N°	Seguimiento Tecnico - Anexo 02
1	3 DE JUNIO_ PRESENTACIÓN PROYECTO MODERNIZACION LINEA 195 DE BOGOTÁ - SECRETARÍA GENERAL AMB [En persona]
2	4 DE JUNIO_ MESA DE TRABAJO ANEGTE IA LÍNEA 195 - IDPC
3	5 DE JUNIO_ MESA DE TRABAJO AGENTE IA LÍNEA 195 - SDIS [En persona] Dirección de Servicio a la Ciudadanía
4	5 DE JUNIO_ Mesa de Trabajo Secretaría Distrital de Integración Social junio 05
5	9 DE JUNIO_ MESA DE TRABAJO VALIDACIÓN FICHAS SDS
6	12 DE JUNIO_ MESA DE TRABAJO AGENTE IA LÍNEA 195 - FONCE
7	17 DE JUNIO_ Primera Mesa de Simplificación de la Oferta Distrital (Lenguaje Claro)
8	17 DE JUNIO_ Secretaria de Movilidad_ Primera Mesa de Simplificación de la Oferta Distrital (Lenguaje Claro)
9	18 DE JUNIO_ Creación canal
10	19 DE JUNIO_ SEGUIMIENTO IMPLEMENTACIÓN PROYECTO AGENTE IA LINEA 195 - SD SALUD
11	25 DE JUNIO_ Mesa de trabajo Secretaría de Salud - Fichas técnicas
12	Acta 01. Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP Junio 12 de 2026_ Outsourcing SGAM
13	Acta 01. Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC Junio 04 de 2026_ Outsourcing SGAM
14	Acta 01. Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA Mayo 25 de 2026_ Outsourcing SGAM
15	Acta 01. Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON Junio 03 de 2026_ Outsourcing SGAM
16	Acta 01. Secretaria Distrital de Integración Social Junio 05 de 2026_ Outsourcing SGAM
17	Acta 01. Secretaria Distrital de Movilidad Junio 09 de 2026_ Outsourcing SGAM
18	Acta 03. UAESP Junio 10 de 2026_ Outsourcing SGAM
19	Agenda Detallada Junio

Outlook

PRESENTACIÓN PROYECTO MODERNIZACIÓN LINEA 195 DE BOGOTÁ - SECRETARÍA GENERAL AMB [En persona]

Organizador	Gloria Patricia Velasco Salcedo <gpvelasco@alcaldiabogota.gov.co>
Hora de la reunión	Este evento ocurrió el hace 3 semanas (Mar 9/06/2026, de 2:00 PM a 3:30 PM)
Ubicación	Calle 13 #37-35
Mi respuesta	Aún no respondido
Asistentes necesarios	Gloria Patricia Velasco Salcedo, gagarcia@movilidadbogota.gov.co, Enrique Cusba Garcia, Yesica Paola Castro Gutierrez, Luz Yaneth Santana, Deisy Alejandra Tique Blanco, Yuly Astrid Carvajal
Mensaje enviado	Mié 3/06/2026 10:16 AM

Buenos días,

Se convoca a reunión con el objetivo de socializar los avances en la implementación de un Asistente Virtual (IA) en la atención telefónica, el cual se basa en brindar información, orientación y acceso a la oferta institucional de las entidades distritales y el interés en vincular a la Secretaría Distrital de Movilidad en la estrategia de optimización y calidad de la información para el canal telefónico.

Se abordarán temas como la generalidad del proyecto, alcance de la iniciativa, y metodologías de coordinación, con el propósito de establecer acuerdos para dar continuidad al proceso con mesas de trabajo interinstitucionales.

Cordial saludo,

Gloria Patricia Velasco Salcedo
Profesional de apoyo a la supervisión - Línea 195
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía
Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

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

Outlook

MESA DE TRABAJO ANEGTE IA LÍNEA 195 - IDPC

Organizador	Yesica Paola Castro Gutierrez <ypcastro@alcaldiabogota.gov.co>
Hora de la reunión	Este evento ocurrió el hace 4 semanas (Jue 4/06/2026, de 10:00 AM a 11:30 AM)
Ubicación	Reunión de Microsoft Teams
Mi respuesta	Aún no respondido
Asistentes necesarios	Yesica Paola Castro Gutierrez, danilo.sanchez@idpc.gov.co, sandra.bustos@idpc.gov.co, lercey.serrano@idpc.gov.co, Gloria Patricia Velasco Salcedo, Luz Yaneth Santana, Deisy Alejandra Tique Blanco, Yuly Astrid Carvajal
Mensaje enviado	Lun 1/06/2026 4:21 PM

Cordial saludo

Nos permitimos convocarlos a la primera 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.

Cordialmente;

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

Reunión de Microsoft Teams

Unirse: https://teams.microsoft.com/meet/293522689502897?p=in3aEeWe1q5WJxSMR9

Id. de reunión: 293 522 689 502 897

Código de acceso: 6Np39hG2

¿Necesita ayuda? | Referencia del sistema

Para organizadores: Opciones de la reunión

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

Outlook

Aceptado: MESA DE TRABAJO AGENTE IA LÍNEA 195 - SDIS [En persona] Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Organizador	Yesica Paola Castro Gutierrez <ypcastro@alcaldiabogota.gov.co>
Hora de la reunión	Este evento ocurrió el hace 3 semanas (Vie 5/06/2026, de 8:30 AM a 10:00 AM)
Ubicación	Palacio Lievano
Mi respuesta	Aceptada
Asistentes necesarios	Yesica Paola Castro Gutierrez, Yuly Astrid Carvajal, Deisy Alejandra Tique Blanco, Luz Yaneth Santana, Gloria Patricia Velasco Salcedo, Enrique Cusba Garcia
Asistentes opcionales	lsanchezr@sdis.gov.co
Mensaje enviado	Mar 2/06/2026 12:19 PM

Outlook

RE: Mesa de Trabajo Secretaría Distrital de Integración Social junio 05

Desde Yesica Paola Castro Gutierrez <ypcastro@alcaldiabogota.gov.co>
Fecha Mié 10/06/2026 11:37 AM
Para lsanchezr@sdis.gov.co <lsanchezr@sdis.gov.co>
CC pmescobar@sdis.gov.co <pmescobar@sdis.gov.co>; mmedinaa@sdis.gov.co <mmedinaa@sdis.gov.co>; avillamilu@sdis.gov.co <avillamilu@sdis.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>; Armando Franco Quitian <cfrancoq@alcaldiabogota.gov.co>; Oscar Fernando Montañez Corredor <omontanez@alcaldiabogota.gov.co>

1 archivo adjunto (383 KB)
SDIS.zip;

Cordial saludo

Dando alcance al correo que antecede, me permito enviar carpeta con los nombres de los documentos ajustados.

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

De: Yesica Paola Castro Gutierrez <ypcastro@alcaldiabogota.gov.co>
Enviado: martes, 9 de junio de 2026 12:09
Para: lsanchezr@sdis.gov.co <lsanchezr@sdis.gov.co>
Cc: pmescobar@sdis.gov.co <pmescobar@sdis.gov.co>; mmedinaa@sdis.gov.co <mmedinaa@sdis.gov.co>; avillamilu@sdis.gov.co <avillamilu@sdis.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>; Armando Franco Quitian <cfrancoq@alcaldiabogota.gov.co>; Oscar Fernando Montañez Corredor

<omontanez@alcaldiabogota.gov.co>
Asunto: RE: Mesa de Trabajo Secretaría Distrital de Integración Social junio 05

Cordial saludo

Dando alcance al correo que antecede, me permito enviar carpeta con los nombres de los documentos ajustados.

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

---

De: Yesica Paola Castro Gutierrez <ypcastro@alcaldiabogota.gov.co>
Enviado: martes, 9 de junio de 2026 9:59
Para: lsanchezr@sdis.gov.co <lsanchezr@sdis.gov.co>
Cc: pmescobar@sdis.gov.co <pmescobar@sdis.gov.co>; mmedinaa@sdis.gov.co <mmedinaa@sdis.gov.co>; avillamilu@sdis.gov.co <avillamilu@sdis.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>; Armando Franco Quitian <cfrancoq@alcaldiabogota.gov.co>; Oscar Fernando Montañez Corredor <omontanez@alcaldiabogota.gov.co>
Asunto: RV: Mesa de Trabajo Secretaría Distrital de Integración Social junio 05

Doctora
Lina María Sanchez Romero
Subsecretaria de Gestión Institucional
Secretaría Distrital de Integración Social

Cordial saludo.

En cumplimiento de los compromisos adquiridos durante la reunión sostenida el 5 de mayo de 2026 con la Secretaría Distrital de Integración Social, nos permitimos remitir los siguientes documentos:

- Acta de la sesión.
- Presentación de la sesión.
- Audios del Asistente de IA, como ejemplos del proceso de interacción con información complementaria, desarrollados previamente con la Secretaría Distrital de Planeación y la Secretaría Distrital de Hacienda.
- Audio con la respuesta correspondiente al trámite de Certificación de Discapacidad de la SDS.

Adicionalmente, y conforme a lo acordado durante la sesión, remitimos la relación de trámites y servicios junto con las fichas elaboradas por el equipo de la Línea 195. Estos insumos constituyen una

primera propuesta de estructuración de la información y tienen como objetivo facilitar la revisión técnica y funcional por parte de las dependencias responsables de cada trámite o servicio.

Dentro de las validaciones se identificaron que actualmente hay 8 ofertas no activas en portal Bogotá:

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

Las cuales no se gestionó las fichas Excel, sin embargo, reporta esta novedad para las validaciones correspondientes.

Se adjuntan las fichas técnicas de acuerdo a la oferta Activa en Portal Bogotá, correspondiente a 33 Opas y Caips:

Fichas prioritarias:

Nombre Antiguo	*Nombre nuevo*	*Tipología*
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**
Consulta del portafolio de servicios en línea	**Consulta del portafolio de servicios en la página web institucional**	**CAIP**
Hogar de paso para habitantes de calle	**Hogar de paso día y hogar de paso noche para la atención de población habitante de calle**	**OPA**

Demas Fichas:

Nombre Antiguo	***Nombre nuevo***	***Tipología***
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	N/A	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	N/A	OPA
Comunidad de cuidado	N/A	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	N/A	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
Inscripción al sistema de información y registro de servicios sociales	N/A	Trámite
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	OPA

En este sentido, agradecemos su apoyo en la validación del contenido remitido, especialmente en lo relacionado con la estructura de las fichas, la caracterización de los trámites y servicios, la completitud de la información y la identificación de ajustes o complementos que permitan contar con información precisa, actualizada y alineada con la operación de cada dependencia.

Con base en dicha revisión, quedamos atentas a la programación de las mesas de trabajo que consideren necesarias para realizar la validación conjunta de los contenidos, resolver observaciones y definir los ajustes requeridos para su aprobación y posterior incorporación al proceso de construcción del Asistente Virtual de Voz.

Las validaciones y aportes que realicen serán fundamentales para garantizar la calidad, consistencia y confiabilidad de la información que será utilizada para 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
- 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 avanzar en el fortalecimiento de los canales de atención ciudadana y 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 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

Outlook

Cancelado: MESA DE TRABAJO VALIDACIÓN FICHAS SDS

Organizador	Yesica Paola Castro Gutierrez <ypcastro@alcaldiabogota.gov.co>
Hora de la reunión	Este evento ocurrió el hace 3 semanas (Mar 9/06/2026, de 8:00 AM a 10:00 AM)
Ubicación	Reunión de Microsoft Teams
Mi respuesta	Aceptada
Asistentes necesarios	Yesica Paola Castro Gutierrez, Luz Yaneth Santana, Yuly Astrid Carvajal, Deisy Alejandra Tique Blanco, Gloria Patricia Velasco Salcedo, JSSimbaqueba@saludcapital.gov.co
Importancia	High
Mensaje enviado	Mar 9/06/2026 7:45 AM

1 archivo adjunto (64 KB)

image.png;

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://nam02.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Fsecretariageneral.gov.co%2Ftransparencia-y-acceso-la-informacion-publica%2Fpoliticas&data=05%7C02%7Cyacarvajal%40outsourcing.com.co%7Cd9e3c63ce33e4ef4847208dec624f748%7C140443af8e794fceb3edde001312984f%7C0%7C0%7C639166059276282313%7CUnknown%7CTWFpbGZsb3d8eyJFbXB0eU1hcGkiOnRydWUsIlYiOiIwLjAuMDAwMCIsIlAiOiJXaW4zMiIsIkFOIjoiTWFpbCIsIldUIjoyfQ%3D%3D%7C0%7C%7C%7C&sdata=gGHEPsOMbhcNbo%2BD%2BXKmHa5MEvw00p5TTH8Yic1yGQU%3D&reserved=0

Outlook

Aceptado: MESA DE TRABAJO AGENTE IA LÍNEA 195 - FONCEP

Organizador	Yesica Paola Castro Gutierrez <ypcastro@alcaldiabogota.gov.co>
Hora de la reunión	Este evento ocurrió el hace 2 semanas (Vie 12/06/2026, de 9:00 AM a 10:30 AM)
Ubicación	Reunión de Microsoft Teams
Mi respuesta	Aceptada
Asistentes necesarios	Yesica Paola Castro Gutierrez, ahernandezm@foncep.gov.co, Yimmy Benavides Orjuela, Luz Yaneth Santana, Deisy Alejandra Tique Blanco, Yuly Astrid Carvajal, Gloria Patricia Velasco Salcedo
Asistentes opcionales	Superfront (Invitado)
Mensaje enviado	Jue 11/06/2026 11:40 AM

Outlook

RE: Primera Mesa de Simplificación de la Oferta Distrital (Lenguaje Claro)

Desde Yesica Paola Castro Gutierrez <ypcastro@alcaldiabogota.gov.co>
Fecha Mié 17/06/2026 4:01 PM
Para gagarcia@movilidadbogota.gov.co <gagarcia@movilidadbogota.gov.co>; Fabian Rodrigo Iguavita Florez <figuavita@movilidadbogota.gov.co>
CC Gloria Patricia Velasco Salcedo <gpvelasco@alcaldiabogota.gov.co>; Yuly Astrid Carvajal <yacarvajal@outsourcing.com.co>; Deisy Alejandra Tique Blanco <datiqueb@outsourcing.com.co>

3 archivos adjuntos (1 MB)

Presentación Entidades 2026_2 (1).pdf; Acta 01. Secretaria Distrital de Movilidad Junio 09 de 2026_ Outsourcing SGAM (1).pdf; Fichas Movilidad (3).zip;

Respetado Doctor
GIOVANNY ANDRÉS GARCÍA RODRÍGUEZ
Director de Atención al Ciudadano
Secretaría Distrital de Movilidad

FABIÁN RODRIGO IGUAVITA
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
Secretaría Distrital de Movilidad

Cordial saludo:

En cumplimiento de los compromisos adquiridos durante 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.

Trámites priorizados a partir de la tipificación de llamadas de la Línea 195 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.

En este sentido, agradecemos su apoyo en la validación del contenido remitido, especialmente en lo relacionado con la estructura de las fichas, la caracterización de los trámites y servicios, la completitud de la información y la identificación de ajustes o complementos que permitan disponer de información precisa, actualizada y alineada con la operación de cada dependencia.

Con base en dicha revisión y ante cualquier requerimiento adicional se podrá comunicar con **Patricia Velasco Salcedo - Móvil: 304 3566304**

Quedamos atentas a la solicitud de mesas de trabajo que consideren necesarias para realizar la validación conjunta de los contenidos, atender las observaciones y definir los ajustes requeridos para su aprobación y posterior incorporación al 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.

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

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: Gloria Patricia Velasco Salcedo <gpvelasco@alcaldiabogota.gov.co>
Enviado: miércoles, 10 de junio de 2026 12:37
Para: Yuly Astrid Carvajal <yacarvajal@outsourcing.com.co>; Deysi Stephanie Sacristan Delgado <dssacristan@alcaldiabogota.gov.co>
Cc: Yesica Paola Castro Gutierrez <ypcastro@alcaldiabogota.gov.co>; Fabian Rodrigo Iguavita Florez <figuavita@movilidadbogota.gov.co>
Asunto: RV: Primera Mesa de Simplificación de la Oferta Distrital (Lenguaje Claro)

Apreciadas, muy buenos días.

Comparto la comunicación de Fabian Iguavita de la SD Movilidad según la reunión sostenida el día de ayer, para que sea revisada la información, vinculada a las fichas y posteriormente remitir a la entidad, previa validación interna.

Copio esta comunicación a Fabian para su conocimiento y contactos vía correo electrónico. Así mismo dejo los números de contacto en caso de requerir resolver alguna duda o inquietud de manera expedita:

Patricia Velasco Salcedo. Móvil: 3043566304
Yesica Paola Castro. Móvil: 322 3669001

Cordial saludo

GLORIA PATRICIA VELASCO SALCEDO
Profesional Universitario

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

De: Fabian Rodrigo Iguavita Florez <figuavita@movilidadbogota.gov.co>
Enviado: martes, 9 de junio de 2026 3:22 p. m.

Para: Gloria Patricia Velasco Salcedo <gpvelasco@alcaldiabogota.gov.co>
Asunto: Fwd: Primera Mesa de Simplificación de la Oferta Distrital (Lenguaje Claro)

Hola Patricia
De acuerdo a nuestra conversación de hoy envió un primer ejercicio para la oferta de movilidad

Atentamente

Fabián rodrigo iguavita
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
Tel. (+571) 364 94 00 Ext. 7409
Secretaría Distrital de Movilidad

---------- Forwarded message ---------
De: **Fabian Rodrigo Iguavita Florez** <figuavita@movilidadbogota.gov.co>
Date: lun, 25 may 2026 a las 16:36
Subject: Primera Mesa de Simplificación de la Oferta Distrital (Lenguaje Claro)
To: Brigitte Marcela Quintero Galeano <bmquintero@alcaldiabogota.gov.co>, Claudia Ximena Pantoja Burbano <cxpantoja@alcaldiabogota.gov.co>
Cc: Giovanny Andres Garcia Rodriguez <gagarcia@movilidadbogota.gov.co>, Julieth Rojas Betancour <jrojas@movilidadbogota.gov.co>, Gino Alexander Buitrago Barrera <gbuitrago@movilidadbogota.gov.co>, Zandra Patricia Ramos Chavarro <zramos@movilidadbogota.gov.co>

Estimadas
Brigitte y Ximena
Reciban un cordial saludo.

En atención al correo que antecede y a la mesa de trabajo realizada previamente, me permito enviar la oferta de Trámites, OPAs y CAIP de la Secretaría Distrital de Movilidad con las observaciones y propuestas.

Es importante reiterar que en cuanto a la oferta de trámites estandarizados por el Ministerio de Transporte, estos mantendrán las definiciones del SUIT, la demás oferta si estará sujeta a la actualización propuesta y se hará con base en la retroalimentación que recibimos de su parte.

Por otro lado, solicitamos que esperamos que cualquier cambio sugerido por la Secretaría General sea informado y concertado con la SDM antes de hacerlo en el portal Bogotá, para mantener armonizada la información con nuestra página web, en el menú de Trámites y Servicio a la Ciudadanía y el Portafolio de Trámites.

Sin considerar por unidad de la información podemos manejar el siguiente enlace de manera unificada.
https://docs.google.com/spreadsheets/d/1H_PgCHJZQninmKObFEOS79KJUH_3z-Xu/edit?gid=1468514124#gid=1468514124

Sin otro particular, quedamos atentos a sus comentarios.

Cordialmente.

Fabián rodrigo iguavita
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
Tel. (+571) 364 94 00 Ext. 7409
Secretaría Distrital de Movilidad

Outlook

RE: Primera Mesa de Simplificación de la Oferta Distrital (Lenguaje Claro)

Desde Yesica Paola Castro Gutierrez <ypcastro@alcaldiabogota.gov.co>
Fecha Mié 17/06/2026 4:01 PM
Para gagarcia@movilidadbogota.gov.co <gagarcia@movilidadbogota.gov.co>; Fabian Rodrigo Iguavita Florez <figuavita@movilidadbogota.gov.co>
CC Gloria Patricia Velasco Salcedo <gpvelasco@alcaldiabogota.gov.co>; Yuly Astrid Carvajal <yacarvajal@outsourcing.com.co>; Deisy Alejandra Tique Blanco <datiqueb@outsourcing.com.co>

3 archivos adjuntos (1 MB)

Presentación Entidades 2026_2 (1).pdf; Acta 01. Secretaria Distrital de Movilidad Junio 09 de 2026_ Outsourcing SGAM (1).pdf; Fichas Movilidad (3).zip;

Respetado Doctor
GIOVANNY ANDRÉS GARCÍA RODRÍGUEZ
Director de Atención al Ciudadano
Secretaría Distrital de Movilidad

FABIÁN RODRIGO IGUAVITA
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
Secretaría Distrital de Movilidad

Cordial saludo:

En cumplimiento de los compromisos adquiridos durante 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.

Trámites priorizados a partir de la tipificación de llamadas de la Línea 195 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.

En este sentido, agradecemos su apoyo en la validación del contenido remitido, especialmente en lo relacionado con la estructura de las fichas, la caracterización de los trámites y servicios, la completitud de la información y la identificación de ajustes o complementos que permitan disponer de información precisa, actualizada y alineada con la operación de cada dependencia.

Con base en dicha revisión y ante cualquier requerimiento adicional se podrá comunicar con **Patricia Velasco Salcedo - Móvil: 304 3566304**

Quedamos atentas a la solicitud de mesas de trabajo que consideren necesarias para realizar la validación conjunta de los contenidos, atender las observaciones y definir los ajustes requeridos para su aprobación y posterior incorporación al 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.

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

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: Gloria Patricia Velasco Salcedo <gpvelasco@alcaldiabogota.gov.co>
Enviado: miércoles, 10 de junio de 2026 12:37
Para: Yuly Astrid Carvajal <yacarvajal@outsourcing.com.co>; Deysi Stephanie Sacristan Delgado <dssacristan@alcaldiabogota.gov.co>
Cc: Yesica Paola Castro Gutierrez <ypcastro@alcaldiabogota.gov.co>; Fabian Rodrigo Iguavita Florez <figuavita@movilidadbogota.gov.co>
Asunto: RV: Primera Mesa de Simplificación de la Oferta Distrital (Lenguaje Claro)

Apreciadas, muy buenos días.

Comparto la comunicación de Fabian Iguavita de la SD Movilidad según la reunión sostenida el día de ayer, para que sea revisada la información, vinculada a las fichas y posteriormente remitir a la entidad, previa validación interna.

Copio esta comunicación a Fabian para su conocimiento y contactos vía correo electrónico. Así mismo dejo los números de contacto en caso de requerir resolver alguna duda o inquietud de manera expedita:

Patricia Velasco Salcedo. Móvil: 3043566304
Yesica Paola Castro. Móvil: 322 3669001

Cordial saludo

GLORIA PATRICIA VELASCO SALCEDO
Profesional Universitario

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

De: Fabian Rodrigo Iguavita Florez <figuavita@movilidadbogota.gov.co>
Enviado: martes, 9 de junio de 2026 3:22 p. m.

Para: Gloria Patricia Velasco Salcedo <gpvelasco@alcaldiabogota.gov.co>
Asunto: Fwd: Primera Mesa de Simplificación de la Oferta Distrital (Lenguaje Claro)

Hola Patricia
De acuerdo a nuestra conversación de hoy envió un primer ejercicio para la oferta de movilidad

Atentamente

Fabián rodrigo iguavita
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
Tel. (+571) 364 94 00 Ext. 7409
Secretaría Distrital de Movilidad

---------- Forwarded message ---------
De: **Fabian Rodrigo Iguavita Florez** <figuavita@movilidadbogota.gov.co>
Date: lun, 25 may 2026 a las 16:36
Subject: Primera Mesa de Simplificación de la Oferta Distrital (Lenguaje Claro)
To: Brigitte Marcela Quintero Galeano <bmquintero@alcaldiabogota.gov.co>, Claudia Ximena Pantoja Burbano <cxpantoja@alcaldiabogota.gov.co>
Cc: Giovanny Andres Garcia Rodriguez <gagarcia@movilidadbogota.gov.co>, Julieth Rojas Betancour <jrojas@movilidadbogota.gov.co>, Gino Alexander Buitrago Barrera <gbuitrago@movilidadbogota.gov.co>, Zandra Patricia Ramos Chavarro <zramos@movilidadbogota.gov.co>

Estimadas
Brigitte y Ximena
Reciban un cordial saludo.

En atención al correo que antecede y a la mesa de trabajo realizada previamente, me permito enviar la oferta de Trámites, OPAs y CAIP de la Secretaría Distrital de Movilidad con las observaciones y propuestas.

Es importante reiterar que en cuanto a la oferta de trámites estandarizados por el Ministerio de Transporte, estos mantendrán las definiciones del SUIT, la demás oferta si estará sujeta a la actualización propuesta y se hará con base en la retroalimentación que recibimos de su parte.

Por otro lado, solicitamos que esperamos que cualquier cambio sugerido por la Secretaría General sea informado y concertado con la SDM antes de hacerlo en el portal Bogotá, para mantener armonizada la información con nuestra página web, en el menú de Trámites y Servicio a la Ciudadanía y el Portafolio de Trámites.

Sin considerar por unidad de la información podemos manejar el siguiente enlace de manera unificada.
https://docs.google.com/spreadsheets/d/1H_PgCHJZQninmKObFEOS79KJUH_3z-Xu/edit?gid=1468514124#gid=1468514124

Sin otro particular, quedamos atentos a sus comentarios.

Cordialmente.

Fabián rodrigo iguavita
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
Tel. (+571) 364 94 00 Ext. 7409
Secretaría Distrital de Movilidad

Outlook

Yuly Astrid Carvajal ha compartido la carpeta "Documentación de Entrenamiento Alex" contigo

Desde Yuly Astrid Carvajal <yacarvajal@outsourcing.com.co>
Fecha Jue 18/06/2026 11:56 AM
Para Gloria Patricia Velasco Salcedo <gpvelasco@alcaldiabogota.gov.co>; Luz Yaneth Santana <lysantana@outsourcing.com.co>; Yesica Paola Castro Gutierrez <ypcastro@alcaldiabogota.gov.co>



Yuly Astrid Carvajal te ha invitado a editar una carpeta

Aquí está la carpeta que Yuly Astrid Carvajal compartió contigo.

 Documentación de Entrenamiento Alex

 Esta invitación solo funcionará para usted y las personas con acceso existente.

Abrir Compartir

Outsourcing

Este correo electrónico se genera mediante el uso de Outsourcing S.A. de Microsoft 365 y puede contener contenido controlado por Outsourcing S.A..

Outlook

Aceptado: SEGUIMIENTO IMPLEMENTACIÓN PROYECTO AGENTE IA LINEA 195 - SD SALUD

Organizador	Yesica Paola Castro Gutierrez <ypcastro@alcaldiabogota.gov.co>
Hora de la reunión	Este evento ocurrió el Hace 1 semana (Vie 19/06/2026, de 8:00 AM a 10:00 AM)
Ubicación	Reunión de Microsoft Teams
Mi respuesta	Aceptada
Asistentes necesarios	Yesica Paola Castro Gutierrez, JSSimbaqueba@saludcapital.gov.co, Eugenia del Socorro, Arboleda Balbin, Luz Yaneth Santana, Gloria Patricia Velasco Salcedo, Yuly Astrid Carvajal, Deisy Alejandra Tique Blanco
Mensaje enviado	Jue 11/06/2026 4:55 PM

Outlook

RE: Mesa de trabajo Secretaría de Salud - Fichas técnicas

Desde Juan Sebastian, Simbaqueba Peraza <JSSimbaqueba@saludcapital.gov.co>

Fecha Jue 25/06/2026 10:22 AM

Para Yuly Astrid Carvajal <yacarvajal@outsourcing.com.co>; SDS, OFICINAREGISTROSSUBIVC <oficinaregistrossubivc@saludcapital.gov.co>; Eugenia del Socorro, Arboleda Balbin <ESArboleda@saludcapital.gov.co>; Dagoberto, Gomez Conde <D1Gomez@saludcapital.gov.co>

CC Yesica Paola Castro Gutierrez <ypcastro@alcaldiabogota.gov.co>; Gloria Patricia Velasco Salcedo <gpvelasco@alcaldiabogota.gov.co>; Luz Yaneth Santana <lysantana@outsourcing.com.co>; Deisy Alejandra Tique Blanco <datiqueb@outsourcing.com.co>

5 archivos adjuntos (88 KB)

Registro y autorizaci₪n de t∩tulos en salud AJUSTADO.xlsx; Licencia de inhumación de cadaveres AJUSTADO.xlsx; Licencia para cremaci¢n de cad veres AJUSTADO.xlsx; Certificación de discapacidad 25062026.xlsx; Licencia de exhumación de cadaveres AJUSTADO.xlsx;

Buenos días,

Reciban un cordial saludo.

En atención a los compromisos adquiridos, me permito compartir las fichas trabajadas durante las sesiones, las cuales incorporan las validaciones y ajustes realizados.

En relación con la ficha de **Certificación de Discapacidad**, se efectuaron las siguientes modificaciones:

- **Celda B17:** se retomó el texto al final del contenido y se realizaron ajustes para brindar mayor precisión. Los cambios se encuentran resaltados en **color azul**.
- **Celdas C19, C20 y E22:** se realizaron ajustes de redacción y precisión. Los cambios también están identificados en **color azul**.

Quedo atento(a) a sus comentarios o, en caso de estar de acuerdo, a su visto bueno para continuar con el proceso correspondiente.

Muchas gracias.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD

Juan Sebastián Simbaqueba Peraza
Dirección de Servicio a la Ciudadanía
Secretaría Distrital de Salud
Teléfono: 364 9090 Ext.: 9116

De: Yuly Astrid Carvajal <yacarvajal@outsourcing.com.co>
Enviado: viernes, 19 de junio de 2026 3:51 p. m.
Para: SDS, OFICINAREGISTROSSUBIVC <oficinaregistrossubivc@saludcapital.gov.co>; Juan Sebastian, Simbaqueba Peraza <JSSimbaqueba@saludcapital.gov.co>; Eugenia del Socorro, Arboleda Balbin <ESArboleda@saludcapital.gov.co>
Cc: Yesica Paola Castro Gutierrez <ypcastro@alcaldiabogota.gov.co>; Gloria Patricia Velasco Salcedo <gpvelasco@alcaldiabogota.gov.co>; Luz Yaneth Santana <lysantana@outsourcing.com.co>; Deisy Alejandra Tique Blanco <datiqueb@outsourcing.com.co>
Asunto: Mesa de trabajo Secretaría de Salud - Fichas técnicas

No suele recibir correo electrónico de yacarvajal@outsourcing.com.co. Por qué es esto importante

Cordial saludo,

El día de hoy se realizó una mesa de trabajo con la Secretaría de Salud, en la cual se trabajó sobre las fichas de los trámites **Certificación de Discapacidad** y **Copia de Licencia de Exhumación de Cadáveres**, las cuales se adjuntan al presente correo.

Estas fichas se diligenciaron durante la mesa con el fin de que la entidad pueda identificar la dinámica de registro de la información y, con base en ello, continuar con el ajuste de las demás fichas de trámites:

- Licencia de inhumación de cadáveres.
- Licencia para cremación de cadáveres.
- Licencia para servicios en seguridad y salud laboral.
- Registro y autorización de títulos en salud.

Adicionalmente, se generaron los siguientes compromisos:

- Durante la reunión, la entidad informó que realizará los ajustes correspondientes a los demás trámites y que, en caso de requerir acompañamiento adicional, solicitará nuevas mesas de trabajo.
- La Secretaría de Salud informó que se encontraba consolidando la base de información relacionada con los servicios para su posterior validación. Al respecto, se deja constancia de que dicha base de información ya fue recibida por parte de la entidad, dando cumplimiento al compromiso adquirido durante la jornada.
- Una vez la entidad finalice la validación y ajuste de las fichas de los trámites, deberá emitir la **aprobación formal de los documentos**, requisito necesario para dar paso a la fase de **entrenamiento del Agente IA**.

Quedamos atentos a cualquier inquietud o requerimiento 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

Clase de Acta		Mesa de trabajo	Acta No.	01
Fecha:	12/06/2025	**Área o Proceso:**	**Presentación Asistente Virtual**	
Lugar:	Reunión Microsoft Teams		**Hora Inicio:**	09:00 A.M.
			Hora Final:	10:00 A.M.

CONVOCADOS

	Nombre	Cargo	Asistencia
1	Andrea Mayerly Rios Lagos	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	SI
2	Angie Paola Hernández Moreno	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	SI
3	Yimmy Benavides Orjuela	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	SI
4	Dairy - Superfront	Coordinadora BPO	SI
5	Gloria Patricia Velasco	Secretaria General	SI
6	Yesica Paola Castro Gutiérrez	Secretaria General	SI
7	Luz Yaneth Santana	Coordinadora Nacional - Outsourcing	SI
8	Alejandra Tique Blanco	Profesional - Outsourcing	SI
9	Yuly Astrid Carvajal	Profesional - Outsourcing	SI

DESARROLLO REUNIÓN

1. Objetivo de la reunión
Presentar a la entidad el contexto general del proyecto de implementación del Asistente Virtual de Voz para la Línea 195, socializando su alcance, funcionamiento, estructura de información y los compromisos asociados a la actualización de datos y validación de fichas técnicas.

2. Temas tratados
a. Contexto general del proyecto: Por parte de la Secretaría General - SGAM y el operador Outsourcing se socializó el proyecto de modernización de la Línea 195 en relación con la implementación del Asistente Virtual o IA de Voz, presentando el diseño, desarrollo, implementación y puesta en marcha, potenciado por tecnología de Inteligencia Artificial Generativa. (se adjunta la presentación).

Dentro de los aspectos relevantes en desarrollo de la socialización se informó el propósito principal de la implementación del Asistente Virtual, que es incrementar la capacidad de respuesta y solución en el primer contacto, mejorando la experiencia del usuario y la calidad del servicio en la atención ciudadana.

Seguido, se informa respecto del prototipo del Asistente Virtual que contempla una Integración del Asistente al IVR de la Línea 195, actuando como una capa de contención inmediata que

interceptará la llamada en el punto donde el sistema tradicional deriva la atención a un asesor humano.

Este componente permitirá una atención más ágil y eficiente, priorizando las solicitudes recurrentes o de información básica.

El asistente Virtual se construirá a partir de la información que se le disponga como es: una ficha de personalidad, el consumo de información de la base maestra (caracterización, la información básica de trámites y servicios que se refleja en la página de Portal Bogotá y la información de Red CADE) y la información complementaria que requiere el asistente virtual para enriquecer el flujo conversacional y de orientación que busca el usuario y demanda el IA, que se administrará a partir de la construcción de fichas de caracterización de servicios por entidad.

b. Flujo de funcionamiento del asistente: Se presentó el diagrama del flujo operativo, mostrando:

- Cómo el ciudadano ingresa a la Línea 195.
- El proceso de desborde de llamadas.
- La estructura de guiones y protocolos de atención.
- La forma en que se gestionan los datos de entrada y salida.
- La trazabilidad de la información desde la fuente hasta la respuesta del asistente.
- Base de conocimiento y fichas técnicas: se explicó la estructura de las fichas técnicas que conformarán la base de conocimiento del asistente virtual, las cuales contienen:
    - Los trámites y servicios por entidad (identificados desde la base maestra del Data Warehouse).
    - La información complementaria proveniente de páginas oficiales o entregables que realice la entidad (PDF, Word, entre las principales). Llegados a este punto de la mesa de trabajo, se indica al Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP la importancia de su vinculación activa para definir la información general y complementaria que requiera la entidad, para optimizar el desempeño del asistente virtual en relación con la información que ofrecerá a la ciudadanía.

TAREAS ASIGNADAS PARA LA PRÓXIMA REUNION.

Se establecerán conforme a lo definido en los compromisos y el cronograma de la reunión.

Recomendaciones: Definición de responsabilidades y metodología de trabajo interinstitucional:
La Secretaría General dispondrá al Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP del instrumento tecnológico —el Asistente Virtual de Voz— como herramienta de atención ciudadana a través de la Línea 195; sin embargo, la información suministrada en capacidad, alcance, suficiencia, precisión y actualización dependerá de la coordinación del Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP y la Secretaría General - SGAM, a partir de la información que esta suministre, mediante el mecanismo de actualización y validación de las fichas técnicas.

La metodología de trabajo prevista por la Secretaría General para lograr el objetivo se define así:

1. Por parte de la Secretaría General, desarrollar un espacio de socialización y entendimiento de la funcionalidad, construcción, requerimientos y generalidades del asistente virtual.
2. Por parte del Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP se convocará a las mesas de trabajo que se consideren necesarias con las áreas técnicas que tienen la competencia para la validación y aprobación de las fichas, garantizando así la certeza y veracidad de la información que se entregará al asistente virtual y con el fin de establecer un plan de trabajo conjunto.

3. Cada sesión deberá documentar el avance y los acuerdos establecidos, indicando la aprobación de la información con la cual se entrenará al Asistente Virtual.
4. Participación del Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP en la demostración del modelo funcional del asistente virtual previo a la salida en producción, en los espacios que convoque la Línea 195 y Outsourcing, con el propósito de emitir su aval y aprobación final sobre el flujo y la respuesta del sistema.
5. Retroalimentación de la SGAM al Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP periódicamente para informar respecto de los resultados de la implementación del asistente virtual en relación con la información del FONCEP para que se realicen las respectivas mejoras.

TAREAS ASIGNADAS PARA LA PRÓXIMA REUNION.

COMPROMISOS Y/O PLANES DE ACCIÓN			
No	**Descripción**	**Responsables**	**Fecha**
1.	Se enviará la presentación de la reunión, las fichas técnicas y la presente acta como soporte del encuentro.	Outsourcing	12/06/2026
2.	Una vez revisadas las fichas el FONCEP informará a la SGAM y Outsourcing, la aprobación o las fechas para el desarrollo de mesas de trabajo conjuntas según se requiera.	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	Por definir

Clase de Acta		Mesa de trabajo	Acta No.	01
Fecha:	04/06/2025	**Área o Proceso:**	**Presentación Asistente Virtual**	
Lugar:	Reunión - Microsoft Teams		**Hora Inicio:**	10:00 A.M.
			Hora Final:	11:00 A.M.

CONVOCADOS

	Nombre	Cargo	Asistencia
1	Lilibeth Serrano	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC	SI
2	Catalina Bustos	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC	SI
3	Danilo Sanchez	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC	SI
4	Gloria Patricia Velasco Salcedo	Secretaria General	SI
5	Yesica Paola Castro Gutierrez	Secretaria General	SI
6	Luz Yaneth Santana	Coordinadora Nacional – Outsourcing	SI
7	Yuly Astrid Carvajal	Profesional - Outsourcing	SI
8	Alejandra Tique Blanco	Profesional - Outsourcing	SI

DESARROLLO REUNIÓN

1. Objetivo de la reunión
Presentar a la entidad el contexto general del proyecto de implementación del Asistente Virtual de Voz para la Línea 195, socializando su alcance, funcionamiento, estructura de información y los compromisos asociados a la actualización de datos y validación de fichas técnicas.

2. Temas tratados
a. Contexto general del proyecto: Por parte de la Secretaría General - SGAM y el operador Outsourcing se socializó el proyecto de modernización de la Línea 195 en relación con la implementación del Asistente Virtual o IA de Voz, presentando el diseño, desarrollo, implementación y puesta en marcha, potenciado por tecnología de Inteligencia Artificial Generativa. (se adjunta la presentación).

Dentro de los aspectos relevantes en desarrollo de la socialización se informó el propósito principal de la implementación del Asistente Virtual, que es incrementar la capacidad de respuesta y solución en el primer contacto, mejorando la experiencia del usuario y la calidad del servicio en la atención ciudadana.

Seguido, se informa respecto del prototipo del Asistente Virtual que contempla una Integración del Asistente al IVR de la Línea 195, actuando como una capa de contención inmediata que interceptará la llamada en el punto donde el sistema tradicional deriva la atención a un asesor humano.

Este componente permitirá una atención más ágil y eficiente, priorizando las solicitudes recurrentes o de información básica.

El asistente Virtual se construirá a partir de la información que se le disponga como es: una ficha de personalidad, el consumo de información de la base maestra (caracterización, la información básica de trámites y servicios que se refleja en la página de Portal Bogotá y la información de Red CADE) y la información complementaria que requiere el asistente virtual para enriquecer el flujo conversacional y de orientación que busca el usuario y demanda el IA, que se administrará a partir de la construcción de fichas de caracterización de servicios por entidad.

b. Flujo de funcionamiento del asistente: Se presentó el diagrama del flujo operativo, mostrando:

- Cómo el ciudadano ingresa a la Línea 195.
- El proceso de desborde de llamadas.
- La estructura de guiones y protocolos de atención.
- La forma en que se gestionan los datos de entrada y salida.
- La trazabilidad de la información desde la fuente hasta la respuesta del asistente.
- Base de conocimiento y fichas técnicas: se explicó la estructura de las fichas técnicas que conformarán la base de conocimiento del asistente virtual, las cuales contienen:
    - Los trámites y servicios por entidad (identificados desde la base maestra del Data Warehouse).
    - La información complementaria proveniente de páginas oficiales o entregables que realice la entidad (PDF, Word, entre las principales). Llegados a este punto de la mesa de trabajo, se indica al Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC la importancia de su vinculación activa para definir la información general y complementaria que requiera la entidad, para optimizar el desempeño del asistente virtual en relación con la información que ofrecerá a la ciudadanía.

TAREAS ASIGNADAS PARA LA PRÓXIMA REUNION.

Se establecerán conforme a lo definido en los compromisos y el cronograma de la reunión.

Recomendaciones: Definición de responsabilidades y metodología de trabajo interinstitucional:
La Secretaría General dispondrá al Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC del instrumento tecnológico —el Asistente Virtual de Voz— como herramienta de atención ciudadana a través de la Línea 195; sin embargo, la información suministrada en capacidad, alcance, suficiencia, precisión y actualización dependerá de la coordinación del IDPC y la Secretaría General - SGAM, a partir de la información que esta suministre, mediante el mecanismo de actualización y validación de las fichas técnicas.

La metodología de trabajo prevista por la Secretaría General para lograr el objetivo se define así:

1. Por parte de la Secretaría General, desarrollar un espacio de socialización y entendimiento de la funcionalidad, construcción, requerimientos y generalidades del asistente virtual.
2. Por parte del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC se convocará a las mesas de trabajo que considere necesario con las áreas técnicas que tienen la competencia para la validación y aprobación de las fichas, garantizando así la certeza y veracidad de la información que se entregará al asistente virtual y con el fin de establecer un plan de trabajo conjunto.
3. Cada sesión deberá documentar el avance y los acuerdos establecidos, indicando la aprobación de la información con la cual se entrenará al Asistente Virtual.
4. Participación del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC en la demostración del modelo funcional del asistente virtual previo a la salida en producción, en los espacios que convoque la Línea 195 y Outsourcing, con el propósito de emitir su aval y aprobación final sobre el flujo y la respuesta del sistema.

5. Retroalimentación de la SGAM al Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC periódicamente para informar respecto de los resultados de la implementación del asistente virtual en relación con la información del IDPC para que se realicen las respectivas mejoras.

TAREAS ASIGNADAS PARA LA PRÓXIMA REUNION.

COMPROMISOS Y/O PLANES DE ACCIÓN			
No	**Descripción**	**Responsables**	**Fecha**
1.	Una vez revisadas las fichas el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC informará a la SGAM y Outsourcing, la aprobación o las fechas para el desarrollo de mesas de trabajo conjunta según se requiera.	IDIPRON	Por definir

Clase de Acta		Mesa de trabajo	Acta No.	01
Fecha:	25/05/2025	**Área o Proceso:**	**Presentación Asistente Virtual**	
Lugar:	Sede administrativa del IDPYBA		**Hora Inicio:**	10:00 A.M.
			Hora Final:	12:00 P.M.

CONVOCADOS

	Nombre	Cargo	Asistencia
1	Edgar Aurelio Matiz Menjura	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	SI
2	Jenny Suarez	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	SI
3	Daniel Garnica	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	SI
4	Armando Franco	Secretaria General	SI
5	Gloria Patricia Velasco	Secretaria General	SI
6	Yesica Paola Castro Gutiérrez	Secretaria General	SI
7	Luz Yaneth Santana	Coordinadora Nacional - Outsourcing	SI
8	Alejandra Tique Blanco	Profesional - Outsourcing	SI
9	Yuly Astrid Carvajal	Profesional - Outsourcing	SI

DESARROLLO REUNIÓN

1. Objetivo de la reunión
Presentar a la entidad el contexto general del proyecto de implementación del Asistente Virtual de Voz para la Línea 195, socializando su alcance, funcionamiento, estructura de información y los compromisos asociados a la actualización de datos y validación de fichas técnicas.

2. Temas tratados
a. Contexto general del proyecto: Por parte de la Secretaría General - SGAM y el operador Outsourcing se socializó el proyecto de modernización de la Línea 195 en relación con la implementación del Asistente Virtual o IA de Voz, presentando el diseño, desarrollo, implementación y puesta en marcha, potenciado por tecnología de Inteligencia Artificial Generativa. (se adjunta la presentación).

Dentro de los aspectos relevantes en desarrollo de la socialización se informó el propósito principal de la implementación del Asistente Virtual, que es incrementar la capacidad de respuesta y solución en el primer contacto, mejorando la experiencia del usuario y la calidad del servicio en la atención ciudadana.

Seguido, se informa respecto del prototipo del Asistente Virtual que contempla una Integración del Asistente al IVR de la Línea 195, actuando como una capa de contención inmediata que interceptará la llamada en el punto donde el sistema tradicional deriva la atención a un asesor humano.

Este componente permitirá una atención más ágil y eficiente, priorizando las solicitudes recurrentes o de información básica.

El asistente Virtual se construirá a partir de la información que se le disponga como es: una ficha de personalidad, el consumo de información de la base maestra (caracterización, la información básica de trámites y servicios que se refleja en la página de Portal Bogotá y la información de Red CADE) y la información complementaria que requiere el asistente virtual para enriquecer el flujo conversacional y de orientación que busca el usuario y demanda el IA, que se administrará a partir de la construcción de fichas de caracterización de servicios por entidad.

b. Flujo de funcionamiento del asistente: Se presentó el diagrama del flujo operativo, mostrando:

- Cómo el ciudadano ingresa a la Línea 195.
- El proceso de desborde de llamadas.
- La estructura de guiones y protocolos de atención.
- La forma en que se gestionan los datos de entrada y salida.
- La trazabilidad de la información desde la fuente hasta la respuesta del asistente.
- Base de conocimiento y fichas técnicas: se explicó la estructura de las fichas técnicas que conformarán la base de conocimiento del asistente virtual, las cuales contienen:
    - Los trámites y servicios por entidad (identificados desde la base maestra del Data Warehouse).
    - La información complementaria proveniente de páginas oficiales o entregables que realice la entidad (PDF, Word, entre las principales). Llegados a este punto de la mesa de trabajo, se indica al Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA la importancia de su vinculación activa para definir la información general y complementaria que requiera la entidad, para optimizar el desempeño del asistente virtual en relación con la información que ofrecerá a la ciudadanía.

TAREAS ASIGNADAS PARA LA PRÓXIMA REUNION.

Se establecerán conforme a lo definido en los compromisos y el cronograma de la reunión.

Recomendaciones: Definición de responsabilidades y metodología de trabajo interinstitucional:
La Secretaría General dispondrá al Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA del instrumento tecnológico —el Asistente Virtual de Voz— como herramienta de atención ciudadana a través de la Línea 195; sin embargo, la información suministrada en capacidad, alcance, suficiencia, precisión y actualización dependerá de la coordinación del IDPYBA y la Secretaría General - SGAM, a partir de la información que esta suministre, mediante el mecanismo de actualización y validación de las fichas técnicas.

La metodología de trabajo prevista por la Secretaría General para lograr el objetivo se define así:

1. Por parte de la Secretaría General, desarrollar un espacio de socialización y entendimiento de la funcionalidad, construcción, requerimientos y generalidades del asistente virtual.
2. Por parte del Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA se convocará a las mesas de trabajo que considere necesario con las áreas técnicas que tienen la competencia para la validación y aprobación de las fichas, garantizando así la certeza y veracidad de la información que se entregará al asistente virtual y con el fin de establecer un plan de trabajo conjunto.
3. Cada sesión deberá documentar el avance y los acuerdos establecidos, indicando la aprobación de la información con la cual se entrenará al Asistente Virtual.
4. Participación del Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA en la demostración del modelo funcional del asistente virtual previo a la salida en producción, en los espacios que

convoque la Línea 195 y Outsourcing, con el propósito de emitir su aval y aprobación final sobre el flujo y la respuesta del sistema.
5. Retroalimentación de la SGAM al Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA periódicamente para informar respecto de los resultados de la implementación del asistente virtual en relación con la información del IDPYBA para que se realicen las respectivas mejoras.

TAREAS ASIGNADAS PARA LA PRÓXIMA REUNION.

COMPROMISOS Y/O PLANES DE ACCIÓN			
No	**Descripción**	**Responsables**	**Fecha**
1.	Una vez revisadas las fichas el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA informará a la SGAM y Outsourcing, la aprobación o las fechas para el desarrollo de mesas de trabajo conjunta según se requiera.	IDPYBA	Por definir

Clase de Acta		Mesa de trabajo	Acta No.	01
Fecha:	03/06/2026	**Área o Proceso:**	**Presentación Asistente Virtual**	
Lugar:	Reunión - Microsoft Teams		**Hora Inicio:**	14:30 P.M.
			Hora Final:	16:00 P.M.

CONVOCADOS

	Nombre	Cargo	Asistencia
1	Fanny Lucia Rugeles	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON	SI
2	Aida León	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON	SI
3	Equipo Simi	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON	SI
4	Equipo Rendición de Cuentas	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON	SI
5	Yesica Paola Castro	Secretaria General	SI
6	Gloria Patricia Velasco Salcedo	Secretaria General	SI
7	Luz Yaneth Santana	Coordinación Nacional - Outsourcing	SI
8	Yuly Astrid Carvajal	Profesional - Outsourcing	SI
9	Alejandra Tique Blanco	Profesional - Outsourcing	SI

DESARROLLO REUNIÓN

1. Objetivo de la reunión
Presentar a la entidad el contexto general del proyecto de implementación del Asistente Virtual de Voz para la Línea 195, socializando su alcance, funcionamiento, estructura de información y los compromisos asociados a la actualización de datos y validación de fichas técnicas.

2. Temas tratados
a. Contexto general del proyecto: Por parte de la Secretaría General - SGAM y el operador Outsourcing se socializó el proyecto de modernización de la Línea 195 en relación con la implementación del Asistente Virtual o IA de Voz, presentando el diseño, desarrollo, implementación y puesta en marcha, potenciado por tecnología de Inteligencia Artificial Generativa. (se adjunta la presentación).

Dentro de los aspectos relevantes en desarrollo de la socialización se informó el propósito principal de la implementación del Asistente Virtual, que es incrementar la capacidad de respuesta y solución en el primer contacto, mejorando la experiencia del usuario y la calidad del servicio en la atención ciudadana.

Seguido, se informa respecto del prototipo del Asistente Virtual que contempla una Integración del Asistente al IVR de la Línea 195, actuando como una capa de contención inmediata que interceptará la llamada en el punto donde el sistema tradicional deriva la atención a un asesor humano.

Este componente permitirá una atención más ágil y eficiente, priorizando las solicitudes recurrentes o de información básica.

El asistente Virtual se construirá a partir de la información que se le disponga como es: una ficha de personalidad, el consumo de información de la base maestra (caracterización, la información básica de trámites y servicios que se refleja en la página de Portal Bogotá y la información de Red CADE) y la información complementaria que requiere el asistente virtual para enriquecer el flujo conversacional y de orientación que busca el usuario y demanda el IA, que se administrará a partir de la construcción de fichas de caracterización de servicios por entidad.

b. Flujo de funcionamiento del asistente: Se presentó el diagrama del flujo operativo, mostrando:

- Cómo el ciudadano ingresa a la Línea 195.
- El proceso de desborde de llamadas.
- La estructura de guiones y protocolos de atención.
- La forma en que se gestionan los datos de entrada y salida.
- La trazabilidad de la información desde la fuente hasta la respuesta del asistente.
- Base de conocimiento y fichas técnicas: se explicó la estructura de las fichas técnicas que conformarán la base de conocimiento del asistente virtual, las cuales contienen:
    - Los trámites y servicios por entidad (identificados desde la base maestra del Data Warehouse).
    - La información complementaria proveniente de páginas oficiales o entregables que realice la entidad (PDF, Word, entre las principales). Llegados a este punto de la mesa de trabajo, se indica al Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON la importancia de su vinculación activa para definir la información general y complementaria que requiera la entidad, para optimizar el desempeño del asistente virtual en relación con la información que ofrecerá a la ciudadanía.

TAREAS ASIGNADAS PARA LA PRÓXIMA REUNION.

Se establecerán conforme a lo definido en los compromisos y el cronograma de la reunión.

Recomendaciones: Definición de responsabilidades y metodología de trabajo interinstitucional:
La Secretaría General dispondrá al Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON del instrumento tecnológico —el Asistente Virtual de Voz— como herramienta de atención ciudadana a través de la Línea 195; sin embargo, la información suministrada en capacidad, alcance, suficiencia, precisión y actualización dependerá de la coordinación del IDIPRON y la Secretaría General - SGAM, a partir de la información que esta suministre, mediante el mecanismo de actualización y validación de las fichas técnicas.

La metodología de trabajo prevista por la Secretaría General para lograr el objetivo se define así:

1. Por parte de la Secretaría General, desarrollar un espacio de socialización y entendimiento de la funcionalidad, construcción, requerimientos y generalidades del asistente virtual.
2. Por parte del Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON se convocará a las mesas de trabajo que considere necesario con las áreas técnicas que tienen la competencia para la validación y aprobación de las fichas, garantizando así la certeza y veracidad de la información que se entregará al asistente virtual y con el fin de establecer un plan de trabajo conjunto.
3. Cada sesión deberá documentar el avance y los acuerdos establecidos, indicando la aprobación de la información con la cual se entrenará al Asistente Virtual.
4. Participación del Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON en la demostración del modelo funcional del asistente virtual previo a la salida en producción, en los

espacios que convoque la Línea 195 y Outsourcing, con el propósito de emitir su aval y aprobación final sobre el flujo y la respuesta del sistema.
5. Retroalimentación de la SGAM al Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON periódicamente para informar respecto de los resultados de la implementación del asistente virtual en relación con la información del IDIPRON para que se realicen las respectivas mejoras.

TAREAS ASIGNADAS PARA LA PRÓXIMA REUNION.

COMPROMISOS Y/O PLANES DE ACCIÓN			
No	**Descripción**	**Responsables**	**Fecha**
1.	Una vez revisadas las fichas el IDIPRON informará a la SGAM y Outsourcing, la aprobación o las fechas para el desarrollo de mesas de trabajo conjunta según se requiera.	IDIPRON	Por definir

Clase de Acta		Mesa de trabajo	Acta No.	01
Fecha:	05/06/2025	**Área o Proceso:**	**Presentación Asistente Virtual**	
Lugar:	Instalaciones de la Secretaría General - Palacio Lievano		**Hora Inicio:**	08:30 A.M.
			Hora Final:	10:00 A.M.

CONVOCADOS			
Nombre		**Cargo**	**Asistencia**
1	Paula Marcela Escobar Correa	Secretaria Distrital de Integración Social	SI
2	Andrés Villamil Uribe	Secretaria Distrital de Integración Social	SI
3	Marcela Medina Avella	Secretaria Distrital de Integración Social	SI
4	Oscar Montañez	Secretaria General	SI
5	Armando Franco	Secretaria General	SI
6	Enrique Cusba	Secretaria General	SI
7	Gloria Patricia Velasco	Secretaria General	SI
8	Yesica Paola Castro Gutiérrez	Secretaria General	SI
9	Luz Yaneth Santana	Coordinadora Nacional - Outsourcing	SI
10	Alejandra Tique Blanco	Profesional - Outsourcing	SI
11	Yuly Astrid Carvajal	Profesional - Outsourcing	SI

DESARROLLO REUNIÓN

1. Objetivo de la reunión
Presentar a la entidad el contexto general del proyecto de implementación del Asistente Virtual de Voz para la Línea 195, socializando su alcance, funcionamiento, estructura de información y los compromisos asociados a la actualización de datos y validación de fichas técnicas.

2. Temas tratados
a. Contexto general del proyecto: Por parte de la Secretaría General - SGAM y el operador Outsourcing se socializó el proyecto de modernización de la Línea 195 en relación con la implementación del Asistente Virtual o IA de Voz, presentando el diseño, desarrollo, implementación y puesta en marcha, potenciado por tecnología de Inteligencia Artificial Generativa. (se adjunta la presentación).

Dentro de los aspectos relevantes en desarrollo de la socialización se informó el propósito principal de la implementación del Asistente Virtual, que es incrementar la capacidad de respuesta y solución en el primer contacto, mejorando la experiencia del usuario y la calidad del servicio en la atención ciudadana.

Seguido, se informa respecto del prototipo del Asistente Virtual que contempla una Integración del Asistente al IVR de la Línea 195, actuando como una capa de contención inmediata que

interceptará la llamada en el punto donde el sistema tradicional deriva la atención a un asesor humano.

Este componente permitirá una atención más ágil y eficiente, priorizando las solicitudes recurrentes o de información básica.

El asistente Virtual se construirá a partir de la información que se le disponga como es: una ficha de personalidad, el consumo de información de la base maestra (caracterización, la información básica de trámites y servicios que se refleja en la página de Portal Bogotá y la información de Red CADE) y la información complementaria que requiere el asistente virtual para enriquecer el flujo conversacional y de orientación que busca el usuario y demanda el IA, que se administrará a partir de la construcción de fichas de caracterización de servicios por entidad.

b. Flujo de funcionamiento del asistente: Se presentó el diagrama del flujo operativo, mostrando:
- Cómo el ciudadano ingresa a la Línea 195.
- El proceso de desborde de llamadas.
- La estructura de guiones y protocolos de atención.
- La forma en que se gestionan los datos de entrada y salida.
- La trazabilidad de la información desde la fuente hasta la respuesta del asistente.
- Base de conocimiento y fichas técnicas: se explicó la estructura de las fichas técnicas que conformarán la base de conocimiento del asistente virtual, las cuales contienen:
    - Los trámites y servicios por entidad (identificados desde la base maestra del Data Warehouse).
    - La información complementaria proveniente de páginas oficiales o entregables que realice la entidad (PDF, Word, entre las principales). Llegados a este punto de la mesa de trabajo, se indica a la Secretaria Distrital de Integración Social la importancia de su vinculación activa para definir la información general y complementaria que requiera la entidad, para optimizar el desempeño del asistente virtual en relación con la información que ofrecerá a la ciudadanía.

TAREAS ASIGNADAS PARA LA PRÓXIMA REUNION.

Se establecerán conforme a lo definido en los compromisos y el cronograma de la reunión.

Recomendaciones: Definición de responsabilidades y metodología de trabajo interinstitucional:
La Secretaría General dispondrá al Secretaria Distrital de Integración Social del instrumento tecnológico —el Asistente Virtual de Voz— como herramienta de atención ciudadana a través de la Línea 195; sin embargo, la información suministrada en capacidad, alcance, suficiencia, precisión y actualización dependerá de la coordinación de la Secretaria Distrital de Integración Social y la Secretaría General - SGAM, a partir de la información que esta suministre, mediante el mecanismo de actualización y validación de las fichas técnicas.

La metodología de trabajo prevista por la Secretaría General para lograr el objetivo se define así:

1. Por parte de la Secretaría General, desarrollar un espacio de socialización y entendimiento de la funcionalidad, construcción, requerimientos y generalidades del asistente virtual.
2. Por parte del Secretaria Distrital de Integración Social se convocará a las mesas de trabajo que se consideren necesarias con las áreas técnicas que tienen la competencia para la validación y aprobación de las fichas, garantizando así la certeza y veracidad de la información que se entregará al asistente virtual y con el fin de establecer un plan de trabajo conjunto.
3. Cada sesión deberá documentar el avance y los acuerdos establecidos, indicando la aprobación de la información con la cual se entrenará al Asistente Virtual.

4. Participación de la Secretaria Distrital de Integración Social en la demostración del modelo funcional del asistente virtual previo a la salida en producción, en los espacios que convoque la Línea 195 y Outsourcing, con el propósito de emitir su aval y aprobación final sobre el flujo y la respuesta del sistema.
5. Retroalimentación de la SGAM al Secretaria Distrital de Integración Social periódicamente para informar respecto de los resultados de la implementación del asistente virtual en relación con la información de la Secretaria Distrital de Integración Social para que se realicen las respectivas mejoras.

TAREAS ASIGNADAS PARA LA PRÓXIMA REUNION.

COMPROMISOS Y/O PLANES DE ACCIÓN			
No	**Descripción**	**Responsables**	**Fecha**
1.	Una vez revisadas las fichas la Secretaria Distrital de Integración Social informará a la SGAM y Outsourcing, la aprobación o las fechas para el desarrollo de mesas de trabajo conjuntas según se requiera.	Secretaria Distrital de Integración Social	Por definir
2.	Se enviará la presentación de la reunión, las fichas técnicas y la presente acta como soporte del encuentro.	Outsourcing	05/06/2026

Clase de Acta		Mesa de trabajo		Acta No.	01
Fecha:	09/06/2025	**Área o Proceso:**	**Presentación Asistente Virtual**		
Lugar:	Av Calle 13 # 37-35			**Hora Inicio:**	14:00 P.M.
				Hora Final:	16:00 P.M.

CONVOCADOS			
Nombre		**Cargo**	**Asistencia**
1	Giovanni Andrés García	Director servicio a la ciudadanía - SDM	SI
2	Fabian Rodrigo Iguavita Flórez	Secretaria Distrital de Movilidad	SI
3	Santiago Bohorquez	Secretaria Distrital de Movilidad	SI
4	Oscar Montañez	Secretaria General	SI
5	María Juliana Tineo	Secretaria General	SI
6	Gloria Patricia Velasco	Secretaria General	SI
7	Yesica Paola Castro Gutiérrez	Secretaria General	SI
8	Alejandra Tique Blanco	Profesional - Outsourcing	SI
9	Yuly Astrid Carvajal	Profesional - Outsourcing	SI

DESARROLLO REUNIÓN

1. Objetivo de la reunión

Presentar a la Secretaría Distrital de Movilidad (SDM) el contexto general del proyecto de implementación del Asistente Virtual de Voz para la Línea 195, socializando su alcance, funcionamiento, estructura de información y los compromisos asociados a la actualización de datos, validación de fichas técnicas e integración de trámites.

2. Temas tratados

a. Contexto general del proyecto

Por parte de la Secretaría General - SGAM y el operador Outsourcing se socializó el proyecto de modernización de la Línea 195 en relación con la implementación del Asistente Virtual o IA de Voz, presentando el diseño, desarrollo, implementación y puesta en marcha, potenciado por tecnología de Inteligencia Artificial Generativa (se adjunta la presentación).

Dentro de los aspectos relevantes se informó que el propósito principal es incrementar la capacidad de respuesta y solución en el primer contacto, mejorando la experiencia del usuario y la calidad del servicio en la atención ciudadana.

Respecto al prototipo, se contempla una Integración del Asistente al IVR de la Línea 195, actuando como una capa de contención inmediata que interceptará la llamada en el punto donde el sistema tradicional deriva la atención a un asesor humano. Este componente permitirá una atención más ágil, priorizando solicitudes recurrentes o de información básica.

El Asistente Virtual se construirá a partir de:

- Protocolos establecidos, una personalidad, características y guiones.
- El consumo de información de la base maestra (caracterización, información básica de trámites y servicios del Portal Bogotá y la información de Red CADE).
- La información complementaria para enriquecer el flujo conversacional, administrada a partir de la construcción de fichas de caracterización de servicios por entidad.

b. Flujo de funcionamiento del asistente

Se presentó el diagrama del flujo operativo, mostrando:

- Cómo el ciudadano ingresa a la Línea 195.
- El proceso de desborde de llamadas.
- La estructura de guiones y protocolos de atención.
- La forma en que se gestionan los datos de entrada y salida.
- La trazabilidad de la información desde la fuente hasta la respuesta del asistente.

c. Base de conocimiento y fichas técnicas

Se explicó la estructura de las fichas técnicas que conformarán la base de conocimiento del asistente virtual, las cuales contienen los trámites y servicios de la entidad (identificados desde la base maestra del Data Warehouse) y la información complementaria de páginas oficiales o entregables (PDF, Word, etc.).

Llegados a este punto, se indicó a la Secretaría Distrital de Movilidad (SDM) la importancia de su vinculación activa para definir la información general y complementaria para optimizar el desempeño del sistema.

3. Recomendaciones y Metodología de Trabajo Interinstitucional

La Secretaría General dispondrá el Asistente Virtual de Voz como herramienta de atención; sin embargo, la precisión y actualización de la información dependerá de la coordinación entre la Secretaría Distrital de Movilidad (SDM) y la Secretaría General - SGAM.

La metodología se define así:

- SGAM: Desarrollar espacios de socialización y entendimiento de la funcionalidad del asistente.
- SDM: Convocar a las mesas de trabajo necesarias con sus áreas técnicas para la validación, ajuste y aprobación de las fichas, garantizando la certeza y veracidad de la información.
- Documentación: Cada sesión deberá registrar el avance y los acuerdos de aprobación de la información de entrenamiento.
- Pruebas y Aval: Participación de la SDM en la demostración del modelo funcional previo a la salida en producción para emitir su aval final.
- Mejora Continua: Retroalimentación periódica de la SGAM a la SDM sobre los resultados de la implementación.

TAREAS ASIGNADAS PARA LA PRÓXIMA REUNION.

COMPROMISOS Y/O PLANES DE ACCIÓN			
No	**Descripción**	**Responsables**	**Fecha**
1.	**Priorización de Trámites:** Definir trámites y servicios prioritarios de movilidad para iniciar con la estructuración de las fichas técnicas para el asistente virtual.	Outsourcing	Por definir
2.	**Ajuste de Lenguaje Claro:** Revisar y ajustar las fichas, de acuerdo con el archivo de lenguaje claro suministrado por la entidad para garantizar una fácil comprensión por parte del ciudadano.	Outsourcing	Por definir

Clase de Acta		Mesa de trabajo	Acta No.	03
Fecha:	10/06/2026	**Área o Proceso:**	**Mesa de trabajo Línea 195 - UAESP**	
Lugar:	Reunión Microsoft Teams		**Hora Inicio:**	09:00 A.M.
			Hora Final:	10:30 A.M.

CONVOCADOS			
Nombre		**Cargo**	**Asistencia**
1	Yency Lagos Ruiz	UAESP	SI
2	Ana María Toro	UAESP	SI
3	Juan Carlos Vargas Castiblanco	UAESP	SI
4	Nancy Liliana Rojas Romero	UAESP	SI
5	Kelly Johana Avila Ravelo	UAESP	SI
6	Mónica Ximena Trujillo Manrique	UAESP	SI
7	Juan Fernando Manjarres Corredor	UAESP	SI
8	Elba Yohana Fuentes Valbuena	UAESP	SI
9	Paula Andrea Velosa Duque	UAESP	SI
10	Laura Liliana Lemus Portillo	UAESP	SI
11	Gloria Patricia Velasco Salcedo	Secretaria General - Línea 195	SI
12	Yesica Paola Castro Gutiérrez	Secretaria General - Línea 195	SI
13	Juan Manuel	Secretaria General - Portal Bogotá	SI
14	Alejandra Tique Blanco	Outsourcing - Profesional	SI
15	Yuly Astrid Carvajal	Outsourcing - Profesional	SI

DESARROLLO REUNIÓN

1. Objetivo de la reunión

Contextualizar a las áreas técnicas de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos (UAESP) mediante la presentación del modelo del Asistente Virtual para la Línea 195, y realizar la validación conjunta de las fichas técnicas propuestas, identificando las necesidades de ajuste y actualización de la información para el entrenamiento del sistema y el apoyo a los agentes.

2. Temas tratados

a. Contextualización del Asistente Virtual: Se realizó la presentación introductoria del asistente virtual de voz con el propósito de alinear y poner en contexto a las áreas técnicas de la UAESP sobre su funcionamiento, alcance y el rol fundamental que cumplen las fichas técnicas como insumo de entrenamiento.

b. Validación de fichas técnicas y requerimiento de operadores de aseo: Tras la contextualización, se procedió a revisar y validar el contenido de las fichas técnicas directamente con los equipos técnicos

de la entidad. Durante este ejercicio, la UAESP solicitó una precisión específica: desagregar e incluir los operadores de aseo asignados por cada localidad, permitiendo así que la información de las fichas sea exacta y adaptada al territorio.

c. Importancia de la actualización de información en Portal Bogotá: Se socializó junto con el equipo de Guía de Trámites la importancia de mantener actualizada la información publicada en Portal Bogotá (Portal Transaccional), dado que constituye la principal fuente oficial de información para la Línea 195. Esta base es el insumo indispensable para construir las fichas que soportan tanto la automatización como la atención humana.

d. Compromiso institucional de la UAESP: La entidad manifestó su interés y disposición para participar activamente en el proceso de actualización, complementación y validación de las fichas requeridas para alimentar al asistente virtual.

COMPROMISOS Y/O PLANES DE ACCIÓN			
No.	**Descripción**	**Responsable**	**Fecha**
1	Elaborar y entregar fichas complementarias para el entrenamiento del asistente virtual con la actualización de los operadores por localidad.	Outsourcing	Por Definir

Junio 2026

Calendario

Martes, 2 de Junio de 2026

Seguimiento retroalimentaciones errores criticos

Mar 2/06/2026, de 12:00 PM a 12:30 PM

Ubicación: Reunión de Microsoft Teams
Organizador: Luz Yaneth Santana
Asistentes obligatorios: Luz Yaneth Santana <lysantana@outsourcing.com.co>; Calidad SGAM <calidadsgam@outsourcing.com.co>; Supervisores SGAM <SupervisoresSGAM@outsourcing.com.co>;
Asistentes opcionales: Oscar Eduardo Parra Garcia <oeparrag@outsourcing.com.co>; Antonio Rafael Ojeda Fernandez <arojedaf@outsourcing.com.co>; Herly Jannerth Cupitra Arias <hjcupitraa@outsourcing.com.co>; Alba Nely Cuaran Pinchao <ancuaranp@outsourcing.com.co>;

Reunión de Microsoft Teams

Unirse: https://teams.microsoft.com/meet/25127591843340?p=LYoAMOpmRCLARK3B00

Id. de reunión: 251 275 918 433 40

Código de acceso: 5yN7AW3x

¿Necesita ayuda? | Referencia del sistema

Para organizadores: Opciones de la reunión

Miércoles, 3 de Junio de 2026

Seguimiento Agent interno

Mié 3/06/2026, de 10:00 AM a 11:00 AM

Ubicación: Reunión de Microsoft Teams
Organizador: Luz Yaneth Santana
Asistentes obligatorios: Luz Yaneth Santana <lysantana@outsourcing.com.co>; Franklin Alexander Alvarez Velez <faalvarez@outsourcing.com.co>; Yineth Tatiana Hernandez Narvaez <ythernandezn@outsourcing.com.co>; Jesus Alberto Gil Ayala <jagila@outsourcing.com.co>; Yuly Astrid Carvajal <yacarvajal@outsourcing.com.co>; Deisy Alejandra Tique Blanco <datiqueb@outsourcing.com.co>;

Reunión de Microsoft Teams

Unirse: https://teams.microsoft.com/meet/238801190768079?p=jYmBKaLyvTjYlTGjql

Id. de reunión: 238 801 190 768 079

Código de acceso: e4LH68BD

¿Necesita ayuda? | Referencia del sistema

Para organizadores: Opciones de la reunión

MESA DE TRABAJO ANEGTE IA LÍNEA 195 - IDIPRON

Mié 3/06/2026, de 2:30 PM a 4:00 PM

Ubicación: Reunión de Microsoft Teams
Organizador: Yesica Paola Castro Gutierrez
Asistentes obligatorios: Yesica Paola Castro Gutierrez <ypcastro@alcaldiabogota.gov.co>; Luzh.quiroga@idipron.gov.co <Luzh.quiroga@idipron.gov.co>; Edwin Álvaro Herrera González <edwin.herrera@idipron.gov.co>; andreac.cruz@idipron.gov.co <andreac.cruz@idipron.gov.co>; Fannyl.rugeles@idipron.gov.co <Fannyl.rugeles@idipron.gov.co>; aidae.leon@idipron.gov.co <aidae.leon@idipron.gov.co>; 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>;

Cordial saludo

Nos permitimos convocarlos a la primera 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.

Cordialmente;

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

Reunión de Microsoft Teams

Unirse: https://teams.microsoft.com/meet/274869746153931?p=RhnKiJV0gHGqNzRsR4

Id. de reunión: 274 869 746 153 931

Código de acceso: ZW7Wm29P

¿Necesita ayuda? | Referencia del sistema

Para organizadores: Opciones de la reunión

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

Jueves, 4 de Junio de 2026

MESA DE TRABAJO ANEGTE IA LÍNEA 195 - IDPC

Jue 4/06/2026, de 10:00 AM a 11:30 AM

Ubicación: Reunión de Microsoft Teams
Organizador: Yesica Paola Castro Gutierrez
Asistentes obligatorios: Yesica Paola Castro Gutierrez <ypcastro@alcaldiabogota.gov.co>; danilo.sanchez@idpc.gov.co <danilo.sanchez@idpc.gov.co>; sandra.bustos@idpc.gov.co <sandra.bustos@idpc.gov.co>; lercey.serrano@idpc.gov.co <lercey.serrano@idpc.gov.co>; Gloria Patricia Velasco Salcedo <gpvelasco@alcaldiabogota.gov.co>; Luz Yaneth Santana <lysantana@outsourcing.com.co>; Deisy Alejandra Tique Blanco <datiqueb@outsourcing.com.co>; Yuly Astrid Carvajal <yacarvajal@outsourcing.com.co>;

Cordial saludo

Nos permitimos convocarlos a la primera 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.

Cordialmente;

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

Reunión de Microsoft Teams

Unirse: https://teams.microsoft.com/meet/293522689502897?p=in3aEeWe1q5WJxSMR9

Id. de reunión: 293 522 689 502 897

Código de acceso: 6Np39hG2

¿Necesita ayuda? | Referencia del sistema

Para organizadores: Opciones de la reunión

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

Auditoria SGAM

Jue 4/06/2026, de 12:00 PM a 12:30 PM

Ubicación: Reunión de Microsoft Teams
Organizador: Luz Yaneth Santana
Asistentes obligatorios: Luz Yaneth Santana <lysantana@outsourcing.com.co>; Calidad SGAM <calidadsgam@outsourcing.com.co>; Formacion SGAM 195 <formacionsgam195@outsourcing.com.co>; Supervisores SGAM <SupervisoresSGAM@outsourcing.com.co>; Yuly Astrid Carvajal <yacarvajal@outsourcing.com.co>; Deisy Alejandra Tique Blanco <datiqueb@outsourcing.com.co>;
Asistentes opcionales: Antonio Rafael Ojeda Fernandez <arojedaf@outsourcing.com.co>; Oscar Eduardo Parra Garcia <oeparrag@outsourcing.com.co>; Herly Jannerth Cupitra Arias <hjcupitraa@outsourcing.com.co>;

Reunión de Microsoft Teams

Unirse: https://teams.microsoft.com/meet/285218397959849?p=boAqbQOMWNAw6BJYa5

Id. de reunión: 285 218 397 959 849

Código de acceso: Qq7Xf9iq

¿Necesita ayuda? | Referencia del sistema

Para organizadores: Opciones de la reunión

Viernes, 5 de Junio de 2026

Revisión material formativo

Vie 5/06/2026, de 2:30 PM a 3:30 PM

Ubicación: Reunión de Microsoft Teams
Organizador: Luz Yaneth Santana
Asistentes obligatorios: Luz Yaneth Santana <lysantana@outsourcing.com.co>; Sindy Griselly Cuervo Gomez <sgcuervo@alcaldiabogota.gov.co>; Yesica Paola Castro Gutierrez <ypcastro@alcaldiabogota.gov.co>; Deysi Stephanie Sacristan Delgado <dssacristan@alcaldiabogota.gov.co>; Supervisores SGAM <SupervisoresSGAM@outsourcing.com.co>; Formacion SGAM 195 <formacionsgam195@outsourcing.com.co>; Calidad SGAM <calidadsgam@outsourcing.com.co>;
Asistentes opcionales: Oscar Eduardo Parra Garcia <oeparrag@outsourcing.com.co>; Alba Nely Cuaran Pinchao <ancuaranp@outsourcing.com.co>; Herly Jannerth Cupitra Arias <hjcupitraa@outsourcing.com.co>; Antonio Rafael Ojeda Fernandez <arojedaf@outsourcing.com.co>;

Reunión de Microsoft Teams

Unirse: https://teams.microsoft.com/meet/28183038081037?p=NNa3N0G3FYjwtJ9cA2

Id. de reunión: 281 830 380 810 37

Código de acceso: 9x6tw9vt

¿Necesita ayuda? | Referencia del sistema

Para organizadores: Opciones de la reunión

Martes, 9 de Junio de 2026

Seguimiento retroalimentaciones errores criticos

Mar 9/06/2026, de 12:00 PM a 12:30 PM

Ubicación: Reunión de Microsoft Teams
Organizador: Luz Yaneth Santana

Asistentes obligatorios: Luz Yaneth Santana <lysantana@outsourcing.com.co>; Calidad SGAM <calidadsgam@outsourcing.com.co>; Supervisores SGAM <SupervisoresSGAM@outsourcing.com.co>;
Asistentes opcionales: Oscar Eduardo Parra Garcia <oeparrag@outsourcing.com.co>; Antonio Rafael Ojeda Fernandez <arojedaf@outsourcing.com.co>; Herly Jannerth Cupitra Arias <hjcupitraa@outsourcing.com.co>; Alba Nely Cuaran Pinchao <ancuaranp@outsourcing.com.co>;

Reunión de Microsoft Teams

Unirse: https://teams.microsoft.com/meet/25127591843340?p=LYoAMOpmRCLARK3B00

Id. de reunión: 251 275 918 433 40

Código de acceso: 5yN7AW3x

¿Necesita ayuda? | Referencia del sistema

Para organizadores: Opciones de la reunión

PRESENTACIÓN PROYECTO MODERNIZACIÓN LINEA 195 DE BOGOTÁ - SECRETARÍA GENERAL AMB [En persona]

Mar 9/06/2026, de 2:00 PM a 3:30 PM

Ubicación: Calle 13 #37-35
Organizador: Gloria Patricia Velasco Salcedo
Asistentes obligatorios: Gloria Patricia Velasco Salcedo <gpvelasco@alcaldiabogota.gov.co>; gagarcia@movilidadbogota.gov.co <gagarcia@movilidadbogota.gov.co>; Enrique Cusba Garcia <ecusba@alcaldiabogota.gov.co>; Yesica Paola Castro Gutierrez <ypcastro@alcaldiabogota.gov.co>; Luz Yaneth Santana <lysantana@outsourcing.com.co>; Deisy Alejandra Tique Blanco <datiqueb@outsourcing.com.co>; Yuly Astrid Carvajal <yacarvajal@outsourcing.com.co>;

Buenos días,

Se convoca a reunión con el objetivo de socializar los avances en la implementación de un Asistente Virtual (IA) en la atención telefónica, el cual se basa en brindar información, orientación y acceso a la oferta institucional de las entidades distritales y el interés en vincular a la Secretaría Distrital de Movilidad en la estrategia de optimización y calidad de la información para el canal telefónico.

Se abordarán temas como la generalidad del proyecto, alcance de la iniciativa, y metodologías de coordinación, con el propósito de establecer acuerdos para dar continuidad al proceso con mesas de trabajo interinstitucionales.

Cordial saludo,

Gloria Patricia Velasco Salcedo
Profesional de apoyo a la supervisión - Línea 195
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía
Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

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

Miércoles, 10 de Junio de 2026

Mesa de trabajo Línea 195

Mié 10/06/2026, de 9:00 AM a 10:30 AM

Ubicación: Reunión de Microsoft Teams
Organizador: Ana Maria Toro Medina
Asistentes obligatorios: Ana Maria Toro Medina <Ana.Toro@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>; Juan Carlos Castiblanco Vargas <Juan.Castiblanco@uaesp.gov.co>; Nancy Liliana Rojas Romero <nancy.rojas@uaesp.gov.co>; Kelly Johanna Avila Ravelo <kelly.avila@uaesp.gov.co>; Elba Yohana Fuentes Valbuena <Elba.Fuentes@uaesp.gov.co>; Laura Liliana Lemus Portillo <Laura.Lemus@uaesp.gov.co>; ypcastro@alcaldiabogota.gov.co <ypcastro@alcaldiabogota.gov.co>; Luz Yaneth Santana <lysantana@outsourcing.com.co>; Deisy Alejandra Tique Blanco <datiqueb@outsourcing.com.co>; Yuly Astrid Carvajal <yacarvajal@outsourcing.com.co>; Yency Caterin Lagos Ruiz <yency.lagos@uaesp.gov.co>;

Reunión de Microsoft Teams

Unirse: https://teams.microsoft.com/meet/285618473358359?p=fkxY0Iw8U7otSjENE8

Id. de reunión: 285 618 473 358 359

Código de acceso: Th6bV6Zo

¿Necesita ayuda? | Referencia del sistema

Para organizadores: Opciones de la reunión

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.

Retroalimentacion UAESP

Mié 10/06/2026, de 10:30 AM a 11:00 AM

Ubicación: Reunión de Microsoft Teams
Organizador: Yuly Astrid Carvajal
Asistentes obligatorios: Yesica Paola Castro Gutierrez <ypcastro@alcaldiabogota.gov.co>; Deisy Alejandra Tique Blanco <datiqueb@outsourcing.com.co>;

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

[línea 195] Revisar duda en archivo de monitoreo de llamadas

Mié 10/06/2026, de 11:30 AM a 12:00 PM

Ubicación: Reunión de Microsoft Teams
Organizador: Franklin Alexander Alvarez Velez
Asistentes obligatorios: Franklin Alexander Alvarez Velez <faalvarez@outsourcing.com.co>; Yuly Astrid Carvajal <yacarvajal@outsourcing.com.co>; Jesus Alberto Gil Ayala <jagila@outsourcing.com.co>; Deisy Alejandra Tique Blanco <datiqueb@outsourcing.com.co>;

Call ID: Raz8QdyJN2tlxpeEepREWMNIRpTcwxDem4rLyaa8NtY

Reunión de Microsoft Teams

Unirse: https://teams.microsoft.com/meet/259361375593712?p=nZwZTXRLZSnSQXVjJY

Id. de reunión: 259 361 375 593 712

Código de acceso: nf7HR6Zk

¿Necesita ayuda? | Referencia del sistema

Para organizadores: Opciones de la reunión

Jueves, 11 de Junio de 2026

Seguimiento agente virtual

Jue 11/06/2026, de 10:00 AM a 11:00 AM

Ubicación: Reunión de Microsoft Teams
Organizador: Luz Yaneth Santana
Asistentes obligatorios: Luz Yaneth Santana <lysantana@outsourcing.com.co>; Gloria Patricia Velasco Salcedo <gpvelasco@alcaldiabogota.gov.co>; Yesica Paola Castro Gutierrez <ypcastro@alcaldiabogota.gov.co>; Manuel Jose Escobar Londoño <mescobar@outsourcing.com.co>; Franklin Alexander Alvarez Velez <faalvarez@outsourcing.com.co>; Yineth Tatiana Hernandez Narvaez <ythernandezn@outsourcing.com.co>; Yuly Astrid Carvajal <yacarvajal@outsourcing.com.co>; Deisy Alejandra Tique Blanco <datiqueb@outsourcing.com.co>; Hector Fabian Martinez <hmartinez@outsourcing.com.co>; Jesus Alberto Gil Ayala <jagila@outsourcing.com.co>; Karen Alejandra Buitrago Angel <kabuitrago@outsourcing.com.co>;

Reunión de Microsoft Teams

Unirse: https://teams.microsoft.com/meet/294376025607084?p=JHaDpbFS0U9nlvqPnK

Id. de reunión: 294 376 025 607 084

Código de acceso: mT9mx6ig

¿Necesita ayuda? | Referencia del sistema

Para organizadores: Opciones de la reunión

Dudas Fichas IDPYBA

Jue 11/06/2026, de 3:30 PM a 4:00 PM

Ubicación: Reunión de Microsoft Teams
Organizador: Yuly Astrid Carvajal
Asistentes obligatorios: atencion.ciudadano1@animalesbog.gov.co <atencion.ciudadano1@animalesbog.gov.co>; Deisy Alejandra Tique Blanco <datiqueb@outsourcing.com.co>; Yesica Paola Castro Gutierrez <ypcastro@alcaldiabogota.gov.co>;

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

Viernes, 12 de Junio de 2026

MESA DE TRABAJO AGENTE IA LÍNEA 195 - FONCEP

Vie 12/06/2026, de 9:00 AM a 10:30 AM

Ubicación: Reunión de Microsoft Teams
Organizador: Yesica Paola Castro Gutierrez
Asistentes obligatorios: Yesica Paola Castro Gutierrez <ypcastro@alcaldiabogota.gov.co>; ahernandezm@foncep.gov.co <ahernandezm@foncep.gov.co>; Yimmy Benavides Orjuela <ybenavides@foncep.gov.co>; 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>;
Asistentes opcionales: Superfront (Invitado) <superfront@foncep.gov.co>;

Cordial saludo

Nos permitimos convocarlos a la primera 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.

Cordialmente;

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

Reunión de Microsoft Teams

Unirse: https://teams.microsoft.com/meet/221809141924610?p=uqR3uFDTZRcQpopA8x

Id. de reunión: 221 809 141 924 610

Código de acceso: Yi3bV2pX

¿Necesita ayuda? | Referencia del sistema

Para organizadores: Opciones de la reunión

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

[Línea 195] Calibración Interna Speech Analytics

Vie 12/06/2026, de 11:00 AM a 12:00 PM

Ubicación: Reunión de Microsoft Teams
Organizador: Yonatam Camilo Suarez Leon
Asistentes obligatorios: Yonatam Camilo Suarez Leon <ycsuarezl@outsourcing.com.co>; Antonio Rafael Ojeda Fernandez <arojedaf@outsourcing.com.co>; Suzy Alexandra Gomez Araque <sagomeza@outsourcing.com.co>; Hector Fabian Martinez <hmartinez@outsourcing.com.co>; Oscar Eduardo Parra Garcia <oeparrag@outsourcing.com.co>; Rocio Guerrero Gallo <rguerrerog@outsourcing.com.co>; Sandra Milena Torres <smtorres@outsourcing.com.co>; Alba Nely Cuaran Pinchao <ancuaranp@outsourcing.com.co>; Deisy Alejandra Tique Blanco <datiqueb@outsourcing.com.co>; Herly Jannerth Cupitra Arias <hjcupitraa@outsourcing.com.co>; Luz Yaneth Santana <lysantana@outsourcing.com.co>; Miguel Angel Montaño Diaz <mamontanod@outsourcing.com.co>; Yenny Milena Gonzalez Cabra <ymgonzalezc@outsourcing.com.co>; Yuly Astrid Carvajal <yacarvajal@outsourcing.com.co>; Adriana Roció Silva León <lider.customer@outsourcing.com.co>;
Asistentes opcionales: Isabel Cristina Duque Penaloza <icduquep@outsourcing.com.co>; Laura Valentina Melendez Angel <lvmelendez@outsourcing.com.co>;

Microsoft Teams ¿Necesita ayuda?

Unirse a la reunión ahora

Id. de reunión: 257 357 544 311 87

Código de acceso: ee6t8cX2

Para organizadores: Opciones de la reunión

[Línea 195] Plan Acción y Seguimiento

Vie 12/06/2026, de 12:00 PM a 1:00 PM

Ubicación: Reunión de Microsoft Teams
Organizador: Yonatam Camilo Suarez Leon
Asistentes obligatorios: Yonatam Camilo Suarez Leon <ycsuarezl@outsourcing.com.co>; Hector Fabian Martinez <hmartinez@outsourcing.com.co>; Oscar Eduardo Parra Garcia <oeparrag@outsourcing.com.co>; Sandra Milena Torres <smtorres@outsourcing.com.co>; Antonio Rafael Ojeda Fernandez <arojedaf@outsourcing.com.co>; Oscar Jesus Torres Berrio <ojtorresb@outsourcing.com.co>; Suzy Alexandra Gomez Araque <sagomeza@outsourcing.com.co>; Alba Nely Cuaran Pinchao <ancuaranp@outsourcing.com.co>; Deisy Alejandra Tique Blanco <datiqueb@outsourcing.com.co>; Herly Jannerth Cupitra Arias <hjcupitraa@outsourcing.com.co>; Luz Yaneth Santana <lysantana@outsourcing.com.co>; Miguel Angel Montaño Diaz <mamontanod@outsourcing.com.co>; Yenny Milena Gonzalez Cabra <ymgonzalezc@outsourcing.com.co>; Yuly Astrid Carvajal <yacarvajal@outsourcing.com.co>;
Asistentes opcionales: Adriana Rocio Silva Leon <arsilva@outsourcing.com.co>; Isabel Cristina Duque Penaloza <icduquep@outsourcing.com.co>; Laura Valentina Melendez Angel <lvmelendez@outsourcing.com.co>;

Reunión de Microsoft Teams

Unirse: https://teams.microsoft.com/meet/25376424364473?p=HKYrRAe4RGoOBOgRsL

Id. de reunión: 253 764 243 644 73

Código de acceso: sW9Z7qY6

¿Necesita ayuda? | Referencia del sistema

Para organizadores: Opciones de la reunión

Revisión material formativo

Vie 12/06/2026, de 2:30 PM a 3:30 PM

Ubicación: Reunión de Microsoft Teams
Organizador: Luz Yaneth Santana
Asistentes obligatorios: Luz Yaneth Santana <lysantana@outsourcing.com.co>; Sindy Griselly Cuervo Gomez <sgcuervo@alcaldiabogota.gov.co>; Yesica Paola Castro Gutierrez <ypcastro@alcaldiabogota.gov.co>; Deysi Stephanie Sacristan Delgado <dssacristan@alcaldiabogota.gov.co>; Supervisores SGAM <SupervisoresSGAM@outsourcing.com.co>; Formacion SGAM 195 <formacionsgam195@outsourcing.com.co>; Calidad SGAM <calidadsgam@outsourcing.com.co>;
Asistentes opcionales: Oscar Eduardo Parra Garcia <oeparrag@outsourcing.com.co>; Alba Nely Cuaran Pinchao <ancuaranp@outsourcing.com.co>; Herly Jannerth Cupitra Arias <hjcupitraa@outsourcing.com.co>; Antonio Rafael Ojeda Fernandez <arojedaf@outsourcing.com.co>;

Reunión de Microsoft Teams

Unirse: https://teams.microsoft.com/meet/28183038081037?p=NNa3N0G3FYjwtJ9cA2

Id. de reunión: 281 830 380 810 37

Código de acceso: 9x6tw9vt

¿Necesita ayuda? | Referencia del sistema

Para organizadores: Opciones de la reunión

Martes, 16 de Junio de 2026

Seguimiento retroalimentaciones errores criticos

Mar 16/06/2026, de 12:00 PM a 12:30 PM

Ubicación: Reunión de Microsoft Teams
Organizador: Luz Yaneth Santana
Asistentes obligatorios: Luz Yaneth Santana <lysantana@outsourcing.com.co>; Calidad SGAM <calidadsgam@outsourcing.com.co>; Supervisores SGAM <SupervisoresSGAM@outsourcing.com.co>;
Asistentes opcionales: Oscar Eduardo Parra Garcia <oeparrag@outsourcing.com.co>; Antonio Rafael Ojeda Fernandez <arojedaf@outsourcing.com.co>; Herly Jannerth Cupitra Arias <hjcupitraa@outsourcing.com.co>; Alba Nely Cuaran Pinchao <ancuaranp@outsourcing.com.co>;

Reunión de Microsoft Teams

Unirse: https://teams.microsoft.com/meet/25127591843340?p=LYoAMOpmRCLARK3B00

Id. de reunión: 251 275 918 433 40

Código de acceso: 5yN7AW3x

¿Necesita ayuda? | Referencia del sistema

Para organizadores: Opciones de la reunión

Temas auditoria línea 195

Mar 16/06/2026, de 12:00 PM a 1:00 PM

Ubicación: Sala de capacitación disponible
Organizador: Luz Yaneth Santana
Asistentes obligatorios: Luz Yaneth Santana <lysantana@outsourcing.com.co>; Supervisores SGAM <SupervisoresSGAM@outsourcing.com.co>; Calidad SGAM <calidadsgam@outsourcing.com.co>; Formacion SGAM 195 <formacionsgam195@outsourcing.com.co>; Yuly Astrid Carvajal <yacarvajal@outsourcing.com.co>; Deisy Alejandra Tique Blanco <datiqueb@outsourcing.com.co>; Juan David Guzman Arias <jdguzmana@outsourcing.com.co>; Edwin Javier Sánchez Hernández <ejsanchezh@outsourcing.com.co>;
Asistentes opcionales: Antonio Rafael Ojeda Fernandez <arojedaf@outsourcing.com.co>; Oscar Eduardo Parra Garcia <oeparrag@outsourcing.com.co>; Herly Jannerth Cupitra Arias <hjcupitraa@outsourcing.com.co>;

Reunión de Microsoft Teams

Unirse: https://teams.microsoft.com/meet/254380944767797?p=2gpkW83wqoZPbr0jQK

Id. de reunión: 254 380 944 767 797

Código de acceso: Kt3YA6y2

¿Necesita ayuda? | Referencia del sistema

Para organizadores: Opciones de la reunión

[Línea 195] Revisión de llamada

Mar 16/06/2026, de 2:00 PM a 2:30 PM

Ubicación: Reunión de Microsoft Teams
Organizador: Franklin Alexander Alvarez Velez
Asistentes obligatorios: Franklin Alexander Alvarez Velez <faalvarez@outsourcing.com.co>; Yuly Astrid Carvajal <yacarvajal@outsourcing.com.co>; Deisy Alejandra Tique Blanco <datiqueb@outsourcing.com.co>; Jesus Alberto Gil Ayala <jagila@outsourcing.com.co>; Yineth Tatiana Hernandez Narvaez <ythernandezn@outsourcing.com.co>;

Revisar la llamada Call ID: LcenGDuZbJQCjCuUOOMP1EHGXl4u5wwdlXM2DmNIFo

---

Reunión de Microsoft Teams

Unirse: https://teams.microsoft.com/meet/274784690217518?p=cAWNaB3tOfxiCD9g1w

Id. de reunión: 274 784 690 217 518

Código de acceso: US2Zp27e

¿Necesita ayuda? | Referencia del sistema

Para organizadores: Opciones de la reunión

Viernes, 19 de Junio de 2026

Revisión monitoreo de llamadas

Vie 19/06/2026, de 11:00 AM a 12:00 PM

Ubicación: Reunión de Microsoft Teams
Organizador: Luz Yaneth Santana
Asistentes obligatorios: Luz Yaneth Santana <lysantana@outsourcing.com.co>; Franklin Alexander Alvarez Velez <faalvarez@outsourcing.com.co>; Yineth Tatiana Hernandez Narvaez <ythernandezn@outsourcing.com.co>; Jesus Alberto Gil Ayala <jagila@outsourcing.com.co>; Manuel Jose Escobar Londoño <mescobar@outsourcing.com.co>; Deisy Alejandra Tique Blanco <datiqueb@outsourcing.com.co>; Yuly Astrid Carvajal <yacarvajal@outsourcing.com.co>;
Asistentes opcionales: Uldy Cuadros <ucuadros@outsourcing.com.co>; Alexander Aparicio <aaparicio@outsourcing.com.co>;

Reunión de Microsoft Teams

Unirse: https://teams.microsoft.com/meet/232510933954514?p=3NFYQiv7xge2jXQ638

Id. de reunión: 232 510 933 954 514

Código de acceso: zu9EB22R

¿Necesita ayuda? | Referencia del sistema

Para organizadores: Opciones de la reunión

Revisión material formativo
Vie 19/06/2026, de 2:30 PM a 3:30 PM

Ubicación: Reunión de Microsoft Teams
Organizador: Luz Yaneth Santana
Asistentes obligatorios: Luz Yaneth Santana <lysantana@outsourcing.com.co>; Sindy Griselly Cuervo Gomez <sgcuervo@alcaldiabogota.gov.co>; Yesica Paola Castro Gutierrez <ypcastro@alcaldiabogota.gov.co>; Deysi Stephanie Sacristan Delgado <dssacristan@alcaldiabogota.gov.co>; Supervisores SGAM <SupervisoresSGAM@outsourcing.com.co>; Formacion SGAM 195 <formacionsgam195@outsourcing.com.co>; Calidad SGAM <calidadsgam@outsourcing.com.co>;
Asistentes opcionales: Oscar Eduardo Parra Garcia <oeparrag@outsourcing.com.co>; Alba Nely Cuaran Pinchao <ancuaranp@outsourcing.com.co>; Herly Jannerth Cupitra Arias <hjcupitraa@outsourcing.com.co>; Antonio Rafael Ojeda Fernandez <arojedaf@outsourcing.com.co>;

Reunión de Microsoft Teams

Unirse: https://teams.microsoft.com/meet/28183038081037?p=NNa3N0G3FYjwtJ9cA2

Id. de reunión: 281 830 380 810 37

Código de acceso: 9x6tw9vt

¿Necesita ayuda? | Referencia del sistema

Para organizadores: Opciones de la reunión

Lunes, 22 de Junio de 2026

Línea 195 | Sesión Fase 2 Voicebot
Lun 22/06/2026, de 12:00 PM a 1:00 PM

Ubicación: Reunión de Microsoft Teams
Organizador: Paula Camila Rojas Pinzon

Martes, 23 de Junio de 2026

Seguimiento retroalimentaciones errores criticos
Mar 23/06/2026, de 12:00 PM a 12:30 PM

Ubicación: Reunión de Microsoft Teams
Organizador: Luz Yaneth Santana

Mesa de trabajo tecnica servicios transaccionales - Asistente IA Línea 195
Mar 23/06/2026, de 2:30 PM a 3:30 PM

Ubicación: Reunión de Microsoft Teams
Organizador: Yesica Paola Castro Gutierrez

Monitoreo de llamadas Agent Interno

Mar 23/06/2026, de 5:00 PM a 5:30 PM

Ubicación: Reunión de Microsoft Teams
Organizador: Luz Yaneth Santana
Asistentes obligatorios: Luz Yaneth Santana <lysantana@outsourcing.com.co>; Franklin Alexander Alvarez Velez <faalvarez@outsourcing.com.co>; Yineth Tatiana Hernandez Narvaez <ythernandezn@outsourcing.com.co>; Jesus Alberto Gil Ayala <jagila@outsourcing.com.co>; Yuly Astrid Carvajal <yacarvajal@outsourcing.com.co>; Deisy Alejandra Tique Blanco <datiqueb@outsourcing.com.co>; Manuel Jose Escobar Londoño <mescobar@outsourcing.com.co>;
Asistentes opcionales: Alexander Aparicio <aaparicio@outsourcing.com.co>; Uldy Cuadros <ucuadros@outsourcing.com.co>;

Reunión de Microsoft Teams

Unirse: https://teams.microsoft.com/meet/274301846168333?p=yFI99SZUCoNU3CR3nP

Id. de reunión: 274 301 846 168 333

Código de acceso: wp78Gr9X

¿Necesita ayuda? | Referencia del sistema

Para organizadores: Opciones de la reunión

Viernes, 26 de Junio de 2026

Revisión material formativo

Vie 26/06/2026, de 2:30 PM a 3:30 PM

Ubicación: Reunión de Microsoft Teams
Organizador: Luz Yaneth Santana

Martes, 30 de Junio de 2026

Seguimiento retroalimentaciones errores criticos

Mar 30/06/2026, de 12:00 PM a 12:30 PM

Ubicación: Reunión de Microsoft Teams
Organizador: Luz Yaneth Santana