INFORME DE GESTIÓN

Junio 01 _ 30 _2026

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 exponer los resultados de la gestión operativa correspondiente al mes de junio de 2026, en el marco del contrato de atención a la ciudadanía de la Línea 195 y sus canales digitales asociados.

Este contrato tiene como objetivo garantizar la prestación de un servicio integral de atención a la ciudadanía, asegurando la operación, administración y disponibilidad de soluciones tecnológicas, humanas y técnicas que fortalezcan la experiencia de 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.	Activo

3. Recursos humanos

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, los cuales fueron voluntarios y 18 terminaciones de contrato, el porcentaje de rotación es del 4%.

Tabla # 2: Resumen de personal Requerido vs Contratado

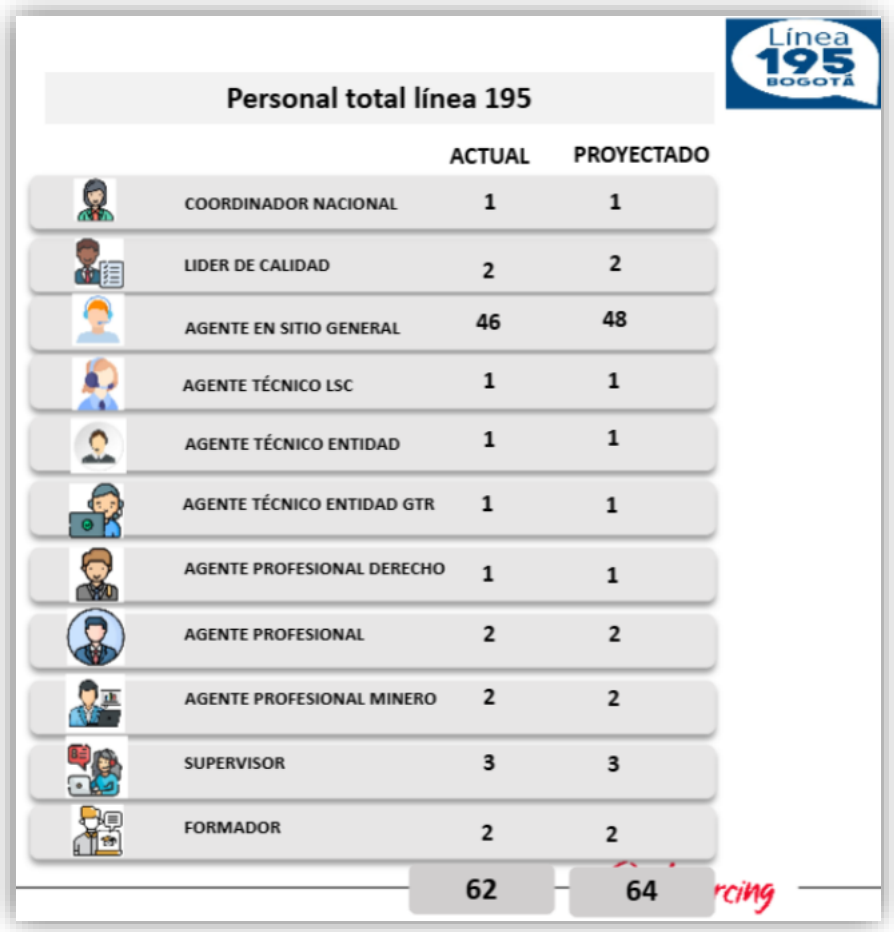


Tabla # 3 Resumen Motivos de retiro.

Nombrre y apellidos completos	Fecha de ingreso	Fecha de Retiro	Motivo de Retiro
Karen Lorainne Romero Gonzalez	9/09/2025	12/06/2026	Mejor oferta laboral
Jeisson Andrés Posada Cristancho	9/09/2025	8/06/2026	Mejor oferta laboral

4. Indicadores de gestión establecidos según orden de Compra.

Los indicadores de gestión para el mes de junio lograron el cumplimiento de las metas establecidas en la orden de compra, de acuerdo con los resultados obtenidos. Como se observa en la Tabla 4, todos los indicadores se ubicaron dentro de los niveles esperados.

Tabla # 4 Indicadores contractuales: metas establecidas vs. resultados de mayo

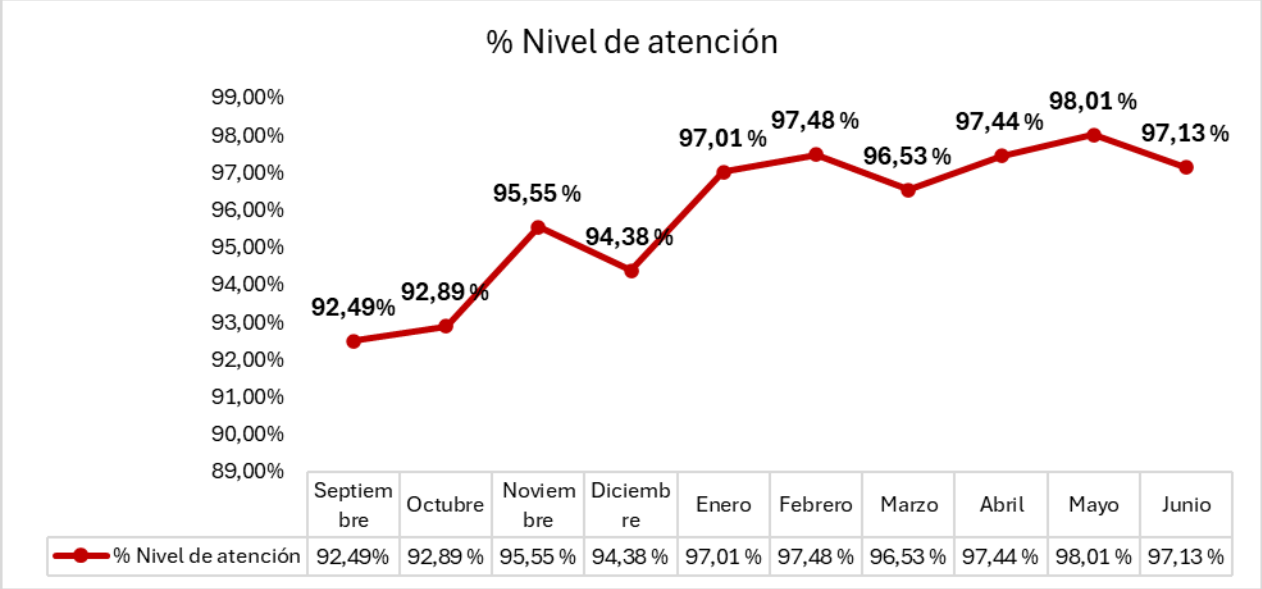
No	INDICADOR	META	JUNIO
1	Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento	100%	100%
2	Disponibilidad de servicio contratado	100%	100%
3	Nivel de servicio	80%	90,08%
4	Tiempo de atención web y chat	50 seg	100%
5	Tiempo de atención video llamada	70 seg	100%
6	Tiempo de atención correo electrónico	90%	100%
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%	%

5. Resultado de Indicadores de gestión alcanzados en junio 2026:

5.1 Inbound

Durante **junio**, la operación de la Secretaría General registró **10.865 llamadas ofrecidas**, de las cuales **10.553 fueron contestadas**, lo que representa un **97,13 % de nivel de atención**. Este indicador evidencia que la operación mantuvo una alta capacidad de respuesta frente a la demanda, atendiendo oportunamente la gran mayoría de las llamadas recibidas.

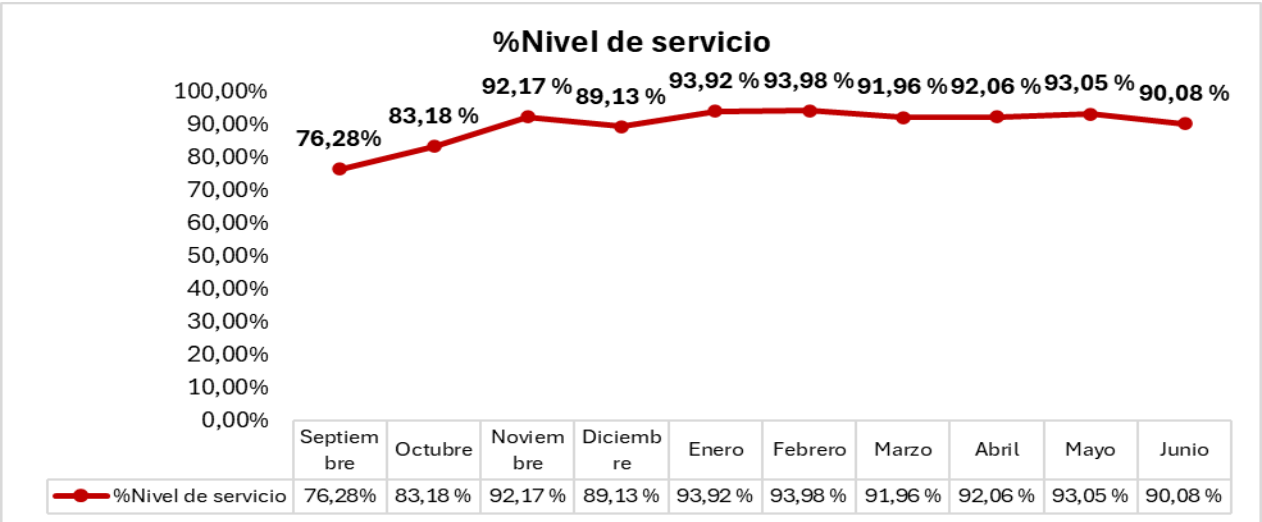
Gráfico #1 Históricos Nivel de Atención



	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
% Nivel de atención	92,49%	92,89 %	95,55 %	94,38 %	97,01 %	97,48 %	96,53 %	97,44 %	98,01 %	97,13 %

El **nivel de servicio** alcanzó el **90,08 %**, superando ampliamente el ANS contractual del 80 %, lo que demuestra que nueve de cada diez llamadas fueron atendidas dentro del tiempo objetivo establecido. Aunque este indicador presentó una disminución de **2,97 puntos porcentuales** frente a mayo (93,05 %), continúa ubicándose en un nivel de desempeño alto y dentro de los estándares esperados para la operación.

Gráfico #2 Históricos Nivel de Servicio



	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
%Nivel de servicio	76,28%	83,18 %	92,17 %	89,13 %	93,92 %	93,98 %	91,96 %	92,06 %	93,05 %	90,08 %

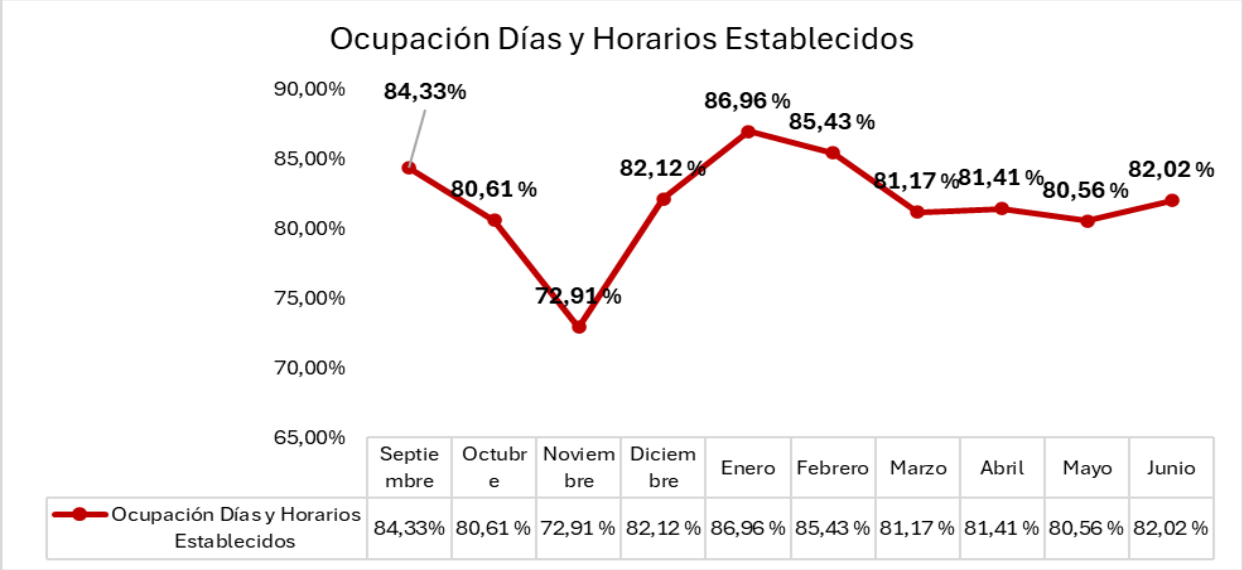
En cuanto a los tiempos operativos, el **Tiempo Medio de Operación (TMO)** fue de **9 minutos y 17 segundos**, manteniéndose estable frente al comportamiento histórico de la campaña y evidenciando que las interacciones conservaron su nivel de complejidad sin afectar la capacidad de atención.

El **ASA (Average Speed of Answer)** registró **7 segundos**, incrementándose ligeramente frente a mayo (5 segundos); sin embargo, este resultado continúa reflejando una atención ágil y eficiente, con tiempos de espera muy bajos para los ciudadanos.

Un aspecto destacable durante junio fue la reducción de los **segundos en ACW (After Call Work)**, que alcanzaron **4.642 segundos**, el valor más bajo del período analizado. Este resultado evidencia una optimización en las actividades posteriores a la llamada, permitiendo a los asesores finalizar más rápidamente la gestión administrativa de cada interacción y estar disponibles para atender nuevos contactos.

Finalmente, la **ocupación** se ubicó en **82,02 %**, mostrando un incremento frente a mayo (80,56 %). Este comportamiento indica un mejor aprovechamiento de la capacidad instalada y un balance adecuado entre la carga de trabajo y la disponibilidad de los asesores, contribuyendo a mantener niveles elevados de servicio y atención.

Gráfico #3 Históricos Ocupación.



	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Ocupación Días y Horarios Establecidos	84,33%	80,61 %	72,91 %	82,12 %	86,96 %	85,43 %	81,17 %	81,41 %	80,56 %	82,02 %

Tabla #5 Resumen indicadores históricos

Secretaria General										
Indicadores	**Septiembre**	**Octubre**	**Noviembre**	**Diciembre**	**Enero**	**Febrero**	**Marzo**	**Abril**	**Mayo**	**Junio**
Llamadas Ofrecidas	23.844	28.256	19.800	19.669	20.714	20.259	19.127	14.321	12.569	10.865
Llamadas Contestadas	22.053	26.248	18.919	18.564	20.095	19.749	18.464	13.954	12.319	10.553
Llamadas Abandonadas	1.791	2.008	881	1.104	619	510	663	367	250	312
Llamadas Umbral	18.189	23.504	18.249	17.531	19.454	19.040	17.590	13.184	11.696	9.787
Abandonadas Des. Umbral	1.301	591	225	766	212	292	421	266	157	230
%Nivel de servicio	76,28%	83,18 %	92,17 %	89,13 %	93,92 %	93,98 %	91,96 %	92,06 %	93,05 %	90,08 %
% Nivel de atención	92,49%	92,89 %	95,55 %	94,38 %	97,01 %	97,48 %	96,53 %	97,44 %	98,01 %	97,13 %
%Nivel de abandono	7,51 %	7,11 %	4,45 %	5,61 %	2,99 %	2,52 %	3,47 %	2,56 %	1,99 %	2,87 %
TMO	0:09:24	0:09:45	0:09:02	0:08:46	0:09:35	0:09:39	0:09:37	0:09:14	0:08:50	0:09:17
segundos en ACW	49.844	15.993	11.432	8.954	10.897	10.449	8.510	6.259	8.154	4.642
ASA	0:00:35	0:00:12	0:00:04	0:00:05	0:00:03	0:00:03	0:00:04	0:00:05	0:00:05	0:00:07
Ocupación Días y Horarios Establecidos	84,33%	80,61 %	72,91 %	82,12 %	86,96 %	85,43 %	81,17 %	81,41 %	80,56 %	82,02 %

El **nivel de abandono** fue de **2,87 %**, equivalente a **312 llamadas abandonadas**, manteniéndose por debajo del 3 %. Este comportamiento refleja que los tiempos de espera continuaron siendo adecuados y que la mayoría de los ciudadanos permanecieron en la cola hasta ser atendidos. De estas llamadas abandonadas, **230 ocurrieron después del tiempo umbral**, comportamiento consistente con la disminución del volumen de llamadas respecto a meses anteriores.

Gráfico #4 Históricos estado de abandono

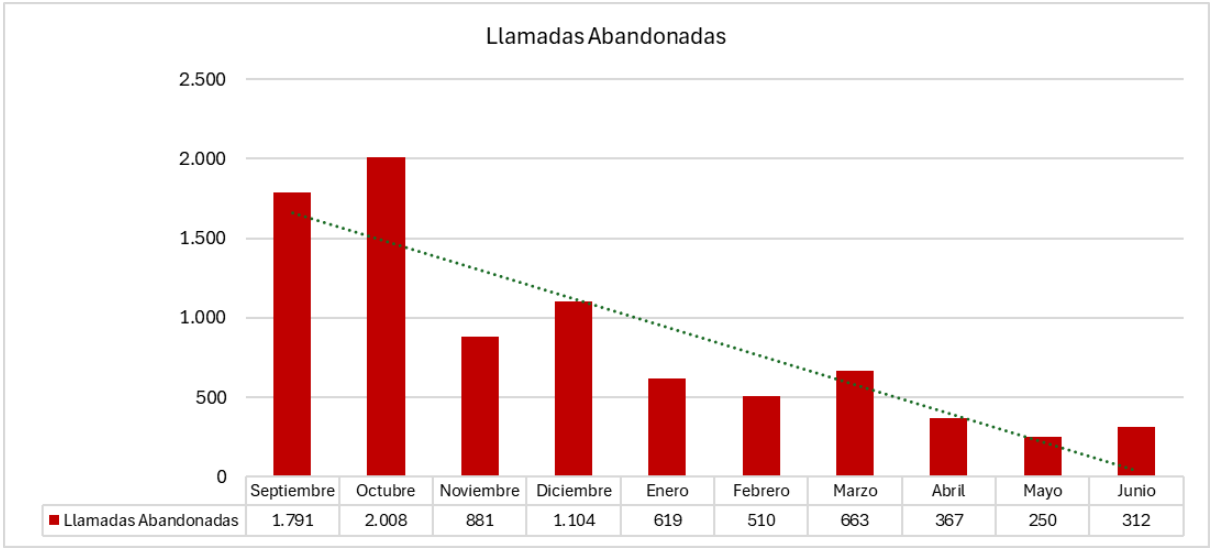
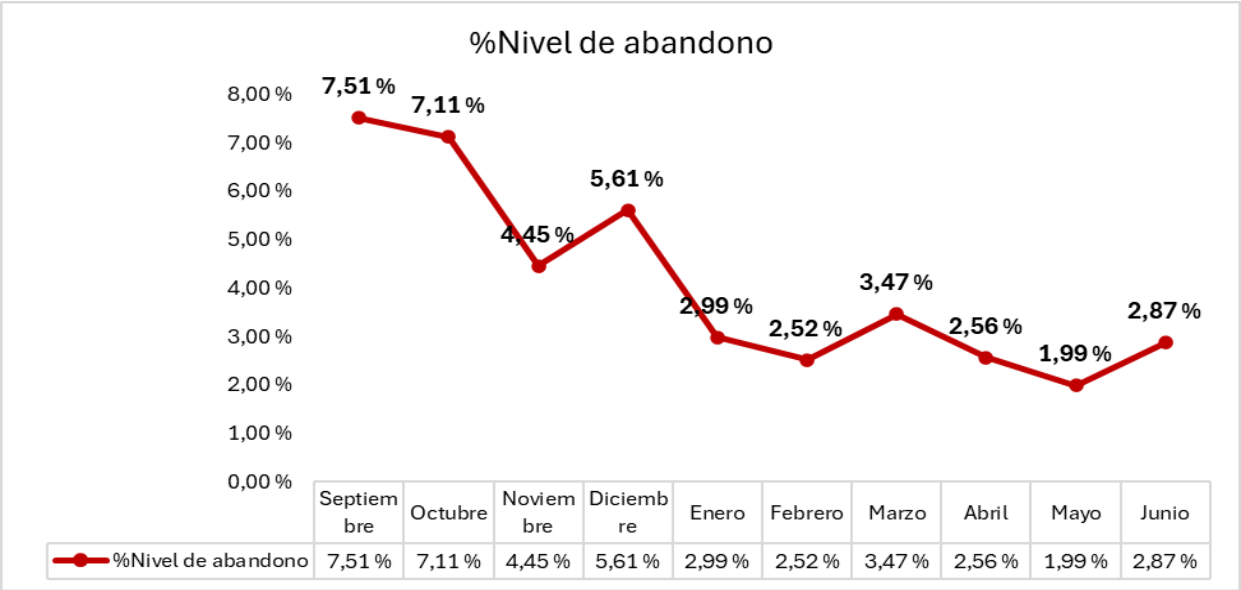


Gráfico #5 Históricos estado de abandono



5.1.1 Análisis de indicadores (Abril – junio)

Durante el trimestre comprendido entre **abril y junio**, la operación de la Secretaría General evidenció un comportamiento estable y eficiente, manteniendo un alto desempeño en los indicadores de atención, pese a la disminución progresiva del volumen de llamadas ofrecidas, que pasó de **14.321 en abril** a **10.865 en junio** (reducción del 24,1 %).

Los indicadores de calidad de servicio se mantuvieron en niveles sobresalientes. El **nivel de atención** permaneció por encima del **97 %** durante los tres meses, alcanzando **97,44 % en abril**, **98,01 % en mayo** y **97,13 % en junio**, lo que demuestra una alta capacidad para responder oportunamente a la demanda ciudadana.

El **nivel de servicio** también se mantuvo por encima del **90 %** durante todo el periodo (**92,06 %**, **93,05 %** y **90,08 %**, respectivamente), superando ampliamente el ANS contractual y evidenciando una operación consistente en la atención de las llamadas dentro de los tiempos establecidos.

En materia de eficiencia operativa, se destaca la importante reducción de los tiempos de **After Call Work (ACW)**, pasando de **6.259 segundos en abril** y **8.154 segundos en mayo** a **4.642 segundos en junio**, el mejor resultado del trimestre. Esta mejora permitió optimizar la disponibilidad de los asesores y fortalecer la productividad de la operación.

El **ASA** se mantuvo entre **5 y 7 segundos**, reflejando tiempos de espera muy bajos para los ciudadanos, mientras que la **ocupación** mostró un comportamiento equilibrado, cerrando junio con **82,02 %**, superior a los dos meses anteriores, lo que evidencia un mejor aprovechamiento de la capacidad instalada.

En conclusión, durante los últimos tres meses la operación consolidó avances importantes en eficiencia y productividad, manteniendo altos niveles de atención y servicio, optimizando los tiempos posteriores a la llamada y garantizando una atención oportuna y de calidad para la ciudadanía, aun en un escenario de variación en la demanda.

Tabla #6 Comparativo 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 Días y Horarios Establecidos	81,41 %	80,56 %	82,02 %

Novedades durante el mes que afectaron el tráfico de llamadas

01 de junio – Formulario UAESP

Se presentó una novedad en el formulario de la UAESP, debido a que el sistema correspondía a una plataforma administrada por dicha entidad, lo que impedía la generación del radicado por parte de los ciudadanos de manera inmediata.

02 de junio – Afectación Línea 195

Se registró una incidencia en el ingreso de llamadas a través de la Línea 195 (Ticket No. 560380), con una duración aproximada de una hora.

03 de junio – Secretaría Distrital de Planeación

Se presentó una caída temporal de la página web de la entidad debido a una indisponibilidad momentánea del servidor.

24 de junio – Bogotá Te Escucha (BTE)

Se reportó la indisponibilidad de la plataforma Bogotá Te Escucha desde las 7:00 a. m., afectando el registro de peticiones durante el tiempo de la contingencia.

17, 23 y 27 de junio – Campaña "Boletas Selección Colombia

La Alcaldía Mayor de Bogotá desarrolló una estrategia de convocatoria para la entrega de boletas de los partidos de la Selección Colombia, dirigida a usuarios de la Red CADE y la Línea 195. La campaña se ejecutó mediante tres jornadas de envío (17, 23 y 27 de junio), apoyada con guiones de invitación incorporados en los protocolos de atención y una segmentación por localidades de las zonas Norte y Sur de Bogotá. Esta estrategia generó un incremento en el volumen de llamadas, principalmente en las horas previas al ingreso a los eventos realizados en los parques **Fontanar del Río** y **El Tunal**. Para mitigar el impacto, se realizaron ajustes en la programación de turnos y en la distribución del personal, permitiendo mantener los niveles de servicio y garantizar la continuidad de la atención.

Acciones operativas implementadas para salvaguardar los indicadores contractuales

✓ Se aplicó el protocolo de contingencia para fallas con la entrega de radicado después del diligenciamiento del formulario de recolección de residuos especiales _UAESP, incorporando un guion específico de atención para informar la entrega del radicado después de la llamada, para ello se implementó un procedimiento de contingencia consistente en recopilar la información del ciudadano en un formulario interno (Drive), escalar el caso a la Secretaría General y realizar contacto saliente (outbound) para informar posteriormente el número de radicado, fortaleciendo la experiencia del ciudadano.

✓ Asimismo, como alternativa de atención, para los casos en los cuales el ciudadano refiere demoras con la recolección, se orientó el registro de solicitudes mediante Bogotá Te Escucha (BTE).

✓ Durante la indisponibilidad de la Línea 195 se optimizó el tiempo operativo mediante el desarrollo de capacitaciones y charlas de fortalecimiento con el personal, mientras se restablecía el servicio.

✓ Frente a la caída de la página de Planeación y de la plataforma Bogotá Te Escucha, se aplicaron los protocolos establecidos, informando oportunamente a los ciudadanos sobre la contingencia y orientándolos sobre las alternativas disponibles hasta la normalización del servicio.

✓ Para atender el incremento de llamadas generado por la campaña de entrega de boletas de la Selección Colombia, se realizaron ajustes en la programación de turnos y en la distribución del personal, reforzando la capacidad operativa durante los días y

horarios de mayor demanda, lo que permitió mantener los indicadores de atención y nivel de servicio dentro de los estándares establecidos.

5.2 Agente Virtual

Durante el mes de junio, el servicio IA Agent Alex atendió 12.025 interacciones, manteniendo un 100 % de nivel de atención y 0 % de abandono, lo que evidencia la disponibilidad y estabilidad del servicio para atender la totalidad de las solicitudes recibidas.

Uno de los principales resultados del mes fue el incremento en la capacidad de autogestión del asistente virtual. Alex gestionó de manera autónoma 6.210 interacciones, equivalente al 51,6 % del total de llamadas, consolidando por segundo mes consecutivo una gestión superior al 50 % y registrando el mejor porcentaje del trimestre. En consecuencia, únicamente el 48,4 % de las interacciones (5.815 llamadas) requirió transferencia a un asesor, reflejando una reducción progresiva de la dependencia del canal humano.

Asimismo, el Tiempo Medio de Operación (TMO) continuó mostrando una tendencia favorable, disminuyendo de 10:55 minutos en abril a 10:00 minutos en mayo y 09:52 minutos en junio, lo que evidencia una mayor eficiencia en la resolución de las consultas y una optimización de la experiencia de atención.

En comparación con los meses anteriores, junio confirma la consolidación del servicio de inteligencia artificial como un canal eficiente de atención, incrementando la resolución automática de solicitudes, reduciendo las transferencias a los asesores y optimizando los tiempos de atención, contribuyendo al fortalecimiento de la estrategia de transformación digital y a una mayor eficiencia operativa de la Línea 195.

Tabla #7: Resumen indicadores y cantidades IA Agent Alex, Abril VS Junio.

IA Agent Alex			
Indicadores	**Abril**	**Mayo**	**Junio**
Ofrecidas	14.361	13.504	12.025
Gestionadas Alex	6.108	6.637	6.210
Paso Asesor	8.253	6.867	5.815
Abandonadas	0	0	0
TMO	10:55	10:00	09:52
%Gestionadas Alex	42,5 %	49,1 %	51,6 %
%Paso Asesor	57,5 %	50,9 %	48,4 %
%Nivel Atención	100,0 %	100,0 %	100,0 %
%Abandono	0,0 %	0,0 %	0,0 %

5.2.1 Analis de atención IA Alex Vs Agente humano

Durante el mes de **junio**, la Línea 195 gestionó un total de **17.075 atenciones**, integrando la atención realizada por el **IA Agent Alex** y los **asesores humanos**. De este total, **6.210 interacciones (36,4 %)** fueron resueltas por el asistente virtual, mientras que **10.865 atenciones (63,6 %)** fueron gestionadas por agentes humanos.

La participación de **IA Agent Alex** continúa consolidándose como un componente estratégico dentro del modelo de atención, resolviendo de manera autónoma un volumen significativo de consultas frecuentes y permitiendo ofrecer respuestas inmediatas las 24 horas del día. Esto contribuye a descongestionar la operación, optimizar los recursos disponibles y direccionar a los asesores hacia casos de mayor complejidad.

Por su parte, la atención realizada por los **agentes humanos** garantizó el acompañamiento especializado para aquellas solicitudes que requerían validaciones adicionales, análisis particular o gestión personalizada, manteniendo altos niveles de calidad y oportunidad en la prestación del servicio.

La complementariedad entre ambos canales evidencia la consolidación de un modelo de atención híbrido, en el que la inteligencia artificial mejora la eficiencia operativa y reduce la carga transaccional, mientras que los asesores aportan valor en la resolución de casos especializados. Esta estrategia fortalece la experiencia del ciudadano, optimiza los tiempos de atención y mejora el aprovechamiento de la capacidad operativa de la Línea 195.

Tabla #8 atención IA Alex Vs Agente humano

Indicadores	Abril	Mayo	Junio
Entrantes Operación (Inbound)	14.321	12.569	10.865
Gestionadas Alex	6.108	6.637	6.210
Total	**20.429**	**19.206**	**17.075**

5.2.2 Avance agente virtual junio 2026

Durante mayo de 2026 se desarrollaron actividades orientadas al fortalecimiento de la base de conocimiento, la articulación con entidades distritales, el seguimiento operativo del Agente Virtual y la gestión documental requerida para su evolución funcional.

En el periodo se ejecutaron actividades, distribuidas entre actualización de contenidos, mesas de trabajo con entidades, seguimiento con el cliente y monitoreo de la operación, contribuyendo al fortalecimiento de la calidad de respuesta y a la preparación de nuevas fases de incorporación de trámites y servicios.

Las actividades ejecutadas estuvieron enfocadas en cuatro componentes principales:

1. Gestión de Conocimiento y Base Documental.
2. Articulación Institucional y Gestión con Entidades.
3. Seguimiento con Cliente y Gestión Administrativa.
4. Monitoreo y Calidad Operativa.

Avance por Componentes

1. Gestión de Conocimiento y Base Documental.

Durante el mes se avanzó en la actualización, validación y estructuración de las fichas técnicas del Agente Virtual, fundamentales para su entrenamiento y correcto funcionamiento (*Anexo 1)*.

Actividades:

- Validación de las fichas técnicas de UEASP conforme a los ajustes solicitados y reenvió para aprobación.
- Homogenización de fichas de FONCEP e IDPC para envió a la entidad.
- Validación de las fichas técnicas de IDPYBA conforme a los ajustes solicitados y reenvió para aprobación.
- Reentrenamiento de 14 fichas técnicas para mejorar el entendimiento y respuestas del asistente virtual (Bitácora).
- Validación y aprobación para eliminación de trámites y servicios de la base de conocimiento del Agente Virtual.
- Envió ajustes desborde del asistente virtual al agente humano (Venezuela, en Bitácora).
- Envió de documentos para Remisiones en fase de pruebas (Bitácora).
- Preparación de información para nuevas entidades incorporadas al proyecto

2. Articulación Institucional y Gestión con Entidades.

Articulación y coordinación con entidades distritales para la socialización del Agente Virtual, la validación y actualización de contenidos y la preparación de nuevas integraciones de información para fases de implementación (*Anexo 2)*.

Actividades:

- Mesa de trabajo con IDIPRON.
- Mesa de trabajo con Secretaría de Movilidad.
- Mesa de trabajo con UAESP.
- Mesa de trabajo con IDPYBA.

- Mesa de trabajo con FONCEP.
- Mesa de trabajo con IDPC.
- Reunión Ruta Movilízate por la Ciudad, con secretaria general, Transmilenio y Movilidad
- Remisión de fichas para validación con secretaria de Integración Social.
- Seguimiento a observaciones y ajustes solicitados por las entidades, para la articulación interinstitucional orientadas a la validación de contenidos, socialización del Agente Virtual y preparación de nuevas integraciones de información.

3. Seguimiento con Cliente y Gestión Administrativa.

Seguimiento a compromisos, avances y actividades del proyecto, mediante la articulación con el cliente y las entidades distritales para la socialización, validación y actualización de información de la base de conocimiento del Agente Virtual, garantizando la trazabilidad de los compromisos y el cumplimiento de los objetivos del proyecto (*Anexo 3)*.

Actividades destacadas:

- Reuniones periódicas de seguimiento en producción.
- Presentación de avances de fichas técnicas.
- Preparación de reportes mensuales y creación de canal compartido para documentación de seguimiento en línea.

4. Monitoreo y Calidad Operativa.

Se realizaron actividades continuas de monitoreo y seguimiento al desempeño del Agente Virtual, permitiendo identificar oportunidades de mejora, fortalecer los procesos de entrenamiento y optimizar la calidad de las respuestas, con el fin de garantizar una atención eficiente y promover la mejora continua del servicio (*Anexo 4)*.

Actividades desarrolladas:

- Reuniones de revisión y seguimiento de calidad del agente.

- Registro y seguimiento de hallazgos: Se realiza el seguimiento diario mediante la escucha de llamadas y revisión de transcripciones del agente con los usuarios encontrando los siguientes:

Tabla #9 Tabulación de hallazgos

ɔdo	Total casos	% Correctos	Total. Correctos	% Hallazgos Técnicos	Total. H Técnicos	% Hallazgos de Información	Total. H Información	% total	Resarcimiento
01 - 04 junio	69	51%	35	35%	24	15%	10	100%	36
05 - 08 junio	42	55%	23	29%	12	17%	7	100%	14
09 - 17 junio	119	61%	73	21%	25	18%	21	100%	42
18 - 21 junio	44	43%	19	32%	14	25%	11	100%	19
22 - 23 junio	30	60%	18	3%	1	37%	11	100%	10
24 - 25 junio	61	56%	34	21%	13	23%	14	100%	8
26 - 30 junio	82	50%	41	27%	22	23%	19	100%	7
Total	447		243		111		93		136

- Gestión de resarcimientos: conforme al seguimiento diario se identifican las interacciones que requieren gestión de resarcimiento para llamar al usuario y corregir o complementar la información inicial brindada por el agente virtual:

Tabla #10 Tabulación de hallazgos

Tipificación	Total	%
EFECTIVO	78	57%
NO CONTESTA	28	21%
BUZON	15	11%
FUERA DE SERVICIO	6	4%
EQUIVOCADO	3	2%
VOLVER A LLAMAR	3	2%
NO COLABORA	2	1%
SIN DATOS	1	1%
Total general	136	100%

Conclusiones

Durante junio de 2026 se mantuvo la ejecución de las actividades planificadas para el fortalecimiento del Agente Virtual, logrando avances en la actualización de contenidos, articulación con entidades distritales y seguimiento operativo.

Las actividades desarrolladas permitieron consolidar información estratégica para futuras fases de implementación, fortalecer la calidad de las respuestas del agente y mantener la coordinación permanente con el cliente y las entidades participantes.

ANEXOS

Anexo 1. Correos y Base Matriz Agente Virtual “Bitácora” y “Cronograma de Actividades”

Anexo 2. Actas y soportes de socialización con entidades.

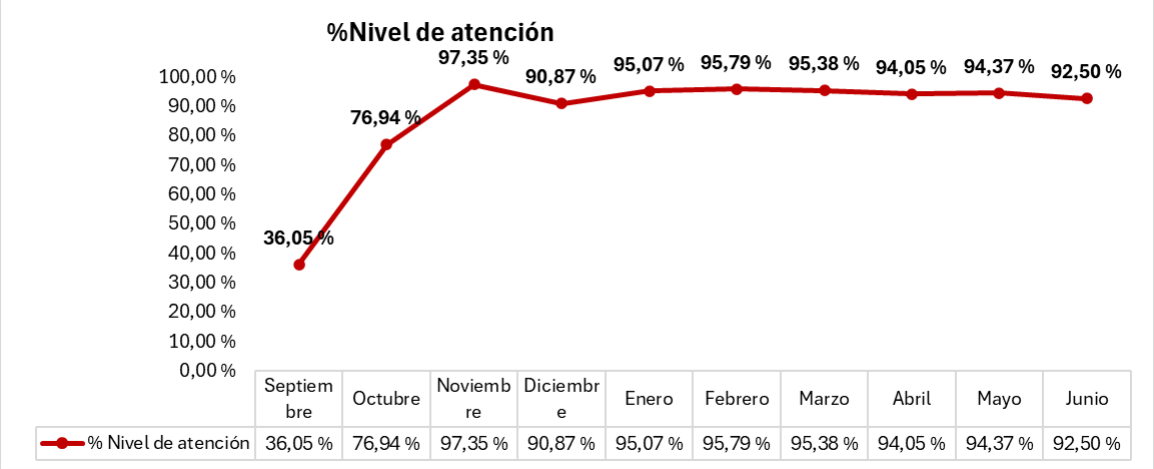
Anexo 3. Correos y reuniones

Anexo 4. Bases de “Cons. Pruebas Automaise Asistente 195 - Dpto Digital fichas COE” y “Seguimiento Diario Alex: “Resarcimiento”

5.3 Click To Call (C2C)

Durante el mes de junio, el canal Click to Call (C2C) registró 440 llamadas ofrecidas, de las cuales 407 fueron contestadas, alcanzando un 92,50 % de nivel de atención, lo que evidencia una adecuada capacidad de respuesta para atender las solicitudes generadas a través de este canal digital.

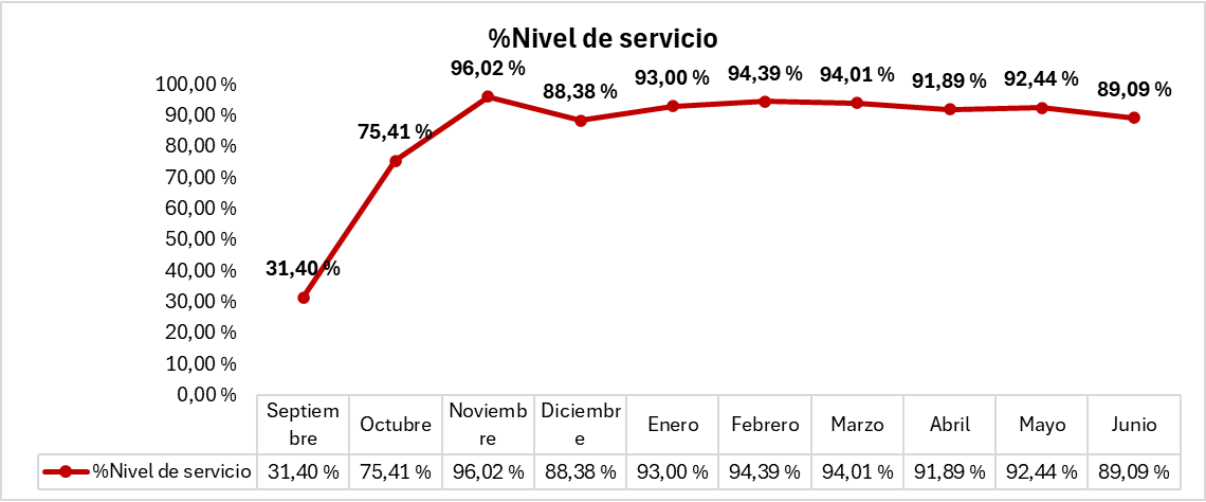
Gráfico #6 Nivel de Atención C2C



1. Nivel de servicio

El nivel de servicio se ubicó en 89,09 %, superando el nivel mínimo establecido y reflejando que la mayoría de las llamadas fueron atendidas dentro del tiempo objetivo. Asimismo, el ASA fue de 3 segundos, indicador que demuestra una atención prácticamente inmediata para los ciudadanos.

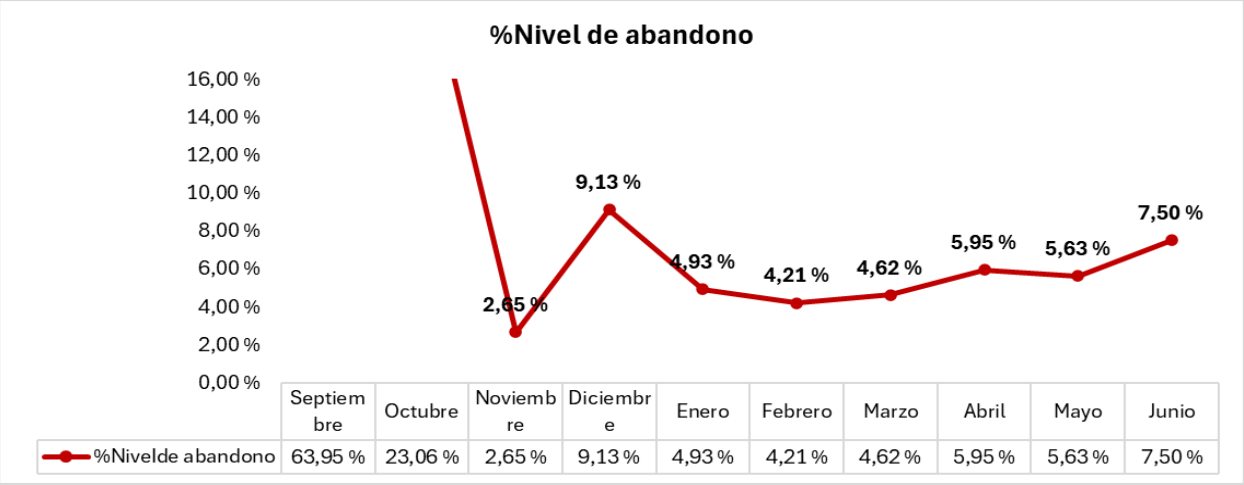
Gráfico #7 Nivel de servicio C2C



3. Nivel de Abandono

El nivel de abandono fue de 7,50 % (33 llamadas), de las cuales 21 se presentaron después del tiempo umbral, comportamiento asociado a casos en los que el ciudadano desistió de la llamada una vez transcurrido el tiempo de espera establecido. No obstante, el volumen de llamadas gestionadas permitió mantener un desempeño satisfactorio del servicio.

Gráfico #8 Nivel de Abandono C2C

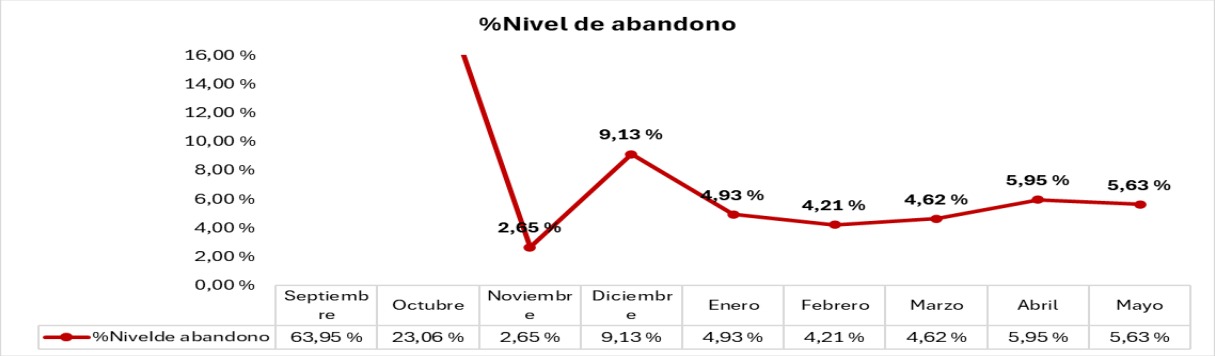


3. Nivel de ocupación

En cuanto a la eficiencia operativa, el Tiempo Medio de Operación (TMO) fue de 5 minutos y 31 segundos, mientras que el After Call Work (ACW) registró 245 segundos, evidenciando una gestión eficiente de las actividades posteriores a la atención.

Finalmente, la ocupación alcanzó el 100 %, lo que demuestra un aprovechamiento total de la capacidad operativa asignada al canal durante los horarios establecidos y una adecuada administración de los recursos para responder a la demanda del servicio.

Gráfico #9 Nivel de abandono C2C



	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
%Nivelde abandono	63,95 %	23,06 %	2,65 %	9,13 %	4,93 %	4,21 %	4,62 %	5,95 %	5,63 %

4. Tiempos de atención y eficiencia

TMO (Tiempo Medio de Operación): se redujo de 4 minutos 48 segundos en abril a 4 minutos 21 segundos en mayo, evidenciando una mejora en la eficiencia operativa y una atención más ágil.

ASA (tiempo medio de respuesta): se mantuvo estable, pasando de 3 segundos a 3 segundos, lo que refleja una respuesta rápida y constante.

5. Trabajo posterior a la llamada (ACW)

Los segundos en ACW aumentaron significativamente de 147 en abril a 521 en mayo, lo cual puede estar asociado a mayor carga operativa en actividades de registro, gestión administrativa o cierre de casos posteriores a la atención.

6. Ocupación operativa

La ocupación se mantuvo en 100 % tanto en abril como en mayo, lo que indica una operación completamente activa y sin disponibilidad ociosa del equipo durante el período analizado.

Gráfico #10 Nivel de ocupación C2C

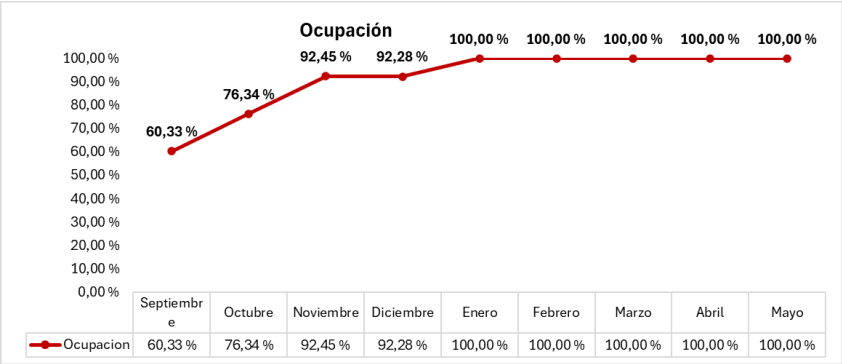


Tabla #11: Resumen indicadores y cantidades C2C, Mayo VS Junio.

Clic to Call - C2C	
Indicadores	**Mayo**
Llamadas Ofrecidas	622
Llamadas Contestadas	587
Llamadas Abandonadas	35
Llamadas Umbral	575
Llamadas Abandonadas Despues Umbral	21
%Nivel de Servicio	92,44 %
% Nivel de atención	94,37 %
%Nivel de abandono	5,63 %
TMO	0:04:21
Segundos en ACW	521
ASA	0:00:03
Ocupación Días y Horarios Establecidos	100,00 %

Clic to Call - C2C	
Indicadores	**Junio**
Llamadas Ofrecidas	440
Llamadas Contestadas	407
Llamadas Abandonadas	33
Llamadas Umbral	392
Llamadas Abandonadas Despues Umbral	21
%Nivel de Servicio	89,09 %
% Nivel de atención	92,50 %
%Nivel de abandono	7,50 %
TMO	0:05:31
Segundos en ACW	245
ASA	0:00:03
Ocupación Días y Horarios Establecidos	100,00 %

Tabla #12: Resumen indicadores y cantidades para el segmento C2C últimos tres meses.

Indicadores	Abril	Mayo	Junio
Llamadas Ofrecidas	555	622	440
Llamadas Contestadas	522	587	407
Llamadas Abandonadas	33	35	33
Llamadas Umbral	510	575	392
Abandonadas Des. Umbral	21	21	21
%Nivel de servicio	91,89 %	92,44 %	89,09 %
% Nivel de atención	94,05 %	94,37 %	92,50 %
%Nivelde abandono	5,95 %	5,63 %	7,50 %
TMO	0:04:48	0:04:21	0:05:31
Segundos en ACW	147	521	245
ASA	0:00:03	0:00:03	0:00:03
Ocupacion	100,00 %	100,00 %	100,00 %

5.4 Web Call Back (WCB)

Durante el mes de junio, el servicio Web Call Back (WCB) registró 322 llamadas ofrecidas, todas ellas atendidas, alcanzando un 100 % de nivel de atención y 0 % de abandono, resultados que evidencian la estabilidad y confiabilidad del canal para atender las solicitudes programadas por los ciudadanos.

El nivel de servicio alcanzó 90,99 %, presentando una mejora de 4,65 puntos porcentuales frente al mes de mayo (86,34 %). Este resultado refleja una mayor oportunidad en la atención de las solicitudes y el cumplimiento de los tiempos establecidos para la devolución de llamadas.

En cuanto a los tiempos operativos, el Tiempo Medio de Operación (TMO) fue de 4 minutos y 33 segundos, manteniéndose prácticamente estable respecto a mayo (4:29), lo que evidencia una gestión eficiente de las interacciones. Asimismo, el ASA se ubicó en 7 segundos, mejorando significativamente frente a los 19 segundos registrados el mes anterior y permitiendo una atención más ágil para los ciudadanos.

El After Call Work (ACW) registró 165 segundos, inferior a los 195 segundos de mayo, lo que demuestra una optimización en las actividades posteriores a la atención y una mayor disponibilidad de los asesores para gestionar nuevas solicitudes.

La ocupación se ubicó en 73,25 %, disminuyendo frente al 87,69 % registrado en mayo. Este comportamiento es consistente con la reducción en el volumen de llamadas ofrecidas durante el mes y evidencia una adecuada administración de la capacidad operativa, sin afectar los indicadores de calidad del servicio.

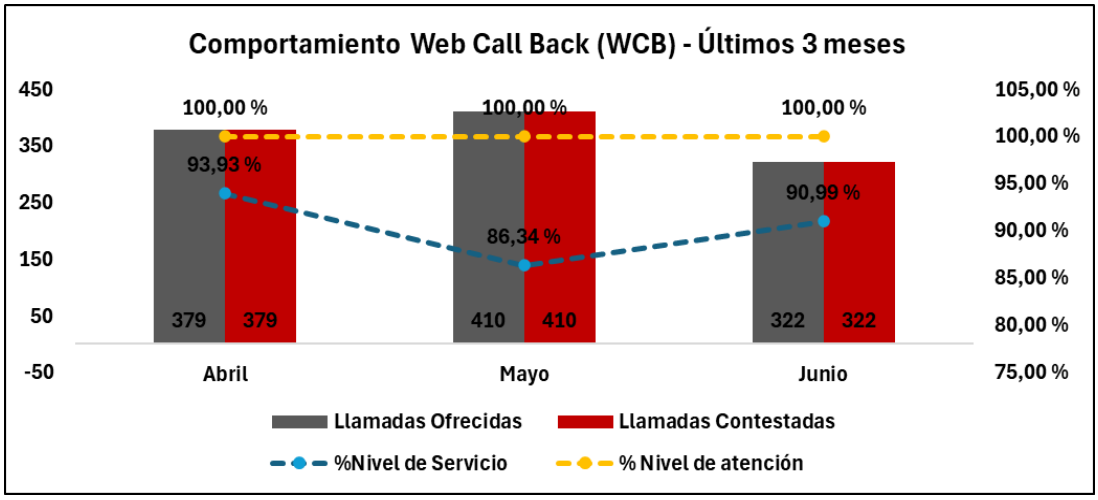
En términos generales, el servicio Web Call Back (WCB) presentó un desempeño positivo durante junio, destacándose por mantener un 100 % de atención, cero abandono, una mejora en el nivel de servicio y tiempos de respuesta más ágiles, consolidándose como un canal eficiente que facilita el contacto oportuno con la ciudadanía y fortalece la estrategia de atención omnicanal de la Línea 195.

Tabla #13: Resumen indicadores y cantidades WCB, mayo VS junio.

Web Call Back (WCB)	
Indicadores	**Mayo**
Llamadas Ofrecidas	410
Llamadas Contestadas	410
Llamadas Abandonadas	0
Llamadas Umbral	354
Llamadas Abandonadas Despues Umbral	0
%Nivel de Servicio	86,34 %
% Nivel de atención	100,00 %
%Nivel de abandono	0,00 %
TMO	0:04:29
Segundos en ACW	195
ASA	0:00:19
Ocupacion Dias y Horarios Establecidos	87,69 %

Web Call Back (WCB)	
Indicadores	**Junio**
Llamadas Ofrecidas	322
Llamadas Contestadas	322
Llamadas Abandonadas	0
Llamadas Umbral	293
Llamadas Abandonadas Despues Umbral	0
%Nivel de Servicio	90,99 %
% Nivel de atención	100,00 %
%Nivel de abandono	0,00 %
TMO	0:04:33
Segundos en ACW	165
ASA	0:00:07
Ocupacion Dias y Horarios Establecidos	73,25 %

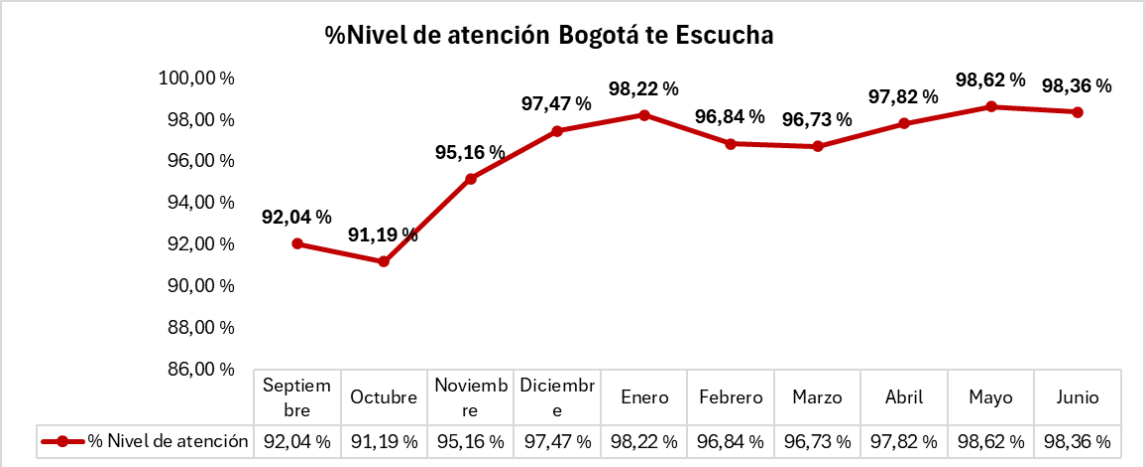
Gráfico #11: Comparativo para el segmento WCB Durante los 3 últimos meses.



5.5 Bogotá Te Escucha

Durante el mes de junio, el servicio Bogotá Te Escucha (BTE) presentó un desempeño operativo sobresaliente, evidenciando altos niveles de oportunidad y calidad en la atención a la ciudadanía. Se registraron 1.284 llamadas ofrecidas, de las cuales 1.263 fueron contestadas, alcanzando un 98,36 % de nivel de atención, lo que demuestra una alta capacidad de respuesta y un adecuado dimensionamiento de los recursos asignados al servicio.

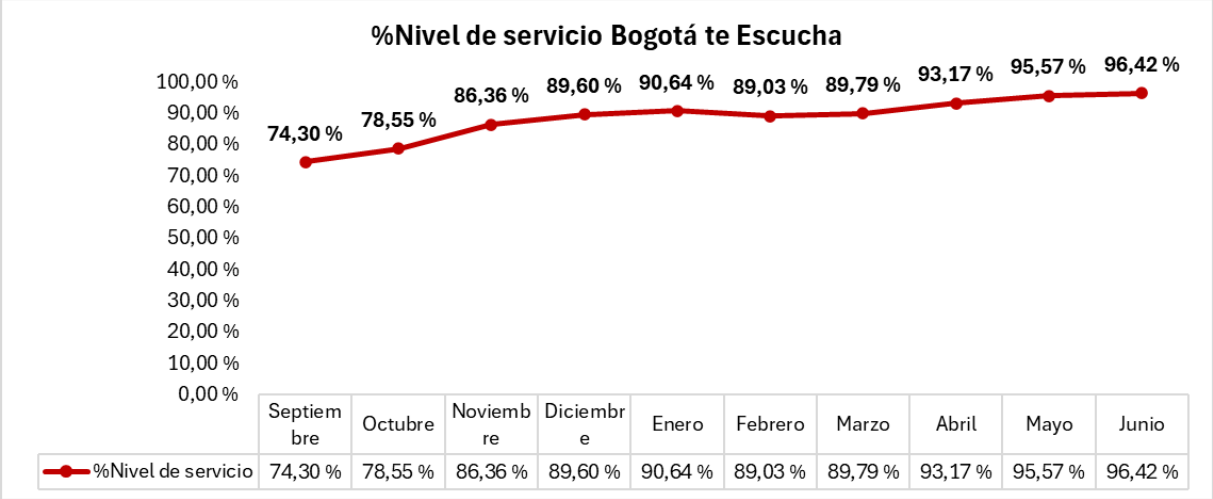
Gráfico #12 Nivel de Atención BTE



	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
% Nivel de atención	92,04 %	91,19 %	95,16 %	97,47 %	98,22 %	96,84 %	96,73 %	97,82 %	98,62 %	98,36 %

El nivel de servicio fue de 96,42 %, superando ampliamente los estándares establecidos y reflejando que la gran mayoría de las llamadas fueron atendidas dentro del tiempo objetivo. Este resultado confirma la eficiencia de la operación y el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (ANS).

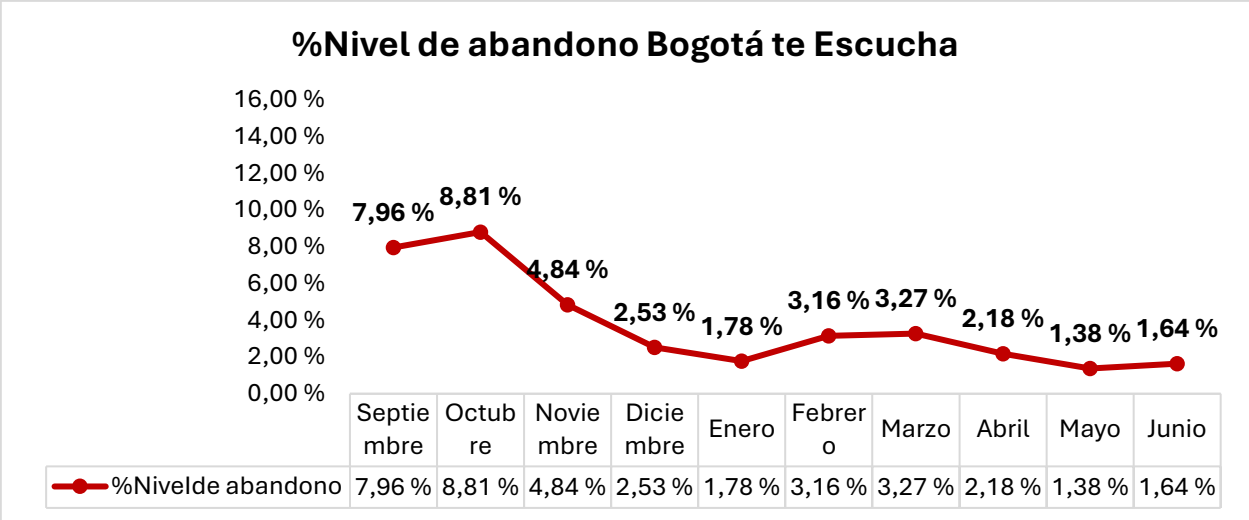
Gráfico #13 Nivel de servicio BTE



	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
%Nivel de servicio	74,30 %	78,55 %	86,36 %	89,60 %	90,64 %	89,03 %	89,79 %	93,17 %	95,57 %	96,42 %

El nivel de abandono se ubicó en 1,64 %, equivalente a únicamente 21 llamadas, de las cuales 6 ocurrieron después del tiempo umbral. Este comportamiento evidencia tiempos de espera reducidos y una adecuada gestión de las colas de atención, favoreciendo una experiencia positiva para los ciudadanos.

Gráfico #14 Nivel de Abandono BTE



	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
%Nivelde abandono	7,96 %	8,81 %	4,84 %	2,53 %	1,78 %	3,16 %	3,27 %	2,18 %	1,38 %	1,64 %

El ASA (Average Speed of Answer) fue de 3 segundos, indicador que refleja una atención prácticamente inmediata y un acceso ágil al servicio, minimizando los tiempos de espera desde el primer contacto.

Por su naturaleza, el servicio presentó un Tiempo Medio de Operación (TMO) de 18 minutos y 15 segundos, superior al de otros canales, debido a que las interacciones relacionadas con Bogotá Te Escucha implican el acompañamiento al ciudadano en el registro de peticiones, validación de información, clasificación del requerimiento y diligenciamiento de los campos exigidos por la plataforma, procesos que demandan mayor tiempo de gestión para garantizar la calidad y completitud de cada solicitud.

En cuanto a la eficiencia operativa, el After Call Work (ACW) fue de 154 segundos, manteniéndose en niveles adecuados para las actividades de cierre y documentación de cada caso, mientras que la ocupación alcanzó el 70,68 %, reflejando un balance adecuado entre la carga de trabajo y la capacidad disponible para responder oportunamente a la demanda.

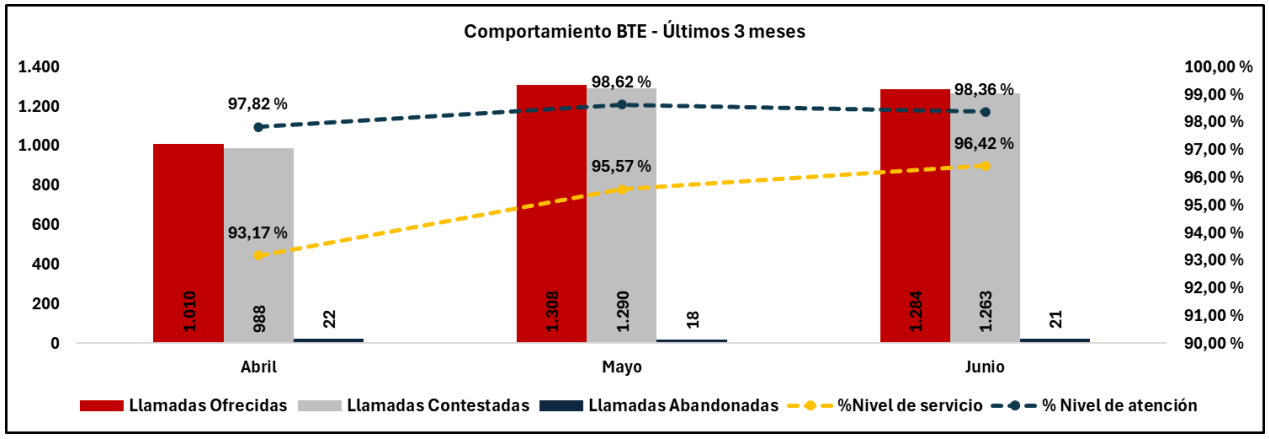
En términos generales, los resultados de junio evidencian una operación estable, eficiente y orientada a la calidad del servicio, destacándose por sus altos niveles de atención y servicio, el bajo porcentaje de abandono y la rapidez en la respuesta inicial. Estos resultados consolidan a Bogotá Te Escucha como un canal confiable para la recepción y gestión de peticiones ciudadanas, garantizando una atención oportuna, un adecuado acompañamiento durante el proceso de radicación y una experiencia satisfactoria para los usuarios.

Tabla # 14: Resumen indicadores y cantidades para el segmento BTE mayo Vs junio.

Bogotá te Escucha	
Indicadores	**Mayo**
Llamadas Ofrecidas	1.308
Llamadas Contestadas	1.290
Llamadas Abandonadas	18
Llamadas Umbral	1.250
Llamadas Abandonadas Despues Umbral	9
%Nivel de Servicio	95,57 %
% Nivel de atención	98,62 %
%Nivel de abandono	1,38 %
TMO	0:18:03
Segundos en ACW	419
ASA	0:00:06
Ocupación Días y Horarios Establecidos	59,95 %

Bogotá te Escucha	
Indicadores	**Junio**
Llamadas Ofrecidas	1.284
Llamadas Contestadas	1.263
Llamadas Abandonadas	21
Llamadas Umbral	1.238
Llamadas Abandonadas Despues Umbral	6
%Nivel de Servicio	96,42 %
% Nivel de atención	98,36 %
%Nivel de abandono	1,64 %
TMO	0:18:15
Segundos en ACW	154
ASA	0:00:03
Ocupación Días y Horarios Establecidos	70,68 %

Gráfico #15: Comparativo para el segmento BTE Durante los 3 últimos meses de Ejecución.



5.6 Anticorrupción

Durante el mes de junio, el servicio Anticorrupción presentó un desempeño operativo favorable, registrando 342 llamadas ofrecidas, de las cuales 325 fueron atendidas, lo que representa un 95,03 % de nivel de atención. Este resultado evidencia una adecuada capacidad de respuesta para gestionar las comunicaciones de los ciudadanos relacionadas con este canal especializado.

El nivel de servicio alcanzó 92,11 %, superando ampliamente los niveles mínimos establecidos y demostrando que la mayoría de las llamadas fueron atendidas dentro de los tiempos objetivo-definidos para la operación. Este indicador refleja una gestión eficiente y un adecuado desempeño del servicio.

El nivel de abandono fue de 4,97 %, correspondiente a 17 llamadas, de las cuales 9 se presentaron después del tiempo umbral. Si bien este indicador se mantiene en niveles aceptables para el volumen de llamadas recibido, representa una oportunidad para continuar fortaleciendo las estrategias orientadas a reducir el desistimiento de los ciudadanos durante la espera.

El ASA (Average Speed of Answer) fue de 3 segundos, lo que evidencia una atención prácticamente inmediata y tiempos de espera mínimos para los usuarios que accedieron al servicio.

En cuanto a la gestión operativa, el Tiempo Medio de Operación (TMO) fue de 6 minutos y 6 segundos, acorde con la naturaleza de las consultas atendidas en este canal, las cuales requieren validación de información, orientación y, en algunos casos, la recopilación de datos para su adecuado direccionamiento.

El After Call Work (ACW) registró 114 segundos, reflejando tiempos adecuados para el cierre documental y administrativo de cada interacción, mientras que la ocupación fue de 18,29 %, comportamiento consistente con el volumen de demanda del servicio y que garantiza disponibilidad suficiente para atender oportunamente las llamadas recibidas.

En términos generales, el servicio Anticorrupción mantuvo durante junio un desempeño estable, caracterizado por altos niveles de atención y servicio, tiempos de respuesta muy reducidos y una operación eficiente, garantizando a la ciudadanía un canal confiable, oportuno y especializado para la recepción y orientación de las solicitudes relacionadas con esta temática.

Tabla # 15: Resumen indicadores y cantidades para el segmento Anticorrupción.

Anticorrupción	
Indicadores	Mayo
Llamadas Ofrecidas	368
Llamadas Contestadas	353
Llamadas Abandonadas	14
Llamadas Umbral	341
Llamadas Abandonadas Despues Umbral	7
%Nivel de Servicio	92,66 %
% Nivel de atención	95,92 %
%Nivel de abandono	3,80 %
TMO	0:07:58
Segundos en ACW	39
ASA	0:00:04
Ocupacion Dias y Horarios Establecidos	31,51 %

Anticorrupción	
Indicadores	Junio
Llamadas Ofrecidas	342
Llamadas Contestadas	325
Llamadas Abandonadas	17
Llamadas Umbral	315
Llamadas Abandonadas Despues Umbral	9
%Nivel de Servicio	92,11 %
% Nivel de atención	95,03 %
%Nivel de abandono	4,97 %
TMO	0:06:06
Segundos en ACW	114
ASA	0:00:03
Ocupacion Dias y Horarios Establecidos	18,29 %

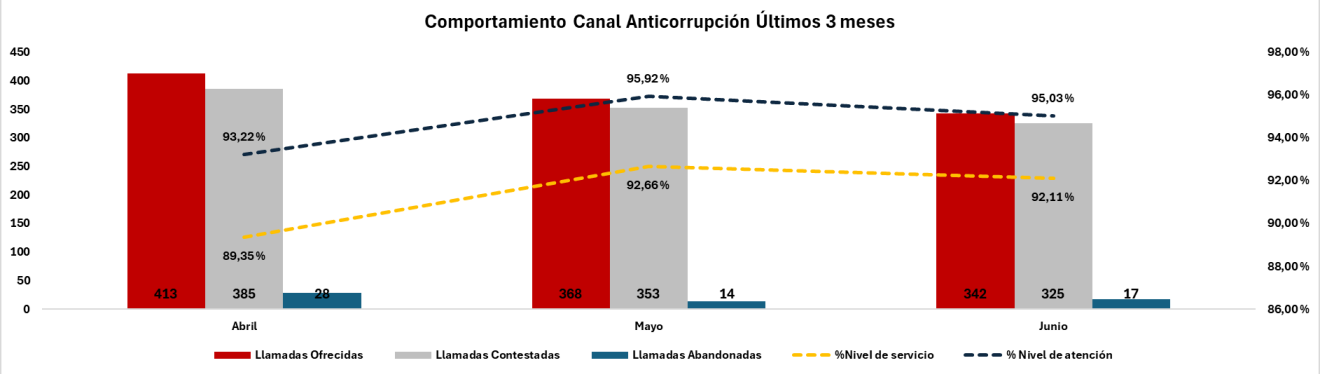
Tablas # 16: Resumen indicadores, cantidades y tipologías de consulta para el segmento Denuncias.

Anticorrupción	
Indicadores	Junio
Llamadas Ofrecidas	342
Llamadas Contestadas	325
Llamadas Abandonadas	17
Llamadas Umbral	315
Llamadas Abandonadas Despues Umbral	9
%Nivel de Servicio	92,11 %
% Nivel de atención	95,03 %
%Nivel de abandono	4,97 %
TMO	0:06:06
Segundos en ACW	114
ASA	0:00:03
Ocupacion Dias y Horarios Establecidos	18,29 %

Anticorrupción	
Llamadas Contestadas	325
Entidades	115
Transferidas	137

Top 10 Entidades Consultadas Junio 2026	
Cantidad	Entidades
17	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA - SDH
16	SECRETARÍA GENERAL ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
13	REGISTRADURÍA DISTRITAL DEL ESTADO CIVIL
11	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN - SDP
10	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD - SDM
7	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA - SDSCJ
7	PERSONERÍA DE BOGOTÁ
6	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO - SDG
6	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL - SDIS
4	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO - SED

Gráfico # 16: Resumen indicadores y cantidades para el segmento Denuncias últimos tres meses.



6 Chatico

Durante el mes de junio, el servicio Chatico registró 1.330 interacciones, todas ellas atendidas, alcanzando un 100 % de nivel de atención, lo que evidencia la disponibilidad y estabilidad del canal para responder a las consultas realizadas por la ciudadanía.

En comparación con los meses anteriores, el volumen de interacciones presentó una disminución gradual, pasando de 1.790 atenciones en abril a 1.358 en mayo y 1.330 en junio. Este comportamiento responde a la variación natural en la demanda del canal, sin afectar la capacidad de respuesta ni la continuidad del servicio.

El nivel de abandono se ubicó en 4,74 %, equivalente a 63 interacciones, presentando un ligero incremento frente a mayo (4,12 %), aunque permaneciendo por debajo del comportamiento observado en abril (5,87 %). Este resultado refleja un desempeño

estable y evidencia oportunidades para continuar fortaleciendo las estrategias orientadas a mantener el interés y permanencia de los usuarios durante la interacción.

En términos generales, el servicio Chatico mantuvo durante junio un desempeño consistente, garantizando la atención del 100 % de las solicitudes recibidas y consolidándose como un canal digital de apoyo a la estrategia de atención omnicanal de la Línea 195. Su disponibilidad permanente permite resolver consultas de manera ágil, ampliar la cobertura de atención y contribuir a la optimización de la experiencia de los ciudadanos mediante el uso de herramientas de atención automatizada.

Tablas # 17: Resumen indicadores y cantidades para el segmento Chatico mayo Vs junio.

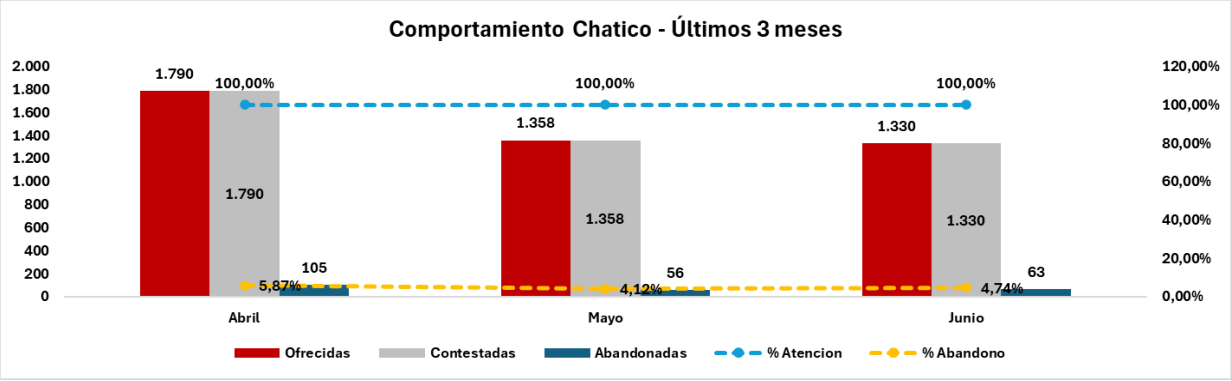
Chatico	
Indicadores	**Mayo**
Ofrecidas	1.358
Contestadas	1.358
Abandonado Crudo	56
% Atencion	100,00%

Chatico	
Indicadores	**Junio**
Ofrecidas	1.330
Contestadas	1.330
Abandonado Crudo	63
% Atencion	100,00%

Tabla #18: Resumen indicadores de marzo 2025 a junio 2026

CHATICO																
Indicador	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Ofrecidas	3.423	4.177	6.522	5.025	2.392	2.090	2.843	2.505	1.482	1.788	1.947	1.960	1.688	1.790	1.358	1.330
Contestadas	2.622	2.827	3.038	2.921	2.056	1.744	2.307	2.163	1.482	1.788	1.947	1.960	1.688	1.790	1.358	1.330
Abandonadas	801	1.350	3.484	2.104	336	346	536	342	149	110	115	115	106	105	56	63
% Atencion	76,60%	67,68%	46,58%	58,13%	85,95%	83,44%	81,15%	86,35%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
% Abandono	23,40%	32,32%	53,42%	41,87%	14,05%	16,56%	18,85%	13,65%	10,05%	6,15%	5,91%	5,87%	6,28%	5,87%	4,12%	4,74%

Gráfico #17: Histórico de avance nivel de atención Chatico.



7. Video llamada

Durante el mes de junio, el servicio de Videollamadas registró 23 solicitudes de atención, de las cuales 8 lograron establecer una conexión efectiva, mientras que 15 no pudieron concretarse, comportamiento que puede estar asociado a factores como dificultades de

conectividad, indisponibilidad del ciudadano al momento de la llamada o inconvenientes técnicos en el proceso de enlace.

A pesar de este comportamiento, el servicio mantuvo un 100 % de nivel de atención y 0 % de abandono, evidenciando que todas las solicitudes fueron gestionadas conforme a los protocolos establecidos y que la operación respondió oportunamente a los requerimientos recibidos.

El ASA (Average Speed of Answer) fue de 1 segundo, reflejando una atención inmediata una vez se establecía la interacción, mientras que el Tiempo Medio de Operación (TMO) fue de 5 minutos y 28 segundos, tiempo acorde con la naturaleza del servicio, que requiere validaciones previas y acompañamiento durante la videollamada.

Adicionalmente, durante el mes se realizaron 36 pruebas funcionales del servicio, orientadas a verificar el correcto funcionamiento de la plataforma, la conectividad y la calidad de las comunicaciones. Estas actividades fortalecen la continuidad operativa y permiten garantizar la disponibilidad del canal para la atención de los ciudadanos.

En términos generales, el servicio de Videollamadas mantuvo una operación estable y disponible durante junio, destacándose por la rapidez en la atención y la ejecución de actividades de aseguramiento de la calidad. Como oportunidad de mejora, se recomienda continuar promoviendo el uso del canal y fortalecer las acciones de acompañamiento a los ciudadanos para incrementar el porcentaje de conexiones efectivas y aprovechar plenamente las capacidades de este mecanismo de atención especializada.

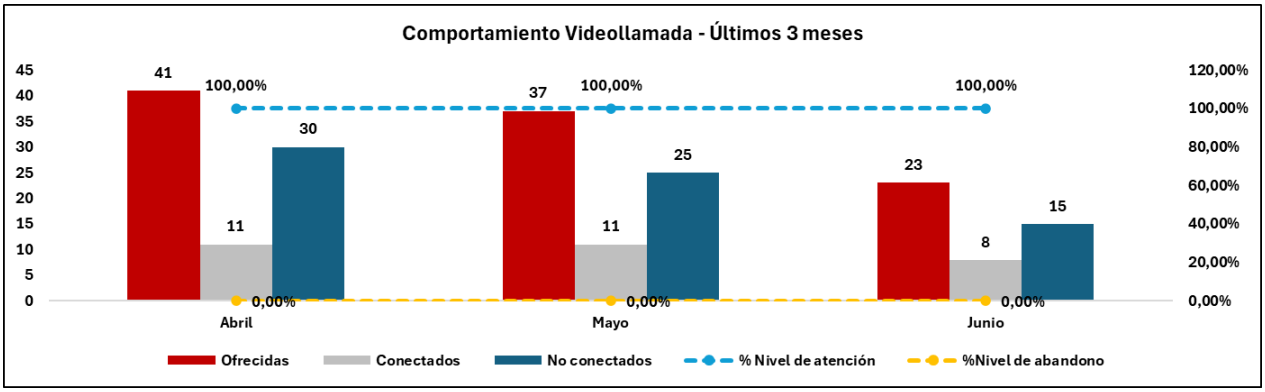
Tabla #19: Histórico de avance Nivel de atención Video llamada.

Videollamada			
Indicadores	**Abril**	**Mayo**	**Junio**
Ofrecidas	41	37	23
Conectados	11	11	8
No conectados	30	25	15
% Nivel de atención	100,00%	100,00%	100,00%
%Nivel de abandono	0,00%	0,00%	0,00%

Tabla #20: Histórico mayo 2025 a junio 2026_ Video llamada.

Videollamada															
Indicadores	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Ofrecidas	45	25	22	7	5	16	26	5	9	26	37	20	41	37	23
Conectados	44	25	20	7	5	15	21	5	9	4	22	9	11	11	8
No conectados	1	0	2	0	0	1	5	0	0	19	15	11	30	25	15
% Nivel de atención	97,78%	100,00%	90,91%	100,00%	100,00%	93,75 %	80,77%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
%Nivel de abandono	2,22%	0,00%	9,09%	0,00%	0,00%	6,25 %	19,23%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Gráfico # 18: Histórico Último Trimestre_ Video llamada.



8. Módulos de auto consulta SUPERCADE

Durante el mes de junio, los módulos de autogestión instalados en la Red CADE y SuperCADE registraron un total de 2.914 atenciones, consolidándose como un canal que facilita el acceso autónomo de la ciudadanía a los diferentes servicios distritales y contribuye a la descongestión de los canales tradicionales de atención.

Las transacciones fueron el servicio de mayor utilización, con 1.881 operaciones, equivalentes al 64,6 % del total de interacciones realizadas en los módulos. Este comportamiento evidencia la apropiación de los ciudadanos por las funcionalidades de autogestión para la realización de consultas y trámites de manera independiente.

El servicio de agendamiento ocupó el segundo lugar con 772 registros (26,5 %), reflejando el uso frecuente de los módulos para programar citas y acceder de forma organizada a los diferentes servicios de las entidades distritales.

Por su parte, los módulos facilitaron la generación de 214 llamadas hacia la Línea 195 y la realización de 47 videollamadas, permitiendo que los ciudadanos recibieran acompañamiento remoto cuando requerían orientación especializada o apoyo en la gestión de sus trámites.

En cuanto al comportamiento por punto de atención, SuperCADE Suba presentó el mayor volumen de utilización con 945 atenciones (32,4 % del total), seguido por SuperCADE Bosa con 738 atenciones (25,3 %) y CADE Américas con 619 atenciones (21,2 %).

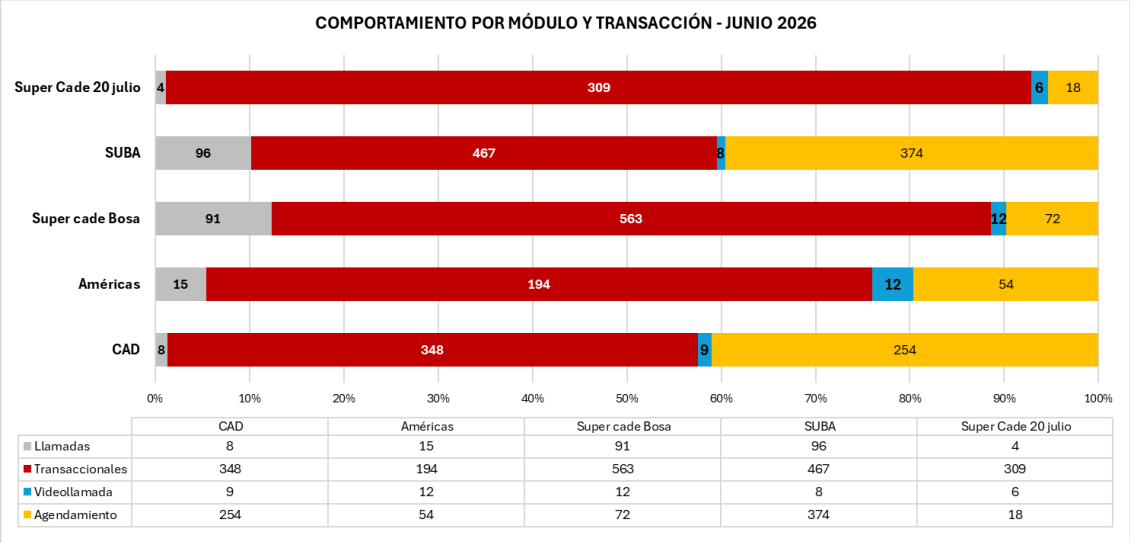
Posteriormente se ubicaron SuperCADE 20 de Julio con 337 atenciones (11,6 %) y CADE Américas con 275 atenciones (9,4 %).

En términos generales, los resultados evidencian un desempeño positivo de los módulos de autogestión, destacándose el alto uso de las funcionalidades transaccionales y de agendamiento, así como la integración con los canales de llamada y videollamada cuando el ciudadano requiere atención personalizada. Estos resultados fortalecen la estrategia de transformación digital de la Línea 195, promueven la autogestión ciudadana y contribuyen a mejorar la oportunidad y eficiencia en la prestación de los servicios distritales.

Tabla #21: Comportamiento por módulo y transacción - junio 2026

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**

Gráfico #19 Cantidad de Visitas por Módulo de Autoconsulta (Junio)



9 SMS y MAILING_ junio 2026

1. ***Resultados generales de campañas SMS***

Durante el mes se ejecutaron 16 campañas SMS, alcanzando los siguientes resultados:

- ✓ *Contactos generados: 43.641*
- ✓ *Efectividad promedio: 93,83%*
- ✓ *Valor ejecutado: $730.140,84*
- ✓ *Adicionalmente, se prestaron los siguientes servicios:*
- ✓ *SMS Módulos: 197 registros, 74 contactos, 100% de efectividad.*
- ✓ *Agente Virtual: 5.157 registros, 937 contactos, 99,47% de efectividad.*

Durante el mes de junio se ejecutaron 16 campañas de SMS, orientadas a la difusión de convocatorias, programas sociales, procesos de participación ciudadana y eventos institucionales. En total se realizaron 175.550 envíos efectivos, logrando 44.652 contactos y una efectividad general del 93,58 %, lo que evidencia un alto nivel de entrega y cobertura del canal.

Las campañas con mayor volumen de envíos correspondieron a Medalla al Espíritu Solidario, Tercer Diálogo Ciudadano, la Convocatoria al espacio gratuito de formación certificable en el sector gastrobar y las convocatorias a Comedores Comunitarios, las cuales registraron niveles de efectividad cercanos al 100 %, garantizando una amplia difusión de la información entre la ciudadanía.

Adicionalmente, los servicios de SMS para Módulos de Autogestión y Agente Virtual alcanzaron una efectividad del 99,74 %, fortaleciendo la estrategia de comunicación asociada a los canales de atención de la Línea 195 y mejorando la oportunidad en la entrega de información a los ciudadanos.

En términos generales, el canal SMS mantuvo un desempeño sobresaliente durante junio, consolidándose como una herramienta eficaz para la comunicación masiva, el fortalecimiento de la participación ciudadana y la divulgación de las iniciativas de las entidades distritales.

Tabla #22: Resumen campañas de salida SMS y Mailing

Camapaña	Fecha	Cantidad de efectivos	Contactos	% efectividad	valor
Solicitud SMS- FInvitación Webinar Lidertesas	1/06/2026	30	15	51,72%	$ 128,70
Solicitud SMS- Convocatoria Feria de Vivienda.	1/06/2026	4872	2436	50,41%	$ 20.900,88
Solicitud SMS- Invitación llenar cuestionario de salida	2/06/2026	112	28	100%	$ 480,48
Solicitud SMS- Innovers-5 de Junio	4/06/2026	870	174	100%	$ 3.732,30
Solicitud SMS- Ciudad Bolivar Comedor Comunitario	5/06/2026	11712	1952	99,80%	$ 50.244,48
Solicitud SMS- Usme Comedor Comunitario	5/06/2026	234	39	100%	$ 1.003,86
Solicitud SMS- Campaña Invitación inscribirse al espacio gratuito de formación certificable en el sector gastrobar	9/06/2026	16.072	2.009	100%	$ 68.948,88
Solicitud SMS- Elecciones Consejo Distrital de Paz	11/06/2026	700	175	100%	$ 3.003,00
Solicitud SMS- Mujeres emprendedoras de Bogotá en etapas de nacimiento empresarial	12/06/2026	124	23	100%	$ 531,96
Solicitud SMS- Jóvenes emprendedores (18 a 28 años) que ya iniciaron su negocio	12/06/2026	248	54	100%	$ 1.063,92
Solicitud SMS- Lidertesas-Junio	17/06/2026	3.188	797	99,87%	$ 13.676,52
Solicitud SMS- campaña Medalla al Espíritu solidario	18/06/2026	46.816	11.704	99,88%	$ 200.840,64
Solicitud SMS- campaña Tercer Diálogo Ciudadano	18/06/2026	46.820	11.705	99,88%	$ 200.857,80
Solicitud SMS- Junio-Lidertesas Recordatorio	22/06/2026	3.188	797	99,87%	$ 13.676,52
Campaña Medalla al espíritu solidario	26/06/2026	35154	11718	99,88%	$ 150.810,66
Acueducto	30/06/2026	56	15	100%	$ 240,24
Totales Campañas		170.196,0	43641	93,83%	$ 730.140,84
SMS Modulos	30/06/2026	197	74	100%	$ 845,13
Agente Virtual	30/06/2026	5.157	937	99,47%	$ 22.123,53
Totales Servicios Adicionales		5.354,0	1011	99,74%	$ 22.968,66
Total General		175.550	44652	93,58%	$ 753.109,50

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

- ✓ *Correos enviados:* ***3.961***
- ✓ *Correos entregados:* ***3.961***
- ✓ *Efectividad promedio:* ***94,15%***
- ✓ *Valor ejecutado:* ***$6.596,17***

Tabla #23 Campañas Mailing junio

MAILING		
Fecha	**Campañas**	**Cantidad**
1/06/2026	01062026_SANDRA_marioferneymesaescobar@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**

Tabla #24 Campañas Mailing junio

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**

10. Outbound

1. Caracterización de la campaña

11. Indicadores Globales Calidad I

11.1 Cantidad De Auditorías Efectuadas.

Durante el periodo se efectuaron 906 monitoreos. Estas valoraciones permiten identificar patrones de desempeño y oportunidades en la gestión operativa.

Tabla # 25 Auditorias efectuadas

Total monitoreos
906

Fuente:
https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiYjhhMTA5OTQtMjgyMC00NzEwLTg2NDMtZTk0OTlhMTViMWZmIiwidCI6IjE0MDQ0M2FmLThlNzktNGZjZS1iM2VkLWRlMDAxMzEyOTg0ZiIsImMiOjR9

Fuente:

Microsoft Power BI

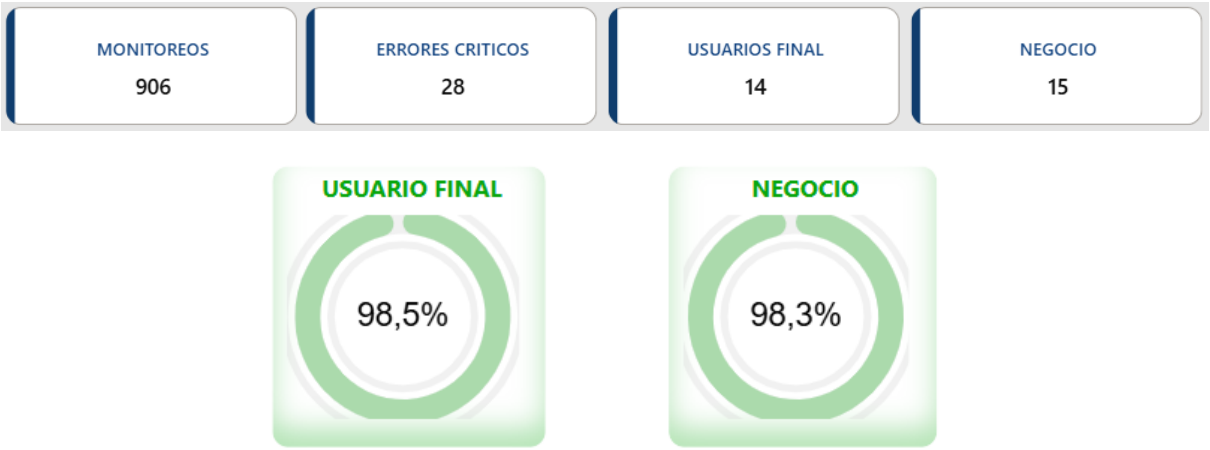
11.2 Indicadores de monitoreos general.

En total se efectuaron 906 monitoreos en modalidad grabados y basados en Speech Analytics. Se detectaron 28 interacciones con errores críticos, de los cuales 14 fueron atribuibles al usuario final y 15 al negocio.

Con base en ello, se obtuvo un ANS de 98,5% en Usuario Final y 98,3% en Negocio, frente a una meta del 95%. Los resultados reflejan una variabilidad en positivo al cumplimiento general de las de mejora las cuales permitirán un enfoque y cumplimiento del indicador.

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

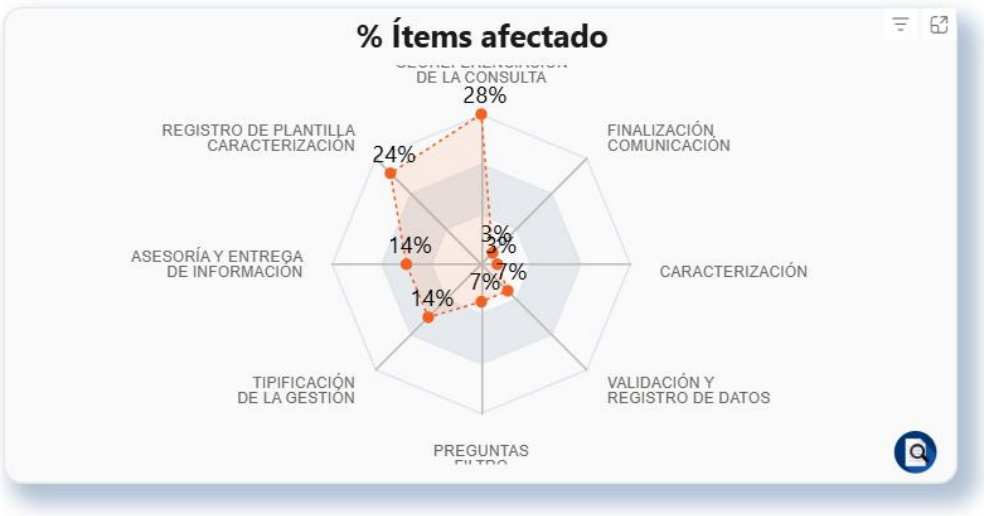
Gráfico 1 ANS Calidad



Fuente:
https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiYjhhMTA5OTQtMjgyMC00NzEwLTg2NDMtZTk0OTlhMTViMWZmIiwidCI6IjE0MDQ0M2FmLThlNzktNGZjZS1iM2VkLWRlMDAxMzEyOTg0ZiIsImMiOjR9

11.3 Ítems con oportunidades de mejora.

Gráfico 2 % de ítems afectados.



Fuente:
https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiYjhhMTA5OTQtMjgyMC00NzEwLTg2NDMtZTk0OTlhMTViMWZmIiwidCI6IjE0MDQ0M2FmLThlNzktNGZjZS1iM2VkLWRlMDAxMzEyOTg0ZiIsImMiOjR9

11.4 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 oportunidades 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 **junio**, se destacan las siguientes **afectaciones críticas**:

Tabla #26: Afectaciones Criticas

Mes	Junio 2026	
Ítem Afectado	**Cantidad**	**%Ítem Afectado**
GEOREFERENCIACIÓN DE LA CONSULTA	8	27,59%
REGISTRO DE PLANTILLA CARACTERIZACIÓN	7	24,14%
ASESORÍA Y ENTREGA DE INFORMACIÓN	4	13,79%
TIPIFICACIÓN DE LA GESTIÓN	4	13,79%
PREGUNTAS FILTRO	2	6,90%
VALIDACIÓN Y REGISTRO DE DATOS	2	6,90%
CARACTERIZACIÓN	1	3,45%
FINALIZACIÓN COMUNICACIÓN	1	3,45%
Total	**29**	**100,0%**

De acuerdo con lo anterior, se continuará trabajando estos ítems dentro del **plan de acción** que se ejecutará para el mes de **julio** con el objetivo de mitigar las oportunidades 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.

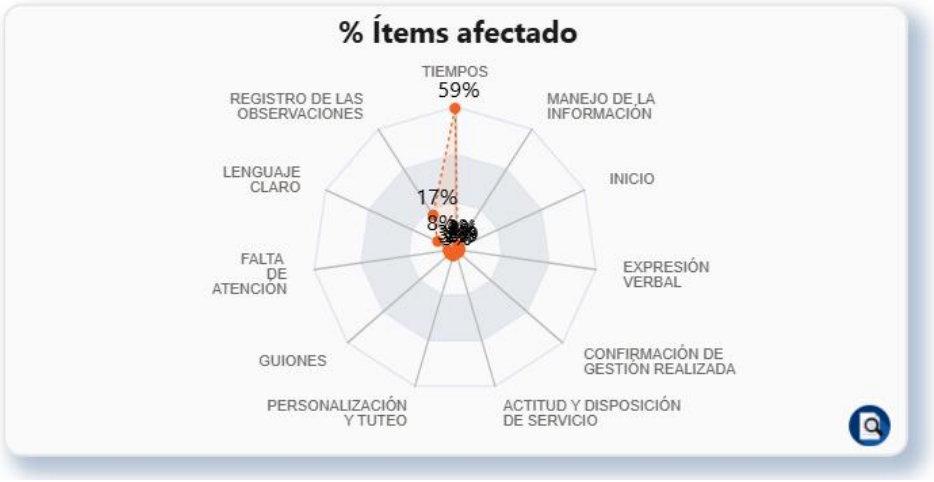


Tabla #27: Afectaciones no Criticas

Mes	Junio 2026	
Ítem Afectado	**Cantidad**	**%Ítem Afectado**
TIEMPOS	39	59,09%
REGISTRO DE LAS OBSERVACIONES	11	16,67%
LENGUAJE CLARO	5	7,58%
FALTA DE ATENCIÓN	2	3,03%
GUIONES	2	3,03%
PERSONALIZACIÓN Y TUTEO	2	3,03%
ACTITUD Y DISPOSICIÓN DE SERVICIO	1	1,52%
CONFIRMACIÓN DE GESTIÓN REALIZADA	1	1,52%
EXPRESIÓN VERBAL	1	1,52%
INICIO	1	1,52%
MANEJO DE LA INFORMACIÓN	1	1,52%
Total	**66**	**100,0%**

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.

Análisis Causa Raíz Detonante.

En cuanto a los ítems mayor afectados tanto críticos como no críticos se evidencia.

Georreferenciación de la consulta y preguntas filtro:

Causa raíz: Se identificó que los agentes no siempre realizan la pregunta si la consulta es para la ciudad de Bogotá o no indagan si la solicitud del trámite y servicio está relacionada a una entidad del Distrito.

Caracterización y plantilla de caracterización:
Causa raíz: Se evidencia que los agentes no registran de manera correcta la plantilla de acuerdo con el estado de caracterización, por ejemplo: Se realizan las preguntas del formulario y dejan CARACTERIZACIÓN COMPLETA cuando se debió registrar CARACTERIZACIÓN FECHA.

Asesoría y entrega de información:
Causa raíz: Los agentes olvidan brindar canales de atención para situaciones en las que no hay solución en primer contacto y en otras ocasiones, brindan de manera errada los horarios de atención en la RedCADE. También se evidenció un caso donde la consulta está relacionada a encuesta Sisbén, sin embargo, la agente no transfiere a Planeación, sino que brinda canales del DNP lo cual es incorrecto.

Tipificación de la gestión.
Causa raíz: En ocasiones, la tipificación de la gestión no coincide con la gestión brindada en la llamada o los agentes omiten registrar tipificaciones de las consultas adicionales que se realizan por parte del ciudadano.

Validación y registro de datos.
Causa raíz: El registro de los datos básicos como: correo electrónico, teléfono, nombres completos, tipo y número de documento, suele generarse de manera incorrecta, especialmente al momento de validar y confirmar la dirección de correo. Con frecuencia, los agentes olvidan deletrear, registran las direcciones según su interpretación y no las confirman directamente con el ciudadano.

Tiempos.
Causa Raíz: Los agentes no optimizan los tiempos y retoman al ciudadano después de los dos minutos de espera.

Registro de las observaciones.
Causa raíz: Al registrar el asunto de la comunicación, los agentes suelen cometer errores de ortografía y redacción. Asimismo, omiten o registran de manera incorrecta las URL de las páginas web consultadas para suministrar la información.

11.05 Oportunidades De Mejora

El análisis de la información recopilada para el cliente SGAM LINEA195 revela que, a pesar de las fortalezas en la atención al cliente, existen procesos que requieren atención continua.

Se ha identificado que los agentes, aunque realizan un buen trabajo en la mayoría de las interacciones, presentan oportunidades de mejora en la caracterización, validación de datos y en la gestión del tiempo de espera.

En particular, se ha observado que algunos agentes no registran correctamente la información proporcionada por los ciudadanos específicamente datos básicos como nombres completos, correo y teléfono de contacto.

Por otro lado, la no validación o georreferenciación de la consulta impide que desde el inicio de la llamada no se identifique la necesidad puntual ya sea la entrega de información de los trámites y servicios, transferencia o remisión.

La repetición de muletillas y errores en la comunicación escrita también se han destacado como áreas críticas que requieren atención. Es esencial que los agentes se enfoquen en proporcionar información precisa y completa, evitando omisiones que puedan generar confusión o insatisfacción en los ciudadanos. La implementación de un sistema de seguimiento para evaluar el cumplimiento de estas recomendaciones es crucial para asegurar la mejora continua.

11.06 Hallazgos

Los hallazgos más relevantes del análisis indican que, en general, los agentes de SGAM LINEA195 están realizando una gestión adecuada y completa en sus interacciones con los ciudadanos.

Se ha observado que la mayoría de las evaluaciones reflejan un alto nivel de conocimiento sobre los procesos y servicios, lo que permite a los agentes brindar información precisa y útil. Sin embargo, se han identificado algunas áreas de mejora, como la necesidad de una validación más rigurosa de los datos proporcionados por los ciudadanos antes de proceder con las consultas.

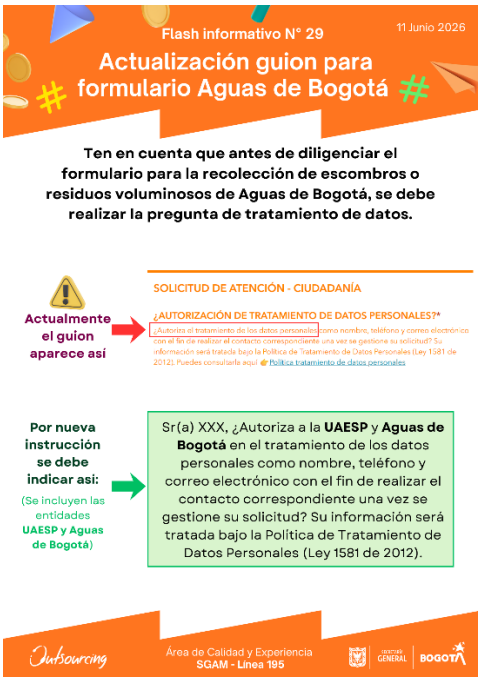
Esto es crucial para evitar errores en la información y mejorar la percepción del servicio. Además, aunque muchos agentes están cumpliendo con los tiempos de respuesta, algunos todavía superan los tiempos recomendados, lo que puede generar frustración en los usuarios. En resumen, aunque las fortalezas son evidentes, es necesario abordar las debilidades en la validación de datos y en la gestión del tiempo para optimizar la experiencia del usuario.

¿Qué se hizo?

Durante el mes de junio 2026, se llevaron a cabo diversas acciones enfocadas en mejorar el desempeño de los embajadores.

Las actividades principales fueron:

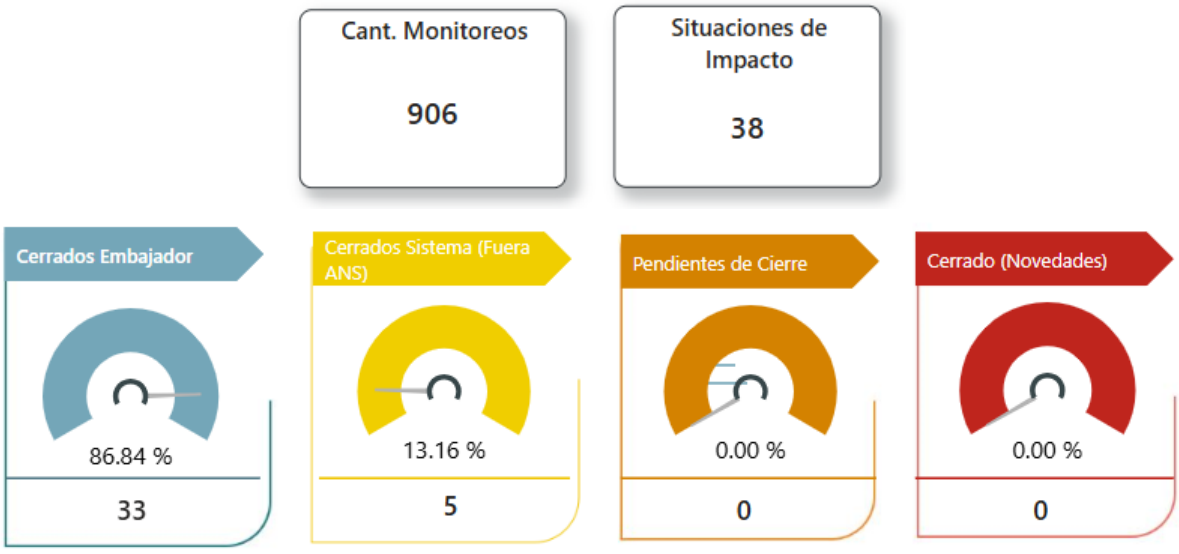
- **Realizar Feedback:** se brindó retroalimentación a cada embajador, con el objetivo de señalar las afectaciones más recurrentes en sus gestiones y orientarlos sobre cómo deben abordar cada situación de manera correcta. Se realizó acompañamiento y cierre de evaluación en Kairos con su respectiva retroalimentación.
- **Flash informativo:** Se elaboran piezas gráficas informativas las cuales se publican de manera masiva a través de Teams y por correo electrónico. Cada flash informativo trata de un tema específico que ayuda a reforzar la gestión o aclarar las dudas operativas.



- **Toma operativa para reforzar conocimientos:** Se realiza toma operativa para garantizar las directrices respecto a la gestión de recolección de escombros, residuos voluminosos, animales muertos y servicios de recolección en domicilio.

- **Actividad de bienestar:** Sesiones artísticas enfocadas en la danza, con el propósito de despejar la mente, mitigar el cansancio físico y mental.

11.07 Seguimientos De Valoraciones Con Situaciones De Impacto.



Fuente:
https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiMGY5NzY4MWEtODlhYS00ZDQ3LTg4YjYtYjZmOGQ0MDYxODkyIiwidCI6IjE0MDQ0M2FmLThlNzktNGZjZS1iM2VkLWRlMDAxMzEyOTg0ZiIsImMiOjR9

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.

11.08 Recomendaciones

Para mejorar la atención al cliente en SGAM LINEA195, se recomienda establecer un programa de capacitación continua que incluya módulos sobre gestión del tiempo, atención al cliente y validación de datos.

Este programa debe ser obligatorio para todos los nuevos agentes y debe incluir sesiones de refresco para el personal existente.

Además, se sugiere implementar auditorías periódicas de las llamadas, donde se evalúe no solo la calidad de la información proporcionada, sino también la empatía y el manejo de situaciones difíciles.
Fomentar una cultura de atención al cliente que priorice la escucha activa y la resolución efectiva de problemas es fundamental. Por último, se debe establecer un canal de comunicación interno donde los agentes puedan compartir experiencias y soluciones a problemas comunes, lo que contribuirá a un mejor ambiente laboral y a un servicio más eficiente.
También se recomienda la implementación de herramientas tecnológicas que faciliten la gestión de quejas y la validación de datos, así como el seguimiento de las interacciones con los ciudadanos.

12. Formación

Preturnos y capacitaciones

12.1 Preturnos

En la Tabla 1 (Preturnos) se identifican los tres (3) preturnos aplicados a la operación de la Línea 195. Estas sesiones se desarrollan en modalidad presencial, durante las fechas relacionadas en la tabla, y se programan teniendo en cuenta la disponibilidad de los agentes.

Los preturnos tienen como objetivo socializar con la operación las diferentes novedades que se presentaron durante el mes.

Tabla # 28 Preturnos

ACTIVIDAD	TEMA	FECHA	ASISTENTES	NOVEDADES
PRETURNO	LÍNEA 137	2/05/2026	66	0
PRETURNO	PROTOCOLO INBOUND	6/05/2026	57	0
PRETURNO	MULTICANAL	9/05/2026	57	0
PRETURNO	TIPIFICACIÓN LÍNEA 137	13/05/2026	52	0
PRETURNO	PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA ASISTIDA A BTE Y LLAMADAS PRUEBA	19/05/2026	43	0
PRETURNO	LÍNEA CALMA	22/05/2026	58	0
PRETURNO	SALIDA DE PATIOS	21/05/2026	50	0

12.2 Capacitaciones

Durante el mes de mayo se llevaron a cabo dos (2) jornadas de capacitación, orientadas al fortalecimiento de habilidades blandas, capacitación UGPP y capacitación UAESP

residuos especiales y voluminosos. De manera complementaria, se socializó algunas actualizaciones de protocolo de las diferentes áreas.

Estas sesiones tuvieron como propósito fortalecer y promover la apropiación del conocimiento por parte de los agentes, abordando temas clave relacionados con procesos, lineamientos operativos y actualizaciones relevantes, con el fin de mejorar la calidad del servicio y la atención al ciudadano.

Tabla # 28 Preturnos

***Fuente**: INFORME MENSUAL FORMACIÓN ABRIL 2026 SGAMB – LÍNEA 195.xlsx, Pestaña Capacitaciones*

ACTIVIDAD	TEMA	FECHA	ASISTENTES	NOVEDADES
PRETURNO	DATOS BÁSICOS Y CARACTERIZACIÓN - CONCENTRESE	23/06/2026	52	0
PRETURNO	TIPOLOGIAS-WCB-FORMS BTE	23/06/2026	51	1
PRETURNO	DONACIONES VENEZUELA	26/06/2026	52	0

Durante el mes de junio se desarrollaron cuatro jornadas de capacitación orientadas al fortalecimiento de las competencias específicas requeridas para la atención de los trámites de la UAESP, con énfasis en el correcto diligenciamiento del formulario para la solicitud de recolección de escombros.

Adicionalmente, en estas jornadas se socializaron el Protocolo de Sistemas No Propios, los trámites asociados a la Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación, y se realizó el proceso de formación para la transición de seis asesores de la línea al segmento de Bogotá Te Escucha como back up.

Gracias a estos espacios de formación, la operación cuenta con un equipo más preparado y actualizado, lo que permite brindar una orientación más clara, precisa y oportuna a la ciudadanía, fortaleciendo la calidad del servicio, la correcta gestión de los trámites y la confianza de los usuarios**.**

Tabla # 29 Capacitaciones

ACTIVIDAD	ENTIDAD	TEMA	FECHA	ASISTENTES
CAPACITACIÓN 1	REFUERZO UAESP - PROTOCOLO TRATAMIENTO DE DATOS	GENERALIDADES FORMULARIO RECOLECCIÓN RESIDUOS ESPECIALES	17/06/2026	52
CAPACITACIÓN 2	CAMBIO DE PROCESO BOGOTA TE ESCUCHA	GENERALIDADES DEL SEGEMENTO	16/06/2026	6
CAPACITACIÓN 3	CONSEJERIA DISTRITAL DE PAZ, VICTIMAS Y RECONCILIACIÓN	TRÁMITES DE LA ENTIDAD	22/06/2026	43
CAPACITACIÓN 4	PROTOCOLO SISTEMAS NO PROPIOS	PROTOCOLO ASOCIADO A SISTEMAS CONSULTADOS QUE NO PROPIOS DE LA LÍNEA 195	22/06/2026	51

Evidencias:





12.3 Actividades evaluativas junio

Durante el mes de mayo se aplicaron dos quices de conocimiento y una evaluación mensual, con el objetivo de medir la comprensión y apropiación de los temas abordados en las capacitaciones y sus respectivas réplicas. Estos instrumentos permitieron identificar tanto fortalezas como oportunidades de mejora en el proceso de formación continua de los agentes.

La ponderación final de la nota de formación se estableció de la siguiente manera: 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.

Durante el mes de mayo se incrementó el nivel de complejidad de la evaluación mensual, con el propósito de fortalecer la rigurosidad, la objetividad y la capacidad de análisis del proceso. Este ajuste permitió evaluar de manera más integral las

competencias de los agentes, incorporando escenarios más retadores y alineados con situaciones reales de la operación.

Asimismo, la actualización de la evaluación contribuye a una medición más precisa del desempeño, facilitando la identificación de oportunidades de mejora y la definición de acciones de formación más focalizadas.

Fecha de aplicación evaluación mensual: 28 y 31 de mayo de 2026

Modalidad: Presencial

Estructura de la evaluación: Aplicación de 10 preguntas frente a los temas tratados durante el mes y de las entidades que atiende la Línea 195.

Resultados de la evaluación mensual:

Aprobación: 57 personas aprobaron la evaluación mensual con una nota igual o superior al 90%.

No aprobaron: El 100% del equipo aprobó la evaluación, dado que ningún resultado registrado fue inferior al 89%.

Análisis de los resultados:

Para el mes de mayo 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 36 personas, de las cuales ninguna persona obtuvo un porcentaje por debajo del 89%.

Tabla # 30 Personal que obtuvo una nota inferior al 89% en la evaluación mensual INBO

Capacitaciones

EVALUACIÓN MENSUAL INBOUND - WEB CALL BACK - CLIC TO CALL / JUNIO 2026		
PERSONAS POR DEBAJO DEL 90%	CUARTIL	TOTAL, PERSONAS EVALUADAS
2	4	29

Fuente: INFORME MENSUAL FORMACIÓN JUNIO 2026 SGAMB – LÍNEA 195.xlsx, pestaña – Notas por debajo del 90% Eva.

BOGOTÁ TE ESCUCHA - PUNTOS DE ATENCIÓN MODULO AUTO CONSULTA - LÍNEA ANTICORRUPCIÓN - GUÍA DE Y TRÁMITES: Para el proceso de Bogotá Te Escucha presentaron la actividad evaluativa un total de 10 personas, de las cuales ninguna persona obtuvo un porcentaje por debajo del 89%.

Tabla #31 Personal que obtuvo una nota inferior al 89% en la evaluación mensual BOGOTÁ TE ESCUCHA

EVALUACIÓN MENSUAL BOGOTÁ TE ESCUCHA- AGENTE VIRTUAL - ANTICORRUPCIÓN / JUNIO 2026		
PERSONAS POR DEBAJO DEL 90%	**CUARTIL**	**TOTAL, PERSONAS EVALUADAS**
0	4	11

Fuente: INFORME MENSUAL FORMACIÓN JUNIO 2026 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 8 personas, de las cuales ninguna persona obtuvo un porcentaje por debajo del 89%.

Tabla# 32 Personal que obtuvo una nota inferior al 89% en la evaluación CHATICO PLANEACIÓN NIVEL II – LSC

EVALUACIÓN MENSUAL CHATICO - PLANEACIÓN - LSC /JUNIO 2026		
PERSONAS POR DEBAJO DEL 90%	**CUARTIL**	**TOTAL, PERSONAS EVALUADAS**
0	4	8

Fuente: INFORME MENSUAL FORMACIÓN JUNIO 2026 SGAMB – LÍNEA 195.xlsx, pestaña – Notas por debajo del 90% Eva.

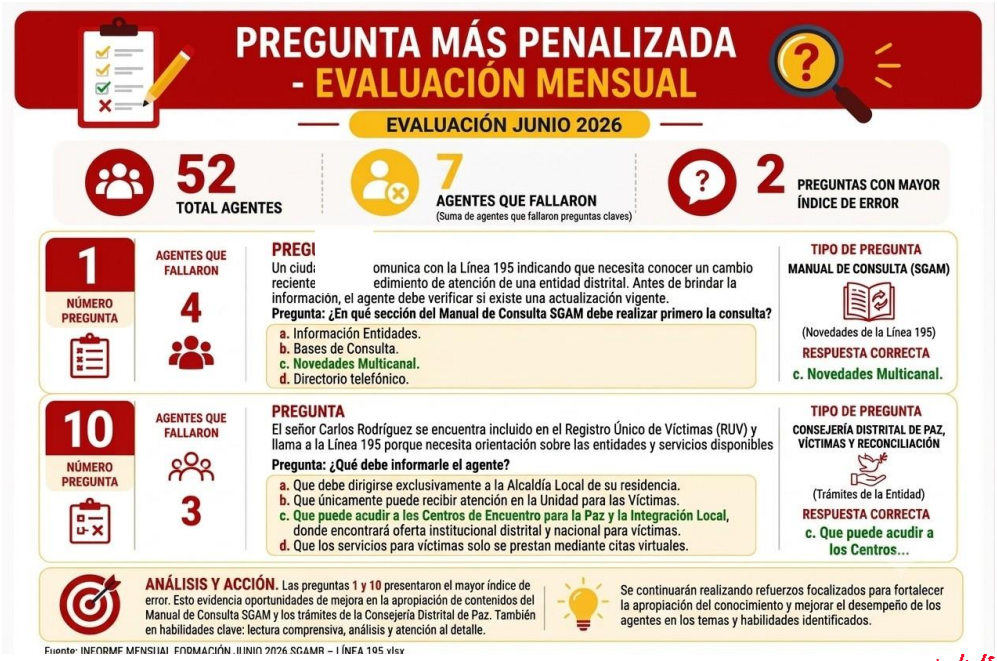
Lo anterior permite evidenciar que para los procesos de Inbound, Web Call Back y Clic To Call es donde hay mayor oportunidad de mejora, ya que 2 agentes obtuvieron una nota por debajo del 89% en la evaluación mensual.

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

Tabla # 33 Pregunta más penalizada evaluación mensual

EVALUACIÓN 1		
AGENTES QUE FALLARON	**NÚMERO PREGUNTA**	**PREGUNTA**
4	1	Seleccione la respuesta correcta: Un ciudadano se comunica con la Línea 195 indicando que necesita conocer un ca reciente en el procedimiento de atención de una entidad distrital. Antes de brinda información, el agente debe verificar si existe una actualización vigente. Pregunta: ¿En qué sección del Manual de Consulta SGAM debe realizar primero la consulta? a. Información Entidades. b.Bases de Consulta. c.Novedades Multicanal. d.Directorio telefónico**.** **Respuesta correcta.** Novedades Multicanal.
3	10	Selección la respuesta correcta. El señor Carlos Rodríguez se encuentra incluido en el Registro Único de Víctimas (llama a la Línea 195 porque necesita orientación sobre las entidades y servicios disponibles para el restablecimiento de sus derechos en Bogotá. Pregunta: ¿Qué debe informarle el agente? a. Que debe dirigirse exclusivamente a la Alcaldía Local de su residencia. b. Que únicamente puede recibir atención en la Unidad para las Víctimas. c.Que puede acudir a los Centros de Encuentro para la Paz y la Integración Local, encontrará oferta institucional distrital y nacional para víctimas. d.Que los servicios para víctimas solo se prestan mediante citas virtuales. **Respuesta correcta:** Que puede acudir a los Centros de Encuentro para la Paz y Integración Local, donde encontrará oferta institucional distrital y nacional para ví

Fuente: INFORME MENSUAL FORMACIÓN JUNIO 2026 SGAMB – LÍNEA 195.xlsx, pestaña – Preguntas más penalizadas Eva



El análisis de la Evaluación 1 evidencia un desempeño general satisfactorio; sin embargo, se identifican oportunidades de mejora en temas específicos. En particular, las preguntas 1 y 10, relacionadas con el Manual de Consulta y los trámites de la Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación, presentaron un mayor índice de error, lo que evidencia la necesidad de fortalecer la apropiación de estos contenidos por parte de los agentes.

Los resultados sugieren reforzar la comprensión y aplicación de la información, promoviendo una mayor precisión en la interpretación de los protocolos y procedimientos. Asimismo, se recomienda fortalecer habilidades como la lectura comprensiva, el análisis de la información y la atención al detalle, con el fin de reducir errores asociados a la interpretación de las preguntas.

En conclusión, la evaluación refleja un buen nivel de desempeño general; no obstante, es necesario implementar acciones de refuerzo focalizadas en los temas identificados, con el propósito de consolidar el conocimiento, mejorar los resultados en futuras mediciones y garantizar una orientación cada vez más clara, precisa y oportuna a la ciudadanía.

12.5 Cuartiles

En la siguiente tabla se establecen los cuartiles finales correspondiente a la nota de formación del mes de junio de 2026.

Tabla# 34 Cuartiles notas

	MAYO 2026		
CUARTILES	**NOTA**	**TOTAL, PERSONAS**	**%**
1	100%	56	98%
2	95% a 99%	0	0%
3	90% a 94%	1	2%
4	Menor a 90%	0	0%
TOTAL		**57**	**100%**

	JUNIO 2026		
CUARTILES	**NOTA**	**TOTAL, PERSONAS**	**%**
1	100%	45	87%
2	95% a 99%	0	0%
3	90% a 94%	5	9%
4	Menor a 90%	2	4%
TOTAL		**52**	**100%**

Fuente: INFORME MENSUAL FORMACIÓN JUNIO 2026 SGAMB – LÍNEA 195.xlsx, pestaña Cuartiles

El análisis comparativo entre los resultados de mayo y junio de 2026 evidencia una ligera disminución en el porcentaje de asesores que alcanzaron la calificación máxima (100%), pasando del 98% (56 personas) en mayo al 87% (45 personas) en junio. Este comportamiento es consistente con el incremento en el nivel de complejidad de la evaluación aplicada durante junio, diseñada para fortalecer la rigurosidad en la medición de conocimientos.

Aunque se observa una reducción en el porcentaje de calificaciones de excelencia, no se presenta una concentración significativa de resultados en el cuartil de menor desempeño. En cambio, los resultados muestran un desplazamiento hacia el rango de 90% a 94%, que pasó del 2% al 9%, y la aparición de un 4% de asesores con calificaciones inferiores al 90%, porcentaje que no se había registrado en el mes anterior.

En términos generales, el desempeño continúa siendo favorable, ya que el 96% de los participantes obtuvo calificaciones iguales o superiores al 90%, lo que demuestra un alto nivel de apropiación del conocimiento pese al aumento en la exigencia de la evaluación.

Como acción de mejora, se realizarán refuerzos focalizados en los temas que presentaron mayor índice de error, fortaleciendo la comprensión de los protocolos, la interpretación de la información y la apropiación de los contenidos, con el propósito de

recuperar el porcentaje de calificaciones del 100% y mantener los estándares de calidad en la atención a la ciudadanía.

12.6 Tiempo De Actividades Formación

Durante el mes de junio de 2026 se evidenció un avance favorable en los procesos de formación de los nuevos grupos, reflejado en el cumplimiento de las metas establecidas y en el fortalecimiento progresivo de las competencias requeridas para la operación.

Como parte de la estrategia de mejora continua, se implementó un plan piloto orientado a integrar a los agentes al entorno operativo de la línea desde las etapas iniciales de su formación. La metodología consistió en dedicar la primera semana al abordaje de las principales entidades atendidas por la línea, destinando una jornada completa de capacitación a cada una de ellas mediante actividades teóricas y ejercicios prácticos que facilitaron la apropiación de los contenidos.

Posteriormente, los agentes iniciaron la atención de llamadas y, durante media jornada, fueron retirados de la operación para continuar con el proceso de formación y la socialización de las demás entidades. Esta metodología permitió combinar el aprendizaje teórico con la experiencia práctica en un entorno controlado.

Los resultados del piloto evidenciaron una mayor apropiación de los temas por parte de los agentes, favoreciendo la consolidación del conocimiento, una mejor comprensión de los procedimientos y una incorporación más efectiva a la operación.

En este periodo se iniciaron dos grupos de formación (17 y 18), integrados por nueve participantes. Los grupos culminaron su proceso dentro del mismo mes, registrando cero deserciones y alcanzando un 90 % de certificación. Este resultado da cuenta del nivel de compromiso y apropiación de contenidos por parte de los participantes, bajo la orientación de Suzy Alexandra Gómez Araque y Antonio Rafael Ojeda Fernández, quienes garantizaron el cumplimiento de los objetivos académicos, metodológicos y evaluativos definidos para esta etapa.

En términos generales, los resultados del mes evidencian una gestión formativa eficiente y organizada, destacándose la adecuada planeación, el seguimiento continuo, la disminución de la deserción y la consolidación de nuevos grupos para la Línea 195. Asimismo, se resalta el fortalecimiento permanente de las capacidades del personal operativo, contribuyendo a garantizar una atención cada vez más cualificada y alineada con los estándares de calidad del servicio.

Tabla# 35 Tiempos Formación

Fuente: INFORME MENSUAL FORMACIÓN JUNIO 2026 SGAMB – LÍNEA 195.xlsx, Datos Formación

CONSOLIDADO GRUPOS NUEVOS									
JUNIO	17	01/06/2026	17/06/2026	6	6	0	6	SUZY ALEXANDRA GOMEZ ARAQUE - ANTONIO RAFAEL OJEDA FERNANDEZ	NINGUNA
	18	05/06/2026	22/06/2026	3	3	0	3	SUZY ALEXANDRA GOMEZ ARAQUE – ANTONIO RAFAEL OJEDA FERNANDEZ	NINGUNA

12.7 Actividades Operativas Por Parte De Formación

El estudio de los tiempos de formación correspondientes a junio de 2026 permite evidenciar una programación estructurada y equilibrada de las actividades, enfocadas en el fortalecimiento de las competencias del equipo operativo de la Línea 195 y en la actualización constante frente a temas institucionales y de atención a la ciudadanía.

Durante este periodo se desarrollaron siete (7) actividades, entre capacitaciones y preturnos, con la participación de cincuenta y dos (52) agentes. La duración de las sesiones fue diferencial: los preturnos tuvieron una intensidad de 30 minutos, mientras que las capacitaciones oscilaron entre una y tres horas. En conjunto, se consolidaron 7 horas de formación, con un promedio de 5 horas y 04 minutos por agente, lo que refleja una inversión significativa de tiempo orientada al fortalecimiento del desempeño.

De manera complementaria, la actividad “Viernes de Bienestar” contribuyó al fortalecimiento del clima laboral, promoviendo la integración del equipo y favoreciendo el equilibrio entre el componente técnico y el bienestar emocional de los colaboradores. El resultado global se vio reflejado en una calificación promedio del 98 %, indicador que ratifica el alto nivel de apropiación de los contenidos y el cumplimiento de los objetivos pedagógicos planteados.

En síntesis, junio se caracterizó por una gestión formativa organizada y efectiva, con resultados positivos en términos de aprendizaje, participación, compromiso y motivación del personal operativo.

Tabla #36 Tiempos Formación

RESUMEN TIEMPOS						
Mes	**Actividad**	**Tema**	**Fecha**	**Asistentes**	**Duracion Horas Minuto**	**Horas Formación**
FEBRERO	PRETURNO	DATOS BÁSICOS Y CARACTERIZACIÓN - CONCENTRESE	23-06-26	52	1:00:00	**7:00:00**
	PRETURNO	TIPOLOGIAS-WCB-FORMS BTE	23-06-26	51	0:30:00	
	PRETURNO	DONACIONES VENEZUELA	26-06-26	57	0:30:00	
	CAPACITACIÓN	REFUERZO UAESP - PROTOCOLO TRATAMIENTO DE DATOS	17-06-26	52	1:00:00	
	CAPACITACIÓN	CAMBIO DE PROCESO BOGOTA TE ESCUCHA	16-06-26	6	2:00:00	
	CAPACITACIÓN	CONSEJERIA DISTRITAL DE PAZ, VICTIMAS Y RECONCILIACIÓN	22-06-26	43	1:00:00	
	CAPACITACIÓN	PROTOCOLO SISTEMAS NO PROPIOS	22-06-26	51	1:00:00	
TOTAL	**7**			**N/A**	**7:00:00**	

PROMEDIO HORAS POR AGENTE SGAMB - LÍNEA 195	**5:04:37**

NOTA FORMACIÓN SGAMB - LÍNEA 195	**NOTA FORMACIÓN**
	98%

Fuente: INFORME MENSUAL FORMACIÓN JUNIO 2026 SGAMB – LÍNEA 195.xlsx, Datos Formación









12.7 Actividades A Realizar Para El Mes De Junio

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



- **ENVÍO Y REALIZACIÓN DE ALERTAS A LA OPERACIÓN:**

Tabla 37 Piezas gráficas

TEMA	FECHA	MODALIDAD DE SOCIALIZACIÓN
ACTUALIZACIÓN FORMS DEVOLUCIONES BTE	22-06-2026	Correo, teams, socialización
NUEVAS TIPOLOGIAS FINE	22-06-2026	Correo, teams, socialización
DONACIONES VENEZUELA	26-06-2026	Correo, teams, socialización
TIPIFICACIÓN CONFERENCIA INBOUND BTE	29-06-2026	Correo, teams, socialización
TIPIFICACIÓN SISBEN ACTUALIZADAS	29-06-2026	Correo, teams, socialización

Fuente: INFORMACIÓN CARGADA EN CRECEMOS - ALCALDÍA DE BOGOTÁ SECRETARÍA GENERAL LÍNEA 195 - PIEZAS INFORMATIVAS









- Refuerzos evaluación mensual de junio.
- Piezas informativas con novedades.
- Acompañamiento a las capacitaciones realizadas por parte de las entidades.
- Replicas formativas a la operación de las capacitaciones de las entidades.
- Plan de trabajo focalizado con agentes a los que se les identifico oportunidad de mejora.

- **Viernes de Bienestar:**

Actividad: Bienestar físico y emocional.
Duración: 60 min
Metodología: Espacio diseñado para promover el bienestar físico y emocional del equipo mediante actividades que favorezcan la relajación, el manejo del estrés y el fortalecimiento del equilibrio entre la vida laboral y personal. La jornada incluirá prácticas de yoga, ejercicios de respiración consciente, estiramientos, pinturas en mándalas y técnicas de relajación, proporcionando un ambiente seguro y tranquilo que contribuya a mejorar la concentración, reducir la tensión y fortalecer el clima laboral.

1. Conclusiones

Durante el mes de junio de 2026 se desarrollaron tres (3) preturnos y cuatro (4) jornadas de capacitación, orientadas al fortalecimiento de las competencias técnicas de los agentes y a la actualización de los procedimientos asociados a la Línea 195. Estas actividades permitieron socializar cambios relevantes en los procesos, reforzar el conocimiento de entidades distritales y garantizar la apropiación de nuevos protocolos, contribuyendo a una atención más clara, precisa y oportuna para la ciudadanía.

En el componente evaluativo se implementó una estrategia de medición más rigurosa, incrementando el nivel de complejidad de la evaluación mensual y diferenciando los instrumentos para staff y asesores. A pesar de esta mayor exigencia, la nota promedio de formación alcanzó el **98 %**, y el **96 % de los participantes obtuvo calificaciones iguales o superiores al 90 %**, lo que evidencia un alto nivel de apropiación del conocimiento y el cumplimiento de los objetivos de formación. No obstante, se identificaron oportunidades de mejora en temas relacionados con el Manual de Consulta y los trámites de la Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación, los cuales serán objeto de refuerzos focalizados durante el siguiente periodo.

Como parte de la estrategia de fortalecimiento del proceso de inducción, se implementó un plan piloto para la formación de nuevos grupos, integrando de manera progresiva el aprendizaje teórico con la experiencia práctica en operación. Los resultados evidenciaron una mayor apropiación de los contenidos, una disminución de la curva de aprendizaje y un desempeño favorable de los nuevos agentes. Adicionalmente, los grupos 17 y 18 culminaron su proceso con **cero.**

deserciones y un **90 % de certificación**, reflejando la efectividad de la metodología implementada.

En términos de gestión, durante el mes se consolidaron **7 horas de formación**, con un promedio de **5 horas y 04 minutos por agente**, complementadas con actividades operativas, piezas informativas y la jornada **"Viernes de Bienestar"**, orientada al fortalecimiento del clima organizacional y al bienestar físico y emocional del equipo. Estas acciones evidencian una gestión formativa integral, que no solo fortalece las competencias técnicas del personal, sino que también promueve la motivación, el compromiso y la calidad del servicio prestado.

En conclusión, los resultados obtenidos durante junio reflejan una gestión de formación organizada, estratégica y orientada a la mejora continua. La articulación entre capacitación, evaluación, seguimiento, acompañamiento operativo y bienestar permitió fortalecer las capacidades del equipo, mantener altos niveles de desempeño y definir acciones de mejora específicas que contribuirán a seguir consolidando la excelencia en la atención brindada por la Línea 195.

13 Otras acciones realizadas en junio Acciones de junio

Durante el mes de junio se desarrollaron acciones orientadas a fortalecer las competencias del STAFF y asegurar la calidad en la prestación del servicio orientadas a fortalecer las competencias del **staff operativo.**



Con el fin de garantizar el cumplimiento de los indicadores contractuales, fortalecer la calidad del servicio y mantener la estabilidad operativa, se proyectan las siguientes acciones para el mes de junio de 2026:

1. Gestión Humana

Fortalecimiento del seguimiento al desempeño individual de los asesores mediante retroalimentación semanal.

Implementación de planes de acompañamiento para agentes con desviaciones en indicadores clave (TMO, calidad y ocupación).

Optimización de la asignación de turnos según los picos de demanda identificados en los diferentes canales.

2. Bienestar

Ejecución de actividades de reconocimiento al desempeño para equipos con mejores indicadores del mes.

Desarrollo de jornadas de bienestar enfocadas en manejo del estrés y salud mental en entornos de alta demanda.

Promoción de campañas internas de motivación y sentido de pertenencia al equipo operativo.

3. Calidad

Socialización de hallazgos de calidad con planes de mejora individual por asesor.

Refuerzo de protocolos de atención al ciudadano con enfoque en experiencia del usuario.

Seguimiento a indicadores de calidad con alertas tempranas ante desviaciones.

4. Formación

Capacitación en manejo eficiente de tiempos de gestión (TMO y ACW).

Refuerzo en actualización de procedimientos y novedades operativas del servicio.

Inducción y reentrenamiento focalizado para agentes con bajo desempeño.

Operación

1. Objetivo de la Acción Optimizar el acceso a la información y asegurar la disponibilidad de las herramientas de consulta de los agentes para incrementar la eficiencia operativa, reducir los tiempos de atención y garantizar la calidad de las respuestas brindadas al ciudadano.

2. Descripción de las Actividades Ejecutadas

- Tomas Operativas de Verificación: Se implementaron jornadas de control en piso con el fin de auditar que el 100% de los agentes en línea contaran con las herramientas y aplicativos de consulta abiertos, logueados y actualizados antes y durante su turno. Esta acción mitiga el riesgo de entregar información desactualizada y agiliza los tiempos de gestión.

- Centralización de Novedades en Banner (Padlet): Se integró en el banner principal la visualización en tiempo real de las novedades vigentes a través de la plataforma Padlet. Esta estrategia facilitó un canal de acceso inmediato, intuitivo y oportuno para el equipo asistencial respecto a las directrices de los servicios de la Alcaldía Mayor.

3. Impacto y Beneficios Alcanzados

- Fortalecimiento del Desempeño: Al estandarizar el uso de las herramientas de consulta, se reducen las brechas de conocimiento en la operación y se dinamiza la navegación de los agentes.

- Optimización de la Experiencia del Ciudadano: La disponibilidad inmediata de insumos actualizados asegura que el usuario final reciba respuestas claras, precisas, veraces y alineadas estrictamente con los lineamientos institucionales vigentes.

- Mitigación de Errores Críticos: La visibilidad constante de las novedades disminuye la probabilidad de transferencias erróneas o fallas en los procedimientos de atención.

