ACTIVIDADES DE OPERACIÓN LÍNEA 195

ORDEN DE COMPRA - 150886

SGAM LÍNEA 195

BOGOTÁ

Outsourcing

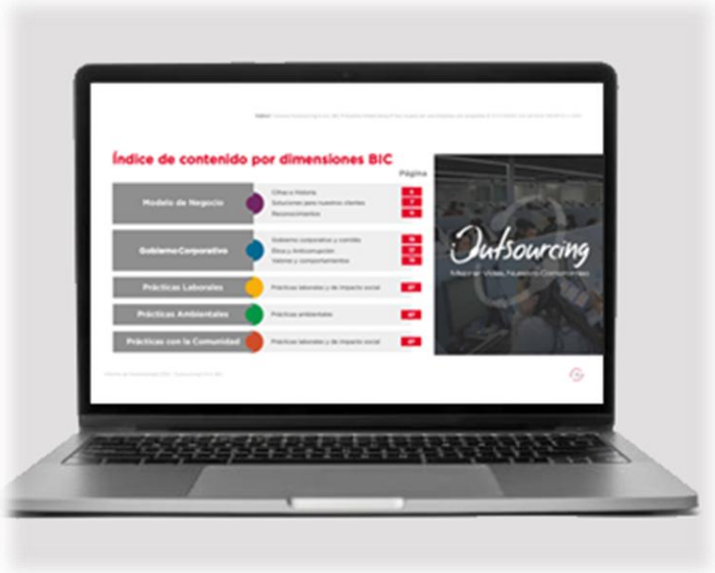
Solución al Primer Contacto®

JUNIO 2026

30 de Junio de 2026

Orden del día

Comité técnico Secretaría General



1. Estado de contratación de personal, ANS, IVR
2. Acciones y Resultados canales de atención y proyección
3. Gestión Campañas
4. Resultados encuestas de satisfacción
5. Calidad y formación
6. Integraciones línea 195 con Canal presencial
7. Proyección Julio_2026
8. Factura y presupuesto_2026

Orden del día

Comité técnico Secretaría General



1. Estado de contratación de personal, ANS, IVR

PERSONAL_JUNIO_2026

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

Porcentaje de rotación del 4%

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

Personal total línea 195

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

INDICADORES DE GESTIÓN ORDEN DE COMPRA

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

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

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

Orden del día

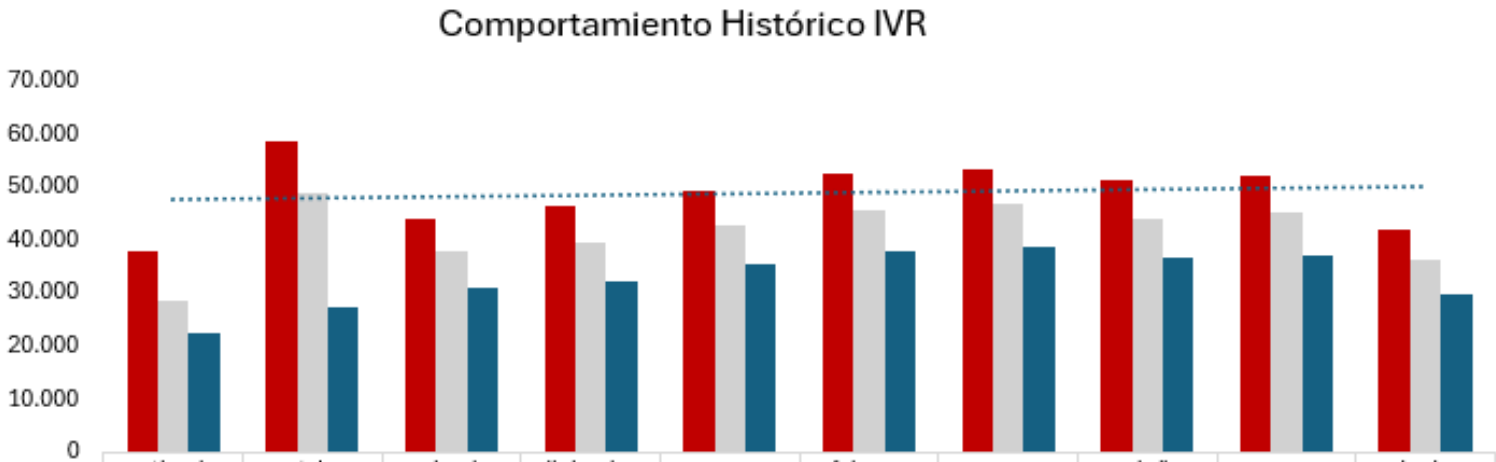
Comité técnico Secretaría General



2. Resultados canales de atención y proyección Junio_2026

HISTÓRICO IVR

Septiembre 9 del 2025 al 30 de Junio 2026

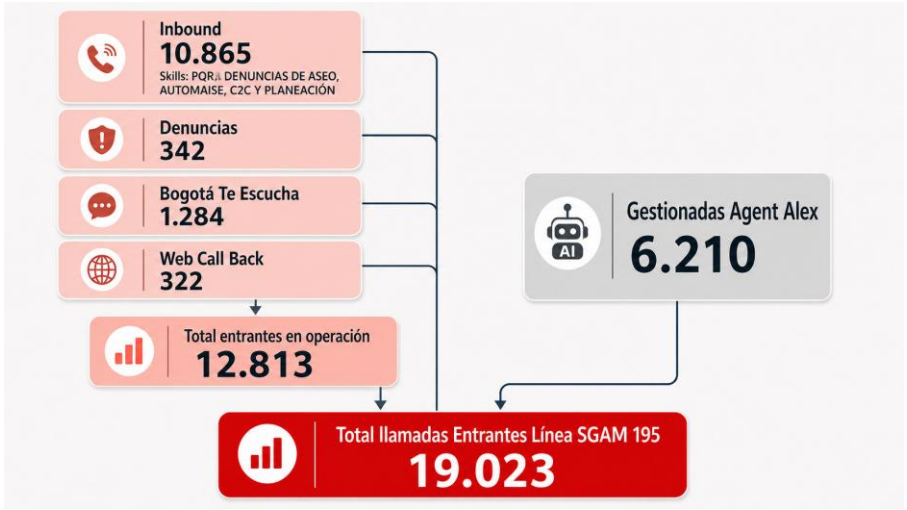


	septiembre 2025	octubre 2025	noviembre 2025	diciembre 2025	enero 2026	febrero 2026	marzo 2026	abril 2026	mayo 2026	junio 2026
Menu Inicio	38.007	58.899	44.210	46.388	49.284	52.715	53.494	51.294	52.079	42.085
Cons Documento	28.697	48.924	37.760	39.624	42.845	45.734	46.705	44.075	45.367	36.372
Ing Menú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

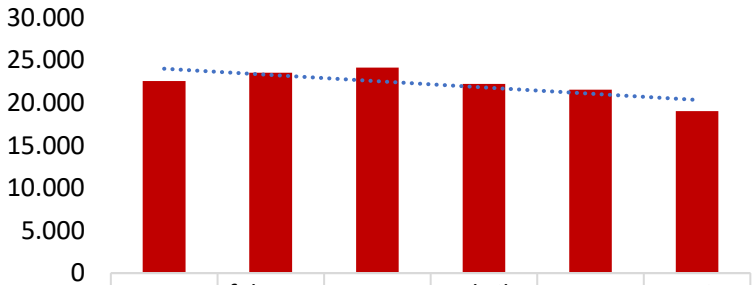
✓ *Se muestra histórico de IVR teniendo en cuenta las tres VDN de ingreso (Menú inicio, Cons Documento, Ingreso Menú).*

INDICADORES AGENTE VIRTUAL

Trafico total de llamadas



Total Llamadas entrantes SGAM Linea 195

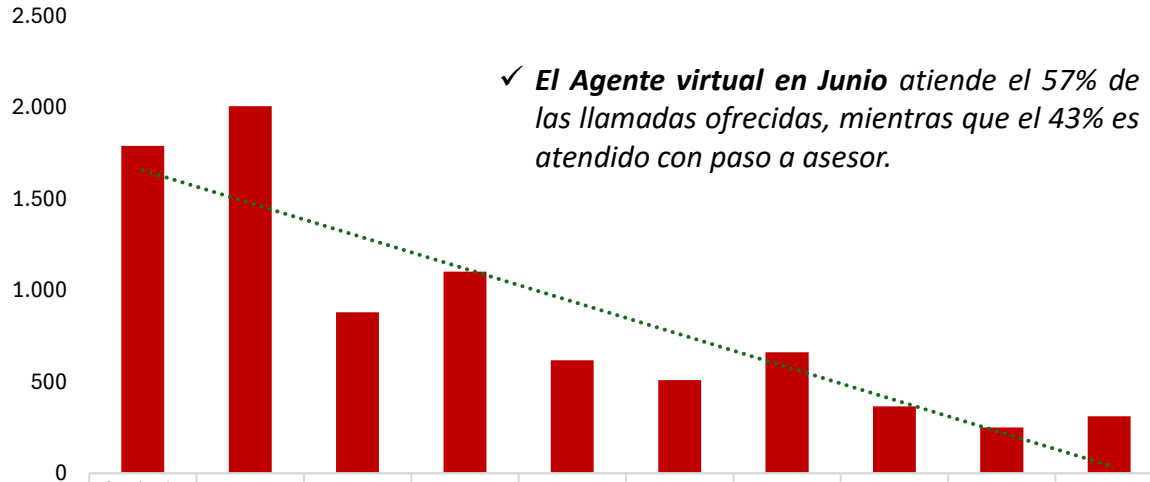


	enero	febrero	marzo	abril	mayo	Junio
Llamadas Total SGAM Linea 195	22.567	23.553	24.161	22.231	21.553	19.023

Gestión Alex

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 %

Llamadas Abandonadas



	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Llamadas Abandonadas	1.791	2.008	881	1.104	619	510	663	367	250	312

✓ ***El Agente virtual en Junio*** *atiende el 57% de las llamadas ofrecidas, mientras que el 43% es atendido con paso a asesor.*

ANÁLISIS GENERAL (Todos los skills)

CANALES LINEA 195

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

Corte 30 de Junio de 2026

Comportamiento de llamadas por skill Inbound

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

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

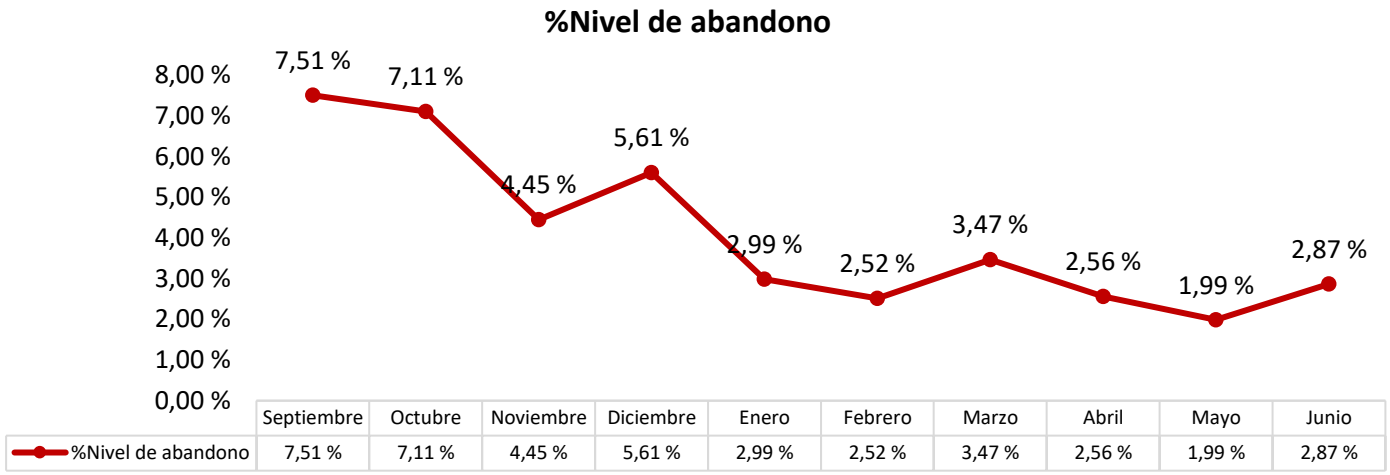
*La operación en Junio de 2026 muestra un desempeño sobresaliente, **con una demanda total alineada a la planeación (Variación de solo -0,47%), niveles de atención superiores al 97% y un abandono controlado de 2.25%.***

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

INDICADORES INBOUND

COMPORTAMIENTO ÚLTIMO TRIMESTRE

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

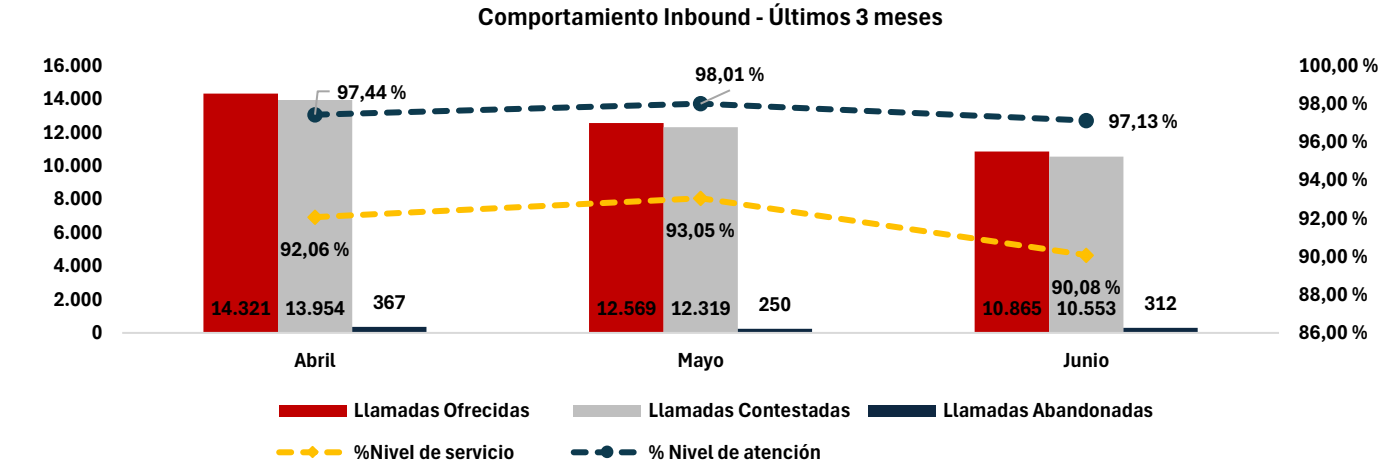


*****Comportamiento Inbound PQR, C2C, Opción 8, planeación, Automaise*****

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

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

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



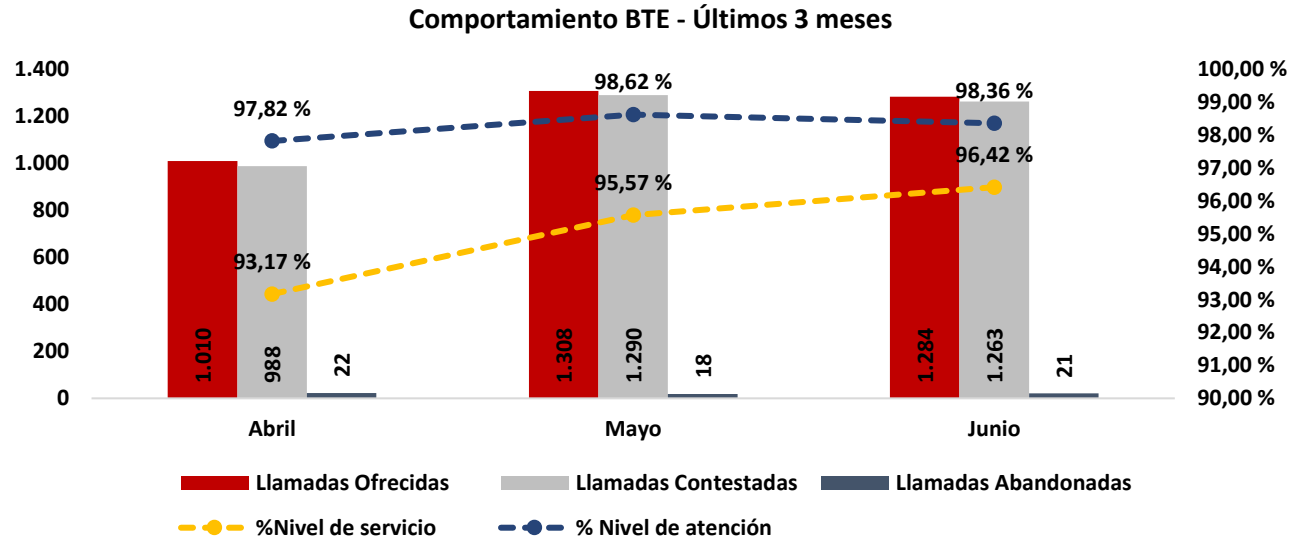
SGAM LÍNEA 195

INDICADORES BTE

COMPORTAMIENTO ÚLTIMO TRIMESTRE

Comportamiento BTE

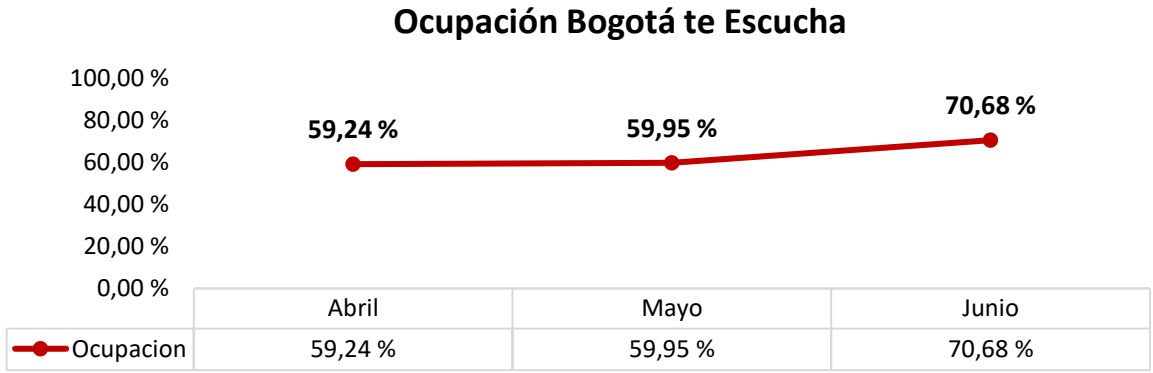
Bogotá te Escucha			
Indicadores	**Abril**	**Mayo**	**Junio**
Llamadas Ofrecidas	1.010	1.308	1.284
Llamadas Contestadas	988	1.290	1.263
Llamadas Abandonadas	22	18	21
Llamadas Umbral	941	1.250	1.238
Abandonadas Des. Umbral	10	9	6
%Nivel de servicio	93,17 %	95,57 %	96,42 %
% Nivel de atención	97,82 %	98,62 %	98,36 %
%Nivelde abandono	2,18 %	1,38 %	1,64 %
TMO	0:18:24	0:18:03	0:18:15
Segundos en ACW	177	419	154
ASA	0:00:06	0:00:06	0:00:03
Ocupacion	59,24 %	59,95 %	70,68 %



- ✓ *La operación mostró un crecimiento del **27% en el volumen de llamadas ofrecidas** entre abril y junio, pasando de 1.010 a 1.284 contactos. Paralelamente, junio registró la **mayor ocupación operativa (70,68%)** y el **menor tiempo de ACW (154 segundos)**, reflejando mejoras en productividad y eficiencia*

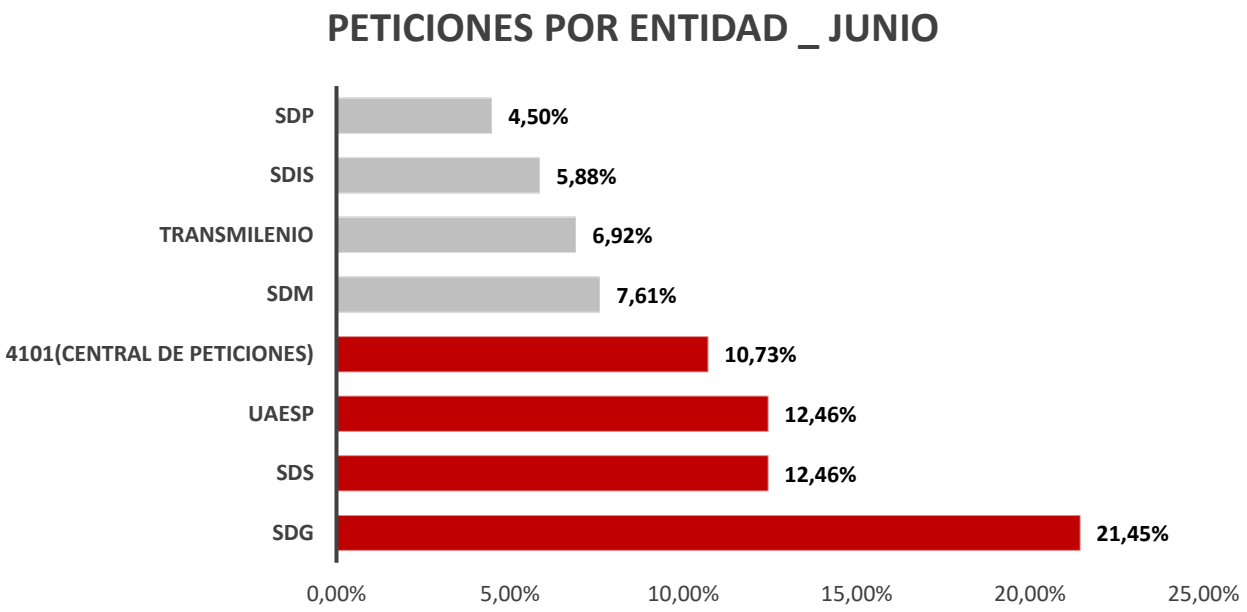
Acciones realizadas

1. *Radicación de toda intención de petición*
2. *Radicación UAESP si no se ha dado respuesta y ya pasaron 5 días*
3. *Gestión Outbound para devolución de llamada FORMS BTE*



INDICADORES BTE

COMPORTAMIENTO PETICIONES



Secretaria Distrital de Gobierno SDG

- ✓ *Invasión del espacio público*
- ✓ *Obstrucción en la vía para paso peatonal*
- ✓ *Inspecciones a establecimientos de comercio*
- ✓ *Reporte de una construcción en un barrio sin contar con las licencias debidas*
- ✓ *La petición requiere la intervención de alguna Alcaldía local*
- ✓ *Temas relacionados con propiedades Horizontales*
- ✓ *Exceso de ruido*

Secretaria Distrital de Salud

- ✓ *Presencia de roedores y/o plagas*
- ✓ *Visitas a establecimientos o puesto ambulantes que no tienen salubridad adecuada*
- ✓ *Demora en traslados y procedimientos médicos*
- ✓ *Demora en la entrega de medicamentos*
- ✓ *Demora en asignación de citas médicas*

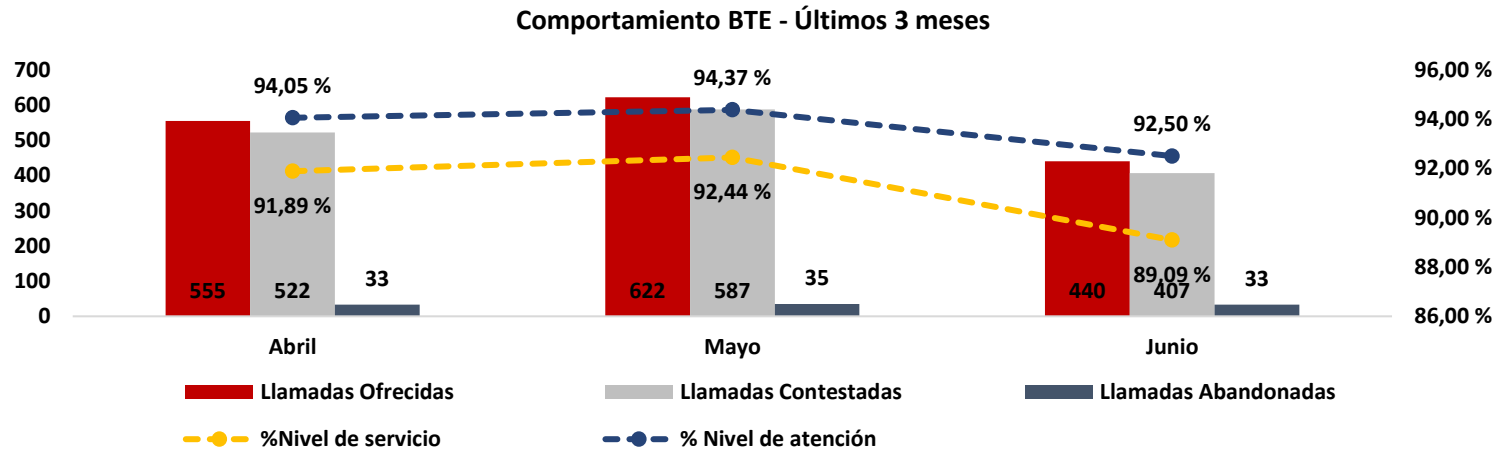
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos UAESP

- ✓ *Demora en recolección de residuos de casa y voluminosos*
- ✓ *Demora en recolección de residuos en espacio público*
- ✓ *Arrojo clandestino de residuos ya sean de casa o voluminosos*
- ✓ *El operador de aseo no pasa a recoger los residuos*
- ✓ *Altos cobros en el servicio de aseo*
- ✓ *Falta de iluminación publica, quejas para reportar luminarias fundidas*
- ✓ *Reporte de poda de árboles en los parques que ejecuta el corte a través de los operadores de aseo locales*

INDICADORES C2C

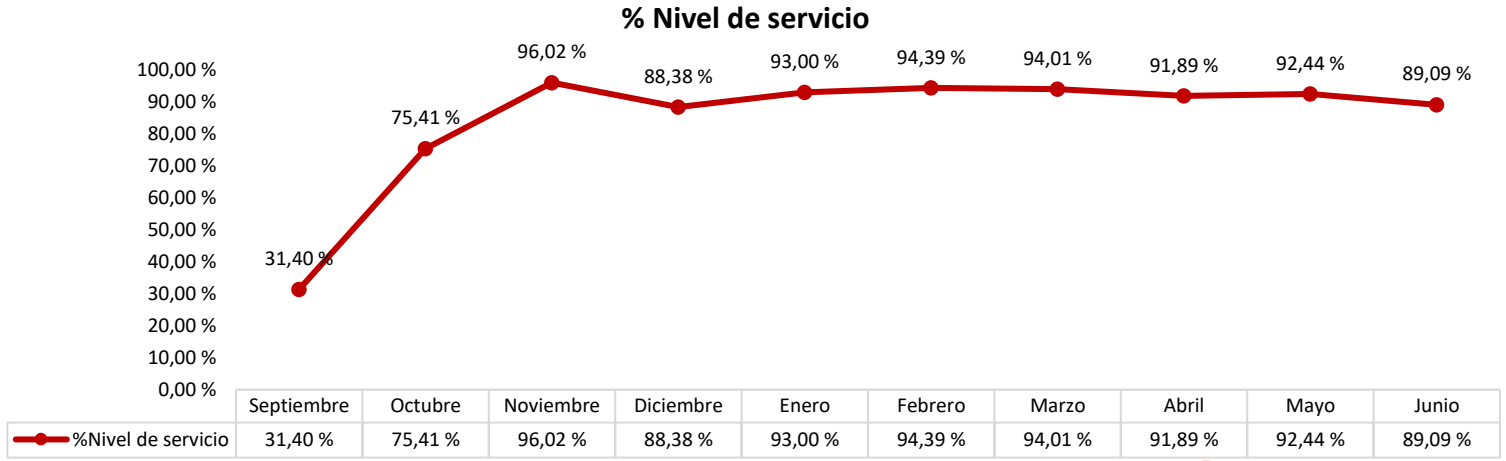
COMPORTAMIENTO ÚLTIMO TRIMESTRE

- ✓ *Durante el período analizado se gestionaron **1.617 llamadas ofrecidas, con un volumen máximo en mayo (622)** y una disminución significativa en junio (-29,26% frente a mayo). A pesar de la reducción de demanda, los indicadores de servicio se mantuvieron cercanos al 90%*
- ✓ *El aumento de llamadas ofrecidas se evidenciaba cuando se fomentaba el uso del canal desde los CADE EXPRESS*



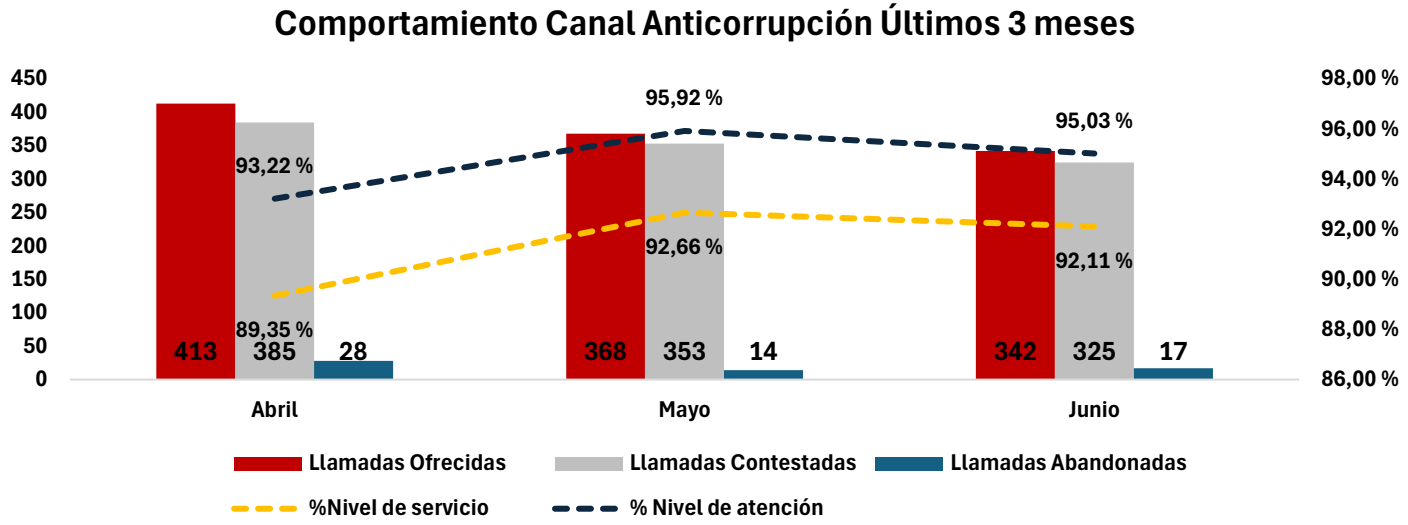
Comportamiento C2C

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 %

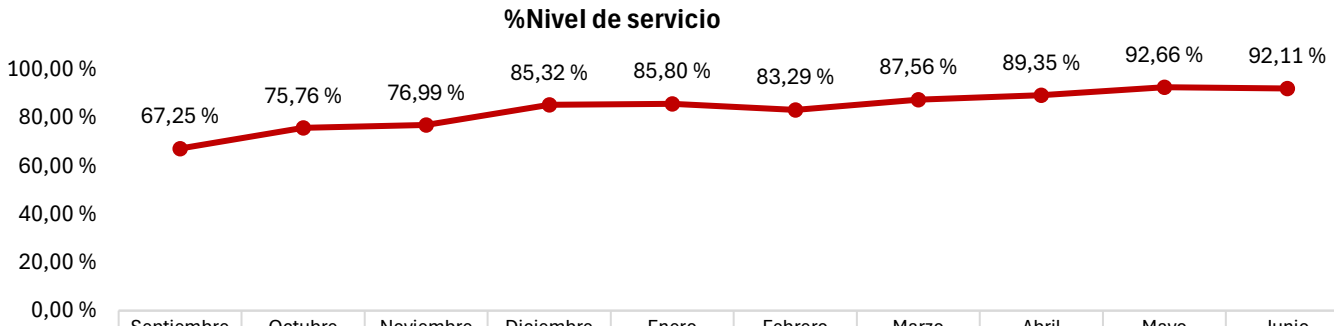


INDICADORES ANTICORRUPCION

COMPORTAMIENTO ÚLTIMO TRIMESTRE



Comportamiento Anticorrupción Últimos 3 meses			
Indicadores	**Abril**	**Mayo**	**Junio**
Llamadas Ofrecidas	413	368	342
Llamadas Contestadas	385	353	325
Llamadas Abandonadas	28	14	17
Llamadas Umbral	369	341	315
Abandonadas Des. Umbral	14	7	9
%Nivel de servicio	89,35 %	92,66 %	92,11 %
% Nivel de atención	93,22 %	95,92 %	95,03 %
%Nivel de abandono	6,78 %	3,80 %	4,97 %
TMO	0:08:47	0:07:58	0:06:06
Segundos en ACW	55	39	114
ASA	0:00:07	0:00:04	0:00:03
Ocupacion	25,83 %	31,51 %	18,29 %

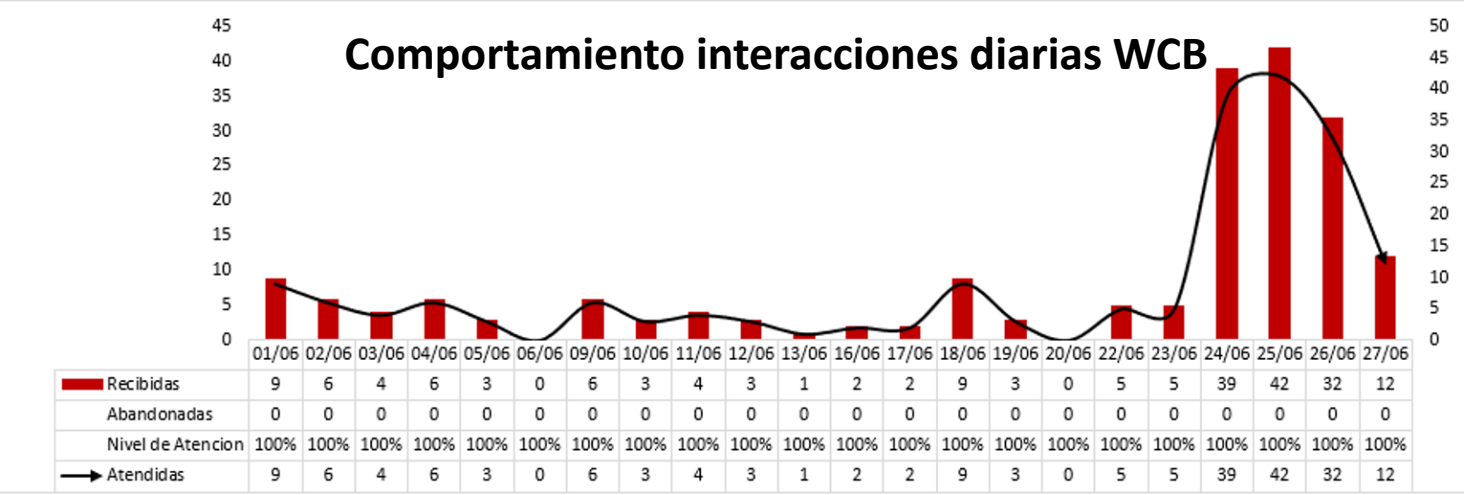


	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
%Nivel de servicio	67,25 %	75,76 %	76,99 %	85,32 %	85,80 %	83,29 %	87,56 %	89,35 %	92,66 %	92,11 %

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

INDICADORES WCB

COMPORTAMIENTO ÚLTIMO TRIMESTRE

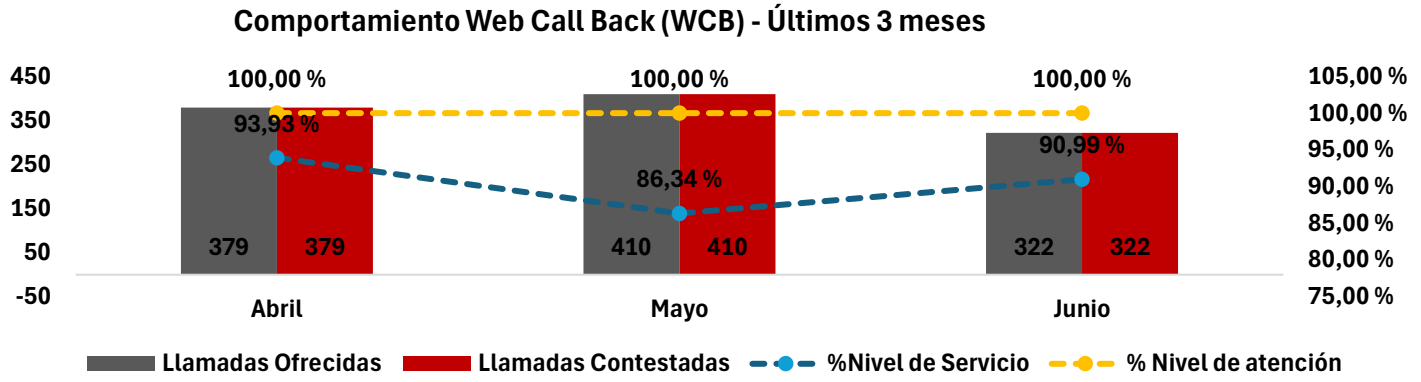


	01/06	02/06	03/06	04/06	05/06	06/06	09/06	10/06	11/06	12/06	13/06	16/06	17/06	18/06	19/06	20/06	22/06	23/06	24/06	25/06	26/06	27/06
Recibidas	9	6	4	6	3	0	6	3	4	3	1	2	2	9	3	0	5	5	39	42	32	12
Abandonadas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nivel de Atencion	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Atendidas	9	6	4	6	3	0	6	3	4	3	1	2	2	9	3	0	5	5	39	42	32	12

***Comportamiento WCB ***

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

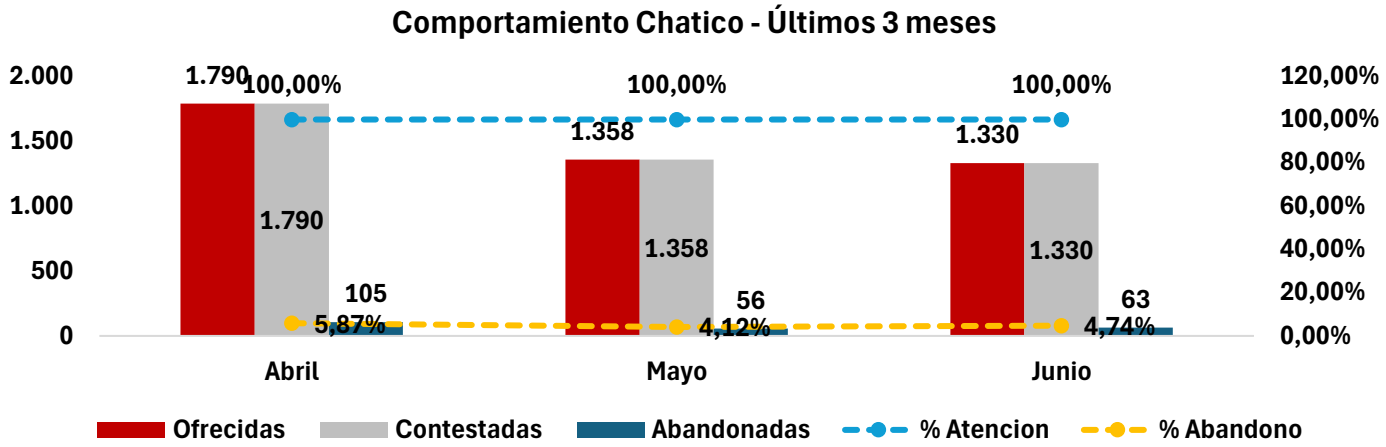
- ✓ *Aunque el volumen de llamadas presentó una **disminución del 15,04% entre abril y junio**, el comportamiento del Nivel de Servicio fue favorable, cerrando junio con una recuperación frente a mayo y manteniéndose por encima del 90%.*
- ✓ *Se identifica buen tráfico de llamadas cuando se fomenta desde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

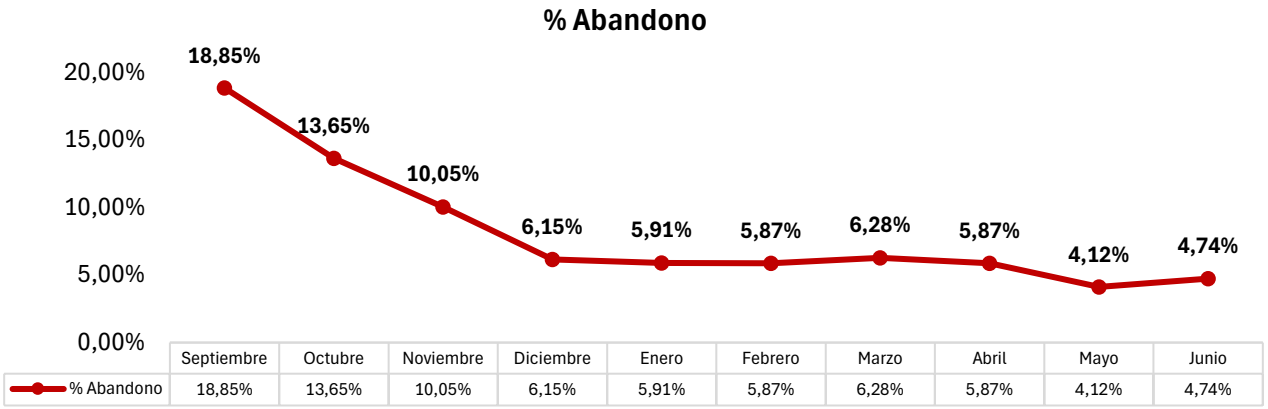


INDICADORES CHATICO

COMPORTAMIENTO ÚLTIMO TRIMESTRE

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





	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
% Abandono	18,85%	13,65%	10,05%	6,15%	5,91%	5,87%	6,28%	5,87%	4,12%	4,74%

Comportamiento Chatico*

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

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

INDICADORES VIDEO LLAMADA

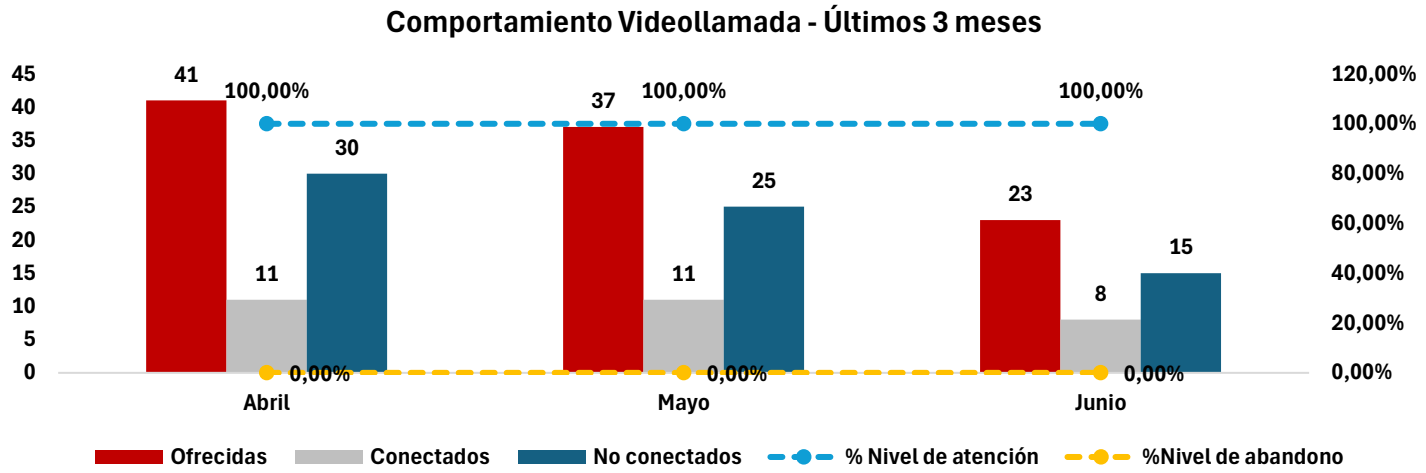
COMPORTAMIENTO ÚLTIMO TRIMESTRE

Comportamiento 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%

USUARIO CON DISCAPACIDAD (AUDITIVA) 1 DE LAS 8 AGENDAS ATENDIDAS

*Durante el trimestre se han agendado **101 solicitudes de videollamada, de las cuales 30 lograron conexión efectiva**, representando una tasa de conexión acumulada del 29,70%. La demanda presentó una disminución progresiva, pasando de 41 solicitudes en abril a 23 en junio (-43,90%).*



Detalle comportamiento Junio*

Canal	Citas Agendadas	Videollamadas Prueba	Atendidas (sin prueba)	Exitosas (sin prueba)	No Exitosas (sin prueba)	% Nivel de atención	%Nivel de abandono
Videollamada	57	36	23	8	15	100,00%	0,00%

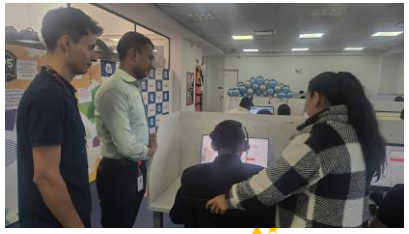
ACCIONES JUNIO

OPERACION LINEA 195

Operativas

Tomas Operativas de Verificación: Se implementaron jornadas de control en piso con el fin de auditar que los agentes contaran con las herramientas y aplicativos de consulta abiertos

Cliente incognito : Esta estrategia se enfocó en realizar cliente incognito de los temas que impactan el día a día.



Desempeño

Herramienta de consulta: Implementación de la herramienta de consulta con el fin de Optimizar el acceso a la información y asegurar la disponibilidad de la herramienta para los agentes, aportando en el incremento de la eficiencia operativa, reducir los tiempos de atención y garantizar la calidad de las respuestas brindadas al ciudadano



Control

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

Seguimiento: Acompañamiento para agentes con desviaciones en indicadores clave (TMO, calidad y ocupación)

Nombres	Coordinador	oc_coordinador	Fecha	Día	INGRESO	SALIDA
ALVARO ALEXANDER GUZMAN R	YENNY MILENA GONZALEZ CABRA	0	13/07/2026	Lunes	0.00	0.00
ALVARO ALEXANDER GUZMAN R	YENNY MILENA GONZALEZ CABRA	0	14/07/2026	Martes	7:00	15:30
ALVARO ALEXANDER GUZMAN R	YENNY MILENA GONZALEZ CABRA	0	15/07/2026	Miercoles	7:00	15:30
ALVARO ALEXANDER GUZMAN R	YENNY MILENA GONZALEZ CABRA	0	16/07/2026	Jueves	7:00	15:30
ALVARO ALEXANDER GUZMAN R	YENNY MILENA GONZALEZ CABRA	0	17/07/2026	Viernes	7:00	15:30
ALVARO ALEXANDER GUZMAN R	YENNY MILENA GONZALEZ CABRA	0	18/07/2026	Sabado	7:00	12:00
ALVARO ALEXANDER GUZMAN R	YENNY MILENA GONZALEZ CABRA	0	19/07/2026	Domingo	0.00	0.00

Bienestar

Reconocimiento: Ejecución de actividades de reconocimiento al desempeño (Felicitaciones recibas por ciudadano, mejores resultados por equipo)

Promoción de campañas Desarrollo de jornadas de bienestar enfocadas en manejo del estrés y salud mental (Baile liderado por calidad), actividades dentro del equipo



Calidad

Hallazgos ENC – EC: Socialización de hallazgos de calidad con planes de mejora individual por asesor y grupales

Protocolos: Actualización de los protocolos de atención al ciudadano con enfoque en experiencia del usuario y casuísticas diarias de la línea



Orden del día

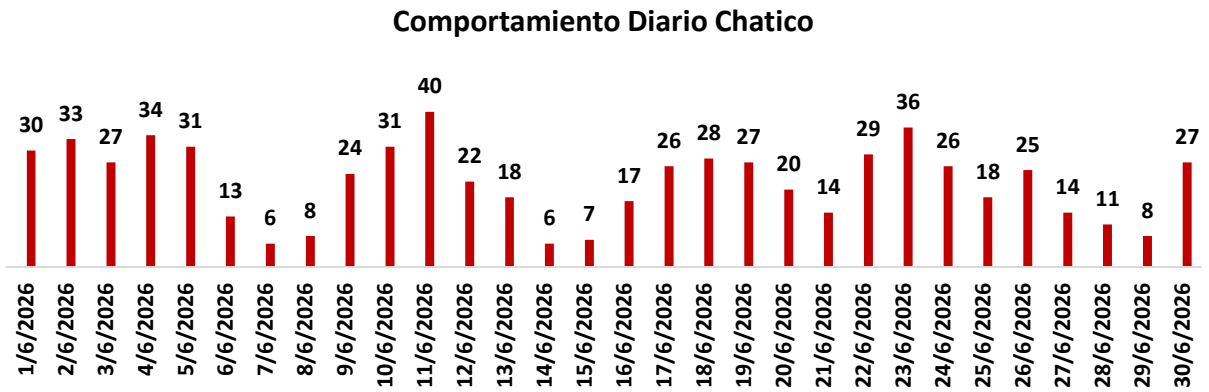
Comité técnico Secretaría General



3. Gestión Campañas

GESTIÓN SMS: INFOBIP

656 SMS Chatico



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

✓ ***SMS Módulos: 197 registros***

Total SMS Junio
176.206

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

En total 16 campañas

✓*Contactos generados: 43.641*

✓*Efectividad promedio: 93,83%*

Efectivos Campañas 170.196

GESTIÓN MAILING

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**

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

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

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

Orden del día

Comité técnico Secretaría General



4. Resultado encuesta de satisfacción

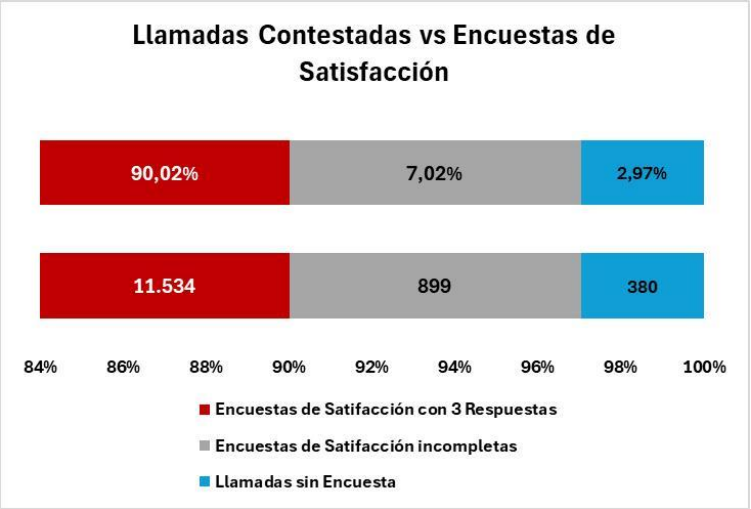
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Total encuestas Corte 30 de Junio*

Comportamiento Encuestas Junio	Cantidad	%
Encuestas de Satisfacción con 3 Respuestas	11.534	92,55%
Encuestas de Satisfacción incompletas	899	7,21%
Llamadas sin Encuesta	380	0,24%
Llamadas Contestadas Junio	**12.813**	**100,00%**

Detalle Encuestas con tres respuestas*

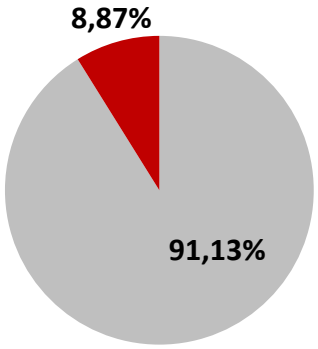
Encuestas de Satifacción con 3 Respuestas		
Respuesta	**Cantidad**	**%**
Muy Satisfecho	9.994	86,65%
Satisfecho	659	5,71%
Neutro	160	1,39%
Insatisfecho	80	0,69%
Muy Insatisfecho	641	5,56%
Total general	**11.534**	**100%**



Detalle encuestas incompletas*

Encuestas de Satifacción Incompletas		
Respuesta	**Cantidad**	**%**
Muy Satisfecho	657	73,08%
Satisfecho	59	6,56%
Neutro	24	2,67%
Insatisfecho	23	2,56%
Muy Insatisfecho	136	15,13%
Total general	**899**	**100%**

Nota Global Encuestas de Satifacción



Orden del día

Comité técnico Secretaría General



5. Calidad y formación

CALIDAD

Valoramos la experiencia

By Outsourcing

INDICADORES CALIDAD

Durante el mes de junio 2026 se efectuaron 906 monitoreos. Estas valoraciones permiten identificar patrones de desempeño y oportunidades en la gestión operativa.

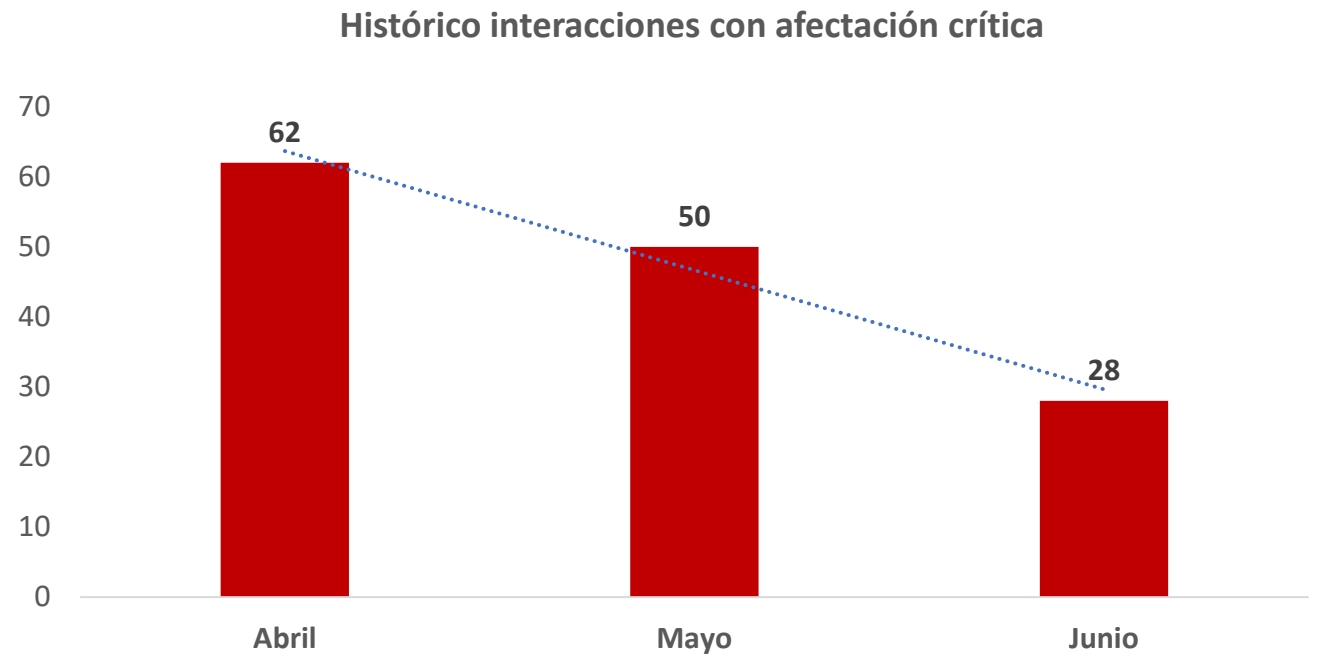


Gráfico 1 ANS Calidad

Fuente:
Microsoft Power BI

INDICADORES CALIDAD

Resultados de interacciones con ERROR CRÍTICO del último trimestre 2026.



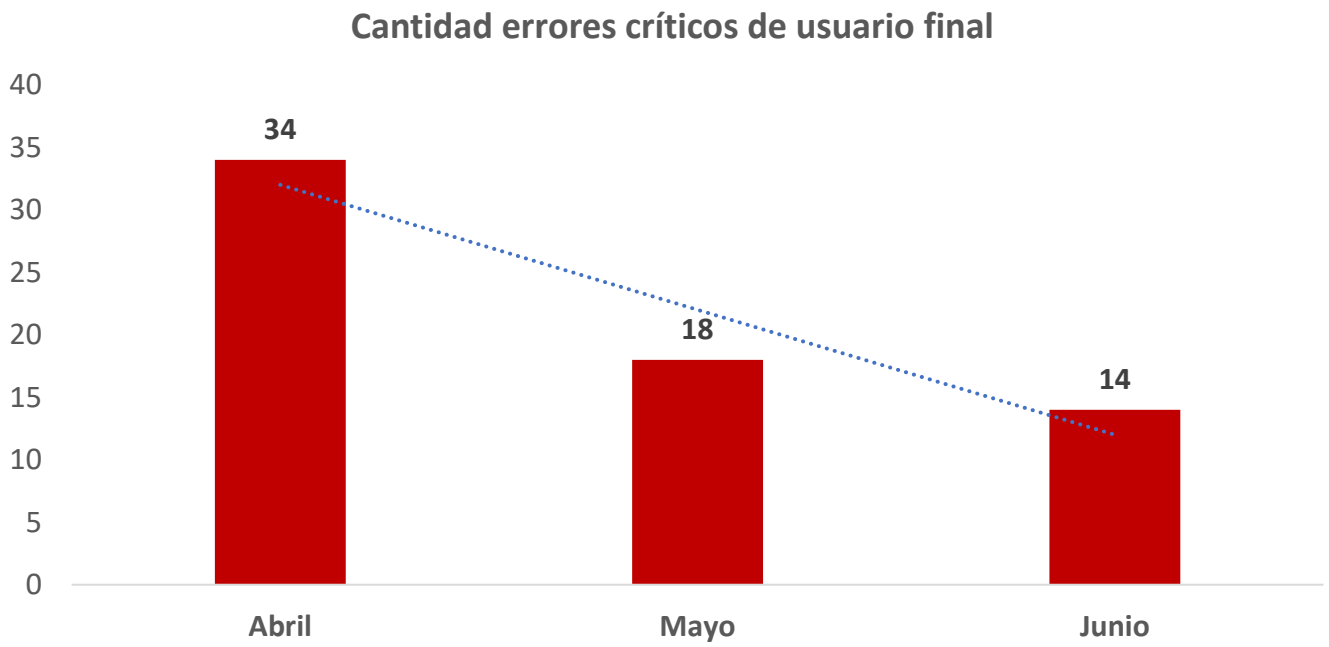
- ✓ *En el mes de abril se obtuvo 62 interacciones con afectación crítica, en mayo se obtuvo 50, se identifica una disminución de **19,35%.***
- ✓ *En el mes de mayo se obtuvo 50 interacciones con afectación crítica, en junio se obtuvo 28, se identifica una disminución de **44%.***

Gráfico 1 ANS Calidad

Fuente:
Microsoft Power BI

INDICADORES CALIDAD

*Cantidad de **ERRORES CRÍTICOS DE USUARIO FINAL** del último trimestre 2026.*



- ✓ *En el mes de abril se obtuvo 34 interacciones con **ECUF**, en mayo se obtuvo 18, se identifica una disminución de **47,05%.***
- ✓ *En el mes de mayo se obtuvo 18 interacciones con **ECUF**, en junio se obtuvo 14, se identifica una disminución de **22,22%.***

Gráfico 1 ANS Calidad

Fuente:
Microsoft Power BI

ÍTEMS CON OPORTUNIDADES DE MEJORA EC.

AFECTACIONES CON ERROR CRÍTICO - 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%**

Gráfico 2 Ítems afectados

- ***Georreferenciación de la consulta y preguntas filtro:***
  - *Omisión de la pregunta: ¿la consulta es para la ciudad de Bogotá?*
- ***Registro de plantilla y Caracterización:***
  - *Se realiza la caracterización y no dejan la plantilla CARACTERIZACIÓN FECHA sino CARACTERIZACIÓN COMPLETA o dejas una plantilla diferente al escenario de la llamada o simplemente no registran ninguna plantilla.*
- ***Asesoría y entrega de información:***
  - *No brindan canales de atención de la entidad.*
  - *Brindan de manera errada horarios de la RedCADE.*
  - *Desconoce el proceso de transferencia a Planeación II Nivel.*
- ***Tipificación:***
  - *No registran el trámite o servicio relacionado a la consulta por no validar la lista de opciones en FINE o validar Portal Bogotá.*
  - *Agente remite a una entidad sin embargo, no lo tipifica.*

TOP DE AGENTES CON MAYOR AFECTACIÓN DE ERROR CRÍTICO.

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

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

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

Fuente:
Microsoft Power BI

FORMACION

Outsourcing

Solución al Primer Contacto®

ACTIVIDADES FORMACIÓN 1 AL 30 JUNIO

CAPACITACIONES



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, se socializaron el **Protocolo de Sistemas No Propios**, y los trámites de la **Consejería Distrital de Paz**, Víctimas y Reconciliación. Se formó a **seis asesores** para su transición a **Bogotá Te Escucha**.

ENTIDADES ABORDADAS

UAESP (Trámites)
Refuerzo y Diligenciamiento de Formulario Escombros

Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación
Trámites de la Entidad

Bogotá Te Escucha (Segmento)
Transición de 6 Asesores

NÚMERO DE JORNADAS

Total de jornadas formativas realizadas en junio.

4 Sesiones

AGENTES

Máxima participación registrada en una sola sesión.

52

ASESORES EN TRANSICIÓN

Asesores formados para el cambio al segmento de Bogotá Te Escucha.

6 Formados

★ Formación que **fortalece**, equipos que **transforman**, ciudadanos que **confían**. ★

PREGUNTA MÁS PENALIZADA - EVALUACIÓN MENSUAL

EVALUACIÓN JUNIO 2026

52 TOTAL AGENTES

7 AGENTES QUE FALLARON
(Suma de agentes que fallaron preguntas claves)

2 PREGUNTAS CON MAYOR ÍNDICE DE ERROR

1 — NÚMERO PREGUNTA

AGENTES QUE FALLARON: **4**

PREGUNTA

Un ciudadano se comunica con la Línea 195 indicando que necesita conocer un cambio reciente en el procedimiento de atención de una entidad distrital. Antes de brindar la 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.

TIPO DE PREGUNTA
MANUAL DE CONSULTA (SGAM)
(Novedades de la Línea 195)

RESPUESTA CORRECTA
c. Novedades Multicanal.

10 — NÚMERO PREGUNTA

AGENTES QUE FALLARON: **3**

PREGUNTA

El señor Carlos Rodríguez se encuentra incluido en el Registro Único de Víctimas (RUV) y llama a la Línea 195 porque necesita orientación sobre las entidades y servicios disponibles

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 les Centros de Encuentro para la Paz y la Integración Local,** donde encontrará oferta institucional distrital y nacional para víctimas.
d. Que los servicios para víctimas solo se prestan mediante citas virtuales.

TIPO DE PREGUNTA
CONSEJERÍA DISTRITAL DE PAZ, VÍCTIMAS Y RECONCILIACIÓN
(Trámites de la Entidad)

RESPUESTA CORRECTA
c. Que puede acudir a los Centros...

ANÁLISIS Y ACCIÓN. Las preguntas **1 y 10** presentaron el mayor índice de error. Esto evidencia oportunidades de mejora en la apropiación de contenidos del Manual de Consulta SGAM y los trámites de la Consejería Distrital de Paz. También en habilidades clave: lectura comprensiva, análisis y atención al detalle.

Se continuarán realizando refuerzos focalizados para fortalecer la apropiación del conocimiento y mejorar el desempeño de los agentes en los temas y habilidades identificados.

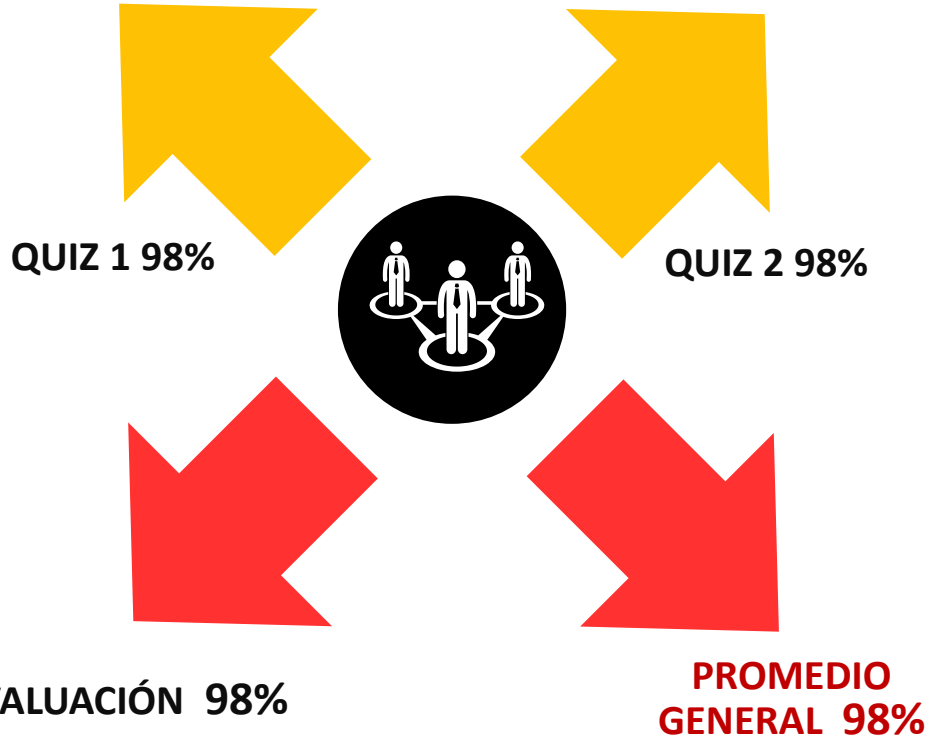
Fuente: INFORME MENSUAL FORMACIÓN JUNIO 2026 SGAMB – LÍNEA 195.xlsx

NOTAS FORMACIÓN

La disminución del 11% en los resultados de excelencia (Cuartil 1), bajando de 98% en mayo a 87% en junio.
El aumento en las oportunidades de mejora, pasando de 1 sola persona en Cuartil 3 durante mayo, a 7 personas distribuidas entre los Cuartiles 3 y 4 durante junio.
La aparición de notas críticas menores al 90% en junio, rango que en mayo se había mantenido en ceros.

	MAYO DE 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 DE 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%**



EVALUACIONES APLICADAS AL STAFF

INFORME MENSUAL

Durante el presente mes se diseñaron y aplicaron evaluaciones diferenciadas para el personal del staff, con el propósito de fortalecer y validar el nivel de apropiación de conocimientos de acuerdo con las funciones de cada rol.

Supervisores y Líderes de Calidad

La evaluación estuvo orientada a medir la apropiación, comprensión y validación de los conocimientos adquiridos, permitiendo identificar el nivel de dominio de los temas abordados y las oportunidades de fortalecimiento.

Formadores

La evaluación se enfocó en medir la retención de conocimientos, así como la capacidad de búsqueda, consulta y gestión de la información, competencias fundamentales para garantizar procesos de formación efectivos y alineados con las necesidades operativas.

RESULTADOS GENERALES

NOMBRE	NOTA
HERLY JANETH CUPITRA ARIAS	100
ALBA NELY CUARAN PINCHAO	90
HECTOR FABIAN MARTINEZ RODRIGUEZ	70
OSCAR EDUARDO PARRA GARCIA	95
YENNY MILENA GONZALEZ CABRA	90

RESULTADOS DESTACADOS DEL MES

NOMBRE	NOTA
SUZY ALEXANDRA GOMEZ ARAQUE	90
ANTONIO RAFAEL OJEDA FERNANDEZ	90

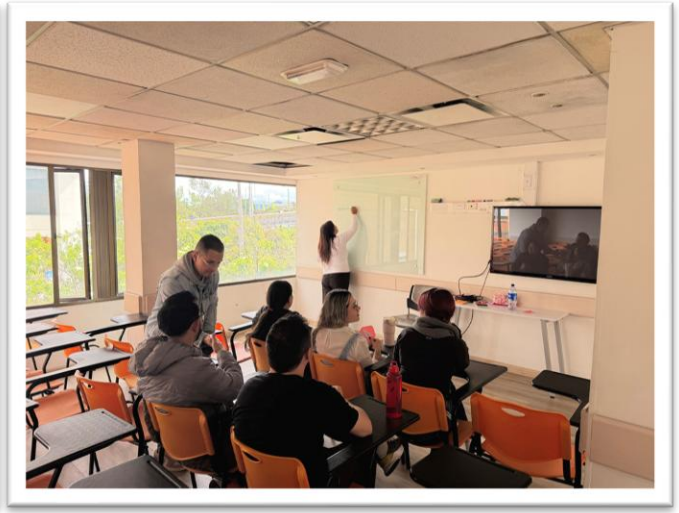
PLANES DE ACCIÓN REALIZADOS POR PARTE DE FORMACIÓN

Durante el mes de junio se implementaron diversos planes de acción enfocados en mitigar las oportunidades de mejora identificadas por el área de calidad. Estas acciones se llevaron a cabo de manera articulada entre las diferentes áreas, con el objetivo de fortalecer los procesos internos y optimizar la calidad de la atención brindada a los usuarios.









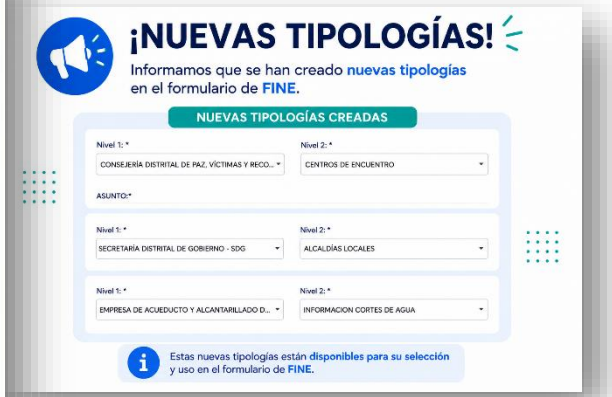
ALERTAS FORMACIÓN

Con el propósito de garantizar que la operación disponga de información actualizada de manera oportuna, se realizan comunicaciones permanentes sobre los cambios en los lineamientos de las diferentes entidades. Estas novedades se difunden a través de correo electrónico y Microsoft Teams, y se complementan con la estrategia de voz a voz, lo que permite a los agentes contar con información vigente para brindar una atención clara, precisa y adecuada al ciudadano.









Orden del día

Comité técnico Secretaría General



6. Integraciones línea 195 con Canal presencial

INDICADORES MODULOS AUTO CONSULTA

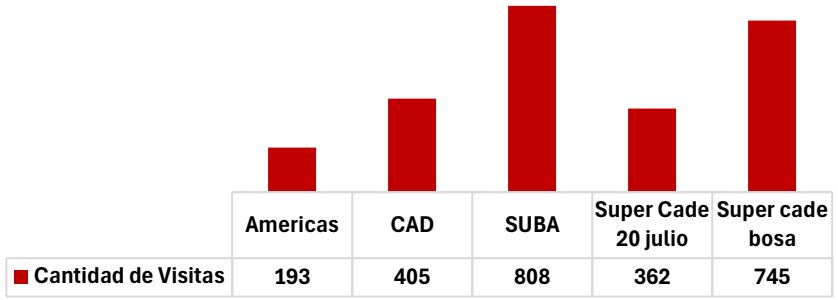
COMPORTAMIENTO MODULOS

Visitas módulos

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

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

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



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

Orden del día

Comité técnico Secretaría General



7. Proyección Julio_2026

Orden del día

Proyección trafico de llamadas Julio_2026

Reducción horas laborales

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

Contratados 27 Agentes

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

Contratados 9 Agentes

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

Contratados 6 Agentes

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

Contratados 2 Agentes

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

Contratados 1 Agentes

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

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

Orden del día

Comité técnico Secretaría General



7. Factura y presupuesto_2026

Orden del día

Factura y presupuesto Junio_2026

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

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

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

Outsourcing

Solución al Primer Contacto®

Gracias

DipDig

OUTSOURCING REMOTO

PRESS TWO FOR SPANISH