N°	Seguimiento Técnico - Anexo 01
1	2 DE JUNIO_ Remisión Fichas Técnicas de Trámites y Servicios Secretaría Distrital de Integración Social
2	2 DE JUNIO_ Remisión Trámites y Servicios Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones
3	9 DE JUNIO_ Matriz de tramites y servicios validados en temas de Lenguaje Claro Secretaria de Salud
4	10 DE JUNIO_ Validación y aprobación para eliminación de trámites y servicios de la base de conocimiento del Agente Virtual
5	11 DE JUNIO_ Dudas Fichas IDPYBA
6	16 DE JUNIO_ Fichas Ajustadas con lenguaje Claro Secretaria de Movilidad
7	19 DE JUNIO_ Fichas y Acta mesa de trabajo UAESP junio
8	22 DE JUNIO_ Acta de la sesión y fichas UAESP
9	22 DE JUNIO_ Propuesta de Fichas canales remisiones
10	24 DE JUNIO_ PRESENTACIÓN ASISTENTE IA - LÍNEA 195 hilo IDPYBA
11	25 DE JUNIO_ Audios Agente Virtual para envio a entidades y SGAM
12	Matriz Agente Virtual Junio - *.xls

Outlook

Fichas y Acta mesa de trabajo UAESP junio

Desde Yuly Astrid Carvajal <yacarvajal@outsourcing.com.co>
Fecha Vie 19/06/2026 1:50 PM
Para Yesica Paola Castro Gutierrez <ypcastro@alcaldiabogota.gov.co>; Gloria Patricia Velasco Salcedo <gpvelasco@alcaldiabogota.gov.co>
CC Luz Yaneth Santana <lysantana@outsourcing.com.co>; Deisy Alejandra Tique Blanco <datiqueb@outsourcing.com.co>

2 archivos adjuntos (342 KB)
Acta 03. UAESP Junio 10 de 2026_ Outsourcing SGAM.docx; UAESP.zip;

Cordial saludo,

En cumplimiento de los compromisos adquiridos durante la reunión sostenida el **10 de junio de 2026** con la **Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos (UAESP)**, nos permitimos adjuntar los siguientes documentos:

- Acta de la sesión.
- Fichas de trámites y servicios con los ajustes solicitados.

1. Trámites, servicios y CAIPS prevalidados con la entidad (9 fichas)

En estas fichas se realizaron ajustes relacionados con los canales de atención y la ubicación de los operadores de aseo:

1. Actualización de inventarios de ECAS y bodegas privadas de reciclaje.
2. Acuerdo de pago por cartera pendiente en servicio de aseo.
3. Atención a recicladores para formalización y fortalecimiento.
4. Cambio de tarifa de servicios públicos.
5. Capacitación para recicladores en espacio público.
6. Opción tarifaria para multiusuario.
7. Registro de Organizaciones de Recicladores de Bogotá (RUOR).
8. Registro de Recicladores de Oficio de Bogotá D.C.
9. Sensibilización para la gestión integral de residuos sólidos.

Es importante precisar que la información de localidades se incluye en las fichas; sin embargo, actualmente se encuentra en proceso un ajuste dentro del asistente virtual. Por lo tanto, se validará posteriormente la forma en que esta información será incorporada de cara a la etapa de producción.

2. Trámite que se propone mantener como desborde directo (1 fichas)

- **Servicio de recolección de colchones, animales muertos y muebles en desuso**, actualmente denominado ***Especiales Clandestinos*.**

Aunque este trámite cuenta con ficha, se propone mantenerlo como desborde directo hacia agente humano, dado que requiere el diligenciamiento del formulario de recolección de residuos especiales y se encuentra articulado con el tema de los ecopuntos.

3. Trámites con ajustes pendientes de validación inicial por parte de la entidad (8 fichas)

Se realizaron ajustes teniendo en cuenta la información suministrada por la entidad para los primeros 10 trámites; sin embargo, estas fichas no fueron prevalidados por la UAESP, por lo que se presentan como parte de este primer envío:

1. Aprobación de estudios fotométricos para proyectos de alumbrado público.
2. Autorización para ingreso de vehículos cargados con residuos.
3. Certificado de incorporación al alumbrado público en zonas de cesión en Bogotá D.C.
4. Cremación de cadáveres y restos humanos.
5. Exhumación de cadáveres, restos y/o cenizas en bóvedas, osarios o cenizarios propiedad del Distrito.
6. Inhumación en bóvedas, osarios y cenizarios del Distrito.
7. Mantenimiento de alumbrado público.
8. Repotenciación de alumbrado público.

4. Trámite pendiente de validación de estado (1 fichas)

Durante la última sesión se indicó que el siguiente trámite ya no se encuentra activo en Portal Bogotá:

- **Registro de Carreteros de Bogotá (RUCA).**

No obstante, se recomienda validar esta información, ya que el trámite aún aparece publicado en Portal Bogotá en el siguiente enlace: https://bogota.gov.co/servicios/servicios/registro-unico-de-carreteros-ruca

De acuerdo con lo anterior, quedamos atentas a las mesas de trabajo que consideren necesarias para realizar la revisión conjunta de la estructura de las fichas, la caracterización de los trámites y los ajustes requeridos para su aprobación final. Asimismo, agradecemos su apoyo en las validaciones adicionales que se requieran, con el fin de garantizar la precisión y calidad de los contenidos que serán utilizados por el asistente virtual.

Finalmente, agradecemos su disposición y colaboración en el desarrollo de este proceso, fundamental para fortalecer la atención a la ciudadanía a través de la Línea 195 y mejorar la calidad de la información del Asistente Virtual de Voz.

Quedamos atentas a sus comentarios.

Cordialmente,

Outsourcing S.A.
Yuly Astrid Carvajal
Agente Profesional - SGAM
yacarvajal@outsourcing.com.co
Linea 195

• Tel.: (601) 6000222 • Cel: 311 810 3655 • Bogotá – Colombia • www.outsourcing.com.co

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

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

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

Outlook

Remisión Fichas Técnicas de Trámites y Servicios Secretaría Distrital de Integración Social

Desde Yuly Astrid Carvajal <yacarvajal@outsourcing.com.co>
Fecha Mar 2/06/2026 6:34 PM
Para Yesica Paola Castro Gutierrez <ypcastro@alcaldiabogota.gov.co>; Gloria Patricia Velasco Salcedo <gpvelasco@alcaldiabogota.gov.co>
CC Luz Yaneth Santana <lysantana@outsourcing.com.co>; Deisy Alejandra Tique Blanco <datiqueb@outsourcing.com.co>

1 archivo adjunto (474 KB)
Secretaría Distrital de Integración Social.zip;

Buenas tardes,

En el marco del proyecto de implementación del Asistente Virtual de la Línea 195, remitimos el listado de los 41 trámites, servicios, CAIPS y OPAS que actualmente se encuentran asociados a la Secretaría Distrital de Integración Social, con el fin de verificar la pertinencia, actualización y disponibilidad de la información, previo a la realización de la mesa de trabajo en la que se presentará el proyecto y su alcance funcional.

A continuación, se relaciona la oferta identificada:

Trámites y servicios con información complementaria y priorizados por tipificación en la Línea 195 (5):

Tipología	*Nombre original de la Oferta*	*Nombre nuevo de la Oferta*
CAIP	Consulta del portafolio de servicios en línea	Consulta del portafolio de servicios en la p ágina web institucional
OPA	Apoyo económico para personas mayores en situación de vulnerabilidad social e inseguridad económica	Apoyos económicos para persona mayor
OPA	Centros de desarrollo comunitario (CDC) - Formación continua	Fórmate ya en los Centros de desarrollo comunitario CDC
OPA	Comisarías para protección y atención a víctimas de violencia de género	Comisarías de familia
OPA	Hogar de paso para habitantes de calle	Hogar de paso día y hogar de paso noche para la atención de población habitante de calle

Trámites, servicios y OPAS con información complementaria de menor impacto en la Línea 195 (28):

Tipología	*Nombre original de la Oferta*	*Nombre nuevo de la Oferta*
OPA	Arte de cuidar a niñas y niños de 1 a 12 años	Arte de cuidar-te
OPA	Atención diurna en casa para personas de 60 años o más con dependencia funcional	Centro día a tu casa
OPA	Atención especializada para personas habitantes de calle con alta dependencia física, mental o cognitiva	Alta dependencia física, mental o cognitiva para población habitante de calle
OPA	Atención sociosanitaria para población habitante de calle con alto riesgo de estarlo	Atención sociosanitaria para población habitante de calle y en alto riesgo de estarlo
OPA	Bono canjeable por alimentos de grupos permitidos	Compromiso por una Alimentación Incluyente
OPA	Casa de la Juventud de Bogotá	Casas de la juventud
OPA	Casa de pensamiento intercultural	
OPA	Centro de atención integral para niñas, niños y adolescentes en situación o en riesgo de trabajo infantil ampliado y sus familias	**Centro amar**
OPA	Centro de atención para la inclusión social - CADIS	Centro de atención distrital para la inclusión social - CADIS

OPA	Centro de atención temporal para niñas, niños y adolescentes en riesgo de vulneración de derechos	**Centro abrazar**
OPA	Centro de día para personas mayores	Centro día al barrio
OPA	Centro Día para personas mayores Casa de la Sabiduría	Centro Día Casa de la Sabiduría
OPA	Centros de atención integral interna	Centros integrarte - Atención interna
OPA	Centros de integración social para niñas, niños, adolescentes y jóvenes	**Centros crecer**
OPA	Centros integrarte para atención externa	Centros integrarte - atención externa
OPA	Comedores comunitarios	
OPA	Comunidad de cuidado	
OPA	Comunidad de vida para deshabituación de habitantes de calle	Servicio de Comunidad de Vida para Población Habitante de Calle
OPA	Cuidado transitorio día - noche	
OPA	Cupos en jardines infantiles para niñas y niños en Bogotá	Jardines infantiles
OPA	Fortalecimiento para la inclusión y apoyo alimentario	Transferencias para Personas con Discapacidad
OPA	Modificar nombre en documento oficial para personas transgénero, transexuales, transformistas y travestis	Reafírmate: El Chuchú de la Cédula
OPA	Orientación psicosocial para personas LGBTI y sus familias	Casas LGBTI
OPA	Programa de atención a gestantes, lactantes, niñas y niños menores de tres (3) años (o seis (6) años con restricciones médicas)	Creciendo juntos
OPA	Red de cuidado comunitario	Centro Dia Redes de cuidado comunitario
OPA	Servicio de abordaje territorial para habitabilidad en calle	Servicio móvil de abordaje territorial para el fenómeno de habitabilidad en calle
OPA	Unidad contra la discriminación para personas LGBTI y sus familias	Unidad contra la discriminación - UCD
Trámite	Inscripción al sistema de información y registro de servicios sociales	

Adicionalmente se encontraron conforme a la base maestras correspondientes a las vigencias 2026, que **8 OPAS y servicios** ya no se encuentran activos en **Portal Bogotá** (Base Maestra), por tanto, se remiten para validar la posibilidad de eliminarlos de la base de conocimiento del Annete Virtual:

Tipología	*Nombre original de la Oferta*
Servicio	**Transferencias monetarias no condicionadas a hogares pobres**
OPA	Bogotá te Cuida en Casa
OPA	Bono para personas LGBTI y con otras orientaciones sexuales, identidades de género y expresiones de identidad de género
OPA	Canasta de alimentos para hogares rurales, afro y de comunidades indígenas de Bogotá
OPA	**Centros de atención integral para personas con discapacidad múltiple o autismo**
OPA	Cuidado para personas con discapacidad y sus cuidadores
OPA	Prevención de la paternidad y maternidad temprana en Bogotá
OPA	Servicio de integración y derechos para migrantes, refugiados y retornados - ayuda humanitaria para estabilización

Quedamos atentas a cualquier comentario, ajuste o información adicional que se considere pertinente.

Outsourcing S.A.
Yuly Astrid Carvajal
Agente Profesional - SGAM
yacarvajal@outsourcing.com.co
Linea 195

Transformamos Experiencias

• Tel.: (601) 6000222 • Cel: 311 810 3655 • Bogotá – Colombia • www.outsourcing.com.co

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

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

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



Outlook

Audios Agente Virtual.

Desde Yuly Astrid Carvajal <yacarvajal@outsourcing.com.co>
Fecha Jue 25/06/2026 1:01 PM
Para Gloria Patricia Velasco Salcedo <gpvelasco@alcaldiabogota.gov.co>; Yesica Paola Castro Gutierrez <ypcastro@alcaldiabogota.gov.co>
CC Luz Yaneth Santana <lysantana@outsourcing.com.co>; Deisy Alejandra Tique Blanco <datiqueb@outsourcing.com.co>

1 archivo adjunto (11 MB)
Audios Agente Virtual.zip;

Cordial saludo.

Por medio del presente, remito los audios solicitados para la validación de las interacciones gestionadas por el Agente Virtual.

Atentamente,

Outsourcing S.A.
Yuly Astrid Carvajal
Agente Profesional - SGAM
yacarvajal@outsourcing.com.co
Linea 195

Outsourcing Transformamos Experiencias | DipDig By Outsourcing

• Tel.: (601) 6000222 • Cel: 311 810 3655 • Bogotá – Colombia • www.outsourcing.com.co

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

This e-mail and any attachment are confidential and they are sent for the attention of the named addressee(s) only. If you are not the named addressee(s) please notify the sender immediately and delete it from you system. You should not distribute this message or attachments, use it

for any purpose or disclose its contents to any person. Opinions and other information in this message that do not relate to the business of OUTSOURCING S.A., Will be understood as personal and not the Company opinion. This email isn't a SPAM message.

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



Outlook

Retroalimentacion UAESP

Organizador	Yuly Astrid Carvajal <yacarvajal@outsourcing.com.co>
Hora de la reunión	Este evento ocurrió el hace 3 semanas (Mié 10/06/2026, de 10:30 AM a 11:00 AM)
Ubicación	Reunión de Microsoft Teams
Mi respuesta	Aún no respondido
Asistentes necesarios	Yesica Paola Castro Gutierrez, Deisy Alejandra Tique Blanco
Mensaje enviado	Mié 10/06/2026 10:31 AM

Reunión de Microsoft Teams

Unirse: https://teams.microsoft.com/meet/258958294745298?p=JJrQcyUDrtEe59gZ3x

Id. de reunión: 258 958 294 745 298

Código de acceso: do6Sx6o3

¿Necesita ayuda? | Referencia del sistema

Para organizadores: Opciones de la reunión

Outlook

RE: Validación y aprobación para eliminación de trámites y servicios de la base de conocimiento del Agente Virtual Mayo

Desde Franklin Alexander Alvarez Velez <faalvarez@outsourcing.com.co>
Fecha Mar 16/06/2026 3:03 PM
Para Luz Yaneth Santana <lysantana@outsourcing.com.co>; Yineth Tatiana Hernandez Narvaez <ythernandezn@outsourcing.com.co>; Jesus Alberto Gil Ayala <jagila@outsourcing.com.co>
CC Manuel Jose Escobar Londoño <mescobar@outsourcing.com.co>; Yuly Astrid Carvajal <yacarvajal@outsourcing.com.co>; Deisy Alejandra Tique Blanco <datiqueb@outsourcing.com.co>

Buenas tardes Yaneth

Te cuento que ya quedaron retirados los 73 servicios solicitados.

Saludos
Franko

Outsourcing S.A.S. BIC
Franklin Alexánder Álvarez Vélez
Líder de soluciones de automatización
faalvarez@outsourcing.com.co

De: Luz Yaneth Santana <lysantana@outsourcing.com.co>
Enviado: jueves, 11 de junio de 2026 16:59
Para: Franklin Alexander Alvarez Velez <faalvarez@outsourcing.com.co>; Yineth Tatiana Hernandez Narvaez <ythernandezn@outsourcing.com.co>; Jesus Alberto Gil Ayala <jagila@outsourcing.com.co>
Cc: Manuel Jose Escobar Londoño <mescobar@outsourcing.com.co>; Yuly Astrid Carvajal <yacarvajal@outsourcing.com.co>; Deisy Alejandra Tique Blanco <datiqueb@outsourcing.com.co>
Asunto: RV: Validación y aprobación para eliminación de trámites y servicios de la base de conocimiento del Agente Virtual Mayo

Buen día Franklin,

Conforme a la aprobación recibida, adjunto compartimos una base con 73 servicios que ya no se encuentran activos en base maestra por lo que se hace necesario su retiro de la base de conocimiento del agente virtual para evitar imprecisiones en la información brindada por Alex.

Quedamos atentos a confirmación.

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

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

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

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

De: Yesica Paola Castro Gutierrez <ypcastro@alcaldiabogota.gov.co>
Enviado el: miércoles, 10 de junio de 2026 2:45 p. m.
Para: Luz Yaneth Santana lysantana@outsourcing.com.co; Gloria Patricia Velasco Salcedo <gpvelasco@alcaldiabogota.gov.co>
CC: Yuly Astrid Carvajal <yacarvajal@outsourcing.com.co>; Deisy Alejandra Tique Blanco <datiqueb@outsourcing.com.co>
Asunto: RE: Validación y aprobación para eliminación de trámites y servicios de la base de conocimiento del Agente Virtual Mayo

Cordial saludo Yaneth

De conformidad con la verificación que se ha realizado desde las profesionales, se aprueba retirar los servicios NO ACTIVOS en portal Bogotá de acuerdo con la ultima base recibida.

Quedo atenta.

Cordialmente;

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

---

De: Luz Yaneth Santana <lysantana@outsourcing.com.co>
Enviado: viernes, 29 de mayo de 2026 10:39
Para: Yesica Paola Castro Gutierrez <ypcastro@alcaldiabogota.gov.co>; Gloria Patricia Velasco Salcedo <gpvelasco@alcaldiabogota.gov.co>
Cc: Yuly Astrid Carvajal <yacarvajal@outsourcing.com.co>; Deisy Alejandra Tique Blanco <datiqueb@outsourcing.com.co>
Asunto: RV: Validación y aprobación para eliminación de trámites y servicios de la base de conocimiento del Agente Virtual Mayo

Buen día,

Conforme a lo conversado en la última reunión de seguimiento de fichas técnicas, compartimos la base de 73 trámites y servicios que no registran activos en portal Bogotá de acuerdo con la ultima base recibida, por lo anterior solicitamos su confirmación para retirar de la base de conocimiento de Alex con el fin de mitigar imprecisiones en la información brindada al ciudadano.

Quedamos atentos para proceder.

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

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

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

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

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

De: Yuly Astrid Carvajal <yacarvajal@outsourcing.com.co>
Enviado el: viernes, 29 de mayo de 2026 10:23 a. m.
Para: Luz Yaneth Santana <lysantana@outsourcing.com.co>
CC: Deisy Alejandra Tique Blanco <datiqueb@outsourcing.com.co>
Asunto: Validación y aprobación para eliminación de trámites y servicios de la base de conocimiento del Agente Virtual Mayo

Buen día

De acuerdo con la base de datos remitida con corte al 15 de mayo por parte del ingeniero Giovanni Girón Martínez, se realizó el respectivo cruce y validación de los trámites y servicios actualmente cargados en la base de conocimiento del Agente Virtual.

Como resultado de esta revisión, se identificó que los documentos relacionados en el archivo Excel adjunto, correspondientes a 73 trámites y servicios, ya no se encuentran activos ni publicados en Portal Bogotá.

Lo anterior podría generar que Alex entregue información desactualizada o errónea a la ciudadanía, incluyendo contenidos que actualmente no están disponibles públicamente por parte de las entidades distritales. En ese sentido, se remite el listado para su respectiva verificación y aprobación por parte del cliente, con el fin de proceder posteriormente con la eliminación de estos contenidos de la base de conocimiento del Agente Virtual, por parte del COE o conforme al procedimiento que corresponda.

Quedamos atentas a cualquier observación o validación adicional.

Cordialmente,

Outsourcing S.A.
Yuly Astrid Carvajal
Agente Profesional - SGAM
yacarvajal@outsourcing.com.co
Linea 195

• Tel.: (601) 6000222 • Cel: 311 810 3655 • Bogotá – Colombia • www.outsourcing.com.co

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

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

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

Outlook

Dudas Fichas IDPYBA

Organizador	Yuly Astrid Carvajal <yacarvajal@outsourcing.com.co>
Hora de la reunión	Este evento ocurrió el hace 3 semanas (Jue 11/06/2026, de 3:30 PM a 4:00 PM)
Ubicación	Reunión de Microsoft Teams
Mi respuesta	Aún no respondido
Asistentes necesarios	atencion.ciudadano1@animalesbog.gov.co, Deisy Alejandra Tique Blanco, Yesica Paola Castro Gutierrez
Mensaje enviado	Jue 11/06/2026 3:17 PM

Reunión de Microsoft Teams

Unirse: https://teams.microsoft.com/meet/271721813722185?p=a5dTVPowKi1wWVRN81

Id. de reunión: 271 721 813 722 185

Código de acceso: Md2XR6F3

¿Necesita ayuda? | Referencia del sistema

Para organizadores: Opciones de la reunión

Outlook

Fichas con lenguaje Claro Secretaria de Movilidad

Desde Yuly Astrid Carvajal <yacarvajal@outsourcing.com.co>
Fecha Mar 16/06/2026 11:10 AM
Para Yesica Paola Castro Gutierrez <ypcastro@alcaldiabogota.gov.co>; Gloria Patricia Velasco Salcedo <gpvelasco@alcaldiabogota.gov.co>; Luz Yaneth Santana <lysantana@outsourcing.com.co>
CC Deisy Alejandra Tique Blanco <datiqueb@outsourcing.com.co>

3 archivos adjuntos (1 MB)

Fichas Movilidad.zip; Acta 01. Secretaria Distrital de Movilidad Junio 09 de 2026_ Outsourcing SGAM.pdf; Presentación Entidades 2026_2.pdf;

Cordial saludo,

En cumplimiento de los compromisos adquiridos en la reunión sostenida el 09 junio de 2026 con la Secretaria Distrital de Movilidad, nos permitimos adjuntar los siguientes documentos:

- Acta de la sesión.
- Presentación de la sesión.
- Fichas técnicas solicitadas para priorización y con ajuste conforme a la matriz de lenguaje claro:

1. Actualización de información de comparendos y acuerdos de pago.
2. Cursos Pedagógicos por infracción a las normas de tránsito.
3. Infracciones de tránsito.
4. Orden de entrega del vehículo inmovilizado.
5. Registro y pago de Pico y Placa Solidario.

De acuerdo con lo anterior, quedamos atentas a la mesa de trabajo que requieran para realizar la revisión conjunta de la estructura de las fichas, la caracterización de los trámites y los ajustes necesarios para su aprobación final.

Agradecemos su colaboración con las validaciones adicionales que se requieran, con el fin de garantizar la precisión y calidad de los contenidos que serán utilizados por el asistente. Estos insumos permitirán avanzar en la construcción de respuestas confiables para la ciudadanía.

Para cualquier información adicional, compartimos los datos de contacto de las personas que acompañarán directamente las mesas de trabajo y el proceso de consolidación de las fichas:

• **Alejandra Tique Blanco**
Profesional de apoyo – Asistente Virtual Outsourcing
Correo: datiqueb@outsourcing.com.co
Celular: 305 724 2975

• **Yuly Astrid Carvajal**
Profesional de apoyo – Asistente Virtual Outsourcing
Correo: yacarvajal@outsourcing.com.co
Celular: 320 316 6624

Agradecemos su disposición y colaboración en el desarrollo de este proceso, fundamental para mejorar la atención a la ciudadanía a través de la **Línea 195** y fortalecer la calidad de la información del **Asistente Virtual de Voz**.

Quedamos atentas a sus comentarios.

Cordialmente,

Outsourcing S.A.

Yuly Astrid Carvajal
Agente Profesional - SGAM
yacarvajal@outsourcing.com.co
Linea 195

• Tel.: (601) 6000222 • Cel: 311 810 3655 • Bogotá – Colombia • www.outsourcing.com.co

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

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

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

Outlook

RE: Remisión Trámites y Servicios Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP

Desde Yuly Astrid Carvajal <yacarvajal@outsourcing.com.co>
Fecha Mar 2/06/2026 5:29 PM
Para Yesica Paola Castro Gutierrez <ypcastro@alcaldiabogota.gov.co>; Gloria Patricia Velasco Salcedo <gpvelasco@alcaldiabogota.gov.co>
CC Luz Yaneth Santana <lysantana@outsourcing.com.co>; Deisy Alejandra Tique Blanco <datiqueb@outsourcing.com.co>

1 archivo adjunto (352 KB)
Foncep.zip;

Buenas tardes,

De acuerdo con lo solicitado, remito adjuntamos la carpeta con las fichas actualizadas conforme a la información compartida por parte de la entidad, como versiones finales para enviar al Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP:

Trámites de alto impacto conforme a tipificación:

Tipología	*Nuevo Nombre*	*Nombre inicial*
Trámite		Pensión de jubilación por aportes vitalicios
Trámite	**Auxilio funerario**	Reconocimiento económico por fallecimiento de pensionado FONCEP

Trámites, servicios y OPAS con información complementaria de menor impacto en la Línea 195 (24):

Tipología	*Nombre inicial*
Trámite	Prueba de supervivencia para pensionados en el extranjero
Trámite	Indemnización sustitutiva de pensión para familiares de afiliado fallecido sin requisitos de pensión de sobrevivientes
Trámite	Reconocimiento de la sustitución pensional para beneficiarios de pensionado por invalidez o vejez
Trámite	Designación de beneficiarios según Ley 1204 de 2008
Trámite	Novedades de nómina para acrecimiento de mesada pensional
Trámite	Actualizar cuenta bancaria para recibir mesada pensional
Trámite	Actualización de EPS para novedades de nómina
Trámite	Autorización de descuento en pensión por préstamos y aportes
Trámite	Sustitución provisional de pensionados a beneficiarios
Trámite	Reconocimiento de bono para financiar prestación pensional
Trámite	Pago de cesantías con régimen de retroactividad para servidores públicos del Distrito Capital

Trámite	Certificación de estudios para novedades de nómina
Trámite	Reconocimiento y pago de cuota parte pensional
Trámite	Pago único a herederos de pensionado
Trámite	Cancelación de hipoteca
Trámite	Indemnización sustitutiva de pensión por vejez
Trámite	Pensión por invalidez según Decreto 1848 de 1969
OPA	Reposición de mesadas no recibidas
OPA	Certificado de defunción
OPA	Registro de defunción para nómina
OPA	Informe técnico de cesantías para mejoras locativas
CAIP	Certificado de pensión - no pensión
CAIP	Certificado de ingresos y retenciones para pensionados FONCEP
CAIP	Desprendible de nómina del FONCEP

Quedamos atentas a sus comentarios, observaciones o solicitud de ajustes correspondientes.

Outsourcing S.A.
Yuly Astrid Carvajal
Agente Profesional - SGAM
yacarvajal@outsourcing.com.co
Linea 195

• Tel.: (601) 6000222 • Cel: 311 810 3655 • Bogotá – Colombia • www.outsourcing.com.co

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

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

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

De: Yuly Astrid Carvajal
Enviado: lunes, 25 de mayo de 2026 6:14 p. m.
Para: Yesica Paola Castro Gutierrez <ypcastro@alcaldiabogota.gov.co>; Gloria Patricia Velasco Salcedo <gpvelasco@alcaldiabogota.gov.co>
Cc: Luz Yaneth Santana <lysantana@outsourcing.com.co>; Deisy Alejandra Tique Blanco <datiqueb@outsourcing.com.co>
Asunto: Remisión Trámites y Servicios Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP

Buenas tardes,

En el marco del proyecto de implementación del Asistente Virtual de la Línea 195, remitimos el listado de los 26 trámites, CAIPS y OPAS que actualmente se encuentran asociados al Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP, con el fin de verificar la pertinencia, actualización y disponibilidad de la información, previo a la realización de la mesa de trabajo en la que se presentará el proyecto y su alcance funcional.

A continuación, se relaciona la oferta identificada:

Trámites y servicios con información complementaria y priorizados por tipificación en la Línea 195 (2):

Tipología	*Nuevo Nombre*	*Nombre inicial*
Trámite		Pensión de jubilación por aportes vitalicios
Trámite	Auxilio funerario	Reconocimiento económico por fallecimiento de pensionado FONCEP

Trámites, servicios y OPAS con información complementaria de menor impacto en la Línea 195 (24):

Tipología	*Nuevo Nombre*	*Nombre inicial*
Trámite		Prueba de supervivencia para pensionados en el extranjero
Trámite		Indemnización sustitutiva de pensión para familiares de afiliado fallecido sin requisitos de pensión de sobrevivientes
Trámite		Reconocimiento de la sustitución pensional para beneficiarios de pensionado por invalidez o vejez
Trámite		Designación de beneficiarios según Ley 1204 de 2008
Trámite		Novedades de nómina para acrecimiento de mesada pensional
Trámite		Actualizar cuenta bancaria para recibir mesada pensional
Trámite		Actualización de EPS para novedades de nómina
Trámite		Autorización de descuento en pensión por préstamos y aportes
Trámite		Sustitución provisional de pensionados a beneficiarios
Trámite		Reconocimiento de bono para financiar prestación pensional
Trámite		Pago de cesantías con régimen de retroactividad para servidores públicos del Distrito Capital
Trámite		Certificación de estudios para novedades de nómina
Trámite		Reconocimiento y pago de cuota parte pensional
Trámite		Pago único a herederos de pensionado
Trámite		Cancelación de hipoteca

Trámite		Indemnización sustitutiva de pensión por vejez
Trámite		Pensión por invalidez según Decreto 1848 de 1969
OPA		Reposición de mesadas no recibidas
OPA		Certificado de defunción
OPA		Registro de defunción para nómina
OPA		Informe técnico de cesantías para mejoras locativas
CAIP		Certificado de pensión - no pensión
CAIP		Certificado de ingresos y retenciones para pensionados FONCEP
CAIP		Desprendible de nómina del FONCEP

Quedamos atentas a sus comentarios, observaciones o solicitud de ajustes correspondientes.

Outsourcing S.A.
Yuly Astrid Carvajal
Agente Profesional - SGAM
yacarvajal@outsourcing.com.co
Linea 195

Outsourcing Transformamos Experiencias | DipDig By Outsourcing

• Tel.: (601) 6000222 • Cel: 311 810 3655 • Bogotá – Colombia • www.outsourcing.com.co

kiwa >CQR COMPAÑÍA ISO 9001:2015 CERTIFICADA | B.P.I. Buenas Prácticas de Innovación | icontec | Cámara de Comercio de Bogotá | PCI DSS Verified by

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

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

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

30 años Outsourcing

Outlook

RE: PRESENTACIÓN ASISTENTE IA - LÍNEA 195

Desde Yesica Paola Castro Gutierrez <ypcastro@alcaldiabogota.gov.co>
Fecha Lun 22/06/2026 3:41 PM
Para Ana Lucia Quijano Hoyos <Ana.Quijano@uaesp.gov.co>; Juan Diego Betancourt Navas <Juan.Betancourt@uaesp.gov.co>; Paula Andrea Velosa Duque <Paula.Velosa@uaesp.gov.co>; jesus.gil@uaesp.gov.co <jesus.gil@uaesp.gov.co>; nancy.rojas@uaesp.gov.co <nancy.rojas@uaesp.gov.co>; Juan.Castiblanco@uaesp.gov.co <Juan.Castiblanco@uaesp.gov.co>; Kelly Johanna Avila Ravelo <kelly.avila@uaesp.gov.co>; Elba.Fuentes@uaesp.gov.co <Elba.Fuentes@uaesp.gov.co>; Laura.Lemus@uaesp.gov.co <Laura.Lemus@uaesp.gov.co>
CC Luz Yaneth Santana <lysantana@outsourcing.com.co>; Gloria Patricia Velasco Salcedo <gpvelasco@alcaldiabogota.gov.co>; Deisy Alejandra Tique Blanco <datiqueb@outsourcing.com.co>; Yuly Astrid Carvajal <yacarvajal@outsourcing.com.co>; Ana Maria Toro Medina <Ana.Toro@uaesp.gov.co>; Yency Caterin Lagos Ruiz <yency.lagos@uaesp.gov.co>

2 archivos adjuntos (325 KB)
Acta 03. UAESP Junio 10 de 2026_ Outsourcing SGAM.pdf; UAESP (1).zip;

Respetados
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos (UAESP)

Cordial saludo,

En cumplimiento de los compromisos adquiridos durante la reunión sostenida el **10 de junio de 2026** con la **Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos (UAESP)**, nos permitimos adjuntar los siguientes documentos:

- Acta de la sesión.
- Fichas de trámites y servicios con los ajustes solicitados.
- Carpeta con archivos “Fichas de servicios” organizadas de la siguiente manera:

Carpeta 1 Fichas pre validadas con la entidad (10 fichas)

En estas fichas se realizaron ajustes relacionados con los canales de atención y la ubicación de los operadores de aseo:

1. Actualización de inventarios de ECAS y bodegas privadas de reciclaje.
2. Acuerdo de pago por cartera pendiente en servicio de aseo.
3. Atención a recicladores para formalización y fortalecimiento.
4. Cambio de tarifa de servicios públicos.
5. Capacitación para recicladores en espacio público.
6. ***Especiales Clandestinos*.**
7. Opción tarifaria para multiusuario.
8. Registro de Organizaciones de Recicladores de Bogotá (RUOR).
9. Registro de Recicladores de Oficio de Bogotá D.C.
10. Sensibilización para la gestión integral de residuos sólidos.

Nota: Es importante precisar que la información de localidades se incluye en las fichas; sin embargo, actualmente se encuentra en proceso un ajuste dentro del asistente virtual. Por lo tanto, se validará posteriormente la forma en que esta información será incorporada de cara a la etapa de producción.

Nota: Para el servicio denominado ***Especiales Clandestinos*** (recolección de colchones, animales muertos y muebles en desuso) desde el canal telefónico se propone mantener como desborde directo a agente humano, para aplicar el protocolo

establecido de diligenciamiento de formulario de la UAESP y AGUAS DE BOGOTA, y se encuentra articulado con el tema de los ecopuntos.

Carpeta 2 Fichas Trámites con ajustes pendientes de validación inicial por parte de la entidad (9 fichas)

Se realizaron ajustes teniendo en cuenta la información suministrada por la entidad para los primeros 10 trámites; sin embargo, estas fichas no fueron pre validadas por la UAESP, por lo que se presentan como parte de este primer envío:

1. Aprobación de estudios fotométricos para proyectos de alumbrado público.
2. Autorización para ingreso de vehículos cargados con residuos.
3. Certificado de incorporación al alumbrado público en zonas de cesión en Bogotá D.C.
4. Cremación de cadáveres y restos humanos.
5. Exhumación de cadáveres, restos y/o cenizas en bóvedas, osarios o cenizarios propiedad del Distrito.
6. Inhumación en bóvedas, osarios y cenizarios del Distrito.
7. Mantenimiento de alumbrado público.
8. **Registro de Carreteros de Bogotá (RUCA) "No activo"**
9. Repotenciación de alumbrado público.

Nota: Durante la sesión se indicó que el trámite **Registro de Carreteros de Bogotá (RUCA)** ya no se encuentra activo en Portal Bogotá:

No obstante, se recomienda validar esta información, ya que el trámite aún aparece publicado en Portal Bogotá en el siguiente enlace: https://bogota.gov.co/servicios/servicios/registro-unico-de-carreteros-ruca

En este sentido, agradecemos su apoyo en la validación del contenido remitido con el propósito de dar **continuidad con el proceso de aprobación formal de las 10 Fichas ya revisadas y sus observaciones o aprobación de la las 9 Fichas**, para finalmente incorporar el proceso de construcción del Asistente Virtual de Voz.

Las validaciones y aportes que se realicen serán fundamentales para garantizar la calidad, consistencia y confiabilidad de la información que será utilizada en la generación de respuestas dirigidas a la ciudadanía a través de la Línea 195.

Finalmente, agradecemos que toda la información relacionada con la coordinación de mesas de trabajo, observaciones, documentos y fichas sea remitida a los siguientes correos electrónicos:

- Gloria Patricia Velasco Salcedo – gpvelasco@alcaldiabogota.gov.co
- Yesica Paola Castro Gutiérrez – ypcastro@alcaldiabogota.gov.co - 3223669001
- Luz Yaneth Santana – lysantana@outsourcing.com.co

Con copia a:

- Deisy Alejandra Tique Blanco – datiqueb@outsourcing.com.co | Celular: 320 316 6624
- Yuly Astrid Carvajal – yacarvajal@outsourcing.com.co | Celular: 305 724 2975

Agradecemos su disposición y colaboración en este proceso, el cual permitirá continuar fortaleciendo los canales de atención ciudadana y avanzar en la construcción de respuestas cada vez más precisas y oportunas para los usuarios de la Línea 195.

Quedamos atentas a sus comentarios y a la definición de los espacios de trabajo necesarios para continuar con la validación de la información.

Cordialmente,

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

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

De: Yesica Paola Castro Gutierrez <ypcastro@alcaldiabogota.gov.co>
Enviado: miércoles, 3 de junio de 2026 14:00
Para: Ana Lucia Quijano Hoyos <Ana.Quijano@uaesp.gov.co>; Juan Diego Betancourt Navas <Juan.Betancourt@uaesp.gov.co>; Paula Andrea Velosa Duque <Paula.Velosa@uaesp.gov.co>; jesus.gil@uaesp.gov.co <jesus.gil@uaesp.gov.co>; nancy.rojas@uaesp.gov.co <nancy.rojas@uaesp.gov.co>
Cc: Luz Yaneth Santana <lysantana@outsourcing.com.co>; Gloria Patricia Velasco Salcedo <gpvelasco@alcaldiabogota.gov.co>; Deisy Alejandra Tique Blanco <datiqueb@outsourcing.com.co>; Yuly Astrid Carvajal <yacarvajal@outsourcing.com.co>; Ana Maria Toro Medina <ana.toro@uaesp.gov.co>; Yency Caterin Lagos Ruiz <yency.lagos@uaesp.gov.co>
Asunto: RV: PRESENTACIÓN ASISTENTE IA - LÍNEA 195

Respetados
Subdirección de aprovechamiento
@Ana Lucia Quijano Hoyos
@Juan Diego Betancourt Navas

Subdirección de Servicios Funerarios y Alumbrado Público
@Paula Andrea Velosa Duque

Oficina Asesora de planeación
@Jesus Eduardo Gil Yaya
@Nancy Liliana Rojas Romero

Cordial saludo,

La Secretaría General, a través del Canal Telefónico – Línea 195, tiene como propósito brindar a la ciudadanía información clara, veraz y oportuna sobre los trámites y servicios de las entidades distritales y del orden nacional que hacen presencia en la Red CADE.

En el marco de la estrategia de modernización de la atención a la ciudadanía, se dio inicio al proyecto de implementación del "Asistente de Inteligencia Artificial para la Línea 195", iniciativa orientada al fortalecimiento de los canales de atención mediante el aprovechamiento de herramientas de innovación y transformación digital, con el fin de ofrecer interacciones más ágiles, pertinentes, efectivas y eficientes para el acceso a los servicios distritales.

Como parte de esta iniciativa, se ha seleccionado a la **UAESP** para dar inicio al proceso de socialización del proyecto de implementación de un Asistente IA, el cual se basa en brindar información, orientación y acceso a la oferta institucional de la entidad.

En este sentido, nos permitimos convocarlos a mesa de trabajo técnica, cuyo objetivo es avanzar en la consolidación, revisión y validación de la información funcional y operativa requerida para el proceso de parametrización del asistente IA.

La sesión tendrá los siguientes propósitos:

- Presentación general del proyecto "Asistente IA Línea 195".
- Socialización trámites priorizados por tipificación de llamadas de la Línea 195, con información básica y complementaria:

NOMBRE_DE_LA_OFERTA	TIPOLOGIA
Cremación de cadáveres y restos humanos	**Trámite**
Exhumación de cadáveres, restos y/o cenizas en bóvedas, osarios o cenizarios propiedad del Distrito	**Trámite**

Inhumación en bóvedas, osarios y cenizarios del Distrito	**Trámite**
Aprobación de estudios fotométricos para proyectos de alumbrado público	**Trámite**
Certificado de incorporación al alumbrado público en zonas de cesión en Bogotá D.C	**Trámite**
Autorización para ingreso de vehículos cargados con residuos	*Servicio*
Mantenimiento de alumbrado público	*Servicio*
Registro de Carreteros de Bogotá	*Servicio*
Repotenciación de alumbrado público	*Servicio*

- Revisión del proceso de consolidación de información adelantado por el equipo de la Línea 195, con base en los contenidos registrados en Portal Bogotá y en la página oficial de la entidad.
- Validación de la información básica y complementaria registrada en los documentos denominados “Fichas Técnicas”. *Para tal efecto, se adjuntan los documentos correspondientes para revisión preliminar por parte de la Entidad.*
- Identificación de responsables funcionales y técnicos para el acompañamiento del proceso de implementación.

Para el desarrollo de la mesa de trabajo, se proponen los siguientes espacios virtuales a través de Microsoft Teams:

Opción 1
- Fecha: miercoles 10 de junio 2026
- Hora: 09:00 a.m. a 10:30 a.m.

Opción 2
- Fecha: jueves 11 de junio 2026
- Hora: 2:30 p.m. a 4:00 p.m.

Opción 3
- Fecha: viernes 12 de junio 2026
- Hora: 09:00 a.m. a 10:30 a.m.

Agradecemos confirmar la disponibilidad o propuesta de alguna fecha adicional, así como remitir los datos de las personas que participarán en el proceso de citación.

De igual manera, se recomienda socializar la presente invitación y los documentos adjuntos con los equipos funcionales responsables de los tramites y servicios identificados, con el fin de garantizar el acompañamiento técnico y misional correspondiente durante las fases de validación y estructuración de información.

Ante cualquier inquietud adicional, podrán comunicarse a través del correo electrónico Yesica Paola Castro Gutiérrez (ypcastro@alcaldiabogota.gov.co) o al número telefónico 322 366 9001.

Quedamos atentos a sus comentarios y confirmación.

Cordialmente;

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

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

De: Ana Maria Toro Medina <Ana.Toro@uaesp.gov.co>
Enviado: martes, 2 de junio de 2026 11:30
Para: Yesica Paola Castro Gutierrez <ypcastro@alcaldiabogota.gov.co>; Yency Caterin Lagos Ruiz <yency.lagos@uaesp.gov.co>; Ana Lucia Quijano Hoyos <Ana.Quijano@uaesp.gov.co>; Juan Diego Betancourt Navas <Juan.Betancourt@uaesp.gov.co>; Paula Andrea Velosa Duque <Paula.Velosa@uaesp.gov.co>; jesus.gil@uaesp.gov.co <jesus.gil@uaesp.gov.co>; nancy.rojas@uaesp.gov.co <nancy.rojas@uaesp.gov.co>
Cc: Luz Yaneth Santana <lysantana@outsourcing.com.co>; Deisy Alejandra Tique Blanco <datiqueb@outsourcing.com.co>; Yuly Astrid Carvajal <yacarvajal@outsourcing.com.co>; Gloria Patricia Velasco Salcedo <gpvelasco@alcaldiabogota.gov.co>
Asunto: RE: PRESENTACIÓN ASISTENTE IA - LÍNEA 195

Estimada Yesica,

A continuación relaciono los enlaces de cada grupo de la unidad

Subdirección de aprovechamiento

@Ana Lucia Quijano Hoyos
@Juan Diego Betancourt Navas

Subdirección de Servicios Funerarios y Alumbrado Público
@Paula Andrea Velosa Duque

Oficina Asesora de planeación
@Jesus Eduardo Gil Yaya
@Nancy Liliana Rojas Romero

Igualmente anexo las fichas que se han revisado hasta el momento.

Quedamos atentos

De: Yesica Paola Castro Gutierrez <ypcastro@alcaldiabogota.gov.co>
Enviado: viernes, 22 de mayo de 2026 11:38
Para: Yency Caterin Lagos Ruiz <yency.lagos@uaesp.gov.co>; Ana Maria Toro Medina <Ana.Toro@uaesp.gov.co>
Cc: Luz Yaneth Santana <lysantana@outsourcing.com.co>; Deisy Alejandra Tique Blanco <datiqueb@outsourcing.com.co>; Yuly Astrid Carvajal <yacarvajal@outsourcing.com.co>; Gloria Patricia Velasco Salcedo <gpvelasco@alcaldiabogota.gov.co>
Asunto: RE: PRESENTACIÓN ASISTENTE IA - LÍNEA 195

Respetadas Yency y Ana:

En cumplimiento de los compromisos adquiridos durante la reunión sostenida el pasado 13 de mayo de 2026 con la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP, nos permitimos adjuntar los siguientes documentos:

- Acta de la sesión.
- Presentación de la sesión.

En ese sentido, desde el equipo de la Línea 195 de la Secretaría General quedamos atentos a la entrega de las fichas complementarias requeridas para el entrenamiento del asistente virtual, correspondientes a los servicios previamente identificados. Así mismo, en caso de requerir acompañamiento adicional, podrán comunicarse con nosotros a través de los correos electrónicos relacionados más adelante.

De igual manera, agradecemos su apoyo compartiéndonos los contactos de los funcionarios de las demás áreas de la UAESP, con el propósito de iniciar las mesas de trabajo orientadas al entendimiento del proyecto Línea 195 – Asistente IA, así como a la validación de las demás fichas de información de trámites y servicios identificados para la UAESP.

Agradecemos que toda la información relacionada con la coordinación de mesas de trabajo, documentos y fichas de información sea remitida a los siguientes correos electrónicos:

- Gloria Patricia Velasco Salcedo – gpvelasco@alcaldiabogota.gov.co

- Yesica Paola Castro Gutiérrez – ypcastro@alcaldiabogota.gov.co
- Luz Yaneth Santana – lysantana@outsourcing.com.co

Con copia a:

- Deisy Alejandra Tique Blanco – datiqueb@outsourcing.com.co
- Yuly Astrid Carvajal – yacarvajal@outsourcing.com.co

Agradecemos su disposición y colaboración en el desarrollo de este proceso, el cual resulta fundamental para fortalecer la atención a la ciudadanía a través de la Línea 195 y mejorar la calidad de la información del Asistente Virtual de Voz.

Quedamos atentas a sus comentarios.

Cordialmente,

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

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

---

De: Yesica Paola Castro Gutierrez <ypcastro@alcaldiabogota.gov.co>
Enviado: jueves, 7 de mayo de 2026 12:24
Para: yency.lagos@uaesp.gov.co <yency.lagos@uaesp.gov.co>
Cc: Luz Yaneth Santana <lysantana@outsourcing.com.co>; Deisy Alejandra Tique Blanco <datiqueb@outsourcing.com.co>; Yuly Astrid Carvajal <yacarvajal@outsourcing.com.co>; Gloria Patricia Velasco Salcedo <gpvelasco@alcaldiabogota.gov.co>
Asunto: RV: PRESENTACIÓN ASISTENTE IA - LÍNEA 195

Cordial saludo, Yency

Dando alcance a nuestra conversación para la coordinación de **mesa de trabajo para el 13 de mayo 2026** en las instalaciones de la UAESP de 9:00 a.m. a 11:00 a.m. Con el propósito de realizar revisión conjunta de la estructura de las fichas, caracterización de los trámites y los ajustes necesarios para su aprobación final, compartimos los datos para la autorización de ingreso:

Alejandra Tique Blanco CC 1030683639
Profesional de apoyo – Asistente Virtual Outsourcing
Correo: datiqueb@outsourcing.com.co
Celular: 305 724 2975

Yuly Astrid Carvajal CC 1031122378
Profesional de apoyo – Asistente Virtual Outsourcing
Correo: yacarvajal@outsourcing.com.co
Celular: 320 316 6624

Luz Yaneth Santana bonilla CC 52546787
Coordinadora Nacional Outsourcing
Correo: yacarvajal@outsourcing.com.co
Celular: 3138926733

Yesica Paola Castro Gutiérrez CC 1075665092
Secretaría General
Correo: ypcastro@alcaldiabogota.gov.co
Celular: 3223669001

Gloria Patricia Velasco CC 52053146
Secretaría General
Correo: gpvelasco@alcaldiabogota.gov.co
Celular: 3043566304

Cordialmente;

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

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

---

De: Yesica Paola Castro Gutierrez <ypcastro@alcaldiabogota.gov.co>
Enviado: lunes, 27 de abril de 2026 15:58
Para: Jairo.Paez@uaesp.gov.co <jairo.paez@uaesp.gov.co>
Cc: Luz Yaneth Santana <lysantana@outsourcing.com.co>; Deisy Alejandra Tique Blanco <datiqueb@outsourcing.com.co>; Yuly Astrid Carvajal <yacarvajal@outsourcing.com.co>; Gloria Patricia Velasco Salcedo <gpvelasco@alcaldiabogota.gov.co>
Asunto: PRESENTACIÓN ASISTENTE IA - LÍNEA 195

Cordial saludo, Jairo:

Conforme a los compromiso de la reunión sostenida el 27 de abril 2026 con la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP adjunto compartimos los siguientes documentos:

- Acta de la sesión
- Presentación de la sesión
- Fichas técnicas con la construcción de información para revisión de las dependencias
- Audios del Asistente IA, como ejemplos del proceso de las interacciones con información complementaria trabajadas con Secretaria Distrital de Planeación y Hacienda.

Así mismo a continuación se relacionan los tramites y servicios con la información estructurada desde el equipo de la Línea 195, para el primer acercamiento en validación de las dependencias respecto a las siguientes claridades.

1. Los primeros nueve trámites **(azul)** contienen información complementaria al **Portal Bogotá**, conforme a lo identificado en la página de la entidad y en el SUIT. Asimismo, se evidencia que corresponden a las tipificaciones más solicitadas por la ciudadanía en relación con la **UAESP.**
2. **l**os siguientes diez servicios **(rojo)** corresponden a información más general cuyo complemento es más de canales de la entidad disponibles en portal Bogotá.

Agradecemos su colaboración con las validaciones adicionales requeridas, con el fin de garantizar la precisión y calidad de los contenidos que serán utilizados por el asistente. Estos insumos permitirán avanzar en la construcción de respuestas confiables para la ciudadanía.

Tal como se estableció en la sesión, con el fin de complementar y robustecer la información, adjuntamos las fichas adelantadas para:

nombre_de_la_oferta	tipologia
Cambio de tarifa de servicios públicos	**Trámite**
Cremación de cadáveres y restos humanos	**Trámite**
Exhumación de cadáveres, restos y/o cenizas en bóvedas, osarios o cenizarios propiedad del Distrito	**Trámite**
Inhumación en bóvedas, osarios y cenizarios del Distrito	**Trámite**

Opción tarifaria para multiusuario	**Trámite**
Registro de Organizaciones de Recicladores de Bogotá - RUOR	**Consulta de Acceso a Información Pública - CAIP**
Registro de Recicladores de Oficio de Bogotá D.C	**Consulta de Acceso a Información Pública - CAIP**
Aprobación de estudios fotométricos para proyectos de alumbrado público	**Trámite**
Certificado de incorporación al alumbrado público en zonas de cesión en Bogotá D.C	**Trámite**
Actualización de inventarios de ECAS y bodegas privadas de reciclaje	*Servicio*
Acuerdo de pago por cartera pendiente en servicio de aseo	*Servicio*
Atención a recicladores para formalización y fortalecimiento	*Servicio*
Autorización para ingreso de vehículos cargados con residuos	*Servicio*
Capacitación para recicladores en espacio público	*Servicio*
Mantenimiento de alumbrado público	*Servicio*
Registro de Carreteros de Bogotá	*Servicio*
Repotenciación de alumbrado público	*Servicio*
Sensibilización para la gestión integral de residuos sólidos	*Servicio*
Servicio de recolección de colchones, animales muertos y muebles en desuso	*Servicio*

Conforme a lo anterior, quedamos atentas para **coordinar espacios de revisión conjunta de la estructura de las fichas**, la caracterización de los trámites y los ajustes necesarios para su aprobación final.

Para la coordinación de las mesas de trabajo:

Para cualquier información adicional, compartimos los contactos, de quienes acompañarán de manera directa las mesas de trabajo y el proceso de consolidación de las fichas:

Yesica Paola Castro Gutierrez
Profesional Secretaría General
Correo: "Yesica Paola Castro Gutierrez" <ypcastro@alcaldiabogota.gov.co>
Celular: 3223669001

Andrea Tique Blanco
Profesional de apoyo – Asistente Virtual
Correo: datiqueb@outsourcing.com.co
Celular: 305 724 2975

Yuly Astrid Carvajal
Profesional de apoyo – Asistente Virtual
Correo: yacarvajal@outsourcing.com.co
Celular: 320 316 6624

Agradecemos su disponibilidad y colaboración en el desarrollo de este proceso, fundamental para mejorar la atención a la ciudadanía a través de la Línea 195 y fortalecer la calidad de la información del Asistente Virtual de Voz.

Quedamos atentas a sus comentarios.

Cordialmente;

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

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

IMPORTANTE: En caso de que su buzón de correo institucional UAESP reciba esta comunicación en horas no hábiles, favor tenerla por recibida a partir del inicio de su jornada laboral ordinaria o de actividades contractuales, y tramitarla en el curso

de las mismas, en la forma y plazo que se indique o corresponda normativamente.

ADVERTENCIA:

Este documento, sus anexos y contenidos son propiedad de la UAESP, puede contener información privilegiada, confidencial o sensible. Por lo tanto, su uso indebido o para propósitos ajenos al ejercicio funcional o contractual suscrito con la entidad se encuentra prohibido por la legislación vigente. La UAESP, no asumirá responsabilidad ni su institucionalidad se verá comprometida si la información u opinión(es) contenidos en este correo no están directamente relacionados con las funciones o actividades de quien lo envía, o no están acordes a los mandatos legales y constitucionales que le fueron establecidos. El acceso al contenido de este correo por persona diferente al destinatario no está autorizado por la UAESP. El que de forma irregular o ilícita sustraiga, oculte, extravíe, destruya, intercepte, controle o impida esta comunicación, antes de llegar a su destinatario, estará sujeto a las sanciones penales correspondientes. Los servidores o contratistas del Estado que reciban este mensaje están obligados a cumplir con los deberes de custodia, cuidado, manejo y demás , en cumplimiento con lo dispuesto en la ley 1581 de 2012, los datos consignados en este correo tienen carácter de reserva y confidencialidad, serán recolectados y utilizados de acuerdo con la Política de Tratamiento de Datos a nivel interno y/o distrital, los cuales en cumplimiento del artículo 3, numeral 3, del decreto distrital 371 de 2010, serán registrados en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha. Igualmente, podrá solicitar su actualización o eliminación de estos cuando lo considere necesario escribiendo a uaesp@uaesp.gov.co o por los diferentes canales de atención. Puede consultar nuestra Política para el Tratamiento de Datos Personales. Si por error recibe este mensaje, le solicitamos enviarlo de vuelta a la UAESP a la dirección del emisor y borrarlo de sus archivos electrónicos o destruirlo.

IMPORTANTE: En caso de que su buzón de correo institucional UAESP reciba esta comunicación en horas no hábiles, favor tenerla por recibida a partir del inicio de su jornada laboral ordinaria o de actividades contractuales, y tramitarla en el curso de las mismas, en la forma y plazo que se indique o corresponda normativamente.

ADVERTENCIA:

Este documento, sus anexos y contenidos son propiedad de la UAESP, puede contener información privilegiada, confidencial o sensible. Por lo tanto, su uso indebido o para propósitos ajenos al ejercicio funcional o contractual suscrito con la entidad se encuentra prohibido por la legislación vigente. La UAESP, no asumirá responsabilidad ni su institucionalidad se verá comprometida si la información u opinión(es) contenidos en este correo no están directamente relacionados con las funciones o actividades de quien lo envía, o no están acordes a los mandatos legales y constitucionales que le fueron establecidos. El acceso al contenido de este correo por persona diferente al destinatario no está autorizado por la UAESP. El que de forma irregular o ilícita sustraiga, oculte, extravíe, destruya, intercepte, controle o impida esta comunicación, antes de llegar a su destinatario, estará sujeto a las sanciones penales correspondientes. Los servidores o contratistas del Estado que reciban este mensaje están obligados a cumplir con los deberes de custodia, cuidado, manejo y demás , en cumplimiento con lo dispuesto en la ley 1581 de 2012, los datos consignados en este correo tienen carácter de reserva y confidencialidad, serán recolectados y utilizados de acuerdo con la Política de Tratamiento de Datos a nivel interno y/o distrital, los cuales en cumplimiento del artículo 3, numeral 3, del decreto distrital 371 de 2010, serán registrados en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha. Igualmente, podrá solicitar su actualización o eliminación de estos cuando lo considere necesario escribiendo a uaesp@uaesp.gov.co o por los diferentes canales de atención. Puede consultar nuestra Política para el Tratamiento de Datos Personales. Si por error recibe este mensaje, le solicitamos enviarlo de vuelta a la UAESP a la dirección del emisor y borrarlo de sus archivos electrónicos o destruirlo.

Outlook

RE: Propuesta de Fichas canales remisiones

Desde Deisy Alejandra Tique Blanco <datiqueb@outsourcing.com.co>
Fecha Lun 22/06/2026 6:31 PM
Para Luz Yaneth Santana <lysantana@outsourcing.com.co>; Franklin Alexander Alvarez Velez <faalvarez@outsourcing.com.co>; Jesus Alberto Gil Ayala <jagila@outsourcing.com.co>; Yineth Tatiana Hernandez Narvaez <ythernandezn@outsourcing.com.co>
CC Yuly Astrid Carvajal <yacarvajal@outsourcing.com.co>; Uldy Cuadros <ucuadros@outsourcing.com.co>; Manuel Jose Escobar Londoño <mescobar@outsourcing.com.co>; Andres Ricardo Diaz <ardiaz@outsourcing.com.co>

2 archivos adjuntos (33 KB)
Remisiones Fiscalía General de la Nación – Colombia.docx; Remisiones Curadurias Urbanas.docx;

Buen día,

Conforme a lo acordado, adjunto compartimos documentación para entrenamiento de remisiones en los casos de Curadurias Urbanas y Fiscalia las cuales se envian bajo la misma estructura de las remisiones de Policia y Superintendencias.

Quedamos atentos a sus comentarios.

Outsourcing S.A.
Alejandra Tique Blanco
Agente Profesional SGAM
datiqueb@outsourcing.com.co

Transformamos Experiencias

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

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

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

De: Luz Yaneth Santana <lysantana@outsourcing.com.co>
Enviado: jueves, 4 de junio de 2026 9:11
Para: Franklin Alexander Alvarez Velez <faalvarez@outsourcing.com.co>; Jesus Alberto Gil Ayala <jagila@outsourcing.com.co>; Yineth Tatiana Hernandez Narvaez <ythernandezn@outsourcing.com.co>
Cc: Yuly Astrid Carvajal <yacarvajal@outsourcing.com.co>; Deisy Alejandra Tique Blanco <datiqueb@outsourcing.com.co>; Uldy Cuadros <ucuadros@outsourcing.com.co>; Manuel Jose Escobar Londoño <mescobar@outsourcing.com.co>; Andres Ricardo Diaz <ardiaz@outsourcing.com.co>
Asunto: RE: Propuesta de Fichas canales remisiones

Gracias, quedamos atentos

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

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

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

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

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

De: Franklin Alexander Alvarez Velez <faalvarez@outsourcing.com.co>
Enviado el: jueves, 4 de junio de 2026 9:06 a. m.
Para: Luz Yaneth Santana <lysantana@outsourcing.com.co>; Jesus Alberto Gil Ayala <jagila@outsourcing.com.co>; Yineth Tatiana Hernandez Narvaez <ythernandezn@outsourcing.com.co>
CC: Yuly Astrid Carvajal <yacarvajal@outsourcing.com.co>; Deisy Alejandra Tique Blanco <datiqueb@outsourcing.com.co>; Uldy Cuadros <ucuadros@outsourcing.com.co>; Manuel Jose Escobar Londoño <mescobar@outsourcing.com.co>; Andres Ricardo Diaz <ardiaz@outsourcing.com.co>
Asunto: RE: Propuesta de Fichas canales remisiones

Hola Yaneth

Te cuento respecto a este tema de remisiones tenemos los documentos cargados y en las pruebas preliminares que hemos realizado Alex está respondiendo, sin embargo estamos a la espera que el proveedor solucione el inconveniente que nos está presentando la plataforma para hacer el Deploy y terminar de pulir el desarrollo, de manera que se los podamos entregar a ustedes para que realicen las pruebas y proceder al paso a producción.

Saludos
Franko

Outsourcing S.A.S. BIC
Franklin Alexánder Álvarez Vélez
Líder de soluciones de automatización
faalvarez@outsourcing.com.co

Tel.: 57 300 2687409 - Dirección: Av. Dorado Nº 96J - 66 – Piso 7 - Bogotá – Colombia - www.outsourcing.com.co

De: Luz Yaneth Santana <lysantana@outsourcing.com.co>
Enviado: lunes, 1 de junio de 2026 14:59
Para: Franklin Alexander Alvarez Velez <faalvarez@outsourcing.com.co>; Jesus Alberto Gil Ayala <jagila@outsourcing.com.co>; Yineth Tatiana Hernandez Narvaez <ythernandezn@outsourcing.com.co>
Cc: Yuly Astrid Carvajal <yacarvajal@outsourcing.com.co>; Deisy Alejandra Tique Blanco <datiqueb@outsourcing.com.co>; Uldy Cuadros <ucuadros@outsourcing.com.co>; Manuel Jose Escobar Londoño <mescobar@outsourcing.com.co>
Asunto: RE: Propuesta de Fichas canales remisiones

Buen día,

Conforme a lo acordado, adjunto compartimos documentación para entrenamiento de remisiones en los casos de Superintendencias y Policía. Es posible iniciar con estas dos fichas en ambiente de prueba y de acuerdo con lo que identificado construir las restantes.

Quedamos atentos a confirmación para revisión.

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

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

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

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

De: Deisy Alejandra Tique Blanco <datiqueb@outsourcing.com.co>
Enviado el: lunes, 1 de junio de 2026 2:26 p. m.
Para: Luz Yaneth Santana <lysantana@outsourcing.com.co>
CC: Yuly Astrid Carvajal <yacarvajal@outsourcing.com.co>
Asunto: Propuesta de Fichas canales remisiones

Buen día,

Conforme a lo acordado, remitimos las propuestas para los siguientes documentos:

- Remisión Policía Metropolitana de Bogotá
- Remisiones Superintendencias

En cada documento incluimos dos opciones de mensaje. Estas variaciones se diseñaron teniendo en cuenta la estructura particular de las páginas web de cada entidad y la cantidad de enlaces que se deben manejar en cada caso.

Quedamos atentas a las observaciones.

Cordialmente;

Outsourcing S.A.
Alejandra Tique Blanco
Agente Profesional SGAM

datiqueb@outsourcing.com.co

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

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

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

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

Outlook

RE: PRESENTACIÓN ASISTENTE IA - LÍNEA 195

Desde Daniel Francisco Garnica Rojas <d.garnica@animalesbog.gov.co>
Fecha Mié 1/07/2026 10:20 AM
Para Gloria Patricia Velasco Salcedo <gpvelasco@alcaldiabogota.gov.co>; Yesica Paola Castro Gutierrez <ypcastro@alcaldiabogota.gov.co>
CC Luz Yaneth Santana <lysantana@outsourcing.com.co>; Deisy Alejandra Tique Blanco <datiqueb@outsourcing.com.co>; atencion.ciudadano1 <atencion.ciudadano1@animalesbog.gov.co>; Yuly Astrid Carvajal <yacarvajal@outsourcing.com.co>

1 archivo adjunto (96 KB)
FICHAS_IDPYBAActualización_24062026.zip;

Buenos días Estimadas Gloria - Yésica

En continuidad al ejercicio que venimos gestionando, comparto las fichas revisadas y con los aportes para los casos en que hay que ajustar.

De esta manera quedamos atentos a la citación para las mesas de trabajo frente a los aspectos que hay que terminar. Asimismo, queda pendiente la ficha de PQRSD-F y definir el primer demo de cómo quedaría la información en la IA.

Cordialmente.,

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL

Daniel Francisco Garnica Rojas
Líder Grupo Servicio al Ciudadano

Subdirección de Gestión Corporativa – Servicio al Ciudadano
Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal
Carrera 10 #26-51, Torre Sur, Piso 8
Residencias Tequendama
Tel. +60 (1) 6477117
Bogotá D.C., Colombia

De: Yuly Astrid Carvajal <yacarvajal@outsourcing.com.co>
Enviado: miércoles, 24 de junio de 2026 13:51
Para: Daniel Francisco Garnica Rojas <d.garnica@animalesbog.gov.co>; Gloria Patricia Velasco Salcedo <gpvelasco@alcaldiabogota.gov.co>; Yesica Paola Castro Gutierrez <ypcastro@alcaldiabogota.gov.co>; atencion.ciudadano1 <atencion.ciudadano1@animalesbog.gov.co>
Cc: Luz Yaneth Santana <lysantana@outsourcing.com.co>; Deisy Alejandra Tique Blanco <datiqueb@outsourcing.com.co>
Asunto: RE: PRESENTACIÓN ASISTENTE IA - LÍNEA 195

Respetado Doctor
DANIEL FRANCISCO GARNICA
Subdirección de Gestión Corporativa - Servicio a la Ciudadanía
Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal

Cordial saludo

En el marco de los trabajos internos realizados de manera conjunta entre la Secretaría General y el operador Outsourcing de la Línea 195, así como de las validaciones efectuadas sobre la información remitida por el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal – IDPYBA, se realizaron las modificaciones correspondientes en las fichas remitidas en los correos que anteceden, teniendo en cuenta, tanto, los cambios enviados como los requerimientos necesarios para el correcto funcionamiento y entrenamiento del Agente Virtual.

Adjuntamos las fichas actualizadas de las siguientes ofertas de servicio:

- Adopción de perros y gatos maltratados o en situación de calle.
- Esterilización de perros y gatos en hogares de estratos 0, 1, 2 y 3.
- Servicio Social Estudiantil Obligatorio para protección y bienestar animal.
- Asesorías para acceso a servicios del Instituto.
- Atención de casos de presunto maltrato animal por el Escuadrón Anticrueldad.
- Urgencias veterinarias para caninos y felinos.
- Inspección y vigilancia para prestadores de servicios para animales.
- Radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQRS).

Respecto a la ficha correspondiente a la **Radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQRS)**, esta no se remite debido a que actualmente no figura como activa en Portal Bogotá.

En este sentido, agradecemos su apoyo en la validación del contenido remitido, con el propósito de dar continuidad al proceso de aprobación formal de las fichas revisadas, así como a la consolidación de las observaciones o aprobaciones correspondientes, para posteriormente avanzar en la implementación en el Asistente Virtual de Línea 195.

Respecto a la operación de las interacciones no resueltas por el Asistente IA, la definición de colaboradores responsables, la gestión de casos de segundo nivel y los reportes de seguimiento de la operación, estos temas podrán ser revisados y tratados en detalle durante las mesas de trabajo que se desarrollen en la etapa de pruebas, previo a la salida a producción, con el fin de definir conjuntamente los lineamientos y procedimientos correspondientes.

Finalmente, agradecemos que toda la información relacionada con la coordinación de mesas de trabajo, observaciones, documentos y fichas sea remitida a los siguientes correos electrónicos:

- **Gloria Patricia Velasco Salcedo** – gpvelasco@alcaldiabogota.gov.co | Cel. 304 356 6304
- **Yesica Paola Castro Gutiérrez** – ypcastro@alcaldiabogota.gov.co | Cel. 322 366 9001
- **Luz Yaneth Santana** – lysantana@outsourcing.com.co

Con copia a:

- **Deisy Alejandra Tique Blanco** – datiqueb@outsourcing.com.co | Cel. 320 316 6624
- **Yuly Astrid Carvajal** – yacarvajal@outsourcing.com.co | Cel. 305 724 2975

Agradecemos su disposición y colaboración en este proceso, el cual permitirá continuar fortaleciendo los canales de atención ciudadana y avanzar en la construcción de respuestas cada vez más precisas y oportunas para los usuarios de la Línea 195.

Quedamos atentas a sus comentarios y a la definición de los espacios de trabajo necesarios para continuar con la validación de la información.

Cordialmente

Outsourcing S.A.
Yuly Astrid Carvajal
Agente Profesional - SGAM
yacarvajal@outsourcing.com.co
Linea 195

Transformamos Experiencias

• Tel.: (601) 6000222 • Cel: 311 810 3655 • Bogotá – Colombia • www.outsourcing.com.co

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

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

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

De: Daniel Francisco Garnica Rojas <d.garnica@animalesbog.gov.co>
Enviado: viernes, 19 de junio de 2026 8:50 a. m.
Para: Gloria Patricia Velasco Salcedo <gpvelasco@alcaldiabogota.gov.co>; Yesica Paola Castro Gutierrez <ypcastro@alcaldiabogota.gov.co>
Cc: Jose Ricardo Aguilar Correales <jaguilar@alcaldiabogota.gov.co>; Oscar Fernando Montañez Corredor <omontanez@alcaldiabogota.gov.co>; Armando Franco Quitian <cfrancoq@alcaldiabogota.gov.co>; Luz Yaneth Santana <lysantana@outsourcing.com.co>; Yuly Astrid Carvajal <yacarvajal@outsourcing.com.co>; Deisy Alejandra Tique Blanco <datiqueb@outsourcing.com.co>; atencion.ciudadano1 <atencion.ciudadano1@animalesbog.gov.co>
Asunto: RE: PRESENTACIÓN ASISTENTE IA - LÍNEA 195

Buenos días Estimadas Gloria / Yésica

Agradezco por tu respuesta y actualización de los estados del asistente IA de la 195. Con el envío realizado el día de ayer, quedamos en sus manos para definir mesas de trabajo y acompañamientos necesarios a fin de terminar los compromisos para la puesta del servicio telefónico.

En el mismo sentido y una vez estemos próximos a salir a PCC, nos gustaría desde el instituto conocer la operación y los colaboradores que atenderías las interacciones NOP contestadas por el Asistente IA y cuáles serían las actividades complementarias para la resolución de posibles casos de segundo nivel., así como los reportes del seguimiento de la operación de las consultas del IDPYBA.

Cordialmente.,

Daniel Francisco Garnica Rojas
Líder Grupo Servicio al Ciudadano

Subdirección de Gestión Corporativa – Servicio al Ciudadano
Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal
Carrera 10 #26-51, Torre Sur, Piso 8
Residencias Tequendama
Tel. +60 (1) 6477117
Bogotá D.C., Colombia

De: Gloria Patricia Velasco Salcedo <gpvelasco@alcaldiabogota.gov.co>
Enviado: miércoles, 17 de junio de 2026 14:49
Para: Daniel Francisco Garnica Rojas <d.garnica@animalesbog.gov.co>; Yesica Paola Castro Gutierrez <ypcastro@alcaldiabogota.gov.co>
Cc: Jose Ricardo Aguilar Correales <jaguilar@alcaldiabogota.gov.co>; Oscar Fernando Montañez Corredor <omontanez@alcaldiabogota.gov.co>; Armando Franco Quitian <cfrancoq@alcaldiabogota.gov.co>; Luz Yaneth Santana <lysantana@outsourcing.com.co>; Yuly Astrid Carvajal <yacarvajal@outsourcing.com.co>; Deisy Alejandra Tique Blanco <datiqueb@outsourcing.com.co>; atencion.ciudadano1 <atencion.ciudadano1@animalesbog.gov.co>
Asunto: RE: PRESENTACIÓN ASISTENTE IA - LÍNEA 195

Estimado Daniel, recibe un cordial saludo.

En atención a la comunicación que antecede, me permito señalar que en cuanto al avance para la implementación del asistente virtual con información del IDPYBA y con la cual será entrenado el robot, se han adelantado las siguientes acciones:

1. Mediante correo electrónico del 2 de junio de 2026 se remitió por parte de la Línea 195 el expediente de la entidad, el cual contiene 8 fichas para revisión y observaciones.

2. Se desarrolló un espacio de trabajo el 11 de junio con Milena Suárez y Lady Viviana Rojas (vía Teams), el cual permitió resolver las inquietudes que tenían respecto de la información complementaria, con el compromiso de revisarlas, complementarlas y remitirlas nuevamente con la aprobación, que permita disponer de dicha información para el entrenamiento y prueba con el asistente virtual.

En este sentido, nos encontramos a la espera de la información por parte del IDPYBA para continuar con el proceso. Reiteramos el ofrecimiento del acompañamiento y mesas de trabajo necesarias que ustedes consideren.

Si lo consideras, dejo mi contacto para resolver inquietudes más inmediatas y realizar seguimiento conjunto.

Patricia Velasco Salcedo - Móvil: 304 3566304

Quedo atenta,

GLORIA PATRICIA VELASCO SALCEDO
Profesional Universitario

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

De: Daniel Francisco Garnica Rojas <d.garnica@animalesbog.gov.co>
Enviado: miércoles, 17 de junio de 2026 11:19 a. m.
Para: Yesica Paola Castro Gutierrez <ypcastro@alcaldiabogota.gov.co>; Gloria Patricia Velasco Salcedo <gpvelasco@alcaldiabogota.gov.co>
Cc: Jose Ricardo Aguilar Correales <jaguilar@alcaldiabogota.gov.co>; Oscar Fernando Montañez Corredor <omontanez@alcaldiabogota.gov.co>; Armando Franco Quitian <cfrancoq@alcaldiabogota.gov.co>; Luz Yaneth Santana <lysantana@outsourcing.com.co>; Yuly Astrid Carvajal <yacarvajal@outsourcing.com.co>; Deisy Alejandra Tique Blanco <datiqueb@outsourcing.com.co>; atencion.ciudadano1 <atencion.ciudadano1@animalesbog.gov.co>
Asunto: RE: PRESENTACIÓN ASISTENTE IA - LÍNEA 195

Buenos días Estimadas Yésica / Gloria

En seguimiento a la apuesta de la implementación del servicio de la línea 195 en el canal telefónico, provisto por La Secretaría General a través de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, y con el cual el IDPYBA apunta tener prontamente en funcionamiento. Les pregunto sobre los avances, tareas asignadas y líneas de acción por terminar a fin de poder concretar la reunión y presentación de cómo quedaría el servicio para el Instituto.

Agradezco por su respuesta y confirmación.

Cordial saludo.,

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL

Daniel Francisco Garnica Rojas
Líder Grupo Servicio al Ciudadano

Subdirección de Gestión Corporativa – Servicio al Ciudadano
Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal
Carrera 10 #26-51, Torre Sur, Piso 8
Residencias Tequendama
Tel. +60 (1) 6477117
Bogotá D.C., Colombia

De: Yesica Paola Castro Gutierrez <ypcastro@alcaldiabogota.gov.co>
Enviado: jueves, 14 de mayo de 2026 15:14
Para: Daniel Francisco Garnica Rojas <d.garnica@animalesbog.gov.co>
Cc: Jose Ricardo Aguilar Correales <jaguilar@alcaldiabogota.gov.co>; Oscar Fernando Montañez Corredor <omontanez@alcaldiabogota.gov.co>; Armando Franco Quitian <cfrancoq@alcaldiabogota.gov.co>; Gloria Patricia Velasco Salcedo <gpvelasco@alcaldiabogota.gov.co>; Luz Yaneth Santana <lysantana@outsourcing.com.co>; Yuly Astrid Carvajal <yacarvajal@outsourcing.com.co>; Deisy Alejandra Tique Blanco <datiqueb@outsourcing.com.co>
Asunto: PRESENTACIÓN ASISTENTE IA - LÍNEA 195

Respetado Doctor
DANIEL FRANCISCO GARNICA
Subdirección de Gestión Corporativa - Servicio a la Ciudadanía
Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal

Cordial saludo

La Secretaría General a través de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía desde el Canal Telefónico - Línea 195 tiene como propósito brindar a la ciudadanía información clara, veraz y oportuna sobre los

trámites y servicios de las entidades distritales y del orden nacional que hacen presencia en la Red CADE.

En este marco, se ha identificado la necesidad de modernizar la atención a la ciudadanía desde la Línea 195 orientando este proceso hacia el aprovechamiento de la innovación y el desarrollo digital, con el fin de ofrecer interacciones más ágiles, pertinentes, efectivas y eficientes, que respondan a las necesidades de la ciudadanía en el acceso a los servicios del Distrito.

Como parte de esta iniciativa, se ha seleccionado al **Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal** para dar inicio al proceso de socialización del proyecto de implementación de un Asistente IA, el cual se basa en brindar información, orientación y acceso a la oferta institucional de la Entidad.

En este sentido, nos permitimos convocarlos a la primera sesión de entendimiento del proyecto **en el día, horario y lugar de preferencia para la Entidad**, en la cual se abordará la socialización del proyecto, alcance de la iniciativa, revisión de los tramites y servicios estructurados con la información registrada en el Portal Bogotá y en la página oficial de la entidad, los cuales han sido consolidades desde el equipo de la Línea 195, con el propósito de dar continuidad con mesas de trabajo para la revisión, complementariedad, validación e implementación en el asistente IA.

A continuación, compartimos los tramites y servicios identificados para dar inicio al proceso:

Nombre de la oferta	***Tipología***
Adopción de perros y gatos maltratados o en situación de calle	OPA
Servicio Social Estudiantil Obligatorio para protección y bienestar animal	OPA
Asesorías para acceso a servicios del Instituto	Servicio
Atención de casos de presunto maltrato animal por el Escuadrón Anticrueldad	Servicio
Urgencias Veterinarias para caninos y felinos	Servicio
Inspección y Vigilancia para prestadores de servicios para animales	Servicio
Esterilización de perros y gatos en hogares de estratos 0, 1, 2 y 3	Trámite

Agradecemos su disponibilidad para confirmar el espacio y en caso de requerir más información de entendimiento o de coordinación de la mesa de trabajo se podrá comunicar a mi correo electrónico "Yesica Paola Castro Gutierrez" <ypcastro@alcaldiabogota.gov.co> o número de teléfono 3223669001.

Quedo atenta a sus comentarios.

Cordialmente;

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

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

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