N°	Seguimiento Operativo
1	SGAM Pronostico del 1 al 7 de Junio 2026
2	SGAM Pronostico del 8 al 14 de Junio 2026
3	SGAM Pronostico del 15 al 21 de Junio 2026
4	SGAM Pronostico del 22 al 28 de Junio de 2026
5	SGAM Pronostico del 29 al 05 de Julio de 2026

Mayo 29, 2026

Outsourcing

Transformamos Experiencias

Seguimiento de Indicadores y Proyección Semana del 1 al 7 de Junio de 2026

Secretaría General

Orden del día

Secretaría General



1. Indicadores y proyección semanal Inbound
2. Indicadores y proyección semanal Bogotá te Escucha
3. Indicadores y proyección semanal Web Call Back
4. Indicadores y proyección semanal Chatico
5. Personas activas y Retiros

1.

Seguimiento de Indicadores y proyección para la siguiente semana Segmento Inbound

Indicadores Inbound

Nota: Para NS se excluye BTE, WCB y Denuncias. Para NA se excluye WCB, Denuncias y se incluye BTE.

1.1 Corte del 1 al 28 de Mayo de 2026

Llamadas Proyectadas Agente humano: 12.173

Llamadas Recibidas Agente humano: 11.817 + Llamadas Agente virtual: 6.524 = Toral recibidas con agente virtual: 18.341

% Desviación: -2,92%

Llamadas Atendidas (Humano): 11.585

Llamadas Abandonadas: 232

TMO Min: 00:08:53

TMO Seg: 533

- ✓ Tenemos una desviación negativa respecto a lo proyectado, no se suman las llamadas gestionadas por Alex.
- ✓ Se evidencia un flujo total (operación + Alex) de 18.341





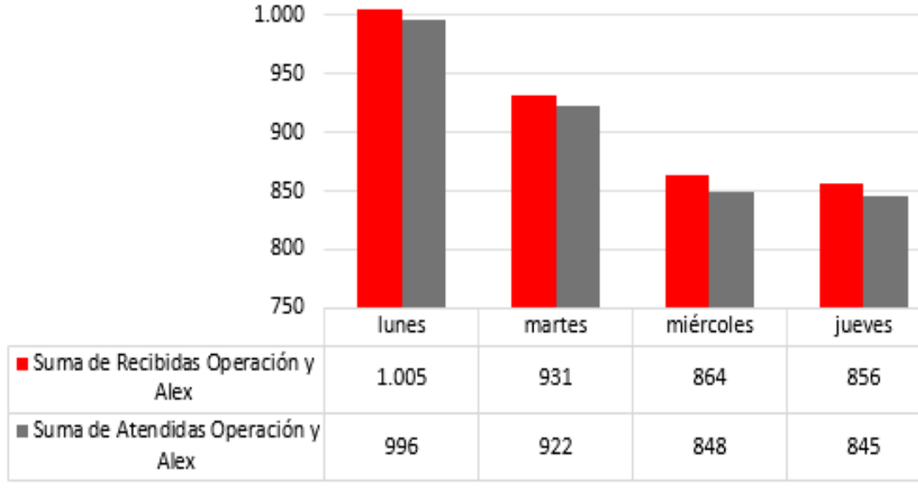
- % NDS
- % NA

- Meta NDS: 80%
- Meta NA: 95%

1.2 Indicadores Inbound + Agent Alex Corte del 1 al 28 Mayo 2026 (Inbound – C2C+ Agent Alex)

Fecha	Dia	Recibidas Operación (Humano)	Atendidas Operación (Humano)	Abandonadas Operación (Humano)	Gestionadas Alex	Recibidas Operación y Alex	Atendidas Operación y Alex	% Contención Alex
1/05/2026	viernes	146	133	13	98	244	231	40,16%
2/05/2026	sábado	233	227	6	90	323	317	27,86%
3/05/2026	domingo	104	103	1	55	159	158	34,59%
4/05/2026	lunes	690	685	5	340	1.030	1.025	33,01%
5/05/2026	martes	587	576	11	258	845	834	30,53%
6/05/2026	miércoles	511	501	10	262	773	763	33,89%
7/05/2026	jueves	603	592	11	245	848	837	28,89%
8/05/2026	viernes	516	507	9	232	748	739	31,02%
9/05/2026	sábado	214	212	2	111	325	323	34,15%
10/05/2026	domingo	97	93	4	42	139	135	30,22%
11/05/2026	lunes	660	652	8	304	964	956	31,54%
12/05/2026	martes	642	629	13	303	945	932	32,06%
13/05/2026	miércoles	575	556	19	259	834	815	31,06%
14/05/2026	jueves	588	577	11	277	865	854	32,02%
15/05/2026	viernes	579	568	11	277	856	845	32,36%
16/05/2026	sábado	309	302	7	123	432	425	28,47%
17/05/2026	domingo	124	124	0	51	175	175	29,14%
18/05/2026	lunes	127	124	3	51	178	175	28,65%
19/05/2026	martes	559	550	9	340	899	890	37,82%
20/05/2026	miércoles	631	622	9	316	947	938	33,37%
21/05/2026	jueves	487	476	11	333	820	809	40,61%
22/05/2026	viernes	436	430	6	316	752	746	42,02%
23/05/2026	sábado	223	221	2	143	366	364	39,07%
24/05/2026	domingo	136	130	6	82	218	212	37,61%
25/05/2026	lunes	564	555	9	441	1.005	996	43,88%
26/05/2026	martes	533	524	9	398	931	922	42,75%
27/05/2026	miércoles	475	459	16	389	864	848	45,02%
28/05/2026	jueves	468	457	11	388	856	845	45,33%
TOTAL		**11.817**	**11.585**	**232**	**6.524**	**18.341**	**18.109**	**35,57%**

Comportamiento Semana 25-28 Mayo (Operación + Alex)

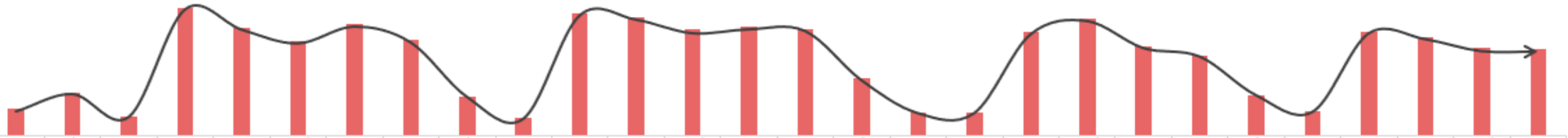


- ✓ El 35,57% corresponde a la contención del agente virtual sobre el total de las llamadas recibidas en Inbound línea 195.
- ✓ La contención de Agente virtual respecto al numeral 2 es de **49,98%**

1.2 Indicadores Inbound Llamadas, Indicadores

Corte del 1 al 28 de Mayo de 2026 (Opciones Inbound)

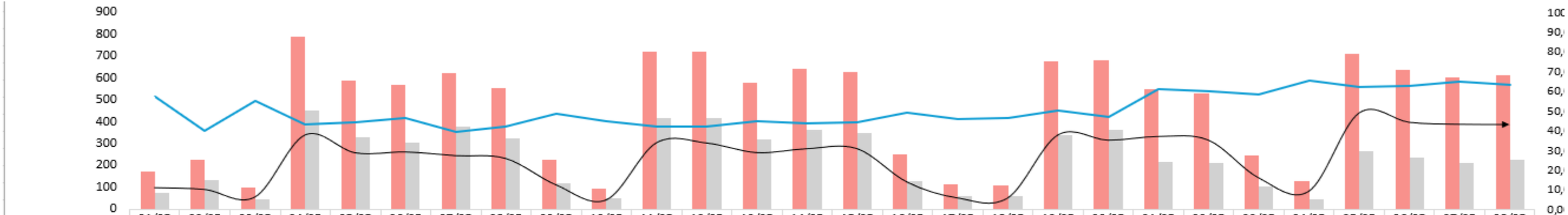
Comportamiento Trafico de llamadas.



	Vie 01/05	Sáb 02/05	Dom 03/05	Lun 04/05	Mar 05/05	Mié 06/05	Jue 07/05	Vie 08/05	Sáb 09/05	Dom 10/05	Lun 11/05	Mar 12/05	Mié 13/05	Jue 14/05	Vie 15/05	Sáb 16/05	Dom 17/05	Lun 18/05	Mar 19/05	Mié 20/05	Jue 21/05	Vie 22/05	Sáb 23/05	Dom 24/05	Lun 25/05	Mar 26/05	Mié 27/05	Jue 28/05
Recibidas	146	233	104	690	587	511	603	516	214	97	660	642	575	588	579	309	124	127	559	631	487	436	223	136	564	533	475	468
Atendidas	133	227	103	685	576	501	592	507	212	93	652	629	556	577	568	302	124	124	550	622	476	430	221	130	555	524	459	457
Abandonadas	13	6	1	5	11	10	11	9	2	4	8	13	19	11	11	7	0	3	9	9	11	6	2	6	9	9	16	11
% NDS	88%	95%	98%	92%	92%	85%	87%	86%	97%	92%	94%	88%	89%	88%	91%	94%	97%	96%	90%	89%	84%	88%	97%	90%	88%	90%	83%	88%
% NA	91%	97%	99%	99%	98%	98%	98%	98%	99%	96%	99%	98%	97%	98%	98%	98%	100%	98%	98%	99%	98%	99%	99%	96%	98%	98%	97%	98%

Entrantes (Humano)	11.817
Atendidas (Humano)	11.585

Recibidas Agente Alex del 1 al 28 de Mayo 2026 (opción 02)



	01/05	02/05	03/05	04/05	05/05	06/05	07/05	08/05	09/05	10/05	11/05	12/05	13/05	14/05	15/05	16/05	17/05	18/05	19/05	20/05	21/05	22/05	23/05	24/05	25/05	26/05	27/05	28/05
Llamadas Entrantes	172	225	100	789	586	568	621	555	228	94	721	718	579	639	627	250	112	110	677	678	548	529	245	126	708	634	601	613
Paso Asesor	74	135	45	449	328	306	376	323	117	52	417	415	320	362	350	127	61	59	337	362	215	213	102	44	267	236	212	225
Gestionadas Alex	98	90	55	340	258	262	245	232	111	42	304	303	259	277	277	123	51	51	340	316	333	316	143	82	441	398	389	388
% Contencion	56,98%	40,00%	55,00%	43,09%	44,03%	46,13%	39,45%	41,80%	48,68%	44,68%	42,16%	42,20%	44,73%	43,35%	44,18%	49,20%	45,54%	46,36%	50,22%	46,61%	60,77%	59,74%	58,37%	65,08%	62,29%	62,78%	64,73%	63,30%

Llamadas Entrantes	13.053
Gestionadas Alex	6.524
Paso Asesor	6.529

1.2 Indicadores Inbound comportamiento de llamadas por intervalo que ingresan al agente humano

Corte del
1 al 28 Mayo 2026

Fecha	1/05	2/05	3/05	4/05	5/05	6/05	7/05	8/05	9/05	10/05	11/05	12/05	13/05	14/05	15/05	16/05	17/05	18/05	19/05	20/05	21/05	22/05	23/05	24/05	25/05	26/05	27/05	28/05	Total
0:00	1	1	0	0	0	1	2	0	1	0	0	0	0	0	1	2	0	1	0	2	2	0	2	0	1	0	0	0	17
0:30	3	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3	2	1	1	0	0	0	0	0	13
1:00	2	1	1	0	0	2	0	0	0	0	0	2	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	15
1:30	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	2	0	2	1	0	0	1	0	0	0	3	0	0	0	1	14
2:00	0	0	2	0	0	2	1	0	0	0	1	1	0	0	1	0	2	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	12
2:30	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
3:00	3	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	8
3:30	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	1	0	10
4:00	1	0	0	1	0	0	0	0	2	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	11
4:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	4
5:00	0	4	0	0	2	0	3	0	0	0	2	1	1	0	0	1	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	1	0	18
5:30	1	0	0	2	2	1	0	1	2	0	2	0	2	1	0	2	0	0	0	1	0	1	1	0	1	3	1	0	24
6:00	1	1	0	0	6	1	2	5	0	0	6	3	3	2	5	3	2	1	2	2	1	5	2	0	2	2	0	1	58
6:30	3	0	1	5	5	7	3	5	2	2	6	13	3	11	9	6	0	1	5	5	5	4	0	4	3	7	3	1	119
7:00	3	7	1	13	15	14	17	10	3	6	16	13	18	13	12	2	2	2	6	14	6	6	3	4	16	10	16	14	262
7:30	5	4	3	14	8	8	11	8	7	2	15	11	10	17	9	8	3	0	14	12	9	16	6	4	16	14	8	14	256
8:00	5	15	2	17	12	10	13	11	14	2	22	8	14	17	15	13	0	3	16	19	16	15	11	1	16	17	18	15	337
8:30	4	9	1	29	25	23	31	25	8	4	21	27	23	20	27	12	3	3	12	17	13	18	16	6	18	21	11	18	445
9:00	6	10	1	29	28	21	33	15	11	3	27	32	26	26	31	15	2	6	27	31	22	21	6	3	31	21	16	11	511
9:30	6	9	2	37	34	32	31	25	10	2	31	31	29	32	18	18	3	8	25	36	14	21	15	5	36	32	28	18	588
10:00	5	11	4	34	26	16	24	31	9	5	30	31	34	19	36	19	4	3	29	22	21	20	6	5	24	34	19	26	547
10:30	1	12	2	41	36	35	37	33	7	3	34	46	34	31	30	18	3	8	31	37	24	25	13	4	33	39	38	32	687
11:00	7	12	5	39	47	25	43	24	12	5	50	34	28	29	27	21	4	4	32	34	25	31	17	7	39	28	30	18	677
11:30	5	11	4	39	29	29	34	22	13	3	34	31	30	29	30	15	6	3	30	25	29	17	10	11	19	21	32	19	580
12:00	9	7	3	25	31	23	31	20	7	6	37	35	32	26	24	18	4	6	30	36	29	18	16	5	24	23	21	22	568
12:30	5	7	10	25	23	14	22	25	6	5	19	27	27	27	23	14	6	5	23	25	15	17	9	6	27	25	16	31	484
13:00	6	9	6	23	27	20	23	25	15	4	28	26	28	15	18	15	7	6	22	33	20	18	15	2	14	13	10	18	466
13:30	5	12	5	37	22	18	24	24	9	4	24	28	16	26	19	8	4	3	23	27	15	14	2	5	16	14	22	23	449
14:00	6	7	6	31	18	15	18	21	8	5	25	33	24	23	27	11	2	6	24	24	28	22	9	6	16	22	21	19	477
14:30	1	7	4	26	19	15	21	16	4	2	26	23	18	19	25	10	4	3	27	28	19	20	4	2	29	18	12	22	424
15:00	6	3	5	27	22	20	26	27	11	1	31	18	19	23	28	8	3	4	18	28	15	14	5	6	23	20	19	20	450
15:30	3	6	5	43	19	17	20	20	8	4	28	25	26	19	25	9	1	4	22	22	18	20	9	1	19	10	9	12	424
16:00	2	8	5	28	9	22	29	21	6	6	16	22	20	32	25	10	9	5	19	22	22	9	7	4	18	26	19	15	436
16:30	6	5	4	29	21	18	15	17	6	2	25	21	20	19	17	4	4	4	21	21	25	11	7	8	23	15	14	15	397
17:00	2	7	1	18	12	21	17	17	1	3	16	15	17	12	15	5	4	3	16	12	18	9	3	6	13	14	12	7	296
17:30	4	5	3	14	8	11	10	12	2	1	18	14	14	9	13	7	7	5	14	15	13	11	3	3	16	12	10	11	265
18:00	3	3	5	17	14	11	10	5	3	3	10	7	10	17	10	1	4	7	13	5	6	12	3	5	11	8	12	8	223
18:30	4	7	2	7	8	6	6	10	8	3	13	15	5	8	9	8	7	3	8	11	10	9	3	1	6	7	7	11	202
19:00	1	4	3	10	10	11	8	5	4	3	10	7	3	19	11	0	3	0	4	10	7	5	4	0	10	7	10	6	175
19:30	1	3	0	5	8	9	10	7	3	1	9	11	9	13	7	7	8	2	6	10	7	2	6	4	13	12	14	5	192
20:00	4	5	3	6	6	7	5	6	1	0	3	8	8	10	10	0	3	2	9	11	4	4	2	5	12	14	11	8	167
20:30	3	7	1	8	6	7	6	5	3	0	6	3	6	10	6	0	2	3	12	9	8	6	1	1	7	8	4	5	143
21:00	6	0	0	2	7	6	5	4	0	2	6	4	3	4	6	6	1	4	6	10	9	4	2	2	1	1	2	3	106
21:30	3	5	2	1	2	2	5	6	2	2	2	5	4	2	5	4	0	2	6	3	1	3	1	0	4	6	1	3	82
22:00	1	1	0	0	7	3	1	4	1	0	4	4	1	4	1	2	1	2	1	0	2	2	1	3	0	2	0	3	51
22:30	0	4	1	5	4	4	4	2	2	1	2	2	3	0	2	2	1	2	3	3	1	0	0	0	3	2	3	7	63
23:00	2	2	0	1	2	0	1	1	1	0	0	3	1	2	2	1	1	0	1	4	0	1	0	1	0	4	2	2	35
23:30	0	0	0	1	4	0	1	1	1	0	1	2	0	0	0	0	1	0	1	0	2	1	0	2	1	1	0	3	23
Total	146	233	104	690	587	511	603	516	214	97	660	642	575	588	579	309	124	127	559	631	487	436	223	136	564	533	475	468	11.817

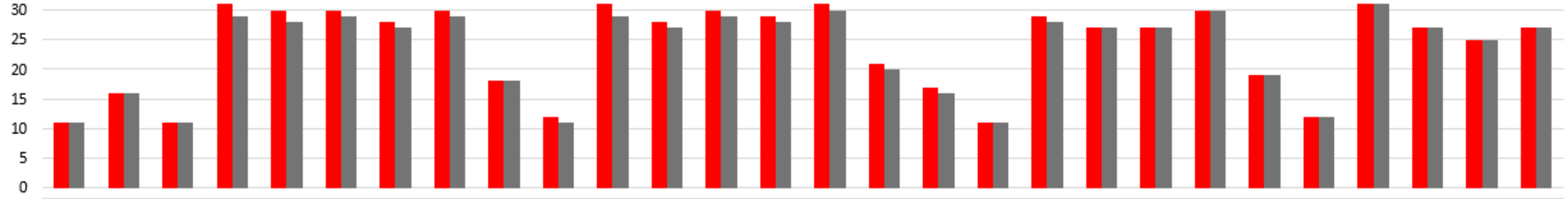
- ✓ Se muestra la concentración de llamadas en las diferentes franjas del día atendidas por Agentes humanos.

Comportamiento Trafico de llamadas.

1.2 Indicadores Inbound Llamadas, Indicadores y programados vs conectados por día.

Programados vs Conectados

Corte del 1 al 28 Mayo 2026



	01/05	02/05	03/05	04/05	05/05	06/05	07/05	08/05	09/05	10/05	11/05	12/05	13/05	14/05	15/05	16/05	17/05	18/05	19/05	20/05	21/05	22/05	23/05	24/05	25/05	26/05	27/05	28/05
Programados	11	16	11	31	30	30	28	30	18	12	31	28	30	29	31	21	17	11	29	27	27	30	19	12	31	27	25	27
Conectados	11	16	11	29	28	29	27	29	18	11	29	27	29	28	30	20	16	11	28	27	27	30	19	12	31	27	25	27

- ✓ Se comienza piloto para implementar descansos durante esta semana.
- ✓ Así mismo se asignan días de la familia.

Fecha	Día	Día de la Familia	Descanso
19/05/2026	Martes	1	2
20/05/2026	Miércoles	3	2
21/05/2026	Jueves	2	3
22/05/2026	Viernes	1	0

1.3 Indicadores Inbound - Llamadas Proyectadas vs Llamadas reales.



	Vie 01/05	Sáb 02/05	Dom 03/05	Lun 04/05	Mar 05/05	Mié 06/05	Jue 07/05	Vie 08/05	Sáb 09/05	Dom 10/05	Lun 11/05	Mar 12/05	Mié 13/05	Jue 14/05	Vie 15/05	Sáb 16/05	Dom 17/05	Lun 18/05	Mar 19/05	Mié 20/05	Jue 21/05	Vie 22/05	Sáb 23/05	Dom 24/05	Lun 25/05	Mar 26/05	Mié 27/05	Jue 28/05
Proyectadas	138	205	118	587	532	530	494	594	300	126	662	573	557	521	569	245	110	136	693	593	589	514	214	107	667	636	570	593
Recibidas	146	233	104	690	587	511	603	516	214	97	660	642	575	588	579	309	124	127	559	631	487	436	223	136	564	533	475	468
Desviacion	5,6%	13,8%	-11,7	17,5%	10,4%	-3,6%	22,1%	-13,1	-28,7	-23,0	-0,3%	12,0%	3,3%	12,9%	1,7%	26,3%	13,1%	-6,5%	-19,3	6,3%	-17,3	-15,2	4,2%	27,1%	-15,4	-16,2	-16,7	-21,1

- ✓ Tenemos impacto la primera semana de mayo con variación de tráfico debido al segundo vencimiento del impuesto predial, adicional al pago por cuotas del impuesto de automóvil y consultas de votación y duplicado de cedula de la Registraduría.
- ✓ Para la tercera semana se presenta aumento los días festivos por consulta de pico y placa regional, adicional a consultas por temas de registraduría.
- ✓ La última semana de mayo presenta desviación negativa debido a la alta contención del agente virtual.

1.4 Indicadores Inbound - TMO Minutos y Segundos por Día.

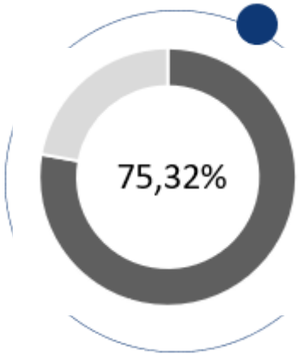


	Vie 01/05	Sáb 02/05	Dom 03/05	Lun 04/05	Mar 05/05	Mié 06/05	Jue 07/05	Vie 08/05	Sáb 09/05	Dom 10/05	Lun 11/05	Mar 12/05	Mié 13/05	Jue 14/05	Vie 15/05	Sáb 16/05	Dom 17/05	Lun 18/05	Mar 19/05	Mié 20/05	Jue 21/05	Vie 22/05	Sáb 23/05	Dom 24/05	Lun 25/05	Mar 26/05	Mié 27/05	Jue 28/05
TMO SEG	513	483	444	559	518	535	553	552	489	467	544	552	523	549	543	469	399	427	534	547	532	556	516	501	560	525	552	524
TMO MIN	08:33	08:03	07:24	09:19	08:38	08:55	09:13	09:12	08:09	07:47	09:04	09:12	08:43	09:09	09:03	07:49	06:39	07:07	08:54	09:07	08:52	09:16	08:36	08:21	09:20	08:45	09:12	08:44

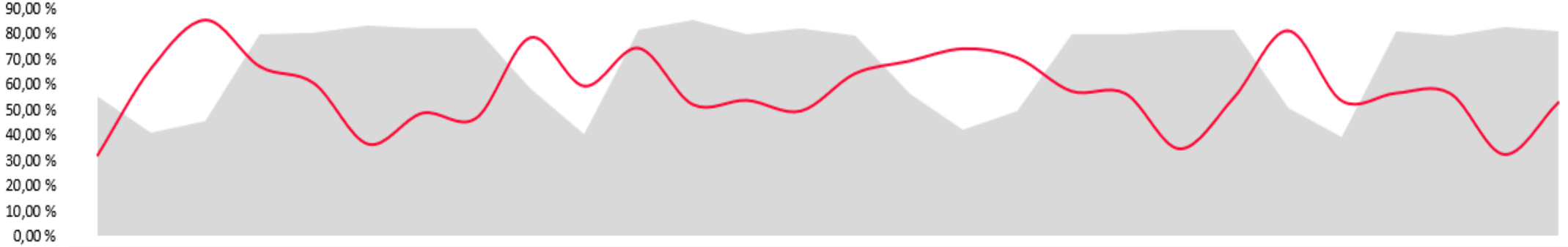
1.5 Indicadores Inbound - Ocupación general.

- Esta medición se realiza teniendo en cuenta todos los días del mes y todos los horarios retirando los Skill WCB, BTE y Anticorrupción ya que tienen un bajo volumen de llamadas afectando el % real, pero por la naturaleza de la línea siempre deben estar las personas 100% disponibles para atender las llamadas que ingresen.

- % Ocupación General



Corte del 1 al 28 Mayo 2026



	01/05	02/05	03/05	04/05	05/05	06/05	07/05	08/05	09/05	10/05	11/05	12/05	13/05	14/05	15/05	16/05	17/05	18/05	19/05	20/05	21/05	22/05	23/05	24/05	25/05	26/05	27/05	28/05
Ocupación	55,27 %	41,11 %	45,50 %	79,85 %	80,58 %	82,91 %	82,29 %	81,85 %	58,73 %	40,56 %	81,56 %	85,68 %	79,94 %	82,04 %	79,31 %	56,25 %	42,25 %	49,65 %	79,96 %	79,62 %	81,19 %	81,29 %	50,64 %	39,00 %	81,03 %	79,11 %	82,51 %	80,87 %
NDS	88%	95%	99%	95%	94%	89%	92%	91%	98%	94%	97%	92%	93%	92%	95%	96%	97%	96%	93%	93%	89%	93%	98%	93%	93%	93%	88%	93%

Indicadores Inbound - Ocupación Contractual.

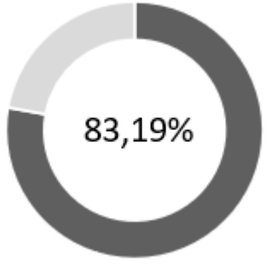
1.6

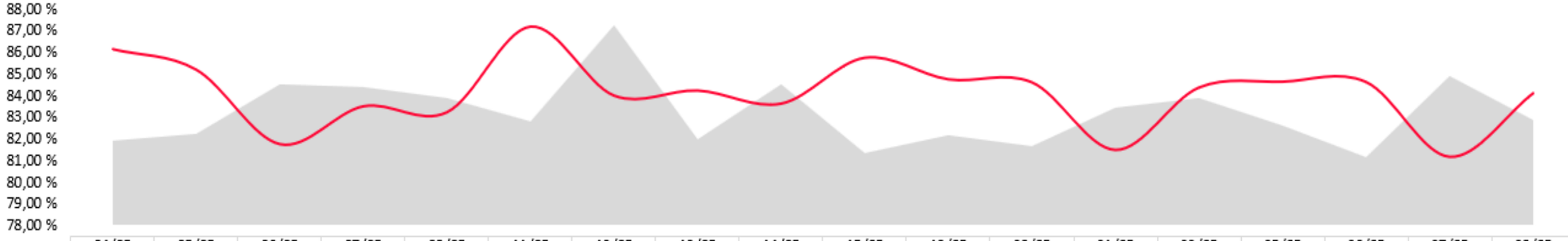
- Esta medición se realiza teniendo en cuenta solo los días del mes y los horarios de atención de la línea acordados para el calculo, además retirando los Skill WCB, BTE, Anticorrupción ya que tienen un bajo volumen de llamadas afectando el % real, pero por la naturaleza de la línea siempre deben estar las personas 100% disponibles para atender las llamadas que ingresen.

Se habilitó la vista de CMS para asegurar la toma de tiempo productivo y auxiliares dentro de la franja contractual, esto con el fin de tener una medición exacta frente al indicador de Ocupación.

- % Ocupación Contractual

Corte del 1 al 28 Mayo 2026



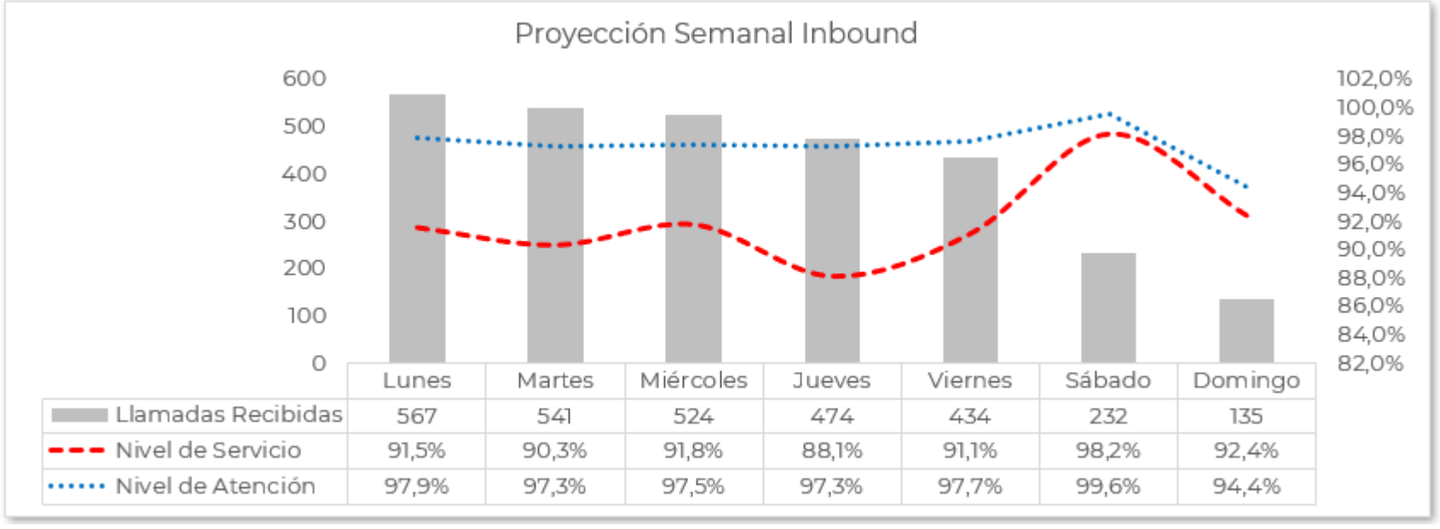


	04/05	05/05	06/05	07/05	08/05	11/05	12/05	13/05	14/05	15/05	19/05	20/05	21/05	22/05	25/05	26/05	27/05	28/05
Ocupación	81,92 %	82,23 %	84,50 %	84,37 %	83,89 %	82,81 %	87,22 %	82,00 %	84,52 %	81,36 %	82,14 %	81,66 %	83,44 %	83,90 %	82,62 %	81,13 %	84,88 %	82,86 %
NDS	95%	94%	89%	92%	91%	97%	92%	93%	92%	95%	93%	93%	89%	93%	93%	93%	88%	93%

1.7 Indicadores Inbound “Atención agente humano”.

Proyección semana del 01 al 07 de Junio 2026.

Día	Llamadas Recibidas	Llamadas Contestadas	Contestadas Umbral	TMO	Nivel de Servicio	Nivel de Atención	Ocupación	Agentes Programados
Lunes	567	555	519	543	91,5%	97,9%	43,0%	31
Martes	541	526	488	534	90,3%	97,3%	42,7%	30
Miércoles	524	511	481	533	91,8%	97,5%	40,5%	30
Jueves	474	461	418	532	88,1%	97,3%	42,0%	30
Viernes	434	424	396	557	91,1%	97,7%	40,8%	29
Sábado	232	231	228	508	98,2%	99,6%	27,9%	21
Domingo	135	127	124	491	92,4%	94,4%	26,1%	14
TOTAL	**2.907**	**2.836**	**2.654**	**535**	**91,3%**	**97,6%**	**39,1%**	**31**



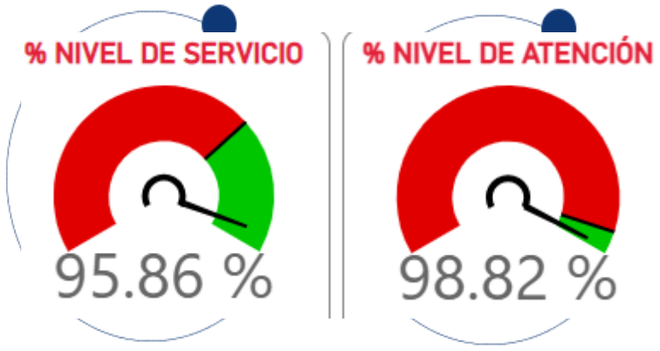
2.

Seguimiento de Indicadores y proyección para la siguiente semana Segmento Bogotá te Escucha.

2.1 Indicadores BTE

Corte del 1 al 28 Mayo 2026

- Llamadas Recibidas: 1.186
- Llamadas Atendidas: 1.172
- Llamadas Abandonadas: 14
- TMO Min: 00:17:47
- TMO Seg: 1067

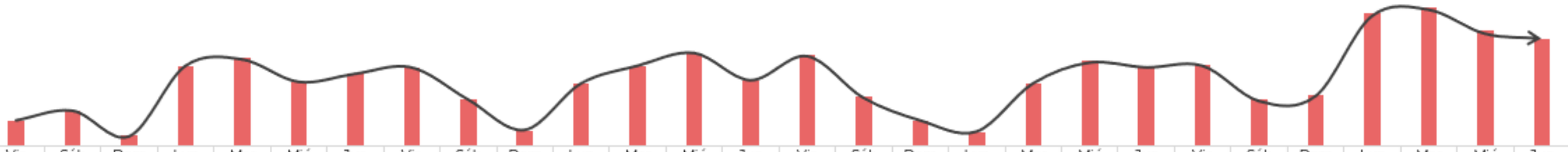


- % NDS
- % NA

2.2 Indicadores BTE NDS/NA

Comportamiento Trafico de llamadas.

Corte del 1 al 28 Mayo 2026



	Vie 01/05	Sáb 02/05	Dom 03/05	Lun 04/05	Mar 05/05	Mié 06/05	Jue 07/05	Vie 08/05	Sáb 09/05	Dom 10/05	Lun 11/05	Mar 12/05	Mié 13/05	Jue 14/05	Vie 15/05	Sáb 16/05	Dom 17/05	Lun 18/05	Mar 19/05	Mié 20/05	Jue 21/05	Vie 22/05	Sáb 23/05	Dom 24/05	Lun 25/05	Mar 26/05	Mié 27/05	Jue 28/05
Recibidas	16	22	7	50	55	40	45	49	29	10	39	50	58	41	57	31	16	9	39	53	50	51	29	32	83	86	72	67
Atendidas	16	22	6	50	54	40	45	49	29	10	39	50	58	41	56	30	16	9	39	52	49	50	28	31	81	85	70	67
Abandonadas	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	2	1	2	0
% NDS	100%	95%	86%	94%	96%	95%	91%	94%	100%	100%	100%	96%	97%	100%	96%	87%	100%	89%	100%	96%	88%	98%	93%	91%	93%	95%	94%	97%
% NA	100%	100%	86%	100%	98%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	98%	97%	100%	100%	100%	98%	98%	98%	97%	97%	98%	99%	97%	100%

XXXXXX

2.2 Indicadores BTE Llamadas, Indicadores comportamiento de llamadas por intervalo

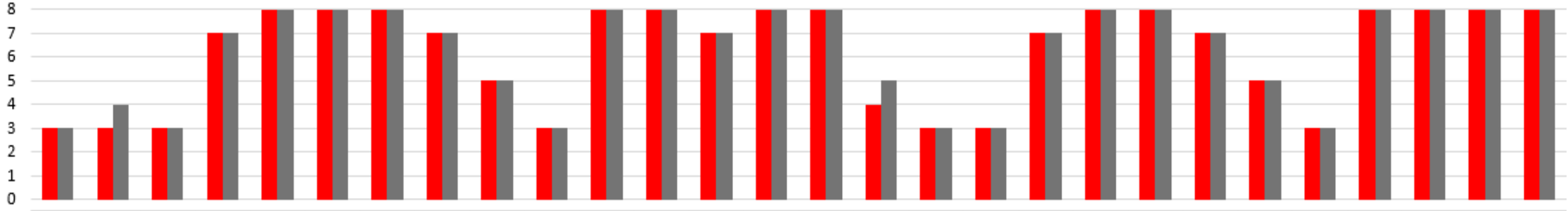
Corte del
1 al 28 Mayo 2026

Fecha	1/05	2/05	3/05	4/05	5/05	6/05	7/05	8/05	9/05	10/05	11/05	12/05	13/05	14/05	15/05	16/05	17/05	18/05	19/05	20/05	21/05	22/05	23/05	24/05	25/05	26/05	27/05	28/05	Total
0:00	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
0:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
1:00	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
1:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
2:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
2:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3:00	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
3:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
4:00	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
4:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5:30	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
6:00	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	1	0	0	8
6:30	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	2	0	1	0	0	9
7:00	0	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	1	0	0	1	3	3	1	2	0	19
7:30	0	0	0	1	0	0	1	3	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	0	1	1	2	17
8:00	0	1	0	0	0	0	1	3	0	1	1	1	2	2	4	0	0	1	2	4	0	1	1	1	1	5	1	2	35
8:30	0	1	0	0	2	3	1	1	0	0	1	3	3	1	2	1	0	0	1	1	1	2	2	2	1	7	2	3	41
9:00	0	0	0	2	3	1	2	3	1	1	5	4	1	5	4	0	0	0	4	2	3	4	0	0	7	3	4	4	63
9:30	1	0	0	2	2	3	4	1	0	0	2	1	4	1	3	3	0	0	1	2	0	2	1	1	3	6	5	4	52
10:00	0	3	0	4	0	0	2	3	2	0	1	2	1	0	3	4	0	0	2	1	3	1	0	2	3	5	3	4	49
10:30	0	0	0	2	2	3	2	2	1	0	1	6	2	2	2	4	0	1	2	1	2	2	0	1	5	6	4	3	56
11:00	1	0	1	5	4	3	3	2	3	0	3	3	3	2	0	2	1	0	0	4	4	3	0	0	5	4	4	6	66
11:30	2	0	1	2	2	1	4	1	0	1	1	1	3	4	3	0	3	0	2	1	3	0	1	2	0	3	4	1	46
12:00	1	1	1	2	6	0	2	1	1	1	3	0	7	1	4	2	0	0	2	1	3	3	4	1	4	4	4	3	62
12:30	1	1	0	4	3	1	4	2	1	0	2	1	2	2	3	2	1	0	0	4	1	0	1	0	7	4	4	4	55
13:00	1	2	0	0	1	3	0	1	6	0	1	2	3	0	0	1	1	0	4	6	1	6	1	0	4	2	3	4	53
13:30	1	1	0	3	3	3	0	2	4	1	0	5	0	4	1	0	0	1	2	2	1	3	0	2	2	2	0	1	44
14:00	2	1	0	1	2	3	0	4	2	1	2	2	2	1	2	2	0	1	1	3	2	2	3	2	2	5	4	1	53
14:30	0	0	1	2	1	1	2	1	0	0	1	3	0	1	1	1	1	0	4	2	2	4	1	1	5	2	4	4	45
15:00	0	0	1	3	6	1	1	4	2	0	2	3	1	0	0	1	1	0	0	4	2	1	1	1	1	4	0	4	44
15:30	1	0	0	5	2	2	0	3	0	0	1	1	4	3	3	1	0	0	2	1	4	3	0	0	5	4	3	4	52
16:00	0	2	0	2	2	2	2	0	1	0	2	4	1	0	4	0	1	0	1	0	2	1	2	1	3	5	3	0	41
16:30	1	0	0	3	0	3	1	2	1	0	4	1	3	5	5	0	1	2	3	1	2	3	1	0	4	2	4	4	56
17:00	1	0	0	1	3	1	3	2	0	1	1	0	2	1	2	1	0	0	1	1	1	1	0	2	5	2	1	1	34
17:30	0	2	1	2	1	0	1	1	0	0	2	4	1	0	2	3	3	0	2	2	5	1	2	2	2	0	0	2	41
18:00	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1	3	1	0	0	0	0	1	2	1	0	0	1	1	0	1	0	15
18:30	0	0	1	0	2	0	1	1	1	1	2	1	1	0	1	0	0	1	0	1	0	2	1	1	3	2	2	2	27
19:00	0	0	0	0	1	0	2	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	2	1	0	2	0	0	2	14
19:30	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	1	2	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	3	0	16
20:00	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	2	1	2	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2	1	14
20:30	0	3	0	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	2	1	0	0	1	1	1	0	18
21:00	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	10
21:30	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2	0	0	9
22:00	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
22:30	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
23:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	3
23:30	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3
Total	16	22	7	50	55	40	45	49	29	10	39	50	58	41	57	31	16	9	39	53	50	51	29	32	83	86	72	67	1.186

2.2 Indicadores BTE Llamadas, Indicadores y programados vs conectados por día.

Programados vs Conectados

Corte del 1 al 28 Mayo 2026



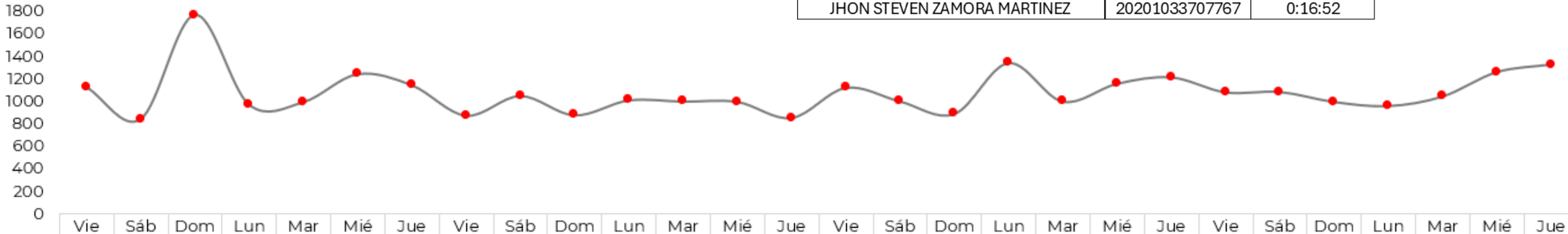
	01/05	02/05	03/05	04/05	05/05	06/05	07/05	08/05	09/05	10/05	11/05	12/05	13/05	14/05	15/05	16/05	17/05	18/05	19/05	20/05	21/05	22/05	23/05	24/05	25/05	26/05	27/05	28/05
Programados	3	3	3	7	8	8	8	7	5	3	8	8	7	8	8	4	3	3	7	8	8	7	5	3	8	8	8	8
Conectados	3	4	3	7	8	8	8	7	5	3	8	8	7	8	8	5	3	3	7	8	8	7	5	3	8	8	8	8

2.3 Indicadores BTE - TMO Minutos y Segundos por Día.

- ✓ El TMO se reduce 2 minutos respecto al mes anterior.
- ✓ Se realizará escucha focalizada de llamadas a los agentes con mayor TMO del equipo

Corte del 1 al 28 Mayo 2026

Agente	logid	TMO Bogota te Escucha
YESMI CARDENAS ARDILA	202052360876	0:19:01
EDWARD ALBERTO DIAZ MORALES	202079644368	0:17:27
JHON STEVEN ZAMORA MARTINEZ	20201033707767	0:16:52

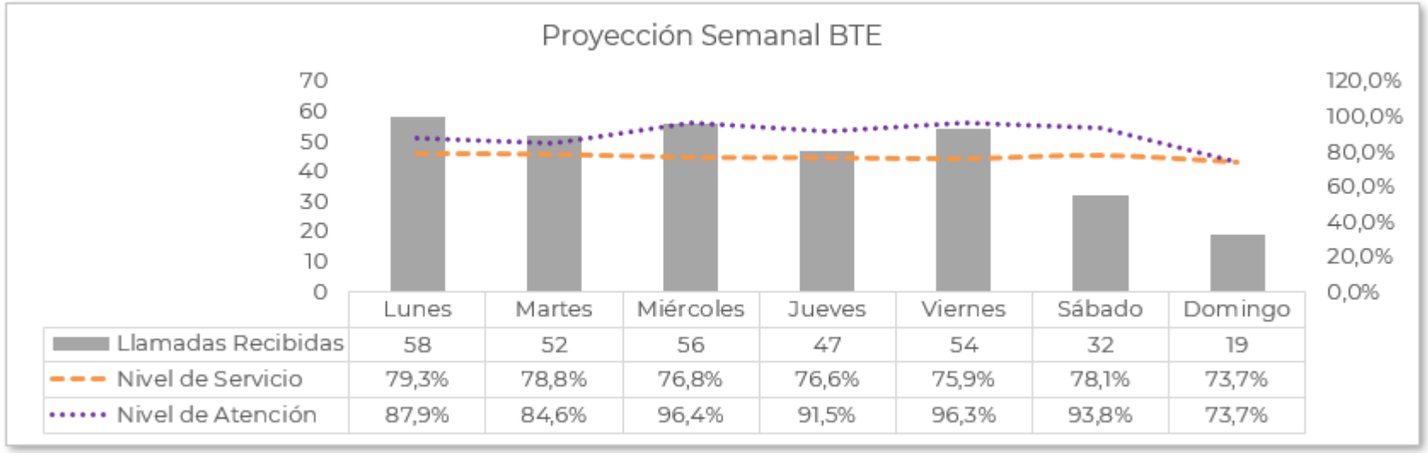


	Vie 01/05	Sáb 02/05	Dom 03/05	Lun 04/05	Mar 05/05	Mié 06/05	Jue 07/05	Vie 08/05	Sáb 09/05	Dom 10/05	Lun 11/05	Mar 12/05	Mié 13/05	Jue 14/05	Vie 15/05	Sáb 16/05	Dom 17/05	Lun 18/05	Mar 19/05	Mié 20/05	Jue 21/05	Vie 22/05	Sáb 23/05	Dom 24/05	Lun 25/05	Mar 26/05	Mié 27/05	Jue 28/05
TMO SEG	1128	843	1766	972	993	1241	1143	874	1048	877	1009	998	996	853	1119	999	888	1339	998	1155	1212	1080	1084	995	959	1043	1259	1327
TMO MIN	18:48	14:03	29:26	16:12	16:33	20:41	19:03	14:34	17:28	14:37	16:49	16:38	16:36	14:13	18:39	16:39	14:48	22:19	16:38	19:15	20:12	18:00	18:04	16:35	15:59	17:23	20:59	22:07

Indicadores BTE.

2.4 Proyección semana del 01 al 07 de Junio 2026.

Día	Llamadas Recibidas	Llamadas Contestadas	Contestadas Umbral	TMO	Nivel de Servicio	Nivel de Atención	Ocupación	Agentes Programados
Lunes	58	51	46	934	79,3%	87,9%	38,6%	8
Martes	52	44	41	868	78,8%	84,6%	36,8%	7
Miércoles	56	54	43	1057	76,8%	96,4%	41,3%	8
Jueves	47	43	36	981	76,6%	91,5%	38,9%	7
Viernes	54	52	41	946	75,9%	96,3%	39,3%	7
Sábado	32	30	25	771	78,1%	93,8%	28,7%	6
Domingo	19	14	14	727	73,7%	73,7%	23,8%	4
TOTAL	**318**	**288**	**246**	**925**	**77,4%**	**90,6%**	**36,4%**	**8**



3.

Seguimiento de Indicadores y proyección para la siguiente semana Segmento Web Call Back.

3.1 Indicadores WCB

Corte del 1 al 28 Mayo 2026

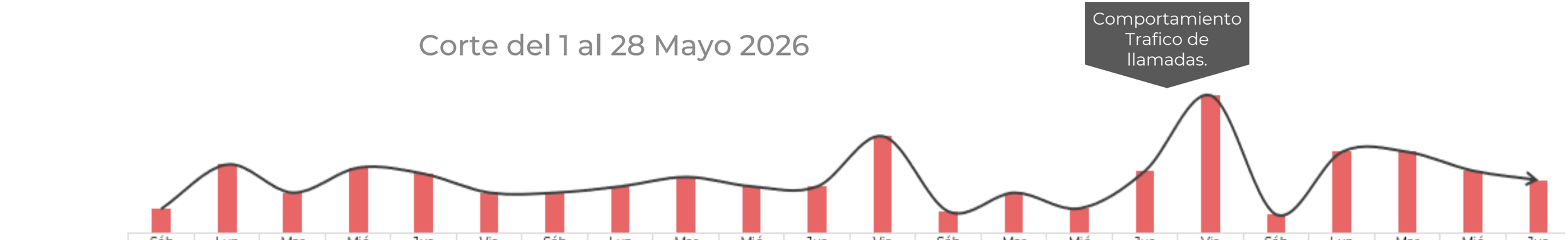
- Llamadas Recibidas: 390
- Llamadas Atendidas: 390
- Llamadas Abandonadas: 0
- TMO Min: 00:04:34
- TMO Seg: 274



- % NA

✓ Se tienen en cuenta las pruebas (138) realizadas desde operación y los módulos de consulta.

3.2 Indicadores WCB Llamadas, Indicadores WCB.



	Sáb 02/05	Lun 04/05	Mar 05/05	Mié 06/05	Jue 07/05	Vie 08/05	Sáb 09/05	Lun 11/05	Mar 12/05	Mié 13/05	Jue 14/05	Vie 15/05	Sáb 16/05	Mar 19/05	Mié 20/05	Jue 21/05	Vie 22/05	Sáb 23/05	Lun 25/05	Mar 26/05	Mié 27/05	Jue 28/05
Recibidas	8	22	13	21	19	13	13	15	18	15	15	31	7	13	8	20	44	6	26	26	20	17
Atendidas	8	22	13	21	19	13	13	15	18	15	15	31	7	13	8	20	44	6	26	26	20	17
Abandonadas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
% NDS	100%	95%	100%	86%	84%	100%	100%	100%	89%	87%	87%	94%	86%	100%	88%	5%	50%	83%	81%	96%	100%	94%
% NA	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

- ✓ *Se presento falla en el servicio de WCB el día 20 de Mayo y no esta retornando las llamadas registradas en el formulario, El día de 21 después de las 5:00 inicia el retorno de todas las llamadas pendientes, generando un incremento significativo en ese intervalo.*

3.2 Indicadores WCB Llamadas, Indicadores, Mapa de Calor y programados vs conectados por día.

Corte del
1 al 28 Mayo 2026

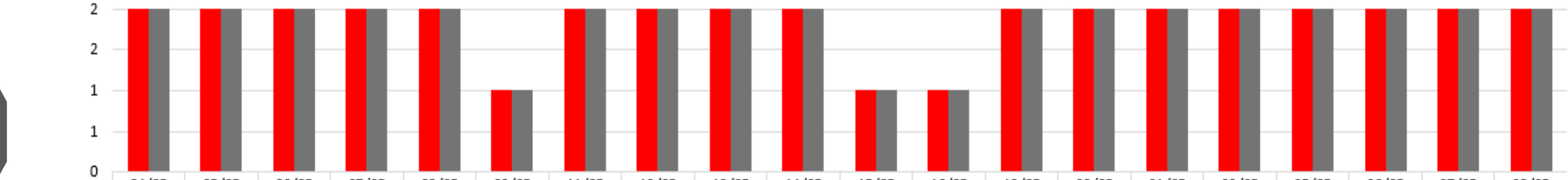
Fecha	1/05	2/05	3/05	4/05	5/05	6/05	7/05	8/05	9/05	10/05	11/05	12/05	13/05	14/05	15/05	16/05	17/05	18/05	19/05	20/05	21/05	22/05	23/05	24/05	25/05	26/05	27/05	28/05	Total
0:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7:00	0	1	0	7	5	8	5	5	2	0	5	4	6	0	6	0	0	0	5	4	0	28	0	0	7	6	4	6	114
7:30	0	0	0	0	1	2	2	1	0	0	2	4	0	5	0	1	0	0	1	3	0	5	1	0	2	2	1	4	37
8:00	0	4	0	0	0	0	1	1	4	0	0	1	1	0	2	6	0	0	0	0	0	2	4	0	2	2	1	1	32
8:30	0	3	0	0	0	0	2	1	1	0	1	0	0	0	3	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	14
9:00	0	0	0	3	0	0	2	0	0	0	0	2	1	0	5	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	17
9:30	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	4	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	10
10:00	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	5
10:30	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	2	1	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	13
11:00	0	0	0	1	0	2	0	3	4	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	3	2	0	1	19
11:30	0	0	0	1	1	2	1	0	0	0	2	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	4	1	1	18
12:00	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	3	1	3	14
12:30	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	8
13:00	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3	0	0	2	0	0	0	0	0	1	12
13:30	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
14:00	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
14:30	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	8
15:00	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	10
15:30	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	1	0	10
16:00	0	0	0	2	2	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
16:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	4
17:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	3
17:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20	0	0	0	0	1	0	0	21
18:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	6
18:30	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
19:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
19:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
21:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
21:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
22:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
22:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
23:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
23:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	8	0	22	13	21	19	13	13	0	15	18	15	15	31	7	0	0	13	8	20	44	6	0	26	26	20	17	390

El 20 se evidencia 0 llamadas después de las 9:00 am y el jueves 21, 20 llamadas en la franja de las 17:00.

3.2 Indicadores WCB Llamadas, Indicadores y programados vs conectados por día.

Programados vs Conectados

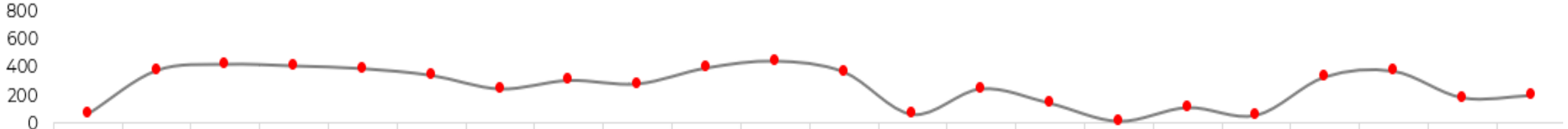
Corte del 1 al 28 Mayo 2026



	04/05	05/05	06/05	07/05	08/05	09/05	11/05	12/05	13/05	14/05	15/05	16/05	19/05	20/05	21/05	22/05	25/05	26/05	27/05	28/05
Programados	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
Conectados	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2

3.3 Indicadores WCB - TMO Minutos y Segundos por Día.

Corte del 1 al 28 Mayo 2026



	Sáb 02/05	Lun 04/05	Mar 05/05	Mié 06/05	Jue 07/05	Vie 08/05	Sáb 09/05	Lun 11/05	Mar 12/05	Mié 13/05	Jue 14/05	Vie 15/05	Sáb 16/05	Mar 19/05	Mié 20/05	Jue 21/05	Vie 22/05	Sáb 23/05	Lun 25/05	Mar 26/05	Mié 27/05	Jue 28/05
– TMO SEG	66	374	419	407	388	340	245	305	280	392	441	364	65	245	143	16	113	58	329	370	182	199
TMO MIN	01:06	06:14	06:59	06:47	06:28	05:40	04:05	05:05	04:40	06:32	07:21	06:04	01:05	04:05	02:23	00:16	01:53	00:58	05:29	06:10	03:02	03:19

3.4 Indicadores WCB - TMO Minutos y Segundos por Día.

Fecha	Tiempo de Devolución	Pruebas	Reales	Outbound	Formulario + Outbound
02/05/2026	0:00:47	6	1	1	8
04/05/2026	0:00:55	6	13	3	22
05/05/2026	0:00:58	6	7	0	13
06/05/2026	0:00:50	8	12	1	21
07/05/2026	0:01:57	7	10	1	18
08/05/2026	0:00:50	6	6	1	13
09/05/2026	0:00:54	6	5	2	13
11/05/2026	0:00:54	6	7	2	15
12/05/2026	0:00:43	7	8	3	18
13/05/2026	0:00:52	6	8	1	15
14/05/2026	0:00:39	5	9	1	15
15/05/2026	0:01:27	6	22	3	31
16/05/2026	0:01:16	7	0	0	7
19/05/2026	0:00:52	6	6	0	12
20/05/2026	0:00:38	5	3	0	8
21/05/2026	7:17:04	8	5	7	20
22/05/2026	0:00:36	7	6	31	44
23/05/2026	0:00:58	6	0	0	6
25/05/2026	0:00:55	7	14	5	26
26/05/2026	0:00:50	7	16	3	26
27/05/2026	0:00:54	6	10	4	20
28/05/2026	0:00:54	8	6	3	17
Total	**0:18:54**	**142**	**174**	**72**	**388**

GESTIÓN WCB

La falla de servicio genero una diferencia de 5 llamadas de pruebas, registradas en el formulario, pero no las toma la plataforma, ocurre lo mismo con 8 llamadas reales.

- ✓ *Se observa una disminución en el ingreso de llamadas a través del Skill de WCB, situación que corresponde con la baja afluencia registrada en los puntos de atención CADE Exprés.*
- ✓ *Se presentan novedades con la gestión de devolución de llamadas de WCB durante los días 20 y 21 de mayo. Mientras se presentó la falla se realizo gestión outbound para garantizar que el ciudadano recibiera la información*

- ✓ *Dentro de las consultas mas recurrentes se identifican:*

- • ***Secretaría de Integración Social:*** *por trámites de IMG, pasajes gratuitos de Transmilenio y conexión social –* ***26,92%***

- ▪ ***Transferencias:*** *Para radicación de peticiones por BTE–* ***16,48%***

TIPIFICACIÓN	CANTIDAD	%
PRUEBA DE CANAL	147	-

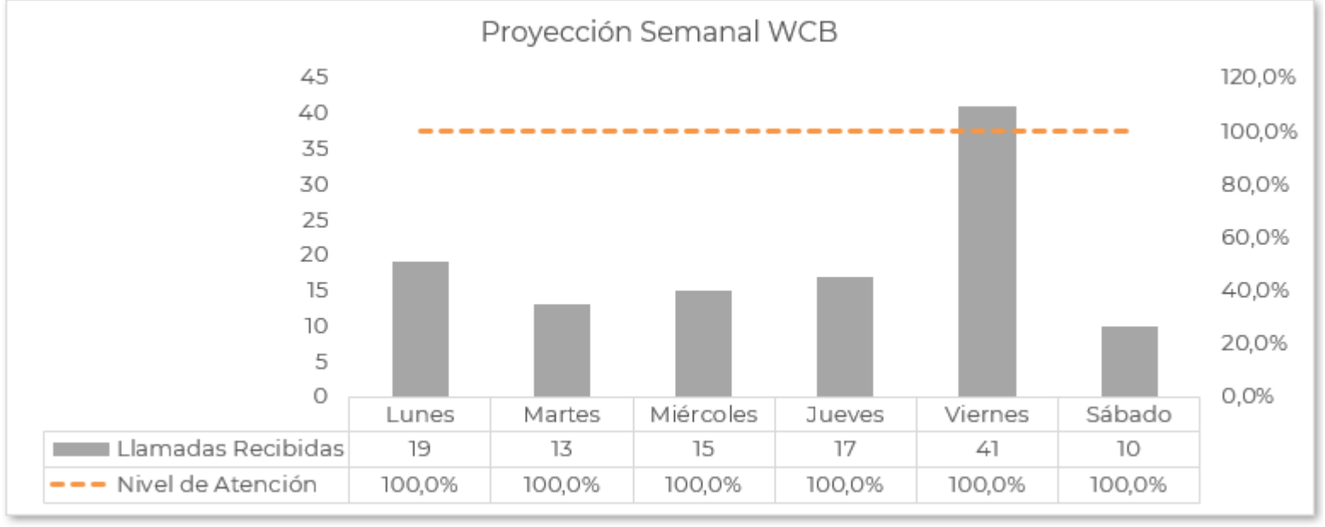
TIPIFICACIÓN	CANTIDAD	%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL - SDIS	49	26,92%
TRANSFERENCIA	30	16,48%
ABANDONO DE LLAMADA	19	10,44%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD - SDM	10	5,49%
SECRETARÍA GENERAL ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	9	4,95%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA - SDH	7	3,85%
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN - SDP	7	3,85%
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO - SDDE	5	2,75%
REMISIÓN	4	2,20%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD - SDS	3	1,65%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO - SED	3	1,65%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO - SDG	3	1,65%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	3	1,65%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ - UAECOBB	3	1,65%
DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES - DIAN	2	1,10%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL - UAECD	2	1,10%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE - SDA	2	1,10%
VANTI S.A. ESP	2	1,10%
SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE - SCRD	1	0,55%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL - SDIS	1	0,55%
VANTI S.A. ESP	1	0,55%
FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA	1	0,55%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL - UAECD	1	0,55%
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES	1	0,55%
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. - ETB - ESP	1	0,55%
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	1	0,55%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL.	1	0,55%
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	1	0,55%
SECRETARÍA GENERAL ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	1	0,55%
ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ - OFB	1	0,55%
ENEL COLOMBIA	1	0,55%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	1	0,55%
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	1	0,55%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL.	1	0,55%
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ ESP	1	0,55%
CAPITAL SALUD EPS-S	1	0,55%
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL - SJD	1	0,55%
Total general	**182**	**100,00%**

ABANDONO DE LLAMADA	19
NO CONTESTA	11
BUZÓN	5
CUELGA	1
EQUIVOCADA	1
FUERA DE SERVICIO	1
Total general	19

Indicadores WCB.

3.4 Proyección semana del 01 al 07 de Junio 2026.

Día	Llamadas Recibidas	Llamadas Contestadas	TMO	Nivel de Atención	Ocupación	Agentes Programados
Lunes	19	19	217	100,0%	13,3%	2
Martes	13	13	131	100,0%	5,3%	2
Miércoles	15	15	206	100,0%	9,1%	2
Jueves	17	17	146	100,0%	5,9%	2
Viernes	41	41	147	100,0%	9,7%	2
Sábado	10	10	145	100,0%	11,3%	1
Domingo	0	0	0	0,0%	0,0%	0
TOTAL	**115**	**115**	**164**	**100,0%**	**16,1%**	**2**



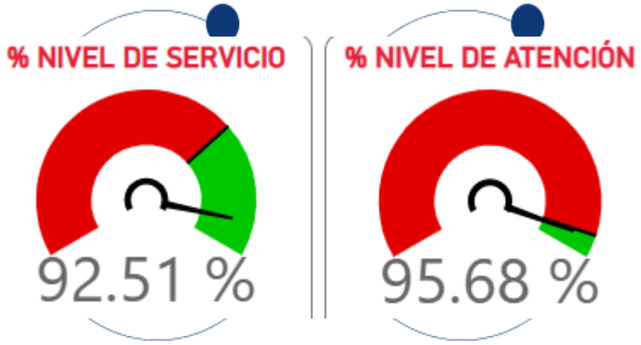
4.

Seguimiento de Indicadores y proyección para la siguiente semana Segmento Denuncias Anticorrupción.

4.1 Indicadores Denuncias Anticorrupción

Corte del 1 al 28 Mayo 2026

- Llamadas Recibidas: 346
- Llamadas Atendidas: 332
- Llamadas Abandonadas: 14
- TMO Min: 00:08:00
- TMO Seg: 480

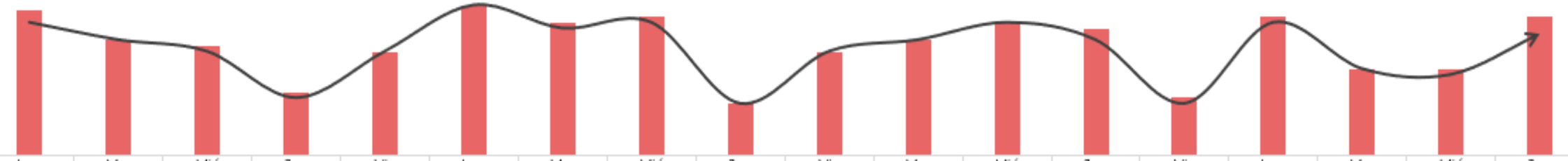


- % NDS
- % NA

4.2 Indicadores Denuncias Anticorrupción Llamadas, Indicadores NDS/NA

Corte del 1 al 28 Mayo 2026

Comportamiento Trafico de llamadas.



	Lun 04/05	Mar 05/05	Mié 06/05	Jue 07/05	Vie 08/05	Lun 11/05	Mar 12/05	Mié 13/05	Jue 14/05	Vie 15/05	Mar 19/05	Mié 20/05	Jue 21/05	Vie 22/05	Lun 25/05	Mar 26/05	Mié 27/05	Jue 28/05
Recibidas	25	20	19	11	18	26	23	24	9	18	20	23	22	10	24	15	15	24
Atendidas	23	20	18	10	18	26	22	23	9	18	20	23	20	9	23	15	14	21
Abandonadas	2	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	2	1	1	0	1	3
% NDS	84%	100%	89%	91%	89%	88%	96%	92%	89%	100%	95%	96%	91%	90%	92%	100%	93%	79%
% NA	92%	100%	95%	91%	100%	100%	96%	96%	100%	100%	100%	100%	91%	90%	96%	100%	93%	88%

4.2 Indicadores Denuncias Anticorrupción Llamadas, Indicadores de llamadas por intervalo

Corte del
1 al 28 Mayo 2026

Fecha	1/05	2/05	3/05	4/05	5/05	6/05	7/05	8/05	9/05	10/05	11/05	12/05	13/05	14/05	15/05	16/05	17/05	18/05	19/05	20/05	21/05	22/05	23/05	24/05	25/05	26/05	27/05	28/05	Total
0:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7:00	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	7
7:30	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	10
8:00	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	8
8:30	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	1	1	0	0	0	1	0	0	0	9
9:00	0	0	0	4	2	2	1	3	0	0	2	1	1	0	0	0	0	0	0	1	3	2	0	0	2	0	1	2	27
9:30	0	0	0	0	2	1	2	1	0	0	1	1	1	2	1	0	0	0	2	2	0	0	0	0	2	0	1	5	24
10:00	0	0	0	1	2	0	0	1	0	0	0	1	3	0	0	0	0	0	2	2	3	0	0	0	2	2	0	2	21
10:30	0	0	0	4	1	2	0	2	0	0	1	1	4	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	1	19
11:00	0	0	0	1	4	1	1	1	0	0	1	2	2	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	3	0	1	4	25
11:30	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	2	1	0	2	0	0	0	2	2	0	0	0	0	1	2	0	0	16
12:00	0	0	0	2	4	2	1	1	0	0	1	2	1	1	4	0	0	0	2	0	1	0	0	0	1	1	1	2	27
12:30	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	3	2	2	1	2	0	0	0	1	4	2	0	0	0	2	0	1	0	22
13:00	0	0	0	2	0	0	1	1	0	0	1	1	1	0	2	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2	0	2	0	15
13:30	0	0	0	2	1	2	0	0	0	0	4	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	15
14:00	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	2	3	0	1	12
14:30	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	3	0	1	0	0	0	2	0	3	0	0	0	1	0	1	0	14
15:00	0	0	0	1	0	1	1	1	0	0	1	2	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	2	2	17
15:30	0	0	0	1	2	0	1	0	0	0	3	1	1	1	1	0	0	0	2	2	2	1	0	0	2	1	2	0	23
16:00	0	0	0	1	0	3	1	1	0	0	1	0	2	1	1	0	0	0	1	0	2	3	0	0	0	1	2	2	22
16:30	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	8
17:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	4
17:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
18:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
18:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
19:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
19:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
21:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
21:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
22:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
22:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
23:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
23:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	25	20	19	11	18	0	0	26	23	24	9	18	0	0	0	20	23	22	10	0	0	24	15	15	24	346

4.2 Indicadores Denuncias Anticorrupción Llamadas, Indicadores y programados vs conectados por día.

Programados vs Conectados

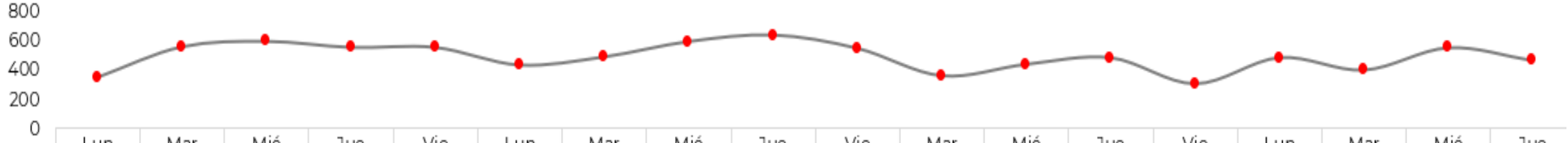


	04/05	05/05	06/05	07/05	08/05	11/05	12/05	13/05	14/05	15/05	19/05	20/05	21/05	22/05	25/05	26/05	27/05	28/05
Programados	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1
Conectados	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1

Para el 28 de mayo, se presentó únicamente conexión de la abogada, dado al día de la familia otorgado al estudiante de derecho asignado a este segmento.

4.3 Indicadores Denuncias Anticorrupción - TMO Minutos y Segundos por Día.

Corte del 1 al 28 Mayo 2026



	Lun 04/05	Mar 05/05	Mié 06/05	Jue 07/05	Vie 08/05	Lun 11/05	Mar 12/05	Mié 13/05	Jue 14/05	Vie 15/05	Mar 19/05	Mié 20/05	Jue 21/05	Vie 22/05	Lun 25/05	Mar 26/05	Mié 27/05	Jue 28/05
TMO SEG	344	553	590	549	549	428	484	589	634	543	355	433	478	301	479	394	546	458
TMO MIN	05:44	09:13	09:50	09:09	09:09	07:08	08:04	09:49	10:34	09:02	05:55	07:13	07:58	05:01	07:59	06:34	09:06	07:38

4.4 Indicadores Denuncias Anticorrupción – Gestión operativa.

Corte del 01 al 22 de Mayo de 2026

TIPOLOGIA	CANTIDAD	% PARTICIPACION
⊞ REMISIÓN	108	37,76%
⊞ TRANSFERENCIA	80	27,97%
⊞ SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA - SDH	14	4,90%
⊞ ABANDONO DE LLAMADA	12	4,20%
⊞ SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y J	9	3,15%
⊞ PERSONERÍA DE BOGOTÁ	8	2,80%
⊞ SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD - SDS	7	2,45%

1. *Al revisar los motivos de llamada, se evidencia que el **37,76%** sobre el total general que ingreso por el skill **(286 tipificaciones**) corresponde a remisiones por hurtos, pérdida de documentos, ciberdelitos, estafas, entre otros hechos punibles*

2. *Adicionalmente, cuando se reciben interacciones en las que el usuario requiere el restablecimiento de su contraseña o el desbloqueo de su usuario en la plataforma BTE, la Agente Anticorrupción atiende la llamada y genera las acciones necesarias a través de la plataforma para el respectivo restablecimiento o desbloqueo.*

TIPOLOGIA	CANTIDAD	% PARTICIPACION
⊟ REMISIÓN	108	37,76%
FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN – COLOMBIA	40	13,99%
POLICÍA METROPOLITANA DE BOGOTÁ	37	12,94%
NO CORRESPONDEN AL DISTRITO	16	5,59%
SUPERINTENDENCIAS	11	3,85%
ENTES DE CONTROL NACIONAL	2	0,70%
ENTIDADES PRIVADAS	1	0,35%
DIRECCIÓN DE TRÁNSITO Y TRANSPORTES DE LA POLICÍA	1	0,35%

TIPOLOGIA	CANTIDAD	% PARTICIPACION
⊞ REMISIÓN	108	37,76%
⊟ TRANSFERENCIA	80	27,97%
TRANSFERENCIA A INBOUND	36	12,59%
BTE	17	5,94%
ACUEDUCTO -116	11	3,85%
TU LLAVE-RECAUDO	7	2,45%
TRANSFERENCIA DE INBOUND A BTE (CONFERENCIA)	3	1,05%
ANTICORRUPCIÓN	2	0,70%
PLANEACIÓN	2	0,70%
LÍNEA 110 UAESP	2	0,70%

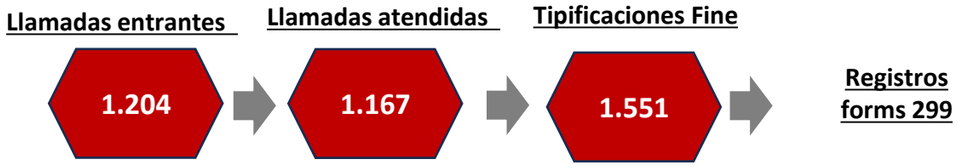
4.5 Indicadores SGAM_195_OPCION_8 - UAESP.

Corte del 01 al 22 de Mayo de 2026

TIPOLOGIA	CANTIDAD	% PARTICIPACION
⊞TRANSFERENCIA	667	43,00%
⊞UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLI	484	31,21%
⊞SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD - SDS	59	3,80%
⊞ABANDONO DE LLAMADA	54	3,48%
⊞SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO - SDG	49	3,16%
⊞REMISIÓN	44	2,84%
⊞SECRETARÍA GENERAL ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	23	1,48%
⊞LIMPIEZA METROPOLITANA S.A. ESP	22	1,42%
⊞BOGOTÁ LIMPIA S.A.	21	1,35%

TIPOLOGIA	CANTIDAD	% PARTICIPACION
⊟TRANSFERENCIA	667	43,00%
LÍNEA 110 UAESP	484	31,21%
BTE	99	6,38%
ACUEDUCTO -116	49	3,16%
TRANSFERENCIA DE INBOUND A BTE (CONFERENCIA)	21	1,35%
ANTICORRUPCIÓN	8	0,52%
ACUEDUCTO - SMS COPIA DE FACTURA	3	0,19%
PLANEACIÓN	1	0,06%
LÍNEA 123	1	0,06%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HÁBITAT	1	0,06%

TIPOLOGIA	CANTIDAD	% PARTICIPACION
⊞TRANSFERENCIA	667	43,00%
⊟UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLI	484	31,21%
SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE COLCHONES, ANIMALES M	419	27,01%
ECOPUNTOS	32	2,06%
SENSIBILIZACIÓN DE GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓ	26	1,68%
ACUERDO DE PAGO POR CARTERA PENDIENTE EN SERVIC	2	0,13%
ACTUALIZACIÓN DE INVENTARIOS DE ECA Y BODEGAS PR	1	0,06%
ATENCIÓN A RECICLADORES PARA FORMALIZACIÓN Y FO	1	0,06%
CAMBIO DE TARIFA DE SERVICIOS PÚBLICOS	1	0,06%
CANALES DE ATENCION	1	0,06%
MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO	1	0,06%



*Al corte 21 de Mayo por la opción #8 han registrado **1.551** tipificaciones, de las cuales **484** tipificaciones corresponde a temas relacionados con la UAESP **(31,21%)** , solicitando recolección de basura que no recolecta la entidad de aseo, información ecopuntos.*

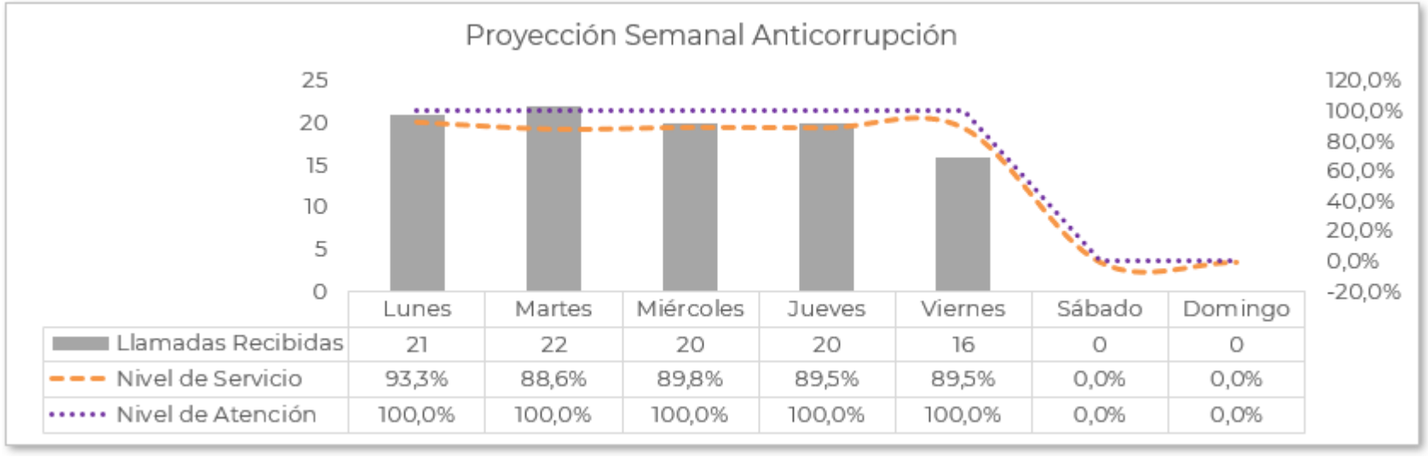
*La tipología mas recurrente dentro del Top 5 de interacciones ingresadas por la opción #8, corresponde a Transferencia con un % de participación del **43%** sobre el total general, ampliando esta tipología se identifica que transferencia 110 UAESP es la primera opción con un **31,21%.,** ciudadano solicita aclaración de cobros, recolección de escombros en su hogar.*

*Dentro de las tipificaciones recurrentes la segunda opción corresponde a la UAESP, la tipología principal es: SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE COLCHONES, ANIMALES MUERTOS Y MUEBLES EN DESUSO **(27,01%), sobre el total de interacciones 1.022 interacciones***

Indicadores Denuncias Anticorrupción.

3.4 Proyección semana del 01 al 07 de Junio 2026.

Día	Llamadas Recibidas	Llamadas Contestadas	Contestadas Umbral	TMO	Nivel de Servicio	Nivel de Atención	Ocupación	Agentes Programados
Lunes	21	21	20	330	93,3%	100,0%	14,8%	2
Martes	22	22	19	277	88,6%	100,0%	18,3%	2
Miércoles	20	20	18	391	89,8%	100,0%	19,7%	2
Jueves	20	20	18	333	89,5%	100,0%	19,0%	2
Viernes	16	16	14	302	89,5%	100,0%	16,2%	2
Sábado	0	0	0	0	0,0%	0,0%	0,0%	0
Domingo	0	0	0	0	0,0%	0,0%	0,0%	0
TOTAL	**99**	**99**	**89**	**326**	**90,2%**	**100,0%**	**17,6%**	**2**



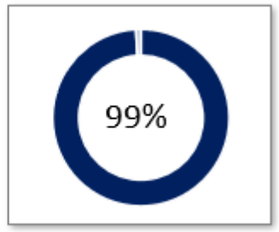
5.

Seguimiento de Indicadores y proyección para la siguiente semana Segmento Chatico.

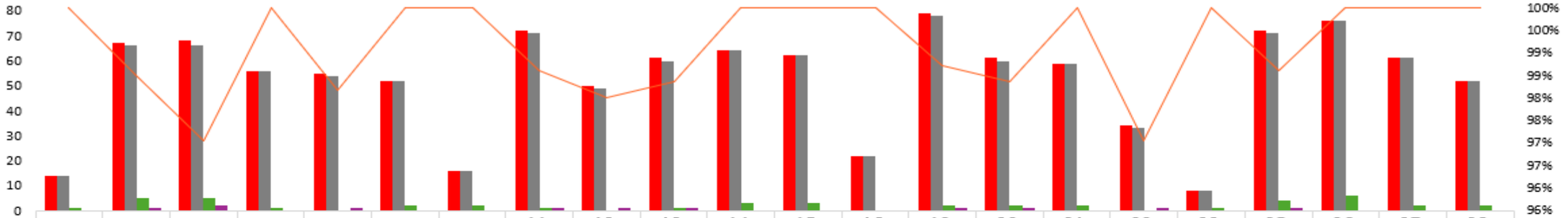
Indicadores Chatico

5.1 Corte del 1 al 28 Mayo 2026

Recibidos	1.161
Atendidos	1.150
Abandondado	56
TMO	0:15:00



Nivel de Atención



	2-may	4-may	5-may	6-may	7-may	8-may	9-may	11-may	12-may	13-may	14-may	15-may	16-may	19-may	20-may	21-may	22-may	23-may	25-may	26-may	27-may	28-may
Recibidos	14	67	68	56	55	52	16	72	50	61	64	62	22	79	61	59	34	8	72	76	61	52
Atendidos	14	66	66	56	54	52	16	71	49	60	64	62	22	78	60	59	33	8	71	76	61	52
Aband Usuarios	1	5	5	1	0	2	2	1	0	1	3	3	0	2	2	2	0	1	4	6	2	2
Aband Asesor	0	1	2	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0
Aband Totales	1	6	7	1	1	2	2	2	1	2	3	3	0	3	3	2	1	1	5	6	2	2
% Atencion	100%	99%	97%	100%	98%	100%	100%	99%	98%	98%	100%	100%	100%	99%	98%	100%	97%	100%	99%	100%	100%	100%

Nota: Este conteo se realiza por tipificación en Fine. Para NA se toman en cuenta solo los abandonos de asesor.

Abandono Total	**56**	**100,00%**
Ciudadano	**45**	**80,36%**
Asesor	**11**	**19,64%**

➢ En relación con los abandonos registrados, se evidencia que el **80,36%** corresponde a abandonos por parte del ciudadano.

5.1 Indicadores Chatico

Corte del 1 al 22 Mayo 2026

Hora	2-may	4-may	5-may	6-may	7-may	8-may	9-may	11-may	12-may	13-may	14-may	15-may	16-may	19-may	20-may	21-may	22-may	23-may	25-may	26-may	27-may	28-may	Total
7	2		5		2	1	2	5	1	4	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	3	4	44
8	2	8	9	5	3	4	2	1	5	3	5	6	3	4	6	6	3		3	9	3	5	95
9	2	3	5	2	3	2	2	4	6	3	4	6	5	4	5	4	3	1	6	6	3	3	82
10	4	7	10	4	7	5	3	4	5	10	7	8	5	12	7	3	4	1	10	5	8	6	135
11	3	6	4	4	9	5	3	6	4	6	3	9	4	11	10	7	3	2	8	8	7	5	127
12	1	5	5	9	7	6	4	7	4	10	9	7	4	8	3	5	4	2	6	7	9	7	129
13		12	12	7	5	4		8	4	7	8	9		5	6	4	3		6	6	5	2	113
14		7	3	6	5	4		9	6	6	2	3		11	6	12	5		9	5	3	8	110
15		5	5	7	4	6		8	3	3	11	6		4	4	7	1		3	10	6	6	99
16		11	2	5	5	7		9	3	4	5	2		4	5	3	4		3	6	8		86
17		1	4	2	2	4		9	5	2	3	3		5	6	5	1		8	9	5	2	76
18		1	2	5	3	2		2	4	2	5	2		7	1	2	1		6	4	1	2	52
19		1	2			2				1	1			2					2			2	13
Total	14	67	68	56	55	52	16	72	50	61	64	62	22	79	61	59	34	8	72	76	61	52	1161

- ✓ La ultima semana cuenta con un leve incremento en las chatrecibidos.
- ✓ Durante la gestión de solicitudes BTE, el agente no cuenta con capacidad operativa para atender dos chats de forma simultánea.

Ingresos peticiones BTE

Hora	4-may	5-may	6-may	7-may	8-may	9-may	11-may	12-may	13-may	14-may	15-may	16-may	19-may	20-may	21-may	22-may	23-may	25-may	26-may	27-may	28-may	Total
7		1																				1
8				1					1	1		1	1		1				1			7
9		1		1				1					1	1	1			1				7
10	1			2		1	1		1		1		1	1		1				1		11
11		1		1			2			1			1					1	1			8
12	1						1		1							2	1	1		1		8
13	3	1			2								1						1	1		9
14			1				1	1	2				1		1	1		1	1	1		11
15					1				1		1		2					1	1		1	8
16	2																			1		3
17										1	1		1	1				1	1			6
18			1					2		2			1		1			1		1	1	10
19		1			1													1			1	4
Total	7	5	2	5	4	1	5	4	6	5	3	1	10	3	4	4	1	8	6	6	3	93

Avance Protocolo

- ✓ Se realizo mesa de trabajo, se definió el manejo de las interacciones a nivel general, se ajustaron tiempos de respuesta a 2min
- ✓ Se propone no realizar caracterización para minimizar los tiempos y abandonos por parte del ciudadano.
- ✓ El martes 26 se realiza nueva mesa de trabajo.

5.1 Indicadores Chatico

ENTIDAD	CANTIDAD	% DE PARTICIPACIÓN
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL - SDIS	174	14,12%
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ ESP	140	11,36%
SECRETARÍA GENERAL ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	127	10,31%
REMISIÓN	97	7,87%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA - SDH	82	6,66%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD - SDM	81	6,57%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD - SDS	78	6,33%
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN - SDP	55	4,46%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO - SED	51	4,14%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO - SDG	29	2,35%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA - SDSCJ	22	1,79%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	20	1,62%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	19	1,54%
REGISTRADURÍA DISTRITAL DEL ESTADO CIVIL	19	1,54%

Validando las principales tipificaciones corresponden a:

- ✓ Secretaría Distrital de Integración Social - por trámites de IMG, pasajes gratuitos de Transmilenio y conexión social – **14,12%.**
- ✓ Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá **–** por consultas de información por cortes de agua – **11,36%**
- ✓ Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá– Por radicación de PQRSD y desbloqueo de contraseña en BTE **10,31%**

ENTIDAD	CANTIDAD	% DE PARTICIPACIÓN
SECRETARÍA GENERAL ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	**126**	**100,00%**
INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS EN LA RED CADE	81	64,29%
DESBLOQUEO DE USUARIO/RESTABLECIMIENTO DE CONTRASEÑA	22	17,46%
RADICACION PQRS BTE	18	14,29%
CONSULTA ESTADO DE PQRS BTE	4	3,17%
CANALES DE ATENCION	1	0,79%
Total general	**126**	**100,00%**

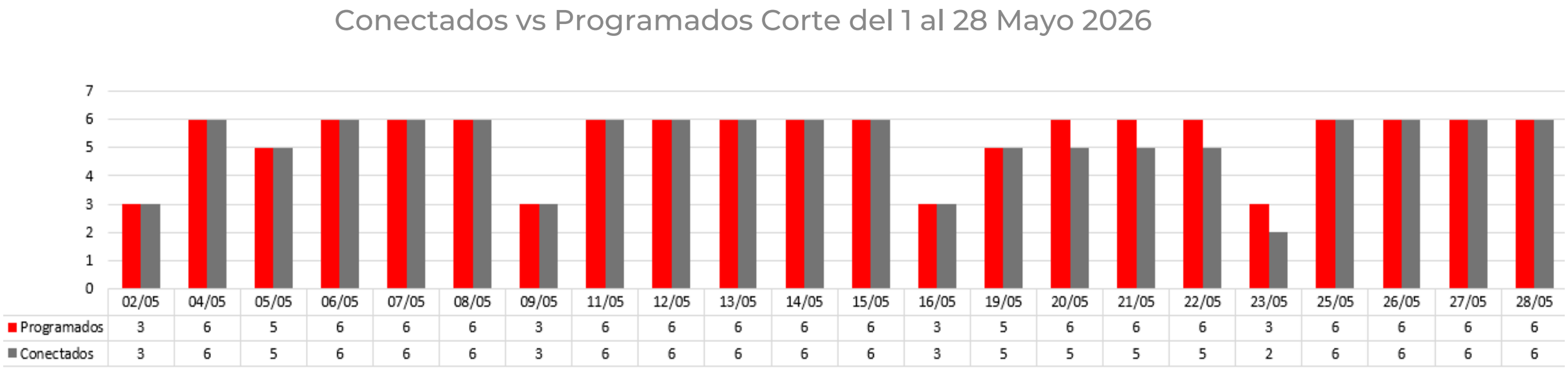
ENTIDAD	CANTIDAD	% DE PARTICIPACIÓN
REMISIÓN	**97**	**100,00%**
NO CORRESPONDEN AL DISTRITO	19	19,59%
MINISTERIOS	18	18,56%
ENTES DE CONTROL NACIONAL	13	13,40%
ENTIDADES PRIVADAS	12	12,37%
CURADURIAS URBANAS	10	10,31%
EPS PRIVADAS	7	7,22%
DIRECCIÓN DE TRÁNSITO Y TRANSPORTES DE LA POLICÍA NACIONAI	5	5,15%
SUPERINTENDENCIAS	5	5,15%
POLICÍA METROPOLITANA DE BOGOTÁ	4	4,12%
INSTITUTO NACIONAL DE VÍAS - INVÍAS	3	3,09%
FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN – COLOMBIA	1	1,03%
Total general	**97**	**100,00%**

ENTIDAD	CANTIDAD	% DE PARTICIPACIÓN
ABANDONO DE CHAT	**56**	**100,00%**
ABANDONO CIUDADANO	45	80,36%
ABANDONO OPERACION	11	19,64%
Total general	**56**	**100,00%**

- ➢ De las solicitudes que ingresan para la gestión de BTE, el **79%** corresponde a la radicación de peticiones, el **18%** a procesos de desbloqueo de usuarios y restablecimiento de contraseñas y el **3%** a consulta de estado de PQRS.

- ➢ En relación con los abandonos registrados, se evidencia que el **80 %** corresponde a abandonos por parte del ciudadano.

5.1 Indicadores Chatico



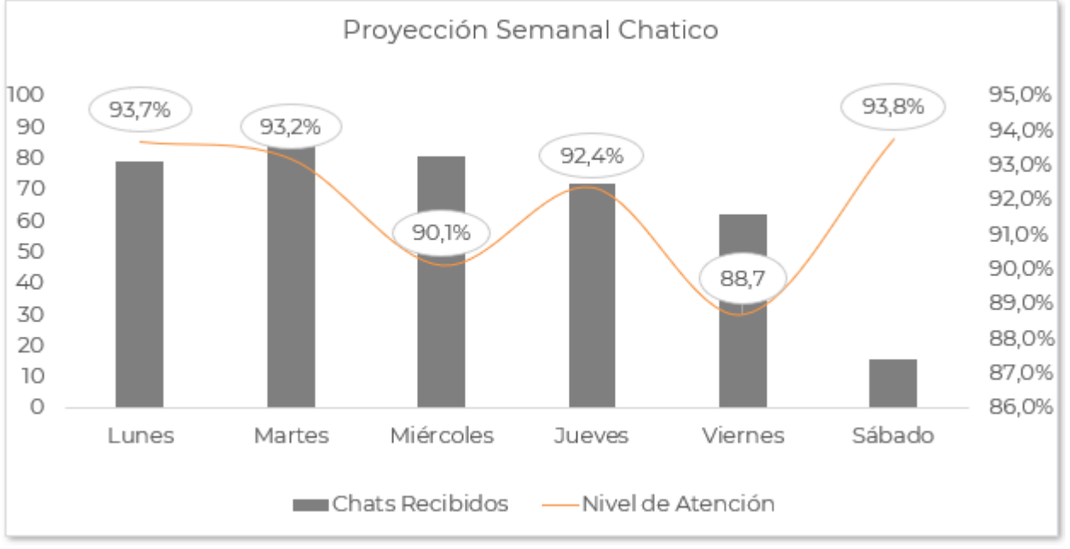
	02/05	04/05	05/05	06/05	07/05	08/05	09/05	11/05	12/05	13/05	14/05	15/05	16/05	19/05	20/05	21/05	22/05	23/05	25/05	26/05	27/05	28/05
Programados	3	6	5	6	6	6	3	6	6	6	6	6	3	5	6	6	6	3	6	6	6	6
Conectados	3	6	5	6	6	6	3	6	6	6	6	6	3	5	5	5	5	2	6	6	6	6

El 19 de mayo se otorgo día de la familia y los días siguiente se presento novedad de incapacidad y hoy se recibe renuncia del agente.

Indicadores Chatico.

5.2 Proyección semana del 01 al 07 de Junio 2026.

Día	Chats Recibidos	Chats Contestados	TMO	Nivel de Atención	Agentes Programados
Lunes	79	74	900	93,7%	6
Martes	88	82	900	93,2%	6
Miércoles	81	73	900	90,1%	6
Jueves	72	67	900	92,4%	6
Viernes	62	55	900	88,7%	6
Sábado	16	15	900	93,8%	3
Domingo	0	0	0	0,0%	0
TOTAL	**398**	**366**	**900**	**91,8%**	**6**



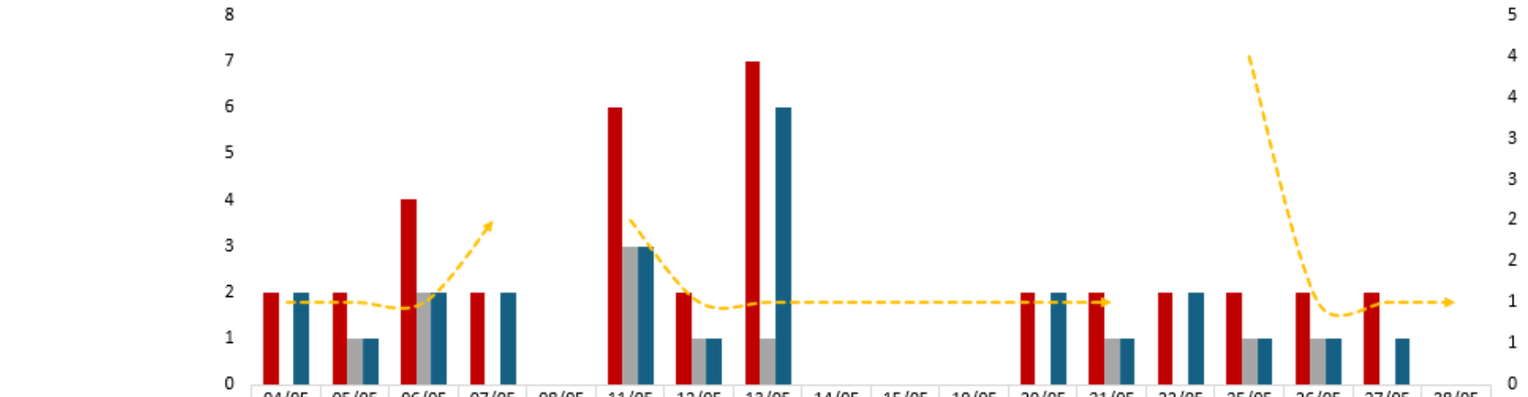
5. Seguimiento de Indicadores Segmento Videollamada.

5.1 Indicadores Videollamada

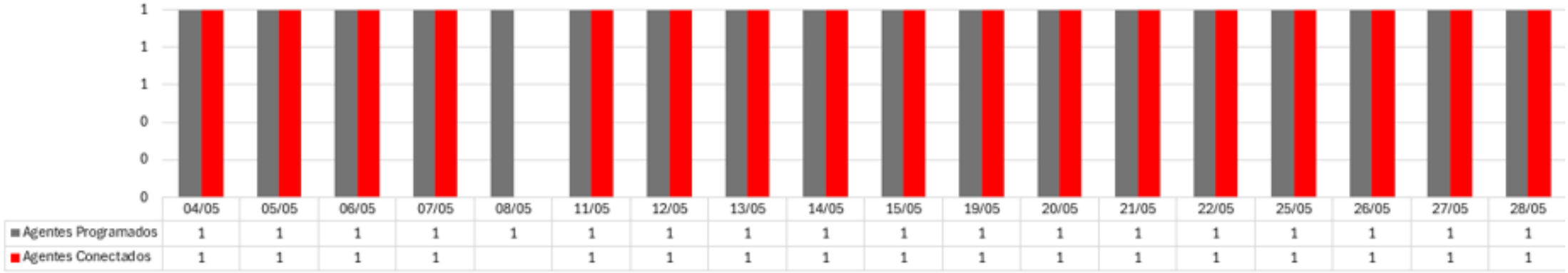
Corte del 1 al 28 Mayo 2026

Atendidas	37
Exitosas	11
No Exitosas	25

De las 11 atenciones exitosas, se evidencian 9 registros en formulario con discapacidad (8 Auditiva y 1 Cognitiva), sin embargo en las atenciones solo se identifica 3 con discapacidad auditiva.



	04/05	05/05	06/05	07/05	08/05	11/05	12/05	13/05	14/05	15/05	19/05	20/05	21/05	22/05	25/05	26/05	27/05	28/05
Atendidas (sin prueba)	2	2	4	2		6	2	7				2	2	2	2	2	2	
Exitosas (sin prueba)		1	2			3	1	1					1		1	1		
No Exitosas (sin prueba)	2	1	2	2	0	3	1	6	0	0	0	2	1	2	1	1	1	0
Videollamadas Prueba	1	1	1	2		2	1	1	1	1	1	1	1		4	1	1	1



	04/05	05/05	06/05	07/05	08/05	11/05	12/05	13/05	14/05	15/05	19/05	20/05	21/05	22/05	25/05	26/05	27/05	28/05
Agentes Programados	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Agentes Conectados	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Nota: El conteo de videollamada de Prueba se realiza por tipificación en Fine.

7.

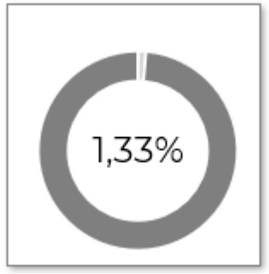
Personas activas y Retiros.

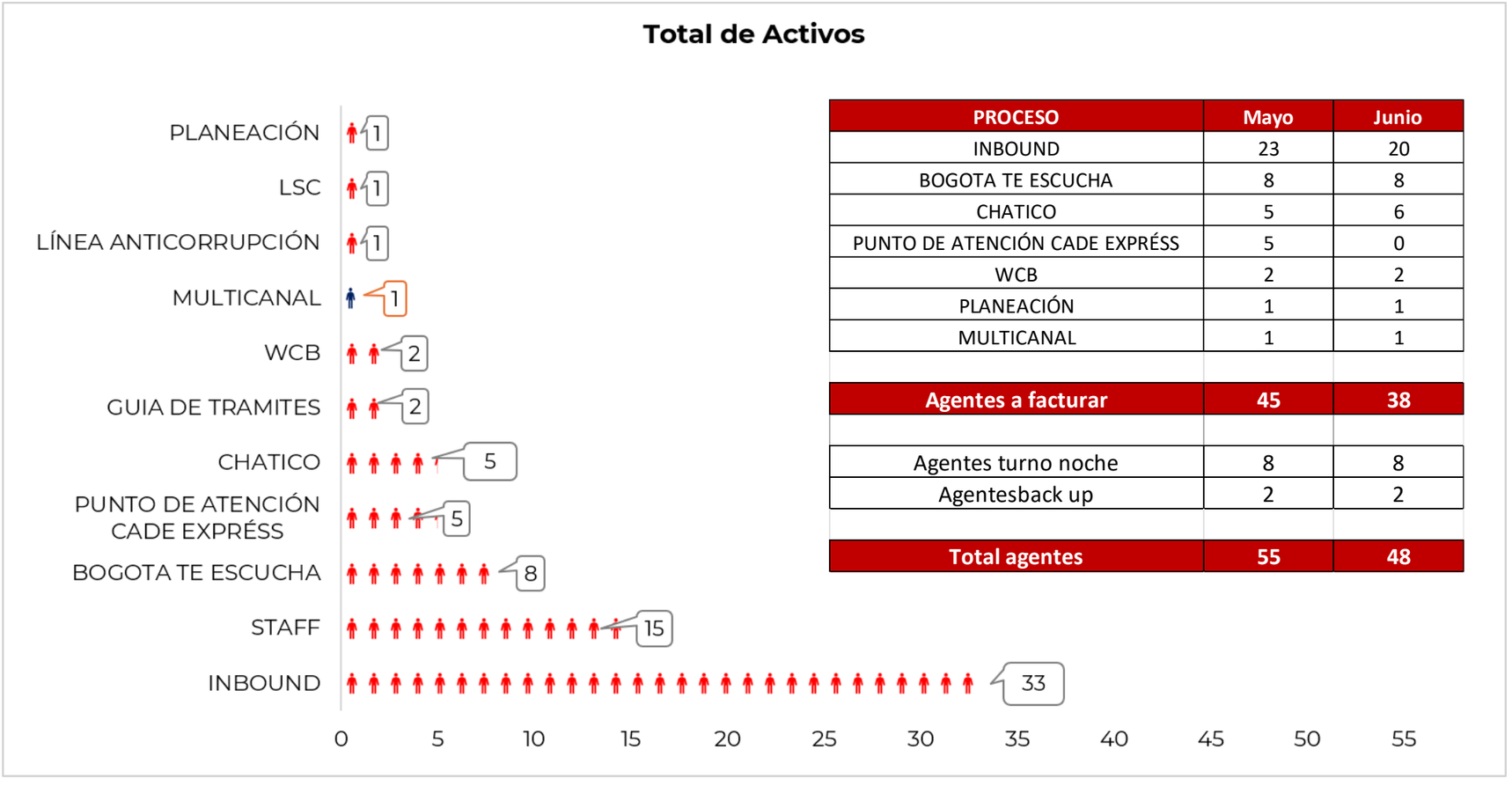
Distribución De Agentes y Rotación

7.2 Corte del 1 al 28 Mayo 2026

Agentes Activos por Segmento)

Rotación mes de Mayo





PROCESO	Mayo	Junio
INBOUND	23	20
BOGOTA TE ESCUCHA	8	8
CHATICO	5	6
PUNTO DE ATENCIÓN CADE EXPRÉSS	5	0
WCB	2	2
PLANEACIÓN	1	1
MULTICANAL	1	1
Agentes a facturar	**45**	**38**
Agentes turno noche	8	8
Agentesback up	2	2
Total agentes	**55**	**48**

Junio 5, 2026

Outsourcing

Transformamos Experiencias

Seguimiento de Indicadores y Proyección Semana del 8 al 14 de Junio de 2026

Secretaría General

Orden del día

Secretaría General



1. Indicadores y proyección semanal Inbound
2. Indicadores y proyección semanal Bogotá te Escucha
3. Indicadores y proyección semanal Web Call Back
4. Indicadores y proyección semanal Chatico
5. Personas activas y Retiros

1.

Seguimiento de Indicadores y proyección para la siguiente semana Segmento Inbound

Indicadores Inbound

Nota: Para NS se excluye BTE, WCB y Denuncias. Para NA se excluye WCB, Denuncias y se incluye BTE.

1.1 Corte del 1 al 4 de Junio de 2026

Llamadas Proyectadas Agente humano: 2.106

Llamadas Recibidas Agente humano: 2.145 + Llamadas Agente virtual: 1.364 = Toral recibidas con agente virtual: 3.509

% Desviación: 1,85%

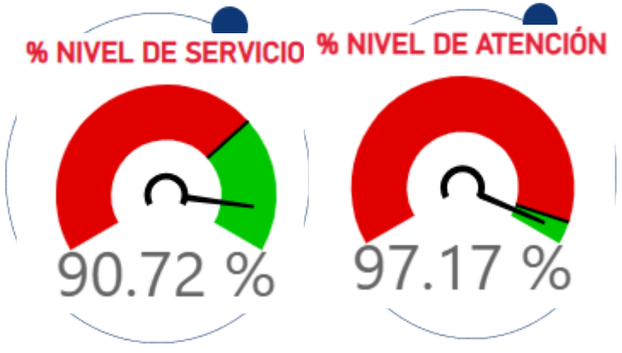
Llamadas Atendidas (Humano): 2.079

Llamadas Abandonadas: 66

TMO Min: 00:09:11

TMO Seg: 551

- ✓ Tenemos una desviación positiva respecto a lo proyectado, no se suman las llamadas gestionadas por Alex.
- ✓ Se evidencia un flujo total (operación + Alex) de 3.509



- % NDS
- % NA

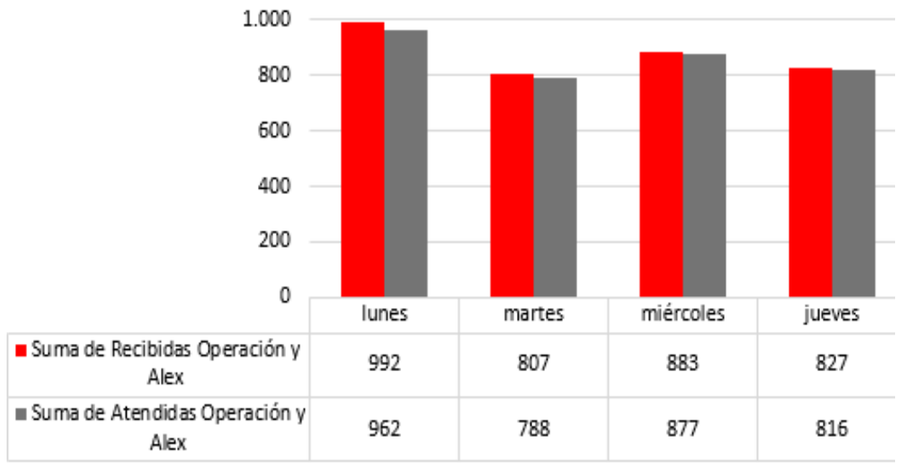
- Meta NDS: 80%
- Meta NA: 95%

1.2 Indicadores Inbound + Agent Alex

Corte del 1 al 4 de Junio 2026 (Inbound + C2C+ Agent Alex)

Fecha	Dia	Recibidas Operación (Humano)	Atendidas Operación (Humano)	Abandonadas Operación (Humano)	Gestionadas Alex	Recibidas Operación y Alex	Atendidas Operación y Alex	% Contención Alex
1/06/2026	lunes	656	626	30	336	992	962	33,87%
2/06/2026	martes	507	488	19	300	807	788	37,17%
3/06/2026	miércoles	518	512	6	365	883	877	41,34%
4/06/2026	jueves	464	453	11	363	827	816	43,89%
TOTAL		**2.145**	**2.079**	**66**	**1.364**	**3.509**	**3.443**	**38,87%**

Comportamiento Semana 1-4 Junio (Operación + Alex)



- ✓ El 38,87% corresponde a la contención del agente virtual sobre el total de las llamadas recibidas en Inbound línea 195.
- ✓ Las llamadas entrantes totales por #2 fueron 2.501 y las gestionadas por Alex 1.364. La contención de Agente virtual respecto al numeral 2 es de **54,54%**

1.2 Indicadores Inbound Llamadas, Indicadores

Comportamiento Trafico de llamadas.

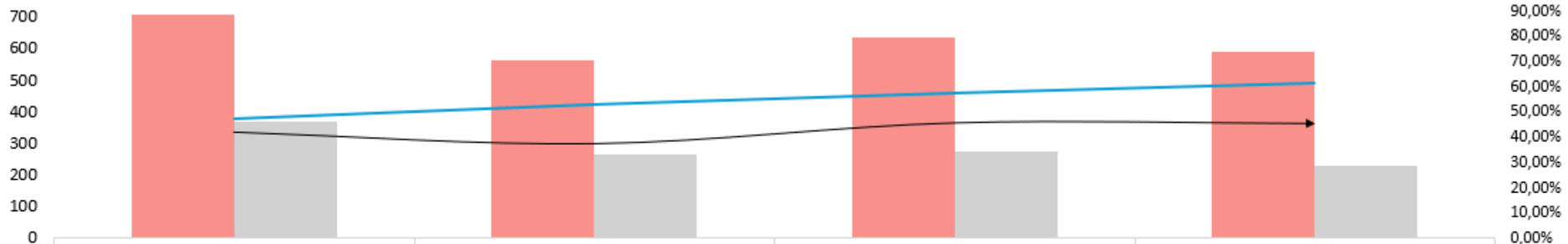
Corte del 1 al 4 de Junio de 2026 (Opciones Inbound)



	Lun 01/06	Mar 02/06	Mié 03/06	Jue 04/06
Recibidas	656	507	518	464
Atendidas	626	488	512	453
Abandonadas	30	19	6	11
% NDS	82%	83%	93%	91%
% NA	95%	96%	99%	98%

Entrantes (Humano)	2.145
Atendidas (Humano)	2.079

Recibidas Agente Alex del 1 al 4 de Junio 2026 (opción 02)



	01/06	02/06	03/06	04/06
Llamadas Entrantes	707	564	638	592
Paso Asesor	371	264	273	229
Gestionadas Alex	336	300	365	363
% Contencion	47,52%	53,19%	57,21%	61,32%

Llamadas Entrantes	2.501
Gestionadas Alex	1.364
Paso Asesor	1.137

1.2 Indicadores Inbound comportamiento de llamadas por intervalo que ingresan al agente humano

Corte del
1 al 4 de Junio 2026

Fecha	1/06	2/06	3/06	4/06	Total
0:00	2	0	1	4	7
0:30	0	0	0	2	2
1:00	0	0	0	0	0
1:30	0	0	0	0	0
2:00	0	0	1	0	1
2:30	0	0	1	0	1
3:00	0	0	0	0	0
3:30	0	0	0	0	0
4:00	0	0	0	0	0
4:30	0	0	1	0	1
5:00	2	0	1	2	5
5:30	1	1	3	1	6
6:00	2	2	6	2	12
6:30	4	8	5	6	23
7:00	13	18	11	9	51
7:30	19	11	16	10	56
8:00	17	16	14	9	56
8:30	26	11	16	17	70
9:00	19	24	25	19	87
9:30	26	26	28	27	107
10:00	36	27	37	20	120
10:30	33	20	21	21	95
11:00	25	26	28	22	101
11:30	45	42	23	22	132
12:00	41	33	27	22	123
12:30	45	26	25	25	121
13:00	30	17	24	24	95
13:30	30	12	19	25	86
14:00	23	20	16	20	79
14:30	31	34	15	24	104
15:00	16	30	20	5	71
15:30	24	9	24	25	82
16:00	34	0	16	19	69
16:30	19	0	19	13	51
17:00	23	16	18	16	73
17:30	12	13	12	4	41
18:00	10	9	14	8	41
18:30	5	14	7	15	41
19:00	8	5	5	5	23
19:30	6	4	7	3	20
20:00	8	8	0	3	19
20:30	4	3	3	4	14
21:00	4	4	4	3	15
21:30	6	10	2	0	18
22:00	3	2	2	4	11
22:30	0	1	0	1	2
23:00	1	2	0	2	5
23:30	3	3	1	1	8
Total	656	507	518	464	2.145

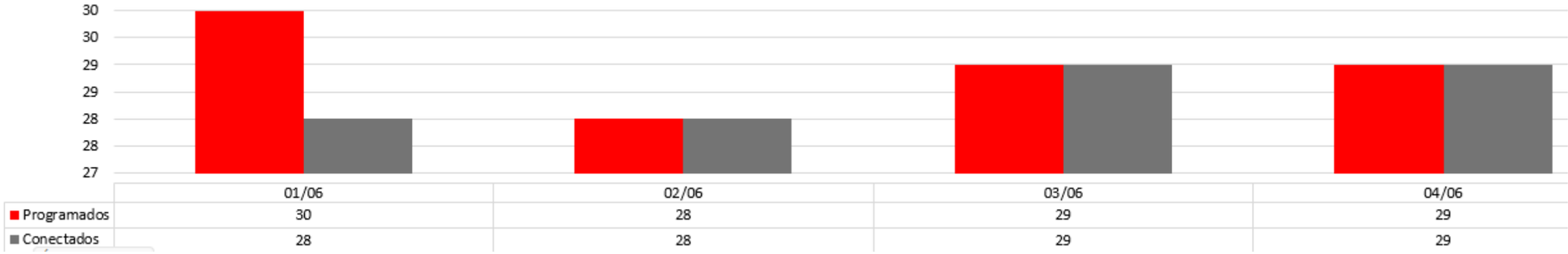
- ✓ Se muestra la concentración de llamadas en las diferentes franjas del día atendidas por Agentes humanos.

Comportamiento Trafico de llamadas.

1.2 Indicadores Inbound Llamadas, Indicadores y programados vs conectados por día.

Corte del 1 al 4 de Junio 2026

Programados vs Conectados



- ✓ Se programan descansos durante el transcurso de la semana.

Fecha	Día	Descansos
1/06/2026	lunes	1
2/06/2026	martes	5
3/06/2026	miércoles	3
4/06/2026	jueves	4
Total general		13

1.3 Indicadores Inbound - Llamadas Proyectadas vs Llamadas reales.

% Desviación
1,85%.

Corte del 1 al 4 de Junio 2026

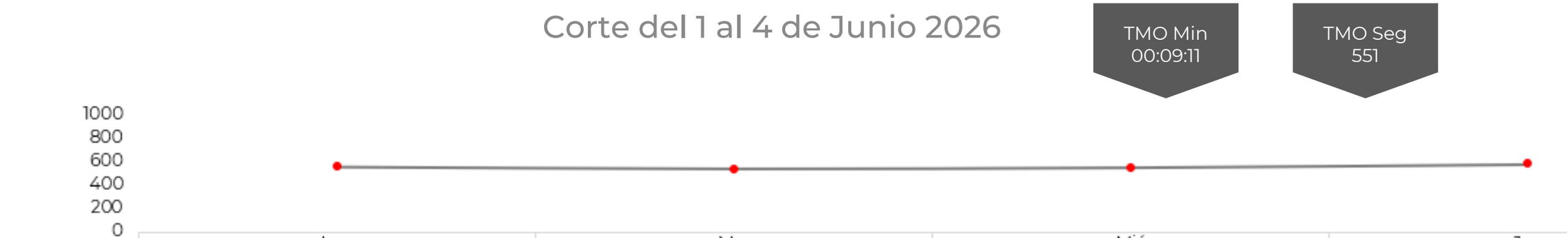


	Lun 01/06	Mar 02/06	Mié 03/06	Jue 04/06
Proyectadas	567	541	524	474
Recibidas	656	507	518	464
Desviacion	15,7%	-6,2%	-1,2%	-2,1%

- ✓ Los principales motivos correspondiente a UAESP solicitando información sobre el No. De radicado del forms.

1.4 Indicadores Inbound - TMO Minutos y Segundos por Día.

Corte del 1 al 4 de Junio 2026

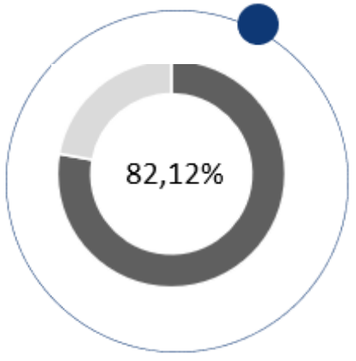


	Lun 01/06	Mar 02/06	Mié 03/06	Jue 04/06
TMO SEG	552	534	545	575
TMO MIN	09:12	08:54	09:05	09:35

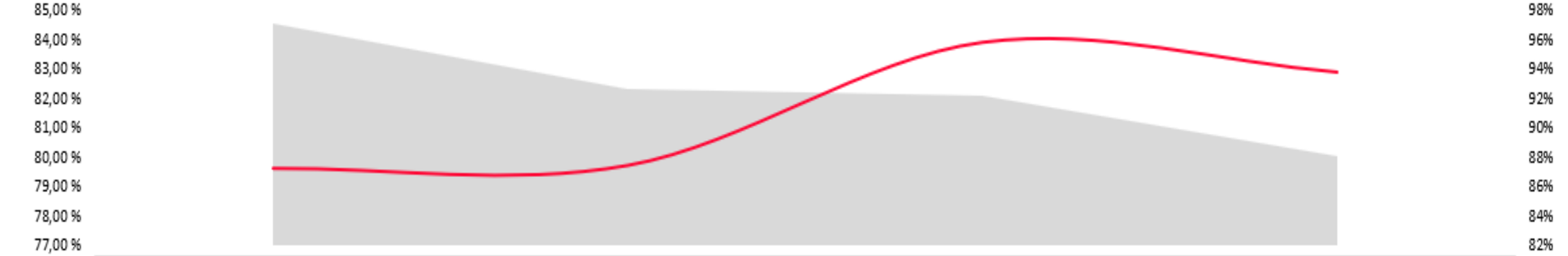
1.5 Indicadores Inbound - Ocupación general.

- Esta medición se realiza teniendo en cuenta todos los días del mes y todos los horarios retirando los Skill WCB, BTE y Anticorrupción ya que tienen un bajo volumen de llamadas afectando el % real, pero por la naturaleza de la línea siempre deben estar las personas 100% disponibles para atender las llamadas que ingresen.

- % Ocupación General



Corte del 1 al 4 de Junio 2026



	01/06	02/06	03/06	04/06
Ocupación	84,51 %	82,28 %	82,09 %	80,02 %
NDS	87%	87%	96%	94%

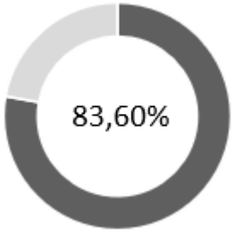
Indicadores Inbound - Ocupación Contractual.

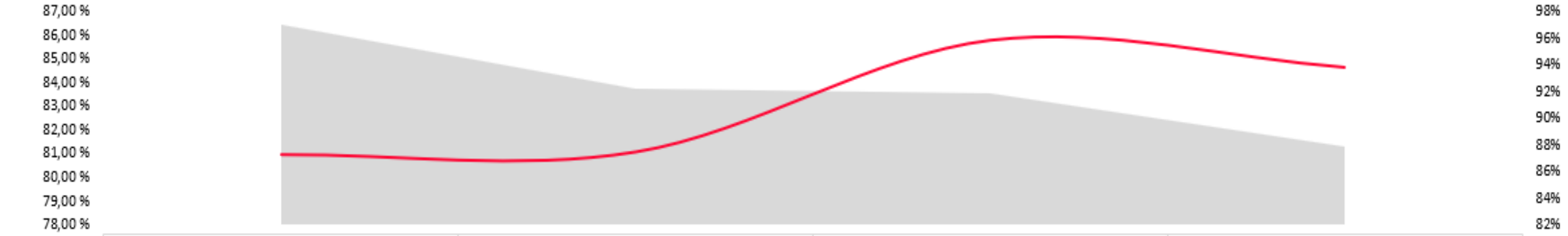
1.6

- Esta medición se realiza teniendo en cuenta solo los días del mes y los horarios de atención de la línea acordados para el calculo, además retirando los Skill WCB, BTE, Anticorrupción ya que tienen un bajo volumen de llamadas afectando el % real, pero por la naturaleza de la línea siempre deben estar las personas 100% disponibles para atender las llamadas que ingresen.

- % Ocupación Contractual

Corte del 1 al 4 de Junio 2026



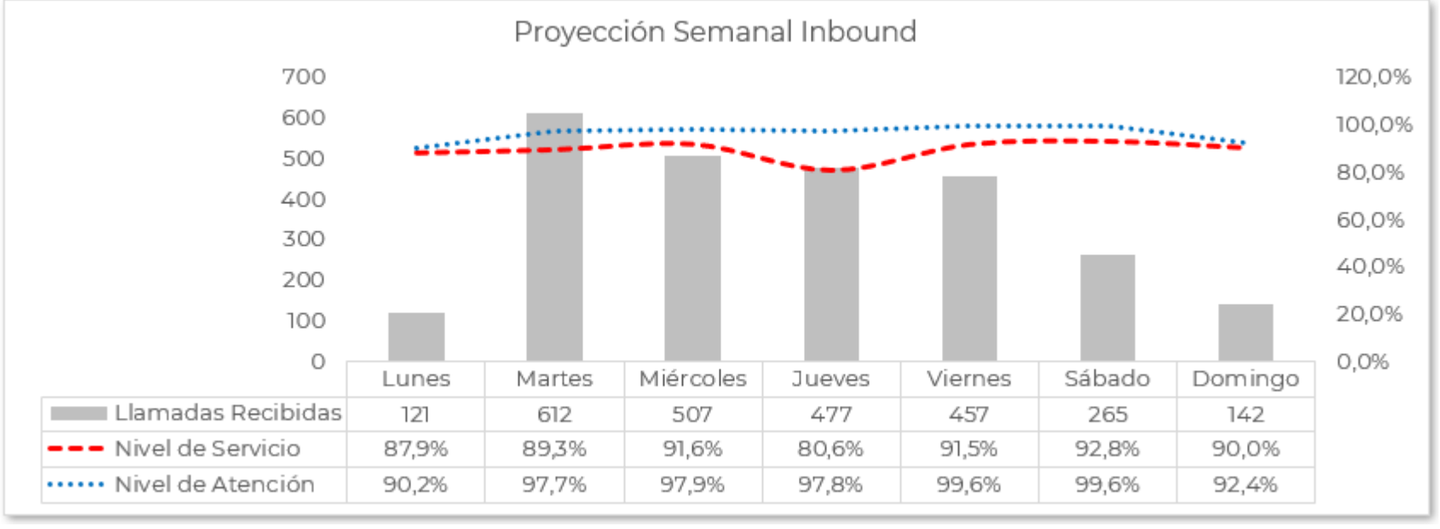


	01/06	02/06	03/06	04/06
Ocupación	86,41 %	83,71 %	83,51 %	81,28 %
NDS	87%	87%	96%	94%

1.7 Indicadores Inbound “Atención agente humano”.

Proyección semana del 08 al 14 de Junio 2026.

Día	Llamadas Recibidas	Llamadas Contestadas	Contestadas Umbral	TMO	Nivel de Servicio	Nivel de Atención	Ocupación	Agentes Programados
Lunes	121	109	106	428	87,9%	90,2%	27,7%	10
Martes	612	598	546	531	89,3%	97,7%	54,2%	25
Miércoles	507	496	464	546	91,6%	97,9%	49,2%	25
Jueves	477	466	384	529	80,6%	97,8%	53,5%	24
Viernes	457	455	418	555	91,5%	99,6%	47,1%	26
Sábado	265	264	246	488	92,8%	99,6%	39,1%	16
Domingo	142	132	128	461	90,0%	92,4%	30,9%	11
TOTAL	**2.580**	**2.519**	**2.292**	**525**	**88,8%**	**97,6%**	**46,3%**	**26**



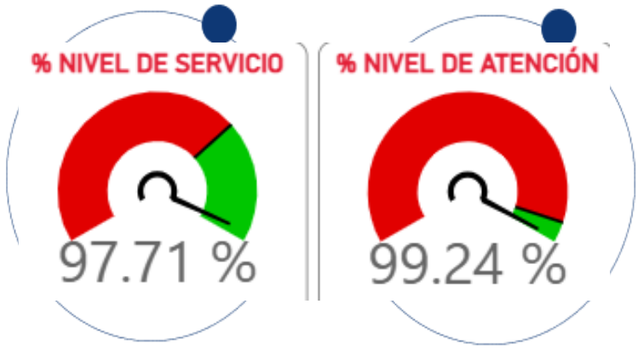
2.

Seguimiento de Indicadores y proyección para la siguiente semana Segmento Bogotá te Escucha.

2.1 Indicadores BTE

Corte del 1 al 4 de Junio 2026

- Llamadas Recibidas: 262
- Llamadas Atendidas: 260
- Llamadas Abandonadas: 2
- TMO Min: 00:18:16
- TMO Seg: 1096



- % NDS
- % NA

2.2 Indicadores BTE NDS/NA

Comportamiento Trafico de llamadas.

Corte del 1 al 4 de Junio 2026



	Lun 01/06	Mar 02/06	Mié 03/06	Jue 04/06
Recibidas	56	65	62	79
Atendidas	56	64	62	78
Abandonadas	0	1	0	1
% NDS	98%	97%	95%	96%
% NA	100%	98%	100%	99%

2.2 Indicadores BTE Llamadas, Indicadores comportamiento de llamadas por intervalo

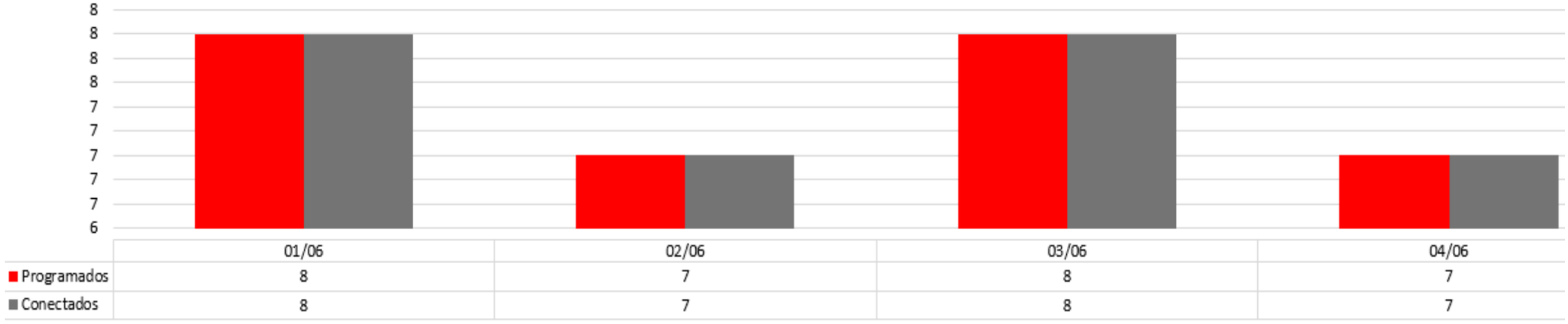
Corte del
1 al 4 de Junio 2026

Fecha	1/06	2/06	3/06	4/06	Total
0:00	0	0	0	0	0
0:30	0	0	0	1	1
1:00	0	0	0	0	0
1:30	0	0	0	0	0
2:00	0	0	0	0	0
2:30	0	0	0	0	0
3:00	0	0	0	0	0
3:30	0	0	0	0	0
4:00	0	0	0	0	0
4:30	0	0	0	0	0
5:00	0	0	0	0	0
5:30	0	0	0	0	0
6:00	0	0	3	0	3
6:30	0	0	2	0	2
7:00	1	2	1	0	4
7:30	2	1	2	2	7
8:00	1	3	3	2	9
8:30	4	4	2	0	10
9:00	1	4	3	4	12
9:30	0	3	6	4	13
10:00	3	5	5	7	20
10:30	2	3	3	4	12
11:00	3	4	2	2	11
11:30	4	1	2	4	11
12:00	5	4	2	4	15
12:30	2	1	4	4	11
13:00	3	2	1	3	9
13:30	3	1	3	3	10
14:00	1	3	2	2	8
14:30	2	4	0	5	11
15:00	1	4	3	2	10
15:30	0	1	2	6	9
16:00	4	0	0	3	7
16:30	3	1	2	3	9
17:00	4	1	1	4	10
17:30	2	2	2	1	7
18:00	1	2	2	1	6
18:30	0	2	0	2	4
19:00	1	1	0	1	3
19:30	0	2	1	0	3
20:00	1	2	0	0	3
20:30	1	0	1	2	4
21:00	1	1	1	0	3
21:30	0	0	1	0	1
22:00	0	1	0	1	2
22:30	0	0	0	1	1
23:00	0	0	0	1	1
23:30	0	0	0	0	0
Total	**56**	**65**	**62**	**79**	**262**

2.2 Indicadores BTE Llamadas, Indicadores y programados vs conectados por día.

Programados vs Conectados

Corte del 1 al 4 de Junio 2026



	01/06	02/06	03/06	04/06
Programados	8	7	8	7
Conectados	8	7	8	7

Se otorgan días de la familia y descansos el 02 y 04 de junio.

2.3 Indicadores BTE - TMO Minutos y Segundos por Día.

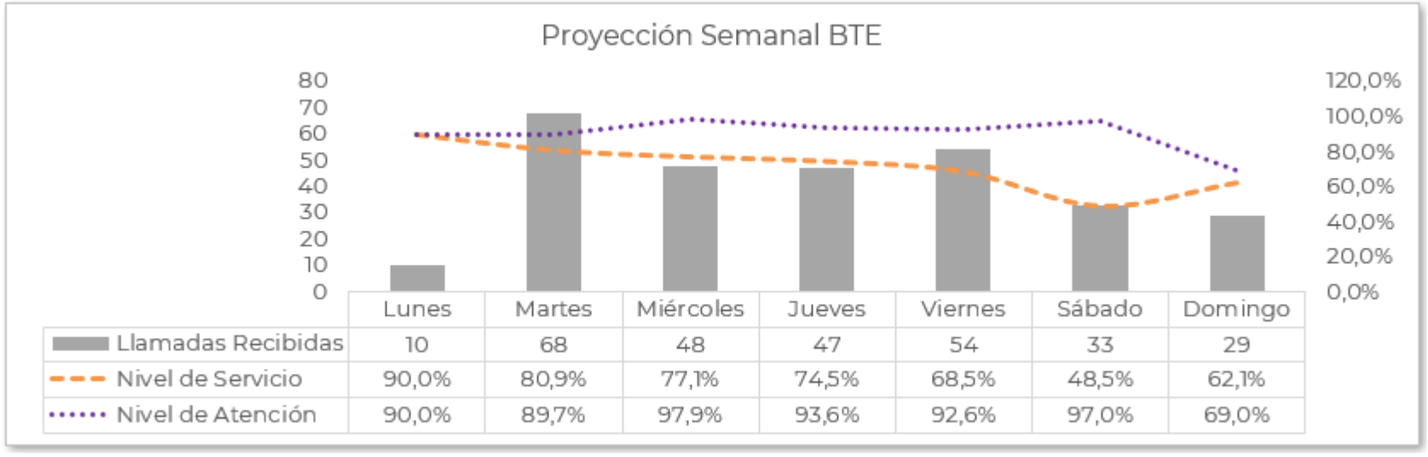


	Lun 01/06	Mar 02/06	Mié 03/06	Jue 04/06
TMO SEG	1180	998	1080	1129
TMO MIN	19:40	16:38	18:00	18:49

Indicadores BTE.

2.4 Proyección semana del 08 al 14 de Junio 2026.

Día	Llamadas Recibidas	Llamadas Contestadas	Contestadas Umbral	TMO	Nivel de Servicio	Nivel de Atención	Ocupación	Agentes Programados
Lunes	10	9	9	1339	90,0%	90,0%	59,7%	4
Martes	68	61	55	974	80,9%	89,7%	39,3%	8
Miércoles	48	47	37	993	77,1%	97,9%	39,1%	8
Jueves	47	44	35	981	74,5%	93,6%	41,3%	8
Viernes	54	50	37	943	68,5%	92,6%	44,9%	7
Sábado	33	32	16	926	48,5%	97,0%	55,3%	4
Domingo	29	20	18	772	62,1%	69,0%	42,3%	3
TOTAL	**289**	**263**	**207**	**959**	**71,6%**	**91,0%**	**44,4%**	**8**



3.

Seguimiento de Indicadores y proyección para la siguiente semana Segmento Web Call Back.

3.1 Indicadores WCB

Corte del 1 al 4 de Junio 2026

Llamadas Reales Entrantes:
25

Llamadas Reales Entrantes:
25

Llamadas Abandonadas:
0

TMO Min Global:
00:03:23

TMO Seg Global:
203

Fecha	Tiempo de Devolución	Pruebas	Reales	Outbound	Formulario + Outbound
01/06/2026	0:00:39	6	9	4	19
02/06/2026	0:00:45	7	6	3	16
03/06/2026	0:02:40	21	4	6	31
04/06/2026	0:00:47	1	6	1	8
Total	**0:01:32**	**35**	**25**	**14**	**74**



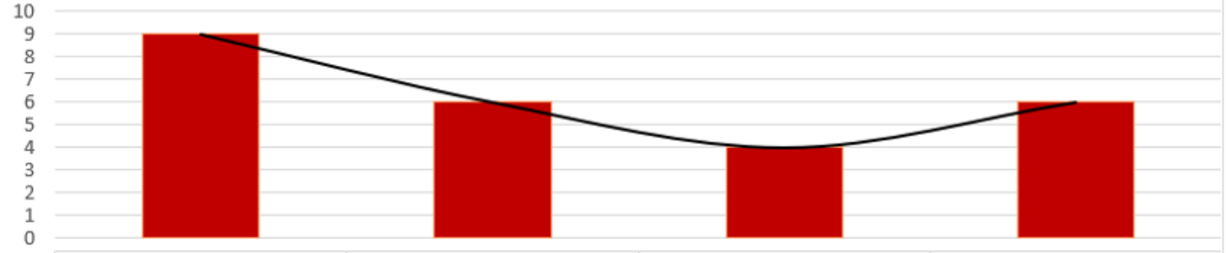
- % NA

El concepto del TMO Global encierra las reales y pruebas, dado que la medición plasmada en la herramienta CMS originalmente no estas desagregada.

3.2 Indicadores WCB Llamadas, Indicadores WCB.

Corte del 1 al 4 de Junio 2026 – Reales Entrantes

Comportamiento Trafico de llamadas.



	1/06/2026	2/06/2026	3/06/2026	4/06/2026
Recibidas	9	6	4	6
Atendidas	9	6	4	6
Abandonadas	0	0	0	0
% NA	100%	100%	100%	100%

3.2 Indicadores WCB Llamadas, Indicadores, Mapa de Calor y programados vs conectados por día.

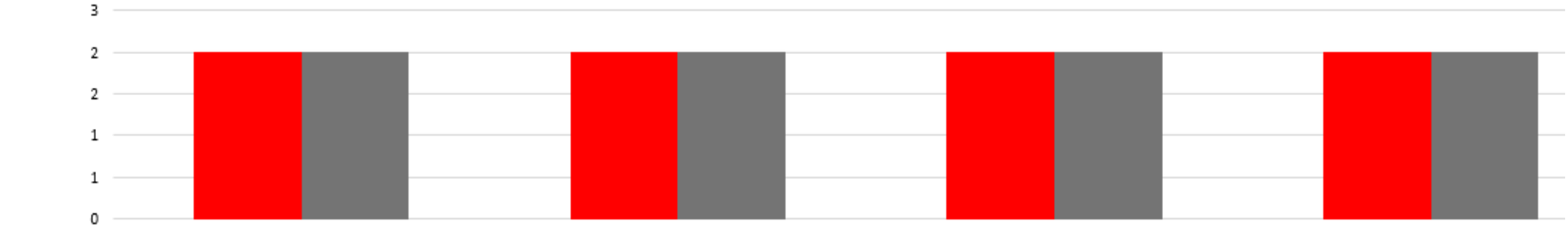
Corte del
1 al 4 de Junio 2026
Entrantes Reales

Hora	01/06	02/06	03/06	04/06	Total
7	1	0	0	0	**1**
8	2	0	1	1	**4**
9	0	0	0	1	**1**
10	2	0	0	1	**3**
11	2	2	0	1	**5**
12	0	1	1	1	**3**
13	0	1	0	0	**1**
14	0	0	1	0	**1**
15	0	1	0	1	**2**
16	1	1	1	0	**3**
17	1	0	0	0	**1**
Total	9	6	4	6	25

3.2 Indicadores WCB Llamadas, Indicadores y programados vs conectados por día.

Programados vs Conectados

Corte del 1 al 4 de Junio 2026



	01/06	02/06	03/06	04/06
Programados	2	2	2	2
Conectados	2	2	2	2

3.3 Indicadores WCB - TMO Minutos y Segundos por Día.



	Lun 01/06	Mar 02/06	Mié 03/06	Jue 04/06
TMO SEG	245	254	78	488
TMO MIN	04:05	04:14	01:18	08:08

El día 03 de junio se presento una intermitencia en el servicio de WCB lo que genero varias marcaciones de prueba reducción el TMO promedio del día.

3.4 Indicadores WCB - TMO Minutos y Segundos por Día.

GESTIÓN WCB

TIPIFICACIÓN	CANTIDAD
PRUEBA DE CANAL	35

Fecha	Tiempo de Devolución	Pruebas	Reales	Outbound	Formulario + Outbound
01/06/2026	0:00:39	6	9	4	19
02/06/2026	0:00:45	7	6	3	16
03/06/2026	0:02:40	21	4	6	31
04/06/2026	0:00:47	1	6	1	8
Total	**0:01:32**	**35**	**25**	**14**	**74**

TIPIFICACIÓN	CANTIDAD	%
SECRETARÍA GENERAL ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	7	28,00%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD - SDM	4	16,00%
TRANSFERENCIA	3	12,00%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA - SDH	3	12,00%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	1	4,00%
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ ESP	1	4,00%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ - UAECOBB	1	4,00%
REGISTRADURÍA DISTRITAL DEL ESTADO CIVIL	1	4,00%
REMISIÓN	1	4,00%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	1	4,00%
ABANDONO DE LLAMADA	1	4,00%
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN - SDP	1	4,00%
Total general	**25**	**100,00%**

ABANDONO DE LLAMADA	CANTIDAD
NO CONTESTA	1
Total general	**1**

- ✓ *Se observa una disminución en el ingreso de llamadas a través del Skill de WCB, correspondiente a la disminución del tráfico de la línea.*

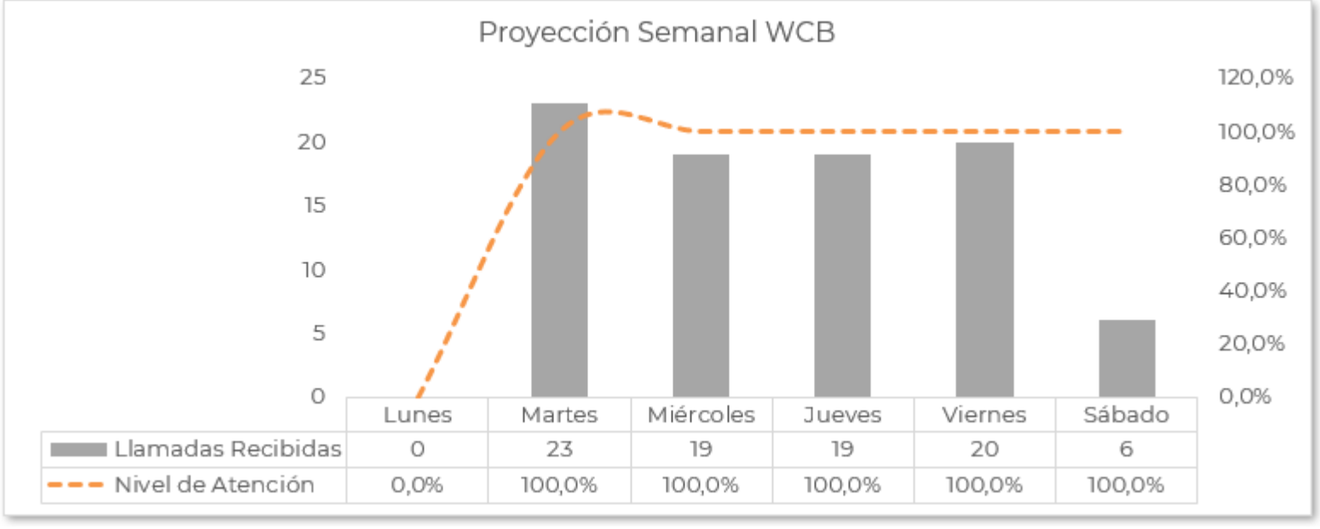
Dentro de las consultas mas recurrentes se identifican:

- ***Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá:*** *Por radicación de PQRSD a través de BTE–* ***28,00%***
- ***Secretaría Distrital de Movilidad:*** *Por trámites en salida de patios, desembargos y registro de pico y placa solidario* ***– 16,00%***

Indicadores WCB.

3.4 Proyección semana del 08 al 14 de Junio 2026.

Día	Llamadas Recibidas	Llamadas Contestadas	TMO	Nivel de Atención	Ocupación	Agentes Programados
Lunes	0	0	0	0,0%	0,0%	0
Martes	23	23	255	100,0%	15,0%	2
Miércoles	19	19	138	100,0%	7,7%	2
Jueves	19	19	111	100,0%	6,6%	2
Viernes	20	20	122	100,0%	2,0%	2
Sábado	6	6	158	100,0%	14,2%	1
Domingo	0	0	0	0,0%	0,0%	0
TOTAL	87	87	161	100,0%	8,0%	2



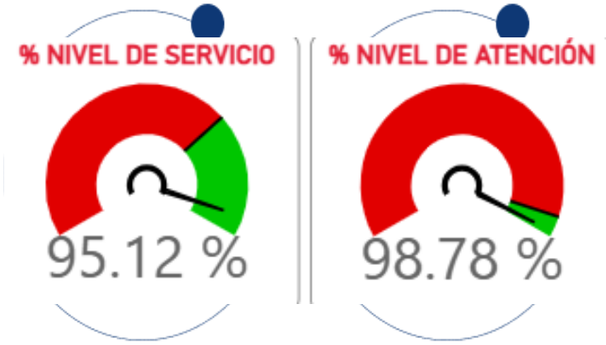
4.

Seguimiento de Indicadores y proyección para la siguiente semana Segmento Denuncias Anticorrupción.

4.1 Indicadores Denuncias Anticorrupción

Corte del 1 al 4 de Junio 2026

- Llamadas Recibidas: 82
- Llamadas Atendidas: 81
- Llamadas Abandonadas: 1
- TMO Min: 00:05:38
- TMO Seg: 338



- % NDS
- % NA

4.2 Indicadores Denuncias Anticorrupción Llamadas, Indicadores NDS/NA

Corte del 1 al 4 de Junio 2026

Comportamiento Trafico de llamadas.



	Lun 01/06	Mar 02/06	Mié 03/06	Jue 04/06
Recibidas	20	20	25	17
Atendidas	20	20	24	17
Abandonadas	0	0	1	0
% NDS	100%	90%	84%	94%
% NA	100%	100%	96%	100%

4.2 Indicadores Denuncias Anticorrupción Llamadas, Indicadores de llamadas por intervalo

Corte del
1 al 4 de Junio 2026

Fecha	1/06	2/06	3/06	4/06	Total
0:00	0	0	0	0	0
0:30	0	0	0	0	0
1:00	0	0	0	0	0
1:30	0	0	0	0	0
2:00	0	0	0	0	0
2:30	0	0	0	0	0
3:00	0	0	0	0	0
3:30	0	0	0	0	0
4:00	0	0	0	0	0
4:30	0	0	0	0	0
5:00	0	0	0	0	0
5:30	0	0	0	0	0
6:00	0	0	0	0	0
6:30	0	0	0	0	0
7:00	0	0	0	0	0
7:30	0	1	0	0	1
8:00	1	2	0	1	4
8:30	2	3	2	0	7
9:00	1	3	0	0	4
9:30	0	0	1	0	1
10:00	3	0	1	1	5
10:30	0	3	0	1	4
11:00	1	2	3	1	7
11:30	0	0	3	0	3
12:00	2	1	1	1	5
12:30	2	1	2	1	6
13:00	0	2	2	3	7
13:30	2	1	0	2	5
14:00	1	1	3	0	5
14:30	1	0	1	3	5
15:00	2	0	3	0	5
15:30	0	0	1	1	2
16:00	2	0	1	1	4
16:30	0	0	1	1	2
17:00	0	0	0	0	0
17:30	0	0	0	0	0
18:00	0	0	0	0	0
18:30	0	0	0	0	0
19:00	0	0	0	0	0
19:30	0	0	0	0	0
20:00	0	0	0	0	0
20:30	0	0	0	0	0
21:00	0	0	0	0	0
21:30	0	0	0	0	0
22:00	0	0	0	0	0
22:30	0	0	0	0	0
23:00	0	0	0	0	0
23:30	0	0	0	0	0
Total	**20**	**20**	**25**	**17**	**82**

4.2 Indicadores Denuncias Anticorrupción Llamadas, Indicadores y programados vs conectados por día.

Programados vs Conectados

Corte del 1 al 4 de Junio 2026



	01/06	02/06	03/06	04/06
Programados	2	2	2	2
Conectados	2	2	2	2

4.3 Indicadores Denuncias Anticorrupción - TMO Minutos y Segundos por Día.

Corte del 1 al 4 de Junio 2026



	Lun 01/06	Mar 02/06	Mié 03/06	Jue 04/06
TMO SEG	449	358	249	312
TMO MIN	07:29	05:58	04:09	05:12

4.4 Indicadores Denuncias Anticorrupción – Gestión operativa.

Corte del 01 al 4 de Junio de 2026

TIPOLOGIA	CANTIDAD	% PARTICIPACION
⊞REMISIÓN	44	35,77%
⊞TRANSFERENCIA	39	31,71%
⊞ABANDONO DE LLAMADA	12	9,76%
⊞SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA - SDH	6	4,88%
⊞REGISTRADURÍA DISTRITAL DEL ESTADO CIVIL	5	4,07%
⊞SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN - SDP	3	2,44%
⊞SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD - SDM	3	2,44%

1. *Al revisar los motivos de llamada, se evidencia que el **35,77%** sobre el total general que ingreso por el skill **(123 tipificaciones**) corresponde a remisiones por hurtos, pérdida de documentos, ciberdelitos, estafas, entre otros hechos punibles*

2. *Adicionalmente, cuando se reciben interacciones en las que el usuario requiere el restablecimiento de su contraseña o el desbloqueo de su usuario en la plataforma BTE, la Agente Anticorrupción atiende la llamada y genera las acciones necesarias a través de la plataforma para el respectivo restablecimiento o desbloqueo.*

TIPOLOGIA	CANTIDAD	% PARTICIPACION
⊟REMISIÓN	44	35,77%
FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN – COLOMBIA	16	13,01%
POLICÍA METROPOLITANA DE BOGOTÁ	12	9,76%
NO CORRESPONDEN AL DISTRITO	8	6,50%
SUPERINTENDENCIAS	3	2,44%
ENTIDADES PRIVADAS	2	1,63%
MINISTERIOS	2	1,63%
DIRECCIÓN DE TRÁNSITO Y TRANSPORTES DE LA POLICÍA NACIONAL	1	0,81%

TIPOLOGIA	CANTIDAD	% PARTICIPACION
⊞REMISIÓN	44	35,77%
⊟TRANSFERENCIA	39	31,71%
TRANSFERENCIA A INBOUND	17	13,82%
BTE	14	11,38%
ACUEDUCTO -116	6	4,88%
LÍNEA 110 UAESP	2	1,63%

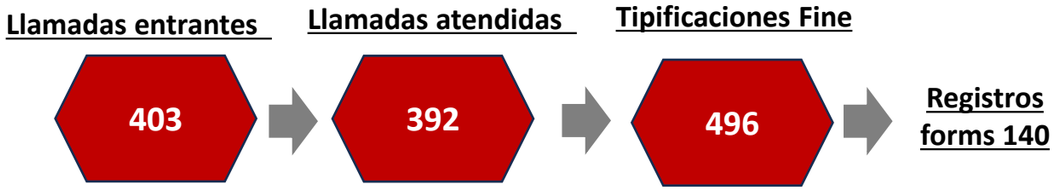
4.5 Indicadores SGAM_195_OPCION_8 - UAESP.

Corte del 01 al 4 de Junio de 2026

TIPOLOGIA	CANTIDAD	% PARTICIPACION
⊞ UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS	211	42,54%
⊞ TRANSFERENCIA	149	30,04%
⊞ SECRETARÍA GENERAL ALCALDÍA MAYOR DE BOGOT	32	6,45%
⊞ REMISIÓN	13	2,62%
⊞ ABANDONO DE LLAMADA	13	2,62%
⊞ SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD - SDS	10	2,02%
⊞ SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO - SDG	10	2,02%

TIPOLOGIA	CANTIDAD	% PARTICIPACION
⊟ UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS	211	42,54%
SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE COLCHONES, ANIMA	169	34,07%
CONSULTA ESTADO DE SOLICITUD - FORMULARIO R	30	6,05%
ECOPUNTOS	7	1,41%
CANALES DE ATENCION	3	0,60%
ATENCIÓN A RECICLADORES PARA FORMALIZACIÓN	1	0,20%
TRÁMITE NO ENCONTRADO	1	0,20%

TIPOLOGIA	CANTIDAD	% PARTICIPACION
⊞ UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS	211	42,54%
⊟ TRANSFERENCIA	149	30,04%
LÍNEA 110 UAESP	88	17,74%
BTE	44	8,87%
ACUEDUCTO -116	9	1,81%
PLANEACIÓN	4	0,81%
TRANSFERENCIA A INBOUND	2	0,40%
ANTICORRUPCIÓN	2	0,40%



Al corte 4 de Junio por la opción #8 han registrado 496 tipificaciones, de las cuales 211 tipificaciones corresponde a temas relacionados con la UAESP (42,54%) , solicitando recolección de basura que no recolecta la entidad de aseo, información ecopuntos.

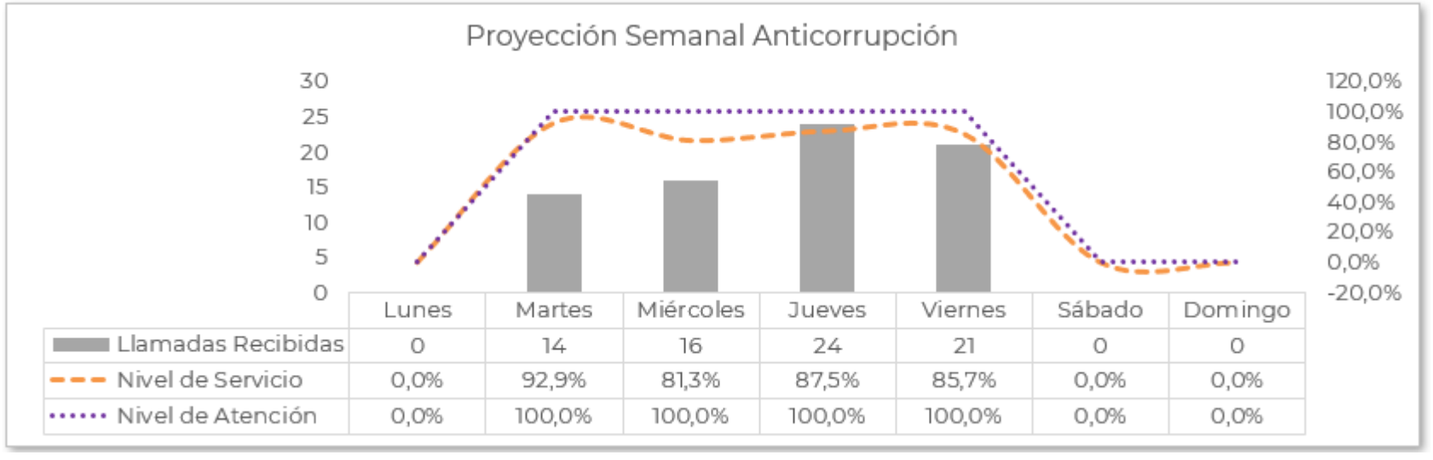
la tipología principal es: SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE COLCHONES, ANIMALES MUERTOS Y MUEBLES EN DESUSO (34,07%), sobre el total de interacciones 496 interacciones

*La segunda tipología mas recurrente dentro del Top 5 de interacciones ingresadas por la opción #8, corresponde a Transferencia con un % de participación del **30,04%** sobre el total general, ampliando esta tipología se identifica que transferencia 110 UAESP es la primera opción con un **17,74%.**, ciudadano solicita aclaración de cobros, recolección de escombros en su hogar.*

Indicadores Denuncias Anticorrupción.

3.4 Proyección semana del 08 al 14 de Junio 2026.

Día	Llamadas Recibidas	Llamadas Contestadas	Contestadas Umbral	TMO	Nivel de Servicio	Nivel de Atención	Ocupación	Agentes Programados
Lunes	0	0	0	0	0,0%	0,0%	0,0%	0
Martes	14	14	13	300	92,9%	100,0%	13,7%	2
Miércoles	16	16	13	417	81,3%	100,0%	25,3%	2
Jueves	24	24	21	307	87,5%	100,0%	20,6%	2
Viernes	21	21	18	336	85,7%	100,0%	20,6%	2
Sábado	0	0	0	0	0,0%	0,0%	0,0%	0
Domingo	0	0	0	0	0,0%	0,0%	0,0%	0
TOTAL	**75**	**75**	**65**	**337**	**86,7%**	**100,0%**	**20,0%**	**2**



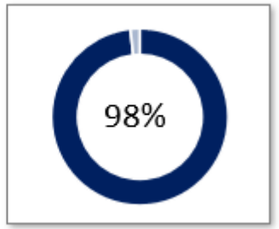
5.

Seguimiento de Indicadores y proyección para la siguiente semana Segmento Chatico.

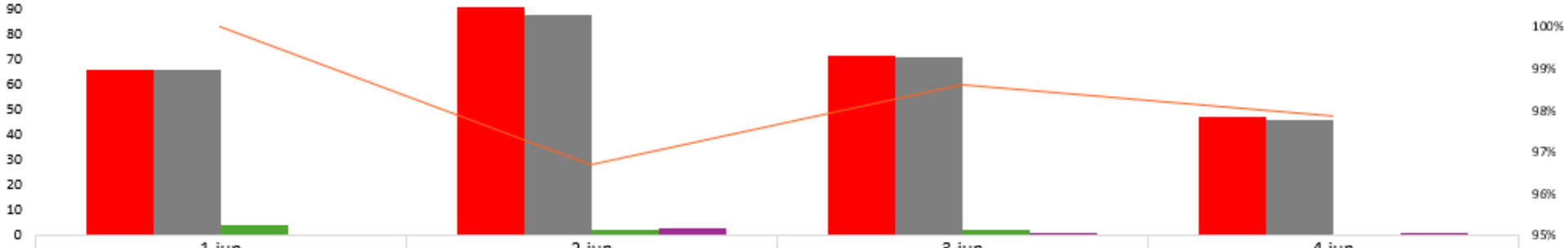
5.1 Indicadores Chatico

Corte del 1 al 4 de Junio 2026

Recibidos	276
Atendidos	271
Abandondado	13
TMO	0:15:00



Nivel de Atención



	1-jun	2-jun	3-jun	4-jun
Recibidos	66	91	72	47
Atendidos	66	88	71	46
Aband Usuarios	4	2	2	0
Aband Asesor	0	3	1	1
Aband Totales	4	5	3	1
% Atencion	100%	97%	99%	98%

Nota: Este conteo se realiza por tipificación en Fine. Para NA se toman en cuenta solo los abandonos de asesor.

Abandono Total	**13**	**100,00%**
Ciudadano	**8**	**61,54%**
Asesor	**5**	**38,46%**

➢ En relación con los abandonos registrados, se evidencia que el **61,54%** corresponde a abandonos por parte del ciudadano.

5.1 Indicadores Chatico

Conectados vs Programados Corte del 1 al 4 de Junio 2026



	01/06	02/06	03/06	04/06
Agentes Programados	6	6	5	5
Agentes Conectados	6	6	5	6

Se otorga un día de la familia el 03 y 04 de junio y se realiza capacitación de Jeisson Posada para cubrir el movimiento de Juan Acuña.

5.1 Indicadores Chatico

Hora	1-jun	2-jun	3-jun	4-jun	Total
7	2	6	2	2	12
8	3	9	1	2	15
9	6	10	4	5	25
10	5	12	6	4	27
11	7	10	8	2	27
12	5	9	8	5	27
13	5	9	5	6	25
14	3	5	6	6	20
15	5	5	10	10	30
16	9	6	7	1	23
17	8	6	6	1	21
18	7	3	7	3	20
19	1	1	2		4
Total	66	91	72	47	276

- ✓ Se evidencia un incremento en los chats recibidos el 02 de junio, al validar los motivos de consulta se evidencia reportes de cortes de agua y consulta de programas por IMG.

Ingresos peticiones BTE

Hora	1-jun	2-jun	3-jun	4-jun	Total
8		1			1
9	1				1
10				1	1
12		1		1	2
13		1	1		2
14			1	1	2
15	1				1
16	1	2			3
17		1	1		2
18	1		1		2
19			1		1
Total	4	6	5	3	18

- ✓ Se cuenta solamente con la programación de 5 agentes de CHAT.
- ✓ 1 de los agentes se encuentra realizando validación de la gestión del agent.

5.1 Indicadores Chatico

ENTIDAD	CANTIDAD	% DE PARTICIPACIÓN
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ ESP	75	26,32%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL - SDIS	27	9,47%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA - SDH	24	8,42%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD - SDS	22	7,72%
SECRETARÍA GENERAL ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	20	7,02%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA - SDSCJ	10	3,51%
REMISIÓN	9	3,16%
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN - SDP	8	2,81%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD - SDM	8	2,81%
REGISTRADURÍA DISTRITAL DEL ESTADO CIVIL	7	2,46%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO - SDG	7	2,46%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	6	2,11%

ENTIDAD	CANTIDAD	% DE PARTICIPACIÓN
SECRETARÍA GENERAL ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	**20**	**60,61%**
RADICACION PQRS BTE	11	33,33%
TRÁMITE NO ENCONTRADO	3	9,09%
DESBLOQUEO DE USUARIO/RESTABLECIMIENTO DE CONTRASEÑA	2	6,06%
INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS EN LA RED CADE	2	6,06%
VISITAS GUIADAS EN EL ARCHIVO DISTRITAL DE BOGOTÁ	1	3,03%
CANALES DE ATENCION	1	3,03%
ABANDONO DE CHAT	**13**	**39,39%**
ABANDONO CIUDADANO	8	24,24%
ABANDONO OPERACION	5	15,15%
Total general	**33**	**100,00%**

Validando las principales tipificaciones corresponden a:

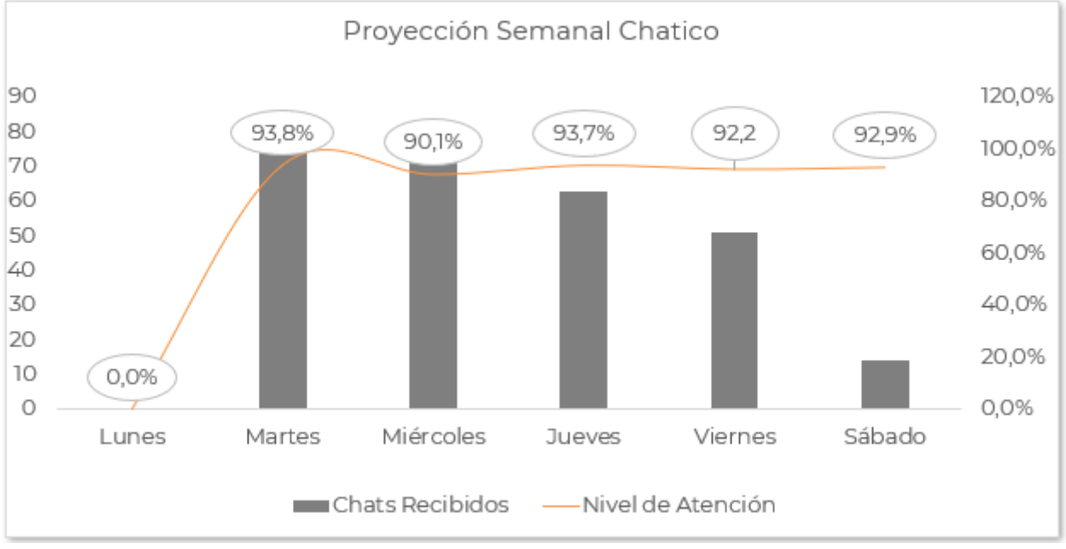
- ✓ Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá ESP – Por reportes de cortes de agua – **26,32%.**
- ✓ Secretaría Distrital de Integración Social - por trámites de IMG, pasajes gratuitos de Transmilenio y conexión social – **9,47%.**
- ✓ Secretaría Distrital de Hacienda – Por pago consulta de impuestos y reporte de información de medios magnéticos **8,42%**

- ➢ De las solicitudes que ingresan para la gestión de BTE, el **55%** corresponde a la radicación de peticiones, el **10%** a procesos de desbloqueo de usuarios y restablecimiento de contraseñas.
- ➢ En relación con los abandonos registrados, se evidencia que el **61,54% %** corresponde a abandonos por parte del ciudadano.

Indicadores Chatico.

5.2 Proyección semana del 08 al 14 de Junio 2026.

Día	Chats Recibidos	Chats Contestados	TMO	Nivel de Atención	Agentes Programados
Lunes	0	0	900	0,0%	0
Martes	81	76	900	93,8%	6
Miércoles	71	64	900	90,1%	6
Jueves	63	59	900	93,7%	6
Viernes	51	47	900	92,2%	6
Sábado	14	13	900	92,9%	3
Domingo	0	0	0	0,0%	0
TOTAL	**280**	**259**	**900**	**92,5%**	**6**



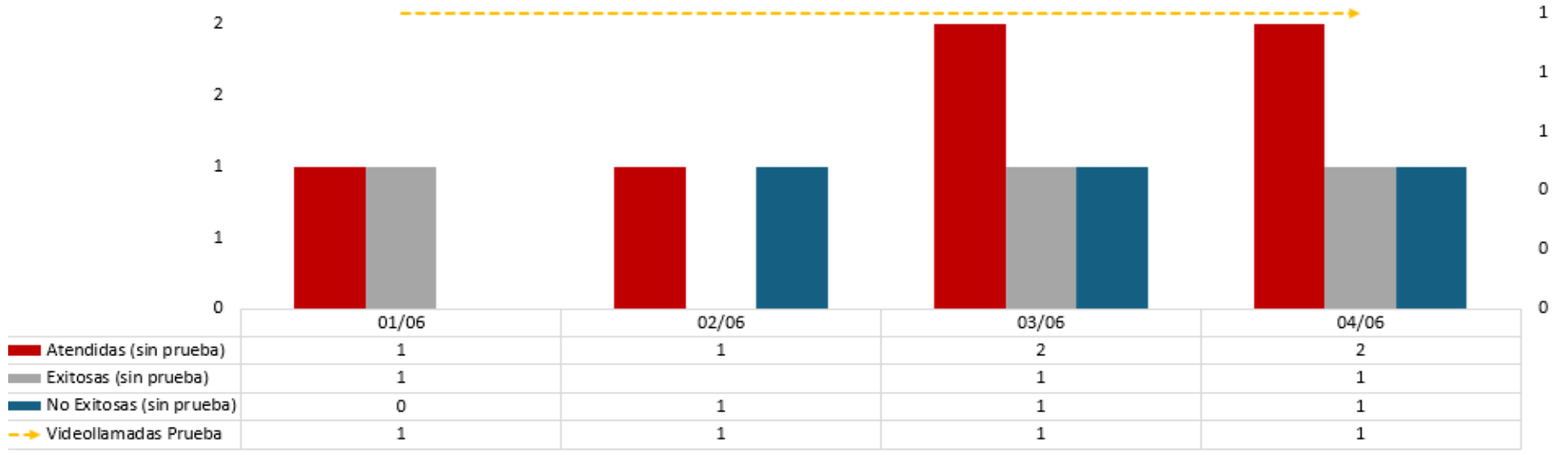
5. Seguimiento de Indicadores Segmento Videollamada.

5.1 Indicadores Videollamada

Corte del 1 al 4 de Junio 2026

Atendidas	6
Exitosas	3
No Exitosas	3

Se evidencian 2 personas con discapacidad auditiva el 01 y 02 de junio_2026.



	01/06	02/06	03/06	04/06
Atendidas (sin prueba)	1	1	2	2
Exitosas (sin prueba)	1		1	1
No Exitosas (sin prueba)	0	1	1	1
Videollamadas Prueba	1	1	1	1



	01/06	02/06	03/06	04/06
Agentes Programados	1	1	1	1
Agentes Conectados	1	1	1	1

Nota: El conteo de videollamada de Prueba se realiza por tipificación en Fine.

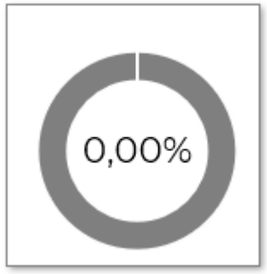
7.

Personas activas y Retiros.

Distribución De Agentes y Rotación

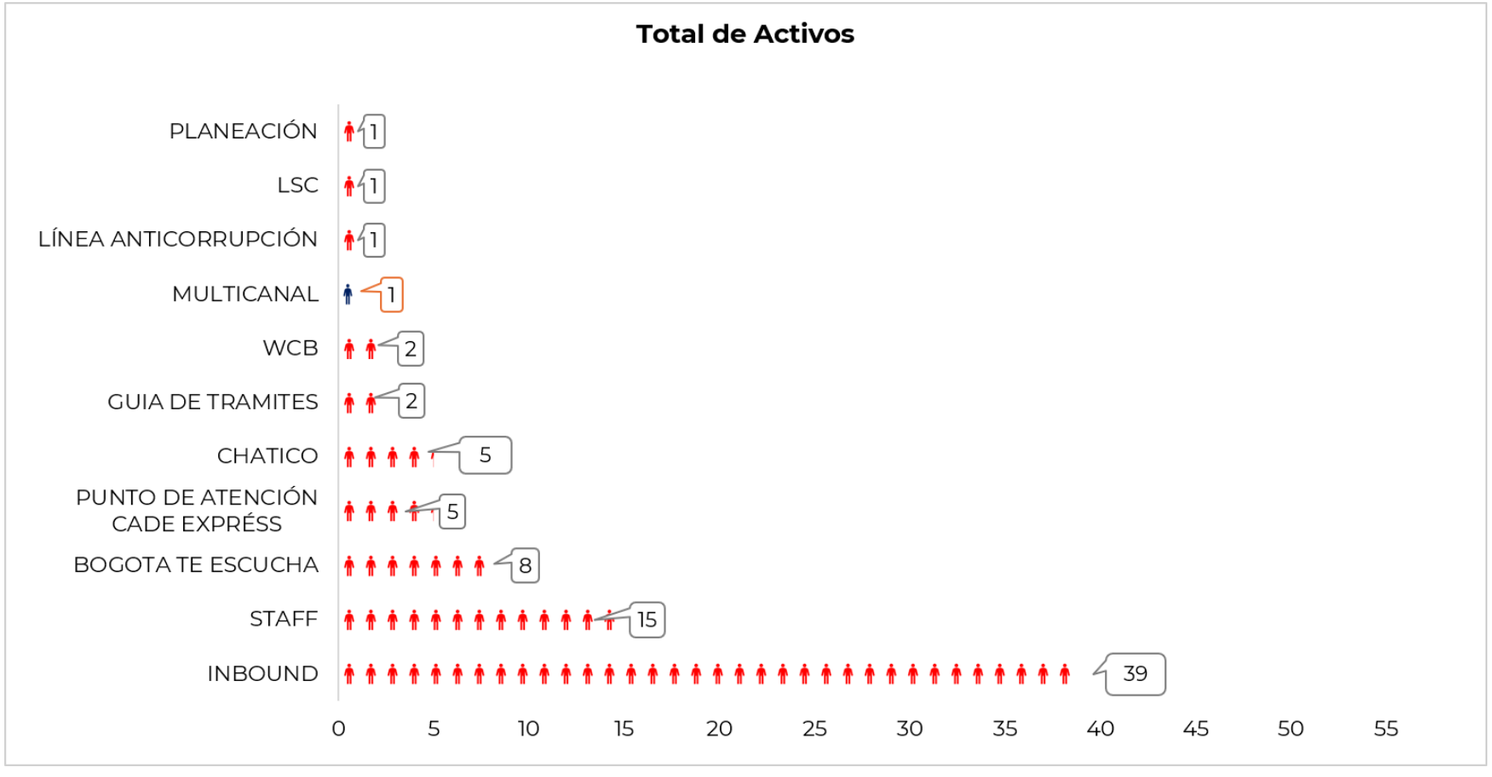
7.2 Corte del 1 al 4 de Junio 2026

Rotación de Retiros mes de Junio



PROCESO	Mayo	Junio
Inbound	25	20
Bogotá te escucha	8	8
Chatico	5	6
Punto de atención Cade Expréss	5	0
WCB	2	2
Planeación	1	1
Multicanal	1	1
Agentes a facturar	**47**	**38**
Agentes turno noche	8	8
Agentes back up	2	2
Total agentes	**57**	**48**

Agentes Activos por Segmento)



Junio 12, 2026

Outsourcing

Transformamos Experiencias

Seguimiento de Indicadores y Proyección Semana del 15 al 21 de Junio de 2026

Secretaría General

Orden del día

Secretaría General



1. Indicadores y proyección semanal Inbound
2. Indicadores y proyección semanal Bogotá te Escucha
3. Indicadores y proyección semanal Web Call Back
4. Indicadores y proyección semanal Chatico
5. Personas activas y Retiros

1.

Seguimiento de Indicadores y proyección para la siguiente semana Segmento Inbound

Indicadores Inbound

Nota: Para NS se excluye BTE, WCB y Denuncias. Para NA se excluye WCB, Denuncias y se incluye BTE.

1.1 Corte del 1 al 11 de Junio de 2026

Llamadas Proyectadas Agente humano: 4.623

Llamadas Recibidas Agente humano: 4.397 + Llamadas Agente virtual: 2.895 = Toral recibidas con agente virtual: 7.292

% Desviación: -4,88%

Llamadas Atendidas (Humano): 4.279

Llamadas Abandonadas: 118

TMO Min: 00:09:18

TMO Seg: 558

- ✓ Tenemos una desviación negativa respecto a lo proyectado, no se suman las llamadas gestionadas por Alex.
- ✓ Se evidencia un flujo total (operación + Alex) de 7.792





- % NDS
- % NA

- Meta NDS: 80%
- Meta NA: 95%

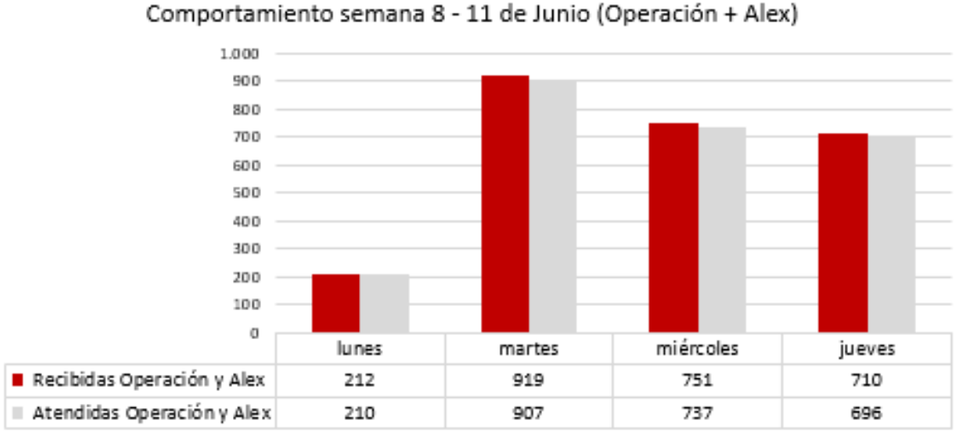
1.2 Indicadores Inbound + Agent Alex

Corte del 1 al 11 de Junio 2026 (Inbound + C2C+ Agent Alex)

Fecha	Dia	Recibidas Operación (Humano)	Atendidas Operación (Humano)	Abandonadas Operación (Humano)	Gestionadas Alex	Recibidas Operación y Alex	Atendidas Operación y Alex	% Contención Alex
1/06/2026	lunes	656	626	30	336	992	962	33,87%
2/06/2026	martes	507	488	19	300	807	788	37,17%
3/06/2026	miércoles	518	512	6	365	883	877	41,34%
4/06/2026	jueves	464	453	11	363	827	816	43,89%
5/06/2026	viernes	406	397	9	336	742	733	45,28%
6/06/2026	sábado	204	204	0	101	305	305	33,11%
7/06/2026	domingo	98	97	1	46	144	143	31,94%
8/06/2026	lunes	142	140	2	70	212	210	33,02%
9/06/2026	martes	520	508	12	399	919	907	43,42%
10/06/2026	miércoles	449	435	14	302	751	737	40,21%
11/06/2026	jueves	433	419	14	277	710	696	39,01%
TOTAL		**4.397**	**4.279**	**118**	**2.895**	**7.292**	**7.174**	**39,70%**

Comportamiento 1-11 de Junio (Operación + Alex)

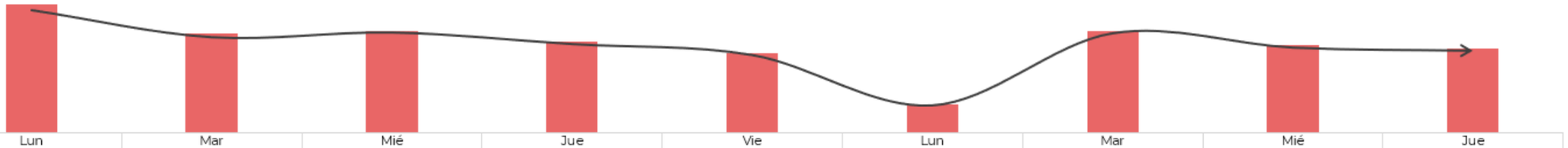
- ✓ El 39,70% corresponde a la contención del agente virtual sobre el total de las llamadas recibidas en Inbound línea 195.
- ✓ Las llamadas entrantes totales por #2 fueron 5.131 y las gestionadas por Alex 2.895. La contención de Agente virtual respecto al numeral 2 es de **56,40%**



1.3 Indicadores Inbound Llamadas, Indicadores

Comportamiento Trafico de llamadas.

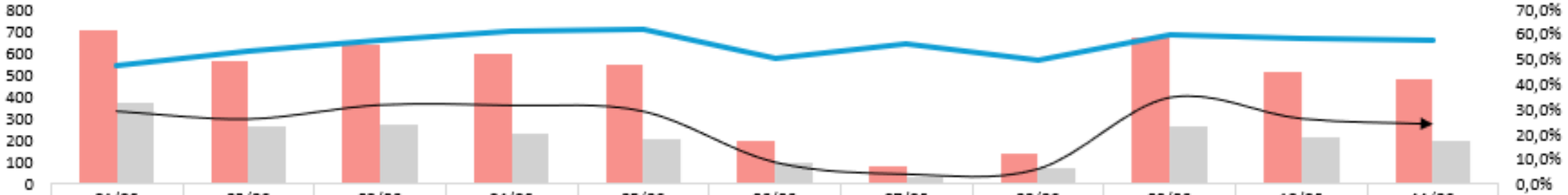
Corte del 1 al 11 de Junio de 2026 (Opciones Inbound)



	Lun 01/06	Mar 02/06	Mié 03/06	Jue 04/06	Vie 05/06	Lun 08/06	Mar 09/06	Mié 10/06	Jue 11/06
Recibidas	656	507	518	464	406	142	520	449	433
Atendidas	626	488	512	453	397	140	508	435	419
Abandonadas	30	19	6	11	9	2	12	14	14
% NDS	82%	83%	93%	91%	86%	92%	88%	84%	83%
% NA	95%	96%	99%	98%	98%	99%	98%	97%	97%

Llamadas Entrantes	4.397
Atendidas Agente Humano	4.279

Recibidas Agente Alex del 1 al 11 de Junio 2026 (opción 02)



	01/06	02/06	03/06	04/06	05/06	06/06	07/06	08/06	09/06	10/06	11/06
Llamadas Entrantes	707	564	638	592	544	201	82	141	667	516	479
Paso Asesor	371	264	273	229	208	100	36	71	268	214	202
Gestionadas Alex	336	300	365	363	336	101	46	70	399	302	277
Contención	47,5%	53,2%	57,2%	61,3%	61,8%	50,2%	56,1%	49,6%	59,8%	58,5%	57,8%

Llamadas Entrantes	5.131
Gestionadas Alex	2.895
Paso Asesor	2.236

1.4 Indicadores Inbound comportamiento de llamadas por intervalo que ingresan al agente humano

Corte del 1 al 11 de Junio 2026

Fecha	1/06	2/06	3/06	4/06	5/06	6/06	7/06	8/06	9/06	10/06	11/06	Total Recibidas
0:00	2	0	1	4	2	0	0	1	0	1	0	11
0:30	0	0	0	2	0	0	1	0	0	1	0	4
1:00	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	4
1:30	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2
2:00	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	4
2:30	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	3
3:00	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
3:30	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
4:00	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
4:30	0	0	1	0	0	0	4	1	0	0	2	8
5:00	2	0	1	2	0	0	1	0	0	0	0	6
5:30	1	1	3	1	1	0	1	2	0	0	3	13
6:00	2	2	6	2	3	0	0	0	1	1	0	17
6:30	4	8	5	6	6	3	4	0	2	5	2	45
7:00	13	18	11	9	7	6	3	2	4	3	9	85
7:30	19	11	16	10	10	8	1	4	11	15	15	120
8:00	17	16	14	9	6	3	2	2	17	17	15	118
8:30	26	11	16	17	18	7	2	4	16	14	23	154
9:00	19	24	25	19	17	8	1	7	17	16	21	174
9:30	26	26	28	27	20	18	8	9	31	14	27	234
10:00	36	27	37	20	11	16	5	4	31	11	18	216
10:30	33	20	21	21	21	11	5	4	29	33	28	226
11:00	25	26	28	22	18	11	7	12	22	26	25	222
11:30	45	42	23	22	15	11	4	6	25	29	21	243
12:00	41	33	27	22	18	11	2	9	24	28	29	244
12:30	45	26	25	25	26	4	5	5	32	18	18	229
13:00	30	17	24	24	22	5	2	4	26	17	19	190
13:30	30	12	19	25	20	4	4	3	25	15	15	172
14:00	23	20	16	20	21	10	7	6	22	25	12	182
14:30	31	34	15	24	14	7	3	4	18	19	15	184
15:00	16	30	20	5	11	2	3	3	24	27	15	156
15:30	24	9	24	25	20	6	3	8	27	20	16	182
16:00	34	0	16	19	14	5	0	1	17	12	17	135
16:30	19	0	19	13	14	4	2	3	21	15	8	118
17:00	23	16	18	16	7	5	2	3	10	20	8	128
17:30	12	13	12	4	11	2	2	2	10	10	7	85
18:00	10	9	14	8	6	6	1	3	12	10	6	85
18:30	5	14	7	15	4	1	1	2	5	4	9	67
19:00	8	5	5	5	11	6	1	3	6	5	5	60
19:30	6	4	7	3	4	4	0	4	4	2	6	44
20:00	8	8	0	3	7	5	0	3	8	1	1	44
20:30	4	3	3	4	3	4	3	3	7	3	4	41
21:00	4	4	4	3	6	4	0	4	5	5	3	42
21:30	6	10	2	0	5	0	0	3	4	3	3	36
22:00	3	2	2	4	4	3	0	2	0	2	3	25
22:30	0	1	0	1	0	0	0	2	1	2	1	8
23:00	1	2	0	2	0	0	0	0	4	0	2	11
23:30	3	3	1	1	2	2	4	1	0	0	0	17
Total Recibidas	656	507	518	464	406	204	98	142	520	449	433	4.397

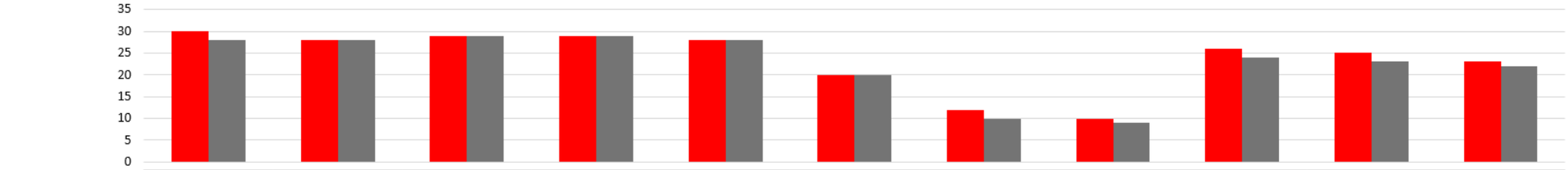
- ✓ Se muestra la concentración de llamadas en las diferentes franjas del día atendidas por Agentes humanos.

Comportamiento Trafico de llamadas.

1.5 Indicadores Inbound Llamadas, Indicadores y programados vs conectados por día.

Corte del 1 al 11 de Junio 2026

Programados vs Conectados



	01/06	02/06	03/06	04/06	05/06	06/06	07/06	08/06	09/06	10/06	11/06
Agentes Programados	30	28	29	29	28	20	12	10	26	25	23
Agentes Conectados	28	28	29	29	28	20	10	9	24	23	22

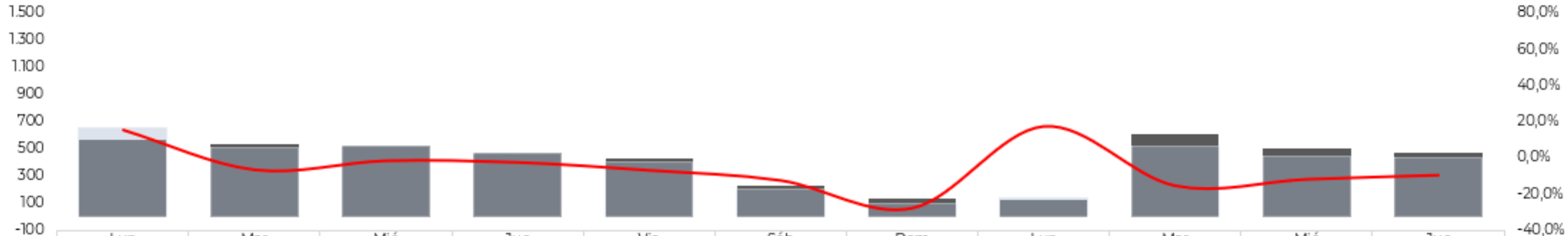
- ✓ Para la segunda se semana de junio, se presentan novedades de incapacidad, a partir del miércoles se reactivaron los descansos dado el trafico de llamadas presentado el 09 de junio.

Fecha	Día	Descansos
1/06/2026	lunes	1
2/06/2026	martes	5
3/06/2026	miércoles	3
4/06/2026	jueves	4

1.6 Indicadores Inbound - Llamadas Proyectadas vs Llamadas reales.

% Desviación
-4,88%.

Corte del 1 al 11 de Junio 2026



	Lun 01/06	Mar 02/06	Mié 03/06	Jue 04/06	Vie 05/06	Sáb 06/06	Dom 07/06	Lun 08/06	Mar 09/06	Mié 10/06	Jue 11/06
Proyectadas	567	541	524	474	434	232	135	121	612	507	477
Recibidas	656	507	518	464	406	204	98	142	520	449	433
Desviacion	15,7%	-6,2%	-1,2%	-2,1%	-6,5%	-12,1%	-27,3%	17,7%	-15,0%	-11,4%	-9,2%

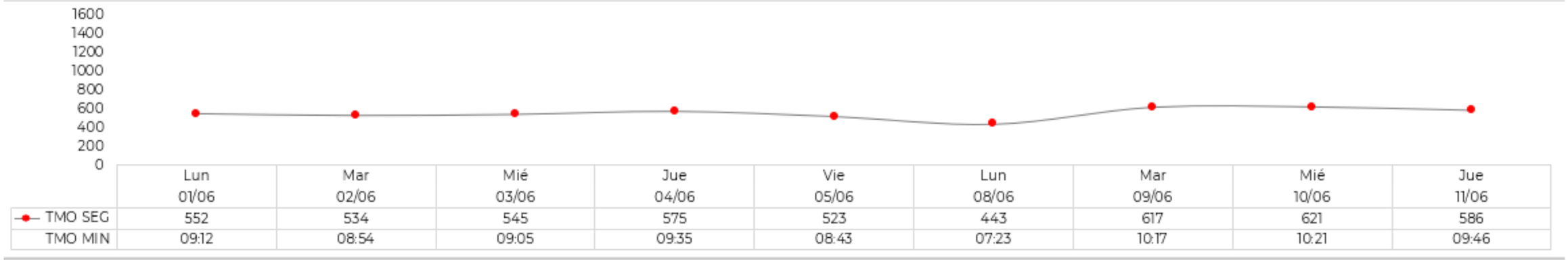
- ✓ La primera semana de junio los principales motivos correspondiente a UAESP solicitando información sobre el No. De radicado del forms.
- ✓ El 08 de junio se presenta variación de acuerdo a lo proyectado, revisando el detalle de las llamadas vemos que corresponden a solicitudes por radicación de PQRS y remisiones por denuncias por hurtos, alto ruido direccionadas a policía y fiscalía.

1.7 Indicadores Inbound - TMO Minutos y Segundos por Día.

Corte del 1 al 11 de Junio 2026

TMO Min
00:09:18

TMO Seg
558



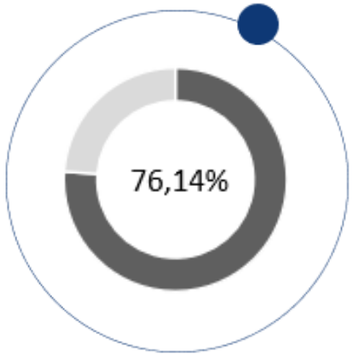
	Lun 01/06	Mar 02/06	Mié 03/06	Jue 04/06	Vie 05/06	Lun 08/06	Mar 09/06	Mié 10/06	Jue 11/06
TMO SEG	552	534	545	575	523	443	617	621	586
TMO MIN	09:12	08:54	09:05	09:35	08:43	07:23	10:17	10:21	09:46

- Incremento en TMO se presente debido agentes nuevos en operación quienes se han conectado un promedio de **4 horas diarias.**

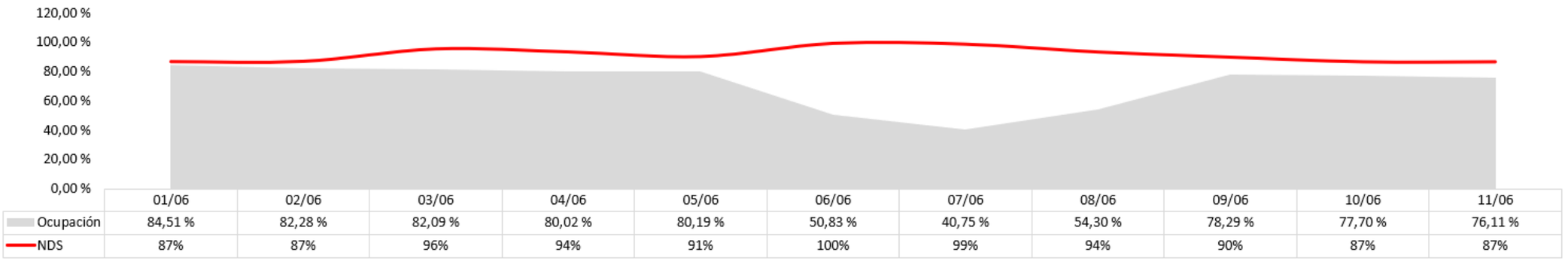
1.8 Indicadores Inbound - Ocupación general.

- Esta medición se realiza teniendo en cuenta todos los días del mes y todos los horarios retirando los Skill WCB, BTE y Anticorrupción ya que tienen un bajo volumen de llamadas afectando el % real, pero por la naturaleza de la línea siempre deben estar las personas 100% disponibles para atender las llamadas que ingresen.

- % Ocupación General



Corte del 1 al 11 de Junio 2026

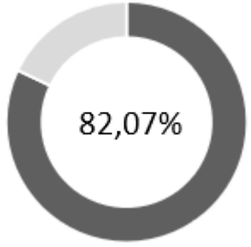


	01/06	02/06	03/06	04/06	05/06	06/06	07/06	08/06	09/06	10/06	11/06
Ocupación	84,51 %	82,28 %	82,09 %	80,02 %	80,19 %	50,83 %	40,75 %	54,30 %	78,29 %	77,70 %	76,11 %
NDS	87%	87%	96%	94%	91%	100%	99%	94%	90%	87%	87%

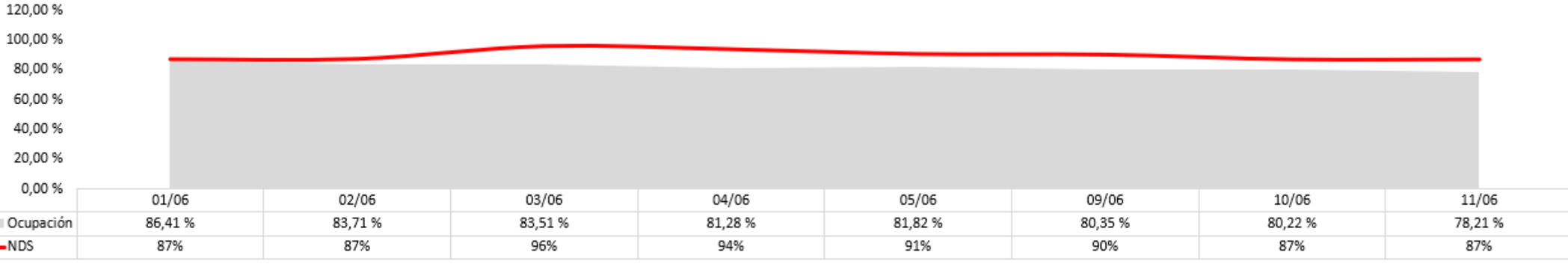
1.9 Indicadores Inbound - Ocupación Contractual.

- Esta medición se realiza teniendo en cuenta solo los días del mes y los horarios de atención de la línea acordados para el calculo, además retirando los Skill WCB, BTE, Anticorrupción ya que tienen un bajo volumen de llamadas afectando el % real, pero por la naturaleza de la línea siempre deben estar las personas 100% disponibles para atender las llamadas que ingresen.

- % Ocupación Contractual



Corte del 1 al 11 de Junio 2026



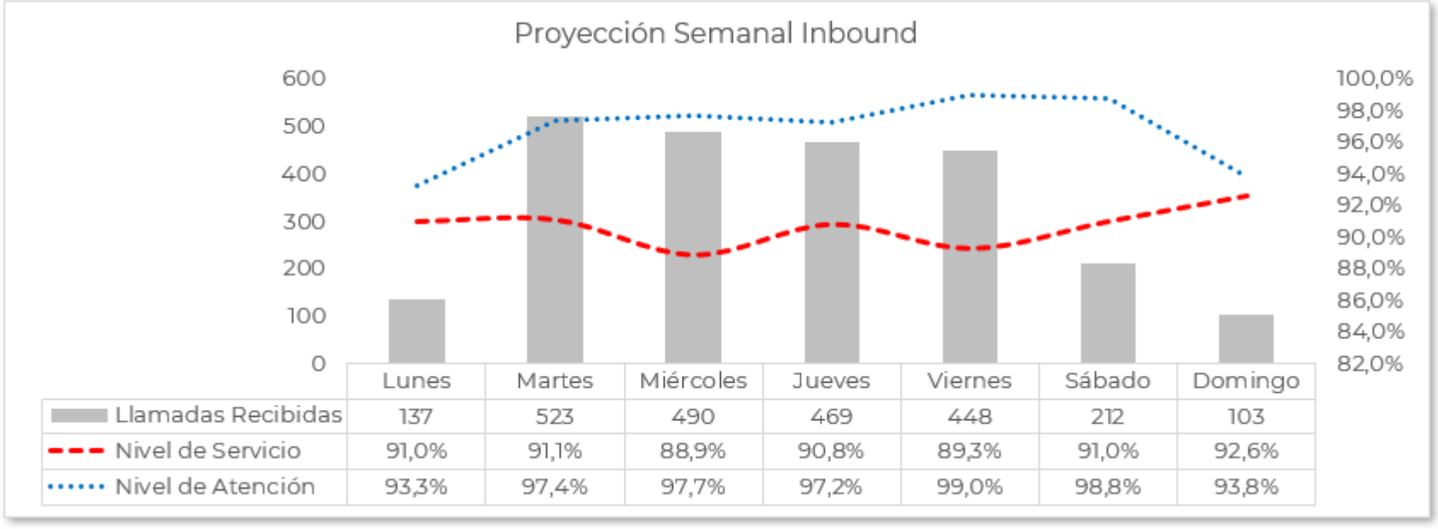
	01/06	02/06	03/06	04/06	05/06	09/06	10/06	11/06
Ocupación	86,41 %	83,71 %	83,51 %	81,28 %	81,82 %	80,35 %	80,22 %	78,21 %
NDS	87%	87%	96%	94%	91%	90%	87%	87%

1.10 Indicadores Inbound “Atención agente humano”.

Proyección semana del 15 al 21 de Junio 2026.

Día	Llamadas Recibidas	Llamadas Contestadas	Contestadas Umbral	TMO	Nivel de Servicio	Nivel de Atención	Ocupación	Agentes Programados
Lunes	137	128	125	428	91,0%	93,3%	25,7%	12
Martes	523	509	476	526	91,1%	97,4%	42,9%	28
Miércoles	490	479	436	544	88,9%	97,7%	43,4%	28
Jueves	469	456	426	571	90,8%	97,2%	45,3%	29
Viernes	448	444	400	524	89,3%	99,0%	43,4%	29
Sábado	212	210	193	488	91,0%	98,8%	37,9%	15
Domingo	103	96	95	456	92,6%	93,8%	23,1%	12
TOTAL	**2.381**	**2.321**	**2.150**	**526**	**90,3%**	**97,5%**	**40,0%**	**29**

- Se reforzó la malla de turnos, agregando 2 agentes más el sábado y 1 más el domingo



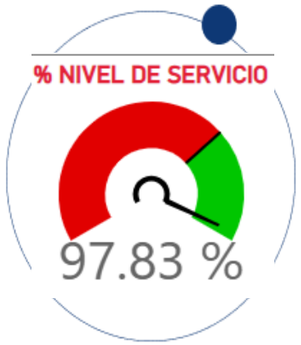
2.

Seguimiento de Indicadores y proyección para la siguiente semana Segmento Bogotá te Escucha.

2.1 Indicadores BTE

Corte del 1 al 11 de Junio 2026

- Llamadas Recibidas: 552
- Llamadas Atendidas: 547
- Llamadas Abandonadas: 5
- TMO Min: 00:18:15
- TMO Seg: 1095



- % NDS



- % NA

2.2 Indicadores BTE NDS/NA

Comportamiento Trafico de llamadas.

Corte del 1 al 11 de Junio 2026



	Lun 01/06	Mar 02/06	Mié 03/06	Jue 04/06	Vie 05/06	Lun 08/06	Mar 09/06	Mié 10/06	Jue 11/06
Recibidas	56	65	62	79	45	16	71	51	68
Atendidas	56	64	62	78	44	16	70	51	68
Abandonadas	0	1	0	1	1	0	1	0	0
% NDS	98%	97%	95%	96%	91%	100%	99%	100%	97%
% NA	100%	98%	100%	99%	98%	100%	99%	100%	100%

2.3 Indicadores BTE Llamadas, Indicadores comportamiento de llamadas por intervalo

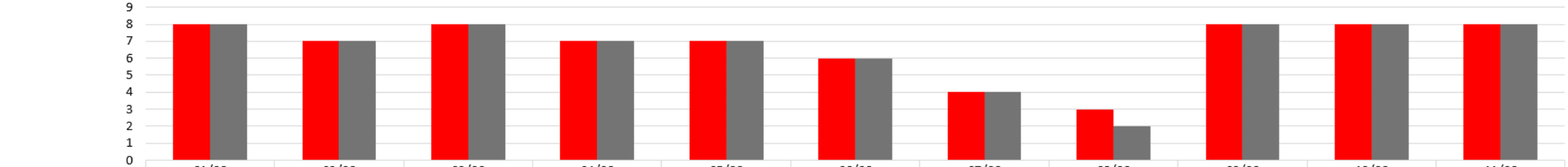
Corte del 1 al 11 de Junio 2026

Fecha	1/06	2/06	3/06	4/06	5/06	6/06	7/06	8/06	9/06	10/06	11/06	Total Recibidas
0:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
0:30	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
1:00	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2
1:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2:30	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
3:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4:30	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2
5:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6:00	0	0	3	0	1	0	0	0	0	1	0	5
6:30	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	1	4
7:00	1	2	1	0	0	3	0	0	0	1	0	8
7:30	2	1	2	2	0	0	0	1	1	3	2	14
8:00	1	3	3	2	0	0	0	0	3	1	2	15
8:30	4	4	2	0	2	1	1	1	1	1	1	18
9:00	1	4	3	4	3	0	0	1	3	2	6	27
9:30	0	3	6	4	0	1	0	1	5	1	5	26
10:00	3	5	5	7	2	0	0	0	7	1	2	32
10:30	2	3	3	4	1	1	0	1	3	3	3	24
11:00	3	4	2	2	2	3	3	2	3	1	8	33
11:30	4	1	2	4	1	1	1	1	2	1	1	19
12:00	5	4	2	4	4	1	0	1	5	2	8	36
12:30	2	1	4	4	7	1	1	0	3	0	2	25
13:00	3	2	1	3	0	1	0	1	3	4	1	19
13:30	3	1	3	3	0	0	0	0	3	0	2	15
14:00	1	3	2	2	3	1	3	0	3	3	0	21
14:30	2	4	0	5	1	2	2	0	3	2	1	22
15:00	1	4	3	2	2	0	0	0	3	4	4	23
15:30	0	1	2	6	1	1	0	1	4	3	2	21
16:00	4	0	0	3	3	0	0	0	2	1	3	16
16:30	3	1	2	3	1	0	0	0	2	2	3	17
17:00	4	1	1	4	3	0	0	0	1	2	2	18
17:30	2	2	2	1	2	1	0	1	1	1	0	13
18:00	1	2	2	1	1	0	0	0	2	1	0	10
18:30	0	2	0	2	1	0	0	1	0	3	3	12
19:00	1	1	0	1	3	2	0	0	0	1	0	9
19:30	0	2	1	0	0	1	0	0	2	0	1	7
20:00	1	2	0	0	0	0	0	1	2	0	0	6
20:30	1	0	1	2	0	1	1	1	2	2	1	12
21:00	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	7
21:30	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2
22:00	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	3
22:30	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2
23:00	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	2
23:30	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2
Total Recibidas	56	65	62	79	45	25	14	16	71	51	68	552

2.4 Indicadores BTE Llamadas, Indicadores y programados vs conectados por día.

Corte del 1 al 11 de Junio 2026

Programados vs Conectados

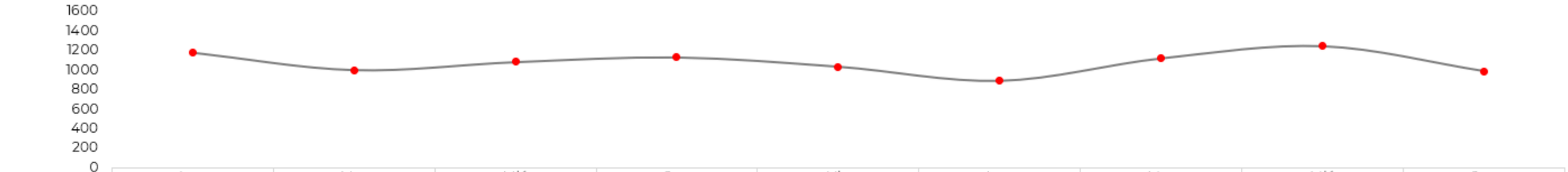


	01/06	02/06	03/06	04/06	05/06	06/06	07/06	08/06	09/06	10/06	11/06
Agentes Programados	8	7	8	7	7	6	4	3	8	8	8
Agentes Conectados	8	7	8	7	7	6	4	2	8	8	8

Se otorgan días de la familia y descansos el 02 y 04 de junio.

2.5 Indicadores BTE - TMO Minutos y Segundos por Día.

Corte del 1 al 11 de Junio 2026



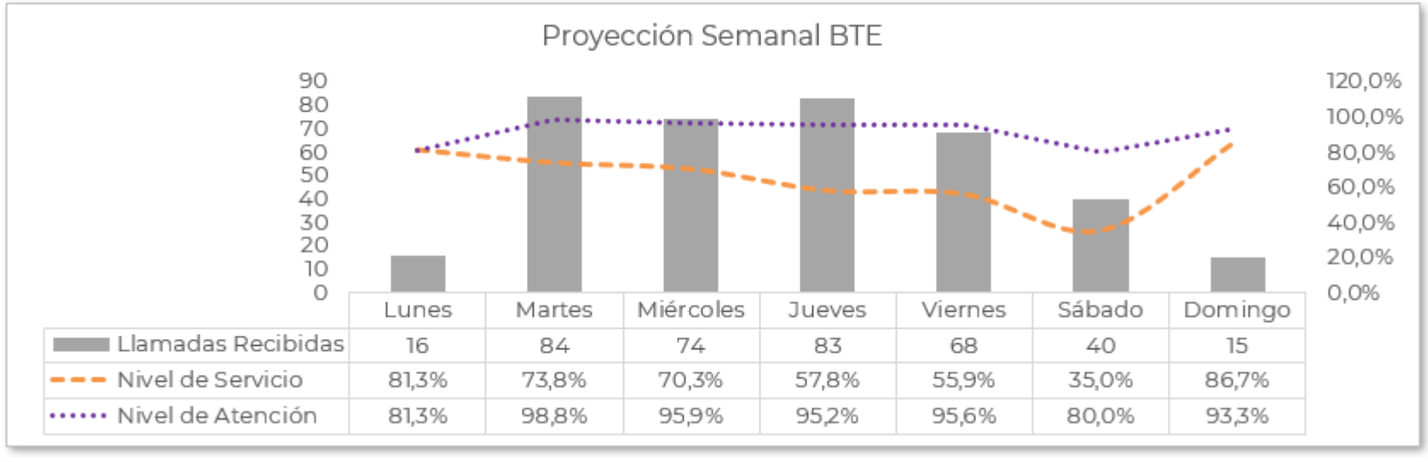
	Lun 01/06	Mar 02/06	Mié 03/06	Jue 04/06	Vie 05/06	Lun 08/06	Mar 09/06	Mié 10/06	Jue 11/06
TMO SEG	1180	998	1080	1129	1033	887	1120	1246	987
TMO MIN	19:40	16:38	18:00	18:49	17:13	14:47	18:40	20:46	16:27

Se evidencia intermitencia en el registro del Captcha el 10 de junio y dados algunos bloqueos del equipo no fue posible borrar historial de navegación para mejorar rendimiento.

2.6 Indicadores BTE.

Proyección semana del 15 al 21 de Junio 2026.

Día	Llamadas Recibidas	Llamadas Contestadas	Contestadas Umbral	TMO	Nivel de Servicio	Nivel de Atención	Ocupación	Agentes Programados
Lunes	16	13	13	1339	81,3%	81,3%	83,7%	3
Martes	84	83	62	931	73,8%	98,8%	48,4%	8
Miércoles	74	71	52	1084	70,3%	95,9%	47,3%	8
Jueves	83	79	48	1160	57,8%	95,2%	60,0%	8
Viernes	68	65	38	966	55,9%	95,6%	56,0%	7
Sábado	40	32	14	948	35,0%	80,0%	58,5%	3
Domingo	15	14	13	843	86,7%	93,3%	50,6%	3
TOTAL	**380**	**357**	**240**	**1032**	**63,2%**	**93,9%**	**55,6%**	**8**



3.

Seguimiento de Indicadores y proyección para la siguiente semana Segmento Web Call Back.

3.1 Indicadores WCB

Corte del 1 al 11 de Junio 2026

Llamadas Reales Entrantes:
41

Llamadas Reales Entrantes:
41

Llamadas Abandonadas:
0

TMO Min Global:
00:04:34

TMO Seg Global:
274

Fecha	Tiempo de Devolución	Pruebas	Reales	Outbound	Formulario + Outbound
01/06/2026	0:00:39	6	9	4	19
02/06/2026	0:00:45	7	6	3	16
03/06/2026	0:02:40	21	4	6	31
04/06/2026	0:00:47	1	6	1	8
05/06/2026	0:00:42	1	3	0	4
06/06/2026	0:00:38	1	0	0	1
09/06/2026	0:00:58	1	6	1	8
10/06/2026	0:00:58	2	3	0	5
11/06/2026	0:00:35	1	4	1	6
Total	**0:01:20**	**41**	**41**	**16**	**98**



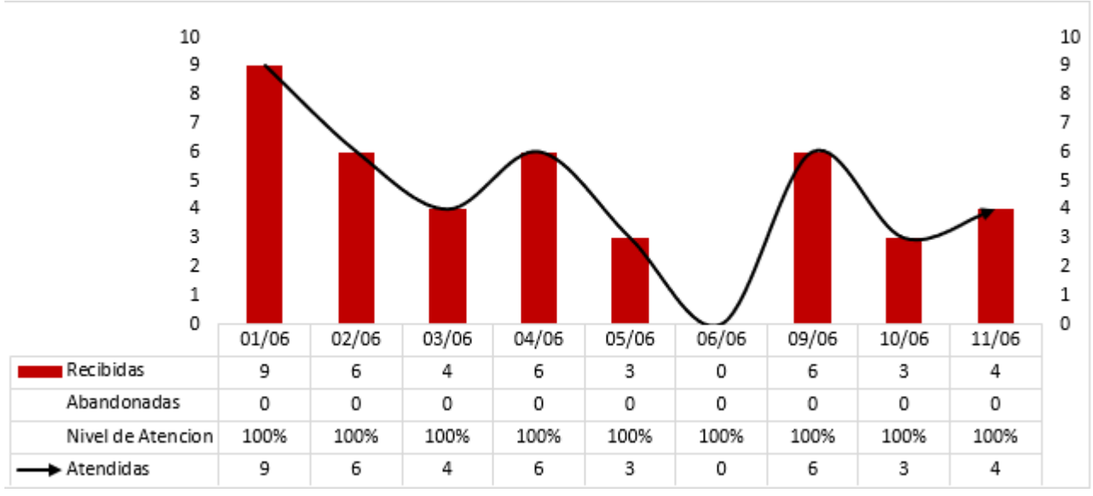
- % NA

- *El concepto del TMO Global encierra las reales y pruebas, dado que la medición plasmada en la herramienta CMS originalmente no estas desagregada, este **desarrollo queda finalizado el 18 de junio**.*
- *El día 03 de junio se presento una intermitencia en el servicio de WCB lo que genero varias llamadas de prueba para confirmar funcionamiento adecuado.*

3.2 Indicadores WCB Llamadas, Indicadores WCB.

Corte del 1 al 11 de Junio 2026 – Reales Entrantes

Comportamiento Trafico de llamadas.



	01/06	02/06	03/06	04/06	05/06	06/06	09/06	10/06	11/06
Recibidas	9	6	4	6	3	0	6	3	4
Abandonadas	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nivel de Atencion	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Atendidas	9	6	4	6	3	0	6	3	4

3.3 Indicadores WCB Llamadas, Indicadores, Mapa de Calor y programados vs conectados por día.

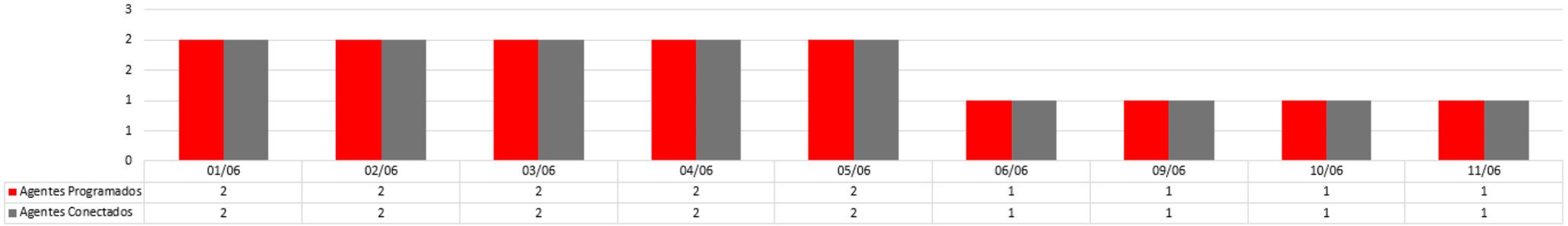
Corte del 1 al 11 de Junio 2026 Entrantes Reales

Hora	1/06/2026	2/06/2026	3/06/2026	4/06/2026	5/06/2026	6/06/2026	9/06/2026	10/06/2026	11/06/2026	Total general
7	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2
8	2	0	1	1	0	0	0	0	0	4
9	0	0	0	1	1	0	1	0	0	3
10	2	0	0	1	1	0	0	1	0	5
11	2	2	0	1	0	0	2	0	1	8
12	0	1	1	1	1	0	0	1	0	5
13	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
14	0	0	1	0	0	0	1	0	1	3
15	0	1	0	1	0	0	2	0	2	6
16	1	1	1	0	0	0	0	0	0	3
17	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Total general	**9**	**6**	**4**	**6**	**3**	**0**	**6**	**3**	**4**	**41**

3.4 Indicadores WCB Llamadas, Indicadores y programados vs conectados por día.

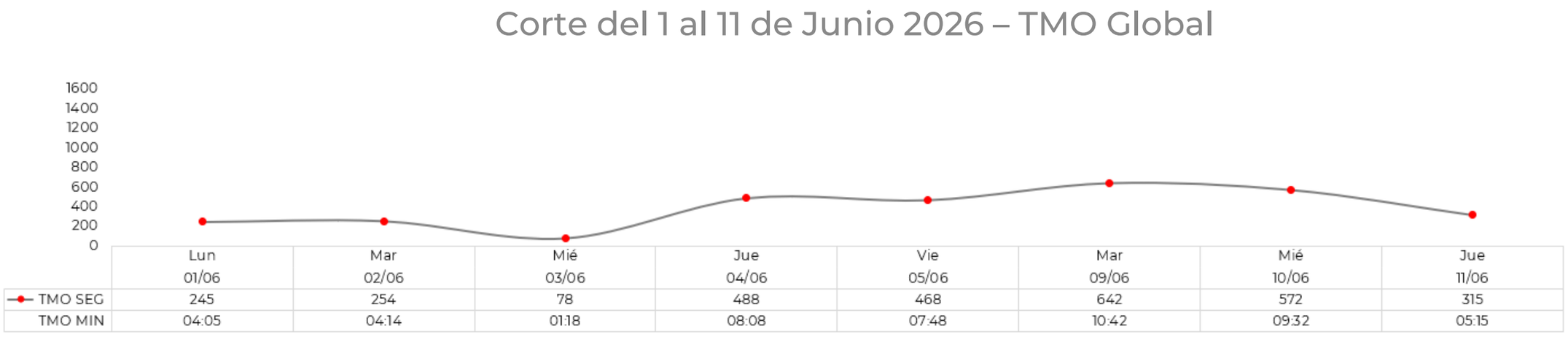
Programados vs Conectados

Corte del 1 al 11 de Junio 2026



	01/06	02/06	03/06	04/06	05/06	06/06	09/06	10/06	11/06
Agentes Programados	2	2	2	2	2	1	1	1	1
Agentes Conectados	2	2	2	2	2	1	1	1	1

3.5 Indicadores WCB - TMO Minutos y Segundos por Día.



	Lun 01/06	Mar 02/06	Mié 03/06	Jue 04/06	Vie 05/06	Mar 09/06	Mié 10/06	Jue 11/06
TMO SEG	245	254	78	488	468	642	572	315
TMO MIN	04:05	04:14	01:18	08:08	07:48	10:42	09:32	05:15

El día 03 de junio se presento una intermitencia en el servicio de WCB lo que genero varias marcaciones de prueba reducción el TMO promedio del día.

3.6 Indicadores WCB - TMO Minutos y Segundos por Día.

GESTIÓN WCB

Fecha	Tiempo de Devolución	Pruebas	Reales	Outbound	Formulario + Outbound
01/06/2026	0:00:39	6	9	4	19
02/06/2026	0:00:45	7	6	3	16
04/06/2026	0:00:47	1	6	1	8
09/06/2026	0:00:58	1	6	1	8
03/06/2026	0:02:40	21	4	6	31
11/06/2026	0:00:35	1	4	1	6
05/06/2026	0:00:42	1	3	0	4
10/06/2026	0:00:58	2	3	0	5
06/06/2026	0:00:38	1	0	0	1
Total	**0:01:20**	**41**	**41**	**16**	**98**

- ✓ *Se observa una disminución en el ingreso de llamadas a través del Skill de WCB, situación que corresponde con la baja afluencia registrada en los puntos de atención CADE Exprés.*
- ✓ *Dentro de las consultas mas recurrentes se identifican:*
- • ***Secretaría General alcaldía mayor de Bogotá*** *para registro de PQRS*
- ▪ ***Transferencias:*** *Para radicación de peticiones por BTE*

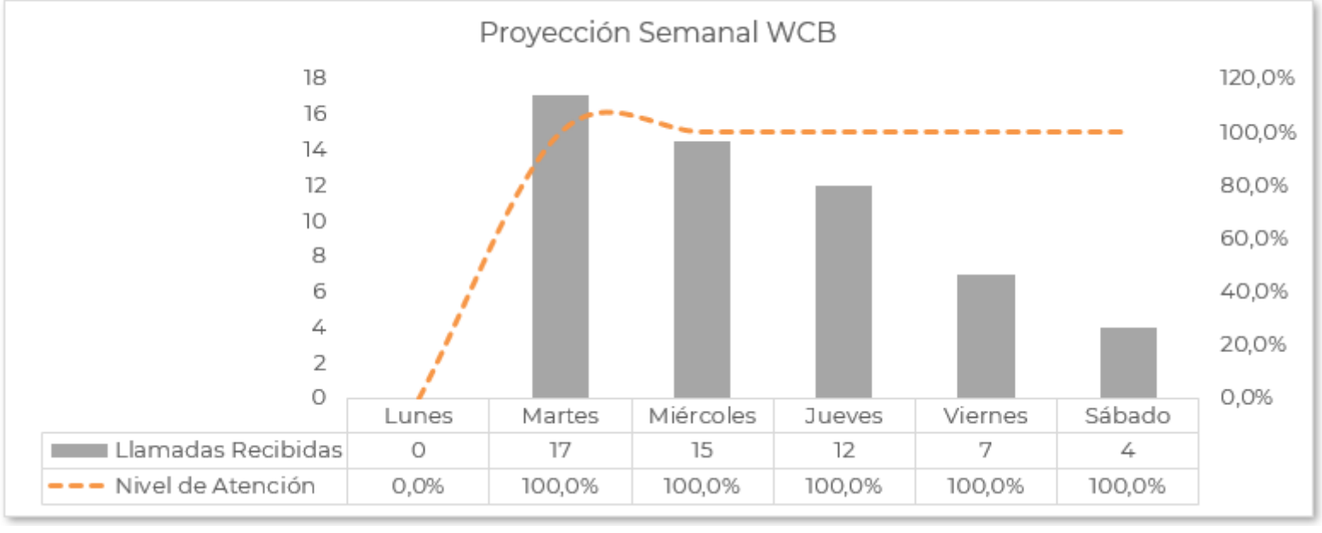
TIPIFICACIÓN	CANTIDAD	%
PRUEBA DE CANAL	41	50%
TIPIFICACIÓN	**CANTIDAD**	**%**
SECRETARÍA GENERAL ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	10	12%
TRANSFERENCIA	9	11%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA - SDH	5	6%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD - SDM	4	5%
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN - SDP	2	2%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD - SDS	1	1%
REGISTRADURÍA DISTRITAL DEL ESTADO CIVIL	1	1%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	1	1%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	1	1%
INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA	1	1%
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. - ETB - ESP	1	1%
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ ESP	1	1%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA - SDSCJ	1	1%
ABANDONO DE LLAMADA	1	1%
REMISIÓN	1	1%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ - UAECOBB	1	1%
Total General	**82**	**100%**

ABANDONO DE LLAMADA	CANTIDAD
NO CONTESTA	1
Total general	**1**

3.7 Indicadores WCB.

Proyección semana del 15 al 21 de Junio 2026.

Día	Llamadas Recibidas	Llamadas Contestadas	TMO	Nivel de Atención	Ocupación	Agentes Programados
Lunes	0	0	0	0,0%	0,0%	0
Martes	17	17	181	100,0%	12,0%	1
Miércoles	15	15	138	100,0%	3,4%	1
Jueves	12	12	258	100,0%	18,1%	1
Viernes	7	7	207	100,0%	7,3%	1
Sábado	4	4	122	100,0%	5,2%	1
Domingo	0	0	0	0,0%	0,0%	0
TOTAL	**55**	**55**	**185**	**100,0%**	**10,0%**	**2**



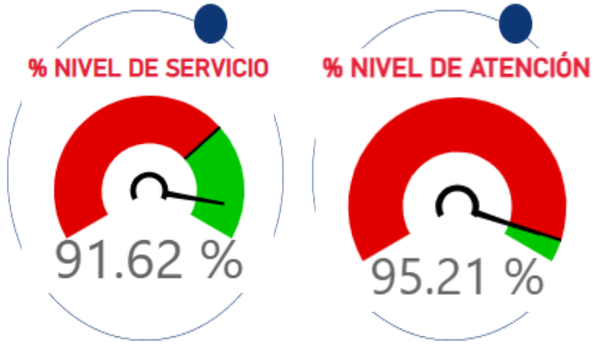
4.

Seguimiento de Indicadores y proyección para la siguiente semana Segmento Denuncias Anticorrupción.

4.1 Indicadores Denuncias Anticorrupción

Corte del 1 al 11 de Junio 2026

- Llamadas Recibidas: 167
- Llamadas Atendidas: 159
- Llamadas Abandonadas: 8
- TMO Min: 00:05:41
- TMO Seg: 341

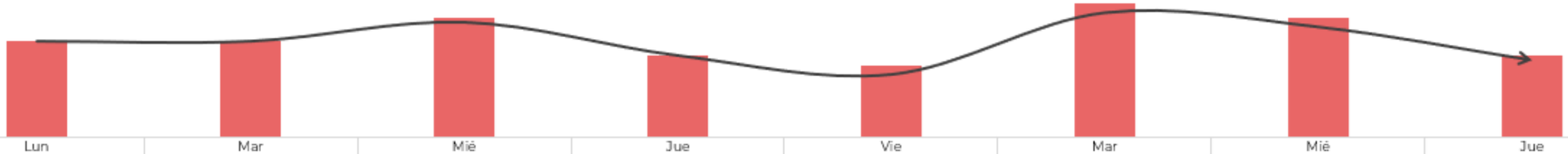


- % NDS
- % NA

4.2 Indicadores Denuncias Anticorrupción Llamadas, Indicadores NDS/NA

Corte del 1 al 11 de Junio 2026

Comportamiento Trafico de llamadas.



	Lun 01/06	Mar 02/06	Mié 03/06	Jue 04/06	Vie 05/06	Mar 09/06	Mié 10/06	Jue 11/06
Recibidas	20	20	25	17	15	28	25	17
Atendidas	20	20	24	17	13	26	23	16
Abandonadas	0	0	1	0	2	2	2	1
% NDS	100%	90%	84%	94%	87%	82%	92%	88%
% NA	100%	100%	96%	100%	87%	93%	92%	94%

4.3 Indicadores Denuncias Anticorrupción Llamadas, Indicadores de llamadas por intervalo

Corte del 1 al 4 de Junio 2026

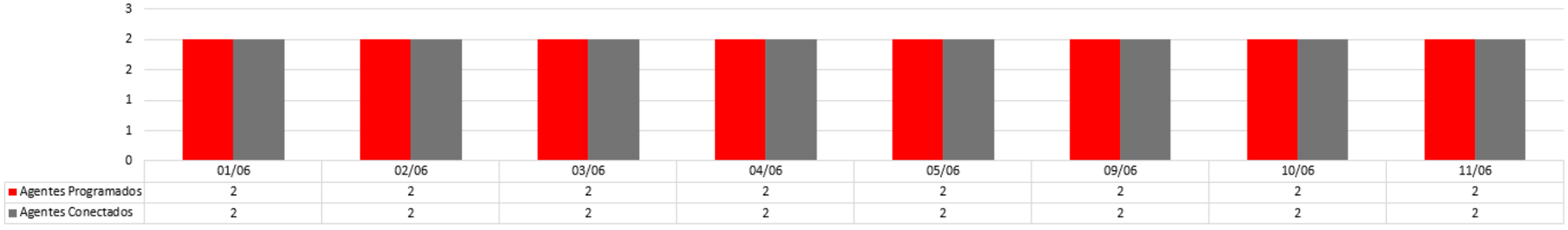
Fecha	1/06	2/06	3/06	4/06	5/06	6/06	7/06	8/06	9/06	10/06	11/06	Total Recibidas
0:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7:00	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	3
7:30	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	3
8:00	1	2	0	1	0	0	0	0	0	1	0	5
8:30	2	3	2	0	1	0	0	0	1	1	0	10
9:00	1	3	0	0	1	0	0	0	1	1	0	7
9:30	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	4
10:00	3	0	1	1	0	0	0	0	0	1	2	8
10:30	0	3	0	1	0	0	0	0	2	2	0	8
11:00	1	2	3	1	1	0	0	0	0	1	1	10
11:30	0	0	3	0	2	0	0	0	1	3	1	10
12:00	2	1	1	1	2	0	0	0	4	1	0	12
12:30	2	1	2	1	0	0	0	0	3	0	2	11
13:00	0	2	2	3	0	0	0	0	0	3	2	12
13:30	2	1	0	2	2	0	0	0	2	2	1	12
14:00	1	1	3	0	0	0	0	0	4	2	1	12
14:30	1	0	1	3	2	0	0	0	2	0	0	9
15:00	2	0	3	0	0	0	0	0	2	2	2	11
15:30	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2	4
16:00	2	0	1	1	1	0	0	0	0	2	0	7
16:30	0	0	1	1	2	0	0	0	1	1	0	6
17:00	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	3
17:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
18:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
18:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
19:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
19:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
21:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
21:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
22:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
22:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
23:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
23:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Recibidas	**20**	**20**	**25**	**17**	**15**	**0**	**0**	**0**	**28**	**25**	**17**	**167**

4.4 Indicadores Denuncias Anticorrupción Llamadas, Indicadores y programados vs conectados por día.

Corte del 1 al 4 de Junio 2026

Corte del 1 al 11 de Junio 2026

Programados vs Conectados

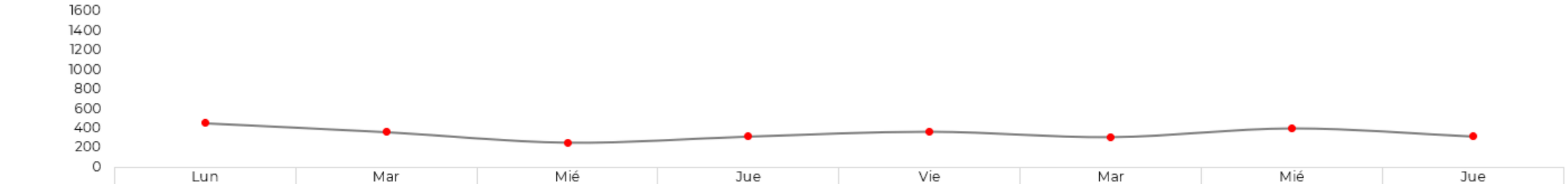


	01/06	02/06	03/06	04/06	05/06	09/06	10/06	11/06
Agentes Programados	2	2	2	2	2	2	2	2
Agentes Conectados	2	2	2	2	2	2	2	2

4.5 Indicadores Denuncias Anticorrupción - TMO Minutos y Segundos por Día.

Corte del 1 al 4 de Junio 2026

Corte del 1 al 11 de Junio 2026



	Lun 01/06	Mar 02/06	Mié 03/06	Jue 04/06	Vie 05/06	Mar 09/06	Mié 10/06	Jue 11/06
TMO SEG	449	358	249	312	362	306	397	312
TMO MIN	07:29	05:58	04:09	05:12	06:02	05:06	06:37	05:12

4.6 Indicadores Denuncias Anticorrupción – Gestión operativa.

Corte del 01 al 11 de Junio de 2026

TIPOLOGIA	CANTIDAD	% PARTICIPACION
⊞ REMISIÓN	83	35,47%
⊞ TRANSFERENCIA	71	30,34%
⊞ ABANDONO DE LLAMADA	24	10,26%
⊞ REGISTRADURÍA DISTRITAL DEL ESTADO CIVIL	9	3,85%
⊞ SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA - SDH	7	2,99%
⊞ SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN - SDP	6	2,56%

1. *Al revisar los motivos de llamada, se evidencia que el **35,47%** sobre el total general de tipificaciones registradas **(234)** corresponde a remisiones por hurtos, pérdida de documentos, ciberdelitos, estafas, entre otros hechos punibles*

2. *Adicionalmente, cuando se reciben interacciones en las que el usuario requiere el restablecimiento de su contraseña o el desbloqueo de su usuario en la plataforma BTE, la Agente Anticorrupción atiende la llamada y genera las acciones necesarias a través de la plataforma para el respectivo restablecimiento o desbloqueo.*

TIPOLOGIA	CANTIDAD	% PARTICIPACION
⊟ REMISIÓN	83	35,47%
FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN – COLOMBIA	33	14,10%
POLICÍA METROPOLITANA DE BOGOTÁ	25	10,68%
NO CORRESPONDEN AL DISTRITO	14	5,98%
SUPERINTENDENCIAS	4	1,71%
MINISTERIOS	4	1,71%
ENTIDADES PRIVADAS	2	0,85%
DIRECCIÓN DE TRÁNSITO Y TRANSPORTES DE LA F	1	0,43%

TIPOLOGIA	CANTIDAD	% PARTICIPACION
⊞ REMISIÓN	83	35,47%
⊟ TRANSFERENCIA	71	30,34%
TRANSFERENCIA A INBOUND	27	11,54%
BTE	25	10,68%
ACUEDUCTO -116	13	5,56%
TU LLAVE-RECAUDO	3	1,28%
LÍNEA 110 UAESP	2	0,85%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HÁBITAT	1	0,43%

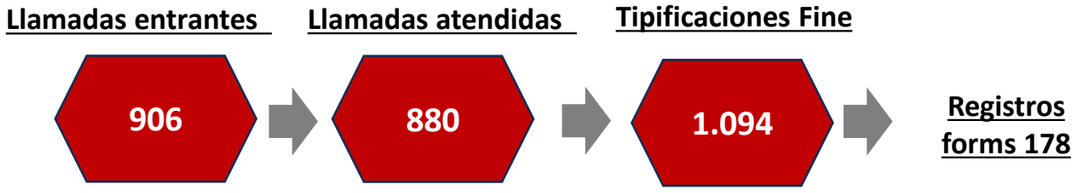
4.7 Indicadores SGAM_195_OPCION_8 - UAESP.

Corte del 01 al 11 de Junio de 2026

TIPOLOGIA	CANTIDAD	% PARTICIPACION
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS	481	43,97%
TRANSFERENCIA	336	30,71%
SECRETARÍA GENERAL ALCALDÍA MAYOR DE BOGO	62	5,67%
REMISIÓN	37	3,38%
ABANDONO DE LLAMADA	26	2,38%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD - SDS	23	2,10%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO - SDG	15	1,37%

TIPOLOGIA	CANTIDAD	% PARTICIPACION
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS	481	43,97%
SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE COLCHONES, ANIMA	394	36,01%
CONSULTA ESTADO DE SOLICITUD - FORMULARIO R	61	5,58%
ECOPUNTOS	18	1,65%
CANALES DE ATENCION	4	0,37%
MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO	1	0,09%

TIPOLOGIA	CANTIDAD	% PARTICIPACION
UNIDAD ADMINISTRATIVA ES	481	43,97%
TRANSFERENCIA	336	30,71%
LÍNEA 110 UAESP	201	18,37%
BTE	99	9,05%
ACUEDUCTO -116	20	1,83%
PLANEACIÓN	7	0,64%
ANTICORRUPCIÓN	4	0,37%
LÍNEA 123	3	0,27%
TRANSFERENCIA A INBOUND	2	0,18%



Al corte 11 de Junio por la opción #8 han registrado 1094 tipificaciones, de las cuales 481 tipificaciones corresponde a temas relacionados con la UAESP ***(43,97%)*** *, solicitando recolección de basura que no recolecta la entidad de aseo, información ecopuntos.*

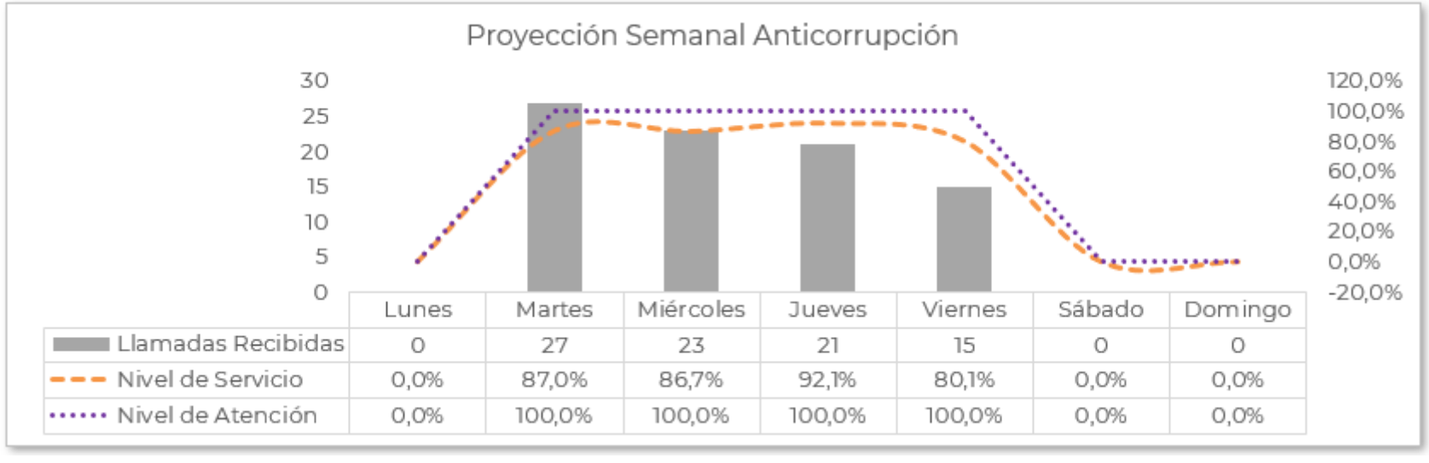
la tipología principal es: SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE COLCHONES, ANIMALES MUERTOS Y MUEBLES EN DESUSO ***(36,01%)****, sobre el total de interacciones 1094 interacciones*

La segunda tipología mas recurrente dentro del Top 5 de interacciones ingresadas por la opción #8, corresponde a Transferencia con un porcentaje de participación del ***30,71%*** *sobre el total general, ampliando esta tipología se identifica que transferencia 110 UAESP es la primera opción con un* ***18,37%.,*** *ciudadano solicita aclaración de cobros, recolección de escombros en su hogar.*

4.8 Indicadores Denuncias Anticorrupción.

Proyección semana del 15 al 21 de Junio 2026.

Día	Llamadas Recibidas	Llamadas Contestadas	Contestadas Umbral	TMO	Nivel de Servicio	Nivel de Atención	Ocupación	Agentes Programados
Lunes	0	0	0	0	0,0%	0,0%	0,0%	0
Martes	27	27	23	316	87,0%	100,0%	24,1%	2
Miércoles	23	23	20	271	86,7%	100,0%	20,7%	2
Jueves	21	21	19	237	92,1%	100,0%	13,3%	2
Viernes	15	15	12	320	80,1%	100,0%	25,0%	2
Sábado	0	0	0	0	0,0%	0,0%	0,0%	0
Domingo	0	0	0	0	0,0%	0,0%	0,0%	0
TOTAL	**86**	**86**	**75**	**285**	**87,0%**	**100,0%**	**21,0%**	**2**



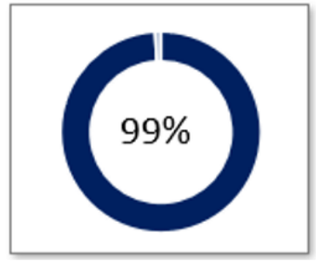
5.

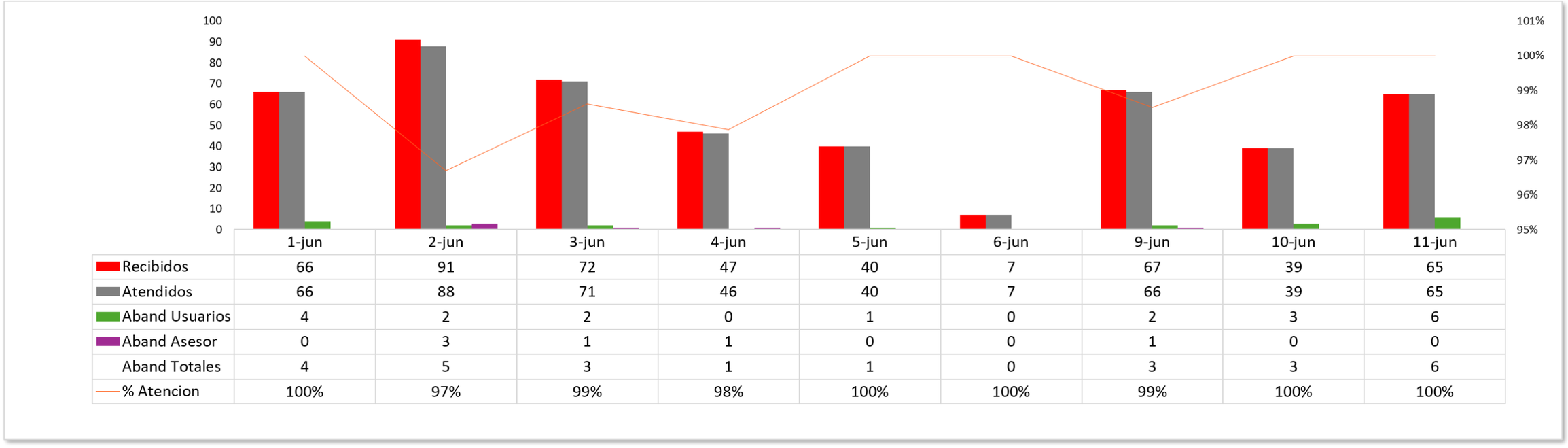
Seguimiento de Indicadores y proyección para la siguiente semana Segmento Chatico.

5.1 Indicadores Chatico

Corte del 1 al 11 de Junio 2026

Recibidos	494
Atendidos	488
Abandondados	26
TMO	0:15:00





	1-jun	2-jun	3-jun	4-jun	5-jun	6-jun	9-jun	10-jun	11-jun
Recibidos	66	91	72	47	40	7	67	39	65
Atendidos	66	88	71	46	40	7	66	39	65
Aband Usuarios	4	2	2	0	1	0	2	3	6
Aband Asesor	0	3	1	1	0	0	1	0	0
Aband Totales	4	5	3	1	1	0	3	3	6
% Atencion	100%	97%	99%	98%	100%	100%	99%	100%	100%

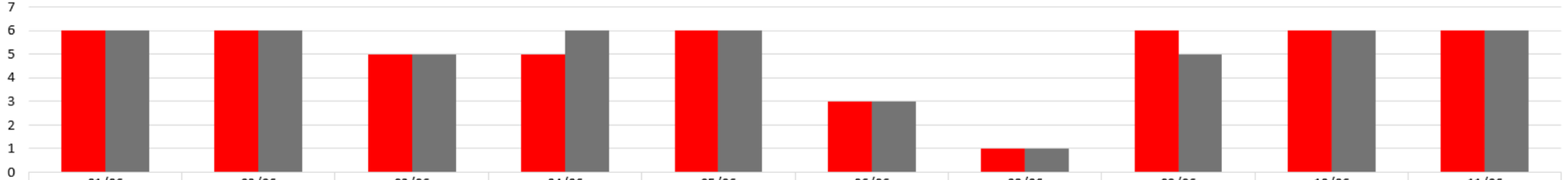
Nota: Este conteo se realiza por tipificación en Fine. Para NA se toman en cuenta solo los abandonos de asesor.

Abandono Total	26	100,00%
Ciudadano	20	76,92%
Asesor	6	23,08%

- En relación con los abandonos registrados, se evidencia que el **76,92%** corresponde a abandonos por parte del ciudadano.

5.2 Indicadores Chatico

Conectados vs Programados Corte del 1 al 11 de Junio 2026



	01/06	02/06	03/06	04/06	05/06	06/06	08/06	09/06	10/06	11/06
Agentes Programados	6	6	5	5	6	3	1	6	6	6
Agentes Conectados	6	6	5	6	6	3	1	5	6	6

Se otorga un día de la familia el 03, 04, de junio y se realiza capacitación de Jeisson Posada para cubrir el movimiento de Juan Acuña.
El 09 de junio se presenta una incapacidad.

5.3 Indicadores Chatico

Hora	1-jun	2-jun	3-jun	4-jun	5-jun	6-jun	9-jun	10-jun	11-jun	Total
7	2	6	2	2	2	1	4	2	3	24
8	3	9	1	2	2	1	1	3	3	25
9	6	10	4	5	2	2	4	5	4	42
10	5	12	6	4	3	2	19	1	5	57
11	7	10	8	2	8		6	3	7	51
12	5	9	8	5	4	1	4	4	6	46
13	5	9	5	6	5		8	5	4	47
14	3	5	6	6	2		6	1	7	36
15	5	5	10	10			8	6	7	51
16	9	6	7	1	6		3	6	9	47
17	8	6	6	1	4		3	3	3	34
18	7	3	7	3	2		1		3	26
19	1	1	2						4	8
Total	66	91	72	47	40	7	67	39	65	494

- ✓ Se evidencia un incremento en los chats recibidos el 02 de junio, al validar los motivos de consulta se evidencia reportes de cortes de agua y consulta de programas por IMG.

Ingresos peticiones BTE

Hora	1-jun	2-jun	3-jun	4-jun	5-jun	6-jun	9-jun	10-jun	11-jun	Total
7								1		1
8		1						1	1	3
9	1					1		1	1	4
10				1	1		1			3
11					3				1	4
12		1		1	2			1	3	8
13		1	1				2	1	1	6
14			1	1			2			4
15	1							1	1	3
16	1	2			3				1	7
17		1	1		1					3
18	1		1						1	3
19			1							1
Total	4	6	5	3	10	1	5	6	10	50

- ✓ Se cuenta solamente con la programación de 5 agentes de CHAT.
- ✓ 1 de los agentes se encuentra realizando validación de la gestión del agent.

5.4 Indicadores Chatico

TIPOLOGIA	CANTIDAD	% PARTICIPACION
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ ESP	109	19,33%
SECRETARÍA GENERAL ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	57	10,11%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL - SDIS	49	8,69%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA - SDH	45	7,98%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD - SDS	41	7,27%
ABANDONO DE CHAT	26	4,61%
REMISIÓN	24	4,26%
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN - SDP	22	3,90%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA - SDSCJ	17	3,01%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD - SDM	17	3,01%

TIPOLOGIA	CANTIDAD	% PARTICIPACION
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ ESP	109	19,33%
TRÁMITE NO ENCONTRADO	63	11,17%
SUSPENSIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE AGUA	23	4,08%
RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO PÚBLICO	11	1,95%
CANALES DE ATENCION	6	1,06%
INSTALACIÓN, MANTENIMIENTO O REPARACIÓN DE MEDIDORES DE CONS	2	0,35%
DUPLICADO DE RECIBO DE PAGO	2	0,35%
FACILIDADES DE PAGO PARA DEUDORES NO TRIBUTARIOS	1	0,18%
MODIFICACIÓN DE FACTURA DE SERVICIO PÚBLICO	1	0,18%

Validando las principales tipificaciones corresponden a:

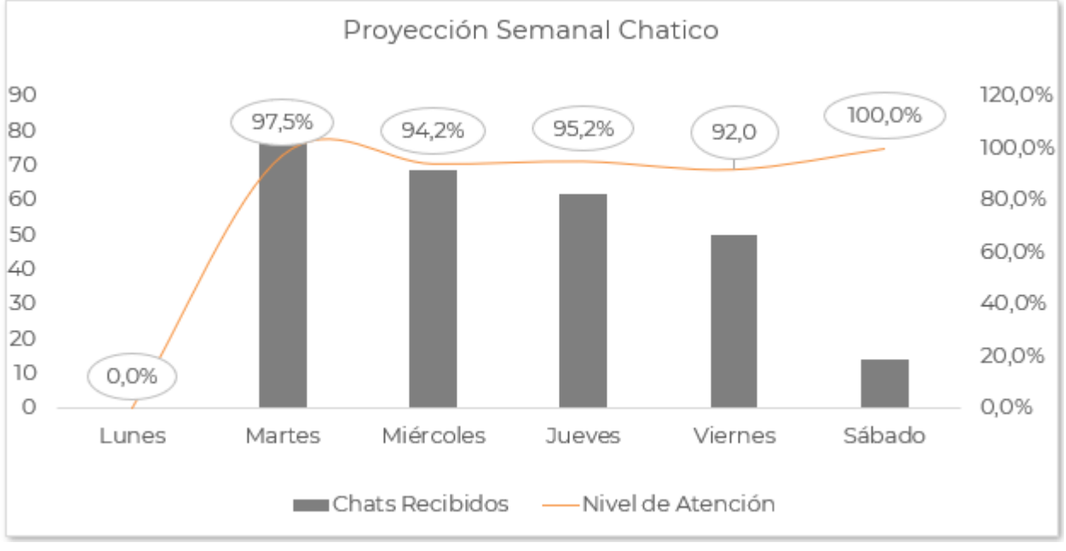
- ✓ EAAB- ESP para consultas por reportes de cortes de agua con un **19,33% de participación**
- ✓ Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá – **10,11% solicitando radicación de PQRS**
- ✓ Secretaria Distrital de integración social con un **8,69%** de participación, para consultas de transferencias no condicionadas relacionadas con temas de subsidios IMG

TIPOLOGIA	CANTIDAD	% PARTICIPACION
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ ESP	109	19,33%
SECRETARÍA GENERAL ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	57	10,11%
RADICACION PQRS BTE	24	4,26%
DESBLOQUEO DE USUARIO/RESTABLECIMIENTO DE CONTRASEÑA	10	1,77%
CONSULTA ESTADO DE PQRS BTE	9	1,60%
TRÁMITE NO ENCONTRADO	5	0,89%
INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS EN LA RED CADI	4	0,71%
CANALES DE ATENCION	3	0,53%
SENSIBILIZACIÓN A COMERCIANTES EN TEMAS DE IVC - INSPECCIÓN DE VIC	1	0,18%
VISITAS GUIADAS EN EL ARCHIVO DISTRITAL DE BOGOTÁ	1	0,18%

5.5 Indicadores Chatico.

Proyección semana del 15 al 21 de Junio 2026.

Día	Chats Recibidos	Chats Contestados	TMO	Nivel de Atención	Agentes Programados
Lunes	0	0	0	0,0%	0
Martes	80	78	900	97,5%	6
Miércoles	69	65	900	94,2%	6
Jueves	62	59	900	95,2%	6
Viernes	50	46	900	92,0%	6
Sábado	14	14	900	100,0%	3
Domingo	0	0	0	0,0%	0
TOTAL	**275**	**262**	**900**	**95,3%**	**6**



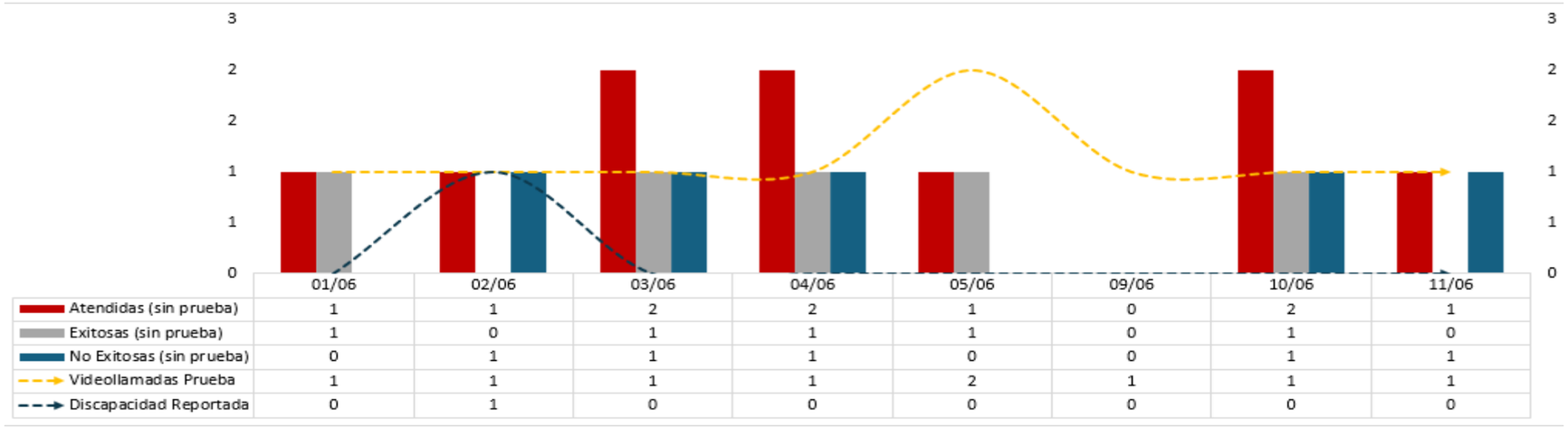
5. Seguimiento de Indicadores Segmento Videollamada.

5.1 Indicadores Videollamada

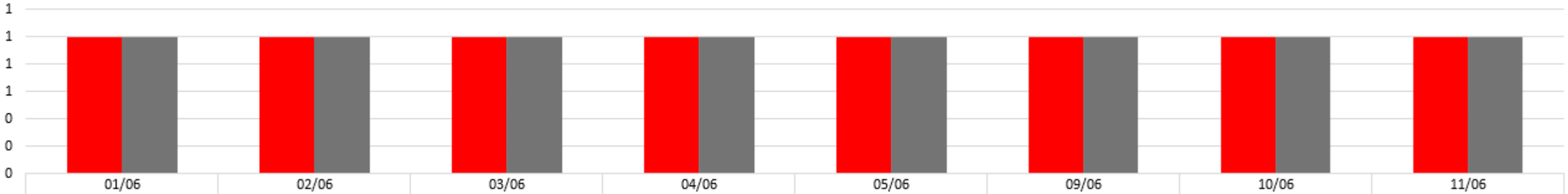
Corte del 1 al 11 de Junio 2026

Agendadas	10
Exitosas	5
No Exitosas	5
Discapacidad Reportada	1

Se evidencia 1 persona con discapacidad auditiva el 02 de junio.



	01/06	02/06	03/06	04/06	05/06	09/06	10/06	11/06
Atendidas (sin prueba)	1	1	2	2	1	0	2	1
Exitosas (sin prueba)	1	0	1	1	1	0	1	0
No Exitosas (sin prueba)	0	1	1	1	0	0	1	1
Videollamadas Prueba	1	1	1	1	2	1	1	1
Discapacidad Reportada	0	1	0	0	0	0	0	0



	01/06	02/06	03/06	04/06	05/06	09/06	10/06	11/06
Agentes Programados	1	1	1	1	1	1	1	1
Agentes Conectados	1	1	1	1	1	1	1	1

Nota: El conteo de videollamada de Prueba se realiza por tipificación en Fine.

6. Proyección Capacidad Julio (con reducción de horas laborales)

6.1 Proyección Julio
Reducción horas laborales

PROYECCIÓN INBOUND JULIO 2026	
PROYECCIÓN DE TRÁFICO	
TOTAL TRÁFICO MENSUAL	10.560
LLAMADAS A CONTESTAR MENSUAL	10.088
DCP ESTIMADO	540
PROYECCIÓN DE RECURSOS	
RAC´s CONTRATADOS	23,00
PROYECCIÓN DE METAS	
NIVEL DE SERVICIO MES %	87,44%
NIVEL DE ATENCIÓN MES %	95,53%

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 5 agentes para soportar, no obstante, La capacidad de atender cualquier incremento de llamadas estaría limitado, sumado al posible incremento del abandono de llamadas, dado el Nivel de servicio y Atención proyectado para el mes de julio.

SUMA TOTAL AGENTES		
Segmento	**Proyectados**	**contratados**
INBOUND	23	28
BOGOTA TE ESCUCHA	9	9
CHATICO	6	6
WCB	2	2
LÍNEA ANTICORRUPCIÓN	1	1
TOTAL	**41**	**46**

7. Proyección trafico de llamada 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**

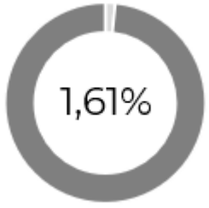
7.

Personas activas y Retiros.

Distribución De Agentes y Rotación

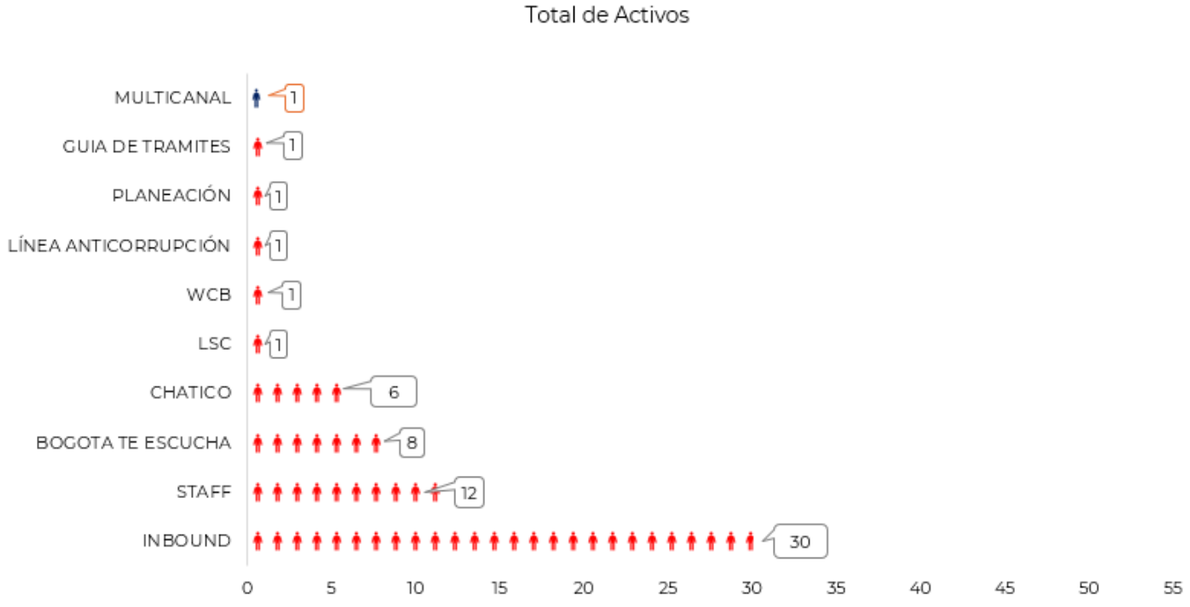
7.2 Corte del 1 al 11 de Junio 2026

Rotación de Retiro Voluntario mes de Junio



PROYECCIÓN AGENTE GENERAL	
SEGMENTO	**JUNIO**
INBOUND	21
BOGOTA TE ESCUCHA	8
CHATICO	6
PLANEACIÓN	1
WCB	1
MULTICANAL	1
PUNTO CADE EXPRESS	0
AGENTES A FACTURAR	**38**
AGENTES BAKC UP	1
AGENTES TURNO NOCHE	8
TOTAL AGENTES	**47**

Agentes Activos por Segmento)



Junio 19, 2026

Outsourcing

Transformamos Experiencias

Seguimiento de Indicadores y Proyección Semana del 22 al 28 de Junio de 2026 Secretaría General

1.

Seguimiento de Indicadores y proyección para la siguiente semana Segmento Inbound

Indicadores Inbound

Nota: Para NS se excluye BTE, WCB y Denuncias. Para NA se excluye WCB, Denuncias y se incluye BTE.

1.1 Corte del 1 al 18 de Junio de 2026

- Meta NDS: 80%
- Meta NA: 95%

Proyectadas al 18 de junio	Recibidas al 18 de junio	Total Proyectadas junio
Llamadas Agente humano al 18 de junio: **7.106**	Llamadas Recibidas Agente humano**: 6.660**	Llamadas Agente humano: **10.100**
Llamadas Agente Virtual al 18 de junio: **4.024**	Llamadas Recibidas Agente virtual: **4.279**	Total proyectadas con agente virtual: **7.034**
Llamadas al 18 de junio total línea 195 **11.130**	Llamadas Recibidas total línea 195 **10.939**	Llamadas proyectadas total 195 **17.134**

% Desviación al 18 de junio: **-6,28%**

Tenemos una desviación negativa respecto a lo proyectado, no se suman las llamadas gestionadas por Alex.



- % NDS



- % NA

Llamadas Atendidas (Humano): **6.475**

Llamadas Abandonadas: **185**

TMO Min: **00:09:21**

TMO Seg: **561**

1.2 Indicadores Inbound + Agent Alex

Corte del 1 al 18 de Junio 2026 (Inbound + C2C+ Agent Alex)

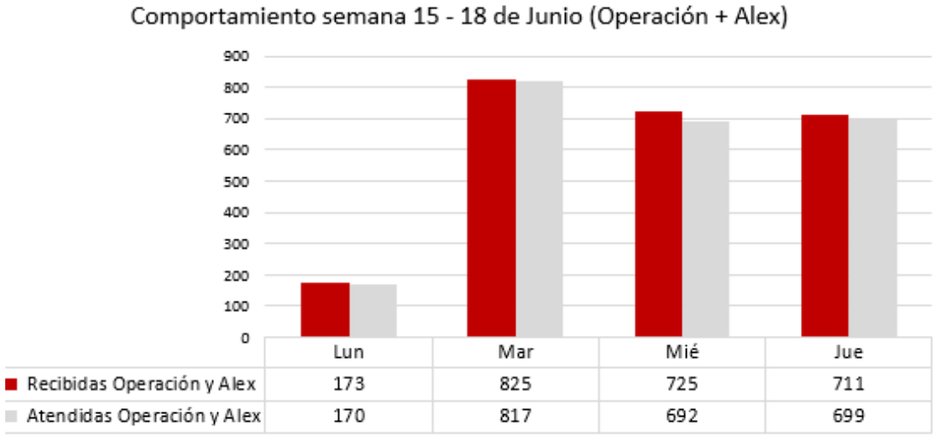
Fecha	Dia	Recibidas Operación (Humano)	Atendidas Operación (Humano)	Abandonadas Operación (Humano)	Gestionadas Alex	Recibidas Operación y Alex	Atendidas Operación y Alex	% Contención Alex
1/06/2026	Lun	656	626	30	336	992	962	33,87%
2/06/2026	Mar	507	488	19	300	807	788	37,17%
3/06/2026	Mié	518	512	6	365	883	877	41,34%
4/06/2026	Jue	464	453	11	363	827	816	43,89%
5/06/2026	Vie	406	397	9	336	742	733	45,28%
6/06/2026	Sáb	204	204	0	101	305	305	33,11%
7/06/2026	Dom	98	97	1	46	144	143	31,94%
8/06/2026	Lun	142	140	2	70	212	210	33,02%
9/06/2026	Mar	520	508	12	399	919	907	43,42%
10/06/2026	Mié	449	435	14	302	751	737	40,21%
11/06/2026	Jue	433	419	14	277	710	696	39,01%
12/06/2026	Vie	481	474	7	282	763	756	36,96%
13/06/2026	Sáb	199	195	4	96	295	291	32,54%
14/06/2026	Dom	107	107	0	48	155	155	30,97%
15/06/2026	Lun	133	130	3	40	173	170	23,12%
16/06/2026	Mar	479	471	8	346	825	817	41,94%
17/06/2026	Mié	454	421	33	271	725	692	37,38%
18/06/2026	Jue	410	398	12	301	711	699	42,33%
TOTAL		6.660	6.475	185	4.279	10.939	10.754	39,12%

- ✓ El 39,12% corresponde a la contención del agente virtual sobre el total de las llamadas recibidas en Inbound línea 195.
- ✓ Las llamadas entrantes totales por #2 fueron 7.651 y las gestionadas por Alex 4.279. La contención de Agente virtual respecto al numeral 2 es de **55,90%**

Ingreso llamadas IVR

Mes	Menu inicio	Cons Documento	Ing Menu
Abril (1-30)	51.265	44.065	36.607
Mayo (1-31)	52.064	45.361	37.083
Junio (1-18)	16.127	14.139	11.703

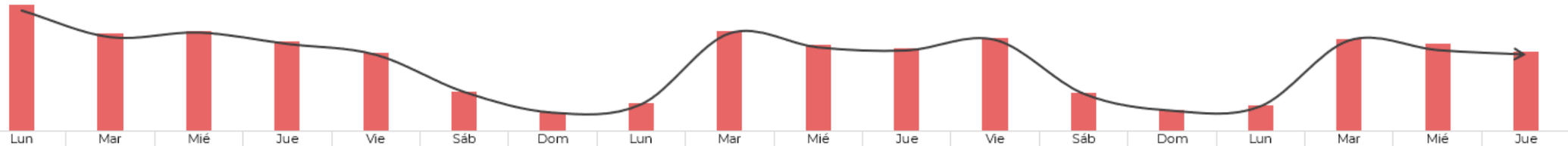
Comportamiento 1-18 de Junio (Operación + Alex)



1.4 Indicadores Inbound Llamadas, Indicadores

Corte del 1 al 18 de Junio de 2026 (Opciones Inbound)

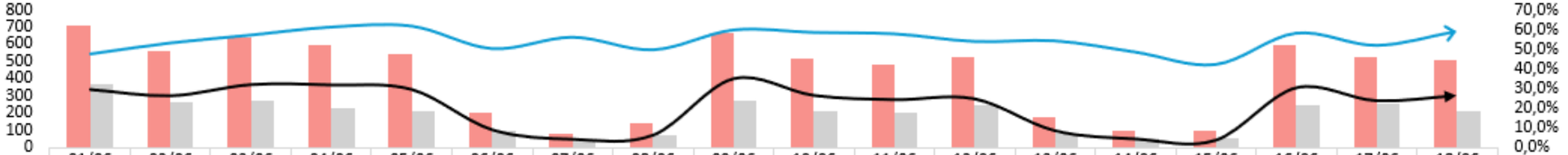
Comportamiento Trafico de llamadas.



	Lun 01/06	Mar 02/06	Mié 03/06	Jue 04/06	Vie 05/06	Sáb 06/06	Dom 07/06	Lun 08/06	Mar 09/06	Mié 10/06	Jue 11/06	Vie 12/06	Sáb 13/06	Dom 14/06	Lun 15/06	Mar 16/06	Mié 17/06	Jue 18/06
Recibidas	656	507	518	464	406	204	98	142	520	449	433	481	199	107	133	479	454	410
Atendidas	626	488	512	453	397	204	97	140	508	435	419	474	195	107	130	471	421	398
Abandonadas	30	19	6	11	9	0	1	2	12	14	14	7	4	0	3	8	33	12
% NDS	82%	83%	93%	91%	86%	100%	96%	92%	88%	84%	83%	87%	91%	100%	97%	92%	81%	86%
% NA	95%	96%	99%	98%	98%	100%	99%	99%	98%	97%	97%	99%	98%	100%	98%	98%	93%	97%

Llamadas Entrantes	6.660
Atendidas Agente Humano	6.475

Recibidas Agente Alex del 1 al 18 de Junio 2026 (opción 02)



	01/06	02/06	03/06	04/06	05/06	06/06	07/06	08/06	09/06	10/06	11/06	12/06	13/06	14/06	15/06	16/06	17/06	18/06
Llamadas Entrantes	707	564	638	592	544	201	82	141	667	516	479	523	177	99	95	595	522	509
Paso Asesor	371	264	273	229	208	100	36	71	268	214	202	241	81	51	55	249	251	208
Gestionadas Alex	336	300	365	363	336	101	46	70	399	302	277	282	96	48	40	346	271	301
Contención	47,5%	53,2%	57,2%	61,3%	61,8%	50,2%	56,1%	49,6%	59,8%	58,5%	57,8%	53,9%	54,2%	48,5%	42,1%	58,2%	51,9%	59,1%

Llamadas Entrantes	7.651
Gestionadas Alex	4.279
Paso Asesor	3.372

1.5 Indicadores Inbound comportamiento de llamadas por intervalo que ingresan al agente humano

Corte del 1 al 18 de Junio 2026

Fecha	1/06	2/06	3/06	4/06	5/06	6/06	7/06	8/06	9/06	10/06	11/06	12/06	13/06	14/06	15/06	16/06	17/06	18/06	Total Recibidas
0:00	2	0	1	4	2	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	13
0:30	0	0	0	2	0	0	1	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	2	8
1:00	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	9
1:30	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	2	1	0	0	6
2:00	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	6
2:30	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
3:00	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2
3:30	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	4
4:00	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	4
4:30	0	0	1	0	0	0	4	1	0	0	2	1	1	1	0	0	0	0	11
5:00	2	0	1	2	0	0	1	0	0	0	0	2	1	1	0	0	0	0	10
5:30	1	1	3	1	1	0	1	2	0	0	3	1	0	0	0	0	3	0	17
6:00	2	2	6	2	3	0	0	0	1	1	0	2	3	0	2	2	1	3	30
6:30	4	8	5	6	6	3	4	0	2	5	2	1	3	1	3	3	0	2	58
7:00	13	18	11	9	7	6	3	2	4	3	9	10	2	1	4	6	9	6	123
7:30	19	11	16	10	10	8	1	4	11	15	15	10	5	3	2	10	12	8	170
8:00	17	16	14	9	6	3	2	2	17	17	15	20	9	3	3	14	13	13	193
8:30	26	11	16	17	18	7	2	4	16	14	23	19	11	2	4	20	24	13	247
9:00	19	24	25	19	17	8	1	7	17	16	21	27	8	6	5	19	21	15	275
9:30	26	26	28	27	20	18	8	9	31	14	27	29	5	6	4	24	17	12	331
10:00	36	27	37	20	11	16	5	4	31	11	18	22	11	5	4	22	24	20	324
10:30	33	20	21	21	21	11	5	4	29	33	28	24	16	7	12	31	25	21	362
11:00	25	26	28	22	18	11	7	12	22	26	25	31	13	6	6	20	17	37	352
11:30	45	42	23	22	15	11	4	6	25	29	21	24	10	3	7	19	22	22	350
12:00	41	33	27	22	18	11	2	9	24	28	29	33	12	3	7	20	24	20	363
12:30	45	26	25	25	26	4	5	5	32	18	18	24	6	1	2	19	29	12	322
13:00	30	17	24	24	22	5	2	4	26	17	19	22	5	6	9	19	19	20	290
13:30	30	12	19	25	20	4	4	3	25	15	15	13	5	4	8	18	22	9	251
14:00	23	20	16	20	21	10	7	6	22	25	12	15	6	3	6	27	16	15	270
14:30	31	34	15	24	14	7	3	4	18	19	15	11	6	7	6	18	14	21	267
15:00	16	30	20	5	11	2	3	3	24	27	15	20	3	1	2	29	14	19	244
15:30	24	9	24	25	20	6	3	8	27	20	16	17	9	4	5	22	24	16	279
16:00	34	0	16	19	14	5	0	1	17	12	17	19	7	3	4	25	16	13	222
16:30	19	0	19	13	14	4	2	3	21	15	8	19	3	0	1	21	17	13	192
17:00	23	16	18	16	7	5	2	3	10	20	8	7	1	1	4	17	16	14	188
17:30	12	13	12	4	11	2	2	2	10	10	7	10	1	5	5	4	13	11	134
18:00	10	9	14	8	6	6	1	3	12	10	6	4	4	3	4	7	14	9	130
18:30	5	14	7	15	4	1	1	2	5	4	9	5	4	1	1	4	8	11	101
19:00	8	5	5	5	11	6	1	3	6	5	5	4	2	2	0	12	4	3	87
19:30	6	4	7	3	4	4	0	4	4	2	6	8	3	2	4	4	0	5	70
20:00	8	8	0	3	7	5	0	3	8	1	1	6	2	1	0	7	3	7	70
20:30	4	3	3	4	3	4	3	3	7	3	4	3	1	2	0	4	4	3	58
21:00	4	4	4	3	6	4	0	4	5	5	3	5	5	3	3	4	3	4	69
21:30	6	10	2	0	5	0	0	3	4	3	3	1	2	2	1	0	1	3	46
22:00	3	2	2	4	4	3	0	2	0	2	3	3	2	2	2	2	2	2	40
22:30	0	1	0	1	0	0	0	2	1	2	1	1	0	0	0	2	0	5	16
23:00	1	2	0	2	0	0	0	0	4	0	2	0	6	0	0	1	0	1	19
23:30	3	3	1	1	2	2	4	1	0	0	0	3	2	0	0	1	1	0	24
Total Recibidas	656	507	518	464	406	204	98	142	520	449	433	481	199	107	133	479	454	410	6.660

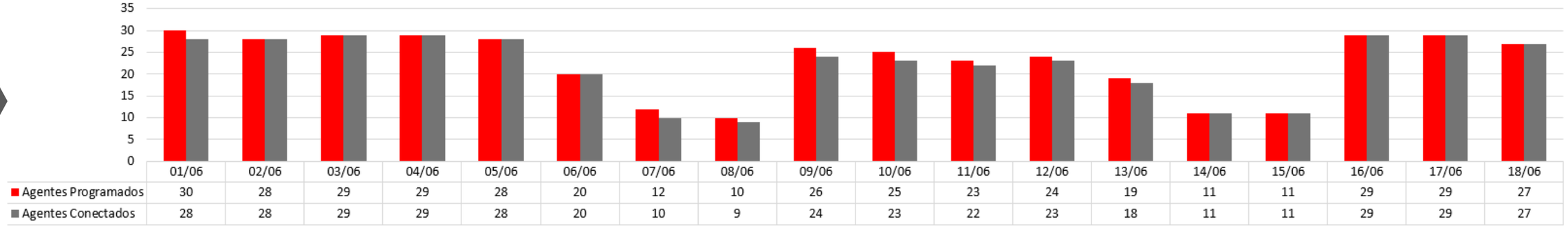
✓ Se muestra la concentración de llamadas en las diferentes franjas del día atendidas por Agentes humanos.

Comportamiento Trafico de llamadas.

1.6 Indicadores Inbound Llamadas, Indicadores y programados vs conectados por día.

Corte del 1 al 18 de Junio 2026

Programados vs Conectados



	01/06	02/06	03/06	04/06	05/06	06/06	07/06	08/06	09/06	10/06	11/06	12/06	13/06	14/06	15/06	16/06	17/06	18/06
Agentes Programados	30	28	29	29	28	20	12	10	26	25	23	24	19	11	11	29	29	27
Agentes Conectados	28	28	29	29	28	20	10	9	24	23	22	23	18	11	11	29	29	27

- ✓ Para la segunda se semana de junio, se presentan novedades de incapacidad, a partir del miércoles se reactivaron los descansos dado el trafico de llamadas presentado el 09 de junio.

Fecha	Día	Descansos
1/06/2026	lunes	1
2/06/2026	martes	5
3/06/2026	miércoles	3
4/06/2026	jueves	4
9/06/2026	Martes	2
10/06/2026	Miercoles	3
11/06/2026	Jueves	5
12/06/2026	Viernes	5
18/06/2026	Jueves	3
19/06/2026	Viernes	3

1.7 Indicadores Inbound - Llamadas Proyectadas vs Llamadas reales.



	Lun 01/06	Mar 02/06	Mié 03/06	Jue 04/06	Vie 05/06	Sáb 06/06	Dom 07/06	Lun 08/06	Mar 09/06	Mié 10/06	Jue 11/06	Vie 12/06	Sáb 13/06	Dom 14/06	Lun 15/06	Mar 16/06	Mié 17/06	Jue 18/06
Proyectadas	567	541	524	474	434	232	135	121	612	507	477	457	265	142	137	523	490	469
Recibidas	656	507	518	464	406	204	98	142	520	449	433	481	199	107	133	479	454	410
Desviacion	15,7%	-6,2%	-1,2%	-2,1%	-6,5%	-12,1%	-27,3%	17,7%	-15,0%	-11,4%	-9,2%	5,3%	-24,9%	-24,8%	-3,0%	-8,3%	-7,4%	-12,6%

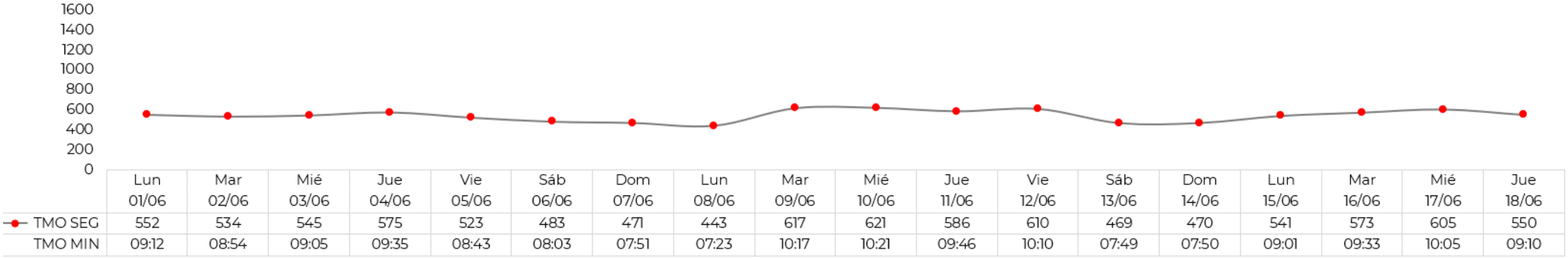
- ✓ La primera semana de junio los principales motivos correspondiente a UAESP solicitando información sobre el No. De radicado del forms.
- ✓ El 08 de junio se presenta variación de acuerdo a lo proyectado, revisando el detalle de las llamadas vemos que corresponden a solicitudes por radicación de PQRS y remisiones por denuncias por hurtos, alto ruido direccionadas a policía y fiscalía.
- ✓ El 12 de junio el principal motivo de llamadas es fecha de limite de pago por cuotas para vehículos e ICA, consultas de pico y placa regional.

1.8 Indicadores Inbound - TMO Minutos y Segundos por Día.

Corte del 1 al 18 de Junio 2026

TMO Min 00:09:21

TMO Seg 561



	Lun 01/06	Mar 02/06	Mié 03/06	Jue 04/06	Vie 05/06	Sáb 06/06	Dom 07/06	Lun 08/06	Mar 09/06	Mié 10/06	Jue 11/06	Vie 12/06	Sáb 13/06	Dom 14/06	Lun 15/06	Mar 16/06	Mié 17/06	Jue 18/06
TMO SEG	552	534	545	575	523	483	471	443	617	621	586	610	469	470	541	573	605	550
TMO MIN	09:12	08:54	09:05	09:35	08:43	08:03	07:51	07:23	10:17	10:21	09:46	10:10	07:49	07:50	09:01	09:33	10:05	09:10



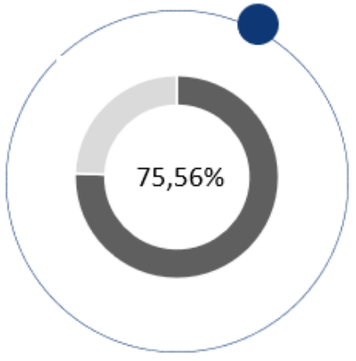
	9/06/2026	10/06/2026	11/06/2026	12/06/2026	14/06/2026	15/06/2026	16/06/2026	17/06/2026	18/06/2026
Total	0:08:36	0:12:21	0:09:25	0:07:12	0:08:53	0:04:37	0:07:02	0:06:56	0:07:06

- Incremento en TMO se presente debido agentes nuevos en operación quienes se han conectado un promedio de **4 horas diarias.**

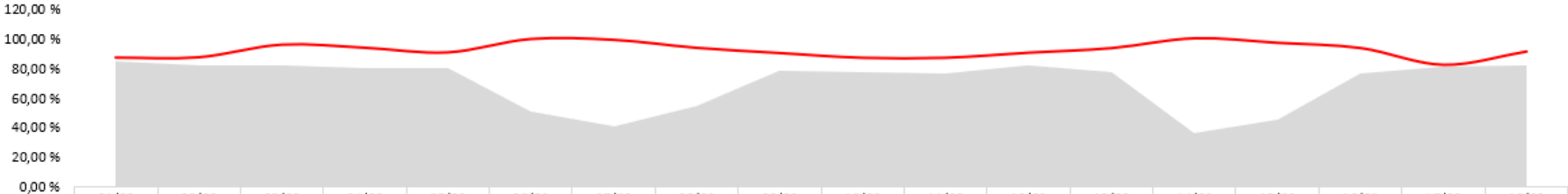
1.9 Indicadores Inbound - Ocupación general.

- Esta medición se realiza teniendo en cuenta todos los días del mes y todos los horarios retirando los Skill WCB, BTE y Anticorrupción ya que tienen un bajo volumen de llamadas afectando el % real, pero por la naturaleza de la línea siempre deben estar las personas 100% disponibles para atender las llamadas que ingresen.

- % Ocupación General



Corte del 1 al 18 de Junio 2026

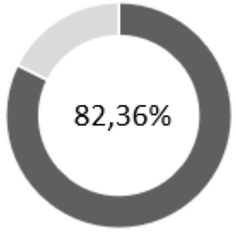


	01/06	02/06	03/06	04/06	05/06	06/06	07/06	08/06	09/06	10/06	11/06	12/06	13/06	14/06	15/06	16/06	17/06	18/06
Ocupación	84,51 %	82,28 %	82,09 %	80,02 %	80,19 %	50,83 %	40,75 %	54,30 %	78,29 %	77,70 %	76,11 %	82,35 %	76,93 %	35,91 %	45,02 %	76,70 %	80,90 %	81,72 %
NDS	87%	87%	96%	94%	91%	100%	99%	94%	90%	87%	87%	90%	93%	100%	97%	94%	82%	91%

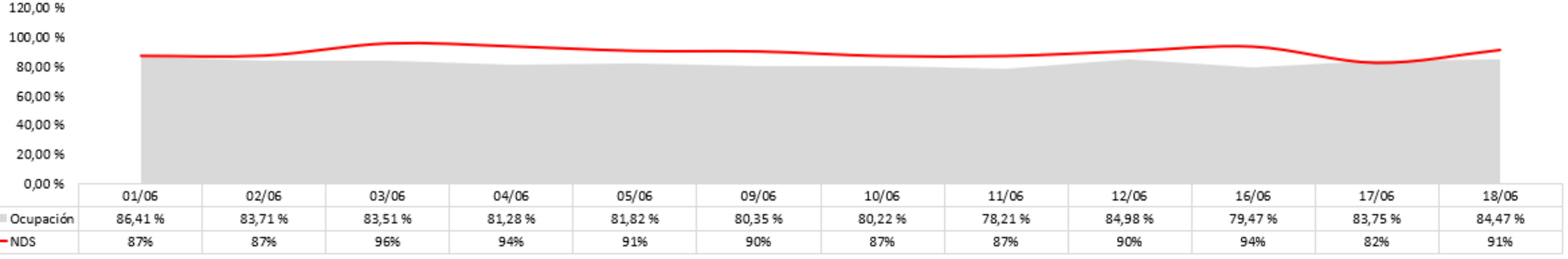
1.10 Indicadores Inbound - Ocupación Contractual.

- Esta medición se realiza teniendo en cuenta solo los días del mes y los horarios de atención de la línea acordados para el calculo, además retirando los Skill WCB, BTE, Anticorrupción ya que tienen un bajo volumen de llamadas afectando el % real, pero por la naturaleza de la línea siempre deben estar las personas 100% disponibles para atender las llamadas que ingresen.

- % Ocupación Contractual



Corte del 1 al 18 de Junio 2026



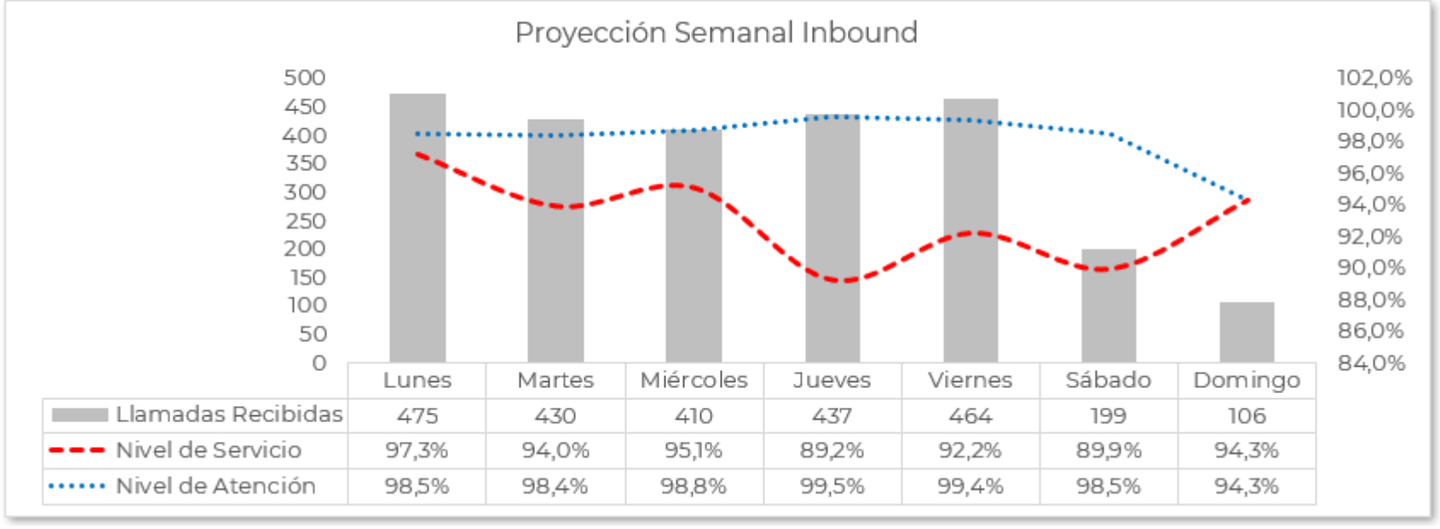
	01/06	02/06	03/06	04/06	05/06	09/06	10/06	11/06	12/06	16/06	17/06	18/06
Ocupación	86,41 %	83,71 %	83,51 %	81,28 %	81,82 %	80,35 %	80,22 %	78,21 %	84,98 %	79,47 %	83,75 %	84,47 %
NDS	87%	87%	96%	94%	91%	90%	87%	87%	90%	94%	82%	91%

1.11 Indicadores Inbound “Atención agente humano”.

Proyección semana del 22 al 28 de Junio 2026.

Día	Llamadas Recibidas	Llamadas Contestadas	Contestadas Umbral	TMO	Nivel de Servicio	Nivel de Atención	Ocupación	Agentes Programados
Lunes	475	468	462	558	97,3%	98,5%	37,1%	29
Martes	430	423	404	546	94,0%	98,4%	37,8%	27
Miércoles	410	405	390	613	95,1%	98,8%	41,2%	27
Jueves	437	435	390	586	89,2%	99,5%	44,7%	28
Viernes	464	461	428	595	92,2%	99,4%	48,2%	27
Sábado	199	196	179	478	89,9%	98,5%	31,9%	18
Domingo	106	100	100	463	94,3%	94,3%	19,3%	14
TOTAL	2.521	2.488	2.353	566	93,3%	98,7%	38,8%	29

- El Domingo 21 de junio se proyecta un agente adicional de apoyo.
- Se adelanta una hora el turno Vampiro inicia a las 8:00. (Hora extra)
- El Lunes 22 se refuerza la apertura de la jornada de la jornada 4 agentes a las 6:00 am y a las 7:00 am ingresan 5 agentes para cubrir alguna llegada tarde.
- Se refuerza a la operación para salir con tiempo y evitar retrasos.



2.

Seguimiento de Indicadores y proyección para la siguiente semana Segmento Bogotá te Escucha.

2.1 Indicadores BTE

Corte del 1 al 18 de Junio 2026

Llamadas Recibidas:
851

Llamadas Atendidas:
842

Llamadas Abandonadas:
9

TMO Min:
00:18:05

TMO Seg:
1085



- % NDS

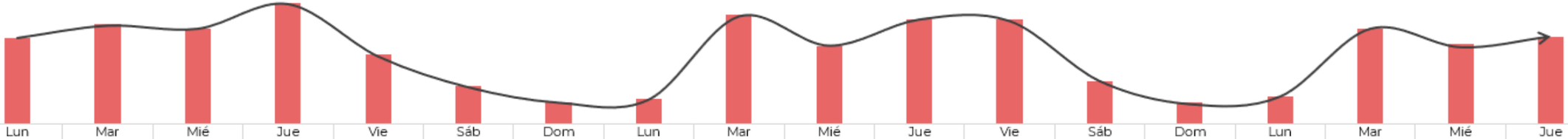


- % NA

2.2 Indicadores BTE NDS/NA

Comportamiento Trafico de llamadas.

Corte del 1 al 18 de Junio 2026



	Lun 01/06	Mar 02/06	Mié 03/06	Jue 04/06	Vie 05/06	Sáb 06/06	Dom 07/06	Lun 08/06	Mar 09/06	Mié 10/06	Jue 11/06	Vie 12/06	Sáb 13/06	Dom 14/06	Lun 15/06	Mar 16/06	Mié 17/06	Jue 18/06
Recibidas	56	65	62	79	45	25	14	16	71	51	68	68	28	14	18	62	52	57
Atendidas	56	64	62	78	44	24	14	16	70	51	68	67	28	13	18	62	50	57
Abandonadas	0	1	0	1	1	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	2	0
% NDS	98%	97%	95%	96%	91%	96%	100%	100%	99%	100%	97%	94%	96%	86%	100%	97%	92%	98%
% NA	100%	98%	100%	99%	98%	96%	100%	100%	99%	100%	100%	99%	100%	93%	100%	100%	96%	100%

2.3 Indicadores BTE Llamadas, Indicadores comportamiento de llamadas por intervalo

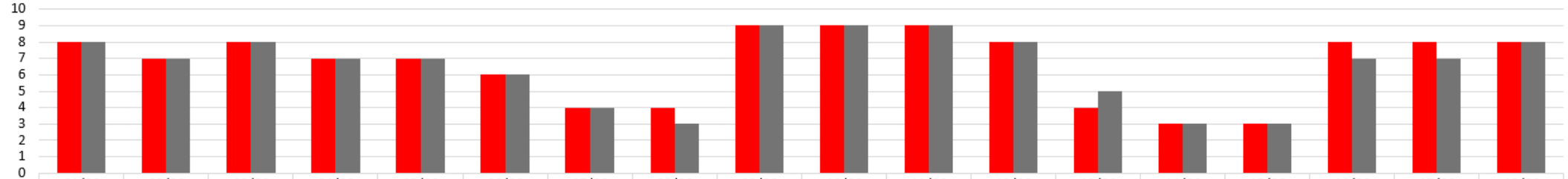
Corte del 1 al 18 de Junio 2026

Fecha	1/06	2/06	3/06	4/06	5/06	6/06	7/06	8/06	9/06	10/06	11/06	12/06	13/06	14/06	15/06	16/06	17/06	18/06	Total Recibidas
0:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
0:30	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
1:00	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
1:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2:30	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
3:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4:30	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
5:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	2
6:00	0	0	3	0	1	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	7
6:30	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	5
7:00	1	2	1	0	0	3	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	11
7:30	2	1	2	2	0	0	0	1	1	3	2	2	1	1	0	1	0	1	20
8:00	1	3	3	2	0	0	0	0	3	1	2	4	2	0	1	0	2	2	26
8:30	4	4	2	0	2	1	1	1	1	1	1	2	1	0	0	2	3	3	29
9:00	1	4	3	4	3	0	0	1	3	2	6	3	1	2	1	5	3	3	45
9:30	0	3	6	4	0	1	0	1	5	1	5	4	1	1	0	5	2	1	40
10:00	3	5	5	7	2	0	0	0	7	1	2	3	1	0	1	5	3	2	47
10:30	2	3	3	4	1	1	0	1	3	3	3	3	1	0	2	3	3	2	38
11:00	3	4	2	2	2	3	3	2	3	1	8	3	1	1	0	4	5	3	50
11:30	4	1	2	4	1	1	1	1	2	1	1	4	1	0	0	2	3	2	31
12:00	5	4	2	4	4	1	0	1	5	2	8	4	0	0	0	0	2	4	46
12:30	2	1	4	4	7	1	1	0	3	0	2	6	0	0	0	2	1	4	38
13:00	3	2	1	3	0	1	0	1	3	4	1	4	0	1	0	4	4	2	34
13:30	3	1	3	3	0	0	0	0	3	0	2	2	2	1	1	2	3	3	29
14:00	1	3	2	2	3	1	3	0	3	3	0	3	1	0	0	2	1	1	29
14:30	2	4	0	5	1	2	2	0	3	2	1	1	0	1	1	2	2	3	32
15:00	1	4	3	2	2	0	0	0	3	4	4	1	2	0	0	1	4	2	33
15:30	0	1	2	6	1	1	0	1	4	3	2	2	2	1	2	2	2	4	36
16:00	4	0	0	3	3	0	0	0	2	1	3	2	2	0	1	4	1	2	28
16:30	3	1	2	3	1	0	0	0	2	2	3	1	0	0	0	3	1	0	22
17:00	4	1	1	4	3	0	0	0	1	2	2	0	0	0	1	2	1	2	24
17:30	2	2	2	1	2	1	0	1	1	1	0	1	0	2	1	0	3	2	22
18:00	1	2	2	1	1	0	0	0	2	1	0	3	0	2	2	1	0	1	19
18:30	0	2	0	2	1	0	0	1	0	3	3	1	1	0	0	0	1	2	17
19:00	1	1	0	1	3	2	0	0	0	1	0	1	1	0	0	2	0	1	14
19:30	0	2	1	0	0	1	0	0	2	0	1	1	0	0	1	2	0	2	13
20:00	1	2	0	0	0	0	0	1	2	0	0	1	1	0	0	4	1	0	13
20:30	1	0	1	2	0	1	1	1	2	2	1	1	1	1	0	1	0	0	16
21:00	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	2	0	1	0	0	0	11
21:30	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
22:00	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	5
22:30	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	3
23:00	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	4
23:30	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3
otal Recibidas	56	65	62	79	45	25	14	16	71	51	68	68	28	14	18	62	52	57	851

2.4 Indicadores BTE Llamadas, Indicadores y programados vs conectados por día.

Corte del 1 al 18 de Junio 2026

Programados vs Conectados

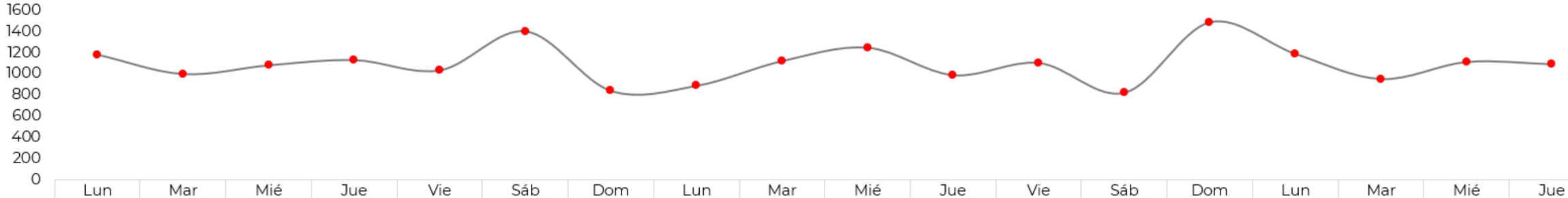


	01/06	02/06	03/06	04/06	05/06	06/06	07/06	08/06	09/06	10/06	11/06	12/06	13/06	14/06	15/06	16/06	17/06	18/06
Agentes Programados	8	7	8	7	7	6	4	4	9	9	9	8	4	3	3	8	8	8
Agentes Conectados	8	7	8	7	7	6	4	3	9	9	9	8	5	3	3	7	7	8

Se otorgan días de la familia y descansos el 02 y 04 de junio. El 16 y 17 se presenta una incapacidad.

2.5 Indicadores BTE - TMO Minutos y Segundos por Día.

Corte del 1 al 18 de Junio 2026



	Lun 01/06	Mar 02/06	Mié 03/06	Jue 04/06	Vie 05/06	Sáb 06/06	Dom 07/06	Lun 08/06	Mar 09/06	Mié 10/06	Jue 11/06	Vie 12/06	Sáb 13/06	Dom 14/06	Lun 15/06	Mar 16/06	Mié 17/06	Jue 18/06
TMO SEG	1180	998	1080	1129	1033	1401	839	887	1120	1246	987	1102	821	1486	1188	951	1111	1090
TMO MIN	19:40	16:38	18:00	18:49	17:13	23:21	13:59	14:47	18:40	20:46	16:27	18:22	13:41	24:46	19:48	15:51	18:31	18:10

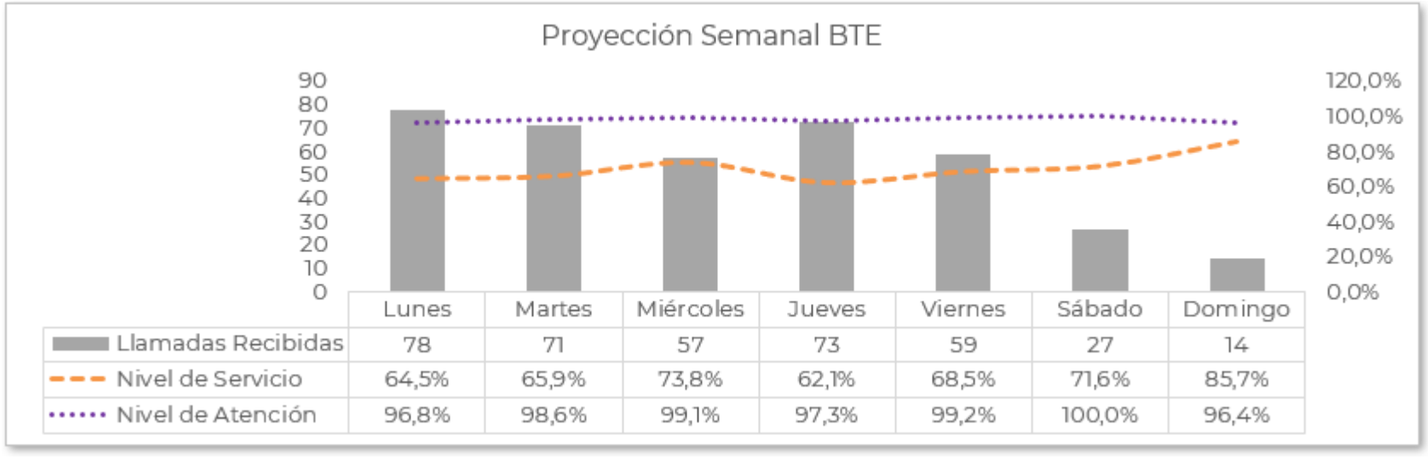
Se evidencia intermitencia en el registro del Captcha el 10 de junio y dados algunos bloqueos del equipo no fue posible borrar historial de navegación para mejorar rendimiento.

El 14 y 15 de junio nuevamente se presenta novedad de Captcha motivo por el cual aumenta el tiempo promedio de llamadas.

2.6 Indicadores BTE.

Proyección semana del 22 al 28 de Junio 2026.

Día	Llamadas Recibidas	Llamadas Contestadas	Contestadas Umbral	TMO	Nivel de Servicio	Nivel de Atención	Ocupación	Agentes Programados
Lunes	78	76	50	968	64,5%	96,8%	54,2%	8
Martes	71	70	47	1095	65,9%	98,6%	53,8%	8
Miércoles	57	57	42	1145	73,8%	99,1%	46,4%	8
Jueves	73	71	45	1074	62,1%	97,3%	57,3%	8
Viernes	59	59	40	925	68,5%	99,2%	47,8%	7
Sábado	27	27	19	793	71,6%	100,0%	37,4%	5
Domingo	14	14	12	828	85,7%	96,4%	47,7%	3
TOTAL	**379**	**372**	**256**	**1014**	**67,6%**	**98,2%**	**50,2%**	**8**



3.

Seguimiento de Indicadores y proyección para la siguiente semana Segmento Web Call Back.

3.1 Indicadores WCB

Corte del 1 al 18 de Junio 2026

Llamadas Reales Entrantes: 58

Llamadas Reales Entrantes: 58

Llamadas Abandonadas: 0

TMO Reales Min: 00:14:18

Fecha	Tiempo de Devolución	Pruebas	Reales	TMO_Reales	Outbound	Formulario + Outbound
01/06/2026	0:00:39	6	9	00:15:00	4	19
02/06/2026	0:00:45	7	6	00:15:57	3	16
03/06/2026	0:02:40	21	4	00:06:15	6	31
04/06/2026	0:00:47	1	6	00:12:18	1	8
05/06/2026	0:00:42	1	3	00:10:24	0	4
06/06/2026	0:00:38	1	0		0	1
09/06/2026	0:00:58	1	6	00:17:29	1	8
10/06/2026	0:00:58	2	3	00:15:46	0	5
11/06/2026	0:00:35	1	4	00:13:46	1	6
12/06/2026	0:00:52	1	3	00:26:09	0	4
13/06/2026	0:01:04	1	1	00:00:55	1	3
16/06/2026	0:01:09	1	2	00:12:10	1	4
17/06/2026	0:01:01	1	2	00:01:06	2	5
18/06/2026	0:01:14	1	9	00:17:14	2	12
Total	**0:01:17**	**46**	**58**	**00:14:18**	**22**	**126**



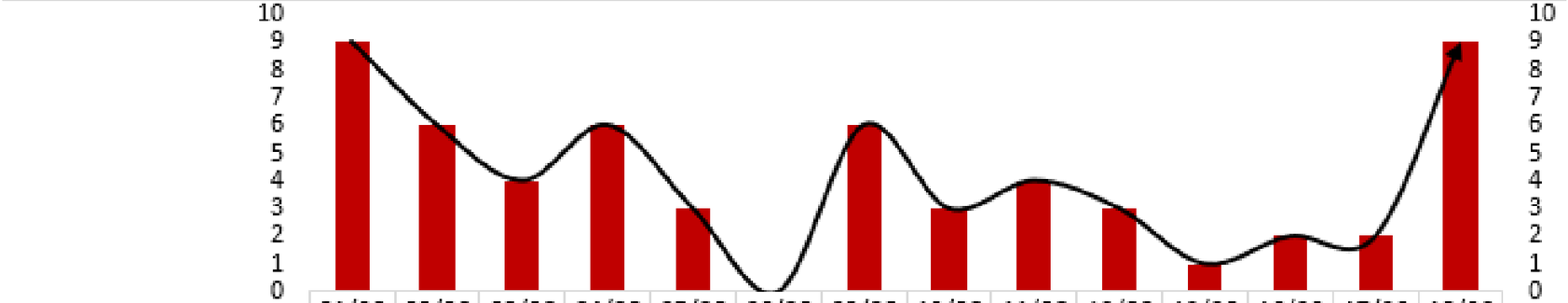
- % NA

- *El TMO se calcula retirando las llamadas de prueba, conforme al compromiso adquirido.*
- *El día 03 de junio se presento una intermitencia en el servicio de WCB lo que genero varias llamadas de prueba para confirmar funcionamiento adecuado.*

3.2 Indicadores WCB Llamadas, Indicadores WCB.

Corte del 1 al 18 de Junio 2026 – Reales Entrantes

Comportamiento Trafico de llamadas.



	01/06	02/06	03/06	04/06	05/06	06/06	09/06	10/06	11/06	12/06	13/06	16/06	17/06	18/06
Recibidas	9	6	4	6	3	0	6	3	4	3	1	2	2	9
Abandonadas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nivel de Atencion	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Atendidas	9	6	4	6	3	0	6	3	4	3	1	2	2	9

3.3 Indicadores WCB Llamadas, Indicadores, Mapa de Calor y programados vs conectados por día.

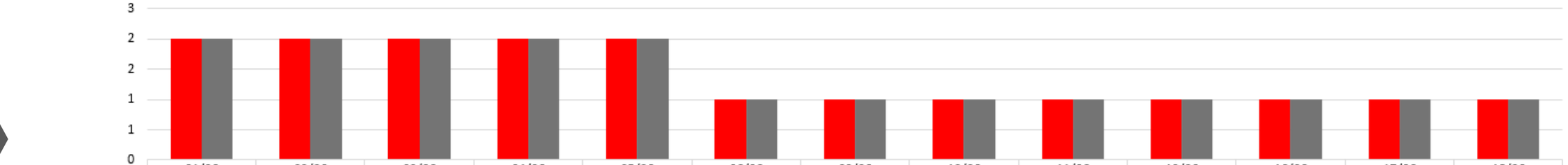
Corte del 1 al 18 de Junio 2026 Entrantes Reales

Hora	1/06/2026	2/06/2026	3/06/2026	4/06/2026	5/06/2026	6/06/2026	9/06/2026	10/06/2026	11/06/2026	12/06/2026	13/06/2026	16/06/2026	17/06/2026	18/06/2026	Total general
7	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	3
8	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
9	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3
10	2	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	6
11	2	2	0	1	0	0	2	0	1	0	1	0	0	1	10
12	0	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	2	10
13	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
14	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	2	7
15	0	1	0	1	0	0	2	0	2	0	0	0	0	1	7
16	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	5
17	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Total general	**9**	**6**	**4**	**6**	**3**	**0**	**6**	**3**	**4**	**3**	**1**	**2**	**2**	**9**	**58**

3.4 Indicadores WCB Llamadas, Indicadores y programados vs conectados por día.

Programados vs Conectados

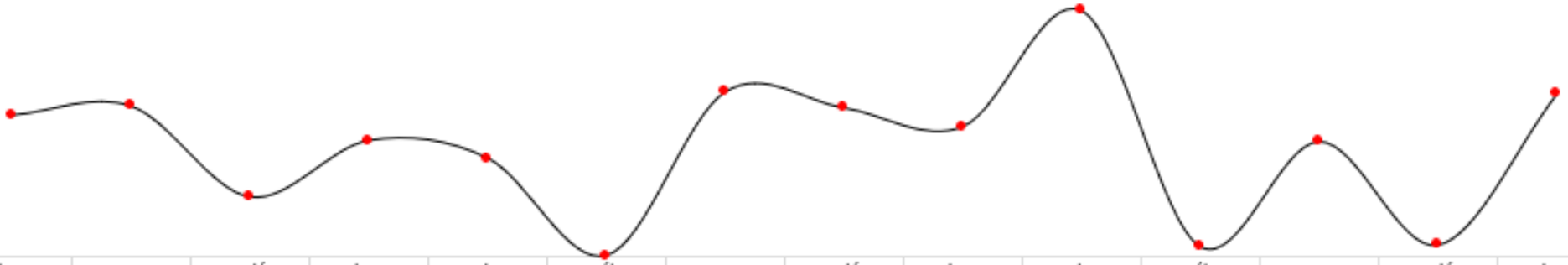
Corte del 1 al 18 de Junio 2026



	01/06	02/06	03/06	04/06	05/06	06/06	09/06	10/06	11/06	12/06	16/06	17/06	18/06
Agentes Programados	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
Agentes Conectados	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1

3.5 Indicadores WCB - TMO Minutos y Segundos por Día.

Corte del 1 al 18 de Junio 2026 – TMO Real



	lun 01/06	mar 02/06	mié 03/06	jue 04/06	vie 05/06	sáb 06/06	mar 09/06	mié 10/06	jue 11/06	vie 12/06	sáb 13/06	mar 16/06	mié 17/06	jue 18/06
TMO Seg	900	957	375	738	624	0	1049	946	826	1569	55	730	66	1034
TMO Min	0:15:00	0:15:57	0:06:15	0:12:18	0:10:24		0:17:29	0:15:46	0:13:46	0:26:09	0:00:55	0:12:10	0:01:06	0:17:14

El día 03 de junio se presento una intermitencia en el servicio de WCB lo que genero varias marcaciones de prueba reducción el TMO promedio del día.

3.6 Indicadores WCB - TMO Minutos y Segundos por Día.

GESTIÓN WCB

Fecha	Tiempo de Devolución	Pruebas	Reales	Outbound	Formulario + Outbound
01/06/2026	0:00:39	6	9	4	19
02/06/2026	0:00:45	7	6	3	16
03/06/2026	0:02:40	21	4	6	31
04/06/2026	0:00:47	1	6	1	8
05/06/2026	0:00:42	1	3	0	4
06/06/2026	0:00:38	1	0	0	1
09/06/2026	0:00:58	1	6	1	8
10/06/2026	0:00:58	2	3	0	5
11/06/2026	0:00:35	1	4	1	6
12/06/2026	0:00:52	1	3	0	4
13/06/2026	0:01:04	1	1	1	3
16/06/2026	0:01:09	1	2	1	4
17/06/2026	0:01:01	1	2	2	5
18/06/2026	0:01:14	1	9	2	12
Total	**0:01:17**	**46**	**58**	**22**	**126**

Tipificaciones	Cantidad
⊞SECRETARÍA GENERAL ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	16
⊞TRANSFERENCIA	13
⊞SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA - SDH	5
⊞SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD - SDM	4
⊞ABANDONO DE LLAMADA	4
⊞SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN - SDP	3
⊞SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA – SDH	2
⊞SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD - SDS	1
⊞REMISIÓN	1
⊞UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	1
⊞EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. - ETB - ESP	1
⊞INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA	1
⊞SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA - SDSCJ	1
⊞INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	1
⊞EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ ESP	1
⊞TRANSFERENCIA	1
⊞REGISTRADURÍA DISTRITAL DEL ESTADO CIVIL	1
⊞UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ - UAECOBB	1
Total general	58

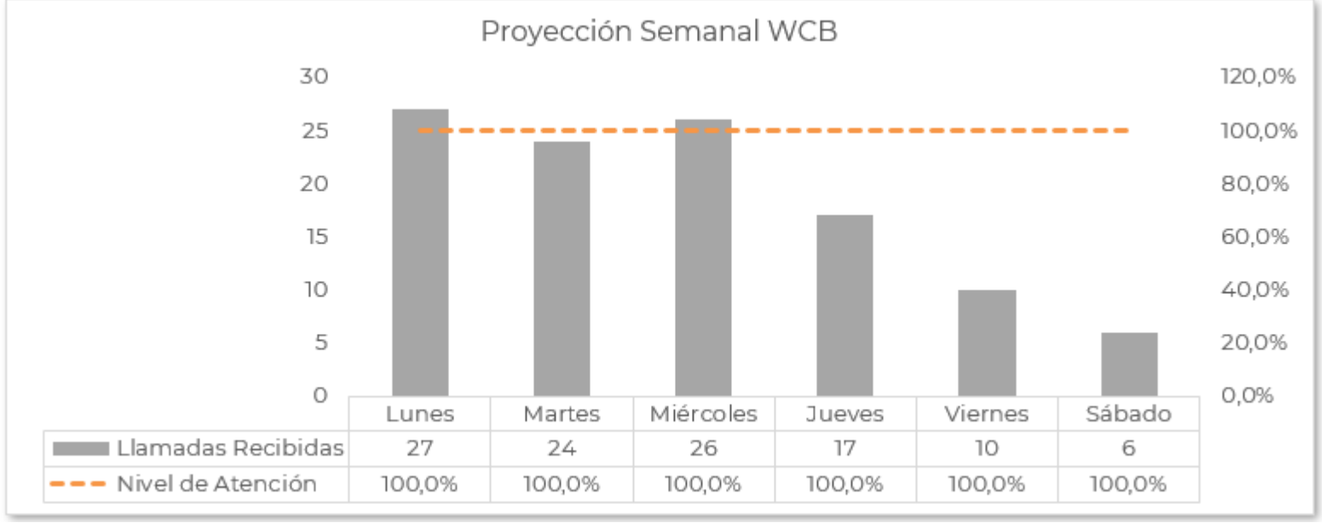
- ✓ *Se observa una disminución en el ingreso de llamadas a través del Skill de WCB, situación que corresponde con la baja afluencia registrada en los puntos de atención CADE Exprés.*
- ✓ *Dentro de las consultas mas recurrentes se identifican:*
- ✓ ***Secretaría General de Alcaldía Mayor de Bogotá:*** *Principalmente por radicación de PQRS por BTE–* ***12,20%***
- ✓ ***Transferencias:*** *Para radicación de peticiones por BTE–* ***10,98%***

ABANDONO DE LLAMADA	CANTIDAD
NO CONTESTA	2
BUZON	2
Total general	**4**

3.7 Indicadores WCB.

Proyección semana del 22 al 28 de Junio 2026.

Día	Llamadas Recibidas	Llamadas Contestadas	TMO	Nivel de Atención	Ocupación	Agentes Programados
Lunes	27	27	208	100,0%	16,8%	1
Martes	24	24	216	100,0%	13,7%	1
Miércoles	26	26	279	100,0%	15,6%	1
Jueves	17	17	219	100,0%	11,7%	1
Viernes	10	10	386	100,0%	34,0%	1
Sábado	6	6	255	100,0%	14,2%	1
Domingo	0	0	0	0,0%	0,0%	0
TOTAL	**110**	**110**	**247**	**100,0%**	**17,8%**	**1**



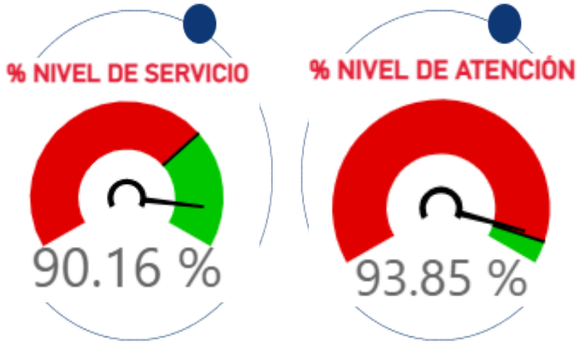
4.

Seguimiento de Indicadores y proyección para la siguiente semana Segmento Denuncias Anticorrupción.

4.1 Indicadores Denuncias Anticorrupción

Corte del 1 al 18 de Junio 2026

- Llamadas Recibidas: 244
- Llamadas Atendidas: 229
- Llamadas Abandonadas: 15
- TMO Min: 00:05:57
- TMO Seg: 357

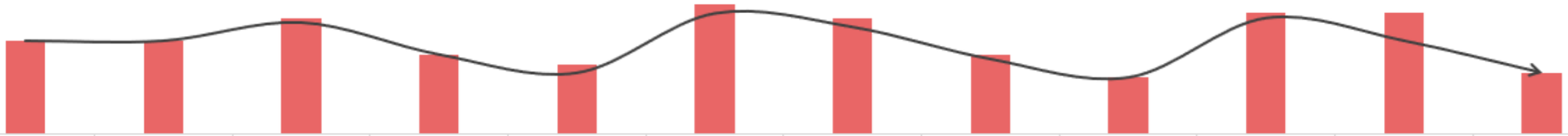


- % NDS
- % NA

4.2 Indicadores Denuncias Anticorrupción Llamadas, Indicadores NDS/NA

Corte del 1 al 18 de Junio 2026

Comportamiento Trafico de llamadas.



	Lun 01/06	Mar 02/06	Mié 03/06	Jue 04/06	Vie 05/06	Mar 09/06	Mié 10/06	Jue 11/06	Vie 12/06	Mar 16/06	Mié 17/06	Jue 18/06
Recibidas	20	20	25	17	15	28	25	17	12	26	26	13
Atendidas	20	20	24	17	13	26	23	16	12	25	20	13
Abandonadas	0	0	1	0	2	2	2	1	0	1	6	0
% NDS	100%	90%	84%	94%	87%	82%	92%	88%	92%	96%	69%	100%
% NA	100%	100%	96%	100%	87%	93%	92%	94%	100%	96%	77%	100%

4.3 Indicadores Denuncias Anticorrupción Llamadas, Indicadores de llamadas por intervalo

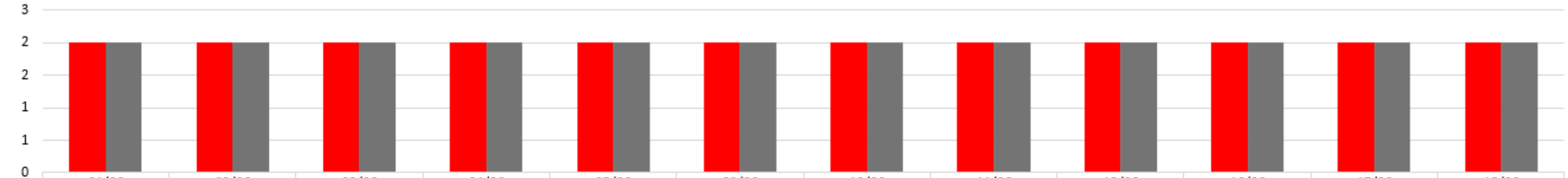
Corte del 1 al 18 de Junio 2026

Fecha	1/06	2/06	3/06	4/06	5/06	6/06	7/06	8/06	9/06	10/06	11/06	12/06	13/06	14/06	15/06	16/06	17/06	18/06	Total Recibidas
0:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7:00	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	1	1	0	5
7:30	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	4
8:00	1	2	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	2	0	9
8:30	2	3	2	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	12
9:00	1	3	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2	3	12
9:30	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	2	2	0	9
10:00	3	0	1	1	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	1	3	0	12
10:30	0	3	0	1	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	2	3	0	13
11:00	1	2	3	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	0	13
11:30	0	0	3	0	2	0	0	0	1	3	1	0	0	0	0	3	0	2	15
12:00	2	1	1	1	2	0	0	0	4	1	0	4	0	0	0	3	0	2	21
12:30	2	1	2	1	0	0	0	0	3	0	2	0	0	0	0	1	1	0	13
13:00	0	2	2	3	0	0	0	0	0	3	2	0	0	0	0	2	0	1	15
13:30	2	1	0	2	2	0	0	0	2	2	1	0	0	0	0	1	0	0	13
14:00	1	1	3	0	0	0	0	0	4	2	1	0	0	0	0	1	1	2	16
14:30	1	0	1	3	2	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	1	4	1	16
15:00	2	0	3	0	0	0	0	0	2	2	2	3	0	0	0	1	2	0	17
15:30	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	2	2	10
16:00	2	0	1	1	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	8
16:30	0	0	1	1	2	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	8
17:00	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3
17:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
18:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
18:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
19:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
19:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
21:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
21:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
22:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
22:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
23:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
23:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Recibidas	20	20	25	17	15	0	0	0	28	25	17	12	0	0	0	26	26	13	244

4.4 Indicadores Denuncias Anticorrupción Llamadas, Indicadores y programados vs conectados por día.

Corte del 1 al 18 de Junio 2026

Programados vs Conectados

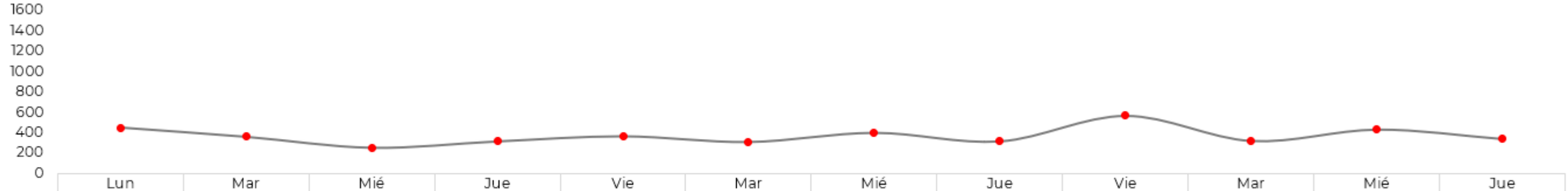


	01/06	02/06	03/06	04/06	05/06	09/06	10/06	11/06	12/06	16/06	17/06	18/06
Agentes Programados	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Agentes Conectados	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

4.5 Indicadores Denuncias Anticorrupción - TMO Minutos y Segundos por Día.

Corte del 1 al 18 de Junio 2026

Corte del 1 al 18 de Junio 2026



	Lun 01/06	Mar 02/06	Mié 03/06	Jue 04/06	Vie 05/06	Mar 09/06	Mié 10/06	Jue 11/06	Vie 12/06	Mar 16/06	Mié 17/06	Jue 18/06
TMO SEG	449	358	249	312	362	306	397	312	564	316	428	335
TMO MIN	07:29	05:58	04:09	05:12	06:02	05:06	06:37	05:12	09:24	05:16	07:08	05:35

4.6 Indicadores Denuncias Anticorrupción – Gestión operativa.

Corte del 01 al 18 de Junio de 2026

TIPOLOGIA	CANTIDAD	% PARTICIPACION
⊞ REMISIÓN	134	40,24%
⊞ TRANSFERENCIA	93	27,93%
⊞ ABANDONO DE LLAMADA	28	8,41%
⊞ SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA - SDH	13	3,90%
⊞ REGISTRADURÍA DISTRITAL DEL ESTADO CIVIL	10	3,00%
⊞ SECRETARÍA GENERAL ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	9	2,70%
⊞ SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN - SDP	6	1,80%

1. *Al revisar los motivos de llamada, se evidencia que el **40,24%** sobre el total general de tipificaciones registradas **(333)** corresponde a remisiones por hurtos, pérdida de documentos, ciberdelitos, estafas, entre otros hechos punibles*

2. *Adicionalmente, cuando se reciben interacciones en las que el usuario requiere el restablecimiento de su contraseña o el desbloqueo de su usuario en la plataforma BTE, la Agente Anticorrupción atiende la llamada y genera las acciones necesarias a través de la plataforma para el respectivo restablecimiento o desbloqueo.*

TIPOLOGIA	CANTIDAD	% PARTICIPACION
⊟ REMISIÓN	134	40,24%
FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN – COLOMBIA	60	18,02%
POLICÍA METROPOLITANA DE BOGOTÁ	37	11,11%
NO CORRESPONDEN AL DISTRITO	24	7,21%
ENTIDADES PRIVADAS	4	1,20%
SUPERINTENDENCIAS	4	1,20%
MINISTERIOS	4	1,20%
DIRECCIÓN DE TRÁNSITO Y TRANSPORTES DE LA POLIC	1	0,30%

TIPOLOGIA	CANTIDAD	% PARTICIPACION
⊞ REMISIÓN	134	40,24%
⊟ TRANSFERENCIA	93	27,93%
TRANSFERENCIA A INBOUND	38	11,41%
BTE	31	9,31%
ACUEDUCTO -116	17	5,11%
TU LLAVE-RECAUDO	4	1,20%
LÍNEA 110 UAESP	2	0,60%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HÁBITAT	1	0,30%

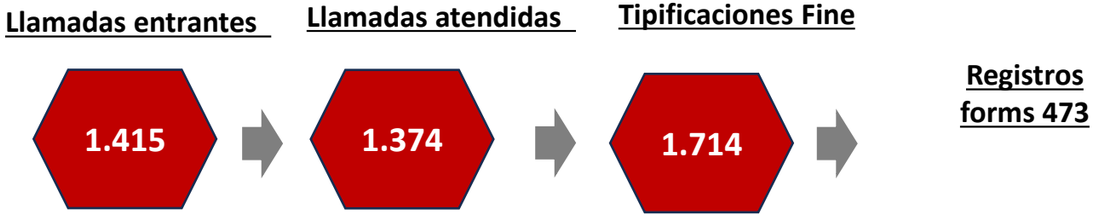
4.7 Indicadores SGAM_195_OPCION_8 - UAESP.

Corte del 01 al 18 de Junio de 2026

TIPOLOGIA	CANTIDAD	% PARTICIPACION
⊞UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS -	759	44,28%
⊞TRANSFERENCIA	543	31,68%
⊞SECRETARÍA GENERAL ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	106	6,18%
⊞ABANDONO DE LLAMADA	49	2,86%
⊞REMISIÓN	48	2,80%
⊞SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD - SDS	31	1,81%
⊞SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO - SDG	22	1,28%
⊞SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD - SDM	19	1,11%

TIPOLOGIA	CANTIDAD	% PARTICIPACION
⊟UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS -	759	44,28%
SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE COLCHONES, ANIMALES MUER	612	35,71%
CONSULTA ESTADO DE SOLICITUD - FORMULARIO RECOLECCIÓ	101	5,89%
ECOPUNTOS	34	1,98%
CANALES DE ATENCION	6	0,35%

TIPOLOGIA	CANTIDAD	% PARTICIPACION
⊞UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS	759	44,28%
⊟TRANSFERENCIA	543	31,68%
LÍNEA 110 UAESP	325	18,96%
BTE	157	9,16%
ACUEDUCTO -116	37	2,16%
ANTICORRUPCIÓN	8	0,47%
PLANEACIÓN	7	0,41%
LÍNEA 123	5	0,29%



Al corte 18 de Junio por la opción #8 han registrado 1.714 tipificaciones, de las cuales 759 tipificaciones corresponde a temas relacionados con la UAESP ***(44,28%)*** *, solicitando recolección de basura que no recolecta la entidad de aseo, información ecopuntos.*

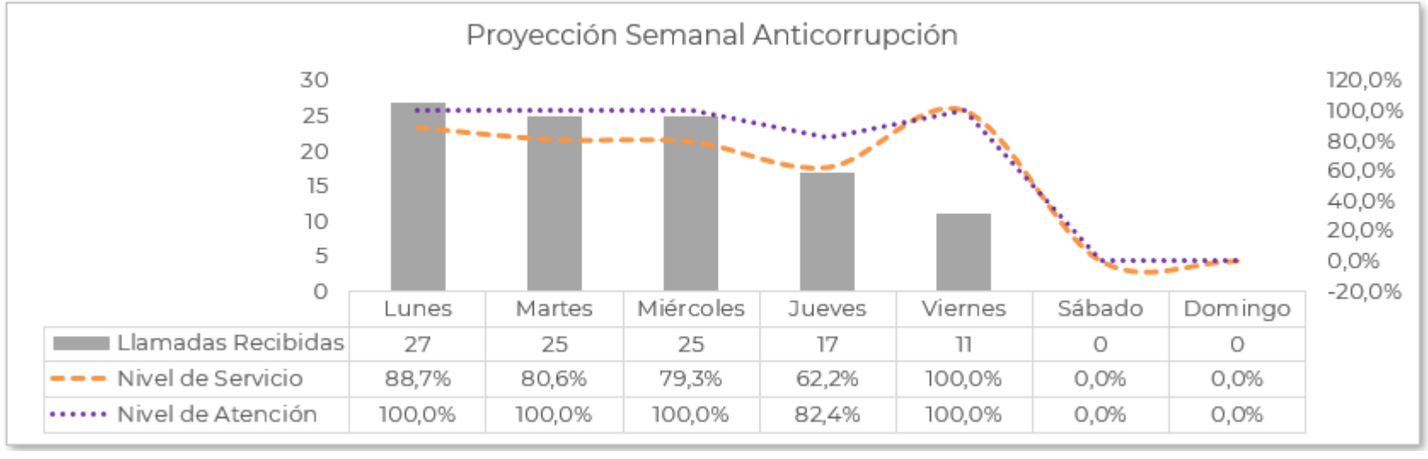
la tipología principal es: SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE COLCHONES, ANIMALES MUERTOS Y MUEBLES EN DESUSO ***(35,71%)****, con un total de 612 tipificaciones por este concepto*

La segunda tipología mas recurrente dentro del Top 5 de interacciones ingresadas por la opción #8, corresponde a Transferencia con un porcentaje de participación del ***31,68%*** *sobre el total general, ampliando esta tipología se identifica que transferencia 110 UAESP es la primera opción con un* ***18,96%.,*** *ciudadano solicita aclaración de cobros, recolección de escombros en su hogar.*

4.8 Indicadores Denuncias Anticorrupción.

Proyección semana del 22 al 28 de Junio 2026.

Día	Llamadas Recibidas	Llamadas Contestadas	Contestadas Umbral	TMO	Nivel de Servicio	Nivel de Atención	Ocupación	Agentes Programados
Lunes	27	27	24	336	88,7%	100,0%	19,4%	2
Martes	25	25	20	290	80,6%	100,0%	26,7%	2
Miércoles	25	25	20	371	79,3%	100,0%	28,8%	2
Jueves	17	14	11	252	62,2%	82,4%	21,6%	1
Viernes	11	11	11	468	100,0%	100,0%	37,2%	2
Sábado	0	0	0	0	0,0%	0,0%	0,0%	0
Domingo	0	0	0	0	0,0%	0,0%	0,0%	0
TOTAL	**105**	**102**	**86**	**285**	**81,4%**	**97,1%**	**27,0%**	**2**



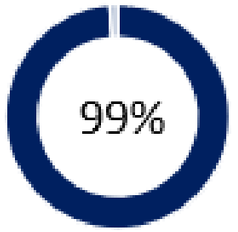
5.

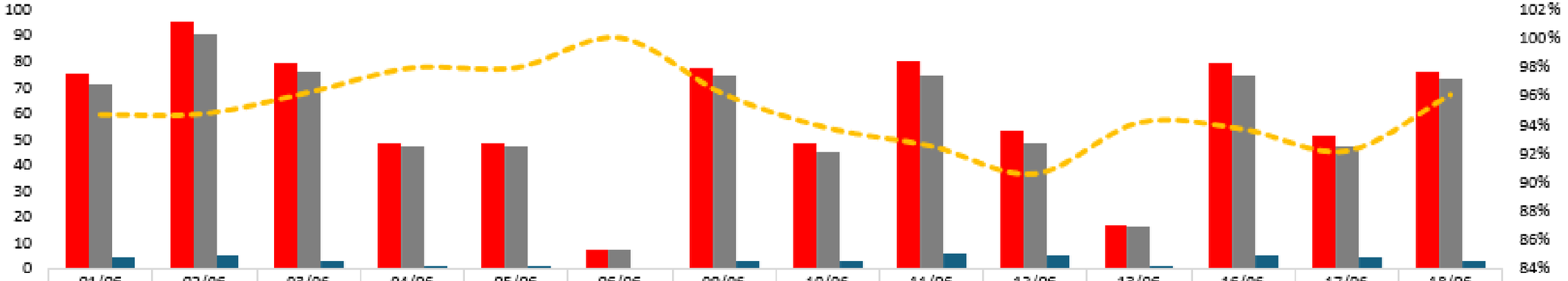
Seguimiento de Indicadores y proyección para la siguiente semana Segmento Chatico.

5.1 Indicadores Chatico

Corte del 1 al 18 de Junio 2026

Recibidos	833
Atendidos	789
Abandondados	44





	01/06	02/06	03/06	04/06	05/06	06/06	09/06	10/06	11/06	12/06	13/06	16/06	17/06	18/06
Ingreso	75	95	79	48	48	7	77	48	80	53	17	79	51	76
Atendido	71	90	76	47	47	7	74	45	74	48	16	74	47	73
Abandono	4	5	3	1	1	0	3	3	6	5	1	5	4	3
% Atención	95%	95%	96%	98%	98%	100%	96%	94%	93%	91%	94%	94%	92%	96%

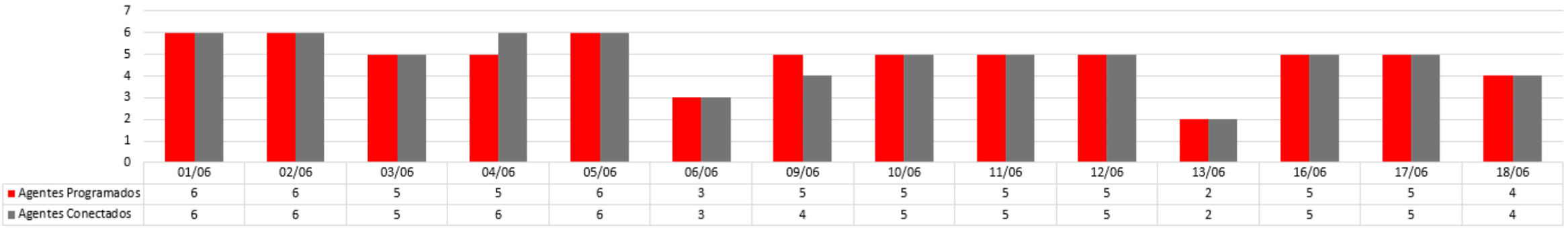
- Se presentó una variación frente a las cifras reportadas la semana anterior, debido a que no se estaban incluyendo algunas interacciones que Fine registra como recibidas por Chatbot, pero que en realidad corresponden a usuarios del canal Chatico.

Nota: Este conteo se realiza por tipificación en Fine. Para NA se toman en cuenta solo los abandonos de asesor.

Abandono Total	44	100,00%
Ciudadano	35	79,55%
Embajador	9	20,45%

➢ En relación con los abandonos registrados, se evidencia que el **79,55%** corresponde a abandonos por parte del ciudadano.

5.2 Indicadores Chatico



	01/06	02/06	03/06	04/06	05/06	06/06	09/06	10/06	11/06	12/06	13/06	16/06	17/06	18/06
Agentes Programados	6	6	5	5	6	3	5	5	5	5	2	5	5	4
Agentes Conectados	6	6	5	6	6	3	4	5	5	5	2	5	5	4

Se otorga un día de la familia el 03, 04, de junio y se realiza capacitación de Jeisson Posada para cubrir el movimiento de Juan Acuña.
El 09 de junio se presenta una incapacidad.
El 12 de junio se presenta una renuncia de un agente, se esta capacitando un agente adicional para reforzar
El 18 de junio se otorga un descanso.

5.3 Indicadores Chatico

Hora	1-jun	2-jun	3-jun	4-jun	5-jun	6-jun	9-jun	10-jun	11-jun	12-jun	13-jun	16-jun	17-jun	18-jun	Total general
7	5	11	2	2	2	1	5	3	7	1	5	2	1	4	51
8	4	7	2	4	2	2	7	4	1	5	8	12	3	7	68
9	10	11	6	3	5	2	13	4	7	1	3	7	5	7	84
10	5	12	7	5	6	1	12	4	5		1	16	12	5	91
11	9	10	6	2	6	1	5	2	9	4		8	7	7	76
12	3	8	11	10	7		5	8	8	6		5	5	14	90
13	3	8	5	4	6		8	4	9	11		4	4	2	68
14	3	6	11	5	1		8	2	5	5		7	1	6	60
15	12	10	8	8	1		8	8	14	7		7	3	9	95
16	7	7	7	1	8		4	7	5	3		5	4	7	65
17	8	3	9	2	2		2	2	3	9		4	1	4	49
18	6	2	5	2	2				6	1		2	5	3	34
19									1						1
21														1	1
Total general	75	95	79	48	48	7	77	48	80	53	17	79	51	76	833

- ✓ Dada la alta concentración del ingreso de chats en la franja de las 10:00 am y 12:00 p.m, se hace necesario ajustar malla con el fin de cubrir franjas identificadas como alto tráfico

Ingresos peticiones BTE

Hora	1-jun	2-jun	3-jun	4-jun	5-jun	6-jun	9-jun	10-jun	11-jun	12-jun	13-jun	16-jun	17-jun	18-jun	Total general
7			1					1	2		2	2			8
8		1					1		1		3		1	1	8
9						1		2	1	1				1	6
10					1	3		1				2		1	8
11						1				2	1		1	2	1	8
12			1	1	1	1			2	3	2			2	13
13			1					3			2			1	7
14				1	1			1		1				2	6
15		3	2			1			1	1			1	2	11
16			1	1		4								1	7
17		1	1	1							1		1		5
18				1						1				2	1	5
Total general	5	7	5	3	11	1	7	6	11	6	5	7	5	13	92

- ✓ Se cuenta con la programación de 5 agentes de CHAT.

5.4 Indicadores Chatico

TIPOLOGÍA	CANTIDAD	% DE PARTICIPACIÓN
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ ESP	141	16,79%
SECRETARÍA GENERAL ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	96	11,43%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL - SDIS	76	9,05%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA - SDH	65	7,74%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD - SDS	57	6,79%
ABANDONO DE CHAT	44	5,24%
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN - SDP	38	4,52%
REMISIÓN	36	4,29%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD - SDM	26	3,10%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA - SDSCJ	24	2,86%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO - SDG	24	2,86%

TIPOLOGÍA	CANTIDAD	% DE PARTICIPACIÓN
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ ESP	**141**	**16,79%**
TRÁMITE NO ENCONTRADO	92	10,95%
SUSPENSIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE AGUA	24	2,86%
RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO PÚBLICO	11	1,31%
CANALES DE ATENCION	6	0,71%
INSTALACIÓN, MANTENIMIENTO O REPARACIÓN DE MEDIDORES DE CONSUMOS REALES	3	0,36%
MODIFICACIÓN DE FACTURA DE SERVICIO PÚBLICO	2	0,24%
DUPLICADO DE RECIBO DE PAGO	2	0,24%
FACILIDADES DE PAGO PARA DEUDORES NO TRIBUTARIOS	1	0,12%

Validando las principales tipificaciones corresponden a:

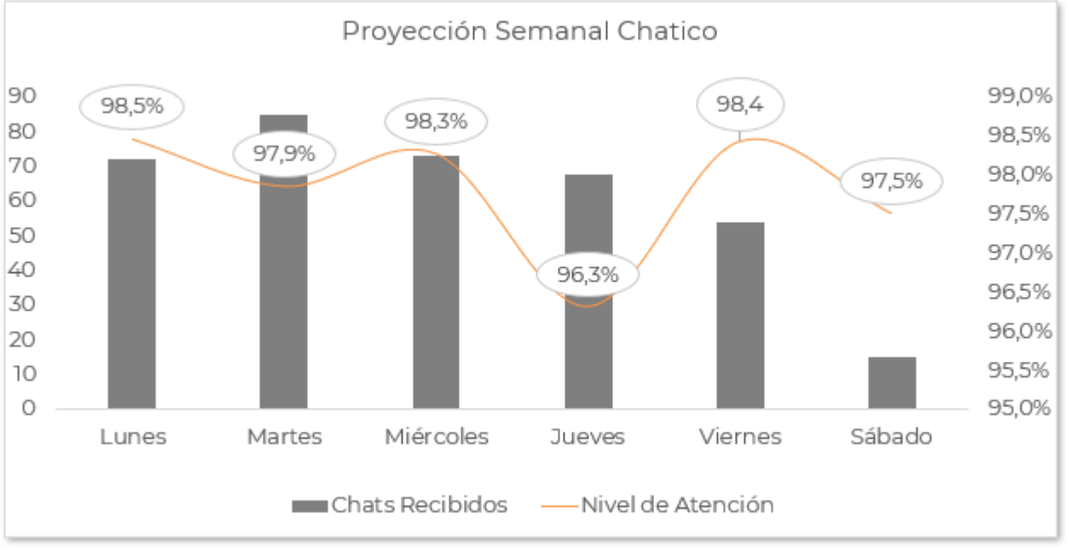
- ✓ EAAB- ESP para consultas por reportes de cortes de agua con un **16,79% de participación**
- ✓ Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá – **11,43% solicitando radicación de PQRS**
- ✓ Secretaria Distrital de integración social con un **9,05%** de participación, para consultas de transferencias no condicionadas relacionadas con temas de subsidios IMG

TIPOLOGÍA	CANTIDAD	% DE PARTICIPACIÓN
SECRETARÍA GENERAL ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	**96**	**11,43%**
RADICACION PQRS BTE	37	4,40%
CONSULTA ESTADO DE PQRS BTE	17	2,02%
INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS EN LA RED CADE	16	1,90%
DESBLOQUEO DE USUARIO/RESTABLECIMIENTO DE CONTRASEÑA	12	1,43%
TRÁMITE NO ENCONTRADO	6	0,71%
CANALES DE ATENCION	3	0,36%
ACOMPAÑAMIENTO JURÍDICO PARA ACCIONES JURÍDICAS PRIORITARIAS	1	0,12%
SENSIBILIZACIÓN A COMERCIANTES EN TEMAS DE IVC - INSPECCIÓN DE VIGILANCIA Y CONTROL	1	0,12%
VISITAS GUIADAS EN EL ARCHIVO DISTRITAL DE BOGOTÁ	1	0,12%
AYUDA HUMANITARIA INMEDIATA PARA PERSONAS DESPLAZADAS VULNERABLES EN BOGOTÁ	1	0,12%
CONSULTA DEL REGISTRO DISTRITAL	1	0,12%

5.5 Indicadores Chatico.

Proyección semana del 22 al 28 de Junio 2026.

Día	Chats Recibidos	Chats Contestados	TMO	Nivel de Atención	Agentes Programados
Lunes	72	71	900	98,5%	6
Martes	85	83	900	97,9%	6
Miércoles	73	72	900	98,3%	6
Jueves	68	65	900	96,3%	6
Viernes	54	53	900	98,4%	6
Sábado	15	15	900	97,5%	3
Domingo	0	0	0	0,0%	0
TOTAL	**367**	**359**	**900**	**97,8%**	**6**



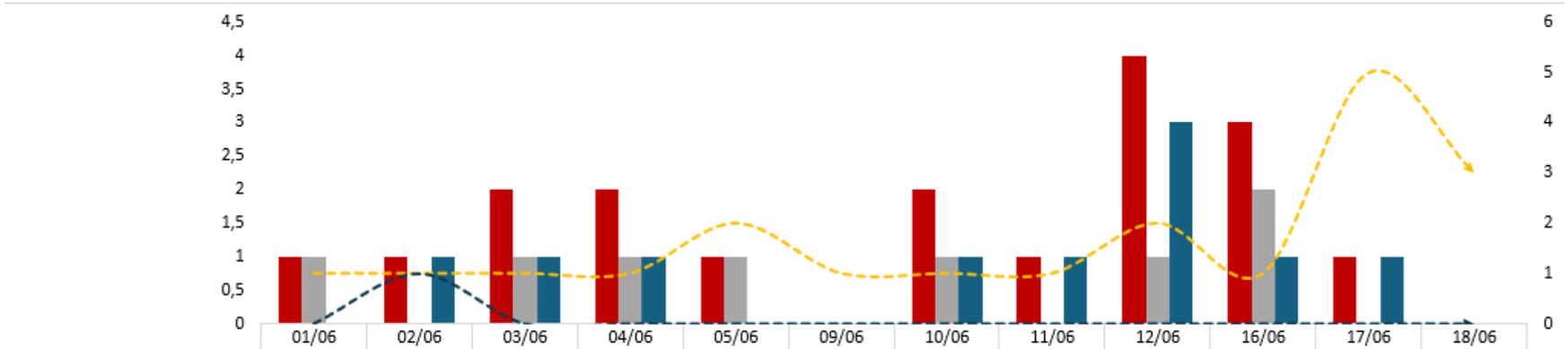
6. Seguimiento de Indicadores Segmento Videollamada.

6.1 Indicadores Videollamada

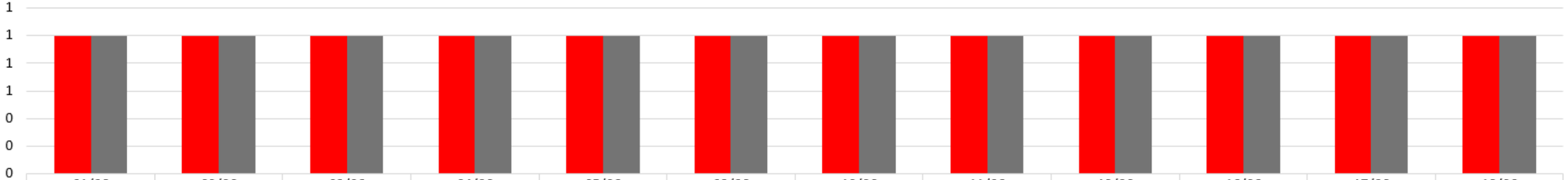
Corte del 1 al 18 de Junio 2026

Agendadas	18
Exitosas	8
No Exitosas	10
Discapacidad Reportada	1

Se evidencia 1 persona con discapacidad auditiva el 02 de junio.



	01/06	02/06	03/06	04/06	05/06	09/06	10/06	11/06	12/06	16/06	17/06	18/06
Atendidas (sin prueba)	1	1	2	2	1	0	2	1	4	3	1	0
Exitosas (sin prueba)	1	0	1	1	1	0	1	0	1	2	0	0
No Exitosas (sin prueba)	0	1	1	1	0	0	1	1	3	1	1	0
Videollamadas Prueba	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	5	3
Discapacidad Reportada	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0



	01/06	02/06	03/06	04/06	05/06	09/06	10/06	11/06	12/06	16/06	17/06	18/06
Agentes Programados	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Agentes Conectados	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Nota: El conteo de videollamada de Prueba se realiza por tipificación en Fine.

7. Proyección Capacidad Julio (con reducción de horas laborales)

7.1 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

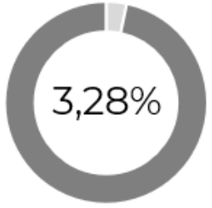
SUMA TOTAL AGENTES GENERALES		
SEGMENTO	**PROYECTADOS N/A 97%**	**CONTRATADOS**
INBOUND	**24**	**27**
BOGOTA TE ESCUCHA	**9**	**9**
CHATICO	**6**	**6**
WCB	**2**	**2**
LINEA ANTICORRUPCIÓN	**1**	**1**
MULTICANAL	**1**	**1**
TOTAL	**43**	**46**

8. Personas activas y Retiros.

Distribución De Agentes y Rotación

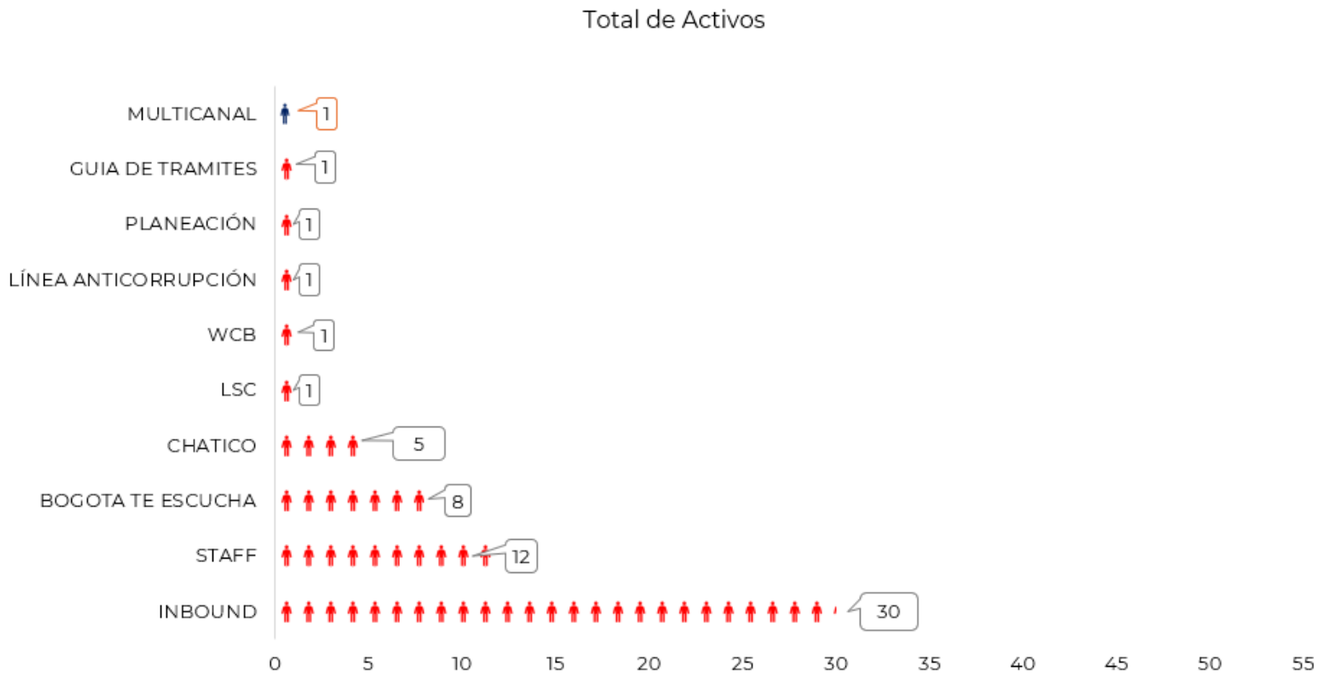
8.1 Corte del 1 al 18 de Junio 2026

Rotación de Retiro Voluntario mes de Junio



PROYECCIÓN AGENTE GENERAL	
SEGMENTO	REAL
INBOUND	21
BOGOTA TE ESCUCHA	8
CHATICO	6
PLANEACIÓN	1
WCB	1
MULTICANAL	1
PUNTO CADE EXPRESS	
AGENTES A FACTURAR	**38**
AGENTES BAKC UP	2
AGENTES TURNO NOCHE	8
TOTAL AGENTES	**48**

Agentes Activos por Segmento)



Junio 26, 2026

Outsourcing

Transformamos Experiencias

Seguimiento de Indicadores y Proyección Semana del 29 de junio al 05 de Julio de 2026

Secretaría General

1.

Seguimiento de Indicadores y proyección para la siguiente semana Segmento Inbound

Indicadores Inbound

- Meta NDS: 80%
- Meta NA: 95%

Nota: Para NS se excluye BTE, WCB y Denuncias. Para NA se excluye WCB, Denuncias y se incluye BTE.

1.1 Corte del 1 al 25 de Junio de 2026

Proyectadas al 25 de junio	Recibidas al 25 de junio	Desviación	Proyectadas 1 al 30 de junio
Llamadas Agente humano al 25 de junio: **9.621**	Llamadas Recibidas Agente humano**: 9.275**	Desviación: **-3,59%**	Llamadas Agente humano: **10.100**
Llamadas Agente Virtual al 25 de junio: **5.837**	Llamadas Recibidas Agente virtual: **5.714**	Desviación: **-2,11%**	Total proyectadas con agente virtual: **7.034**
Llamadas al 25 de junio total línea 195 **15.458**	Llamadas Recibidas total línea 195: **14.989**	Desviación: **-3,03%**	Llamadas proyectadas total 195 **17.134**

Llamadas Atendidas (Humano): **6.475**

Llamadas Abandonadas: **266**

TMO Min: **00:09:21**

TMO Seg: **561**



- % NDS



- % NA

1.2 Indicadores Inbound + Agent Alex

Corte del 1 al 25 de Junio 2026 (Inbound + C2C+ Agent Alex)

Fecha	Dia	Recibidas Operación (Humano)	Atendidas Operación (Humano)	Abandonadas Operación (Humano)	Gestionadas Alex	Recibidas Operación y Alex	Atendidas Operación y Alex	% Contención Alex
1/06/2026	Lun	656	626	30	336	992	962	33,87%
2/06/2026	Mar	507	488	19	300	807	788	37,17%
3/06/2026	Mié	518	512	6	365	883	877	41,34%
4/06/2026	Jue	464	453	11	363	827	816	43,89%
5/06/2026	Vie	406	397	9	336	742	733	45,28%
6/06/2026	Sáb	204	204	0	101	305	305	33,11%
7/06/2026	Dom	98	97	1	46	144	143	31,94%
8/06/2026	Lun	142	140	2	70	212	210	33,02%
9/06/2026	Mar	520	508	12	399	919	907	43,42%
10/06/2026	Mié	449	435	14	302	751	737	40,21%
11/06/2026	Jue	433	419	14	277	710	696	39,01%
12/06/2026	Vie	481	474	7	282	763	756	36,96%
13/06/2026	Sáb	199	195	4	96	295	291	32,54%
14/06/2026	Dom	107	107	0	48	155	155	30,97%
15/06/2026	Lun	133	130	3	40	173	170	23,12%
16/06/2026	Mar	479	471	8	346	825	817	41,94%
17/06/2026	Mié	454	421	33	271	725	692	37,38%
18/06/2026	Jue	410	398	12	301	711	699	42,33%
19/06/2026	vie	400	386	14	282	682	668	41,35%
20/06/2026	sáb	233	228	5	120	353	348	33,99%
21/06/2026	dom	89	86	3	31	120	117	25,83%
22/06/2026	lun	461	446	15	295	756	741	39,02%
23/06/2026	mar	447	437	10	300	747	737	40,16%
24/06/2026	mié	473	455	18	235	708	690	33,19%
25/06/2026	jue	512	496	16	172	684	668	25,15%
TOTAL		9.275	9.009	266	5.714	14.989	14.723	38,12%

- ✓ El 38,12% corresponde a la contención del agente virtual sobre el total de las llamadas recibidas en Inbound línea 195.
- ✓ Las llamadas entrantes totales por #2 fueron 10.557 y las gestionadas por Alex 5.714. La contención de Agente virtual respecto al numeral 2 es de **54,10%**

Ingreso llamadas IVR - Anterior

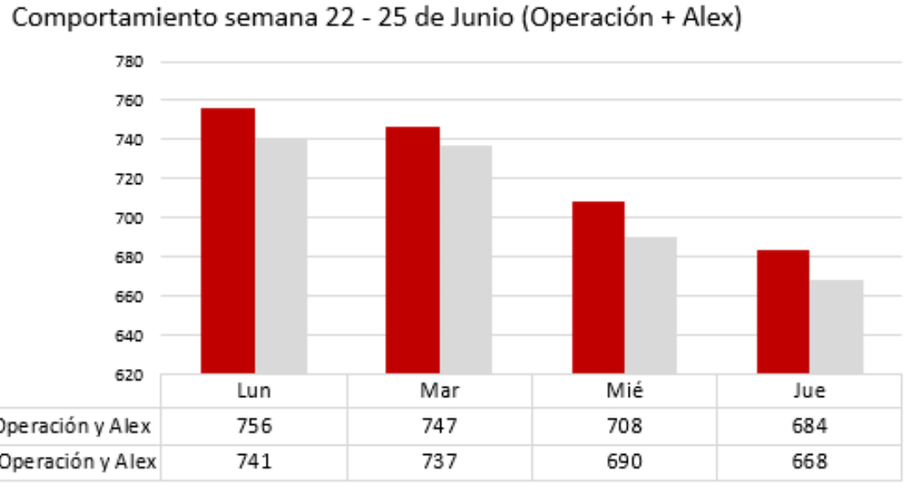
Mes	Menu inicio	Cons Documento	Ing Menu
Abril (1-30)	51.265	44.065	36.607
Mayo (1-31)	52.064	45.361	37.083
Junio (1-18)	16.127	14.139	11.703

Ingreso llamadas IVR - Actual

Mes	Menu inicio	Cons Documento	Ing Menu
Abril (1-30)	51.265	44.065	36.607
Mayo (1-31)	52.054	45.361	37.083
Junio (1-25)	36.822	31.979	26.303

- ✓ Se realiza análisis a profundidad del IVR y se evidencia que:
- Se agrega VDN que no estaba siendo contabilizada y que hace parte del IVR, esta representa el proceso del Agente Virtual Alex.

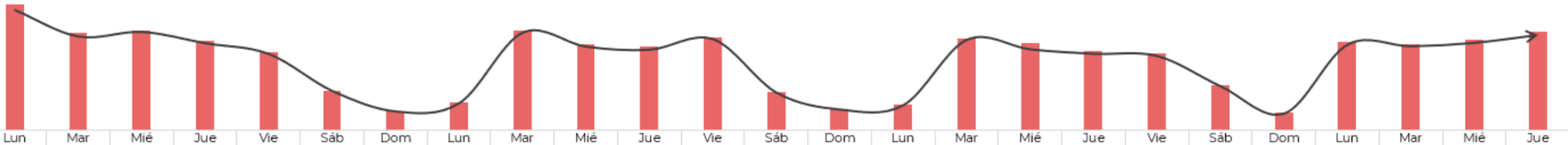
Comportamiento 1-25 de Junio (Operación + Alex)



1.4 Indicadores Inbound Llamadas, Indicadores

Corte del 1 al 25 de Junio de 2026 (Opciones Inbound)

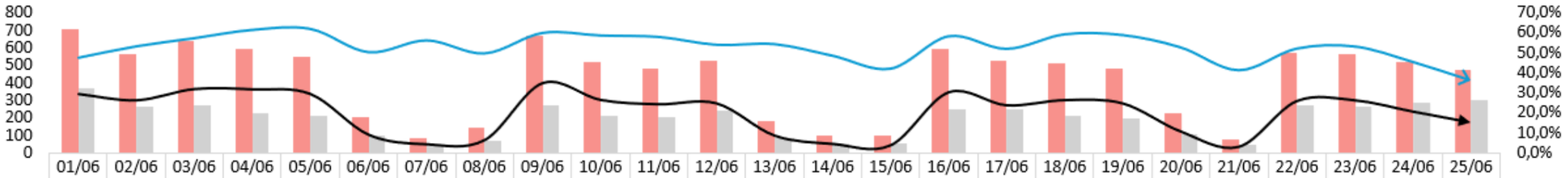
Comportamiento Trafico de llamadas.



	Lun 01/06	Mar 02/06	Mié 03/06	Jue 04/06	Vie 05/06	Sáb 06/06	Dom 07/06	Lun 08/06	Mar 09/06	Mié 10/06	Jue 11/06	Vie 12/06	Sáb 13/06	Dom 14/06	Lun 15/06	Mar 16/06	Mié 17/06	Jue 18/06	Vie 19/06	Sáb 20/06	Dom 21/06	Lun 22/06	Mar 23/06	Mié 24/06	Jue 25/06
Recibidas	656	507	518	464	406	204	98	142	520	449	433	481	199	107	133	479	454	410	400	233	89	461	447	473	512
Atendidas	626	488	512	453	397	204	97	140	508	435	419	474	195	107	130	471	421	398	386	228	86	446	437	455	496
Abandonadas	30	19	6	11	9	0	1	2	12	14	14	7	4	0	3	8	33	12	14	5	3	15	10	18	16
% NDS	82%	83%	93%	91%	86%	100%	96%	92%	88%	84%	83%	87%	91%	100%	97%	92%	81%	86%	83%	94%	96%	84%	89%	83%	83%
% NA	95%	96%	99%	98%	98%	100%	99%	99%	98%	97%	97%	99%	98%	100%	98%	98%	93%	97%	97%	98%	97%	97%	98%	96%	97%

Llamadas Entrantes	9.275
Atendidas Agente Humano	9.009

Recibidas Agente Alex del 1 al 25 de Junio 2026 (opción 02)



	01/06	02/06	03/06	04/06	05/06	06/06	07/06	08/06	09/06	10/06	11/06	12/06	13/06	14/06	15/06	16/06	17/06	18/06	19/06	20/06	21/06	22/06	23/06	24/06	25/06
Llamadas Entrantes	707	564	638	592	544	201	82	141	667	516	479	523	177	99	95	595	522	509	480	228	75	567	565	517	474
Paso Asesor	371	264	273	229	208	100	36	71	268	214	202	241	81	51	55	249	251	208	198	108	44	272	265	282	302
Gestionadas Alex	336	300	365	363	336	101	46	70	399	302	277	282	96	48	40	346	271	301	282	120	31	295	300	235	172
Contención	47,5%	53,2%	57,2%	61,3%	61,8%	50,2%	56,1%	49,6%	59,8%	58,5%	57,8%	53,9%	54,2%	48,5%	42,1%	58,2%	51,9%	59,1%	58,8%	52,6%	41,3%	52,0%	53,1%	45,5%	36,3%

Llamadas Entrantes	10.557
Gestionadas Alex	5.714
Paso Asesor	4.843

1.5 Indicadores Inbound comportamiento de llamadas por intervalo que ingresan al agente humano

Corte del 1 al 25 de Junio 2026

Fecha	1/06	2/06	3/06	4/06	5/06	6/06	7/06	8/06	9/06	10/06	11/06	12/06	13/06	14/06	15/06	16/06	17/06	18/06	19/06	20/06	21/06	22/06	23/06	24/06	25/06	Total Recibidas
0:00	2	0	1	4	2	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	2	2	0	0	3	1	0	21
0:30	0	0	0	2	0	0	1	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	10
1:00	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	2	1	0	0	0	12
1:30	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	2	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1	9
2:00	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	9
2:30	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
3:00	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	4
3:30	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	2	0	1	0	0	1	9
4:00	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4
4:30	0	0	1	0	0	0	4	1	0	0	2	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	12
5:00	2	0	1	2	0	0	1	0	0	0	0	2	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	12
5:30	1	1	3	1	1	0	1	2	0	0	3	1	0	0	0	0	3	0	0	2	0	3	0	1	0	23
6:00	2	2	6	2	3	0	0	0	1	1	0	2	3	0	2	2	1	3	0	3	2	2	1	1	2	41
6:30	4	8	5	6	6	3	4	0	2	5	2	1	3	1	3	3	0	2	1	3	0	1	4	3	0	70
7:00	13	18	11	9	7	6	3	2	4	3	9	10	2	1	4	6	9	6	9	8	3	3	2	6	7	161
7:30	19	11	16	10	10	8	1	4	11	15	15	10	5	3	2	10	12	8	6	9	4	8	6	8	8	219
8:00	17	16	14	9	6	3	2	2	17	17	15	20	9	3	3	14	13	13	7	7	2	14	8	14	23	268
8:30	26	11	16	17	18	7	2	4	16	14	23	19	11	2	4	20	24	13	15	18	2	12	18	17	23	352
9:00	19	24	25	19	17	8	1	7	17	16	21	27	8	6	5	19	21	15	21	11	4	21	19	27	26	404
9:30	26	26	28	27	20	18	8	9	31	14	27	29	5	6	4	24	17	12	16	15	2	28	20	16	21	449
10:00	36	27	37	20	11	16	5	4	31	11	18	22	11	5	4	22	24	20	26	9	1	25	25	26	22	458
10:30	33	20	21	21	21	11	5	4	29	33	28	24	16	7	12	31	25	21	17	12	4	37	21	25	5	483
11:00	25	26	28	22	18	11	7	12	22	26	25	31	13	6	6	20	17	37	25	15	5	22	26	29	1	475
11:30	45	42	23	22	15	11	4	6	25	29	21	24	10	3	7	19	22	22	11	14	3	22	28	21	22	471
12:00	41	33	27	22	18	11	2	9	24	28	29	33	12	3	7	20	24	20	22	14	2	16	23	4	36	480
12:30	45	26	25	25	26	4	5	5	32	18	18	24	6	1	2	19	29	12	22	6	1	19	25	0	24	419
13:00	30	17	24	24	22	5	2	4	26	17	19	22	5	6	9	19	19	20	34	9	3	20	19	13	25	413
13:30	30	12	19	25	20	4	4	3	25	15	15	13	5	4	8	18	22	9	14	7	1	12	7	20	31	343
14:00	23	20	16	20	21	10	7	6	22	25	12	15	6	3	6	27	16	15	12	6	2	14	15	14	22	355
14:30	31	34	15	24	14	7	3	4	18	19	15	11	6	7	6	18	14	21	16	11	6	33	18	19	25	395
15:00	16	30	20	5	11	2	3	3	24	27	15	20	3	1	2	29	14	19	20	3	2	19	23	30	34	375
15:30	24	9	24	25	20	6	3	8	27	20	16	17	9	4	5	22	24	16	19	5	5	22	23	32	12	397
16:00	34	0	16	19	14	5	0	1	17	12	17	19	7	3	4	25	16	13	12	7	5	24	21	24	25	340
16:30	19	0	19	13	14	4	2	3	21	15	8	19	3	0	1	21	17	13	12	5	5	13	15	23	21	286
17:00	23	16	18	16	7	5	2	3	10	20	8	7	1	1	4	17	16	14	15	4	2	15	19	9	17	269
17:30	12	13	12	4	11	2	2	2	10	10	7	10	1	5	5	4	13	11	6	2	2	9	15	20	12	200
18:00	10	9	14	8	6	6	1	3	12	10	6	4	4	3	4	7	14	9	3	3	2	8	12	9	10	177
18:30	5	14	7	15	4	1	1	2	5	4	9	5	4	1	1	4	8	11	5	5	1	12	7	12	10	153
19:00	8	5	5	5	11	6	1	3	6	5	5	4	2	2	0	12	4	3	3	1	0	10	3	10	8	122
19:30	6	4	7	3	4	4	0	4	4	2	6	8	3	2	4	4	0	5	8	4	6	2	7	9	8	114
20:00	8	8	0	3	7	5	0	3	8	1	1	6	2	1	0	7	3	7	3	1	1	3	3	6	5	92
20:30	4	3	3	4	3	4	3	3	7	3	4	3	1	2	0	4	4	3	6	1	0	4	3	3	9	84
21:00	4	4	4	3	6	4	0	4	5	5	3	5	5	3	3	4	3	4	2	2	3	1	2	4	5	88
21:30	6	10	2	0	5	0	0	3	4	3	3	1	2	2	1	0	1	3	0	2	2	0	0	1	3	54
22:00	3	2	2	4	4	3	0	2	0	2	3	3	2	2	2	2	2	2	4	1	0	3	2	3	3	56
22:30	0	1	0	1	0	0	0	2	1	2	1	1	0	0	0	2	0	5	0	0	1	0	0	4	3	24
23:00	1	2	0	2	0	0	0	0	4	0	2	0	6	0	0	1	0	1	3	0	1	1	3	3	1	31
23:30	3	3	1	1	2	2	4	1	0	0	0	3	2	0	0	1	1	0	1	1	1	0	0	2	0	29
Total Recibidas	656	507	518	464	406	204	98	142	520	449	433	481	199	107	133	479	454	410	400	233	89	461	447	473	512	9.275

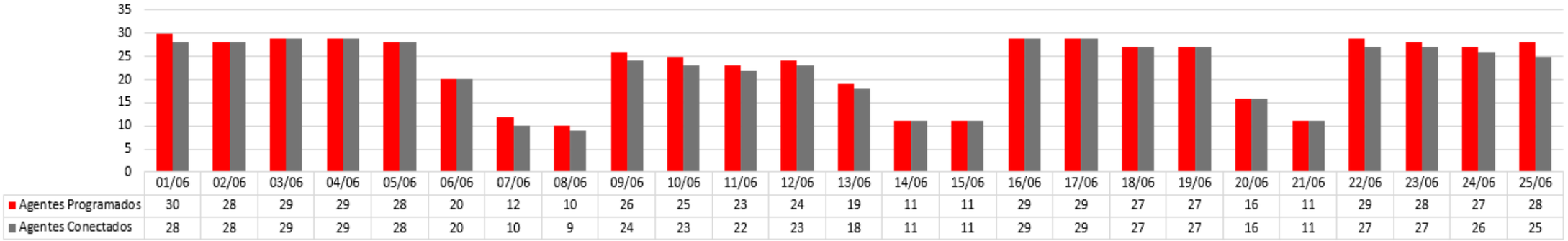
- ✓ Se muestra la concentración de llamadas en las diferentes franjas del día atendidas por Agentes humanos.
- ✓ Se presenta caída de IVR el 24 de junio en el intervalo de 12:00 a 12:30 y el 25 de Junio de 10:30 a 11:00

Comportamiento Trafico de llamadas.

1.6 Indicadores Inbound Llamadas, Indicadores y programados vs conectados por día.

Corte del 1 al 25 de Junio 2026

Programados vs Conectados



	01/06	02/06	03/06	04/06	05/06	06/06	07/06	08/06	09/06	10/06	11/06	12/06	13/06	14/06	15/06	16/06	17/06	18/06	19/06	20/06	21/06	22/06	23/06	24/06	25/06
Agentes Programados	30	28	29	29	28	20	12	10	26	25	23	24	19	11	11	29	29	27	27	16	11	29	28	27	28
Agentes Conectados	28	28	29	29	28	20	10	9	24	23	22	23	18	11	11	29	29	27	27	16	11	27	27	26	25

- ✓ Para la segunda se semana de junio, se presentan novedades de incapacidad, a partir del miércoles se reactivaron los descansos dado el trafico de llamadas presentado el 09 de junio.
- ✓ Se presentan novedades de asistencia en la tercera semana esto por incapacidades médicas, el 25 de junio se programan 2 agentes en punto presencial.

Fecha	Día	Descansos
1/06/2026	lunes	1
2/06/2026	martes	5
3/06/2026	miércoles	3
4/06/2026	jueves	4
9/06/2026	Martes	2
10/06/2026	Miercoles	3
11/06/2026	Jueves	5
12/06/2026	Viernes	5
18/06/2026	Jueves	3
19/06/2026	Viernes	3
23/06/2026	Martes	1
24/06/2026	Miercoles	2
25/06/2026	Jueves	1
26/06/2026	Viernes	2

1.7 Indicadores Inbound - Llamadas Proyectadas vs Llamadas reales.



	Lun 01/06	Mar 02/06	Mié 03/06	Jue 04/06	Vie 05/06	Sáb 06/06	Dom 07/06	Lun 08/06	Mar 09/06	Mié 10/06	Jue 11/06	Vie 12/06	Sáb 13/06	Dom 14/06	Lun 15/06	Mar 16/06	Mié 17/06	Jue 18/06	Vie 19/06	Sáb 20/06	Dom 21/06	Lun 22/06	Mar 23/06	Mié 24/06	Jue 25/06
Proyectadas	567	541	524	474	434	232	135	121	612	507	477	457	265	142	137	523	490	469	448	212	103	475	430	410	437
Recibidas	656	507	518	464	406	204	98	142	520	449	433	481	199	107	133	479	454	410	400	233	89	461	447	473	512
Desviacion	15,7%	-6,2%	-1,2%	-2,1%	-6,5%	-12,1%	-27,3%	17,7%	-15,0%	-11,4%	-9,2%	5,3%	-24,9%	-24,8%	-3,0%	-8,3%	-7,4%	-12,6%	-10,7%	9,9%	-13,2%	-3,0%	3,9%	15,5%	17,2%

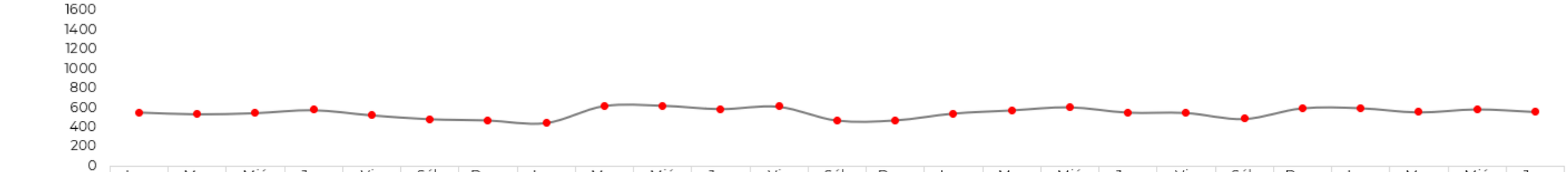
- ✓ *La primera semana de junio los principales motivos correspondiente a UAESP solicitando información sobre el No. De radicado del forms.*
- ✓ *El 08 de junio se presenta variación de acuerdo a lo proyectado, revisando el detalle de las llamadas vemos que corresponden a solicitudes por radicación de PQRS y remisiones por denuncias por hurtos, alto ruido direccionadas a policía y fiscalía.*
- ✓ *El 12 de junio el principal motivo de llamadas es fecha de limite de pago por cuotas para vehículos e ICA, consultas de pico y placa regional.*
- ✓ *Del 23 al 25 se evidencia un incremento en el tráfico de llamadas por solicitud de boletas por parte del ciudadano, debido a que en las sede de Suba y Bosa se agotaron las invitaciones.*

1.8 Indicadores Inbound - TMO Minutos y Segundos por Día.

TMO Min
00:09:21

TMO Seg
561

Corte del 1 al 25 de Junio 2026



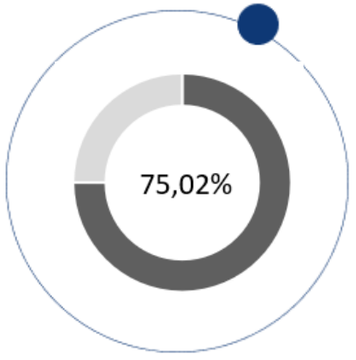
	Lun 01/06	Mar 02/06	Mié 03/06	Jue 04/06	Vie 05/06	Sáb 06/06	Dom 07/06	Lun 08/06	Mar 09/06	Mié 10/06	Jue 11/06	Vie 12/06	Sáb 13/06	Dom 14/06	Lun 15/06	Mar 16/06	Mié 17/06	Jue 18/06	Vie 19/06	Sáb 20/06	Dom 21/06	Lun 22/06	Mar 23/06	Mié 24/06	Jue 25/06
TMO SEG	552	534	545	575	523	483	471	443	617	621	586	610	469	470	541	573	605	550	547	485	594	596	552	583	557
TMO MIN	09:12	08:54	09:05	09:35	08:43	08:03	07:51	07:23	10:17	10:21	09:46	10:10	07:49	07:50	09:01	09:33	10:05	09:10	09:07	08:05	09:54	09:56	09:12	09:43	09:17

- El lunes 22 de junio se afecta el TMO por implementación del guion de ofrecimiento de boletas para la transmisión del partido de la selección Colombia.
- El miércoles 24 de junio se presenta novedad de registro con el formulario de UAESP.

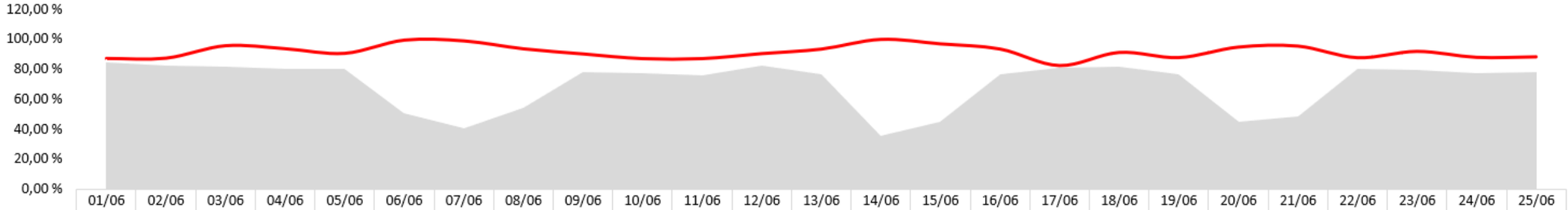
1.9 Indicadores Inbound - Ocupación general.

- Esta medición se realiza teniendo en cuenta todos los días del mes y todos los horarios retirando los Skill WCB, BTE y Anticorrupción ya que tienen un bajo volumen de llamadas afectando el % real, pero por la naturaleza de la línea siempre deben estar las personas 100% disponibles para atender las llamadas que ingresen.

- % Ocupación General



Corte del 1 al 25 de Junio 2026

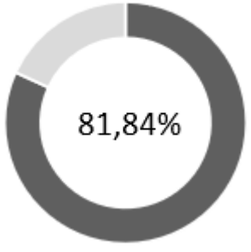


	01/06	02/06	03/06	04/06	05/06	06/06	07/06	08/06	09/06	10/06	11/06	12/06	13/06	14/06	15/06	16/06	17/06	18/06	19/06	20/06	21/06	22/06	23/06	24/06	25/06
Ocupación	84,51 %	82,28 %	82,09 %	80,02 %	80,19 %	50,83 %	40,75 %	54,30 %	78,29 %	77,70 %	76,11 %	82,35 %	76,93 %	35,91 %	45,02 %	76,70 %	80,90 %	81,72 %	76,46 %	44,77 %	48,24 %	79,99 %	79,42 %	77,16 %	77,97 %
NDS	87%	87%	96%	94%	91%	100%	99%	94%	90%	87%	87%	90%	93%	100%	97%	94%	82%	91%	88%	95%	96%	88%	92%	88%	88%

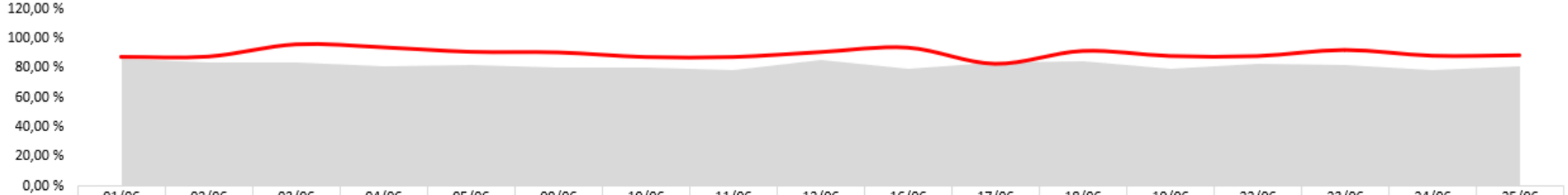
1.10 Indicadores Inbound - Ocupación Contractual.

- Esta medición se realiza teniendo en cuenta solo los días del mes y los horarios de atención de la línea acordados para el calculo, además retirando los Skill WCB, BTE, Anticorrupción ya que tienen un bajo volumen de llamadas afectando el % real, pero por la naturaleza de la línea siempre deben estar las personas 100% disponibles para atender las llamadas que ingresen.

- % Ocupación Contractual



Corte del 1 al 25 de Junio 2026



	01/06	02/06	03/06	04/06	05/06	09/06	10/06	11/06	12/06	16/06	17/06	18/06	19/06	22/06	23/06	24/06	25/06
Ocupación	86,41 %	83,71 %	83,51 %	81,28 %	81,82 %	80,35 %	80,22 %	78,21 %	84,98 %	79,47 %	83,75 %	84,47 %	78,86 %	82,31 %	81,69 %	78,25 %	80,85 %
NDS	87%	87%	96%	94%	91%	90%	87%	87%	90%	94%	82%	91%	88%	88%	92%	88%	88%

- La novedad presentada el 24 y 25 de junio en el IVR afecta la ocupación por disponibilidad de los agentes.

1.11 Indicadores Inbound “Atención agente humano”.

Proyección semana del 29 de Junio al 05 de Julio 2026.

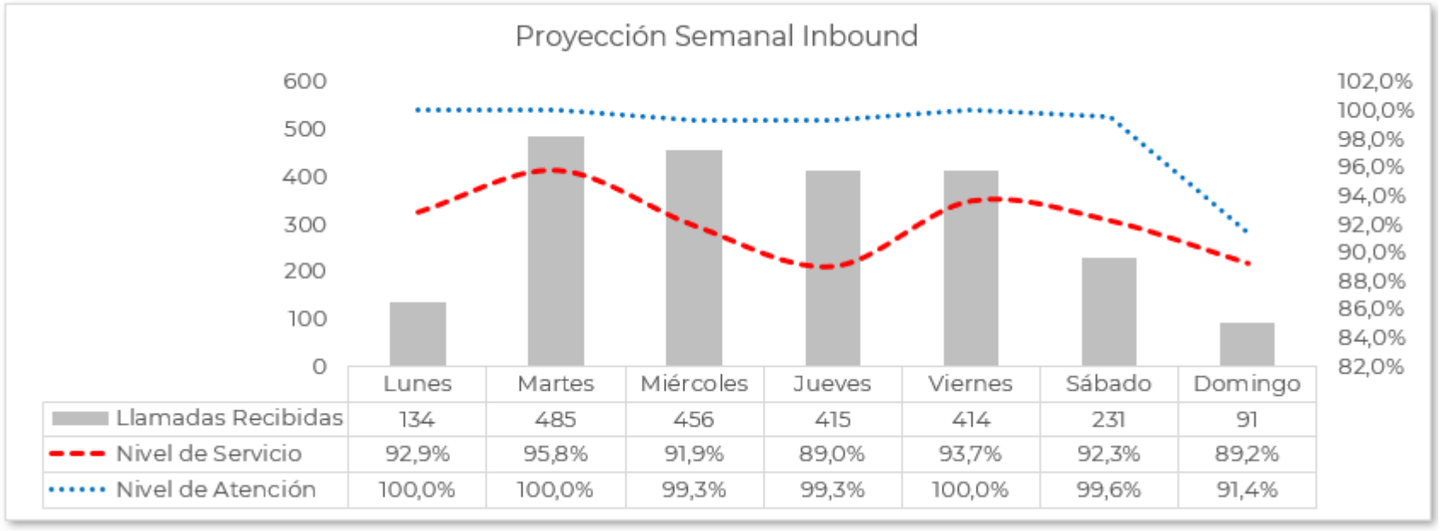
Día	Llamadas Bot - Alex	Llamadas Recibidas	Llamadas Contestadas	Contestadas Umbral	TMO	Nivel de Servicio	Nivel de Atención	Ocupación	Agentes Programados
Lunes	54	134	134	124	449	92,9%	100,0%	27,8%	12
Martes	349	485	485	465	577	95,8%	100,0%	44,3%	26
Miércoles	312	456	453	419	607	91,9%	99,3%	46,4%	26
Jueves	300	415	412	369	555	89,0%	99,3%	46,0%	25
Viernes	186	414	414	388	561	93,7%	100,0%	42,6%	26
Sábado	94	231	230	213	484	92,3%	99,6%	36,7%	17
Domingo	48	91	83	81	584	89,2%	91,4%	29,2%	11
TOTAL	**1.343**	**2.226**	**2.211**	**2.060**	**559**	**92,5%**	**99,3%**	**41,5%**	**26**

Acciones 27 de Junio:

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.

Proyección Agente Virtual

Dia	Fecha	Llamadas Entrantes	Gestionadas Alex	Paso Asesor
lun	29/06/26	709	379	330
mar	30/06/26	630	355	275
Proyección restante Junio		1.339	734	605



2.

Seguimiento de Indicadores y proyección para la siguiente semana Segmento Bogotá te Escucha.

2.1 Indicadores BTE

Corte del 1 al 25 de Junio 2026

- Llamadas Recibidas: 1.134
- Llamadas Atendidas: 1.116
- Llamadas Abandonadas: 18
- TMO Min: 00:18:05
- TMO Seg: 1085



- % NDS



- % NA

2.2 Indicadores BTE NDS/NA

Comportamiento Trafico de llamadas.

Corte del 1 al 25 de Junio 2026



	Lun 01/06	Mar 02/06	Mié 03/06	Jue 04/06	Vie 05/06	Sáb 06/06	Dom 07/06	Lun 08/06	Mar 09/06	Mié 10/06	Jue 11/06	Vie 12/06	Sáb 13/06	Dom 14/06	Lun 15/06	Mar 16/06	Mié 17/06	Jue 18/06	Vie 19/06	Sáb 20/06	Dom 21/06	Lun 22/06	Mar 23/06	Mié 24/06	Jue 25/06
Recibidas	56	65	62	79	45	25	14	16	71	51	68	68	28	14	18	62	52	57	39	21	12	51	58	59	43
Atendidas	56	64	62	78	44	24	14	16	70	51	68	67	28	13	18	62	50	57	38	21	12	50	57	54	42
Abandonadas	0	1	0	1	1	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	2	0	1	0	0	1	1	5	1
% NDS	98%	97%	95%	96%	91%	96%	100%	100%	99%	100%	97%	94%	96%	86%	100%	97%	92%	98%	92%	100%	100%	92%	98%	88%	95%
% NA	100%	98%	100%	99%	98%	96%	100%	100%	99%	100%	100%	99%	100%	93%	100%	100%	96%	100%	97%	100%	100%	98%	98%	92%	98%

2.3 Indicadores BTE Llamadas, Indicadores comportamiento de llamadas por intervalo

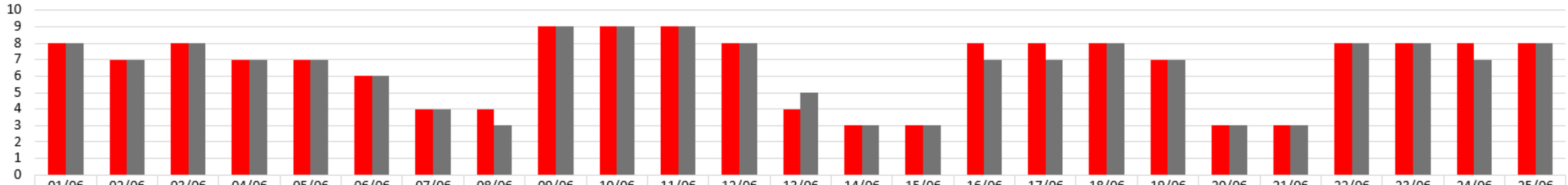
Corte del 1 al 25 de Junio 2026

Fecha	1/06	2/06	3/06	4/06	5/06	6/06	7/06	8/06	9/06	10/06	11/06	12/06	13/06	14/06	15/06	16/06	17/06	18/06	19/06	20/06	21/06	22/06	23/06	24/06	25/06	Total Recibidas
0:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
0:30	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
1:00	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3
1:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
2:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
2:30	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
3:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2
4:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4:30	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
5:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	3
6:00	0	0	3	0	1	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	8
6:30	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	7
7:00	1	2	1	0	0	3	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
7:30	2	1	2	2	0	0	0	1	1	3	2	2	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	21
8:00	1	3	3	2	0	0	0	0	3	1	2	4	2	0	1	0	2	2	4	0	0	0	2	0	0	32
8:30	4	4	2	0	2	1	1	1	1	1	1	2	1	0	0	2	3	3	1	1	1	1	3	5	3	44
9:00	1	4	3	4	3	0	0	1	3	2	6	3	1	2	1	5	3	3	1	1	0	1	4	2	1	55
9:30	0	3	6	4	0	1	0	1	5	1	5	4	1	1	0	5	2	1	2	2	0	5	3	1	0	53
10:00	3	5	5	7	2	0	0	0	7	1	2	3	1	0	1	5	3	2	1	1	0	4	7	5	1	66
10:30	2	3	3	4	1	1	0	1	3	3	3	3	1	0	2	3	3	2	2	1	0	2	4	1	0	48
11:00	3	4	2	2	2	3	3	2	3	1	8	3	1	1	0	4	5	3	1	1	1	3	4	3	1	64
11:30	4	1	2	4	1	1	1	1	2	1	1	4	1	0	0	2	3	2	2	1	0	2	2	2	0	40
12:00	5	4	2	4	4	1	0	1	5	2	8	4	0	0	0	0	2	4	1	1	1	1	3	3	5	61
12:30	2	1	4	4	7	1	1	0	3	0	2	6	0	0	0	2	1	4	3	0	0	2	1	0	4	48
13:00	3	2	1	3	0	1	0	1	3	4	1	4	0	1	0	4	4	2	3	0	1	3	4	0	2	47
13:30	3	1	3	3	0	0	0	0	3	0	2	2	2	1	1	2	3	3	3	1	0	0	1	1	2	37
14:00	1	3	2	2	3	1	3	0	3	3	0	3	1	0	0	2	1	1	2	1	0	4	1	4	0	41
14:30	2	4	0	5	1	2	2	0	3	2	1	1	0	1	1	2	2	3	1	0	1	2	1	2	4	43
15:00	1	4	3	2	2	0	0	0	3	4	4	1	2	0	0	1	4	2	3	1	0	3	4	5	0	49
15:30	0	1	2	6	1	1	0	1	4	3	2	2	2	1	2	2	2	4	2	1	0	4	2	1	1	47
16:00	4	0	0	3	3	0	0	0	2	1	3	2	2	0	1	4	1	2	2	0	0	1	1	1	3	36
16:30	3	1	2	3	1	0	0	0	2	2	3	1	0	0	0	3	1	0	2	2	2	4	3	7	1	43
17:00	4	1	1	4	3	0	0	0	1	2	2	0	0	0	1	2	1	2	1	0	0	2	2	2	1	32
17:30	2	2	2	1	2	1	0	1	1	1	0	1	0	2	1	0	3	2	0	0	0	2	2	6	3	35
18:00	1	2	2	1	1	0	0	0	2	1	0	3	0	2	2	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	20
18:30	0	2	0	2	1	0	0	1	0	3	3	1	1	0	0	0	1	2	0	1	0	1	1	3	1	24
19:00	1	1	0	1	3	2	0	0	0	1	0	1	1	0	0	2	0	1	1	0	0	0	0	0	1	16
19:30	0	2	1	0	0	1	0	0	2	0	1	1	0	0	1	2	0	2	0	0	2	1	1	2	1	20
20:00	1	2	0	0	0	0	0	1	2	0	0	1	1	0	0	4	1	0	0	0	0	0	0	0	2	15
20:30	1	0	1	2	0	1	1	1	2	2	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	2	1	0	4	23
21:00	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	2	0	1	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	14
21:30	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
22:00	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	5
22:30	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
23:00	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	5
23:30	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Total Recibidas	56	65	62	79	45	25	14	16	71	51	68	68	28	14	18	62	52	57	39	21	12	51	58	59	43	1.134

2.4 Indicadores BTE Llamadas, Indicadores y programados vs conectados por día.

Corte del 1 al 25 de Junio 2026

Programados vs Conectados

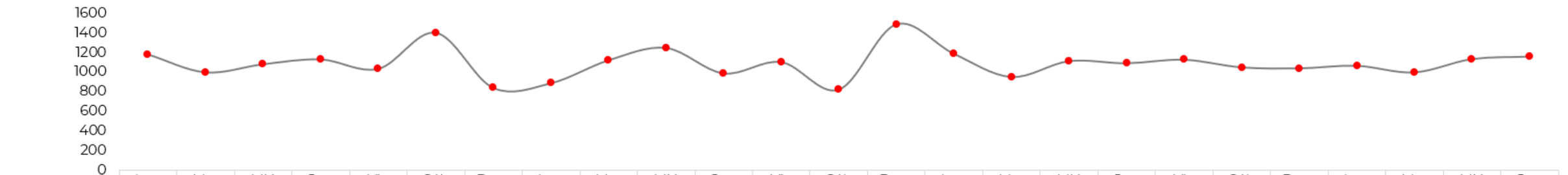


	01/06	02/06	03/06	04/06	05/06	06/06	07/06	08/06	09/06	10/06	11/06	12/06	13/06	14/06	15/06	16/06	17/06	18/06	19/06	20/06	21/06	22/06	23/06	24/06	25/06
Agentes Programados	8	7	8	7	7	6	4	4	9	9	9	8	4	3	3	8	8	8	7	3	3	8	8	8	8
Agentes Conectados	8	7	8	7	7	6	4	3	9	9	9	8	5	3	3	7	7	8	7	3	3	8	8	7	8

- Se otorgan días de la familia y descansos el 02 y 04 de junio. El 16 y 17 se presenta una incapacidad.
- Un Agente del Segmento BTE el 24 de junio fue programado en punto presencial.

2.5 Indicadores BTE - TMO Minutos y Segundos por Día.

Corte del 1 al 25 de Junio 2026



	Lun 01/06	Mar 02/06	Mié 03/06	Jue 04/06	Vie 05/06	Sáb 06/06	Dom 07/06	Lun 08/06	Mar 09/06	Mié 10/06	Jue 11/06	Vie 12/06	Sáb 13/06	Dom 14/06	Lun 15/06	Mar 16/06	Mié 17/06	Jue 18/06	Vie 19/06	Sáb 20/06	Dom 21/06	Lun 22/06	Mar 23/06	Mié 24/06	Jue 25/06
TMO SEG	1180	998	1080	1129	1033	1401	839	887	1120	1246	987	1102	821	1486	1188	951	1111	1090	1126	1049	1039	1065	998	1133	1158
TMO MIN	19:40	16:38	18:00	18:49	17:13	23:21	13:59	14:47	18:40	20:46	16:27	18:22	13:41	24:46	19:48	15:51	18:31	18:10	18:46	17:29	17:19	17:45	16:38	18:53	19:18

Se evidencia intermitencia en el registro del Captcha el 10 de junio y dados algunos bloqueos del equipo no fue posible borrar historial de navegación para mejorar rendimiento.

El 14 y 15 de junio nuevamente se presenta novedad de Captcha motivo por el cual aumenta el tiempo promedio de llamadas.

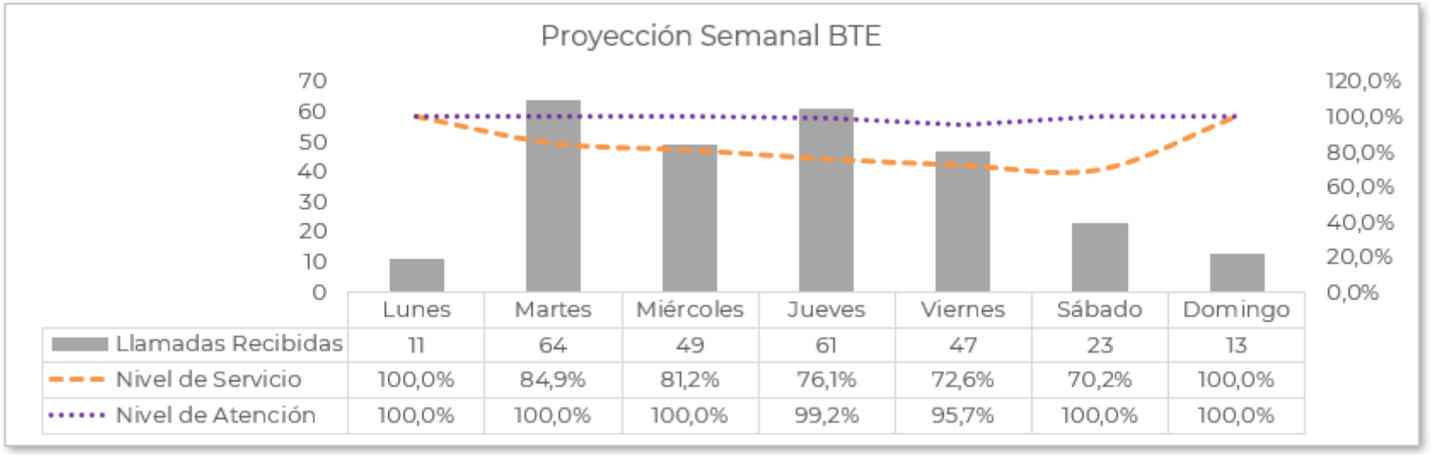
El sábado 20 y domingo 21 de junio, se realizó rotación en la malla de turnos con los agentes que presentan TMO alto, se evidencia control de este indicador para este fin de semana.

El 25 de junio se evidencia llamadas de solicitudes de usuario molestaron, por demoras en los tiempos establecidos para la recolección de residuos.

2.6 Indicadores BTE.

Proyección semana del 29 de Junio al 05 de Julio 2026.

Día	Llamadas Recibidas	Llamadas Contestadas	Contestadas Umbral	TMO	Nivel de Servicio	Nivel de Atención	Ocupación	Agentes Programados
Lunes	11	11	11	715	100,0%	100,0%	34,5%	4
Martes	64	64	54	937	84,9%	100,0%	41,9%	8
Miércoles	49	49	40	1052	81,2%	100,0%	39,8%	8
Jueves	61	61	46	1014	76,1%	99,2%	45,2%	8
Viernes	47	45	34	1039	72,6%	95,7%	44,2%	7
Sábado	23	23	16	748	70,2%	100,0%	35,4%	4
Domingo	13	13	13	811	100,0%	100,0%	39,2%	3
TOTAL	**268**	**266**	**215**	**962**	**80,2%**	**99,1%**	**41,1%**	**8**



3.

Seguimiento de Indicadores y proyección para la siguiente semana Segmento Web Call Back.

3.1 Indicadores WCB

Corte del 1 al 25 de Junio 2026

Llamadas Reales Entrantes:
152

Llamadas Abandonadas:
0

TMO Reales Min:
00:09:29

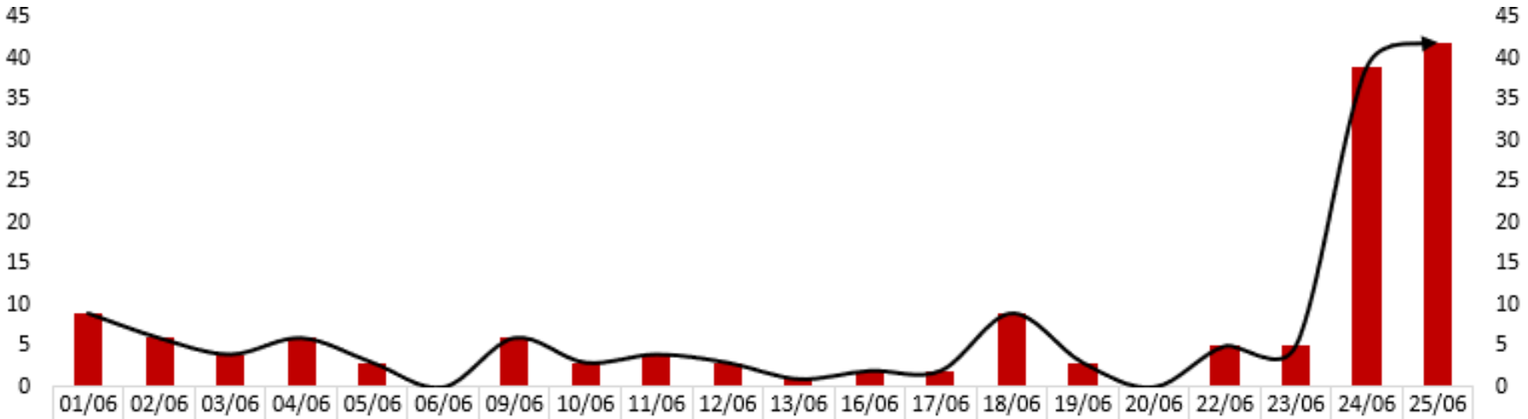


- % NA

3.2 Indicadores WCB Llamadas, Indicadores WCB.

Corte del 1 al 25 de Junio 2026 – Reales Entrantes

Comportamiento Trafico de llamadas.



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

El 24 y 25 de junio se evidencia un aumento en las gestiones realizadas, debido a la presencia de un agente en punto presencial.

3.3 Indicadores WCB Llamadas, Indicadores, Mapa de Calor y programados vs conectados por día.

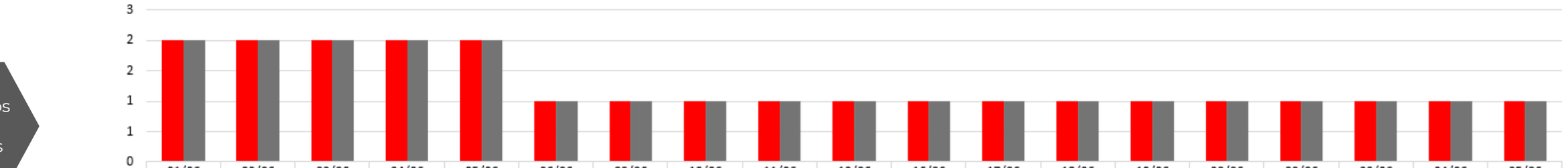
Corte del 1 al 25 de Junio 2026 Entrantes Reales

Hora	1/06	2/06	3/06	4/06	5/06	6/06	9/06	10/06	11/06	12/06	13/06	16/06	17/06	18/06	19/06	20/06	22/06	23/06	24/06	25/06	Total general
7	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	6
8	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	3	10
9	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4
10	2	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	9
11	2	2	0	1	0	0	2	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	3	2	16
12	0	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	2	1	0	1	0	4	2	18
13	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	14	1	18
14	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	2	0	0	0	0	12	16	35
15	0	1	0	1	0	0	2	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	1	3	10	21
16	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	3	8
17	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	1	0	0	5
18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2
Total general	9	6	4	6	3	0	6	3	4	3	1	2	2	9	3	0	5	5	39	42	152

3.4 Indicadores WCB Llamadas, Indicadores y programados vs conectados por día.

Corte del 1 al 25 de Junio 2026

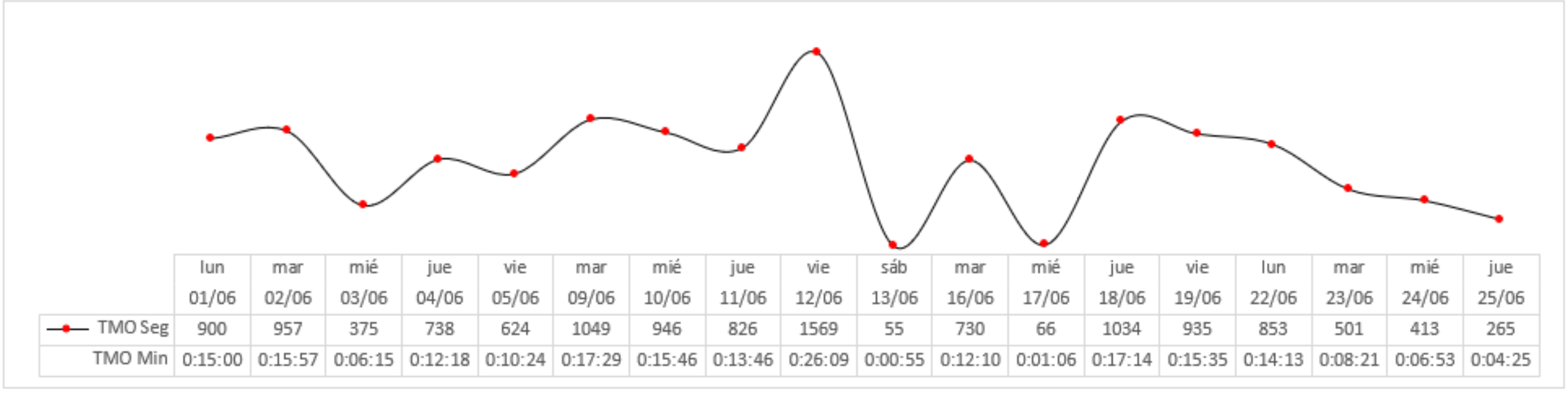
Programados vs Conectados



	01/06	02/06	03/06	04/06	05/06	06/06	09/06	10/06	11/06	12/06	16/06	17/06	18/06	19/06	20/06	22/06	23/06	24/06	25/06
Agentes Programados	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Agentes Conectados	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

3.5 Indicadores WCB - TMO Minutos y Segundos por Día.

Corte del 1 al 25 de Junio 2026 – TMO Real



	lun 01/06	mar 02/06	mié 03/06	jue 04/06	vie 05/06	mar 09/06	mié 10/06	jue 11/06	vie 12/06	sáb 13/06	mar 16/06	mié 17/06	jue 18/06	vie 19/06	lun 22/06	mar 23/06	mié 24/06	jue 25/06
TMO Seg	900	957	375	738	624	1049	946	826	1569	55	730	66	1034	935	853	501	413	265
TMO Min	0:15:00	0:15:57	0:06:15	0:12:18	0:10:24	0:17:29	0:15:46	0:13:46	0:26:09	0:00:55	0:12:10	0:01:06	0:17:14	0:15:35	0:14:13	0:08:21	0:06:53	0:04:25

El día 03 de junio se presento una intermitencia en el servicio de WCB lo que genero varias marcaciones de prueba reducción el TMO promedio del día.

3.6 Indicadores WCB - TMO Minutos y Segundos por Día.

GESTIÓN WCB

Fecha	Tiempo de Devolución	TMO_Reales	Pruebas	Llamada Automática	Outbound	Total Llamadas
01/06/2026	0:00:39	00:15:00	6	9	4	19
02/06/2026	0:00:45	00:15:57	7	6	3	16
03/06/2026	0:02:40	00:06:15	21	4	6	31
04/06/2026	0:00:47	00:12:18	1	6	1	8
05/06/2026	0:00:42	00:10:24	1	3	0	4
06/06/2026	0:00:38		1	0	0	1
09/06/2026	0:00:58	00:17:29	1	6	1	8
10/06/2026	0:00:58	00:15:46	2	3	0	5
11/06/2026	0:00:35	00:13:46	1	4	1	6
12/06/2026	0:00:52	00:26:09	1	3	0	4
13/06/2026	0:01:04	00:00:55	1	1	1	3
16/06/2026	0:01:09	00:12:10	1	2	1	4
17/06/2026	0:01:01	00:01:06	1	2	2	5
18/06/2026	0:01:14	00:17:14	1	9	2	12
19/06/2026	0:01:11	00:15:35	2	3	0	5
20/06/2026	0:00:45		1	0	1	2
22/06/2026	0:00:56	00:14:13	1	5	1	7
23/06/2026	0:00:51	00:08:21	1	5	4	10
24/06/2026	0:11:18	00:06:53	1	39	12	52
25/06/2026	0:02:47	00:04:25	1	42	14	57
Total	**0:03:32**	**00:09:29**	**53**	**152**	**54**	**259**

Tipificaciones	Cantidad
SECRETARÍA GENERAL ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	77
TRANSFERENCIA	17
ABANDONO DE LLAMADA	17
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA - SDH	7
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD - SDM	6
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN - SDP	5
SECRETARÍA GENERAL ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	3
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA – SDH	2
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD - SDS	1
REMISIÓN	1
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL - SDIS	1
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	1
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA - SDSCJ	1
REGISTRADURÍA DISTRITAL DEL ESTADO CIVIL	1
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ - UAECOBB	1
TRANSFERENCIA	1
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	1
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO - SED	1
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO - SDG	1
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	1
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ ESP	1
VANTI S.A. ESP	1
ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES	1
SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE - SCRD	1
INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA	1
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. - ETB - ESP	1
Total general	152

ABANDONO DE LLAMADA	CANTIDAD
NO CONTESTA	9
BUZON	7
EQUIVOCADO	1
Total general	17

- *El TMO se calcula retirando las llamadas de prueba.*
- *El día 03 de junio se presento una intermitencia en el servicio de WCB lo que genero varias llamadas de prueba para confirmar funcionamiento adecuado.*
- *El 24 y 25 de junio se evidencia un aumento en las gestiones realizadas, debido a la presencia de un agente en punto presencial.*

- *Dentro de las consultas más recurrentes se identifica: Secretaría General de Alcaldía Mayor de Bogotá: Principalmente por solicitud de boletas por la estrategia "Bogotá, la casa de la Sele", correspondiente al 34,9%*
- *Transferencias: Para radicación de peticiones por BTE– 11,18%*

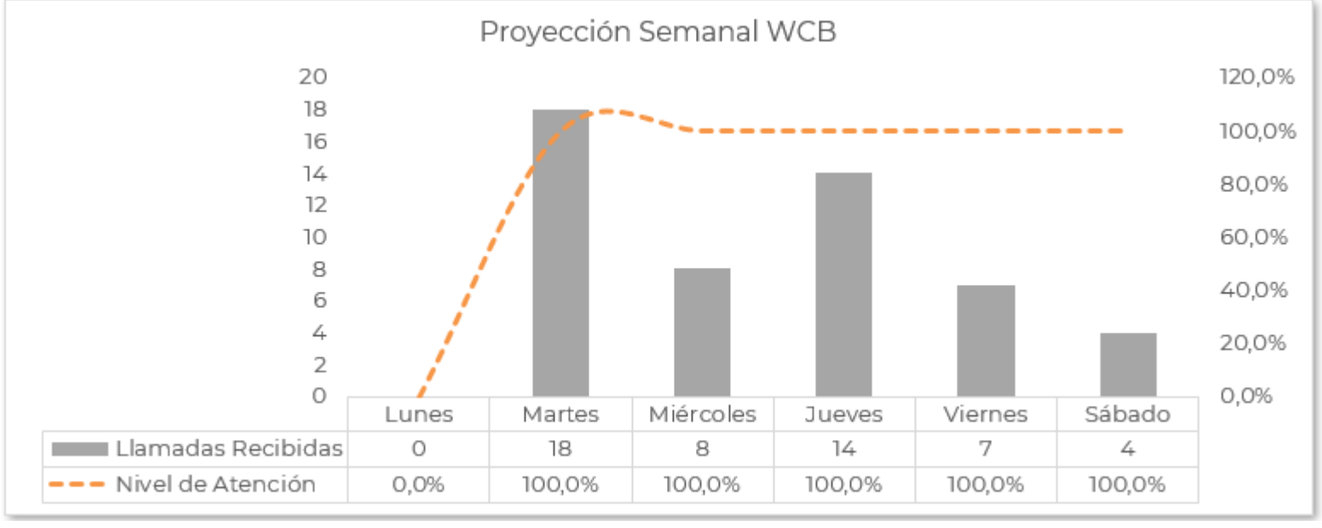
***Pruebas:** Se realiza en la apertura del servicio con el fin de verificar el correcto funcionamiento del canal.*
***Llamada automática:** Es la marcación que realiza el sistema posterior al registro del formulario de WCB, no se tienen en cuenta las llamadas de prueba.*
***Outbound:** corresponde al seguimiento que se realiza desde operación, con el fin de realizar un contacto efectivo con el ciudadano.*

3.7 Indicadores WCB.

Proyección semana del 29 de Junio al 05 de Julio 2026.

Día	Llamadas Recibidas	Llamadas Contestadas	TMO	Nivel de Atención	Ocupación	Agentes Programados
Lunes	0	0	0	0,0%	0,0%	0
Martes	18	18	147	100,0%	61,1%	1
Miércoles	8	8	122	100,0%	25,0%	1
Jueves	14	14	115	100,0%	50,0%	1
Viernes	7	7	138	100,0%	57,1%	1
Sábado	4	4	30	100,0%	100,0%	1
Domingo	0	0	0	0,0%	0,0%	0
TOTAL	**51**	**51**	**124**	**100,0%**	**54,9%**	**1**

Se programa el apoyo de un agente adicional en el canal debido al acompañamiento proyectado en Cade Express.



4.

Seguimiento de Indicadores y proyección para la siguiente semana Segmento Denuncias Anticorrupción.

4.1 Indicadores Denuncias Anticorrupción

Corte del 1 al 25 de Junio 2026

- Llamadas Recibidas: 311
- Llamadas Atendidas: 296
- Llamadas Abandonadas: 15
- TMO Min: 00:05:55
- TMO Seg: 355



- % NDS

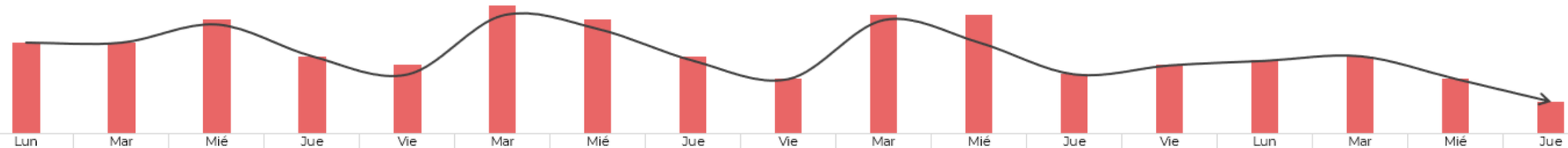


- % NA

4.2 Indicadores Denuncias Anticorrupción Llamadas, Indicadores NDS/NA

Corte del 1 al 25 de Junio 2026

Comportamiento Trafico de llamadas.



	Lun 01/06	Mar 02/06	Mié 03/06	Jue 04/06	Vie 05/06	Mar 09/06	Mié 10/06	Jue 11/06	Vie 12/06	Mar 16/06	Mié 17/06	Jue 18/06	Vie 19/06	Lun 22/06	Mar 23/06	Mié 24/06	Jue 25/06
Recibidas	20	20	25	17	15	28	25	17	12	26	26	13	15	16	17	12	7
Atendidas	20	20	24	17	13	26	23	16	12	25	20	13	15	16	17	12	7
Abandonadas	0	0	1	0	2	2	2	1	0	1	6	0	0	0	0	0	0
% NDS	100%	90%	84%	94%	87%	82%	92%	88%	92%	96%	69%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
% NA	100%	100%	96%	100%	87%	93%	92%	94%	100%	96%	77%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

El 25 de junio se presenta disminución de llamadas, se realizan pruebas y se descarta novedad técnica.

4.3 Indicadores Denuncias Anticorrupción Llamadas, Indicadores de llamadas por intervalo

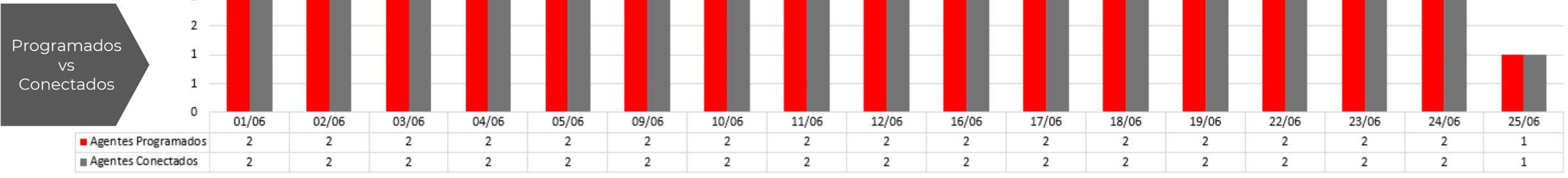
Corte del 1 al 25 de Junio 2026

Fecha	1/06	2/06	3/06	4/06	5/06	6/06	7/06	8/06	9/06	10/06	11/06	12/06	13/06	14/06	15/06	16/06	17/06	18/06	19/06	20/06	21/06	22/06	23/06	24/06	25/06	Total Recibidas
0:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7:00	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	5
7:30	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	5
8:00	1	2	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	1	2	0	0	12
8:30	2	3	2	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	14
9:00	1	3	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2	3	1	0	0	0	0	1	2	16
9:30	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	2	2	0	1	0	0	0	1	1	0	12
10:00	3	0	1	1	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	1	3	0	2	0	0	2	2	0	0	18
10:30	0	3	0	1	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	2	3	0	2	0	0	0	2	1	1	19
11:00	1	2	3	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	14
11:30	0	0	3	0	2	0	0	0	1	3	1	0	0	0	0	3	0	2	1	0	0	1	4	2	0	23
12:00	2	1	1	1	2	0	0	0	4	1	0	4	0	0	0	3	0	2	1	0	0	0	1	0	0	23
12:30	2	1	2	1	0	0	0	0	3	0	2	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	14
13:00	0	2	2	3	0	0	0	0	0	3	2	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	1	0	0	0	16
13:30	2	1	0	2	2	0	0	0	2	2	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	16
14:00	1	1	3	0	0	0	0	0	4	2	1	0	0	0	0	1	1	2	0	0	0	1	0	1	0	18
14:30	1	0	1	3	2	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	1	4	1	1	0	0	1	0	0	0	18
15:00	2	0	3	0	0	0	0	0	2	2	2	3	0	0	0	1	2	0	0	0	0	2	0	0	1	20
15:30	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	2	2	1	0	0	0	4	1	0	16
16:00	2	0	1	1	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	1	3	14
16:30	0	0	1	1	2	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	4	1	2	0	15
17:00	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
17:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
18:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
18:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
19:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
19:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
21:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
21:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
22:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
22:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
23:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
23:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Recibidas	**20**	**20**	**25**	**17**	**15**	**0**	**0**	**0**	**28**	**25**	**17**	**12**	**0**	**0**	**0**	**26**	**26**	**13**	**15**	**0**	**0**	**16**	**17**	**12**	**7**	**311**

4.4 Indicadores Denuncias Anticorrupción Llamadas, Indicadores y programados vs conectados por día.

Corte del 1 al 25 de Junio 2026

Programados vs Conectados

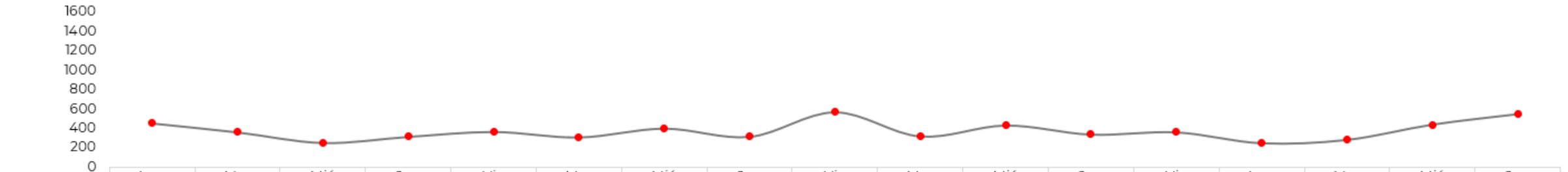


	01/06	02/06	03/06	04/06	05/06	09/06	10/06	11/06	12/06	16/06	17/06	18/06	19/06	22/06	23/06	24/06	25/06
Agentes Programados	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
Agentes Conectados	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1

4.5 Indicadores Denuncias Anticorrupción - TMO Minutos y Segundos por Día.

Corte del 1 al 25 de Junio 2026

Corte del 1 al 25 de Junio 2026



	Lun 01/06	Mar 02/06	Mié 03/06	Jue 04/06	Vie 05/06	Mar 09/06	Mié 10/06	Jue 11/06	Vie 12/06	Mar 16/06	Mié 17/06	Jue 18/06	Vie 19/06	Lun 22/06	Mar 23/06	Mié 24/06	Jue 25/06
TMO SEG	449	358	249	312	362	306	397	312	564	316	428	335	358	247	281	437	545
TMO MIN	07:29	05:58	04:09	05:12	06:02	05:06	06:37	05:12	09:24	05:16	07:08	05:35	05:58	04:07	04:41	07:17	09:05

4.4 Indicadores Denuncias Anticorrupción – Gestión operativa.

Corte del 01 al 26 de Junio de 2026

TIPOLOGIA	CANTIDAD	% PARTICIPACION
⊞ REMISIÓN	167	38,57%
⊞ TRANSFERENCIA	124	28,64%
⊞ ABANDONO DE LLAMADA	35	8,08%
⊞ SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA - SDH	17	3,93%
⊞ SECRETARÍA GENERAL ALCALDÍA MAYOR DE BOGO	15	3,46%
⊞ REGISTRADURÍA DISTRITAL DEL ESTADO CIVIL	12	2,77%
⊞ SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN - SDP	10	2,31%

1. *Al revisar los motivos de llamada, se evidencia que el **38,57%** sobre el total general de tipificaciones registradas **(433)** corresponde a remisiones por hurtos, pérdida de documentos, ciberdelitos, estafas, entre otros hechos punibles*

2. *Adicionalmente, cuando se reciben interacciones en las que el usuario requiere el restablecimiento de su contraseña o el desbloqueo de su usuario en la plataforma BTE, la Agente Anticorrupción atiende la llamada y genera las acciones necesarias a través de la plataforma para el respectivo restablecimiento o desbloqueo.*

TIPOLOGIA	CANTIDAD	% PARTICIPACION
⊟ REMISIÓN	167	38,57%
FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN – COLOMBIA	74	17,09%
POLICÍA METROPOLITANA DE BOGOTÁ	45	10,39%
NO CORRESPONDEN AL DISTRITO	30	6,93%
MINISTERIOS	6	1,39%
SUPERINTENDENCIAS	5	1,15%
ENTIDADES PRIVADAS	5	1,15%
DIRECCIÓN DE TRÁNSITO Y TRANSPORTES DE LA P(	1	0,23%
DEPARTAMENTOS ADMINISTRATIVOS	1	0,23%

TIPOLOGIA	CANTIDAD	% PARTICIPACION
⊞ REMISIÓN	167	38,57%
⊟ TRANSFERENCIA	124	28,64%
TRANSFERENCIA A INBOUND	52	12,01%
BTE	37	8,55%
ACUEDUCTO -116	24	5,54%
TU LLAVE-RECAUDO	5	1,15%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HÁBITAT	2	0,46%
LÍNEA 110 UAESP	2	0,46%
ANTICORRUPCIÓN	1	0,23%
PLANEACIÓN	1	0,23%

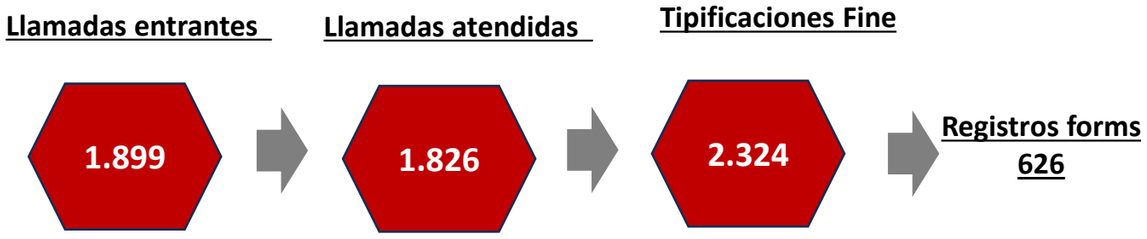
4.5 Indicadores SGAM_195_OPCION_8 - UAESP.

Corte del 01 al 26 de Junio de 2026

TIPOLOGIA	CANTIDAD	% PARTICIPACION
⊞ UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS	1016	43,72%
⊞ TRANSFERENCIA	745	32,06%
⊞ SECRETARÍA GENERAL ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	152	6,54%
⊞ ABANDONO DE LLAMADA	70	3,01%
⊞ REMISIÓN	64	2,75%
⊞ SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD - SDS	39	1,68%
⊞ SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO - SDG	32	1,38%
⊞ SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD - SDM	23	0,99%

TIPOLOGIA	CANTIDAD	% PARTICIPACION
⊟ UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS	1016	43,72%
SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE COLCHONES, ANIMALES MUEF	821	35,33%
CONSULTA ESTADO DE SOLICITUD - FORMULARIO RECOLECCI(	131	5,64%
ECOPUNTOS	49	2,11%
CANALES DE ATENCION	7	0,30%
TRÁMITE NO ENCONTRADO	3	0,13%
SENSIBILIZACIÓN DE GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLID(	2	0,09%
MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO	1	0,04%

TIPOLOGIA	CANTIDAD	% PARTICIPACION
⊞ UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE	1016	43,72%
⊟ TRANSFERENCIA	745	32,06%
LÍNEA 110 UAESP	438	18,85%
BTE	231	9,94%
ACUEDUCTO -116	50	2,15%
ANTICORRUPCIÓN	9	0,39%
PLANEACIÓN	7	0,30%
LÍNEA 123	6	0,26%
TRANSFERENCIA A INBOUND	2	0,09%



Al corte 26 de Junio por la opción #8 han registrado 2.324 tipificaciones, de las cuales 1.016 tipificaciones corresponde a temas relacionados con la UAESP ***(43,72%)*** *, solicitando recolección de basura que no recolecta la entidad de aseo, información ecopuntos.*

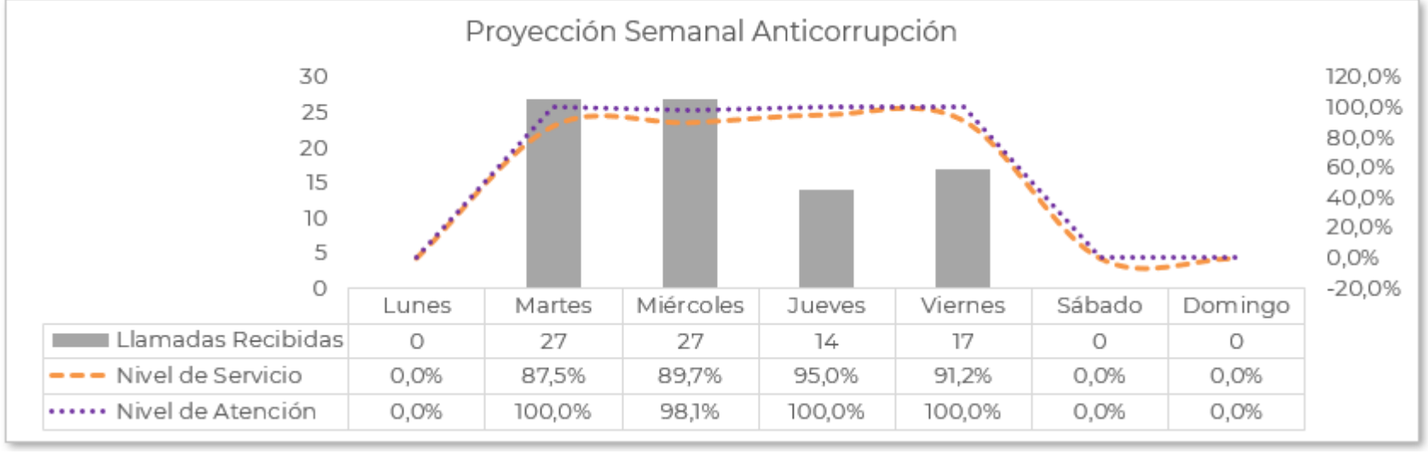
la tipología principal es: SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE COLCHONES, ANIMALES MUERTOS Y MUEBLES EN DESUSO ***(35,33%)****, con un total de 821 tipificaciones por este concepto*

La segunda tipología mas recurrente dentro del Top 5 de interacciones ingresadas por la opción #8, corresponde a Transferencia con un porcentaje de participación del ***32,06%*** *sobre el total general, ampliando esta tipología se identifica que transferencia 110 UAESP es la primera opción con un* ***18,85%.,*** *ciudadano solicita aclaración de cobros, recolección de escombros en su hogar.*

4.8 Indicadores Denuncias Anticorrupción.

Proyección semana del 29 de Junio al 05 de Julio 2026.

Día	Llamadas Recibidas	Llamadas Contestadas	Contestadas Umbral	TMO	Nivel de Servicio	Nivel de Atención	Ocupación	Agentes Programados
Lunes	0	0	0	0	0,0%	0,0%	0,0%	0
Martes	27	27	24	298	87,5%	100,0%	21,1%	2
Miércoles	27	27	24	371	89,7%	98,1%	20,1%	2
Jueves	14	14	13	251	95,0%	100,0%	13,1%	2
Viernes	17	17	16	316	91,2%	100,0%	15,5%	2
Sábado	0	0	0	0	0,0%	0,0%	0,0%	0
Domingo	0	0	0	0	0,0%	0,0%	0,0%	0
TOTAL	**85**	**85**	**77**	**317**	**90,2%**	**99,4%**	**17,6%**	**2**



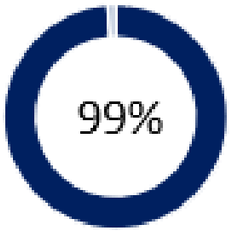
5.

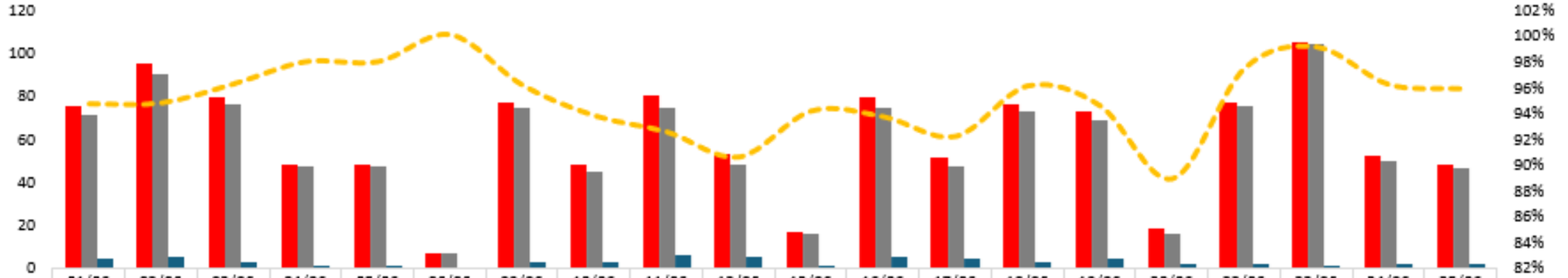
Seguimiento de Indicadores y proyección para la siguiente semana Segmento Chatico.

Indicadores Chatico

5.1 Corte del 1 al 25 de Junio 2026

Recibidos	1.206
Atendidos	1.149
Abandondados	57





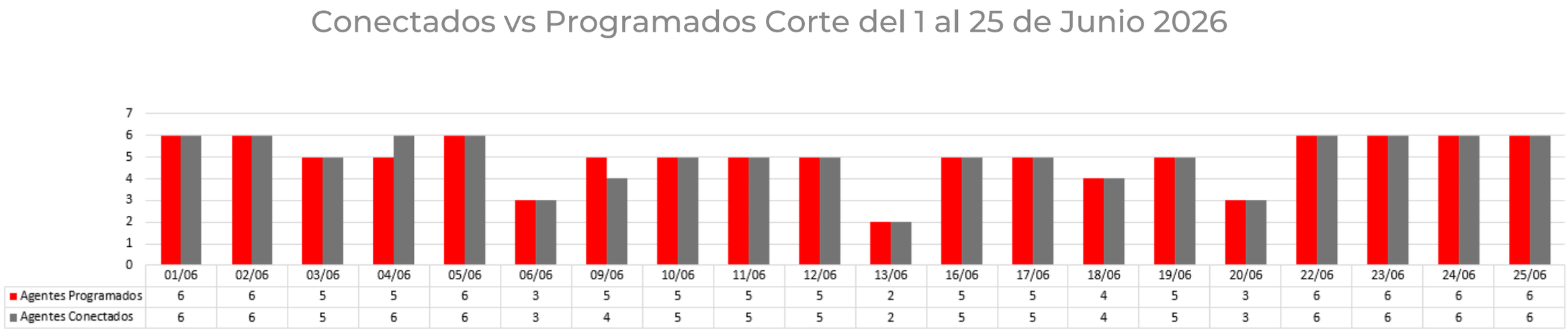
	01/06	02/06	03/06	04/06	05/06	06/06	09/06	10/06	11/06	12/06	13/06	16/06	17/06	18/06	19/06	20/06	22/06	23/06	24/06	25/06
Ingreso	75	95	79	48	48	7	77	48	80	53	17	79	51	76	73	18	77	105	52	48
Atendido	71	90	76	47	47	7	74	45	74	48	16	74	47	73	69	16	75	104	50	46
Abandono	4	5	3	1	1	0	3	3	6	5	1	5	4	3	4	2	2	1	2	2
% Atención	95%	95%	96%	98%	98%	100%	96%	94%	93%	91%	94%	94%	92%	96%	95%	89%	97%	99%	96%	96%

Nota: Este conteo se realiza por tipificación en Fine. Para NA se toman en cuenta solo los abandonos de asesor.

Abandono Total	57
Ciudadano	47
Embajador	10

- En relación con los abandonos registrados, se evidencia que el **82,46%** corresponde a abandonos por parte del ciudadano.

5.2 Indicadores Chatico



	01/06	02/06	03/06	04/06	05/06	06/06	09/06	10/06	11/06	12/06	13/06	16/06	17/06	18/06	19/06	20/06	22/06	23/06	24/06	25/06
Agentes Programados	6	6	5	5	6	3	5	5	5	5	2	5	5	4	5	3	6	6	6	6
Agentes Conectados	6	6	5	6	6	3	4	5	5	5	2	5	5	4	5	3	6	6	6	6

Se otorga un día de la familia el 03, 04, de junio y se realiza capacitación de Jeisson Posada para cubrir el movimiento de Juan Acuña.
El 09 de junio se presenta una incapacidad.
El 12 de junio se presenta una renuncia de un agente, se esta capacitando un agente adicional para reforzar
El 18 de junio se otorga un descanso.

5.3 Indicadores Chatico

HORA	1/06	2/06	3/06	4/06	5/06	6/06	9/06	10/06	11/06	12/06	13/06	16/06	17/06	18/06	19/06	20/06	22/06	23/06	24/06	25/06	Total general
7	5	11	2	2	2	1	5	3	7	1	5	2	1	4	4	4	5	7	3		74
8	4	7	2	4	2	2	7	4	1	5	8	12	3	7	6	1	10	9	3	5	102
9	10	11	6	3	5	2	13	4	7	1	3	7	5	7	10	4	4	20	5	1	128
10	5	12	7	5	6	1	12	4	5		1	16	12	5	8	6	5	10	7	2	129
11	9	10	6	2	6	1	5	2	9	4		8	7	7	5	3	1	5	4	10	104
12	3	8	11	10	7		5	8	8	6		5	5	14	4		11	5	4	7	121
13	3	8	5	4	6		8	4	9	11		4	4	2	3		6	8	5	4	94
14	3	6	11	5	1		8	2	5	5		7	1	6	7		6	9	5	2	89
15	12	10	8	8	1		8	8	14	7		7	3	9	7		13	6	3	6	130
16	7	7	7	1	8		4	7	5	3		5	4	7	6		4	9	12	4	100
17	8	3	9	2	2		2	2	3	9		4	1	4	3		6	9		2	69
18	6	2	5	2	2				6	1		2	5	3	9		6	8	1	5	63
19									1						1						2
21														1							1
Total general	75	95	79	48	48	7	77	48	80	53	17	79	51	76	73	18	77	105	52	48	1.206

- ✓ Dada la alta concentración del ingreso de chats en la franja de las 10:00 am y 12:00 p.m, se hace necesario ajustar malla con el fin de cubrir franjas identificadas como alto tráfico

Ingresos peticiones BTE

HORA	1/06	2/06	3/06	4/06	5/06	6/06	9/06	10/06	11/06	12/06	13/06	16/06	17/06	18/06	19/06	20/06	22/06	23/06	24/06	25/06	Total general
7		1						1	2		2	2				1					9
8	1					1		1			3		1	1	1		1				10
9					1		2	1	1					1	2	1		1			10
10				1	3		1					2		1			1	4	2		15
11					1				2	1		1	2	1	1	1	1	2	1	1	15
12		1	1	1	1			2	3	2				2	1		2	1		2	19
13		1					3			2				1							7
14			1	1			1		1					2	1						7
15	3	2			1			1	1			1		2			3	1		2	17
16		1	1		4									1			2			1	10
17	1	1	1							1		1						1			6
18			1						1				2	1						1	6
Total general	5	7	5	3	11	1	7	6	11	6	5	7	5	13	6	3	10	10	3	7	131

- ✓ Se cuenta con la programación de 5 agentes de CHAT.

5.4 Indicadores Chatico

TIPOLOGÍA	CANTIDAD	% PARTICIPACIÓN
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ ESP	243	27,87%
SECRETARÍA GENERAL ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	131	15,02%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL - SDIS	102	11,70%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD - SDS	85	9,75%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA - SDH	82	9,40%
REMISIÓN	58	6,65%
ABANDONO DE CHAT	57	6,54%
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN - SDP	49	5,62%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD - SDM	37	4,24%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO - SDG	28	3,21%

TIPOLOGÍA	CANTIDAD	% PARTICIPACIÓN
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ ESP	**243**	**20,17%**
CANALES DE ATENCION	8	0,66%
DUPLICADO DE RECIBO DE PAGO	3	0,25%
FACILIDADES DE PAGO PARA DEUDORES NO TRIBUTARIOS	2	0,17%
INFORMACIÓN CORTES DE AGUA	48	3,98%
INSTALACIÓN, MANTENIMIENTO O REPARACIÓN DE MEDIDORES DE CONSU	24	1,99%
MODIFICACIÓN DE FACTURA DE SERVICIO PÚBLICO	3	0,25%
RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO PÚBLICO	12	1,00%
SUSPENSIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE AGUA	27	2,24%
TRÁMITE NO ENCONTRADO	116	9,63%

Validando las principales tipificaciones corresponden a:

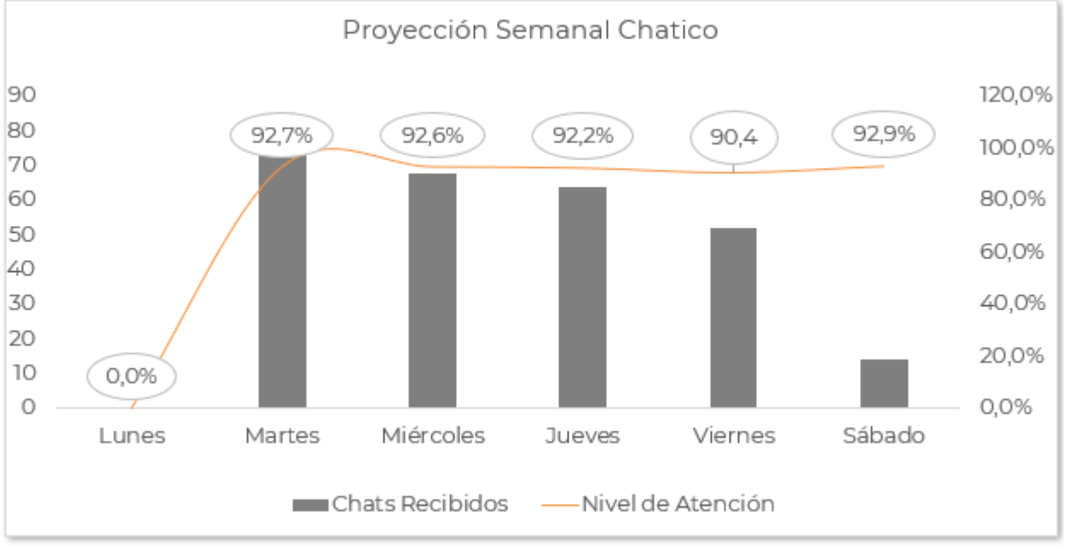
- ✓ EAAB- ESP para consultas por reportes de cortes de agua con un **20,17% de participación**
- ✓ Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá – **13,62% solicitando radicación de PQRS**
- ✓ Secretaria Distrital de integración social con un **10,60%** de participación, para consultas de transferencias no condicionadas relacionadas con temas de subsidios IMG

TIPOLOGÍA	CANTIDAD	% PARTICIPACIÓN
SECRETARÍA GENERAL ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	**131**	**13,62%**
ACOMPAÑAMIENTO JURÍDICO PARA ACCIONES JURÍDICAS PRIORITARIAS	1	0,10%
AYUDA HUMANITARIA INMEDIATA PARA PERSONAS DESPLAZADAS VULNERABLES EN BOGOTÁ	1	0,10%
CANALES DE ATENCION	3	0,31%
CONSULTA DEL REGISTRO DISTRITAL	1	0,10%
CONSULTA ESTADO DE PQRS BTE	29	3,01%
DESBLOQUEO DE USUARIO/RESTABLECIMIENTO DE CONTRASEÑA	16	1,66%
INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS EN LA RED CADE	24	2,49%
RADICACION PQRS BTE	48	4,99%
SENSIBILIZACIÓN A COMERCIANTES EN TEMAS DE IVC - INSPECCIÓN DE VIGILANCIA Y CONTROL	1	0,10%
TRÁMITE NO ENCONTRADO	6	0,62%
VISITAS GUIADAS EN EL ARCHIVO DISTRITAL DE BOGOTÁ	1	0,10%

5.5 Indicadores Chatico.

Proyección semana del 29 de Junio al 05 de Julio 2026.

Día	Chats Recibidos	Chats Contestados	TMO	Nivel de Atención	Agentes Programados
Lunes	0	0	0	0,0%	0
Martes	82	76	900	92,7%	6
Miércoles	68	63	900	92,6%	6
Jueves	64	59	900	92,2%	6
Viernes	52	47	900	90,4%	6
Sábado	14	13	900	92,9%	3
Domingo	0	0	0	0,0%	0
TOTAL	**280**	**258**	**900**	**92,1%**	**6**



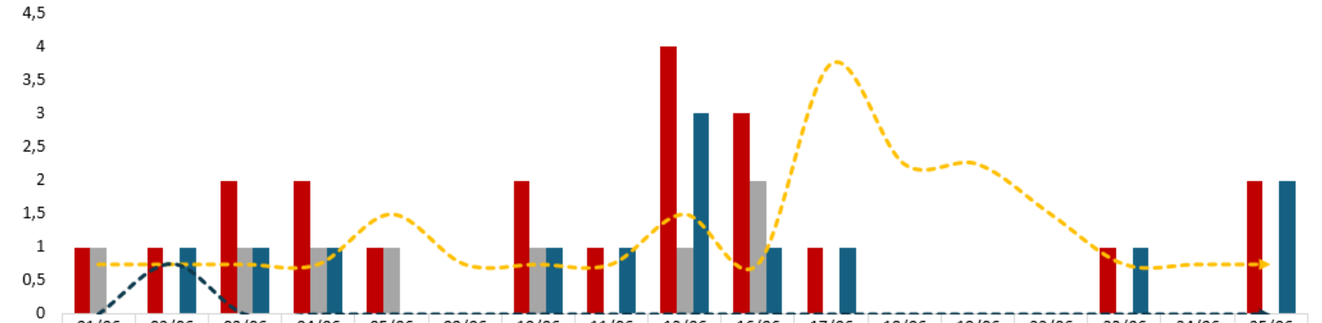
6. Seguimiento de Indicadores Segmento Videollamada.

6.1 Indicadores Videollamada

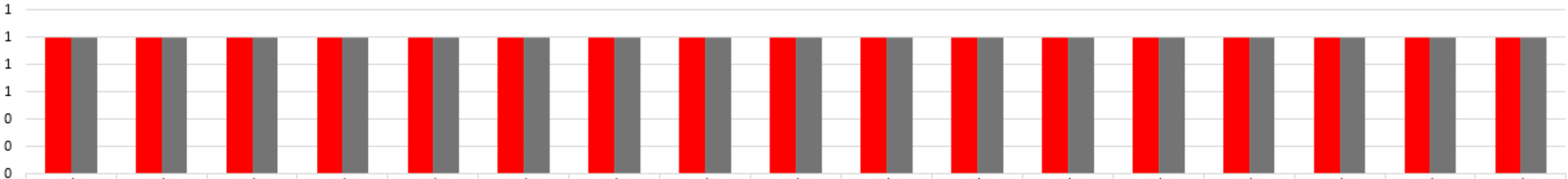
Corte del 1 al 25 de Junio 2026

Agendadas	21
Exitosas	8
No Exitosas	13
Discapacidad Reportada	1

Se evidencian 2 personas con discapacidad auditiva.



	01/06	02/06	03/06	04/06	05/06	09/06	10/06	11/06	12/06	16/06	17/06	18/06	19/06	22/06	23/06	24/06	25/06
Atendidas (sin prueba)	1	1	2	2	1	0	2	1	4	3	1	0	0	0	1	0	2
Exitosas (sin prueba)	1	0	1	1	1	0	1	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0
No Exitosas (sin prueba)	0	1	1	1	0	0	1	1	3	1	1	0	0	0	1	0	2
Videollamadas Prueba	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	5	3	3	2	1	1	1
Discapacidad Reportada	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0



	01/06	02/06	03/06	04/06	05/06	09/06	10/06	11/06	12/06	16/06	17/06	18/06	19/06	22/06	23/06	24/06	25/06
Agentes Programados	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Agentes Conectados	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Nota: El conteo de videollamada de Prueba se realiza por tipificación en Fine.

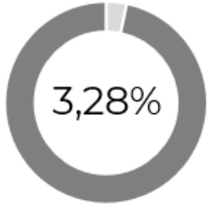
7.

Personas activas y Retiros.

7.1 Distribución De Agentes y Rotación

Corte del 1 al 25 de Junio 2026

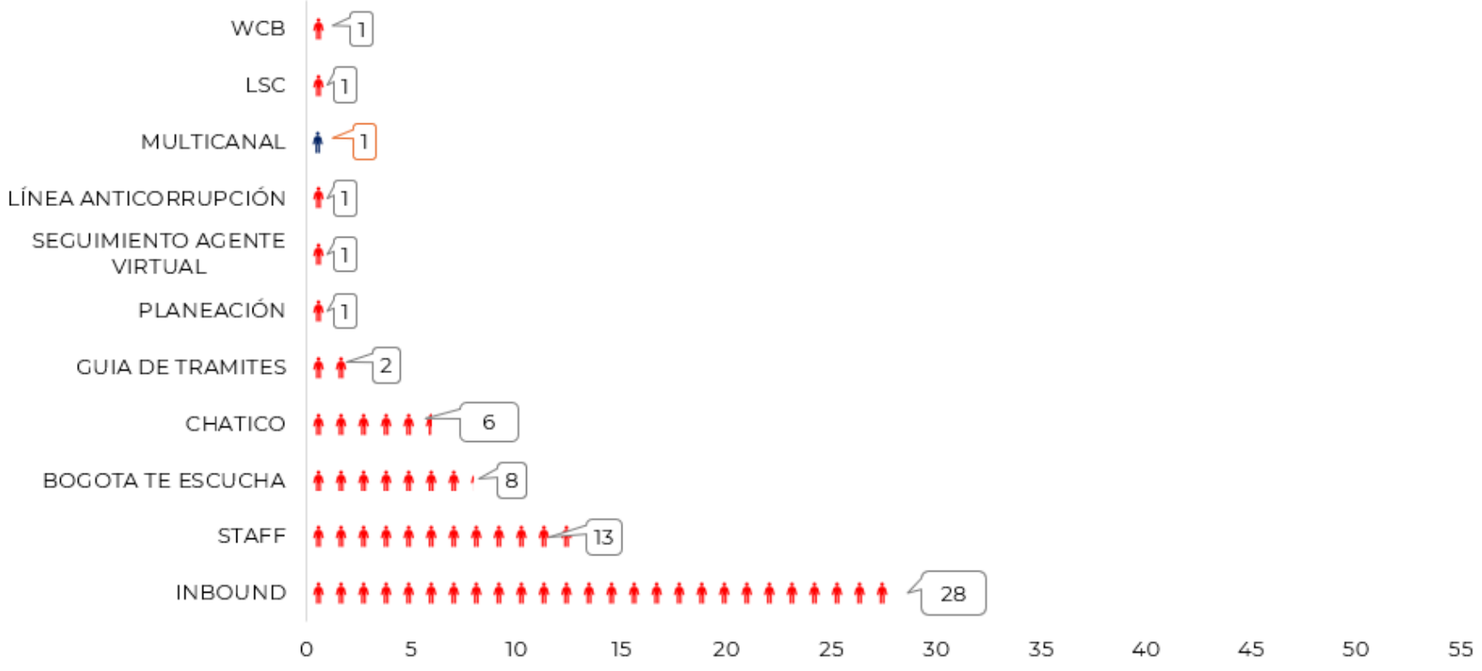
Rotación de Retiro Voluntario mes de Junio



PROYECCIÓN AGENTE GENERAL	
SEGMENTO	REAL
INBOUND	21
BOGOTA TE ESCUCHA	8
CHATICO	6
PLANEACIÓN	1
WCB	1
MULTICANAL	1
PUNTO CADE EXPRESS	
AGENTES A FACTURAR	**38**
AGENTES BAKC UP	2
AGENTES TURNO NOCHE	8
TOTAL AGENTES	**48**

Agentes Activos por Segmento)

Total de Activos



8. Personas activas y Retiros.

8.1 Cade Express

Corte del 1 al 25 de Junio 2026

Módulo	Americas	CAD	SUBA	Super Cade 20 julio	Super cade bosa	Total
Cantidad de Visitas	149	304	700	331	559	**2.043**

Transacciones	Americas	CAD	SUBA	Super Cade 20 julio	Super cade bosa	Total general
Consultas	82	77	35	34	222	450
Recibos de Pago	45	130	292	211	77	755
Certificados	29	82	9	50	143	313
Agend. Entidades	5	47	60	2	17	131
Total general	**161**	**336**	**396**	**297**	**459**	**1.649**

