGIE OYOLA	2
CRISTIAN DANIEL SANABRIA FONSECA	2
DERLI ROCIO BAQUERO SANDOVAL	2
MARIA PAULA HERNANDEZ ROJAS	2
YESMI CARDENAS	2

Cristian Sanabria, Maria Paula y Yesmi Cardenas se encuentran en seguimiento los demás agentes son personal contratado en el mes de junio.

SGAM LÍNEA 195 BOGOTÁ

Fuente:
Microsoft Power BI

Outsourcing

En la siguiente imagen se relacionan las actividades formativas realizadas por parte de las entidades en junio lo que generó 4 sesiones y 52 agentes formados, se realiza un refuerzo a 6 agentes para efectuar proceso de transversalización con BTE.



Se presentan los resultados de la evaluación de conocimiento aplicada al staff en junio como estrategia para afianzar sus conocimiento en el proceso, de esta manera facilitar el apoyo y acompañamiento a los agentes en la operación.



SGAM LÍNEA 195

6. Integraciones Línea 195 con canal presencial

Como resultado de las integraciones de la Línea 195 con el canal presencial, se relacionan los datos de atenciones para junio de 2026 en los CADE Exprés ubicados en los 5 puntos de atención. En total se recibieron **2.513 visitas y 2.914 transacciones realizadas**, con el mayor uso relacionado con *recibos de pago* (823). Se precisa la reducción presentada en un **-50% respecto a las visitas realizadas en los meses anteriores.**

INDICADORES MODULOS AUTO CONSULTA

COMPORTAMIENTO MODULOS

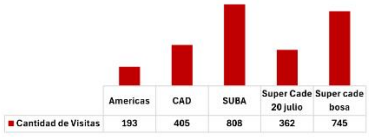
Línea 195 BOGOTÁ

Visitas módulos*

Módulo	Americas	CAD	SUBA	Super Cade 20 julio	Super cade bosa	Total
Cantidad de Visitas	193	405	808	362	745	**2.513**

Transacciones	Americas	CAD	SUBA	Super Cade 20 julio	Super cade bosa	Total general
transaccionales	194	348	467	309	563	1.881
agendamiento	54	254	374	18	72	772
llamadas	15	8	96	4	91	214
videollamada	12	9	8	6	12	47
Total general	**275**	**619**	**945**	**337**	**738**	**2.914**

Transacción	Américas	CAD	SUBA	Super Cade 20 julio	Super cade Bosa	Total	% Participación
Recibo pago	58	149	301	225	90	823	47,06%
Consulta	99	86	43	55	269	552	31,56%
Certificados	40	100	12	57	165	374	21,38%
Total	**197**	**335**	**356**	**337**	**524**	**1749**	**100,00%**



Durante el mes de Junio se inician nuevamente las visitas a los puntos con el fin de fomentar el uso del CADE EXPRESS en los puntos

SGAM LÍNEA 195

7. Proyección Julio_2026

Se presenta el pronóstico de llamadas estimado para julio dada la reducción en el volumen del talento humano y reducción de 44 a 42 horas laborales semanales a partir de 15 de julio, en cumplimiento de la Ley 2101 de julio de 2025.

La proyección se realiza estimando un cumplimiento a los ANS del nivel de atención en un 96% en inbound y 91% en nivel de servicio, previendo una estabilización de la operación de acuerdo con el comportamiento del último trimestre y las variaciones de los años anteriores; sin embargo, se presenta alerta por la capacidad limitada ante un crecimiento de tráfico previsible y no previsible.



PROYECCIÓN INBOUND JULIO 2026	
PROYECCIÓN DE TRÁFICO	
TOTAL TRÁFICO MENSUAL	10.560
LLAMADAS A CONTESTAR MENSUAL	10.245
DCP ESTIMADO	540
PROYECCIÓN DE RECURSOS	
RAC´s CONTRATADOS	24,00
PROYECCIÓN DE METAS	
NIVEL DE SERVICIO MES %	91,14%
NIVEL DE ATENCIÓN MES %	97,02%

Contratados 27 Agentes

PROYECCIÓN BTE JULIO 2026	
PROYECCIÓN DE TRÁFICO	
TOTAL TRÁFICO MENSUAL	1.627
LLAMADAS A CONTESTAR MENSUAL	1.557
DCP ESTIMADO	1.020
PROYECCIÓN DE RECURSOS	
RAC´s CONTRATADOS	9,00
PROYECCIÓN DE METAS	
NIVEL DE SERVICIO MES %	89,22%
NIVEL DE ATENCIÓN MES %	95,70%

Contratados 9 Agentes

PROYECCIÓN CHATICO JULIO 2026	
PROYECCIÓN DE TRÁFICO	
TOTAL TRÁFICO MENSUAL	888
LLAMADAS A CONTESTAR MENSUAL	880
DCP ESTIMADO	900
PROYECCIÓN DE RECURSOS	
RAC´s CONTRATADOS	6,00
PROYECCIÓN DE METAS	
NIVEL DE ATENCIÓN MES %	99,10%

Contratados 6 Agentes

PROYECCIÓN WCB JULIO 2026	
PROYECCIÓN DE TRÁFICO	
TOTAL TRÁFICO MENSUAL	250
LLAMADAS A CONTESTAR MENSUAL	250
DCP ESTIMADO	250
PROYECCIÓN DE RECURSOS	
RAC´s CONTRATADOS	2,00
PROYECCIÓN DE METAS	
NIVEL DE ATENCIÓN MES %	100,00%

Contratados 2 Agentes

PROYECCIÓN DENUNCIAS JULIO 2026	
PROYECCIÓN DE TRÁFICO	
TOTAL TRÁFICO MENSUAL	474
LLAMADAS A CONTESTAR MENSUAL	446
DCP ESTIMADO	330
PROYECCIÓN DE RECURSOS	
RAC´s CONTRATADOS	2,00
PROYECCIÓN DE METAS	
NIVEL DE SERVICIO MES %	93,67%
NIVEL DE ATENCIÓN MES %	94,09%

Contratados 1 Agentes

A continuación se relaciona la suma del personal proyectado Vs el contratado. Tenemos 3 agentes para soportar, no obstante, La capacidad de atender cualquier incremento de llamadas estaría limitado, sumado al posible incremento del abandono de llamadas, dada la capacidad limitada ante cualquier incremento de llamadas

SUMA TOTAL AGENTES GENERALES		
SEGMENTO	PROYECTADOS N/A 97%	CONTRATADOS
INBOUND	24	27
BOGOTA TE ESCUCHA	9	9
CHATICO	6	6
WCB	2	2
LINEA ANTICORRUPCIÓN	1	1
MULTICANAL	1	1
TOTAL	43	46

8. Factura y presupuesto 2026

Facturación junio 2026

Se presenta al supervisor los valores desagregados de los servicios consumidos en junio de 2026, según la orden de compra, para determinar que el valor final de la factura es de **$618.722.955,62 IVA incluido** (seiscientos dieciocho millones setecientos veintidós mil novecientos cincuenta y cinco pesos con sesenta y dos centavos M/CTE) y se recibe aprobación en comité por parte de la Secretaría General. (ver anexo 1. ***Items facturados junio_2026***).

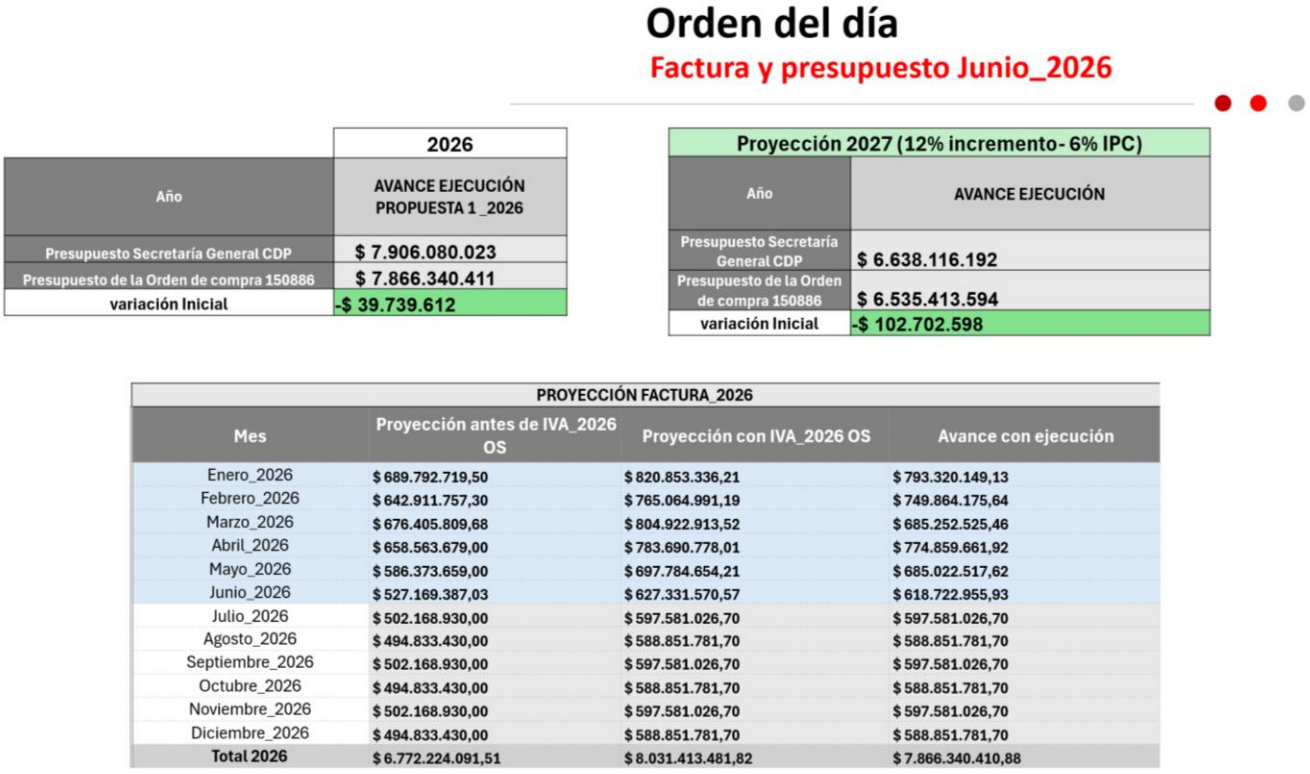
Presupuesto 2026 y 2027

Así mismo se presenta proyección presupuestal para la vigencia 2026, con un saldo de **$39.739.612** (treinta y nueve millones setecientos treinta y nueve mil seiscientos doce pesos M/CTE) de acuerdo con el

presupuesto de la Secretaría General por **$7.906.080.023** (siete mil nueve millones ochenta mil veintitrés pesos M/CTE)**,** con las últimas actualizaciones de los servicios contratados a la fecha.

Se proyecta la ejecución presupuestal mensual para el restante de la vigencia 2026 con una reducción de 9 agentes generales y un agente técnico desde junio, para una capacidad de **38** agentes generales hasta diciembre, plazos en los cuales se continuará realizando seguimiento a la ejecución y ajuste a las proyecciones con el objetivo de mantener los valores y operación controlados.

Para la proyección presupuestal de la vigencia 2027 que contempla una estimación de incremento salarial en un 12% e IPC del 6%. Bajo este escenario, se conduce a una reducción adicional de **13** agentes para enero, con 25 agentes generales, 2 agentes 7*24 y un agente en la Entidad Compradora o BackOffice a facturar para dicha vigencia, quedando un saldo final de **$102.702.598** (ciento dos millones setecientos dos mil quinientos noventa y ocho pesos M/CTE) de acuerdo con el presupuesto de la Secretaria General de **$6.638.116.192** (seis mil seiscientos treinta y ocho millones ciento dieciséis mil ciento noventa y dos pesos M/CTE).



	2026
Año	AVANCE EJECUCIÓN PROPUESTA 1 _2026
Presupuesto Secretaría General CDP	$ 7.906.080.023
Presupuesto de la Orden de compra 150886	$ 7.866.340.411
variación Inicial	-$ 39.739.612

Proyección 2027 (12% incremento- 6% IPC)	
Año	AVANCE EJECUCIÓN
Presupuesto Secretaría General CDP	$ 6.638.116.192
Presupuesto de la Orden de compra 150886	$ 6.535.413.594
variación Inicial	-$ 102.702.598

PROYECCIÓN FACTURA_2026			
Mes	Proyección antes de IVA_2026 OS	Proyección con IVA_2026 OS	Avance con ejecución
Enero_2026	$ 689.792.719,50	$ 820.853.336,21	$ 793.320.149,13
Febrero_2026	$ 642.911.757,30	$ 765.064.991,19	$ 749.864.175,64
Marzo_2026	$ 676.405.809,68	$ 804.922.913,52	$ 685.252.525,46
Abril_2026	$ 658.563.679,00	$ 783.690.778,01	$ 774.859.661,92
Mayo_2026	$ 586.373.659,00	$ 697.784.654,21	$ 685.022.517,62
Junio_2026	$ 527.169.387,03	$ 627.331.570,57	$ 618.722.955,93
Julio_2026	$ 502.168.930,00	$ 597.581.026,70	$ 597.581.026,70
Agosto_2026	$ 494.833.430,00	$ 588.851.781,70	$ 588.851.781,70
Septiembre_2026	$ 502.168.930,00	$ 597.581.026,70	$ 597.581.026,70
Octubre_2026	$ 494.833.430,00	$ 588.851.781,70	$ 588.851.781,70
Noviembre_2026	$ 502.168.930,00	$ 597.581.026,70	$ 597.581.026,70
Diciembre_2026	$ 494.833.430,00	$ 588.851.781,70	$ 588.851.781,70
Total 2026	$ 6.772.224.091,51	$ 8.031.413.481,82	$ 7.866.340.410,88

TAREAS ASIGNADAS PARA LA PRÓXIMA REUNION.

Recomendaciones:

COMPROMISOS Y/O PLANES DE ACCIÓN			
No	**Descripción**	**Responsables**	**Fecha**
1.	Enviar base de peticiones registradas de BTE en el mes de junio.	Coordinador Nacional	16 de julio
2.	Revisar con el área técnica de OS lo que implica entrenar al agente virtual para que reciba la llamada inicial de la ciudadanía (desde la marcación a la Línea 195 e informe todas las opciones dispuestas en el IVR).	Equipo apoyo supervisión y Coordinador Nacional	Julio
3.	Revisión de plan de contingencia para la Línea 195 para atender novedades de orden público.	Coordinador Nacional	Julio

Firmas asistentes

Enrique Cusba García
Director Secretaría General

Luz Yaneth Santana
Coordinadora Nacional Outsourcing S.A.

Gloria Patricia Velasco Salcedo
Secretaría General

Yesica Paola Castro
Secretaría General

Juan Carlos Romero Romero
Secretaría General

ANEXO 1

Items facturados junio_2026

Línea	Código	Descripción	Tiempo	Unidad	Cantidad	Valor Unitario	Valor mes	Cantidad junio	Valor Unitario3	Valor total junio_2026
1	T-BPO-1-1	Troncal SIP	28	Mes	110	32.163,00	3.537.979,30	110,00	32.163	3.537.930,00
2	IT-BPO-2-1	Minuto IVR(Interactive Voice Response)	4	Mes	110.000	2,00	248.561,50		2	-
3	IT-BPO-3-1	Minuto IVR(Interactive Voice Response) - Audiotexto	24	Mes	110.000	2,00	248.561,50	**43.388,00**	2	86.776,00
4	IT-BPO-4-1	Minuto IVR(Interactive Voice Response) - Transaccional	12	Mes	110.000	2,00	248.561,50		2	-
5	IT-BPO-6-2	anuncios IVR(Interactive VoiceResponse) Respuesta de Voz Interactiva_Voz	28	Mes	2	993,00	1.986,24		993	-
6	IT-BPO-7-6	Minutos deconexión outbound/Inbound_Outboundde fijo a celular	28	Mes	72.000	27,00	1.950.067,44	**41.803,92**	27	1.128.705,84
7	IT-BPO-8-1	Transferencia dellamadas	28	Mes	400	9,00	3.615,44	**2633,00**	9	23.697,00
8	IT-BPO-11-1	Clic tocall	28	Mes	2	111.726,00	223.451,28	**2**	111.726	223.452,00
9	IT-BPO-12-1	Web Callback	28	Mes	2	80.578,00	161.155,78	**2**	80.578	161.156,00
10	IT-BPO-13-1	Mailing	28	Mes	127.000	2,00	214.897,97	**3.961**	2	7.922,00
11	IT-BPO-16-1	Mensaje SMS(Short Message Service) _SMSen unavía_	28	Mes	10.900	5,00	49.145,81	**176.206**	5	881.030,00
12	IT-BPO-21-1	ChatbotSmart	25	Mes	12.200	46,00	565.074,35		46	-
13	IT-BPO-22-1	VoicebotSmart	25	Mes	1.000.000	41,00	40.757.780,00	**124.716,00**	41	5.113.356,00
14	IT-BPO-23-1	Hora desarrollopara Integraciones y canalesdigitales	28	Mes	134	73.355,00	9.829.599,16		73.355	-
15	IT-BPO-24-1	Analytics	28	Mes	2	47.557,00	95.113,52	**2,00**	47.557	95.114,00
16	IT-BPO-25-1	Agente enSitio _Agente general	3	Mes	66	6.088.849,00	401.864.064,86		6.088.849	-
17	IT-BPO-25-1	Agente enSitio _Agente general	6	Mes	51	6.088.849,00	310.531.322,85	**41,93**	6.088.849	255.305.438,57
18	IT-BPO-25-1	Agente enSitio _Agente general	6	Mes	39	6.088.849,00	237.465.129,24		6.088.849	-
19	IT-BPO-25-1	Agente enSitio _Agente general	13	Mes	25	6.088.849,00	152.221.236,69		6.088.849	-
20	IT-BPO-25-4	Agente enSitio _Agente general_Hora extradominical y festivo	3	Mes	1.000	37.133,00	37.132.851,30	**329,14**	37.133	12.221.955,62
21	IT-BPO-25-4	Agente enSitio _Agente general_Hora extradominical y festivo	6	Mes	500	37.133,00	18.566.425,65		37.133	-
22	IT-BPO-25-4	Agente enSitio _Agente general_Hora extradominical y festivo	6	Mes	500	37.133,00	18.566.425,65		37.133	-
23	IT-BPO-25-4	Agente enSitio _Agente general_Hora extradominical y festivo	13	Mes	500	37.133,00	18.566.425,65		37.133	-
24	IT-BPO-25-5	Agente enSitio _Agente general_Servicio 7x24	28	Mes	1	23.711.425,00	23.711.425,37	**2**	23.711.425	47.422.850,00
25	IT-BPO-25-11	Agente enSitio _Agente técnico	28	Mes	1	7.165.185,00	7.165.184,81	**1,00**	7.165.185	7.165.185,00
26	IT-BPO-25-51	Agente enSitio _Agente profesional	28	Mes	1	9.957.926,00	9.957.925,57	**1,00**	9.957.926	9.957.926,00
27	IT-BPO-26-31	Agente en laEntidad Compradora o BackOffice	28	Mes	2	6.404.948,00	12.809.896,52	**1,27**	6.404.948	8.134.283,96
28	IT-BPO-26-61	Agente en laEntidad Compradora o BackOffice_Agente profesional	28	Mes	2	9.197.689,00	18.395.378,06	**1,97**	9.197.689	18.119.447,33
29	IT-BPO-29-41	Agente condominio en lenguaje de señascolombiana (Videollamada)_	28	Mes	1	7.720.600,00	7.720.600,26	**1,00**	7.720.600	7.720.600,00
30	IT-BPO-33-1	Agente Minerode Datos_Agente profesional	28	Mes	2	14.947.188,00	29.894.375,62	**1,93**	14.947.188	28.848.072,84
31	IT-BPO-35-1	CoordinadorNacional	28	Mes	1	20.552.357,00	20.552.357,33	**1,00**	20.552.357	20.552.357,00
32	IT-BPO-37-8-	SupervisorServicios BPO	3	Mes	4	12.144.603,00	48.578.412,17		12.144.603	-
33	IT-BPO-37-8	SupervisorServicios BPO	4	Mes	3	12.144.603,00	36.433.809,13	**3,00**	12.144.603	36.433.809,00
34	IT-BPO-37-8	SupervisorServicios BPO	21	Mes	2	12.144.603,00	24.289.206,08		12.144.603	-
35	IT-BPO-38-1	Líder decalidad	3	Mes	4	10.743.311,00	42.973.242,64		10.743.311	-
36	IT-BPO-38-1	Líder decalidad	4	Mes	3	10.743.311,00	32.229.931,98	**2,27**	10.743.311	24.387.315,97
37	IT-BPO-38-1	Líder decalidad	21	Mes	2	10.743.311,00	21.486.621,32		10.743.311	-
38	IT-BPO-39-1	Formador	3	Mes	3	9.342.018,00	28.026.054,83		9.342.018	-
39	IT-BPO-39-1	Formador	25	Mes	2	9.342.018,00	18.684.036,55	**1,97**	9.342.018	18.403.775,46
40	IT-BPO-47-1	Plataforma deCentro de Contacto para Agente Omnicanal	3	Mes	72	83.121,00	5.984.704,00		83.121	-
41	IT-BPO-47-1	Plataforma deCentro de Contacto para Agente Omnicanal	6	Mes	56	83.121,00	4.654.769,78	**50**	83.121	4.156.050,00
42	IT-BPO-47-1	Plataforma deCentro de Contacto para Agente Omnicanal	6	Mes	44	83.121,00	3.657.319,11		83.121	-
43	IT-BPO-47-1	Plataforma deCentro de Contacto para Agente Omnicanal	13	Mes	30	83.121,00	2.493.626,67		83.121	-
44	IT-BPO-48-1	Horadesarrollo	28	Mes	134	73.355,00	9.829.599,16	**9,5**	73.355	696.872,50
45	IT-BPO-49-1	Puesto detrabajo en el Call Center sinAgente	28	Mes	1	961.185,00	961.184,50	**1,00**	961.185	961.185,00
46	IT-BPO-52-1	EnlaceDedicado entre puntos	28	Mes	1	665.840,00	665.839,68	**1,00**	665.840	665.840,00
47	IT-BPO-52-19	EnlaceDedicado a Internet_1Gbps	28	Mes	1	3.408.196,00	3.408.196,36	**1,00**	3.408.196	3.408.196,00
48	IT-BPO-62-43	Componentescomplemento Puesto deTrabajo_Licenciamiento deofimatica_	3	Mes	12	76.642,00	919.708,28		76.642	-
49	IT-BPO-62-43	Componentescomplemento Puesto deTrabajo_Licenciamiento deofimatica_	4	Mes	9	76.642,00	689.781,21	**10,27**	76.642	787.113,34
50	IT-BPO-62-43	Componentescomplemento Puesto deTrabajo_Licenciamiento deofimatica_	21	Mes	7	76.642,00	536.496,50		76.642	-
51	IT-BPO-63-1	Licencia RPA	25	Mes	2	1.665.019,00	3.330.037,50		1.665.019	-
52	IT-BPO-67-1	SpeechAnalytics	28	Mes	416	12.219,00	5.083.226,24	**272,35**	12.219	3.327.844,65
53		IVA	1	Mes	1					
Total					1.556.253				**Subtotal**	$ 519.935.257,08
									Iva	$ 98.787.698,85
									Valor total	**$ 618.722.955,93**