N°	04. Correos Junio_2026
1	Acta comité de resultados mayo_2026
2	Acta de seguimiento Agente virtual
3	Autorización de ingreso Bosa y Américas
4	Cifras atención al ciudadano mayo_2026
5	Cifras de atención y encuesta de satisfacción planeación
6	Comité técnico de resultados mayo_2026
7	Conciliación interna factura mayo_2026
8	Cronograma de facturación mayo_2026
9	Documentación técnica y Guia de uso manual de consulta
10	Estimación horas de desarrollo canales
11	Novedad Cade Express
12	Plan de contingencia 23 y 27 de julio
13	Plan de contingencia fin de semana
14	Presentacipon speech Analytics junio_2026
15	Presupuesto
16	Proyección capacidad línea 195 Reducción jornada laboral
17	Reporte base cumplimiento ANS entidades
18	Reporte conexión mayo_2026
19	Reporte metas estratégicas línea 195
20	Reporte parcial auditoria
21	Requerimiento Respuesta operador
22	Respuesta PQR radicado 4248432026
23	Respuesta Requerimiento
24	Revisión conexió MPLS
25	Revisión hallazgos asistente virtual
26	Seguimeinto monitoreo agente virtual
27	Seguimiento pronostico 08 al 14 de junio_2026
28	Seguimiento pronostico 21 al 27 de junio_2026
29	Seguimiento pronostico del 15 al 21 de junio_2026
30	Seguimiento pronostico del 29 de al 05 dejulio_2026
31	Solciitud espacio actualización a los agentes línea 195 planeación
32	Solicitud tonner Super Cad
33	Validación equipos proveedor

Luz Yaneth Santana

De: Luz Yaneth Santana
Enviado el: viernes, 12 de junio de 2026 11:43 a. m.
Para: 'Enrique Cusba Garcia'; 'Yesica Paola Castro Gutierrez'; 'Gloria Patricia Velasco Salcedo'
CC: Uldy Cuadros
Asunto: RE: Comité técnico de resultados Mayo_2026 OC 150886
Datos adjuntos: Acta comité cierre mayo_2026.docx

Buen día,

Adjunto compartimos el acta de comité de mayo para su revisión. Quedo atenta a observaciones

Outsourcing S.A.
Luz Yaneth Santana Bonilla
Coordinadora Nacional
lysantana@outsourcing.com.co





Antes de imprimir, piense en su responsabilidad y compromiso con el MEDIO AMBIENTE

Este correo electrónico y sus anexos son confidenciales y están dirigidos única y exclusivamente para uso del (los) destinatario(s). Si por error ha recibido este correo, favor notifíquelo inmediatamente al remitente y bórrelo de su sistema. No debe distribuir este correo o sus anexos, ni dar a conocer su contenido a persona alguna ajena a la compañía. Las opiniones e información contenida en este correo no relacionadas con la operación de OUTSOURCING S.A. se entenderán como personales y no es el sentir de la compañía. Este correo no es un SPAM.

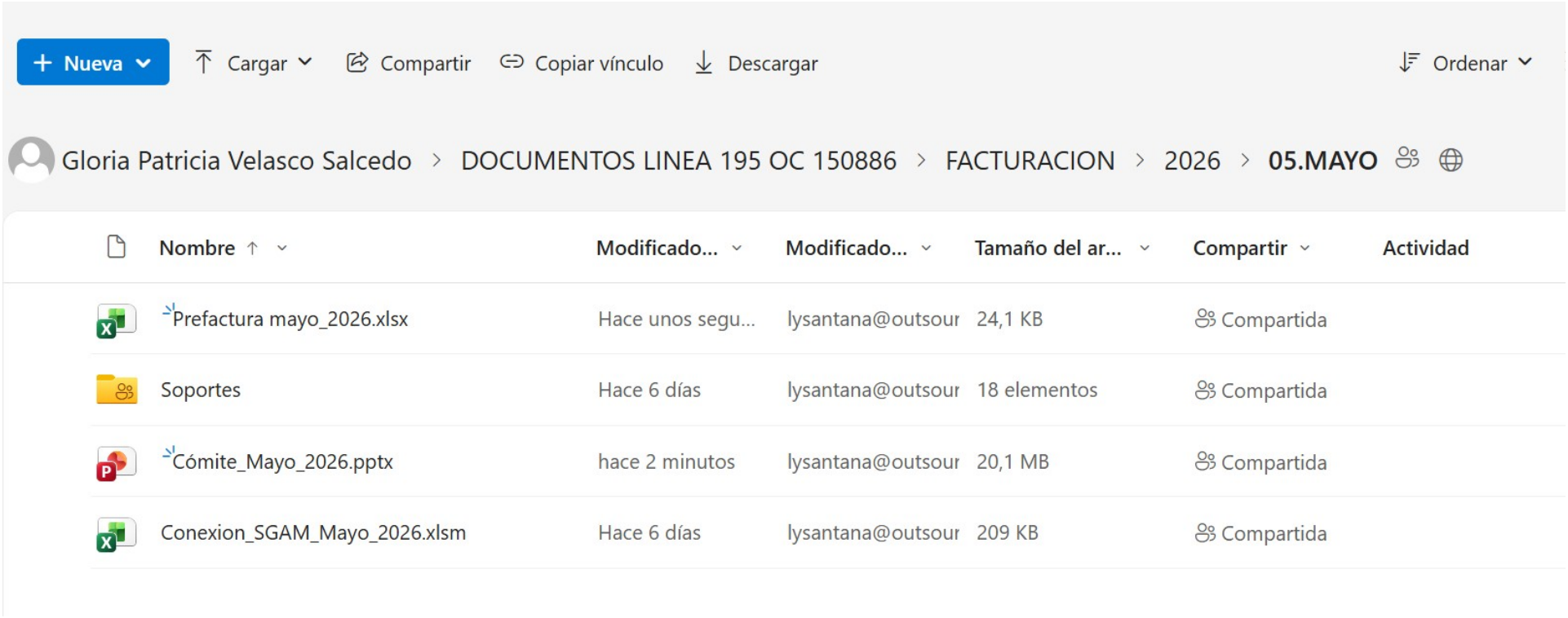
This e-mail and any attachment are confidential and they are sent for the attention of the named addressee(s) only. If you are not the named addressee(s) please notify the sender immediately and delete it from you system. You should not distribute this message or attachments, use it for any purpose or disclose its contents to any person. Opinions and other information in this message that do not relate to the business of OUTSOURCING S.A., Will be understood as personal and not the Company opinion. This email isn't a SPAM message.

--------Cita original---------
De: Luz Yaneth Santana
Enviado el: jueves, 11 de junio de 2026 1:30 p. m.
Para: Enrique Cusba Garcia; Yesica Paola Castro Gutierrez; Gloria Patricia Velasco Salcedo; Uldy Cuadros
Asunto: RV: Comité técnico de resultados Mayo_2026 OC 150886
Cuándo: jueves, 11 de junio de 2026 8:00 a. m.-9:00 a. m. (UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito, Rio Branco.
Ubicación: Reunión de Microsoft Teams

Buen día,

Adjunto comparto presentación de comité atendiendo las observaciones recibidas, así mismo se procede con la radicación de la factura correspondiente al mes de mayo por valor $ 685.022.517,62 con Iva incluido, conforme a la aprobación recibida. Se cargan los soportes en la ruta indicada.

Actualmente nos encontramos elaborando el acta de la reunión.



Outsourcing S.A.
Luz Yaneth Santana Bonilla
Coordinadora Nacional
lysantana@outsourcing.com.co

• Tel.: (571) 6000222 ext. 2307 • Calle 31B No 14 - 25 Bogotá - Colombia • www.outsourcing.com.co

Antes de imprimir, piense en su responsabilidad y compromiso con el MEDIO AMBIENTE

Este correo electrónico y sus anexos son confidenciales y están dirigidos única y exclusivamente para uso del (los) destinatario(s). Si por error ha recibido este correo, favor notifíquelo inmediatamente al remitente y bórrelo de su sistema. No debe distribuir este correo o sus anexos, ni dar a conocer su contenido a persona alguna ajena a la compañía. Las opiniones e información contenida en este correo no relacionadas con la operación de OUTSOURCING S.A. se entenderán como personales y no es el sentir de la compañía. Este correo no es un SPAM.

This e-mail and any attachment are confidential and they are sent for the attention of the named addressee(s) only. If you are not the named addressee(s) please notify the sender immediately and delete it from you system. You should not distribute this message or attachments, use it for any purpose or disclose its contents to any person. Opinions and other information in this message that do not relate to the business of OUTSOURCING S.A., Will be understood as personal and not the Company opinion. This email isn't a SPAM message.

--------Cita original---------
De: Luz Yaneth Santana
Enviado el: viernes, 5 de junio de 2026 5:16 p. m.
Para: Luz Yaneth Santana; Enrique Cusba Garcia; Yesica Paola Castro Gutierrez; Gloria Patricia Velasco Salcedo; Uldy Cuadros
Asunto: Comité técnico de resultados Mayo_2026 OC 150886
Cuándo: jueves, 11 de junio de 2026 8:00 a. m.-9:00 a. m. (UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito, Rio Branco.
Ubicación: Reunión de Microsoft Teams

Reunión de Microsoft Teams

Unirse: https://teams.microsoft.com/meet/291635716235039?p=QKXfNzJ1OBmSJqWhmC

Id. de reunión: 291 635 716 235 039

Código de acceso: fz7oD22b

¿Necesita ayuda? | Referencia del sistema

Para organizadores: Opciones de la reunión

Luz Yaneth Santana

De: Luz Yaneth Santana
Enviado el: jueves, 11 de junio de 2026 4:55 p. m.
Para: Gloria Patricia Velasco Salcedo; Yesica Paola Castro Gutierrez; Yineth Tatiana Hernandez Narvaez; Hector Fabian Martinez; Jesus Alberto Gil Ayala; Karen Alejandra Buitrago Angel
CC: Yuly Astrid Carvajal; Deisy Alejandra Tique Blanco; Uldy Cuadros; Franklin Alexander Alvarez Velez; Manuel Jose Escobar Londoño
Asunto: Acta seguimiento y monitoreo agente virtual
Datos adjuntos: Seguimiento y monitoreo Agente virtual.docx

Buen día,

Adjunto comparto acta de la reunión realizada el día de hoy como seguimiento y monitoreo del agente virtual.

Outsourcing S.A.
Luz Yaneth Santana Bonilla
Coordinadora Nacional
lysantana@outsourcing.com.co













Antes de imprimir, piense en su responsabilidad y compromiso con el MEDIO AMBIENTE

Este correo electrónico y sus anexos son confidenciales y están dirigidos única y exclusivamente para uso del (los) destinatario(s). Si por error ha recibido este correo, favor notifíquelo inmediatamente al remitente y bórrelo de su sistema. No debe distribuir este correo o sus anexos, ni dar a conocer su contenido a persona alguna ajena a la compañía. Las opiniones e información contenida en este correo no relacionadas con la operación de OUTSOURCING S.A. se entenderán como personales y no es el sentir de la compañía. Este correo no es un SPAM.

This e-mail and any attachment are confidential and they are sent for the attention of the named addressee(s) only. If you are not the named addressee(s) please notify the sender immediately and delete it from you system. You should not distribute this message or attachments, use it for any purpose or disclose its contents to any person. Opinions and other information in this message that do not relate to the business of OUTSOURCING S.A., Will be understood as personal and not the Company opinion. This email isn't a SPAM message.

Luz Yaneth Santana

De: Luz Yaneth Santana
Enviado el: lunes, 1 de junio de 2026 12:43 p.m.
Para: Yesica Paola Castro Gutierrez
CC: Gloria Patricia Velasco Salcedo; Miguel Angel Montaño Diaz; John Alejandro Acosta Espejo
Asunto: Autorización de ingreso Bosa y Américas

Buen día,

Agradezco su ayuda con la autorización de ingreso del técnico Brandon Camilo Arredondo Ortegón con C.C. 1003711588, quien asistirá mañana al Super cade Bosa y Américas para revisar las novedades presentadas en los módulos de consulta.

Quedamos atentos a la confirmación, muchas gracias

Outsourcing S.A.
Luz Yaneth Santana Bonilla
Coordinadora Nacional
lysantana@outsourcing.com.co













Antes de imprimir, piense en su responsabilidad y compromiso con el MEDIO AMBIENTE

Este correo electrónico y sus anexos son confidenciales y están dirigidos única y exclusivamente para uso del (los) destinatario(s). Si por error ha recibido este correo, favor notifíquelo inmediatamente al remitente y bórrelo de su sistema. No debe distribuir este correo o sus anexos, ni dar a conocer su contenido a persona alguna ajena a la compañía. Las opiniones e información contenida en este correo no relacionadas con la operación de OUTSOURCING S.A. se entenderán como personales y no es el sentir de la compañía. Este correo no es un SPAM.

This e-mail and any attachment are confidential and they are sent for the attention of the named addressee(s) only. If you are not the named addressee(s) please notify the sender immediately and delete it from you system. You should not distribute this message or attachments, use it for any purpose or disclose its contents to any person. Opinions and other information in this message that do not relate to the business of OUTSOURCING S.A., Will be understood as personal and not the Company opinion. This email isn't a SPAM message.

Luz Yaneth Santana

De: Luz Yaneth Santana
Enviado el: martes, 2 de junio de 2026 5:27 p. m.
Para: Luis Eduardo Daniels Campos
CC: Gloria Patricia Velasco Salcedo; Norberto Munoz Morera; Juan Sebastian Gacharna Bello; Maria Heidi Arias Alvarado
Asunto: RV: Solicitud de reporte de cifras de atención al ciudadano mayo de 2026 – Línea 195
Datos adjuntos: SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN - SDP Mayo.xlsx

Buen día,

Conforme a lo solicitado, adjunto compartimos las cifras de atención de la línea 195 durante el mes de Mayo para la Secretaría Distrital de Planeación.

Detalle	Mayo
Nivel 1	1.098
Nivel 2	215
Total General SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN - SDP	**1.313**

MES	Mayo
Llamadas Entrantes	215
Llamadas Contestadas	212
Llamadas Abandonadas	3
Llamadas Umbral	194
Llamadas Abandonadas Umbral	1
Llamadas Abandonadas después Umbral	2
Llamadas Transferidas	4
%Nivel de Servicio	90,23 %
% Nivel de atención	98,60 %
%Nivel de abandono	1,40 %
% Abandono después Umbral	0,93 %
TMO	0:10:55
Segundos en ACW	4

ASA	0:00:08
Ocupación General	52,33 %
Ocupación Días y Horarios Establecidos	52,52 %

Outsourcing S.A.
Luz Yaneth Santana Bonilla
Coordinadora Nacional
lysantana@outsourcing.com.co

• Tel.: (571) 6000222 ext. 2307 • Calle 31B No 14 - 25 Bogotá - Colombia • www.outsourcing.com.co

Antes de imprimir, piense en su responsabilidad y compromiso con el MEDIO AMBIENTE

Este correo electrónico y sus anexos son confidenciales y están dirigidos única y exclusivamente para uso del (los) destinatario(s). Si por error ha recibido este correo, favor notifíquelo inmediatamente al remitente y bórrelo de su sistema. No debe distribuir este correo o sus anexos, ni dar a conocer su contenido a persona alguna ajena a la compañía. Las opiniones e información contenida en este correo no relacionadas con la operación de OUTSOURCING S.A. se entenderán como personales y no es el sentir de la compañía. Este correo no es un SPAM.

This e-mail and any attachment are confidential and they are sent for the attention of the named addressee(s) only. If you are not the named addressee(s) please notify the sender immediately and delete it from you system. You should not distribute this message or attachments, use it for any purpose or disclose its contents to any person. Opinions and other information in this message that do not relate to the business of OUTSOURCING S.A., Will be understood as personal and not the Company opinion. This email isn't a SPAM message.

De: Luis Eduardo Daniels Campos <ldaniels@sdp.gov.co>
Enviado el: sábado, 30 de mayo de 2026 7:14 a. m.
Para: Gloria Patricia Velasco Salcedo <gpvelasco@alcaldiabogota.gov.co>; Luz Yaneth Santana <lysantana@outsourcing.com.co>
CC: Norberto Munoz Morera <NMunoz@sdp.gov.co>; Juan Sebastian Gacharna Bello <jgacharna@sdp.gov.co>; Maria Heidi Arias Alvarado <marias@sdp.gov.co>
Asunto: Solicitud de reporte de cifras de atención al ciudadano mayo de 2026 – Línea 195

Buenas Días, Doctora Gloria Patricia:

Desde la Dirección de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Planeación, nos permitimos solicitar, de manera atenta, el reporte de las cifras de atención al ciudadano brindadas por la Secretaría General a través de la Línea 195, correspondientes a los trámites y servicios de nuestra entidad durante el mes de **mayo de 2026,** tanto en el nivel general como en el nivel especializado.

Agradecemos de antemano su valiosa colaboración y quedamos atentos a la información solicitada.

INDICADOR	***SECRETARIA DE PLANEACIÓN***
Llamadas Ofrecidas	
Llamadas Contestadas	
Llamadas Abandonadas	
Llamadas Umbral	
Llamadas Abandonadas Umbral	
Llamadas Abandonadas Después Umbral	
Llamadas Transferidas	
%Nivel de Servicio	
% Nivel de atención	
%Nivel de abandono	
% Abandono Después Umbral	
TMO	

Segundos en ACW	
ASA	
Ocupación	
Ocupación días y horarios establecidos	

Cordialmente:

Luis Eduardo Daniels Campos
Dirección de Servicio a la Ciudadanía
Secretaria Distrital de Planeación - SDP
www.sdp.gov.co
Carrera 30 No. 25-90 Pisos 5-8-13
Tel: (571) 3358000
Bogotá, Colombia

Luz Yaneth Santana

De: Luz Yaneth Santana
Enviado el: miércoles, 17 de junio de 2026 8:44 a. m.
Para: Luis Eduardo Daniels Campos
CC: Yesica Paola Castro Gutierrez; Gloria Patricia Velasco Salcedo; Norberto Munoz Morera
Asunto: RV: Solicitud de información – Cifras de atención y encuestas de satisfacción (marzo y I trimestre 2026)
Datos adjuntos: Secretaría de Planeación.xlsx

Buen día,

Conforme a lo solicitado adjunto comparto reporte de la encuesta de satisfacción de enero a mayo correspondientes a las llamadas de la Secretaría Distrital de Planeación.

Outsourcing S.A.
Luz Yaneth Santana Bonilla
Coordinadora Nacional
lysantana@outsourcing.com.co

Outsourcing
Transformamos Experiencias
DipDig By Outsourcing

• Tel.: (571) 6000222 ext. 2307 • Calle 31B No 14 - 25 Bogotá - Colombia • www.outsourcing.com.co

Antes de imprimir, piense en su responsabilidad y compromiso con el MEDIO AMBIENTE

Este correo electrónico y sus anexos son confidenciales y están dirigidos única y exclusivamente para uso del (los) destinatario(s). Si por error ha recibido este correo, favor notifíquelo inmediatamente al remitente y bórrelo de su sistema. No debe distribuir este correo o sus anexos, ni dar a conocer su contenido a persona alguna ajena a la compañía. Las opiniones e información contenida en este correo no relacionadas con la operación de OUTSOURCING S.A. se entenderán como personales y no es el sentir de la compañía. Este correo no es un SPAM.

This e-mail and any attachment are confidential and they are sent for the attention of the named addressee(s) only. If you are not the named addressee(s) please notify the sender immediately and delete it from you system. You should not distribute this message or attachments, use it for any purpose or disclose its contents to any person. Opinions and other information in this message that do not relate to the business of OUTSOURCING S.A., Will be understood as personal and not the Company opinion. This email isn't a SPAM message.

De: Luz Yaneth Santana
Enviado el: lunes, 6 de abril de 2026 8:56 a. m.
Para: Luis Eduardo Daniels Campos <ldaniels@sdp.gov.co>
CC: Gloria Patricia Velasco Salcedo <gpvelasco@alcaldiabogota.gov.co>; Juan Sebastian Gacharna Bello <jgacharna@sdp.gov.co>; Claudia Ximena Pantoja Burbano <cxpantoja@alcaldiabogota.gov.co>; Norberto Munoz Morera <nmunoz@sdp.gov.co>
Asunto: RV: Solicitud de información – Cifras de atención y encuestas de satisfacción (marzo y I trimestre 2026)

Buen día,

Conforme a la solicitud expuesta en el correo que antecede, remitimos las cifras del mes de marzo

Detalle	marzo (1-30)
Nivel 1	2.139
Nivel 2	521
Total General SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN - SDP	**2.660**

MES	marzo (1-30)
Llamadas Entrantes	521
Llamadas Contestadas	518

Llamadas Abandonadas	3
Llamadas Umbral	476
Llamadas Abandonadas Umbral	1
Llamadas Abandonadas Después Umbral	2
Llamadas Transferidas	8
%Nivel de Servicio	91,36 %
% Nivel de atención	99,42 %
%Nivel de abandono	0,58 %
% Abandono Después Umbral	0,38 %
TMO	0:09:24
Segundos en ACW	11
ASA	0:00:11
Ocupación General	42,16 %
Ocupación Días y Horarios Establecidos	42,04 %

Outsourcing S.A.
Luz Yaneth Santana Bonilla
Coordinadora Nacional
lysantana@outsourcing.com.co





Antes de imprimir, piense en su responsabilidad y compromiso con el MEDIO AMBIENTE

Este correo electrónico y sus anexos son confidenciales y están dirigidos única y exclusivamente para uso del (los) destinatario(s). Si por error ha recibido este correo, favor notifíquelo inmediatamente al remitente y bórrelo de su sistema. No debe distribuir este correo o sus anexos, ni dar a conocer su contenido a persona alguna ajena a la compañía. Las opiniones e información contenida en este correo no relacionadas con la operación de OUTSOURCING S.A. se entenderán como personales y no es el sentir de la compañía. Este correo no es un SPAM.

This e-mail and any attachment are confidential and they are sent for the attention of the named addressee(s) only. If you are not the named addressee(s) please notify the sender immediately and delete it from you system. You should not distribute this message or attachments, use it for any purpose or disclose its contents to any person. Opinions and other information in this message that do not relate to the business of OUTSOURCING S.A., Will be understood as personal and not the Company opinion. This email isn't a SPAM message.

De: Luis Eduardo Daniels Campos <ldaniels@sdp.gov.co>
Enviado el: martes, 31 de marzo de 2026 8:08 a. m.
Para: Gloria Patricia Velasco Salcedo <gpvelasco@alcaldiabogota.gov.co>; Luz Yaneth Santana <lysantana@outsourcing.com.co>
CC: Juan Sebastian Gacharna Bello <jgacharna@sdp.gov.co>; Norberto Munoz Morera <NMunoz@sdp.gov.co>; Claudia Ximena Castillo Santana <ccastillo@sdp.gov.co>
Asunto: Solicitud de información – Cifras de atención y encuestas de satisfacción (marzo y I trimestre 2026)

Buenas Días, Doctora Gloria Patricia:

*En el marco de las funciones de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Planeación y en cumplimiento de los lineamientos distritales en materia de seguimiento a la atención al ciudadano, nos permitimos solicitar de manera atenta el reporte de las cifras de atención brindadas por la Secretaría General a través de la Línea 195, correspondientes a los trámites y servicios de esta entidad durante el mes de **marzo de 2026**, desagregadas por primer y segundo nivel de atención.*

*Así mismo, agradecemos la remisión de los resultados consolidados de las encuestas de satisfacción aplicadas durante el **primer trimestre de 2026,** aplicadas a las atenciones de los trámites y servicios de la Secretaría Distrital de Planeación.*

Agradecemos su colaboración y quedamos atentos a cualquier información adicional que se requiera para la gestión de esta solicitud.

INDICADOR	*SECRETARIA DE PLANEACIÓN*
Llamadas Ofrecidas	
Llamadas Contestadas	
Llamadas Abandonadas	
Llamadas Umbral	
Llamadas Abandonadas Umbral	
Llamadas Abandonadas Después Umbral	
Llamadas Transferidas	
%Nivel de Servicio	
% Nivel de atención	
%Nivel de abandono	
% Abandono Después Umbral	
TMO	
Segundos en ACW	
ASA	
Ocupación	
Ocupación días y horarios establecidos	

Cordialmente:

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

Luis Eduardo Daniels Campos
Dirección de Servicio a la Ciudadanía
Secretaria Distrital de Planeación - SDP
www.sdp.gov.co
Carrera 30 No. 25-90 Pisos 5-8-13
Tel: (571) 3358000
Bogotá, Colombia

Luz Yaneth Santana

Asunto: RV: Comité técnico de resultados Mayo_2026 OC 150886
Ubicación: Reunión de Microsoft Teams

Comienzo: jue 11/06/2026 8:00 a. m.
Fin: jue 11/06/2026 9:00 a. m.
Mostrar la hora como: Provisional

Periodicidad: (no disponible)

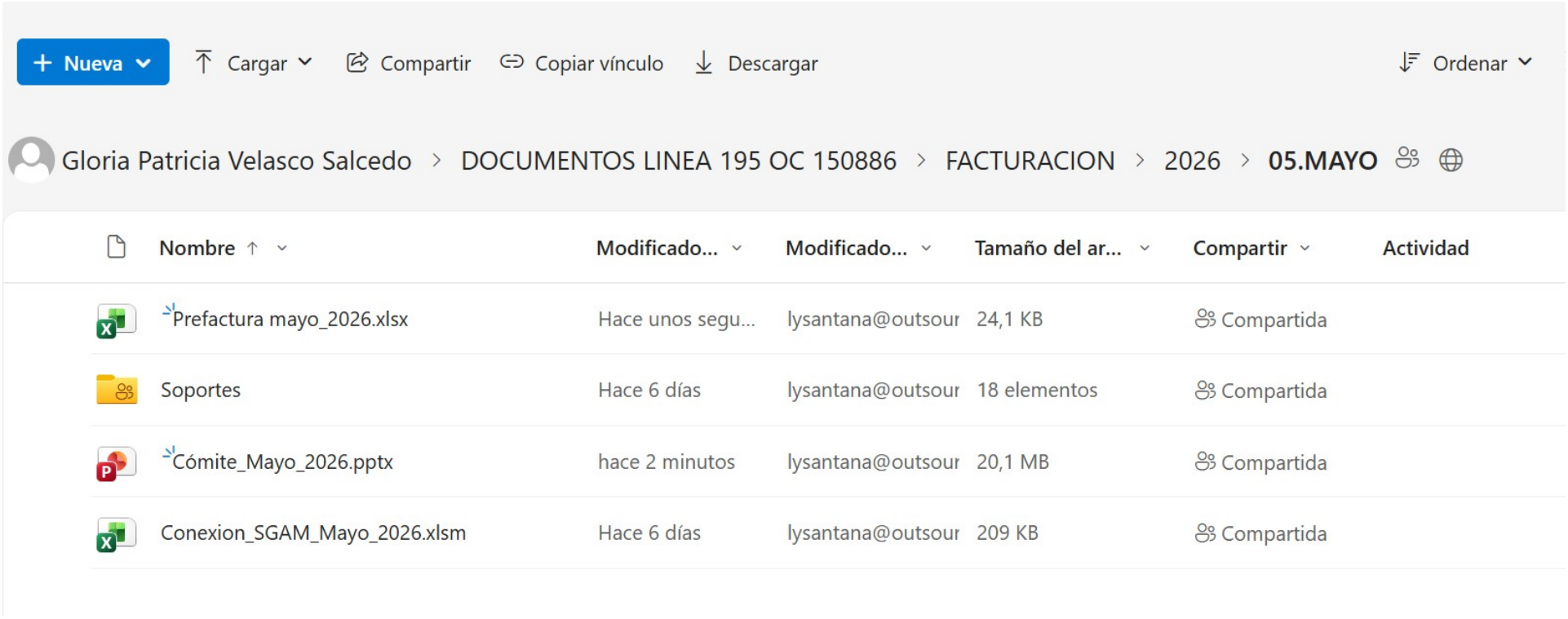
Estado de la reunión: Aún sin respuesta

Organizador: Luz Yaneth Santana

Buen día,

Adjunto comparto presentación de comité atendiendo las observaciones recibidas, así mismo se procede con la radicación de la factura correspondiente al mes de mayo por valor $ 685.022.517,62 con Iva incluido, conforme a la aprobación recibida. Se cargan los soportes en la ruta indicada.

Actualmente nos encontramos elaborando el acta de la reunión.



Outsourcing S.A.
Luz Yaneth Santana Bonilla
Coordinadora Nacional
lysantana@outsourcing.com.co

• Tel.: (571) 6000222 ext. 2307 • Calle 31B No 14 - 25 Bogotá - Colombia • www.outsourcing.com.co

Antes de imprimir, piense en su responsabilidad y compromiso con el MEDIO AMBIENTE

Este correo electrónico y sus anexos son confidenciales y están dirigidos única y exclusivamente para uso del (los) destinatario(s). Si por error ha recibido este correo, favor notifíquelo inmediatamente al remitente y bórrelo de su sistema. No debe distribuir este correo o sus anexos, ni dar a conocer su contenido a persona alguna ajena a la compañía. Las opiniones e información contenida en este correo no relacionadas con la operación de OUTSOURCING S.A. se entenderán como personales y no es el sentir de la compañía. Este correo no es un SPAM.

This e-mail and any attachment are confidential and they are sent for the attention of the named addressee(s) only. If you are not the named addressee(s) please notify the sender immediately and delete it from you system. You should not distribute this message or attachments, use it for any purpose or disclose its contents to any person. Opinions and other information in this message that do not relate to the business of OUTSOURCING S.A., Will be understood as personal and not the Company opinion. This email isn't a SPAM message.

--------Cita original---------
De: Luz Yaneth Santana
Enviado el: viernes, 5 de junio de 2026 5:16 p. m.
Para: Luz Yaneth Santana; Enrique Cusba Garcia; Yesica Paola Castro Gutierrez; Gloria Patricia Velasco Salcedo; Uldy Cuadros
Asunto: Comité técnico de resultados Mayo_2026 OC 150886
Cuándo: jueves, 11 de junio de 2026 8:00 a. m.-9:00 a. m. (UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito, Rio Branco.
Ubicación: Reunión de Microsoft Teams

Reunión de Microsoft Teams

Unirse: https://teams.microsoft.com/meet/291635716235039?p=QKXfNzJ1OBmSJqWhmC

Id. de reunión: 291 635 716 235 039

Código de acceso: fz7oD22b

¿Necesita ayuda? | Referencia del sistema

Para organizadores: Opciones de la reunión

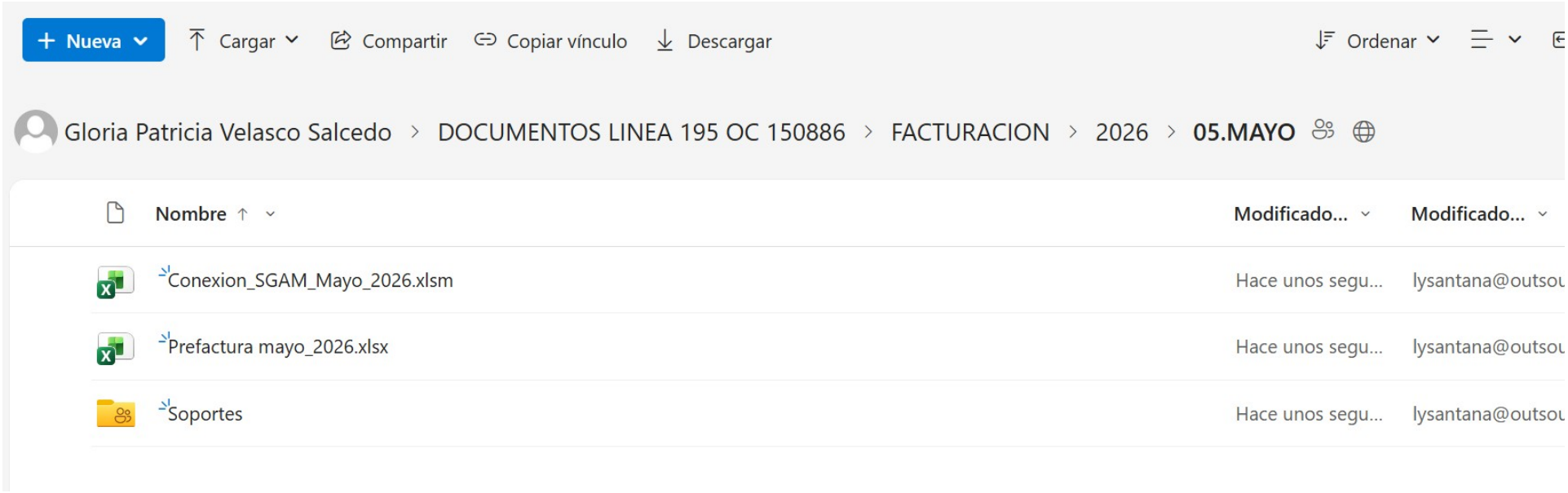
Luz Yaneth Santana

De: Luz Yaneth Santana
Enviado el: viernes, 5 de junio de 2026 6:33 p. m.
Para: Gloria Patricia Velasco Salcedo; Yesica Paola Castro Gutierrez
CC: sgcuervo; Uldy Cuadros
Asunto: RE: Cronograma de facturación Mayo_150886
Datos adjuntos: Prefactura mayo_2026.xlsx

Buen día,

A continuación, relaciono el valor de la pre-factura conforme a la revisión de cada uno de los ítems realizada el día de hoy. Se procede a cargar en la ruta dispuesta con los soportes para cada ítem facturado.

Subtotal	**$ 575.651.394,27**
Iva	**$ 109.373.764,91**
Valor total	**$ 685.025.159,18**



Outsourcing S.A.
Luz Yaneth Santana Bonilla
Coordinadora Nacional
lysantana@outsourcing.com.co

• Tel.: (571) 6000222 ext. 2307 • Calle 31B No 14 - 25 Bogotá - Colombia • www.outsourcing.com.co

Antes de imprimir, piense en su responsabilidad y compromiso con el MEDIO AMBIENTE

Este correo electrónico y sus anexos son confidenciales y están dirigidos única y exclusivamente para uso del (los) destinatario(s). Si por error ha recibido este correo, favor notifíquelo inmediatamente al remitente y bórrelo de su sistema. No debe distribuir este correo o sus anexos, ni dar a conocer su contenido a persona alguna ajena a la compañía. Las opiniones e información contenida en este correo no relacionadas con la operación de OUTSOURCING S.A. se entenderán como personales y no es el sentir de la compañía. Este correo no es un SPAM.

This e-mail and any attachment are confidential and they are sent for the attention of the named addressee(s) only. If you are not the named addressee(s) please notify the sender immediately and delete it from you system. You should not distribute this message or attachments, use it for any purpose or disclose its contents to any person. Opinions and other information in this message that do not relate to the business of OUTSOURCING S.A., Will be understood as personal and not the Company opinion. This email isn't a SPAM message.

De: Luz Yaneth Santana
Enviado el: lunes, 1 de junio de 2026 8:39 a. m.
Para: Gloria Patricia Velasco Salcedo <gpvelasco@alcaldiabogota.gov.co>; Yesica Paola Castro Gutierrez <ypcastro@alcaldiabogota.gov.co>
CC: sgcuervo <sgcuervo@alcaldiabogota.gov.co>; Uldy Cuadros <ucuadros@outsourcing.com.co>
Asunto: Cronograma de facturación Mayo_150886

Buen día,

A continuación, relacionamos el cronograma propuesto para la facturación del mes de mayo_2026

Actividades	Cronograma de factura Mayo OC 150886													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D
Pre-factura				X										
Soportes de factura				X										
Conciliación de factura					X									
Informe de actividades contractual														
Comité de supervisión										X				
Radicación factura											X			

Outsourcing S.A.
Luz Yaneth Santana Bonilla
Coordinadora Nacional
lysantana@outsourcing.com.co

• Tel.: (571) 6000222 ext. 2307 • Calle 31B No 14 - 25 Bogotá - Colombia • www.outsourcing.com.co

Antes de imprimir, piense en su responsabilidad y compromiso con el MEDIO AMBIENTE

Este correo electrónico y sus anexos son confidenciales y están dirigidos única y exclusivamente para uso del (los) destinatario(s). Si por error ha recibido este correo, favor notifíquelo inmediatamente al remitente y bórrelo de su sistema. No debe distribuir este correo o sus anexos, ni dar a conocer su contenido a persona alguna ajena a la compañía. Las opiniones e información contenida en este correo no relacionadas con la operación de OUTSOURCING S.A. se entenderán como personales y no es el sentir de la compañía. Este correo no es un SPAM.

This e-mail and any attachment are confidential and they are sent for the attention of the named addressee(s) only. If you are not the named addressee(s) please notify the sender immediately and delete it from you system. You should not distribute this message or attachments, use it for any purpose or disclose its contents to any person. Opinions and other information in this message that do not relate to the business of OUTSOURCING S.A., Will be understood as personal and not the Company opinion. This email isn't a SPAM message.

Luz Yaneth Santana

De: Luz Yaneth Santana
Enviado el: lunes, 1 de junio de 2026 8:39 a. m.
Para: Gloria Patricia Velasco Salcedo; Yesica Paola Castro Gutierrez
CC: sgcuervo; Uldy Cuadros
Asunto: Cronograma de facturación Mayo_150886

Buen día,

A continuación, relacionamos el cronograma propuesto para la facturación del mes de mayo_2026

Actividades	Cronograma de factura Mayo OC 150886													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D
Pre-factura				X										
Soportes de factura				X										
Conciliación de factura					X									
Informe de actividades contractual														
Comité de supervisión										X				
Radicación factura											X			

Outsourcing S.A.
Luz Yaneth Santana Bonilla
Coordinadora Nacional
lysantana@outsourcing.com.co

• Tel.: (571) 6000222 ext. 2307 • Calle 31B No 14 - 25 Bogotá - Colombia • www.outsourcing.com.co

Antes de imprimir, piense en su responsabilidad y compromiso con el MEDIO AMBIENTE

Este correo electrónico y sus anexos son confidenciales y están dirigidos única y exclusivamente para uso del (los) destinatario(s). Si por error ha recibido este correo, favor notifíquelo inmediatamente al remitente y bórrelo de su sistema. No debe distribuir este correo o sus anexos, ni dar a conocer su contenido a persona alguna ajena a la compañía. Las opiniones e información contenida en este correo no relacionadas con la operación de OUTSOURCING S.A. se entenderán como personales y no es el sentir de la compañía. Este correo no es un SPAM.

This e-mail and any attachment are confidential and they are sent for the attention of the named addressee(s) only. If you are not the named addressee(s) please notify the sender immediately and delete it from you system. You should not distribute this message or attachments, use it for any purpose or disclose its contents to any person. Opinions and other information in this message that do not relate to the business of OUTSOURCING S.A., Will be understood as personal and not the Company opinion. This email isn't a SPAM message.

Luz Yaneth Santana

De: Luz Yaneth Santana
Enviado el: miércoles, 17 de junio de 2026 12:57 p.m.
Para: Yesica Paola Castro Gutierrez
CC: Gloria Patricia Velasco Salcedo; Edwin Javier Sánchez Hernández; Juan David Guzman Arias
Asunto: RV: Documentación Técnica y Guía de Uso del Manual de Conuslta SGAM - Línea 195
Datos adjuntos: Documentacion Tecnica Manual de Consulta SGAM.pdf; GUÍA DE USO DEL MANUAL DE COSULTA SGAM – LÍNEA 195.pdf

Buen día,

Conforme a lo acordado, adjunto se remite el documento técnico de levantamiento y el manual de consulta del Power BI disponible para uso de los agentes de la línea 195 donde pueden visualizar.

1. Las fichas técnicas construidas para entrenamiento del agente virtual como fuente de información para orientar a la ciudadanía que se comunica con la línea 195.
2. Novedades recibidas en el correo línea 195
3. Bases de consulta, actualmente se encuentra disponible la de Ecopuntos.

Quedamos atentos a observaciones

Outsourcing S.A.
Luz Yaneth Santana Bonilla
Coordinadora Nacional
lysantana@outsourcing.com.co

• Tel.: (571) 6000222 ext. 2307 • Calle 31B No 14 - 25 Bogotá - Colombia • www.outsourcing.com.co

Antes de imprimir, piense en su responsabilidad y compromiso con el MEDIO AMBIENTE

Este correo electrónico y sus anexos son confidenciales y están dirigidos única y exclusivamente para uso del (los) destinatario(s). Si por error ha recibido este correo, favor notifíquelo inmediatamente al remitente y bórrelo de su sistema. No debe distribuir este correo o sus anexos, ni dar a conocer su contenido a persona alguna ajena a la compañía. Las opiniones e información contenida en este correo no relacionadas con la operación de OUTSOURCING S.A. se entenderán como personales y no es el sentir de la compañía. Este correo no es un SPAM.

This e-mail and any attachment are confidential and they are sent for the attention of the named addressee(s) only. If you are not the named addressee(s) please notify the sender immediately and delete it from you system. You should not distribute this message or attachments, use it for any purpose or disclose its contents to any person. Opinions and other information in this message that do not relate to the business of OUTSOURCING S.A., Will be understood as personal and not the Company opinion. This email isn't a SPAM message.

De: Edwin Javier Sánchez Hernández <ejsanchezh@outsourcing.com.co>
Enviado el: miércoles, 17 de junio de 2026 11:58 a. m.
Para: Luz Yaneth Santana <lysantana@outsourcing.com.co>

CC: Juan David Guzman Arias <jdguzmana@outsourcing.com.co>
Asunto: Documentación Técnica y Guía de Uso del Manual de Conuslta SGAM - Línea 195

Buen día jefe, espero estés muy bien.

Adjunto envío documentación técnica y Guía de Uso del Manual de Consulta SGAM - Línea 195.

Cordialmente,

Outsourcing S.A.
Edwin Javier Sánchez Hernández
Minero de datos
ejsanchezh@outsourcing.com.co



Luz Yaneth Santana

De: Luz Yaneth Santana
Enviado el: martes, 2 de junio de 2026 8:56 a. m.
Para: Gloria Patricia Velasco Salcedo; Yesica Paola Castro Gutierrez
CC: Uldy Cuadros
Asunto: RV: [Línea 195] Estimación de horas dllo - Consultar puntos de atención presencial

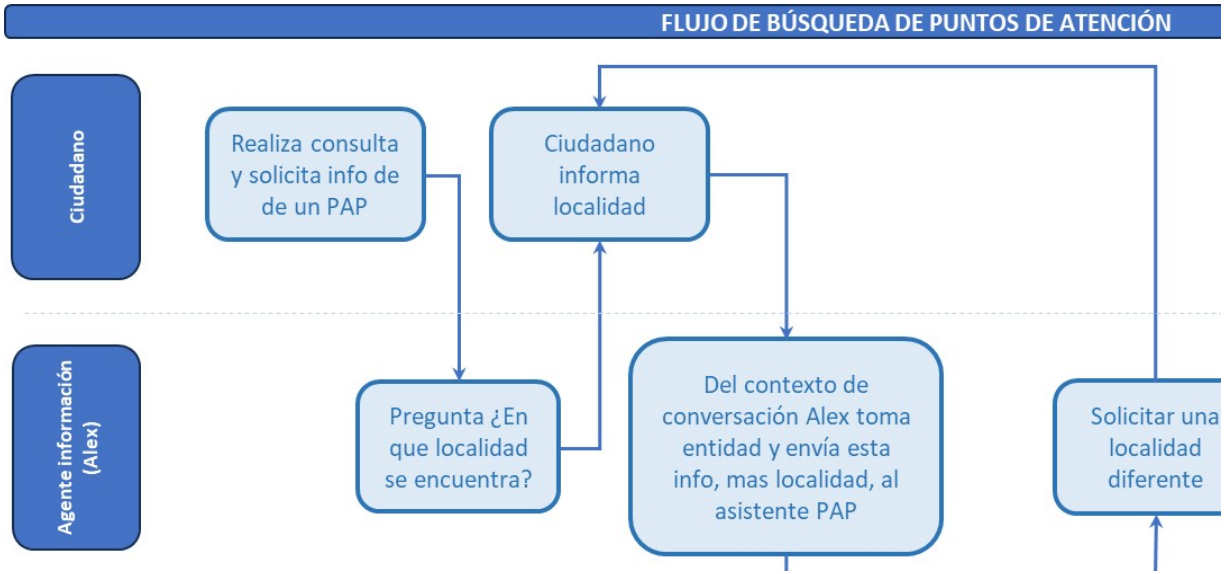
Buen día,

Dentro de los compromisos de la última reunión se encuentra revisar el entrenamiento de los canales de atención, para ello se viene adelantando una documentación especifica y levantamiento de flujo de entrenamiento, sin embargo, dicha actividad requiere 74 horas de desarrollo, las cuales detallamos a continuación necesarias para la mejora de la información por parte de Alex.

Agradecemos contar con su aprobación para proceder al interior con las actividades programadas. A continuación, se relaciona el valor de las horas de desarrollo y las actividades que se requieren para el reentrenamiento.

Código	Descripción	Valor Unitario	Unidades	Valor total	Valor total con Iva
IT-BPO-48-1	Horadesarrollo	73.355,00	74	$ 5.428.270,00	$ 6.459.641,30

Actividad	Horas
Creación de Flujo Automaise	74
Entrenamiento Prompt Consulta Información Puntos CADE & SuperCADE	
Pruebas Internas	
Pruebas Operación	



Outsourcing S.A.
Luz Yaneth Santana Bonilla
Coordinadora Nacional
lysantana@outsourcing.com.co

Outsourcing
Transformamos Experiencias

DipDig By Outsourcing









Antes de imprimir, piense en su responsabilidad y compromiso con el MEDIO AMBIENTE

Este correo electrónico y sus anexos son confidenciales y están dirigidos única y exclusivamente para uso del (los) destinatario(s). Si por error ha recibido este correo, favor notifíquelo inmediatamente al remitente y bórrelo de su sistema. No debe distribuir este correo o sus anexos, ni dar a conocer su contenido a persona alguna ajena a la compañía. Las opiniones e información contenida en este correo no relacionadas con la operación de OUTSOURCING S.A. se entenderán como personales y no es el sentir de la compañía. Este correo no es un SPAM.

This e-mail and any attachment are confidential and they are sent for the attention of the named addressee(s) only. If you are not the named addressee(s) please notify the sender immediately and delete it from you system. You should not distribute this message or attachments, use it for any purpose or disclose its contents to any person. Opinions and other information in this message that do not relate to the business of OUTSOURCING S.A., Will be understood as personal and not the Company opinion. This email isn't a SPAM message.

Luz Yaneth Santana

De: Luz Yaneth Santana
Enviado el: jueves, 4 de junio de 2026 8:33 a. m.
Para: 'Yesica Paola Castro Gutierrez'; Miguel Angel Montaño Diaz
CC: Gloria Patricia Velasco Salcedo
Asunto: RE: Novedad CADE Express

Buen día Yesica,

Esa novedad se presentó en alguna ocasión y lo que se realizo fue registrar la opción de reinicio "**Turn off your PC**" ya retoma el funcionamiento.



Coordinadora Nacional
lysantana@outsourcing.com.co





• Tel.: (571) 6000222 ext. 2307 • Calle 31B No 14 - 25 Bogotá - Colombia • www.outsourcing.com.co









Antes de imprimir, piense en su responsabilidad y compromiso con el MEDIO AMBIENTE

Este correo electrónico y sus anexos son confidenciales y están dirigidos única y exclusivamente para uso del (los) destinatario(s). Si por error ha recibido este correo, favor notifíquelo inmediatamente al remitente y bórrelo de su sistema. No debe distribuir este correo o sus anexos, ni dar a conocer su contenido a persona alguna ajena a la compañía. Las opiniones e información contenida en este correo no relacionadas con la operación de OUTSOURCING S.A. se entenderán como personales y no es el sentir de la compañía. Este correo no es un SPAM.

This e-mail and any attachment are confidential and they are sent for the attention of the named addressee(s) only. If you are not the named addressee(s) please notify the sender immediately and delete it from you system. You should not distribute this message or attachments, use it for any purpose or disclose its contents to any person. Opinions and other information in this message that do not relate to the business of OUTSOURCING S.A., Will be understood as personal and not the Company opinion. This email isn't a SPAM message.

De: Yesica Paola Castro Gutierrez <ypcastro@alcaldiabogota.gov.co>
Enviado el: jueves, 4 de junio de 2026 8:13 a. m.

Para: Luz Yaneth Santana <lysantana@outsourcing.com.co>; Miguel Angel Montaño Diaz <mamontanod@outsourcing.com.co>
CC: Gloria Patricia Velasco Salcedo <gpvelasco@alcaldiabogota.gov.co>
Asunto: RV: Novedad CADE Express

Cordial saludo

Desde el SuperCADE Bosa se informa fallas en el sistema del CADE Exprés.

Quedo atenta a la revisión.

Cordialmente;

YESICA PAOLA CASTRO GUTIERREZ
PROFESIONAL UNIVERSITARIO
DIRECCIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIU
Secretaría General – Alcaldía Mayor de Bogotá

La información aquí contenida es para uso exclusivo de la persona o entidad de destino. Está estrictamente prohibida su utilización, copia, descarga, distribución, modificación y/o reproducción total o parcial, sin el permiso expreso de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, pues su contenido puede ser de carácter confidencial y/o contener material privilegiado. Si usted recibió esta información por error, por favor contacte en forma inmediata a quien la envió, borre este material de su computador y absténgase de usarlo, copiarlo o divulgarlo. La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá no es responsable por la información contenida en esta comunicación, el directo responsable es quien la firma o el autor de la misma. Conozca nuestra política de protección de datos personales, de acuerdo a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 en: http://secretariageneral.gov.co/transparencia/mecanismos-contacto/proteccion-datos-personales

---

De: Super Cade Bosa <supercadebosa@alcaldiabogota.gov.co>
Enviado: jueves, 4 de junio de 2026 8:03
Para: Yesica Paola Castro Gutierrez <ypcastro@alcaldiabogota.gov.co>
Asunto: Novedad CADE Express

Bogotá D.C.

Cordial saludo:

De manera atenta me permito compartir la siguiente información para su conocimiento y fines pertinentes,

Agradezco su gestión y apoyo con la asistencia remota

Atentamente,



Diana Milena Rivas García
Profesional Responsable Super CADE Bosa


More recovery options
Continue
Exit and continue Windows
Quick machine recovery
Let your device search for solutions to repair itself
Troubleshoot
Reset your device or see advanced options

Enviado desde mi iPhone

La información aquí contenida es para uso exclusivo de la persona o entidad de destino. Está estrictamente prohibida su utilización, copia, descarga, distribución, modificación y/o reproducción total o parcial, sin el permiso expreso de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, pues su contenido puede ser de carácter confidencial y/o contener material privilegiado. Si usted recibió esta información por error, por favor contacte en forma inmediata a quien la envió, borre este material de su computador y absténgase de usarlo, copiarlo o divulgarlo. La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá no es responsable por la información contenida en esta comunicación, el directo responsable es quien la firma o el autor de la misma. Conozca nuestra política de protección de datos personales, de acuerdo a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 en: https://secretariageneral.gov.co/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica/politicas

Luz Yaneth Santana

De: Luz Yaneth Santana
Enviado el: martes, 23 de junio de 2026 8:56 a. m.
Para: Gloria Patricia Velasco Salcedo; Yesica Paola Castro Gutierrez; ecusba
CC: Edwin Javier Sánchez Hernández; Juan David Guzman Arias; German Andres Chicuasuque Rodriguez; Supervisores SGAM; Uldy Cuadros
Asunto: RE: Seguimiento proyección tráfico línea 195 semanal

Buen día,

Relacionamos a continuación las acciones de contingencia para el 23 y 27 de junio, el personal adicional relacionado ya se encuentra programado en malla de turnos para asegurar el soporte en las franjas solicitadas.

Acciones 23 de junio (Partido de Colombia)

Dado el pico de llamadas presentado el pasado 17 de junio para solicitar información y/o orientación respecto a la transmisión del partido (Entrega de Boletas), y que alcanzo a impactar el nivel de atención en 3 puntos, se generan las siguientes acciones:

1. Durante el transcurso del día se hará seguimiento constante en busca de mantener los ANS por arriba del promedio.
2. Se refuerza el grupo de 18:00 a 21:00 con 2 personas adicionales para completar un equipo de 8 agentes en esa franja de tiempo.
3. Adicional se cuenta con 3 agentes de apoyo de Bogotá te escucha.

Acciones 27 de junio (Partido de Colombia)

Contemplando que el siguiente partido es un sábado en horas de la tarde se amplían las acciones para prever incremento de llamadas por temas de ruido y solicitud de información de cuadrantes como normalmente ocurre en festividades.

1. Para la franja de la tarde se programan 9 agentes quienes estarán cubriendo después de las 14:00 y hasta las 21:00, normalmente se programan 6 agentes en esa franja.
2. Adicional se programan un **tercer agente que cubre la franja de la noche** para atender cualquier incremento de llamadas. *Este apoyo genera un valor adicional de $142.425,24 antes de Iva para efectuar el pago del recargo nocturno adicional*.

Quedamos atentos a cualquier observación.

Outsourcing S.A.
Luz Yaneth Santana Bonilla
Coordinadora Nacional
lysantana@outsourcing.com.co





• Tel.: (571) 6000222 ext. 2307 • Calle 31B No 14 - 25 Bogotá - Colombia • www.outsourcing.com.co









Antes de imprimir, piense en su responsabilidad y compromiso con el MEDIO AMBIENTE

Este correo electrónico y sus anexos son confidenciales y están dirigidos única y exclusivamente para uso del (los) destinatario(s). Si por error ha recibido este correo, favor notifíquelo inmediatamente al remitente y bórrelo de su sistema. No debe distribuir este correo o sus anexos, ni dar a conocer su contenido a persona alguna ajena a la compañía. Las opiniones e información contenida en este correo no relacionadas con la operación de OUTSOURCING S.A. se entenderán como personales y no es el sentir de la compañía. Este correo no es un SPAM.

This e-mail and any attachment are confidential and they are sent for the attention of the named addressee(s) only. If you are not the named addressee(s) please notify the sender immediately and delete it from you system. You should not distribute this message or attachments, use it for any purpose or disclose its contents to any person. Opinions and other information in this message that do not relate to the business of OUTSOURCING S.A., Will be understood as personal and not the Company opinion. This email isn't a SPAM message.

De: Luz Yaneth Santana
Enviado el: viernes, 19 de junio de 2026 5:34 p. m.
Para: Gloria Patricia Velasco Salcedo <gpvelasco@alcaldiabogota.gov.co>; Yesica Paola Castro Gutierrez <ypcastro@alcaldiabogota.gov.co>

CC: Edwin Javier Sánchez Hernández <ejsanchezh@outsourcing.com.co>; Juan David Guzman Arias <jdguzmana@outsourcing.com.co>; German Andres Chicuasuque Rodriguez <gachicuasuquer@outsourcing.com.co>; Supervisores SGAM <SupervisoresSGAM@outsourcing.com.co>; Uldy Cuadros <ucuadros@outsourcing.com.co>
Asunto: Seguimiento proyección tráfico línea 195 semanal

Bue día,

Adjunto comparto la presentación del seguimiento del día de hoy con el pronóstico de llamadas de 21 al 27 de junio. Así mismo relaciono los compromisos adquiridos

1. Zoom al ingreso de llamadas y navegación en el IVR y para confirmar causa de reducción frente a los meses de mayo y junio.
2. Para el canal de WCB detallar el volumen de llamadas que se devuelven automáticamente y cuales por Outbound.
3. Enviar correo con los planes de contingencia para el próximo martes 23 de junio y sábado 27 de junio por partido de Colombia para este último dentro de las acciones se contempla un tercer agente en el turno de la noche.
4. En la proyección semanal incluir detalle de agente virtual.

Outsourcing S.A.
Luz Yaneth Santana Bonilla
Coordinadora Nacional
lysantana@outsourcing.com.co











Antes de imprimir, piense en su responsabilidad y compromiso con el MEDIO AMBIENTE

Este correo electrónico y sus anexos son confidenciales y están dirigidos única y exclusivamente para uso del (los) destinatario(s). Si por error ha recibido este correo, favor notifíquelo inmediatamente al remitente y bórrelo de su sistema. No debe distribuir este correo o sus anexos, ni dar a conocer su contenido a persona alguna ajena a la compañía. Las opiniones e información contenida en este correo no relacionadas con la operación de OUTSOURCING S.A. se entenderán como personales y no es el sentir de la compañía. Este correo no es un SPAM.

This e-mail and any attachment are confidential and they are sent for the attention of the named addressee(s) only. If you are not the named addressee(s) please notify the sender immediately and delete it from you system. You should not distribute this message or attachments, use it for any purpose or disclose its contents to any person. Opinions and other information in this message that do not relate to the business of OUTSOURCING S.A., Will be understood as personal and not the Company opinion. This email isn't a SPAM message.

Luz Yaneth Santana

De: Luz Yaneth Santana
Enviado el: viernes, 19 de junio de 2026 5:27 p. m.
Para: Enrique Cusba Garcia; Gloria Patricia Velasco Salcedo; Yesica Paola Castro Gutierrez
CC: Uldy Cuadros; Supervisores SGAM
Asunto: Plan de contingencia fin de semana

Buen día,

Dada la jornada de votación de este fin de semana, relacionamos las acciones implementadas para mitigar alguna novedad por incremento de llamadas o novedad de orden público.

Acciones Domingo 21 de junio

1. El día de Domingo se programan 5 agentes que cubren la franja de la tarde hasta las 21:00
2. Se solicita a los dos agentes del turno de la noche que lleguen una hora antes, es decir a las 20:00 y se le otorgará el pago de hora extra que suman un valor de $37.621 antes de Iva.

Acciones Lunes 22 de junio.

3. Se programan 6 agentes a las 6:00 am y 5 agentes a las 7:00 am para cubrir cualquier novedad en la llegada al turno o posible incremento en las llamadas. Esta programación se organiza por malla de turnos no requiere pago de hora extra.

Outsourcing S.A.
Luz Yaneth Santana Bonilla
Coordinadora Nacional
lysantana@outsourcing.com.co

• Tel.: (571) 6000222 ext. 2307 • Calle 31B No 14 - 25 Bogotá - Colombia • www.outsourcing.com.co

Antes de imprimir, piense en su responsabilidad y compromiso con el MEDIO AMBIENTE

Este correo electrónico y sus anexos son confidenciales y están dirigidos única y exclusivamente para uso del (los) destinatario(s). Si por error ha recibido este correo, favor notifíquelo inmediatamente al remitente y bórrelo de su sistema. No debe distribuir este correo o sus anexos, ni dar a conocer su contenido a persona alguna ajena a la compañía. Las opiniones e información contenida en este correo no relacionadas con la operación de OUTSOURCING S.A. se entenderán como personales y no es el sentir de la compañía. Este correo no es un SPAM.

This e-mail and any attachment are confidential and they are sent for the attention of the named addressee(s) only. If you are not the named addressee(s) please notify the sender immediately and delete it from you system. You should not distribute this message or attachments, use it for any purpose or disclose its contents to any person. Opinions and other information in this message that do not relate to the business of OUTSOURCING S.A., Will be understood as personal and not the Company opinion. This email isn't a SPAM message.

Luz Yaneth Santana

De: Luz Yaneth Santana
Enviado el: jueves, 25 de junio de 2026 4:14 p.m.
Para: Yesica Paola Castro Gutierrez
CC: Gloria Patricia Velasco Salcedo; Hector Fabian Martinez
Asunto: Presentación Speech Analytics SGAM Junio 2026.pptx
Datos adjuntos: Presentación Speech Analytics SGAM Junio 2026.pptx

Buen día,

Adjunto remito informe de Speech del 24 de mayo al 24 de junio.

Outsourcing S.A.
Luz Yaneth Santana Bonilla
Coordinadora Nacional
lysantana@outsourcing.com.co





• Tel.: (571) 6000222 ext. 2307 • Calle 31B No 14 - 25 Bogotá - Colombia • www.outsourcing.com.co









Antes de imprimir, piense en su responsabilidad y compromiso con el MEDIO AMBIENTE

Este correo electrónico y sus anexos son confidenciales y están dirigidos única y exclusivamente para uso del (los) destinatario(s). Si por error ha recibido este correo, favor notifíquelo inmediatamente al remitente y bórrelo de su sistema. No debe distribuir este correo o sus anexos, ni dar a conocer su contenido a persona alguna ajena a la compañía. Las opiniones e información contenida en este correo no relacionadas con la operación de OUTSOURCING S.A. se entenderán como personales y no es el sentir de la compañía. Este correo no es un SPAM.

This e-mail and any attachment are confidential and they are sent for the attention of the named addressee(s) only. If you are not the named addressee(s) please notify the sender immediately and delete it from you system. You should not distribute this message or attachments, use it for any purpose or disclose its contents to any person. Opinions and other information in this message that do not relate to the business of OUTSOURCING S.A., Will be understood as personal and not the Company opinion. This email isn't a SPAM message.

Luz Yaneth Santana

De: Luz Yaneth Santana
Enviado el: martes, 2 de junio de 2026 4:22 p. m.
Para: Yesica Paola Castro Gutierrez
Asunto: Presupuesto 2026 reducción personal abril propuesta.xlsx
Datos adjuntos: Presupuesto 2026 reducción personal abril propuesta.xlsx

Buen día,

Te comparto presupuesto revisado.

Outsourcing S.A.
Luz Yaneth Santana Bonilla
Coordinadora Nacional
lysantana@outsourcing.com.co













Antes de imprimir, piense en su responsabilidad y compromiso con el MEDIO AMBIENTE

Este correo electrónico y sus anexos son confidenciales y están dirigidos única y exclusivamente para uso del (los) destinatario(s). Si por error ha recibido este correo, favor notifíquelo inmediatamente al remitente y bórrelo de su sistema. No debe distribuir este correo o sus anexos, ni dar a conocer su contenido a persona alguna ajena a la compañía. Las opiniones e información contenida en este correo no relacionadas con la operación de OUTSOURCING S.A. se entenderán como personales y no es el sentir de la compañía. Este correo no es un SPAM.

This e-mail and any attachment are confidential and they are sent for the attention of the named addressee(s) only. If you are not the named addressee(s) please notify the sender immediately and delete it from you system. You should not distribute this message or attachments, use it for any purpose or disclose its contents to any person. Opinions and other information in this message that do not relate to the business of OUTSOURCING S.A., Will be understood as personal and not the Company opinion. This email isn't a SPAM message.

Luz Yaneth Santana

De: Luz Yaneth Santana
Enviado el: jueves, 18 de junio de 2026 11:00 a.m.
Para: Enrique Cusba Garcia; Gloria Patricia Velasco Salcedo; Yesica Paola Castro Gutierrez
CC: Uldy Cuadros; German Andres Chicuasuque Rodriguez; Edwin Javier Sánchez Hernández; Juan David Guzman Arias
Asunto: Proyección capacidad línea 195 Julio_ Reducción jornada laboral

Buen día,

En razón al seguimiento semanal de los indicadores contractuales, se realiza la proyección para el mes de Julio con un cumplimiento del Nivel de atención en 97%, considerando la reducción de la jornada laboral a 42 horas semanales. Se estima una disminución global frente al tráfico registrado en el mes anterior, dejando como resultado el requerimiento de **43 agentes distribuidos en los diferentes procesos,** como se desagrega en las siguientes tablas.

La proyección de llamadas es basada en el comportamiento del tráfico de los últimos 3 meses, y el mismo mes de años anteriores, así mismo considera la distribución de los agentes en aproximadamente 15 turnos diarios para focalizarlos en los intervalos donde se centra el mayor volumen de llamadas y dar cumplimiento a los niveles de servicio y niveles de atención manteniéndolos con una ocupación por arriba del 80% en razón a los ANS contractuales.

Ahora bien, teniendo en cuenta el des escalonamiento definido en la Orden de compra, para el mes de Julio **se dispone de 46 agentes** con un escenario estable de la línea 195, lo anterior, sin contemplar fluctuación o aumento de tráfico de llamadas por parte de las entidades en rangos de tiempo como: (fallas en plataformas, solicitud masiva de información o requerimientos de ciudadanos por una entidad, novedades en los horarios de atención de la Red Cade, noticias que generen cambios abruptos en algún trámite, temas de orden público etc.) como ha ocurrido meses atrás, lo que nos deja con una capacidad limitada.

Asimismo, esta situación podría generar un incremento en el abandono de llamadas, indicador que se busca mantener en una tendencia descendente.

Es fundamental destacar la disposición y el compromiso desde la operación para anticiparse, en la medida de lo posible, y reaccionar mediante estrategias que permitan minimizar cualquier impacto en los ANS contractuales.

6.1 Proyección Julio
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

Para el servicio de Denuncias se proyecta un abogado y un agente general para dar cumplimiento a lo proyectado.

Outsourcing S.A.
Luz Yaneth Santana Bonilla
Coordinadora Nacional
lysantana@outsourcing.com.co

• Tel.: (571) 6000222 ext. 2307 • Calle 31B No 14 - 25 Bogotá - Colombia • www.outsourcing.com.co

Antes de imprimir, piense en su responsabilidad y compromiso con el MEDIO AMBIENTE

Este correo electrónico y sus anexos son confidenciales y están dirigidos única y exclusivamente para uso del (los) destinatario(s). Si por error ha recibido este correo, favor notifíquelo inmediatamente al remitente y bórrelo de su sistema. No debe distribuir este correo o sus anexos, ni dar a conocer su contenido a persona alguna ajena a la compañía. Las opiniones e información contenida en este correo no relacionadas con la operación de OUTSOURCING S.A. se entenderán como personales y no es el sentir de la compañía. Este correo no es un SPAM.

This e-mail and any attachment are confidential and they are sent for the attention of the named addressee(s) only. If you are not the named addressee(s) please notify the sender immediately and delete it from you system. You should not distribute this message or attachments, use it for any purpose or disclose its contents to any person. Opinions and other information in this message that do not relate to the business of OUTSOURCING S.A., Will be understood as personal and not the Company opinion. This email isn't a SPAM message.

Luz Yaneth Santana

De: Luz Yaneth Santana
Enviado el: viernes, 12 de junio de 2026 12:49 p. m.
Para: Gloria Patricia Velasco Salcedo
CC: Yesica Paola Castro Gutierrez
Asunto: RE: REPORTE INFORMACIÓN BASE PARA EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO ANS ENTIDADES DE LA RED CADE EN EL COMPONENTE LINEA 195
Datos adjuntos: REPORTE EVALUACIÓN ANS CRITERIOS LINEA 195...xlsx

Buen día,

Conforme a lo solicitado, adjunto comparto detallando la información de los 3 puntos señaladas de acuerdo con el comportamiento de diciembre a mayo en la línea 195.

Quedo atenta a observaciones.

Outsourcing S.A.
Luz Yaneth Santana Bonilla
Coordinadora Nacional
lysantana@outsourcing.com.co

Antes de imprimir, piense en su responsabilidad y compromiso con el MEDIO AMBIENTE

Este correo electrónico y sus anexos son confidenciales y están dirigidos única y exclusivamente para uso del (los) destinatario(s). Si por error ha recibido este correo, favor notifíquelo inmediatamente al remitente y bórrelo de su sistema. No debe distribuir este correo o sus anexos, ni dar a conocer su contenido a persona alguna ajena a la compañía. Las opiniones e información contenida en este correo no relacionadas con la operación de OUTSOURCING S.A. se entenderán como personales y no es el sentir de la compañía. Este correo no es un SPAM.

This e-mail and any attachment are confidential and they are sent for the attention of the named addressee(s) only. If you are not the named addressee(s) please notify the sender immediately and delete it from you system. You should not distribute this message or attachments, use it for any purpose or disclose its contents to any person. Opinions and other information in this message that do not relate to the business of OUTSOURCING S.A., Will be understood as personal and not the Company opinion. This email isn't a SPAM message.

De: Gloria Patricia Velasco Salcedo <gpvelasco@alcaldiabogota.gov.co>
Enviado el: jueves, 14 de mayo de 2026 11:13 a. m.
Para: Luz Yaneth Santana <lysantana@outsourcing.com.co>
CC: Yesica Paola Castro Gutierrez <ypcastro@alcaldiabogota.gov.co>
Asunto: REPORTE INFORMACIÓN BASE PARA EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO ANS ENTIDADES DE LA RED CADE EN EL COMPONENTE LINEA 195

Apreciada Yaneth

En el contexto referido días antes, en el cual se expuso la necesidad de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía de evaluar los Acuerdo de Nivel de Servicios (en el marco de los convenios interadministrativos suscritos entre la Secretaría General y las Entidades que hacen parte de la Red CADE) se ha incluido en sus criterios de evaluación el componente de la Línea 195, en la cual se definieron 3 acciones para cumplimiento de las entidades, así:

- Informó campañas o eventos que afecten la demanda de llamadas.
- Coordinó capacitaciones o actualizaciones.
- Participó en espacios de articulación e integración de información.

Estos criterios deben ser observados semestralmente por los profesionales designados por el Director para realizar apoyo a la supervisión y solicitan que debe ser la Línea 195 quien suministre la información, como insumo para validación de cumplimiento.

Así las cosas, se ha elaborado una base de información simple que permita registrar lo requerido para el cumplimiento del objetivo (se adjunta en formato Excel al presente correo), con el propósito de que el operador pueda revisar los aspectos allí descritos, se definan y se pueda consolidar la información con corte del 1° de diciembre de 2025 al 31 de mayo de 2026.

Ante dudas e inquietudes, quedo atenta.

Cordial saludo,

GLORIA PATRICIA VELASCO SALCEDO
Profesional Universitario

DIRECCIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá

La información aquí contenida es para uso exclusivo de la persona o entidad de destino. Está estrictamente prohibida su utilización, copia, descarga, distribución, modificación y/o reproducción total o parcial, sin el permiso expreso de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, pues su contenido puede ser de carácter confidencial y/o contener material privilegiado. Si usted recibió esta información por error, por favor contacte en forma inmediata a quien la envió, borre este material de su computador y absténgase de usarlo, copiarlo o divulgarlo. La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá no es responsable por la información contenida en esta comunicación, el directo responsable es quien la firma o el autor de la misma. Conozca nuestra política de protección de datos personales, de acuerdo a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 en: https://secretariageneral.gov.co/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica/politicas

Luz Yaneth Santana

De: Luz Yaneth Santana
Enviado el: jueves, 4 de junio de 2026 4:45 p. m.
Para: sgcuervo
CC: Gloria Patricia Velasco Salcedo; Yesica Paola Castro Gutierrez
Asunto: Conexion_SGAM_Mayo_2026.xlsm
Datos adjuntos: Conexion_SGAM_Mayo_2026.xlsm

Buen día,

Adjunto remito base de conexión del personal y cálculo de la factura para el mes de mayo_2026.

Outsourcing S.A.
Luz Yaneth Santana Bonilla
Coordinadora Nacional
lysantana@outsourcing.com.co













Antes de imprimir, piense en su responsabilidad y compromiso con el MEDIO AMBIENTE

Este correo electrónico y sus anexos son confidenciales y están dirigidos única y exclusivamente para uso del (los) destinatario(s). Si por error ha recibido este correo, favor notifíquelo inmediatamente al remitente y bórrelo de su sistema. No debe distribuir este correo o sus anexos, ni dar a conocer su contenido a persona alguna ajena a la compañía. Las opiniones e información contenida en este correo no relacionadas con la operación de OUTSOURCING S.A. se entenderán como personales y no es el sentir de la compañía. Este correo no es un SPAM.

This e-mail and any attachment are confidential and they are sent for the attention of the named addressee(s) only. If you are not the named addressee(s) please notify the sender immediately and delete it from you system. You should not distribute this message or attachments, use it for any purpose or disclose its contents to any person. Opinions and other information in this message that do not relate to the business of OUTSOURCING S.A., Will be understood as personal and not the Company opinion. This email isn't a SPAM message.

Luz Yaneth Santana

De: Luz Yaneth Santana
Enviado el: miércoles, 24 de junio de 2026 8:52 a. m.
Para: Yesica Paola Castro Gutierrez
CC: Gloria Patricia Velasco Salcedo; Deisy Alejandra Tique Blanco; Deysi Stephanie Sacristan Delgado; Sindy Griselly Cuervo Gomez; Carlos David Bueno Gutierrez
Asunto: RV: REPORTES METAS ESTRATEGICAS LINEA 195
Datos adjuntos: Diagramas técnicos del agente IA.pdf; Informe de seguimiento Agente IA.docx.pdf; Bitacora entrenamientos.xlsx; Linea de tiempo Desarrollo Agente Virtual.pdf

Buen día,

Conforme a lo solicitado, adjunto compartimos documento PDF con la línea de tiempo del desarrollo del Agente Virtual.

Outsourcing S.A.
Luz Yaneth Santana Bonilla
Coordinadora Nacional
lysantana@outsourcing.com.co





Antes de imprimir, piense en su responsabilidad y compromiso con el MEDIO AMBIENTE

Este correo electrónico y sus anexos son confidenciales y están dirigidos única y exclusivamente para uso del (los) destinatario(s). Si por error ha recibido este correo, favor notifíquelo inmediatamente al remitente y bórrelo de su sistema. No debe distribuir este correo o sus anexos, ni dar a conocer su contenido a persona alguna ajena a la compañía. Las opiniones e información contenida en este correo no relacionadas con la operación de OUTSOURCING S.A. se entenderán como personales y no es el sentir de la compañía. Este correo no es un SPAM.

This e-mail and any attachment are confidential and they are sent for the attention of the named addressee(s) only. If you are not the named addressee(s) please notify the sender immediately and delete it from you system. You should not distribute this message or attachments, use it for any purpose or disclose its contents to any person. Opinions and other information in this message that do not relate to the business of OUTSOURCING S.A., Will be understood as personal and not the Company opinion. This email isn't a SPAM message.

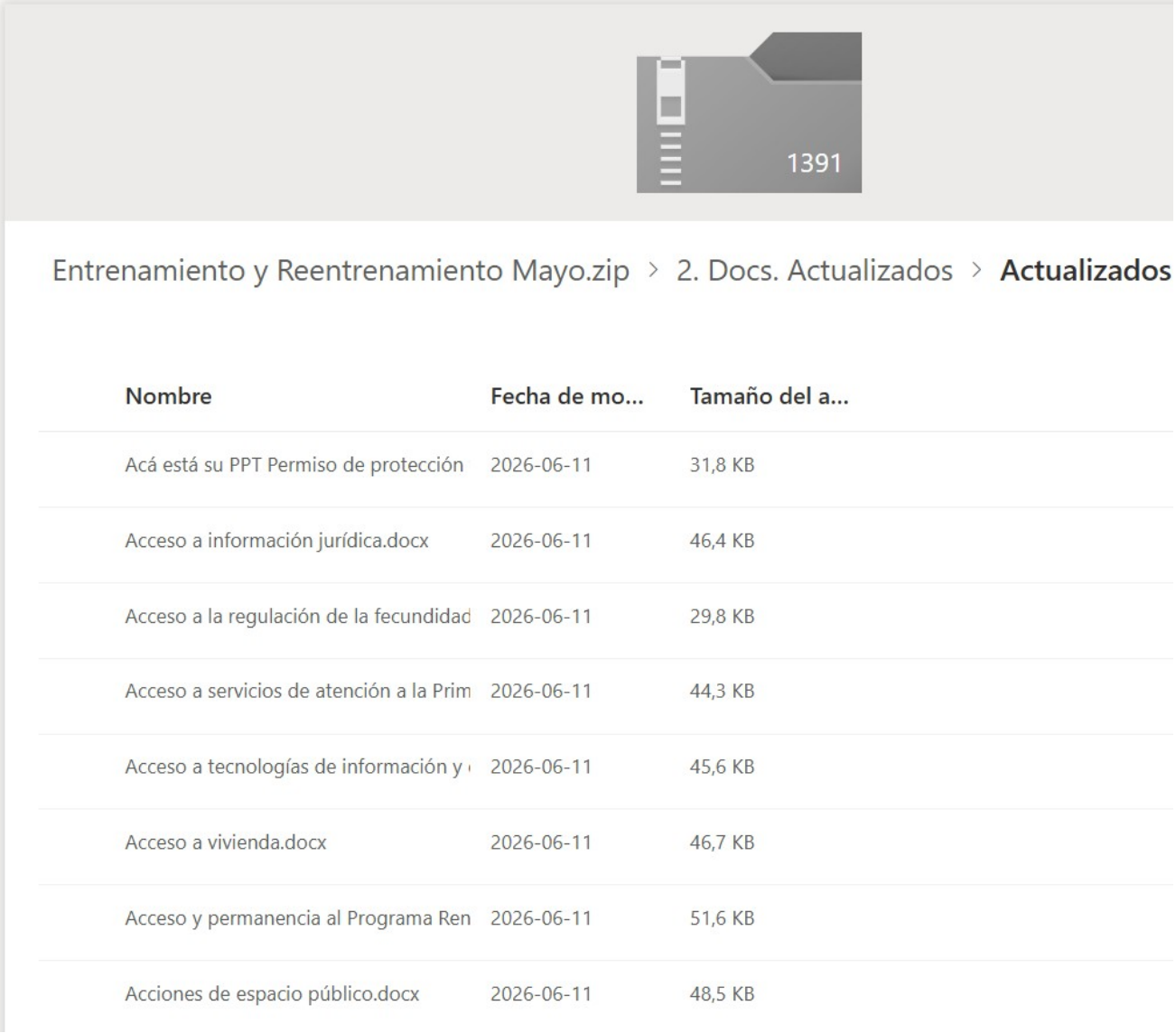
De: Luz Yaneth Santana
Enviado el: miércoles, 17 de junio de 2026 8:21 a. m.
Para: 'Yesica Paola Castro Gutierrez' <ypcastro@alcaldiabogota.gov.co>
CC: Gloria Patricia Velasco Salcedo <gpvelasco@alcaldiabogota.gov.co>; Deysi Stephanie Sacristan Delgado <dssacristan@alcaldiabogota.gov.co>; Sindy Griselly Cuervo Gomez <sgcuervo@alcaldiabogota.gov.co>
Asunto: RE: REPORTES METAS ESTRATEGICAS LINEA 195

Buen día,

Respecto a la solicitud de "**Agente IA para servicios informacionales",** a continuación, relacionamos la documentación y debidos soportes del avance con el agente virtual a la fecha. Quedamos atentos a observaciones y solicitudes adicionales.

1. Adjunto diagrama técnico del Agente IA
2. Respecto a los Informes de seguimiento Agente virtual, se anexa archivo que detalla el diseño del informe dispuesto para el seguimiento del Alex
3. Se adjunta bitácora donde se relacionan las acciones realizadas de reentrenamientos. Entrenamiento y Reentrenamiento Mayo.zip
4. Relacionamos link donde se encuentran los documentos en Word que fueron revisados ya actualizados para entrenamiento y reentrenamiento.

Entrenamiento y Reentrenamiento Mayo.zip



Outsourcing S.A.
Luz Yaneth Santana Bonilla
Coordinadora Nacional
lysantana@outsourcing.com.co

• Tel.: (571) 6000222 ext. 2307 • Calle 31B No 14 - 25 Bogotá - Colombia • www.outsourcing.com.co

Antes de imprimir, piense en su responsabilidad y compromiso con el MEDIO AMBIENTE

Este correo electrónico y sus anexos son confidenciales y están dirigidos única y exclusivamente para uso del (los) destinatario(s). Si por error ha recibido este correo, favor notifíquelo inmediatamente al remitente y bórrelo de su sistema. No debe distribuir este correo o sus anexos, ni dar a conocer su contenido a persona alguna ajena a la compañía. Las opiniones e información contenida en este correo no relacionadas con la operación de OUTSOURCING S.A. se entenderán como personales y no es el sentir de la compañía. Este correo no es un SPAM.

This e-mail and any attachment are confidential and they are sent for the attention of the named addressee(s) only. If you are not the named addressee(s) please notify the sender immediately and delete it from you system. You should not distribute this message or attachments, use it for any purpose or disclose its contents to any person. Opinions and other information in this message that do not relate to the business of OUTSOURCING S.A., Will be understood as personal and not the Company opinion. This email isn't a SPAM message.

De: Yesica Paola Castro Gutierrez <ypcastro@alcaldiabogota.gov.co>
Enviado el: lunes, 20 de abril de 2026 5:23 p. m.
Para: Luz Yaneth Santana <lysantana@outsourcing.com.co>
CC: Gloria Patricia Velasco Salcedo <gpvelasco@alcaldiabogota.gov.co>; Deysi Stephanie Sacristan Delgado <dssacristan@alcaldiabogota.gov.co>; sgcuervo <sgcuervo@alcaldiabogota.gov.co>
Asunto: REPORTES METAS ESTRATEGICAS LINEA 195

Cordial saludo Yaneth

Desde la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, se realiza el seguimiento a los proyectos identificados por canal de atención de la Secretaría General. Para el caso específico de la Línea 195, se definieron los reportes que responden a la planeación estratégica de la vigencia.

En este sentido, se presentan las tareas objeto de reporte, los soportes requeridos y las fechas correspondientes a la vigencia, de acuerdo con la programación establecida.

Informe de herramientas:

Meta	Producto requerido	Fecha del reporte
Implementación de Speech analytics	Informe resultado de implementación Demas documentos que se consideren pertinentes.	Reporte mensual a corte del día 24 de cada mes de la vigencia.
Desarrollo e implementación de herramientas de consulta de información (apoyo para agentes humanos)	Desarrollo: Diseño, Cronograma, estructura, entre otros. Implementación herramientas de mejora de la Linea 195 para agentes humanos, implementadas Reportes de uso de la herramienta. Demas documentos que se consideren pertinentes.	Reporte 1: 24 junio 2026 Reporte 2: 24 septiembre 2026 Reporte 3: 24 diciembre 2026

Identificación y priorización de servicios informacionales

Meta	Producto requerido	Fecha del reporte

Identificación y priorización de servicios informacionales	Informe de priorización y resultados con las Entidades identificadas: • Secretaría Distrital de Hacienda – SDH • Secretaría Distrital de Planeación – SD • Y demás identificadas durante el proyecto.	Reporte 1: 24 junio 2026
Diseño de la base de conocimiento Junio: 105 Septiembre: 95 Diciembre: 50	Fichas de información complementaria elaboradas - Fichas de información complementaria validadas Demas documentos que se consideren pertinentes.	Reporte 1: 24 julio 2026 Reporte 2: 24 septiembre 2026 Reporte 3: 24 diciembre 2026

Agente IA para servicios informacionales

Meta	Producto requerido	Fecha del reporte
Reentrenamientos con agente virtual / Agente virtual para servicios informacionales implementado	Informes Diagramas técnicos del Angete IA Relación de cambios para reentrenamiento Agente IA Demas documentos que se consideren pertinentes.	Reporte 1: 24 junio 2026 Reporte 2: 24 diciembre 2026

Implementación del modelo IA	Evidencia de implementación del desarrollo Estructura técnica del Agente IA Evidencias de seguimiento de implementación Documentos de salida a producción Agente IA Demas documentos que se consideren pertinentes.	Reporte 1: 24 julio 2026 Reporte 2: 24 diciembre 2026

Agente IA para servicios transaccionales de baja complejidad

Meta	Producto requerido	Fecha del reporte
Identificación y priorización de servicios transaccionales de baja complejidad	Herramienta de priorización de servicios transaccionales de baja complejidad Demas documentos que se consideren pertinentes.	Reporte 1: 24 de junio 2026 Reporte 2: 24 diciembre 2026
Diseño del modelo IA	Estructura del Agente IA	Reporte 1: 24 julio 2026 Reporte 2: 24 diciembre 2026
Pruebas del modelo	Evidencia del desarrollo de pruebas Demas documentos que se consideren pertinentes.	Reporte 1: 24 agosto 2026 Reporte 2: 24 diciembre 2026

Implementación del modelo IA	Evidencia de implementación del desarrollo Estructura técnica del Agente IA Evidencias de seguimiento de implementación Documentos de salida a producción Agente IA Demas documentos que se consideren pertinentes.	Reporte 1: 24 diciembre 2026

Por lo anterior, se solicita que las evidencias sean compartidas de manera oportuna, con el fin de garantizar el adecuado seguimiento y cumplimiento de lo programado.

Quedo atenta.

Cordialmente;

YESICA PAOLA CASTRO GUTIERREZ
PROFESIONAL UNIVERSITARIO
DIRECCIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Secretaría General – Alcaldía Mayor de Bogotá

La información aquí contenida es para uso exclusivo de la persona o entidad de destino. Está estrictamente prohibida su utilización, copia, descarga, distribución, modificación y/o reproducción total o parcial, sin el permiso expreso de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, pues su contenido puede ser de carácter confidencial y/o contener material privilegiado. Si usted recibió esta información por error, por favor contacte en forma inmediata a quien la envió, borre este material de su computador y absténgase de usarlo, copiarlo o divulgarlo. La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá no es responsable por la información contenida en esta comunicación, el directo responsable es quien la firma o el autor de la misma. Conozca nuestra política de protección de datos personales, de acuerdo a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 en: http://secretariageneral.gov.co/transparencia/mecanismos-contacto/proteccion-datos-personales

Luz Yaneth Santana

De: Luz Yaneth Santana
Enviado el: martes, 16 de junio de 2026 4:16 p. m.
Para: 'Deysi Stephanie Sacristan Delgado'
CC: Yesica Paola Castro Gutierrez; Gloria Patricia Velasco Salcedo; Sindy Griselly Cuervo Gomez; Hector Fabian Martinez; Oscar Eduardo Parra Garcia
Asunto: RE: REPORTE PARCIAL AUDITORÍA PRECISIÓN ERROR CRÍTICO DE USUARIO "AE" JUNIO 2026

Buen día,

Respecto a lo mencionado, comentamos lo siguiente, muchas gracias

1. **En relación con la base reportada de muestras:** Se evidenció un desface de fechas en relación con el reporte para el mes a evaluar, dado a que se identifica que durante la auditoría de la semana 1 del mes en curso, se ejecutaron monitoreos de *Speech Analytics* sobre grabaciones correspondientes al periodo de **mayo. Dado que el primer y segundo día de junio iniciaron día hábil, el área de calidad tiene un tiempo máximo de 72 horas para realizar monitoreo.**

FECHA	CANTIDAD DE SPEECH ANALYTICS
29/05/2026	56
30/05/2026	23
TOTAL	79

2. **Doble auditoria**: Desde la Secretaría General al realizar un cruce de información, evidenciando **doble auditoría** aplicada sobre los mismos **registros**, tal y como se muestra en la siguiente tabla donde se detalla los Embajadores y el método de la evaluación (Inbound y Speech). **Revisando al realizar los monitoreos Mix y estándar, vemos que tienen un ID de llamada diferente lo que no permitió identificarlas, ya solicitamos desde Kairos con el ID habilitar una alerta para evitar esta novedad, las 6 llamadas duplicadas se remplazarán con otras para el mes.**

Outsourcing S.A.
Luz Yaneth Santana Bonilla
Coordinadora Nacional
lysantana@outsourcing.com.co

• Tel.: (571) 6000222 ext. 2307 • Calle 31B No 14 - 25 Bogotá - Colombia • www.outsourcing.com.co

Antes de imprimir, piense en su responsabilidad y compromiso con el MEDIO AMBIENTE

Este correo electrónico y sus anexos son confidenciales y están dirigidos única y exclusivamente para uso del (los) destinatario(s). Si por error ha recibido este correo, favor notifíquelo inmediatamente al remitente y bórrelo de su sistema. No debe distribuir este correo o sus anexos, ni dar a conocer su contenido a persona alguna ajena a la compañía. Las opiniones e información contenida en este correo no relacionadas con la operación de OUTSOURCING S.A. se entenderán como personales y no es el sentir de la compañía. Este correo no es un SPAM.

This e-mail and any attachment are confidential and they are sent for the attention of the named addressee(s) only. If you are not the named addressee(s) please notify the sender immediately and delete it from you system. You should not distribute this message or attachments, use it for any purpose or disclose its contents to any person. Opinions and other information in this message that do not relate to the business of OUTSOURCING S.A., Will be understood as personal and not the Company opinion. This email isn't a SPAM message.

De: Deysi Stephanie Sacristan Delgado <dssacristan@alcaldiabogota.gov.co>
Enviado el: viernes, 12 de junio de 2026 5:40 p. m.
Para: Luz Yaneth Santana <lysantana@outsourcing.com.co>; Oscar Eduardo Parra Garcia <oeparrag@outsourcing.com.co>; Hector Fabian Martinez <hmartinez@outsourcing.com.co>
CC: Yesica Paola Castro Gutierrez <ypcastro@alcaldiabogota.gov.co>; Gloria Patricia Velasco Salcedo <gpvelasco@alcaldiabogota.gov.co>; Sindy Griselly Cuervo Gomez <sgcuervo@alcaldiabogota.gov.co>
Asunto: REPORTE PARCIAL AUDITORÍA PRECISIÓN ERROR CRÍTICO DE USUARIO "AE" JUNIO 2026

Respetado equipo Outsourcing

Cordial saludo

Desde la Secretaría General se ha llevado a cabo la *Auditoría para la medida de Precisión Error Critico de usuario "ae"* **para el periodo del 01 al 08 de junio 2026,** de conformidad con la base de reporte y FINE compartida por el equipo de calidad de Outsourcing.

La revisión se efectuó a un total de siete (7) llamadas identificadas con los siguientes ID:

ITEM	AGENTE	SEGMENTO	ID LLAMADA	FECHA LLAMADA	
1	KENNER STEWARD FORI LANDINES	BTE	00001058431780336158	1/06/2026	
2	CAROLINA MORENO	INBOUND	00001110831780358679	1/06/2026	
3	CRISTIAN DANIEL SANABRIA FONSECA	INBOUND	00001028051780355136	1/06/2026	
4	CAMILO GARAY	INBOUND	00001051551780374864	1/06/2026	
5	ELVIA MARIA MARRUGO CUESTA	INBOUND	00001001721780589681	4/06/2026	OSC
6	DANIELA RAMIREZ	SPEECH	06_04_2026_09_53_21_sid_26697365_dbsid_707.wav	4/06/2026	OSC
7	SANDRA MILENA OSORIO ROJAS	SPEECH	06_04_2026_16_51_53_sid_26711733_dbsid_707.wav	4/06/2026	OSC

De dicha revisión No se identificaron Desviaciones y/o Hallazgos que afecten los criterios de ***Precisión Error Critico de usuario "ae"***

ITEM	AGENTE	ID REGISTRO	CRITICOS DE USUARIO FINAL SECRETARIA GENERAL	CRITICOS DE USUARIO FINAL OUTSOURCING	
1	KENNER STEWARD FORI LANDINES	669674	0	0	
2	CAROLINA MORENO	670190	0	0	Se identificó un de
3	CRISTIAN DANIEL SANABRIA FONSECA	670121	0	0	
4	CAMILO GARAY	670460	0	0	
5	ELVIA MARIA MARRUGO CUESTA	672105	0	0	
6	DANIELA RAMIREZ	672272	0	0	
7	SANDRA MILENA OSORIO ROJAS	672709	0	0	

Oportunidades de mejora:

Realizar revisión las observaciones de SGAM para ***"errores no críticos"*** con las afectaciones más recurrentes.

1. **Tiempo:**

Se identificó un exceso en la duración de las interacciones, superando el límite establecido de 2:00 minutos.

2. **Falta de Atención:**

No hay escucha activa y hace repetir innecesariamente información o datos que el Usuario ya informó.

3. Para el ITEM 2 se identifica el siguiente: **HALLAZGO** alto ruido ambiental, que proveniente de operación.

EQUIPO DE CALIDAD

1. **En relación con la base reportada de muestras:** Se evidenció un desface de fechas en relación con el reporte para el mes a evaluar, dado a que se identifica que durante la auditoría de la semana 1 del mes en curso, se ejecutaron monitoreos de *Speech Analytics* sobre grabaciones correspondientes al periodo de **mayo.**

A continuación, se relaciona el detalle de este hallazgo junto con excel con las evidencias correspondientes:

FECHA	CANTIDAD DE SPEECH ANALYTICS
29/05/2026	56
30/05/2026	23
TOTAL	79

2. **Doble auditoria**: Desde la Secretaría General al realizar un cruce de información, evidenciando **doble auditoría** aplicada sobre los mismos **registros**, tal y como se muestra en la siguiente tabla donde se detalla los Embajadores y el método de la evaluación (Inbound y Speech):

INBOUND Monitoreo Mayo 25 al 31

Segmento	EmbajadorDeMarca	NombreAnalistaCalidad	FechaRealizacionMonitoreo	NotaEvaluacion	
INBOUND	DAVID GUILLERMO GUTIERREZ BARRERA	OSCAR EDUARDO PARRA GARCIA	29/05/2026	100	00
INBOUND	ANDRES FELIPE HERNANDEZ AVILA	SANDRA MILENA TORRES	30/05/2026	98	00
INBOUND	CAMILO GARAY	SANDRA MILENA TORRES	30/05/2026	100	00

INBOUND	LILIA MARCELA MORENO ALBORNOZ	OSCAR EDUARDO PARRA GARCIA	31/05/2026	100	00
INBOUND	STEVEN GUERRERO	OSCAR EDUARDO PARRA GARCIA	31/05/2026	100	00

SPEECH Monitoreo Junio 01 al 08

Segmento	EmbajadorDeMarca	NombreAnalistaCalidad	FechaRealizacionMonitoreo	NotaEvaluacion	IdLlamada
SPEECH	STEVEN GUERRERO	HECTOR FABIAN MARTINEZ	4/06/2026	100	05_29_2026_11_30_13_sid_26602314_dbsid_70
SPEECH	ANDRES FELIPE HERNANDEZ AVILA	HECTOR FABIAN MARTINEZ	4/06/2026	100	05_29_2026_11_10_00_sid_26601836_dbsid_70
SPEECH	LILIA MARCELA MORENO ALBORNOZ	HECTOR FABIAN MARTINEZ	4/06/2026	100	05_29_2026_12_16_52_sid_26604148_dbsid_70
SPEECH	CAMILO GARAY	HECTOR FABIAN MARTINEZ	4/06/2026	100	05_29_2026_15_32_34_sid_26610091_dbsid_70
SPEECH	DAVID GUILLERMO GUTIERREZ BARRERA	HECTOR FABIAN MARTINEZ	4/06/2026	100	05_29_2026_12_32_04_sid_26604511_dbsid_70

Doble Monitoreo Junio 01 al 08

Segmento	EmbajadorDeMarca	NombreAnalistaCalidad	FechaRealizacionMonitoreo	IdLlamada	IdRegistro
INBOUND	ANDREA BULLA	SANDRA MILENA TORRES	2/06/2026	00001085811780357652	670167
SPEECH	ANDREA BULLA	HECTOR FABIAN MARTINEZ	5/06/2026	06_01_2026_13_49_12_sid_26638079_dbsid_707.wav	670167

Agradezco la atención prestada

Cordialmente;

DEISY STEPHANIE SACRISTAN DELGADO
TECNICO OPERATIVO
DIRECCIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE
SERVICIO A LA CIUDADANIA
Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá

La información aquí contenida es para uso exclusivo de la persona o entidad de destino. Está estrictamente prohibida su utilización, copia, descarga, distribución, modificación y/o reproducción total o parcial, sin el permiso expreso de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, pues su contenido puede ser de carácter confidencial y/o contener material privilegiado. Si usted recibió esta información por error, por favor contacte en forma inmediata a quien la envió, borre este material de su computador y absténgase de usarlo, copiarlo o divulgarlo. La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá no es responsable por la información contenida en esta comunicación, el directo responsable es quien la firma o el autor de la misma. Conozca nuestra política de protección de datos personales, de acuerdo a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 en: https://secretariageneral.gov.co/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica/politicas

Luz Yaneth Santana

De: Luz Yaneth Santana
Enviado el: martes, 9 de junio de 2026 2:45 p. m.
Para: 'Yesica Paola Castro Gutierrez'
CC: Gloria Patricia Velasco Salcedo; Deysi Stephanie Sacristan Delgado
Asunto: RE: REQUERIMIENTO RESPUESTA OPERADOR - LÍNEA 195
Datos adjuntos: 3959402026_QUEJA.docx; 20260601160929906078407348707025 01.wav; 20260601160610066078407157707025 01.wav

Buen día,

Se realiza la escucha de llamadas y revisión de la solicitud. Adjunto compartimos respuesta formal.

Quedamos atentos a observaciones.

Outsourcing S.A.
Luz Yaneth Santana Bonilla
Coordinadora Nacional
lysantana@outsourcing.com.co





Antes de imprimir, piense en su responsabilidad y compromiso con el MEDIO AMBIENTE

Este correo electrónico y sus anexos son confidenciales y están dirigidos única y exclusivamente para uso del (los) destinatario(s). Si por error ha recibido este correo, favor notifíquelo inmediatamente al remitente y bórrelo de su sistema. No debe distribuir este correo o sus anexos, ni dar a conocer su contenido a persona alguna ajena a la compañía. Las opiniones e información contenida en este correo no relacionadas con la operación de OUTSOURCING S.A. se entenderán como personales y no es el sentir de la compañía. Este correo no es un SPAM.

This e-mail and any attachment are confidential and they are sent for the attention of the named addressee(s) only. If you are not the named addressee(s) please notify the sender immediately and delete it from you system. You should not distribute this message or attachments, use it for any purpose or disclose its contents to any person. Opinions and other information in this message that do not relate to the business of OUTSOURCING S.A., Will be understood as personal and not the Company opinion. This email isn't a SPAM message.

De: Yesica Paola Castro Gutierrez <ypcastro@alcaldiabogota.gov.co>
Enviado el: miércoles, 3 de junio de 2026 3:42 p. m.
Para: Luz Yaneth Santana <lysantana@outsourcing.com.co>
CC: Gloria Patricia Velasco Salcedo <gpvelasco@alcaldiabogota.gov.co>; Deysi Stephanie Sacristan Delgado <dssacristan@alcaldiabogota.gov.co>
Asunto: REQUERIMIENTO RESPUESTA OPERADOR - LÍNEA 195

Cordial saludo

De conformidad con solicitud de información radicada a la Línea 195 por el sistema de gestión documental de la Secretaría General, me permito remitirla para su respectiva validación y respuesta formal.

Quedo atenta.

Cordialmente;

YESICA PAOLA CASTRO GUTIERREZ
PROFESIONAL UNIVERSITARIO
DIRECCIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Secretaría General – Alcaldía Mayor de Bogotá

La información aquí contenida es para uso exclusivo de la persona o entidad de destino. Está estrictamente prohibida su utilización, copia, descarga, distribución, modificación y/o reproducción total o parcial, sin el permiso expreso de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, pues su contenido puede ser de carácter confidencial y/o contener material privilegiado. Si usted recibió esta información por error, por favor contacte en forma inmediata a quien la envió, borre este material de su computador y absténgase de usarlo, copiarlo o divulgarlo. La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá no es responsable por la

información contenida en esta comunicación, el directo responsable es quien la firma o el autor de la misma. Conozca nuestra política de protección de datos personales, de acuerdo a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 en: http://secretariageneral.gov.co/transparencia/mecanismos-contacto/proteccion-datos-personales

La información aquí contenida es para uso exclusivo de la persona o entidad de destino. Está estrictamente prohibida su utilización, copia, descarga, distribución, modificación y/o reproducción total o parcial, sin el permiso expreso de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, pues su contenido puede ser de carácter confidencial y/o contener material privilegiado. Si usted recibió esta información por error, por favor contacte en forma inmediata a quien la envió, borre este material de su computador y absténgase de usarlo, copiarlo o divulgarlo. La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá no es responsable por la información contenida en esta comunicación, el directo responsable es quien la firma o el autor de la misma. Conozca nuestra política de protección de datos personales, de acuerdo a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 en: https://secretariageneral.gov.co/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica/politicas

Luz Yaneth Santana

De: Luz Yaneth Santana
Enviado el: miércoles, 17 de junio de 2026 8:37 a. m.
Para: Yesica Paola Castro Gutierrez
CC: Alba Nely Cuaran Pinchao
Asunto: PQR radicado 4248432026
Datos adjuntos: DEYSI_TRIANA_1 (1).wav; DEYSI_TRIANA_2 (1).wav; 4248432026.pdf

Buen día Yesica,

Adjuntamos el documento correspondiente al radicado **4248432026** y las grabaciones asociadas a dicha comunicación.

Outsourcing S.A.
Luz Yaneth Santana Bonilla
Coordinadora Nacional
lysantana@outsourcing.com.co













Antes de imprimir, piense en su responsabilidad y compromiso con el MEDIO AMBIENTE

Este correo electrónico y sus anexos son confidenciales y están dirigidos única y exclusivamente para uso del (los) destinatario(s). Si por error ha recibido este correo, favor notifíquelo inmediatamente al remitente y bórrelo de su sistema. No debe distribuir este correo o sus anexos, ni dar a conocer su contenido a persona alguna ajena a la compañía. Las opiniones e información contenida en este correo no relacionadas con la operación de OUTSOURCING S.A. se entenderán como personales y no es el sentir de la compañía. Este correo no es un SPAM.

This e-mail and any attachment are confidential and they are sent for the attention of the named addressee(s) only. If you are not the named addressee(s) please notify the sender immediately and delete it from you system. You should not distribute this message or attachments, use it for any purpose or disclose its contents to any person. Opinions and other information in this message that do not relate to the business of OUTSOURCING S.A., Will be understood as personal and not the Company opinion. This email isn't a SPAM message.

Luz Yaneth Santana

De: Luz Yaneth Santana
Enviado el: martes, 16 de junio de 2026 11:01 a. m.
Para: Yesica Paola Castro Gutierrez
Asunto: RE: REQUERIMIENTO RESPUESTA OPERADOR - LÍNEA 195
Datos adjuntos: RESPUESTA PETICIÓN 3959402026 - BOGOTÁ TE ESCUCHA.pdf

Buen día Yessica,

Adjunto remito respuesta formal a nombre del director respecto a la petición **3959402026.**

Outsourcing S.A.
Luz Yaneth Santana Bonilla
Coordinadora Nacional
lysantana@outsourcing.com.co





• Tel.: (571) 6000222 ext. 2307 • Calle 31B No 14 - 25 Bogotá - Colombia • www.outsourcing.com.co

Antes de imprimir, piense en su responsabilidad y compromiso con el MEDIO AMBIENTE

Este correo electrónico y sus anexos son confidenciales y están dirigidos única y exclusivamente para uso del (los) destinatario(s). Si por error ha recibido este correo, favor notifíquelo inmediatamente al remitente y bórrelo de su sistema. No debe distribuir este correo o sus anexos, ni dar a conocer su contenido a persona alguna ajena a la compañía. Las opiniones e información contenida en este correo no relacionadas con la operación de OUTSOURCING S.A. se entenderán como personales y no es el sentir de la compañía. Este correo no es un SPAM.

This e-mail and any attachment are confidential and they are sent for the attention of the named addressee(s) only. If you are not the named addressee(s) please notify the sender immediately and delete it from you system. You should not distribute this message or attachments, use it for any purpose or disclose its contents to any person. Opinions and other information in this message that do not relate to the business of OUTSOURCING S.A., Will be understood as personal and not the Company opinion. This email isn't a SPAM message.

De: Yesica Paola Castro Gutierrez <ypcastro@alcaldiabogota.gov.co>
Enviado el: viernes, 12 de junio de 2026 12:44 p. m.
Para: Luz Yaneth Santana <lysantana@outsourcing.com.co>
Asunto: RE: REQUERIMIENTO RESPUESTA OPERADOR - LÍNEA 195

Cordial saludo Yaneth.

Envió texto para su revisión y envió formal a nombre del Director:

En observación a las situaciones reportadas desde la compañía se realizó una verificación de primera mano con las supervisoras objeto de la petición en la cual se reviso cada uno de los temas, así:

Si bien se mencionan aspectos como la gestión de uso de auxiliares como salidas, comidas, mallas de turnos y cambios, la empresa cuenta con un área de estadística que se encarga de realizar los pronósticos que determinan una programación de horarios que incluye los respectivos break y la hora de almuerzo, para garantizar el cumplimiento de los indicadores contractuales como Nivel de Servicio, Nivel de Atención entre otros de la **Línea 195**, asegurando que los trabajadores dispongan de espacios de descanso y alimentación debidamente organizados y regulados según el tráfico de la operación.

Se realiza una revisión a la malla de turnos, evidenciando que se cumple según lo previsto, con la salvedad que cuando se presentan incrementos repentinos o no previstos por alta demanda en el tráfico de llamadas, ocasionalmente se debe ajustar la programación designada para almuerzos o break a la siguiente franja, lo que genera un movimiento del horario no mayor a 30 minutos. Lo anterior sin perjuicio del cumplimiento de los lineamientos internos establecidos (horas semanales laboradas según la Ley, descansos, horas de almuerzo, entre otras).

Estas acciones corresponden a responsabilidades propias asignadas al rol de un supervisor para la operación de la Línea 195, en la cual debe coordinar la dinámica de la operación con las programaciones establecidas, respetando los lineamientos internos ya mencionados.

Una vez revisó las bases de registro y control para lo propio se concluye que en términos de la organización del talento humano y cumplimiento de metas, las actuaciones de las supervisoras se encuentran dentro de lo permitido y enmarcado en sus funciones de control y organización.

Es importante señalar que Outsourcing S.A.S BIC, cuenta con un canal de comunicación definido al interior de la compañía, este, socializado a todos los colaboradores contratados en el momento de la inducción, donde pueden manifestar sus inconformidades a los diferentes lideres de proceso en la operación u otras áreas encargadas de velar por el bienestar de los empleados.

YESICA PAOLA CASTRO GUTIERREZ
PROFESIONAL UNIVERSITARIO
DIRECCIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIU
Secretaría General – Alcaldía Mayor de Bogotá

La información aquí contenida es para uso exclusivo de la persona o entidad de destino. Está estrictamente prohibida su utilización, copia, descarga, distribución, modificación y/o reproducción total o parcial, sin el permiso expreso de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, pues su contenido puede ser de carácter confidencial y/o contener material privilegiado. Si usted recibió esta información por error, por favor contacte en forma inmediata a quien la envió, borre este material de su computador y absténgase de usarlo, copiarlo o divulgarlo. La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá no es responsable por la información contenida en esta comunicación, el directo responsable es quien la firma o el autor de la misma. Conozca nuestra política de protección de datos personales, de acuerdo a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 en: http://secretariageneral.gov.co/transparencia/mecanismos-contacto/proteccion-datos-personales

---

De: Luz Yaneth Santana <lysantana@outsourcing.com.co>
Enviado: martes, 9 de junio de 2026 14:45
Para: Yesica Paola Castro Gutierrez <ypcastro@alcaldiabogota.gov.co>
Cc: Gloria Patricia Velasco Salcedo <gpvelasco@alcaldiabogota.gov.co>; Deysi Stephanie Sacristan Delgado <dssacristan@alcaldiabogota.gov.co>
Asunto: RE: REQUERIMIENTO RESPUESTA OPERADOR - LÍNEA 195

Buen día,

Se realiza la escucha de llamadas y revisión de la solicitud. Adjunto compartimos respuesta formal.

Quedamos atentos a observaciones.

Outsourcing S.A.
Luz Yaneth Santana Bonilla
Coordinadora Nacional
lysantana@outsourcing.com.co





• Tel.: (571) 6000222 ext. 2307 • Calle 31B No 14 - 25 Bogotá - Colombia • www.outsourcing.com.co









Antes de imprimir, piense en su responsabilidad y compromiso con el MEDIO AMBIENTE

Este correo electrónico y sus anexos son confidenciales y están dirigidos única y exclusivamente para uso del (los) destinatario(s). Si por error ha recibido este correo, favor notifíquelo inmediatamente al remitente y bórrelo de su sistema. No debe distribuir este correo o sus anexos, ni dar a conocer su contenido a persona alguna ajena a la compañía. Las opiniones e información contenida en este correo no relacionadas con la operación de OUTSOURCING S.A. se entenderán como personales y no es el sentir de la compañía. Este correo no es un SPAM.

This e-mail and any attachment are confidential and they are sent for the attention of the named addressee(s) only. If you are not the named addressee(s) please notify the sender immediately and delete it from you system. You should not distribute this message or attachments, use it for any purpose or disclose its contents to any person. Opinions and other information in this message that do not relate to the business of OUTSOURCING S.A., Will be understood as personal and not the Company opinion. This email isn't a SPAM message.

De: Yesica Paola Castro Gutierrez <ypcastro@alcaldiabogota.gov.co>
Enviado el: miércoles, 3 de junio de 2026 3:42 p. m.
Para: Luz Yaneth Santana <lysantana@outsourcing.com.co>
CC: Gloria Patricia Velasco Salcedo <gpvelasco@alcaldiabogota.gov.co>; Deysi Stephanie Sacristan Delgado <dssacristan@alcaldiabogota.gov.co>
Asunto: REQUERIMIENTO RESPUESTA OPERADOR - LÍNEA 195

Cordial saludo

De conformidad con solicitud de información radicada a la Línea 195 por el sistema de gestión documental de la Secretaría General, me permito remitirla para su respectiva validación y respuesta formal.

Quedo atenta.

Cordialmente;

YESICA PAOLA CASTRO GUTIERREZ
PROFESIONAL UNIVERSITARIO
DIRECCIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Secretaría General – Alcaldía Mayor de Bogotá

La información aquí contenida es para uso exclusivo de la persona o entidad de destino. Está estrictamente prohibida su utilización, copia, descarga, distribución, modificación y/o reproducción total o parcial, sin el permiso expreso de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, pues su contenido puede ser de carácter confidencial y/o contener material privilegiado. Si usted recibió esta información por error, por favor contacte en forma inmediata a quien la envió, borre este material de su computador y absténgase de usarlo, copiarlo o divulgarlo. La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá no es responsable por la información contenida en esta comunicación, el directo responsable es quien la firma o el autor de la misma. Conozca nuestra política de protección de datos personales, de acuerdo a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 en: http://secretariageneral.gov.co/transparencia/mecanismos-contacto/proteccion-datos-personales

La información aquí contenida es para uso exclusivo de la persona o entidad de destino. Está estrictamente prohibida su utilización, copia, descarga, distribución, modificación y/o reproducción total o parcial, sin el permiso expreso de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, pues su contenido puede ser de carácter confidencial y/o contener material privilegiado. Si usted recibió esta información por error, por favor contacte en forma inmediata a quien la envió, borre este material de su computador y absténgase de usarlo, copiarlo o divulgarlo. La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá no es responsable por la información contenida en esta comunicación, el directo responsable es quien la firma o el autor de la misma. Conozca nuestra política de protección de datos personales, de acuerdo a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 en: https://secretariageneral.gov.co/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica/politicas

Luz Yaneth Santana

De: Luz Yaneth Santana
Enviado el: miércoles, 10 de junio de 2026 11:01 a. m.
Para: Yesica Paola Castro Gutierrez
CC: Gloria Patricia Velasco Salcedo; Erwin Leandro Martinez Ruiz; Uldy Cuadros
Asunto: RV: VALIDACION EQUIPOS PROVEEDOR

Buen día Yessica,

Te cuento que nuevamente tenemos una alerta respecto a la conexión MPLS y nos solicitan las siguientes pruebas para verificar funcionamiento. Agradecemos tu apoyo

Reinicio Eléctrico de equipos en sede (Media converter y/o Router)
- Fotos visibles con enfoque en los LEDs
- Horario de atención
- Nombre y número de contacto

Outsourcing S.A.
Luz Yaneth Santana Bonilla
Coordinadora Nacional
lysantana@outsourcing.com.co

Antes de imprimir, piense en su responsabilidad y compromiso con el MEDIO AMBIENTE

Este correo electrónico y sus anexos son confidenciales y están dirigidos única y exclusivamente para uso del (los) destinatario(s). Si por error ha recibido este correo, favor notifíquelo inmediatamente al remitente y bórrelo de su sistema. No debe distribuir este correo o sus anexos, ni dar a conocer su contenido a persona alguna ajena a la compañía. Las opiniones e información contenida en este correo no relacionadas con la operación de OUTSOURCING S.A. se entenderán como personales y no es el sentir de la compañía. Este correo no es un SPAM.

This e-mail and any attachment are confidential and they are sent for the attention of the named addressee(s) only. If you are not the named addressee(s) please notify the sender immediately and delete it from you system. You should not distribute this message or attachments, use it for any purpose or disclose its contents to any person. Opinions and other information in this message that do not relate to the business of OUTSOURCING S.A., Will be understood as personal and not the Company opinion. This email isn't a SPAM message.

De: Uldy Cuadros <ucuadros@outsourcing.com.co>
Enviado el: miércoles, 10 de junio de 2026 10:16 a. m.
Para: Luz Yaneth Santana <lysantana@outsourcing.com.co>
Asunto: RV: VALIDACION EQUIPOS PROVEEDOR

Buenos días Yaneth.

Me puedes ayudar por favor con esta solicitud.

Cordial Saludo,

Outsourcing S.A.
Uldy Yaneth Cuadros González
Director de Operación
ucuadros@outsourcing.com.co

Tel.: (601) 6000-222 Calle 31 B 14-25 Colombia • www.outsourcing.com.co

---

De: Erwin Leandro Martinez Ruiz <emartinezr@outsourcing.com.co>
Enviado el: miércoles, 10 de junio de 2026 10:07 a. m.
Para: Uldy Cuadros <ucuadros@outsourcing.com.co>
CC: Juan David Lopez Gutierrez <jdlopezg@outsourcing.com.co>
Asunto: VALIDACION EQUIPOS PROVEEDOR

Buen día, Uldy

Pfv su ayuda, ya que desde el operador nos registro alerta de conectividad frente al servicio MPLS, para lo cual nos solicitan la siguiente información y pruebas iniciales

Reinicio Eléctrico de equipos en sede (Media converter y/o Router)
- Fotos visibles con enfoque en los LEDs
- Horario de atención
- Nombre y número de contacto

Cordialmente,

Outsourcing S.A.
Erwin Leandro Martínez Ruiz
Líder Redes IT
emartinezr@outsourcing.com.co

• Tel.: (601) 6000222 • Cel: 316 872 9713 • Bogotá – Colombia • www.outsourcing.com.co

Este correo electrónico y sus anexos son confidenciales y están dirigidos única y exclusivamente para uso de el (los) destinatario(s). Si por error ha recibido este correo, favor notifíquelo inmediatamente al remitente y borrelo de su sistema. No debe distribuir este correo o sus anexos, ni dar a conocer su contenido a persona alguna ajena a la compañía. Las opiniones e información contenida en este correo no relacionadas con la operación de OUTSOURCING S.A. se entenderán como personales y no es el sentir de la compañía. Este correo no es un SPAM.

This e-mail and any attachment are confidential and they are sent for the attention of the named addressee(s) only. If you are not the named addressee(s) please notify the sender immediately and delete it from you system. You should not distribute this message or attachments, use it for any purpose or disclose its contents to any person. Opinions and other information in this message that do not relate to the business of OUTSOURCING S.A., Will be understood as personal and not the Company opinion. This email isn't a SPAM message.

Antes de imprimir, piense en su responsabilidad y compromiso con el MEDIO AMBIENTE

Luz Yaneth Santana

De: Luz Yaneth Santana
Enviado el: martes, 9 de junio de 2026 3:15 p. m.
Para: Deisy Alejandra Tique Blanco; Yuly Astrid Carvajal
Asunto: RV: Asistente virtual
Datos adjuntos: 01.06.2026.xlsx

Buen día,

Envió hallazgos reportados por el cliente del agente virtual para revisar si hay algo diferente a lo que hemos reportado

Outsourcing S.A.
Luz Yaneth Santana Bonilla
Coordinadora Nacional
lysantana@outsourcing.com.co





Antes de imprimir, piense en su responsabilidad y compromiso con el MEDIO AMBIENTE

Este correo electrónico y sus anexos son confidenciales y están dirigidos única y exclusivamente para uso del (los) destinatario(s). Si por error ha recibido este correo, favor notifíquelo inmediatamente al remitente y bórrelo de su sistema. No debe distribuir este correo o sus anexos, ni dar a conocer su contenido a persona alguna ajena a la compañía. Las opiniones e información contenida en este correo no relacionadas con la operación de OUTSOURCING S.A. se entenderán como personales y no es el sentir de la compañía. Este correo no es un SPAM.

This e-mail and any attachment are confidential and they are sent for the attention of the named addressee(s) only. If you are not the named addressee(s) please notify the sender immediately and delete it from you system. You should not distribute this message or attachments, use it for any purpose or disclose its contents to any person. Opinions and other information in this message that do not relate to the business of OUTSOURCING S.A., Will be understood as personal and not the Company opinion. This email isn't a SPAM message.

De: Deysi Stephanie Sacristan Delgado <dssacristan@alcaldiabogota.gov.co>
Enviado el: jueves, 4 de junio de 2026 12:58 p. m.
Para: Luz Yaneth Santana <lysantana@outsourcing.com.co>
CC: Deisy Alejandra Tique Blanco <datiqueb@outsourcing.com.co>; Yuly Astrid Carvajal <yacarvajal@outsourcing.com.co>; Gloria Patricia Velasco Salcedo <gpvelasco@alcaldiabogota.gov.co>; Yesica Paola Castro Gutierrez <ypcastro@alcaldiabogota.gov.co>; sgcuervo <sgcuervo@alcaldiabogota.gov.co>
Asunto: Asistente virtual

Cordial saludo

De acuerdo a la escucha de llamadas, como principal hallazgo, se observa que el asistente repite la información en exceso y no ejecuta el desborde (transferencia a un agente humano). Esto ocasiona que los ciudadanos abandonen la llamada por frustración.

Adjunto el archivo Excel donde se detallan **16 hallazgos registrados,** así como la solicitud de 2 resarcimientos.

Agradezco la atención prestada

Cordialmente;

DEISY STEPHANIE SACRISTAN DELGADO
TECNICO OPERATIVO
DIRECCIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE
SERVICIO A LA CIUDADANIA
Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá

La información aquí contenida es para uso exclusivo de la persona o entidad de destino. Está estrictamente prohibida su utilización, copia, descarga, distribución, modificación y/o reproducción total o parcial, sin el permiso expreso de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, pues su contenido puede ser de carácter confidencial y/o contener material privilegiado. Si usted recibió esta información por error, por favor contacte en forma inmediata a quien la envió, borre este material de su computador y absténgase de usarlo, copiarlo o divulgarlo. La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá no es responsable por la información contenida en esta comunicación, el directo responsable es quien la firma o el autor de la misma. Conozca nuestra política de protección de datos personales, de acuerdo a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 en: https://secretariageneral.gov.co/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica/politicas

Luz Yaneth Santana

De: Luz Yaneth Santana
Enviado el: viernes, 19 de junio de 2026 5:36 p. m.
Para: Gloria Patricia Velasco Salcedo; Yesica Paola Castro Gutierrez
CC: Yuly Astrid Carvajal; Deisy Alejandra Tique Blanco; Uldy Cuadros; Franklin Alexander Alvarez Velez; Manuel Jose Escobar Londoño; Hector Fabian Martinez; Karen Alejandra Buitrago Angel; Jesus Alberto Gil Ayala; Yineth Tatiana Hernandez Narvaez; Franklin Alexander Alvarez Velez
Asunto: RE: Acta seguimiento y monitoreo agente virtual

Buen día a todos,

A continuación, se detalla el avance de los compromisos de la última reunión realizada el 11 de junio.

COMPROMISOS Y/O PLANES DE ACCIÓN		
No.	**Descripción**	**Avance**
1	Ajustar el ofrecimiento que realiza Alex (no proponer ampliar información específica y dejar abierta la pregunta “le puedo ayudar en algo más)	Se aplico a partir del 12 de junio
2	Revisar la aplicación de un guion de cierre de llamada para los casos en los que se identifica tiempo prolongado sin interacción por parte del ciudadano.	El guión ya se encuentra configurado se está haciendo seguimiento para si adecuada aplicación
3	Validar el acceso a la totalidad de las llamadas y transcripciones de las interacciones.	1. Ya se otorgaron los permisos al Drive de las llamadas 2. Se está revisando para actualizar de las transcripciones en el Power BI
4.	Revisar los casos donde se evidencia finalización abrupta en la comunicación para determinar si es por parte del ciudadano o la grabación de la llamada.	En seguimiento
6.	Implementar y compartir una bitácora de acciones que permita evidenciar el avance de las implementaciones y ajustes realizados al agente virtual de manera cualitativa.	Se realiza bitácora de cambios mensual

7.	Confirmar el tiempo de entrenamiento para la mejora de la información de los canales de atención.	Se tiene proyectado para el 17 de julio_2026

Outsourcing S.A.
Luz Yaneth Santana Bonilla
Coordinadora Nacional
lysantana@outsourcing.com.co





• Tel.: (571) 6000222 ext. 2307 • Calle 31B No 14 - 25 Bogotá - Colombia • www.outsourcing.com.co









Antes de imprimir, piense en su responsabilidad y compromiso con el MEDIO AMBIENTE

Este correo electrónico y sus anexos son confidenciales y están dirigidos única y exclusivamente para uso del (los) destinatario(s). Si por error ha recibido este correo, favor notifíquelo inmediatamente al remitente y bórrelo de su sistema. No debe distribuir este correo o sus anexos, ni dar a conocer su contenido a persona alguna ajena a la compañía. Las opiniones e información contenida en este correo no relacionadas con la operación de OUTSOURCING S.A. se entenderán como personales y no es el sentir de la compañía. Este correo no es un SPAM.

This e-mail and any attachment are confidential and they are sent for the attention of the named addressee(s) only. If you are not the named addressee(s) please notify the sender immediately and delete it from you system. You should not distribute this message or attachments, use it for any purpose or disclose its contents to any person. Opinions and other information in this message that do not relate to the business of OUTSOURCING S.A., Will be understood as personal and not the Company opinion. This email isn't a SPAM message.

De: Luz Yaneth Santana
Enviado el: jueves, 11 de junio de 2026 4:55 p. m.
Para: Gloria Patricia Velasco Salcedo <gpvelasco@alcaldiabogota.gov.co>; Yesica Paola Castro Gutierrez <ypcastro@alcaldiabogota.gov.co>; Yineth Tatiana Hernandez Narvaez <ythernandezn@outsourcing.com.co>; Hector Fabian Martinez <hmartinez@outsourcing.com.co>; Jesus Alberto Gil Ayala <jagila@outsourcing.com.co>; Karen Alejandra Buitrago Angel <kabuitrago@outsourcing.com.co>
CC: Yuly Astrid Carvajal <yacarvajal@outsourcing.com.co>; Deisy Alejandra Tique Blanco <datiqueb@outsourcing.com.co>; Uldy Cuadros <ucuadros@outsourcing.com.co>; Franklin Alexander Alvarez Velez <faalvarez@outsourcing.com.co>; Manuel Jose Escobar Londoño <mescobar@outsourcing.com.co>
Asunto: Acta seguimiento y monitoreo agente virtual

Buen día,

Adjunto comparto acta de la reunión realizada el día de hoy como seguimiento y monitoreo del agente virtual.

Outsourcing S.A.
Luz Yaneth Santana Bonilla
Coordinadora Nacional
lysantana@outsourcing.com.co









Antes de imprimir, piense en su responsabilidad y compromiso con el MEDIO AMBIENTE

Este correo electrónico y sus anexos son confidenciales y están dirigidos única y exclusivamente para uso del (los) destinatario(s). Si por error ha recibido este correo, favor notifíquelo inmediatamente al remitente y bórrelo de su sistema. No debe distribuir este correo o sus anexos, ni dar a conocer su contenido a persona alguna ajena a la compañía. Las opiniones e información contenida en este correo no relacionadas con la operación de OUTSOURCING S.A. se entenderán como personales y no es el sentir de la compañía. Este correo no es un SPAM.

This e-mail and any attachment are confidential and they are sent for the attention of the named addressee(s) only. If you are not the named addressee(s) please notify the sender immediately and delete it from you system. You should not distribute this message or attachments, use it for any purpose or disclose its contents to any person. Opinions and other information in this message that do not relate to the business of OUTSOURCING S.A., Will be understood as personal and not the Company opinion. This email isn't a SPAM message.

Luz Yaneth Santana

De: Luz Yaneth Santana
Enviado el: viernes, 5 de junio de 2026 5:59 p. m.
Para: German Andres Chicuasuque Rodriguez; Edwin Javier Sánchez Hernández; Juan David Guzman Arias; Gloria Patricia Velasco Salcedo; Yesica Paola Castro Gutierrez
CC: Uldy Cuadros
Asunto: Seguimiento proyección tráfico línea 195
Datos adjuntos: SGAM Pronostico del 8 al 14 de Junio 2026.pptx

Buen día,

Adjunto comparto la presentación con los resultados obtenidos la primera semana de junio y el pronostico de llamadas del 08 al 14 de junio_2026. A continuación, relaciono los compromisos.

1. Segmentar en la grafica de las atenciones de video llamada los ciudadanos atendidos con discapacidad
2. Identificar las llamadas que son transferidas desde la línea 110 y no corresponden para generar la alerta.
3. Para los casos en los que lleva más de 5 días de registro en el formulario UAESP sin solución, se debe remitir al área de BTE para tomar la petición.
4. En el comité se debe presentar el tráfico el total del tráfico de llamadas que ingresa al IVR (Transmilenio, Hábitat y Línea purpura) para revisar presentación en los reportes.
5. Desde minería se creará una visual en Power Bi dirigido a las entidades donde se presenta el comportamiento de la tipificación de las llamadas.

Outsourcing S.A.
Luz Yaneth Santana Bonilla
Coordinadora Nacional
lysantana@outsourcing.com.co

• Tel.: (571) 6000222 ext. 2307 • Calle 31B No 14 - 25 Bogotá - Colombia • www.outsourcing.com.co

Antes de imprimir, piense en su responsabilidad y compromiso con el MEDIO AMBIENTE

Este correo electrónico y sus anexos son confidenciales y están dirigidos única y exclusivamente para uso del (los) destinatario(s). Si por error ha recibido este correo, favor notifíquelo inmediatamente al remitente y bórrelo de su sistema. No debe distribuir este correo o sus anexos, ni dar a conocer su contenido a persona alguna ajena a la compañía. Las opiniones e información contenida en este correo no relacionadas con la operación de OUTSOURCING S.A. se entenderán como personales y no es el sentir de la compañía. Este correo no es un SPAM.

This e-mail and any attachment are confidential and they are sent for the attention of the named addressee(s) only. If you are not the named addressee(s) please notify the sender immediately and delete it from you system. You should not distribute this message or attachments, use it for any purpose or disclose its contents to any person. Opinions and other information in this message that do not relate to the business of OUTSOURCING S.A., Will be understood as personal and not the Company opinion. This email isn't a SPAM message.

Luz Yaneth Santana

De: Luz Yaneth Santana
Enviado el: viernes, 19 de junio de 2026 5:34 p. m.
Para: Gloria Patricia Velasco Salcedo; Yesica Paola Castro Gutierrez
CC: Edwin Javier Sánchez Hernández; Juan David Guzman Arias; German Andres Chicuasuque Rodriguez; Supervisores SGAM; Uldy Cuadros
Asunto: Seguimiento proyección tráfico línea 195 semanal
Datos adjuntos: SGAM Pronostico del 22 al 28 de Junio de 2026.pptx

Bue día,

Adjunto comparto la presentación del seguimiento del día de hoy con el pronóstico de llamadas de 21 al 27 de junio. Así mismo relaciono los compromisos adquiridos

1. Zoom al ingreso de llamadas y navegación en el IVR y para confirmar causa de reducción frente a los meses de mayo y junio.
2. Para el canal de WCB detallar el volumen de llamadas que se devuelven automáticamente y cuales por Outbound.
3. Enviar correo con los planes de contingencia para el próximo martes 23 de junio y sábado 27 de junio por partido de Colombia para este último dentro de las acciones se contempla un tercer agente en el turno de la noche.
4. En la proyección semanal incluir detalle de agente virtual.

Outsourcing S.A.
Luz Yaneth Santana Bonilla
Coordinadora Nacional
lysantana@outsourcing.com.co

• Tel.: (571) 6000222 ext. 2307 • Calle 31B No 14 - 25 Bogotá - Colombia • www.outsourcing.com.co

Antes de imprimir, piense en su responsabilidad y compromiso con el MEDIO AMBIENTE

Este correo electrónico y sus anexos son confidenciales y están dirigidos única y exclusivamente para uso del (los) destinatario(s). Si por error ha recibido este correo, favor notifíquelo inmediatamente al remitente y bórrelo de su sistema. No debe distribuir este correo o sus anexos, ni dar a conocer su contenido a persona alguna ajena a la compañía. Las opiniones e información contenida en este correo no relacionadas con la operación de OUTSOURCING S.A. se entenderán como personales y no es el sentir de la compañía. Este correo no es un SPAM.

This e-mail and any attachment are confidential and they are sent for the attention of the named addressee(s) only. If you are not the named addressee(s) please notify the sender immediately and delete it from you system. You should not distribute this message or attachments, use it for any purpose or disclose its contents to any person. Opinions and other information in this message that do not relate to the business of OUTSOURCING S.A., Will be understood as personal and not the Company opinion. This email isn't a SPAM message.

Luz Yaneth Santana

De: Luz Yaneth Santana
Enviado el: viernes, 12 de junio de 2026 6:18 p. m.
Para: German Andres Chicuasuque Rodriguez; Edwin Javier Sánchez Hernández; Juan David Guzman Arias; Gloria Patricia Velasco Salcedo; Yesica Paola Castro Gutierrez
CC: Uldy Cuadros; Supervisores SGAM
Asunto: RE: Seguimiento proyección tráfico línea 195
Datos adjuntos: SGAM Pronostico del 15 al 21 de Junio 2026.pptx

Buen día,

Adjunto comparo presentación de con los resultados obtenidos la primera semana de junio y el **pronóstico de llamadas del 15 al 21 de junio_2026**. A continuación, relaciono los compromisos. A continuación, relacionamos cumplimiento de los compromisos de la semana anterior y los compromisos de esta reunión.

Cumplimiento compromisos semana anterior

1. Segmentar en la gráfica de las atenciones de video llamada los ciudadanos atendidos con discapacidad. Se adicional información en la presentación de hoy.
2. Identificar las llamadas que son transferidas desde la línea 110 y no corresponden para generar la alerta. A la fecha no se han identificado casos
3. Para los casos en los que lleva más de 5 días de registro en el formulario UAESP sin solución, se debe remitir al área de BTE para tomar la petición. Información socializada en la operación.
4. En el comité se debe presentar el tráfico el total del tráfico de llamadas que ingresa al IVR (Transmilenio, Hábitat y Línea purpura) para revisar presentación en los reportes. Se presento en comité.
5. Desde minería se creará una visual en Power Bi dirigido a las entidades donde se presenta el comportamiento de la tipificación de las llamadas. En desarrollo fecha de compromiso primera semana de julio

Compromisos 12 de junio

1. Proyectar llamadas Agent para estimar tráfico total del mes.
2. En la siguiente presentación presentar comportamiento llamadas IVR para seguimiento contemplando reducción de tráfico.
3. Entrega manuales del desarrollo del Powers BI de consulta desarrollado para los agentes.
4. Se realizará una nuevo pronostico julio con un cumplimiento de nivel de atención por arriba del 96% para generar alerta ante cualquier novedad de la entidad que genere un incremento en el tráfico.

Outsourcing S.A.
Luz Yaneth Santana Bonilla
Coordinadora Nacional
lysantana@outsourcing.com.co

• Tel.: (571) 6000222 ext. 2307 • Calle 31B No 14 - 25 Bogotá - Colombia • www.outsourcing.com.co

Antes de imprimir, piense en su responsabilidad y compromiso con el MEDIO AMBIENTE

Este correo electrónico y sus anexos son confidenciales y están dirigidos única y exclusivamente para uso del (los) destinatario(s). Si por error ha recibido este correo, favor notifíquelo inmediatamente al remitente y bórrelo de su sistema. No debe distribuir este correo o sus anexos, ni dar a conocer su contenido a persona alguna ajena a la compañía. Las opiniones e información contenida en este correo no relacionadas con la operación de OUTSOURCING S.A. se entenderán como personales y no es el sentir de la compañía. Este correo no es un SPAM.

This e-mail and any attachment are confidential and they are sent for the attention of the named addressee(s) only. If you are not the named addressee(s) please notify the sender immediately and delete it from you system. You should not distribute this message or attachments, use it for any purpose or disclose its contents to any person. Opinions and other information in this message that do not relate to the business of OUTSOURCING S.A., Will be understood as personal and not the Company opinion. This email isn't a SPAM message.

De: Luz Yaneth Santana
Enviado el: viernes, 5 de junio de 2026 5:59 p. m.
Para: German Andres Chicuasuque Rodriguez <gachicuasuquer@outsourcing.com.co>; Edwin Javier Sánchez Hernández <ejsanchezh@outsourcing.com.co>; Juan David Guzman Arias <jdguzmana@outsourcing.com.co>; Gloria Patricia Velasco Salcedo <gpvelasco@alcaldiabogota.gov.co>; Yesica Paola Castro Gutierrez <ypcastro@alcaldiabogota.gov.co>
CC: Uldy Cuadros <ucuadros@outsourcing.com.co>
Asunto: Seguimiento proyección tráfico línea 195

Buen día,

Adjunto comparto la presentación con los resultados obtenidos la primera semana de junio y el pronostico de llamadas del 08 al 14 de junio_2026. A continuación, relaciono los compromisos.

1. Segmentar en la grafica de las atenciones de video llamada los ciudadanos atendidos con discapacidad
2. Identificar las llamadas que son transferidas desde la línea 110 y no corresponden para generar la alerta.
3. Para los casos en los que lleva más de 5 días de registro en el formulario UAESP sin solución, se debe remitir al área de BTE para tomar la petición.
4. En el comité se debe presentar el tráfico el total del tráfico de llamadas que ingresa al IVR (Transmilenio, Hábitat y Línea purpura) para revisar presentación en los reportes.
5. Desde minería se creará una visual en Power Bi dirigido a las entidades donde se presenta el comportamiento de la tipificación de las llamadas.

Outsourcing S.A.
Luz Yaneth Santana Bonilla
Coordinadora Nacional
lysantana@outsourcing.com.co

• Tel.: (571) 6000222 ext. 2307 • Calle 31B No 14 - 25 Bogotá - Colombia • www.outsourcing.com.co

Antes de imprimir, piense en su responsabilidad y compromiso con el MEDIO AMBIENTE

Este correo electrónico y sus anexos son confidenciales y están dirigidos única y exclusivamente para uso del (los) destinatario(s). Si por error ha recibido este correo, favor notifíquelo inmediatamente al remitente y bórrelo de su sistema. No debe distribuir este correo o sus anexos, ni dar a conocer su contenido a persona alguna ajena a la compañía. Las opiniones e información contenida en este correo no relacionadas con la operación de OUTSOURCING S.A. se entenderán como personales y no es el sentir de la compañía. Este correo no es un SPAM.

This e-mail and any attachment are confidential and they are sent for the attention of the named addressee(s) only. If you are not the named addressee(s) please notify the sender immediately and delete it from you system. You should not distribute this message or attachments, use it for any purpose or disclose its contents to any person. Opinions and other information in this message that do not relate to the business of OUTSOURCING S.A., Will be understood as personal and not the Company opinion. This email isn't a SPAM message.

Luz Yaneth Santana

Asunto: RV: Seguimiento proyección tráfico línea 195
Ubicación: Reunión de Microsoft Teams

Comienzo: vie 30/01/2026 3:30 p. m.
Fin: vie 30/01/2026 4:30 p. m.
Mostrar la hora como: Provisional

Periodicidad: Semanal
Frecuencia: cada viernes de 3:30 p. m. a 4:30 p. m.

Estado de la reunión: Aún sin respuesta

Organizador: Luz Yaneth Santana

Buen día,

Adjunto comparto presentación correspondiente al pronostico del 29 al 05 de julio. A si mismo relacionamos los siguientes compromisos:

1. El próximo miércoles 01 de julio revisar en conjunto los casos donde los ciudadanos exponen molestias por el no retiro de los escombros, así como el manejo del proceso de Chatico.
2. Se realizará un reporte de recurrencia frente a las tipificaciones donde se reportan retiros de escombros.
3. Revisión de los VDN del IVR para los meses anteriores.

Outsourcing S.A.
Luz Yaneth Santana Bonilla
Coordinadora Nacional
lysantana@outsourcing.com.co

• Tel.: (571) 6000222 ext. 2307 • Calle 31B No 14 - 25 Bogotá - Colombia • www.outsourcing.com.co

Antes de imprimir, piense en su responsabilidad y compromiso con el MEDIO AMBIENTE

Este correo electrónico y sus anexos son confidenciales y están dirigidos única y exclusivamente para uso del (los) destinatario(s). Si por error ha recibido este correo, favor notifíquelo inmediatamente al remitente y bórrelo de su sistema. No debe distribuir este correo o sus anexos, ni dar a conocer su contenido a persona alguna ajena a la compañía. Las opiniones e información contenida en este correo no relacionadas con la operación de OUTSOURCING S.A. se entenderán como personales y no es el sentir de la compañía. Este correo no es un SPAM.

This e-mail and any attachment are confidential and they are sent for the attention of the named addressee(s) only. If you are not the named addressee(s) please notify the sender immediately and delete it from you system. You should not distribute this message or attachments, use it for any purpose or disclose its contents to any person. Opinions and other information in this message that do not relate to the business of OUTSOURCING S.A., Will be understood as personal and not the Company opinion. This email isn't a SPAM message.

--------Cita original---------
De: Luz Yaneth Santana
Enviado el: lunes, 19 de enero de 2026 4:18 p. m.
Para: Luz Yaneth Santana; German Andres Chicuasuque Rodriguez; Edwin Javier Sánchez Hernández; Juan David Guzman Arias; Gloria Patricia Velasco Salcedo; Francia Astrid Bermudez Pinto; Yesica Paola Castro Gutierrez
Asunto: Seguimiento proyección tráfico línea 195

Cuándo: Tiene lugar cada viernes efectiva el 30/01/2026 hasta 10/07/2026 de 3:30 p. m. a 4:30 p. m. (UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito, Rio Branco.
Ubicación: Reunión de Microsoft Teams

Microsoft Teams ¿Necesita ayuda?

Unirse a la reunión ahora

Id. de reunión: 230 263 931 957 47

Código de acceso: xM9NB3pn

Para organizadores: Opciones de la reunión

Luz Yaneth Santana

De: Luz Yaneth Santana
Enviado el: miércoles, 24 de junio de 2026 2:28 p. m.
Para: 'Juan Sebastian Gacharna Bello'
CC: Adriana Selene Penuela Rodriguez; Luis Eduardo Daniels Campos; ecusba; Gloria Patricia Velasco Salcedo
Asunto: RE: Solicitud de Programación espacio de actualización a los agentes de la línea 195

Buen día,

En atención a la programación de la jornada de capacitación proponemos los siguientes espacios. Quedamos atentos a la confirmación del día, la duración de la sesión junto con los datos de identificación de los profesionales Diego Vargas y Lennin Vanegas para gestionar autorizaciones de ingreso y demás que corresponda.

Opciones sugeridas para la Capacitación

Viernes 26 de junio, miércoles 01 de julio o jueves 02 de julio de 14:30 en adelante

Outsourcing S.A.
Luz Yaneth Santana Bonilla
Coordinadora Nacional
lysantana@outsourcing.com.co

Antes de imprimir, piense en su responsabilidad y compromiso con el MEDIO AMBIENTE

Este correo electrónico y sus anexos son confidenciales y están dirigidos única y exclusivamente para uso del (los) destinatario(s). Si por error ha recibido este correo, favor notifíquelo inmediatamente al remitente y bórrelo de su sistema. No debe distribuir este correo o sus anexos, ni dar a conocer su contenido a persona alguna ajena a la compañía. Las opiniones e información contenida en este correo no relacionadas con la operación de OUTSOURCING S.A. se entenderán como personales y no es el sentir de la compañía. Este correo no es un SPAM.

This e-mail and any attachment are confidential and they are sent for the attention of the named addressee(s) only. If you are not the named addressee(s) please notify the sender immediately and delete it from you system. You should not distribute this message or attachments, use it for any purpose or disclose its contents to any person. Opinions and other information in this message that do not relate to the business of OUTSOURCING S.A., Will be understood as personal and not the Company opinion. This email isn't a SPAM message.

De: Juan Sebastian Gacharna Bello <jgacharna@sdp.gov.co>
Enviado el: viernes, 19 de junio de 2026 4:40 p. m.
Para: Gloria Patricia Velasco Salcedo <gpvelasco@alcaldiabogota.gov.co>; Luz Yaneth Santana <lysantana@outsourcing.com.co>
CC: Adriana Selene Penuela Rodriguez <apenuelar@sdp.gov.co>; Luis Eduardo Daniels Campos <ldaniels@sdp.gov.co>; ecusba <ecusba@alcaldiabogota.gov.co>
Asunto: Solicitud de Programación espacio de actualización a los agentes de la línea 195

Estimada Gloria Patricia:

La Dirección de servicio a la Ciudadanía, en el marco de su estrategia de fortalecimiento a la prestación del servicio a la ciudadanía y de mejora continua de los procesos de atención, tiene previsto desarrollar una jornada de capacitación y/o actualización dirigida a los agentes de la Línea 195.

Esta actividad tiene como propósito fortalecer sus conocimientos respecto de los trámites, servicios y demás temas de interés institucional de la Secretaría Distrital de Planeación, contribuyendo así a brindar una orientación clara, oportuna y efectiva a la ciudadanía. En este sentido, agradecemos su colaboración para programar un espacio que permita realizar una actualización a los agentes de la Línea 195 en los temas relacionados con Norma Urbana y SISBÉN. La jornada será orientada por los profesionales Diego Vargas y Lennin Vanegas, adscritos a esta Dirección.

Agradecemos nos informe la fecha y horario en los que sea posible desarrollar esta actividad, con el fin de realizar las coordinaciones correspondientes.

Cordialmente,

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

Juan Sebastián Gacharná Bello
Director de Servicio a la Ciudadanía
Secretaria Distrital de Planeación - SDP
www.sdp.gov.co
Carrera 30 No. 25-90 Pisos 5-8-13
Tel: (571) 3358000
Bogotá, Colombia

Luz Yaneth Santana

De: Luz Yaneth Santana
Enviado el: lunes, 22 de junio de 2026 11:37 a. m.
Para: 'Yesica Paola Castro Gutierrez'
CC: Linea 195; Yenny Milena Gonzalez Cabra
Asunto: RE: Solicitud tóner CADE Exprés SuperCADE CAD

Buen día Yessica,

Agradezco nos apoyes para autorizar el ingreso a la colaboradora relacionada a continuación quien realizara el cambio de tóner el día de hoy a la 14:00 estaría ingresando. Muchas gracias

CEDULA	APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS
1005825580	DEYSI LORENA TRIANA ALAPE

Quedamos atentos a confirmación

Outsourcing S.A.
Luz Yaneth Santana Bonilla
Coordinadora Nacional
lysantana@outsourcing.com.co

Antes de imprimir, piense en su responsabilidad y compromiso con el MEDIO AMBIENTE

Este correo electrónico y sus anexos son confidenciales y están dirigidos única y exclusivamente para uso del (los) destinatario(s). Si por error ha recibido este correo, favor notifíquelo inmediatamente al remitente y bórrelo de su sistema. No debe distribuir este correo o sus anexos, ni dar a conocer su contenido a persona alguna ajena a la compañía. Las opiniones e información contenida en este correo no relacionadas con la operación de OUTSOURCING S.A. se entenderán como personales y no es el sentir de la compañía. Este correo no es un SPAM.

This e-mail and any attachment are confidential and they are sent for the attention of the named addressee(s) only. If you are not the named addressee(s) please notify the sender immediately and delete it from you system. You should not distribute this message or attachments, use it for any purpose or disclose its contents to any person. Opinions and other information in this message that do not relate to the business of OUTSOURCING S.A., Will be understood as personal and not the Company opinion. This email isn't a SPAM message.

De: Yesica Paola Castro Gutierrez <ypcastro@alcaldiabogota.gov.co>
Enviado el: lunes, 22 de junio de 2026 9:42 a. m.
Para: Linea 195 <linea195@alcaldiabogota.gov.co>; Luz Yaneth Santana <lysantana@outsourcing.com.co>
Asunto: RV: Solicitud tóner CADE Exprés SuperCADE CAD

Cordial saludo

Comparto correo del SuperCADE CAD solicitando Tonner para el modulo.

Quedo atenta.

Cordialmente;

YESICA PAOLA CASTRO GUTIERREZ
PROFESIONAL UNIVERSITARIO
DIRECCIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIU
Secretaría General – Alcaldía Mayor de Bogotá

La información aquí contenida es para uso exclusivo de la persona o entidad de destino. Está estrictamente prohibida su utilización, copia, descarga, distribución, modificación y/o reproducción total o parcial, sin el permiso expreso de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, pues su contenido puede ser de carácter confidencial y/o contener material privilegiado. Si usted recibió esta información por error, por favor contacte en forma inmediata a quien la envió, borre este material de su computador y absténgase de usarlo, copiarlo o divulgarlo. La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá no es responsable por la información contenida en esta comunicación, el directo responsable es quien la firma o el autor de la misma. Conozca nuestra política de protección de datos personales, de acuerdo a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 en: http://secretariageneral.gov.co/transparencia/mecanismos-contacto/proteccion-datos-personales

---

De: Super Cade CAD <supercadecad@alcaldiabogota.gov.co>
Enviado: lunes, 22 de junio de 2026 9:32
Para: Yesica Paola Castro Gutierrez <ypcastro@alcaldiabogota.gov.co>
Cc: Gloria Patricia Velasco Salcedo <gpvelasco@alcaldiabogota.gov.co>
Asunto: Solicitud tóner CADE Exprés SuperCADE CAD

Atento saludo,

De manera atenta acudimos a su colaboración con el fin de solicitar apoyo en el tóner de la impresora del Cade Express en SuperCADE CAD.

Cordialmente.,

SUPERCADE CAD

DIRECCIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá

Tel: (571) 381 3000

De: Yesica Paola Castro Gutierrez <ypcastro@alcaldiabogota.gov.co>
Enviado: Martes, 26 de Mayo de 2026 11:22
Para: Super Cade 20 de Julio <supercade20dejulio@alcaldiabogota.gov.co>; Super Cade Americas <supercadeamericas@alcaldiabogota.gov.co>; Super Cade Bosa <supercadebosa@alcaldiabogota.gov.co>; Super Cade CAD <supercadecad@alcaldiabogota.gov.co>; Super Cade Suba <supercadesuba@alcaldiabogota.gov.co>
CC: Enrique Cusba Garcia <ecusba@alcaldiabogota.gov.co>; Gloria Patricia Velasco Salcedo <gpvelasco@alcaldiabogota.gov.co>; Deysi Stephanie Sacristan Delgado <dssacristan@alcaldiabogota.gov.co>; Juan Carlos Romero Romero <jcromeror@alcaldiabogota.gov.co>; Jasson Alberto Serrano Soto <jserrano@alcaldiabogota.gov.co>; Diego Armando Muñoz Varela <damunozv@alcaldiabogota.gov.co>
Asunto: Socialización Manual CADE Exprés Línea 195

Respetados compañeros, Cordial saludo.

En cumplimiento del compromiso adquirido durante la mesa de trabajo realizada el pasado 11 de mayo de 2026, relacionado con la atención del CADE Exprés en los Puntos de Atención de la RedCADE, se remite el documento correspondiente para su conocimiento y aplicación.

El documento contiene la desagregación de los servicios disponibles en el CADE Exprés, organizada de la siguiente manera:

1. **Llamar a la Línea 195**
   1.1. Llamada en línea
   1.2. Te devolvemos la llamada
2. **Acceder a servicios**
   2.1. Certificados
   2.2. Recibos de pago
   2.3. Consultas
3. **Realizar una videollamada**
   (Este componente se encuentra actualmente en proceso de actualización, contemplando las siguientes funcionalidades):
   3.1. Agendar una videollamada
   3.2. Consultar cita: permite acceder al enlace correspondiente para recibir la videollamada desde el CADE Exprés.

4. **Asignación de turnos**
   Desde el CADE Exprés se encuentra habilitado el direccionamiento al Sistema de Asignación de Turnos (SAT) de la Secretaría General.

Finalmente, el documento incluye recomendaciones generales para la operación diaria del CADE Exprés, así como el procedimiento para el reporte de fallas y la solicitud de insumos.

Adicionalmente, referente al apoyo que se viene adelantando por los embajadores de la Línea 195, es importante tener presente que dicho acompañamiento finalizará el sábado 30 de mayo de 2026. No obstante, con el propósito de brindar soporte a la operación, se ha dispuesto acompañamiento adicional durante los días 1 y 2 de junio, con el fin de atender posibles inquietudes que puedan surgir durante el funcionamiento del CADE Exprés bajo la responsabilidad de cada punto de atención.

Para su conocimiento, se comparte el comportamiento parcial correspondiente al periodo comprendido entre el 1 y el 25 de mayo de 2026:

Visitas: Corresponde a sumatoria de registros de ingreso con el número de documento:

FECHA	1. SuperCADE 20 Julio	2. SuperCADE Américas	3. SuperCADE Bosa	4. SuperCADE CAD	5. SuperCADE SUBA	Total
Total	815	385	211	590	1909	3910
%	**20.84%**	**9.85%**	**5.40%**	**15.09%**	**48.82%**	**100%**

Medición de acceso a servicios (Menú principal): Total de consultas o toques según solicitud del ciudadano.

SERVICIOS MENU PRINCIPAL	SuperCADE 20 Julio	SuperCADE Américas	SuperCADE Bosa	SuperCADE CAD	SuperCADE Suba
LLAMADAR A LA LÍNEA 195	16	89	4	13	41
SERVICIOS TRANSACCIONALES	857	437	196	626	1022
REALZIAR VIDEOLLAMADA	3	13	6	3	1
SAT WEB	42	74	23	334	962
TOTAL GENERAL	**918**	**613**	**229**	**976**	**2026**

Agradecemos su atención, gestión frente a la implementación y correcta operación de estas funcionalidades.

Quedo atenta, ante cualquier inquietud o aclaración adicional.

Cordialmente,

YESICA PAOLA CASTRO GUTIERREZ
PROFESIONAL UNIVERSITARIO
DIRECCIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Secretaría General – Alcaldía Mayor de Bogotá

La información aquí contenida es para uso exclusivo de la persona o entidad de destino. Está estrictamente prohibida su utilización, copia, descarga, distribución, modificación y/o reproducción total o parcial, sin el permiso expreso de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, pues su contenido puede ser de carácter confidencial y/o contener material privilegiado. Si usted recibió esta información por error, por favor contacte en forma inmediata a quien la envió, borre este material de su computador y absténgase de usarlo, copiarlo o divulgarlo. La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá no es responsable por la información contenida en esta comunicación, el directo responsable es quien la firma o el autor de la misma. Conozca nuestra política de protección de datos personales, de acuerdo a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 en: http://secretariageneral.gov.co/transparencia/mecanismos-contacto/proteccion-datos-personales

La información aquí contenida es para uso exclusivo de la persona o entidad de destino. Está estrictamente prohibida su utilización, copia, descarga, distribución, modificación y/o reproducción total o parcial, sin el permiso expreso de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, pues su contenido puede ser de carácter confidencial y/o contener material privilegiado. Si usted recibió esta información por error, por favor contacte en forma inmediata a quien la envió, borre este material de su computador y absténgase de usarlo, copiarlo o divulgarlo. La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá no es responsable por la información contenida en esta comunicación, el directo responsable es quien la firma o el autor de la misma. Conozca nuestra política de protección de datos personales, de acuerdo a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 en: https://secretariageneral.gov.co/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica/politicas

La información aquí contenida es para uso exclusivo de la persona o entidad de destino. Está estrictamente prohibida su utilización, copia, descarga, distribución, modificación y/o reproducción total o parcial, sin el permiso expreso de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, pues su contenido puede ser de carácter confidencial y/o contener material privilegiado. Si usted recibió esta información por error, por favor contacte en forma inmediata a quien la envió, borre este material de su computador y absténgase de usarlo, copiarlo o divulgarlo. La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá no es responsable por la información contenida en esta comunicación, el directo responsable es quien la firma o el autor de la misma. Conozca nuestra política de protección de datos personales, de acuerdo a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 en: https://secretariageneral.gov.co/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica/politicas

Luz Yaneth Santana

De: Luz Yaneth Santana
Enviado el: viernes, 12 de junio de 2026 11:11 a. m.
Para: Edgar Raul Camacho Rojas
CC: Uldy Cuadros; Gloria Patricia Velasco Salcedo; Yeison Moreno Gomez; Erwin Leandro Martinez Ruiz; Alexander León García
Asunto: RE: VALIDACION EQUIPOS PROVEEDOR

Buen día,

Se hace verificación y se confirma conexión funcional, así mismo se cuenta con acceso a las carpetas sin novedad.

Outsourcing S.A.
Luz Yaneth Santana Bonilla
Coordinadora Nacional
lysantana@outsourcing.com.co





Antes de imprimir, piense en su responsabilidad y compromiso con el MEDIO AMBIENTE

Este correo electrónico y sus anexos son confidenciales y están dirigidos única y exclusivamente para uso del (los) destinatario(s). Si por error ha recibido este correo, favor notifíquelo inmediatamente al remitente y bórrelo de su sistema. No debe distribuir este correo o sus anexos, ni dar a conocer su contenido a persona alguna ajena a la compañía. Las opiniones e información contenida en este correo no relacionadas con la operación de OUTSOURCING S.A. se entenderán como personales y no es el sentir de la compañía. Este correo no es un SPAM.

This e-mail and any attachment are confidential and they are sent for the attention of the named addressee(s) only. If you are not the named addressee(s) please notify the sender immediately and delete it from you system. You should not distribute this message or attachments, use it for any purpose or disclose its contents to any person. Opinions and other information in this message that do not relate to the business of OUTSOURCING S.A., Will be understood as personal and not the Company opinion. This email isn't a SPAM message.

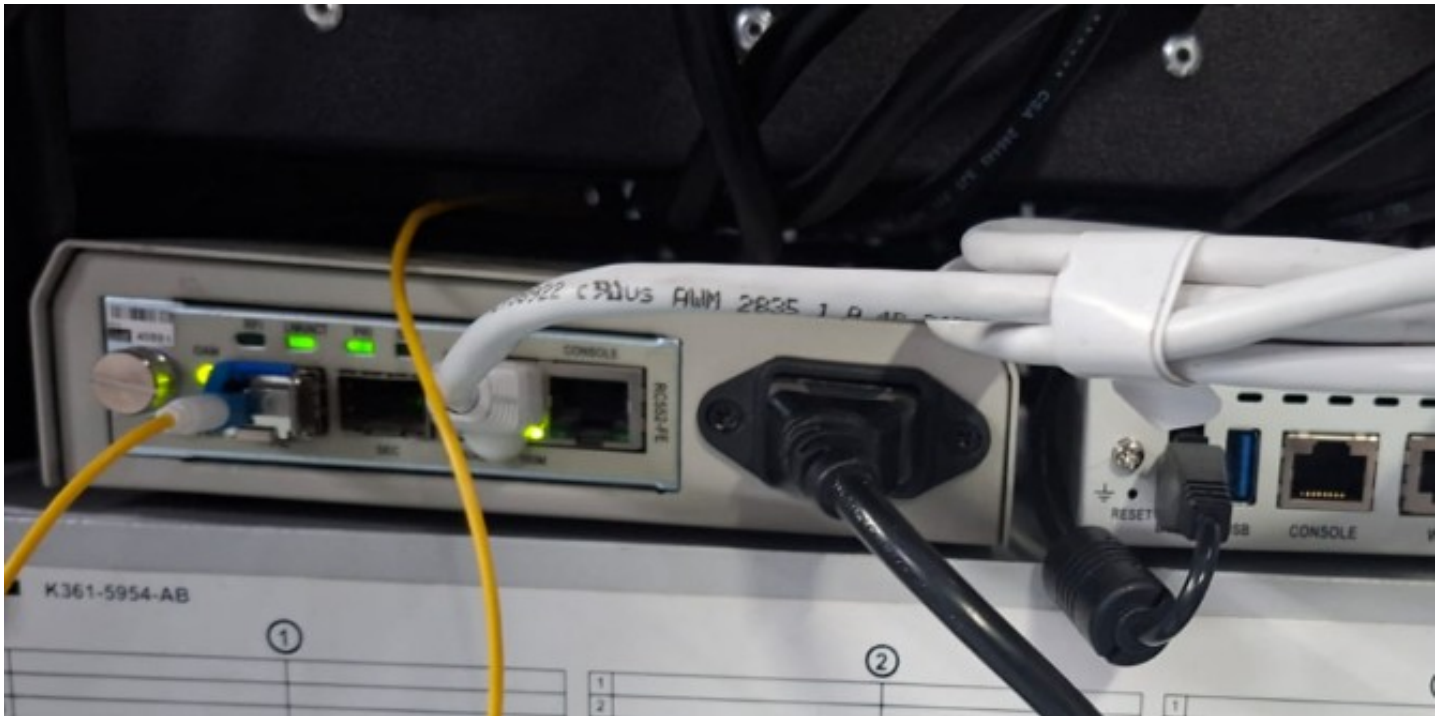
De: Edgar Raul Camacho Rojas <ercamacho@alcaldiabogota.gov.co>
Enviado: miércoles, 10 de junio de 2026 15:32
Para: Yesica Paola Castro Gutierrez <ypcastro@alcaldiabogota.gov.co>
Cc: Erwin Leandro Martinez Ruiz <emartinezr@outsourcing.com.co>; Uldy Cuadros <ucuadros@outsourcing.com.co>; Gloria Patricia Velasco Salcedo <gpvelasco@alcaldiabogota.gov.co>; Yeison Moreno Gomez <ymorenog@alcaldiabogota.gov.co>; Alexander León García <aleong@alcaldiabogota.gov.co>
Asunto: RE: VALIDACION EQUIPOS PROVEEDOR

Cordial Saludo,

Reinicio Eléctrico de equipos en sede (Media converter y/o Router) **- Realizado**
Fotos visibles con enfoque en los LEDs – Imágenes


C&W
Networks
RFI
LNK/ACT
PRI
SEC
FE
CONSOLE
OAM


FORTINET



- Horario de atención
Lunes a Viernes 8AM a 5PM

- Nombre y número de contacto
Raul Camacho 3167602493
Alexander Leon 310 3384584

NOTA; los indicadores de los equipos se mantienen activos, antes del reinicio y posterior al inicio

Cordialmente

EDGAR RAÚL CAMACHO ROJAS
PROFESIONAL ESPECIALIZADO
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
Y LAS COMUNICACIONES - OTIC
Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá
Tel: (571) 381 3000 Ext. 1181

De: Yesica Paola Castro Gutierrez <ypcastro@alcaldiabogota.gov.co>
Enviado el: miércoles, 10 de junio de 2026 11:50 a. m.
Para: Edgar Raul Camacho Rojas <ercamacho@alcaldiabogota.gov.co>
CC: Erwin Leandro Martinez Ruiz <emartinezr@outsourcing.com.co>; Uldy Cuadros <ucuadros@outsourcing.com.co>; Gloria Patricia Velasco Salcedo <gpvelasco@alcaldiabogota.gov.co>
Asunto: RV: VALIDACION EQUIPOS PROVEEDOR

Cordial saludo Ing. Raul

Desde Outsourcing operador de la Línea 195, elevan alerta de la conexión MPLS y nos solicitan apoyo para realizar pruebas de verificar funcionamiento; por ende, muy amablemente agradecemos nuevamente de tu ayuda para realizar las siguientes acciones:

- Reinicio Eléctrico de equipos en sede (Media converter y/o Router)
- Fotos visibles con enfoque en los LEDs
- Horario de atención
- Nombre y número de contacto

Quedo atenta a tu amable respuesta.

Cordialmente;

YESICA PAOLA CASTRO GUTIERREZ
PROFESIONAL UNIVERSITARIO
DIRECCIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIU
Secretaría General – Alcaldía Mayor de Bogotá

La información aquí contenida es para uso exclusivo de la persona o entidad de destino. Está estrictamente prohibida su utilización, copia, descarga, distribución, modificación y/o reproducción total o parcial, sin el permiso expreso de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, pues su contenido puede ser de carácter confidencial y/o contener material privilegiado. Si usted recibió esta información por error, por favor contacte en forma inmediata a quien la envió, borre este material de su computador y absténgase de usarlo, copiarlo o divulgarlo. La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá no es responsable por la información contenida en esta comunicación, el directo responsable es quien la firma o el autor de la misma. Conozca nuestra política de protección de datos personales, de acuerdo a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 en: http://secretariageneral.gov.co/transparencia/mecanismos-contacto/proteccion-datos-personales

De: Luz Yaneth Santana <lysantana@outsourcing.com.co>
Enviado: miércoles, 10 de junio de 2026 11:00
Para: Yesica Paola Castro Gutierrez <ypcastro@alcaldiabogota.gov.co>

Cc: Gloria Patricia Velasco Salcedo <gpvelasco@alcaldiabogota.gov.co>; Erwin Leandro Martinez Ruiz <emartinezr@outsourcing.com.co>; Uldy Cuadros <ucuadros@outsourcing.com.co>
Asunto: RV: VALIDACION EQUIPOS PROVEEDOR

Buen día Yessica,

Te cuento que nuevamente tenemos una alerta respecto a la conexión MPLS y nos solicitan las siguientes pruebas para verificar funcionamiento. Agradecemos tu apoyo

Reinicio Eléctrico de equipos en sede (Media converter y/o Router)

- Fotos visibles con enfoque en los LEDs

- Horario de atención

- Nombre y número de contacto

Outsourcing S.A.

Luz Yaneth Santana Bonilla

Coordinadora Nacional

lysantana@outsourcing.com.co

• Tel.: (571) 6000222 ext. 2307 • Calle 31B No 14 - 25 Bogotá - Colombia • www.outsourcing.com.co

Antes de imprimir, piense en su responsabilidad y compromiso con el MEDIO AMBIENTE

Este correo electrónico y sus anexos son confidenciales y están dirigidos única y exclusivamente para uso del (los) destinatario(s). Si por error ha recibido este correo, favor notifíquelo inmediatamente al remitente y bórrelo de su sistema. No debe distribuir este correo o sus anexos, ni dar a conocer su contenido a persona alguna ajena a la compañía. Las opiniones e información contenida en este correo no relacionadas con la operación de OUTSOURCING S.A. se entenderán como personales y no es el sentir de la compañía. Este correo no es un SPAM.

This e-mail and any attachment are confidential and they are sent for the attention of the named addressee(s) only. If you are not the named addressee(s) please notify the sender immediately and delete it from you system. You should not distribute this message or attachments, use it for any purpose or disclose its contents to any person. Opinions and other information in this message that do not relate to the business of OUTSOURCING S.A., Will be understood as personal and not the Company opinion. This email isn't a SPAM message.

De: Uldy Cuadros <ucuadros@outsourcing.com.co>
Enviado el: miércoles, 10 de junio de 2026 10:16 a. m.
Para: Luz Yaneth Santana <lysantana@outsourcing.com.co>
Asunto: RV: VALIDACION EQUIPOS PROVEEDOR

Buenos días Yaneth.

Me puedes ayudar por favor con esta solicitud.

Cordial Saludo,

Outsourcing S.A.
Uldy Yaneth Cuadros González

Director de Operación
ucuadros@outsourcing.com.co

Tel.: (601) 6000-222 Calle 31 B 14-25 Colombia • www.outsourcing.com.co

---

De: Erwin Leandro Martinez Ruiz <emartinezr@outsourcing.com.co>
Enviado el: miércoles, 10 de junio de 2026 10:07 a. m.
Para: Uldy Cuadros <ucuadros@outsourcing.com.co>
CC: Juan David Lopez Gutierrez <jdlopezg@outsourcing.com.co>
Asunto: VALIDACION EQUIPOS PROVEEDOR

Buen día, Uldy

Pfv su ayuda, ya que desde el operador nos registro alerta de conectividad frente al servicio MPLS, para lo cual nos solicitan la siguiente información y pruebas iniciales

Reinicio Eléctrico de equipos en sede (Media converter y/o Router)

- Fotos visibles con enfoque en los LEDs

- Horario de atención

- Nombre y número de contacto

Cordialmente,

Outsourcing S.A.

Erwin Leandro Martínez Ruiz
Líder Redes IT

emartinezr@outsourcing.com.co









Este correo electrónico y sus anexos son confidenciales y están dirigidos única y exclusivamente para uso de el (los) destinatario(s). Si por error ha recibido este correo, favor notifíquelo inmediatamente al remitente y borrelo de su sistema. No debe distribuir este correo o sus anexos, ni dar a conocer su contenido a persona alguna ajena a la compañía. Las opiniones e información contenida en este correo no relacionadas con la operación de OUTSOURCING S.A. se entenderán como personales y no es el sentir de la compañía. Este correo no es un SPAM.

This e-mail and any attachment are confidential and they are sent for the attention of the named addressee(s) only. If you are not the named addressee(s) please notify the sender immediately and delete it from you system. You should not distribute this message or attachments, use it for any purpose or disclose its contents to any person. Opinions and other information in this message that do not relate to the business of OUTSOURCING S.A., Will be understood as personal and not the Company opinion. This email isn't a SPAM message.

Antes de imprimir, piense en su responsabilidad y compromiso con el MEDIO AMBIENTE