N°	Documentos que soportan la Oblig. 19
1	Acta 06 - Calibración externa - 17-06-2026
2	Acta 15 - Taller de escucha - 03-06-2026
3	Acta 16 - Taller de escucha - 10-06-2026
4	Acta 17- Taller de escucha - 24-06-2026
5	Boletin Calidad semana 1 junio 2026
6	Boletin Calidad semana 2 junio 2026
7	Boletin Calidad semana 3 junio 2026
8	Boletin Calidad semana 4 junio 2026
9	Informe Calidad - Junio 2026
10	Informe Junio Auditoria Error Critico Usuario
11	Presentación Calidad Junio 2026

SECRETARÍA GENERAL
CALIBRACIÓN EXTERNA

ACTA No. 006

FECHA: 17 de junio 2026
HORA: 10:00 am
LUGAR: Sala de reuniones Outsourcing – Sala 1

ASISTENTES:

N°	NOMBRES	CARGO
1	DEYSI STEPHANIE SACRISTÁN DELGADO	SECRETARÍA GENERAL
2	SINDY GRISELLY CUERVO GOMEZ	SECRETARÍA GENERAL
3	HERLY JANNERTH CUPITRA ARIAS	SUPERVISOR
4	OSCAR EDUARDO PARRA GARCÍA	LÍDER DE CALIDAD
5	HÉCTOR FABIÁN MARTÍNEZ	LÍDER DE CALIDAD
6	SUZY ALEXANDRA GOMEZ ARAQUE	FORMADOR

ORDEN DEL DÍA:

1. Verificación de Quórum.
2. Escucha de llamada.
3. Se establece proceso para calibración.
4. Socialización de hallazgos.
5. Plan de seguimiento y compromisos.
6. Conclusiones y finalización de la calibración.

DESARROLLO:

1. Se verificó el quórum y se aprueba el orden del día. Siendo las 10:30 am, inicia la sesión.
2. Se selecciona aleatoriamente (1) interacción del segmento INBOUND con fecha del 10 de junio del 2026.
3. Se confirma que cada asistente tenga acceso al formulario para evaluación individual en dónde se encuentran los ítems de la matriz de evaluación.
4. Se procede a la escucha de la llamada.
5. Se genera un espacio para compartir los diferentes puntos de vista y apreciaciones sobre la gestión.
6. Se realiza la calibración para cada uno de los ítems de la matriz de calidad de INBOUND, en donde se valida si hubo o no afectación.
7. Se establecen los compromisos.

	ASESOR	PROCESO	PORCENTAJE DE CALIBRACIÓN	No. ERRORES CRÍTICOS	No. ERRORES NO CRÍTICOS	FECHA Y HORA DE LA LLAMADA	ASUNTO DE LA LLAMADA	CRITERIOS AFECTADOS	OUTBOUND	CORRECCIÓN TIPIFICADOR	PRIMERA EVALUACIÓN
1	LIZVET GISELA MOSQUERA ORTIZ	INB	**93%**	2	5	10/06/2026 01:04:13 PM	Ciudadano solicita recolección de escombros en espacio público.	NO CRÍTICOS: • Guiones • Confirmación de gestión realizada • Lenguaje Claro • Falta de atención • Tiempos CRÍTICOS: • Asesoría y entrega de información • Tipificación de la gestión	**N/A**	**N/A**	**X**

CONSIDERACIONES GENERALES.

1. **Fórmula para medir calibración:**

   %calibración = Total calificaciones-calificaciones descalibradas / total calificaciones

2. **Descripción para la medición de calibración:**

   Del total de calificaciones de todos los ítems de la matriz de calidad, y se identifican los ítems en los cuales hubo descalibración real respecto al resultado de evaluación.

3. **Cambios:**

   De parte del cliente SGAM, se propone que, en el archivo de resultados de calibración, se agregue un campo al final de cada ítem, donde se relacione la calibración individual, es decir, indicar si está **CALIBRADO** O **DESCALIBRADO**.

4. **Resultado final:**

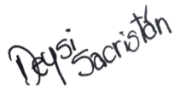
   Siendo así, el resultado para la calibración queda de la siguiente manera:

Total, calificaciones	126
Total, calificaciones descalibradas	9
% calibración	**93%**

COMPROMISOS:

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA
• Validar configuración del ruido ambiente, ya que en la llamada se percibe ruido de los agentes cercanos. • Crear ticket para revisar la tipificación abierta de la llamada sujeta al ejercicio de calibración. • Realizar seguimiento de las tipificaciones para que se cierren de manera oportuna.	• SUPERVISIÓN	JUNIO
• Reforzar el protocolo de la transferencia (conferencia) a BTE. • Reforzar la búsqueda efectiva de los radicados de Aguas de Bogotá para los casos anónimos. • Reforzar guiones: tratamiento de datos personales del formulario de Aguas de Bogotá y confirmación de información suministrada.	• FORMACIÓN	JUNIO

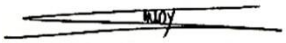
FIRMAS



Deysi Stephanie Sacristán Delgado
Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
dssacristan@alcaldiabogota.gov.co



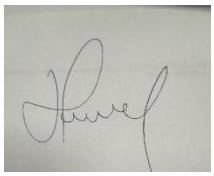
Héctor Fabian Martínez
Líder de Calidad Outsourcing SAS
hmartinez@outsourcing.com.co



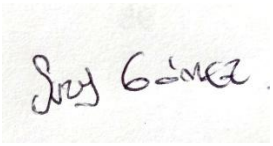
Sindy Griselly Cuervo Gomez
Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
sgcuervo@alcaldiabogota.gov.co



Oscar Eduardo Parra García
Líder de Calidad Outsourcing SAS
oeparrag@outsourcing.com.co



Herly Jannerth Cupitra Arias
Supervisor Outsourcing SAS
hjcupitraa@outsourcing.com.co



Suzy Alexandra Gomez Araque
Formadora Outsourcing SAS
sagomeza@outsourcing.com.co

SECRETARÍA GENERAL
TALLER DE ESCUCHA

ACTA No. 015

FECHA: 03 de junio 2026
HORA: 10:00 am
LUGAR: Sala de reuniones Outsourcing – Biombos 2.

ASISTENTES:

N°	NOMBRES	CARGO
1	DEYSI STEPHANIE SACRISTAN DELGADO	SECRETARÍA GENERAL
2	SINDY CUERVO GÓMEZ	SECRETARÍA GENERAL
3	SANDRA MILENA TORRES	LÍDER DE CALIDAD
4	OSCAR EDUARDO PARRA GARCÍA	LÍDER DE CALIDAD
5	ALBA NELY CUARAN PINCHAO	SUPERVISOR
6	ANTONIO RAFAEL OJEDA FERNANDEZ	FORMADOR
7	ANDRES VALLEJO HERNANDEZ	AGENTE

ORDEN DEL DÍA:

1. Verificación de Quórum.
2. Se establece proceso Taller de Escucha
3. Escucha de llamada
4. Socialización de hallazgos.
5. Conclusiones y finalización del taller de escucha.

DESARROLLO:

1. Se verificó el quórum y se aprueba el orden del día. Siendo las 10:20 am, inicia la sesión.
2. Se selecciona aleatoriamente (1) interacción del segmento INBOUND con fecha del 03 de junio del 2026.
3. Se procede a la escucha de la llamada.
4. Se genera un espacio para compartir los diferentes puntos de vista y apreciaciones sobre la gestión.
5. Se realiza la validación y evaluación para cada uno de los ítems de la matriz de calidad de INBOUND, en donde se valida si hubo o no afectación.
6. Se establecen los compromisos.

	ASESOR	PROCESO	PONDERACIÓN	No. ERRORES CRÍTICOS	No. ERRORES NO CRÍTICOS	FECHA Y HORA DE LA LLAMADA	ASUNTO DE LA LLAMADA	CRITERIOS AFECTADOS	OUTBOUND	CORRECCIÓN TIPIFICADOR	PRIMERA EVALUACIÓN
1	JOHANA RAMIREZ VELASQUEZ	INB	**81**	1	3	03/06/2026 10:19:21 AM	Ciudadano indica que hay materia de construcción por obra del acueducto, solicita la recolección	• Lenguaje Claro • Manejo de la Información • Tiempos • Asesoría y Entrega de Información	**N/A**	**N/A**	**X**

COMPROMISOS:

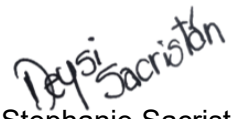
COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA
• Reforzar a la operación los escenarios relacionados a la recolección de escombros, teniendo en cuenta las nuevas directrices dadas en la capacitación del 2 junio 2026. **1. Diligenciamiento formulario Aguas de Bogotá:** • Solicitud de recolección de escombros y voluminosos en espacio público: ✓ *RCD (Residuos de Construcción y Demolición)* ✓ *Residuo Voluminoso* ✓ *Llantas Fuera de Uso* ✓ *Material Vegetal** ✓ *Animales muertos*** ***Material vegetal: Si el ciudadano indica que una entidad fue la que generó la poda y tala de árboles, es necesario direccionar a la entidad responsable. Si un ciudadano es quien realiza la tala o poda del árbol, él mismo será responsable de la recolección de estos residuos.*** *****Animales muertos domésticos o silvestres con peso menor o igual a 50 kg encontrados en espacio público.*** **2. Recolección de animales domésticos (privado):** • Animales muertos domésticos (ej. mascotas) que se encuentren en lugares privados el responsable del animal debe gestionar la recolección con entidades privadas como: aseguradoras, veterinarias, etc. ***Aguas de Bogotá no realiza la recolección o levantamiento.*** **3. Transferencia a UAESP 110:** • Si el ciudadano solicita recolección de escombros o residuos voluminosos en su domicilio. También se puede ofrecer la opción de Ecopuntos. **4. Remisión o direccionamiento a entidades:** • Animales muertos domésticos o silvestres con peso **MAYOR a 50 kg** encontrados en espacio público, se debe	• FORMACIÓN	11 JUNIO

gestionar con el referente ambiental de la Alcaldía Local. • Si el ciudadano indica que los escombros fueron generados por empresas como, por ejemplo: ENEL, Acueducto de Bogotá, ETB, Vanti, etc., se debe brindar canales de atención de la entidad, remisión o transferencia según aplique, ya que la entidad que genera los escombros es la responsable de su recolección o gestión.		
• Toma operativa para validar la información del compromiso anterior.	• FORMACIÓN • CALIDAD • SUPERVISIÓN	12 JUNIO
• Validar la manera de afectación si no se realiza la pregunta de autorización de tratamiento de datos para registrar el formulario de Aguas de Bogotá.	• CLIENTE SGAM	JUNIO
• Retroalimentación y resarcimiento a la agente JOHANA RAMÍREZ.	• SUPERVISIÓN • CALIDAD	JUNIO
• Resarcimiento al ciudadano LUIS EDUARDO CONTRERAS para aclarar el direccionamiento del motivo de llamada.	• SUPERVISIÓN	JUNIO
• Validar a nivel tecnológico la diadema y Avaya de la agente, ya que al final de la llamada se percibe un aumento repentino del tono de voz.	• SUPERVISIÓN	JUNIO

CONSIDERACIONES:

1. Los compromisos del acta 14 taller de escucha realizado el 27 mayo 2026 a cargo de Formación, quedarán como fecha de ejecución para el 17 junio 2026.

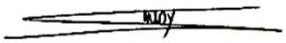
FIRMAS



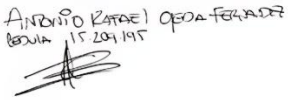
Deysi Stephanie Sacristan Delgado
Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
dssacristan@alcaldiabogota.gov.co



Alba Nely Cuaran Pinchao
Supervisor Outsourcing SAS
ancuaranp@outsourcing.com.co



Sindy Cuervo Gómez
Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
sgcuervo@alcaldiabogota.gov.co



Antonio Rafael Ojeda Fernandez
Formador Outsourcing SAS
arojedaf@outsourcing.com.co



Sandra Milena Torres
Líder de Calidad Outsourcing SAS
smtorres@outsourcing.com.co



Andrés Vallejo Hernández
Agente general Outsourcing SAS
avallejoh@familiaos.com



Oscar Eduardo Parra García
Líder de Calidad Outsourcing SAS
oeparrag@outsourcing.com.co

SECRETARÍA GENERAL
TALLER DE ESCUCHA

ACTA No. 016

FECHA: 10 de junio 2026
HORA: 10:00 am
LUGAR: Sala de reuniones Outsourcing – Sala 1.

ASISTENTES:

N°	NOMBRES	CARGO
1	DEYSI STEPHANIE SACRISTAN DELGADO	SECRETARÍA GENERAL
2	SINDY CUERVO GÓMEZ	SECRETARÍA GENERAL
3	OSCAR EDUARDO PARRA GARCÍA	LÍDER DE CALIDAD
4	HERLY JANNERTH CUPITRA ARIAS	SUPERVISOR
5	ANTONIO RAFAEL OJEDA FERNANDEZ	FORMADOR
6	MICHAEL STEVEN GUERRERO TOLOSA	AGENTE

ORDEN DEL DÍA:

1. Verificación de Quórum.
2. Se establece proceso Taller de Escucha
3. Escucha de llamada
4. Socialización de hallazgos.
5. Conclusiones y finalización del taller de escucha.

DESARROLLO:

1. Se verificó el quórum y se aprueba el orden del día. Siendo las 10:20 am, inicia la sesión.
2. Se selecciona aleatoriamente (1) interacción del segmento INBOUND con fecha del 09 de junio del 2026.
3. Se procede a la escucha de la llamada.
4. Se genera un espacio para compartir los diferentes puntos de vista y apreciaciones sobre la gestión.
5. Se realiza la validación y evaluación para cada uno de los ítems de la matriz de calidad de INBOUND, en donde se valida si hubo o no afectación.
6. Se establecen los compromisos.

	ASESOR	PROCESO	PONDERACIÓN	No. ERRORES CRÍTICOS	No. ERRORES NO CRÍTICOS	FECHA Y HORA DE LA LLAMADA	ASUNTO DE LA LLAMADA	CRITERIOS AFECTADOS	OUTBOUND	CORRECCIÓN TIPIFICADOR	PRIMERA EVALUACIÓN
1	ANDRES VALLEJO HERNANDEZ	INB	**100**	0	0	09/06/2026 11:04:51 PM	Ciudadano consulta: Requiere los canales de contacto del ICBF debido a que quiere saber si sus sobrinos se encuentran allí.	• NA	**N/A**	**N/A**	**X**

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195

CO18/8583

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

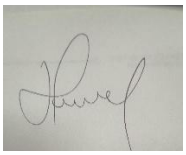
COMPROMISOS:

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA
• Elaborar flash informativo sobre el guion de autorización de tratamiento de datos personales para el diligenciamiento del formulario de Aguas de Bogotá y UAESP.	• CALIDAD	JUNIO
• Incluir en el protocolo la actualización del guion de autorización de tratamiento de datos personales para el diligenciamiento del formulario de Aguas de Bogotá y UAESP.	• FORMACIÓN • SUPERVISIÓN	JUNIO
• Retroalimentación al agente ANDRÉS VALLEJO.	• CALIDAD • SUPERVISIÓN	JUNIO

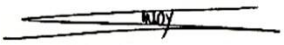
FIRMAS



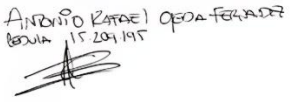
Deysi Stephanie Sacristan Delgado
Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
dssacristan@alcaldiabogota.gov.co



Herly Jannerth Cupitra Arias
Supervisor Outsourcing SAS
hjcupitraa@outsourcing.com.co



Sindy Cuervo Gómez
Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
sgcuervo@alcaldiabogota.gov.co



Antonio Rafael Ojeda Fernandez
Formador Outsourcing SAS
arojedaf@outsourcing.com.co



Oscar Eduardo Parra García
Líder de Calidad Outsourcing SAS
oeparrag@outsourcing.com.co



Michael Steven Guerrero Tolosa
Agente general Outsourcing SAS
msguerrerot@familiaos.com

SECRETARÍA GENERAL
TALLER DE ESCUCHA

ACTA No. 017

FECHA: 24 de junio 2026
HORA: 10:00 am
LUGAR: Sala de reuniones Outsourcing – Sala 1.

ASISTENTES:

N°	NOMBRES	CARGO
1	DEYSI STEPHANIE SACRISTAN DELGADO	SECRETARÍA GENERAL
2	SINDY CUERVO GÓMEZ	SECRETARÍA GENERAL
3	HECTOR FABIAN MARTINEZ	LÍDER DE CALIDAD
4	ALBA NELY CUARAN	SUPERVISOR
5	ANTONIO RAFAEL OJEDA FERNANDEZ	FORMADOR
6	MARIA PAULA HERNANDEZ	AGENTE

ORDEN DEL DÍA:

1. Verificación de Quórum.
2. Se establece proceso Taller de Escucha
3. Escucha de llamada
4. Socialización de hallazgos.
5. Conclusiones y finalización del taller de escucha.

DESARROLLO:

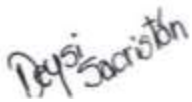
1. Se verificó el quórum y se aprueba el orden del día. Siendo las 10:10 am, inicia la sesión.
2. Se revisan los compromisos, cerrados, pendientes y en proceso
3. Se selecciona aleatoriamente (1) interacción del segmento INBOUND con fecha del 23 de junio del 2026.
4. Se procede a la escucha de la llamada.
5. Se genera un espacio para compartir los diferentes puntos de vista y apreciaciones sobre la gestión.
6. Se realiza la validación y evaluación para cada uno de los ítems de la matriz de calidad de INBOUND, en donde se valida si hubo o no afectación.
7. Se establecen los compromisos.

	ASESOR	PROCESO	PONDERACIÓN	No. ERRORES CRÍTICOS	No. ERRORES NO CRÍTICOS	FECHA Y HORA DE LA LLAMADA	ASUNTO DE LA LLAMADA	CRITERIOS AFECTADOS	OUTBOUND	CORRECCIÓN TIPIFICADOR	PRIMERA EVALUACIÓN
1	GLORIA ELIZABETH BONILLA	INB	**82**	1	2	6/23/2026 6:06:00 PM	Ciudadano consulta: Sobre el proceso de contratación de gestores del orden de la entidad Convivencia y justicia. ciudadano se comunica para solicitar información sobre el estado de los exámenes médicos de su esposa, quien se encuentra inscrita en la convocatoria para gestores de paz.	• Guiones • Confirmación de gestión realizada • Asesoría y entrega de información	**N/A**	**N/A**	**X**

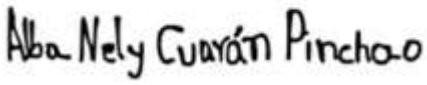
COMPROMISOS:

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA
• Cargar las evidencias en carpera compartida realizada por el cliente. • Calidad debe enviar el acta del taller de escucha y cargarla en la carpeta del mes	• CALIDAD	JUNIO
• Cargar las evidencias de la capacitación de trasferencia a BTE	• FORMACIÓN • SUPERVISIÓN	JUNIO
• Retroalimentación al agente GLORIA ELIZABETH BONILLA.	• CALIDAD • SUPERVISIÓN	JUNIO

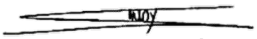
FIRMAS



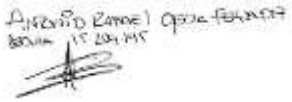
Deysi Stephanie Sacristan Delgado
Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
dssacristan@alcaldiabogota.gov.co



Alba Nely Cuaran Pinchao
Supervisor Outsourcing SAS
ancuaranp@outsourcing.com.co



Sindy Cuervo Gómez
Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
sgcuervo@alcaldiabogota.gov.co



Antonio Rafael Ojeda Fernandez
Formador Outsourcing SAS
arojedaf@outsourcing.com.co



Hector Fabian Martinez
Líder de Calidad Outsourcing SAS
hmartinez@outsourcing.com.co



Maria Paula Hernandez
Agente general Outsourcing SAS
mphernandezr@familiaos.com

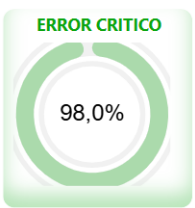
Outsourcing | Transformamos Experiencias | CALIDAD Valoramos la experiencia

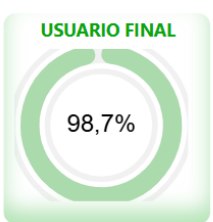
BOLETÍN CALIDAD

Mes Junio 2026

Semana 1 del 1 al 7

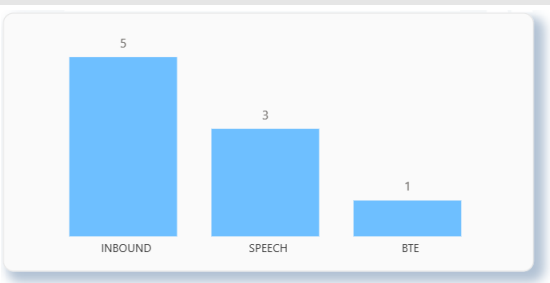
INDICADORES











%ÍTEMS AFECTADOS ERROR CRÍTICO

Ítem Afectado	Cantidad	%Item Afectado
GEOREFERENCIACIÓN DE LA CONSULTA	1	33,33%
PREGUNTAS FILTRO	1	33,33%
VALIDACIÓN Y REGISTRO DE DATOS	1	33,33%
Total	**3**	**100,00%**

%ÍTEMS AFECTADOS ERROR NO CRÍTICO

Ítem Afectado	Cantidad	%Item Afectado
REGISTRO DE LAS OBSERVACIONES	3	50,00%
TIEMPOS	2	33,33%
INICIO	1	16,67%
Total	**6**	**100,00%**

TOP ÍTEMS ERROR CRÍTICO

Agente	Cantidad
CRISTIAN DANIEL SANABRIA FONSECA	1
STEVEN GUERRERO	1
VICTOR ALFONSO PALACIOS CORDOBA	1
Total	**3**

TOP ÍTEMS ERROR NO CRÍTICO

Agente	Cantidad
NORMA CONSTANZA TORRES MOLINA	2
ANDRES VALLEJO HERNANDEZ	1
CAMILO GARAY	1
DIANA MARCELA FIGUEROA RUAS	1
NICOLAS ESTUPINAN	1
Total	**6**

Oportunidades

- Para la primera semana de junio se evidencia que la principal oportunidad de mejora está relacionada a la pregunta filtro principal o georreferenciación de la consulta la cual es: *Si la consulta es para la ciudad de Bogotá*.

Fortalezas

- Se evidencia que a la fecha no se ha evidenciado errores críticos en ítems como atención respetuosa y trato digno.
- A nivel general, los agentes demuestran disposición y actitud de servicio.
- No se hallaron incumplimientos respecto a la asesoría y entrega de información.
- No se hallaron oportunidades en relación con la tipificación de la gestión.

Acciones

- Acompañamiento al agente y retroalimentación puntual de los hallazgos y oportunidades de mejora.
- Retroalimentación liderada por Supervisión y o formación.

Resultados

- Los indicadores de ECN y ECUF de la primera semana cierra por encima del 95%, dando cumplimiento a la meta global. Se seguirán adelantando refuerzos en conjunto con las áreas de Supervisión y Formación para garantizar la meta del 95% en el mes.
- Se generará seguimiento puntual a los agentes que presentan mayor impacto en los indicadores.

Outsourcing | Transformamos Experiencias | CALIDAD Valoramos la experiencia

BOLETÍN CALIDAD

Mes JUNIO 2026

Semana al 8 al 14 de junio

INDICADORES



MONITOREOS	ERRORES NO CRITICOS	ERRORES CRITICOS	USUARIOS FINAL	NEGOCIO
183	7	3	1	2

% ÍTEMS AFECTADOS ERROR CRÍTICO

Mes Ítem Afectado	junio Cantidad	 %Item Afectado
GEOREFERENCIACIÓN DE LA CONSULTA	1	33,33%
REGISTRO DE PLANTILLA CARACTERIZACIÓN	1	33,33%
TIPIFICACIÓN DE LA GESTIÓN	1	33,33%
Total	**3**	**100,00%**

Embajador De Marca	junio
JULIANA NIÑO GUERRERO	1
MARIA PAULA HERNANDEZ ROJAS	2
Total	**3**

% ÍTEMS AFECTADOS ERROR NO CRÍTICO

Mes Ítem Afectado	junio Cantidad	 %Item Afectado
TIEMPOS	6	85,71%
REGISTRO DE LAS OBSERVACIONES	1	14,29%
Total	**7**	**100,00%**

Embajador De Marca	junio
ALVARO ALEXANDER GUZMAN ROJAS	1
VICTOR ALFONSO PALACIOS CORDOBA	1
YARY STEFANY CASTANEDA	2
YUDI JASMIN GARCIA PRADA	3
Total	**7**

Oportunidades

- Los agentes no formulan la pregunta filtro obligatoria de la gestión: "¿La consulta es para la ciudad de Bogotá?".
- Se identifican silencios injustificados y tiempos elevados en espera.
- Las observaciones registradas son generales y carecen del nivel de detalle requerido para una documentación adecuada del caso.

Fortalezas

La mayoría de los agentes continúan caracterizándose por su **empatía, cordialidad y paciencia**. Mantienen una disposición constante y un trato digno, lo que facilita la resolución de consultas de manera humana y profesional, esto les permite brindar respuestas oportunas y personalizadas, asegurando que cada interacción se realice bajo estándares de respeto y dignidad.

Acciones

- Acompañamiento a los agentes y retroalimentación puntual de hallazgos de cada gestión.
- Desde el área de formación y al inicio de la jornada se socializará las novedades de información de la Secretaría General para el día y acompañamiento en piso.

Resultados

Destacamos el avance positivo en los indicadores **EC-UF** y **EC-NEG**, los cuales han logrado consolidarse por encima del **95%**. Con el fin de alcanzar la excelencia operativa, seguiremos trabajando en la alineación de la gestión con los estándares de calidad. Continuaremos priorizando el acompañamiento a los agentes que presentan reincidencia, garantizando así un control sobre la evolución de su gestión.

Outsourcing | Transformamos Experiencias | CALIDAD Valoramos la experiencia

BOLETÍN CALIDAD

Mes Junio 2026

Semana 3 del 15 al 21

INDICADORES



MONITOREOS	ERRORES NO CRITICOS	ERRORES CRITICOS	USUARIOS FINAL	NEGOCIO
215	21	6	2	4

%ÍTEMS AFECTADOS ERROR CRÍTICO

Mes	junio	
Ítem Afectado	Cantidad	%Item Afectado
GEOREFERENCIACIÓN DE LA CONSULTA	2	33,33%
REGISTRO DE PLANTILLA CARACTERIZACIÓN	2	33,33%
TIPIFICACIÓN DE LA GESTIÓN	2	33,33%
Total	**6**	**100,00%**

%ÍTEMS AFECTADOS ERROR NO CRÍTICO

Mes	junio	
Ítem Afectado	Cantidad	%Item Afectado
TIEMPOS	16	69,57%
REGISTRO DE LAS OBSERVACIONES	4	17,39%
LENGUAJE CLARO	1	4,35%
MANEJO DE LA INFORMACIÓN	1	4,35%
PERSONALIZACIÓN Y TUTEO	1	4,35%
Total	**23**	**100,00%**

TOP ÍTEMS ERROR CRÍTICO

Embajador De Marca	junio
GLORIA ELIZABETH BONILLA TOVAR	1
JOHANA RAMIREZ VELASQUEZ	1
LAURA VARGAS ROJAS	1
LIZVET GISELA MOSQUERA ORTIZ	1
ROCIO BAQUERO	1
YASMID CONSTANZA TORRES RINCON	1
Total	**6**

TOP ÍTEMS ERROR NO CRÍTICO

Embajador De Marca	junio
CRISTIAN DANIEL SANABRIA FONSECA	1
EMILCE MOLINA RAMIREZ	3
JOHANA RAMIREZ VELASQUEZ	2
JULIAN RODRIGUEZ	2
MARIA PAULA HERNANDEZ ROJAS	3
MEIVIS LEONES	2
NICOLAS ESTUPINAN	1
SEBASTIAN RUIZ	2
STEVEN GUERRERO	1
YARY STEFANY CASTANEDA	2
YUDI JASMIN GARCIA PRADA	4
Total	**23**

Oportunidades

- Para la tercera semana de junio se evidencia que la principal oportunidad de mejora está relacionada a la pregunta filtro principal o georreferenciación de la consulta la cual es: *Si la consulta es para la ciudad de Bogotá* y al registro de la plantilla de caracterización.
- Se evidencia que en relación a la semana anterior, se evidencia hallazgos de tipificación, ya que los agentes registran trámites y servicios diferentes a los tratados en la llamada.

Fortalezas

- Se evidencia que a la fecha no se ha evidenciado errores críticos en ítems como atención respetuosa y trato digno.
- A nivel general, los agentes demuestran disposición y actitud de servicio.
- No se hallaron incumplimientos respecto a la asesoría y entrega de información.

Acciones

- Acompañamiento al agente y retroalimentación puntual de los hallazgos y oportunidades de mejora.
- Retroalimentación liderada por Supervisión y/o formación.

Resultados

- Los indicadores de ECN y ECUF de la primera semana cierra por encima del 98%, dando cumplimiento a la meta global. Se seguirán adelantando refuerzos en conjunto con las áreas de Supervisión y Formación para garantizar la meta del 95% en el mes.
- Se generará seguimiento puntual a los agentes que presentan mayor impacto en los indicadores.

Outsourcing | Transformamos Experiencias | CALIDAD Valoramos la experiencia

BOLETÍN CALIDAD

BOGOTÁ | Línea 195 BOGOTÁ

Mes JUNIO 2026

Semana al 22 al 28 de junio

INDICADORES



MONITOREOS	ERRORES NO CRITICOS	ERRORES CRITICOS	USUARIOS FINAL	NEGOCIO
365	25	16	9	8

% ÍTEMS AFECTADOS ERROR CRÍTICO

Mes / Ítem Afectado	junio Cantidad	junio %Item Afectado
ASESORÍA Y ENTREGA DE INFORMACIÓN	4	23,53%
GEOREFERENCIACIÓN DE LA CONSULTA	4	23,53%
REGISTRO DE PLANTILLA CARACTERIZACIÓN	4	23,53%
CARACTERIZACIÓN	1	5,88%
FINALIZACIÓN COMUNICACIÓN	1	5,88%
PREGUNTAS FILTRO	1	5,88%
TIPIFICACIÓN DE LA GESTIÓN	1	5,88%
VALIDACIÓN Y REGISTRO DE DATOS	1	5,88%
Total	**17**	**100,00%**

Embajador De Marca	junio
ANDRES VALLEJO HERNANDEZ	1
ANGIE OYOLA	2
CRISTIAN DANIEL SANABRIA FONSECA	1
DERLI ROCIO BAQUERO SANDOVAL	1
GLORIA ELIZABETH BONILLA TOVAR	2
JULIAN RODRIGUEZ	1
LIZVET GISELA MOSQUERA ORTIZ	2
NICOL NATALIA PEREZ ECHEVERRY	1
WILLIAM MAURICIO GONZALEZ COMBITA	1
YASMID CONSTANZA TORRES RINCON	3
YESMI CARDENAS	2

% ÍTEMS AFECTADOS ERROR NO CRÍTICO

Mes / Ítem Afectado	junio Cantidad	junio %Item Afectado
TIEMPOS	15	50,00%
LENGUAJE CLARO	4	13,33%
REGISTRO DE LAS OBSERVACIONES	3	10,00%
FALTA DE ATENCIÓN	2	6,67%
GUIONES	2	6,67%
ACTITUD Y DISPOSICIÓN DE SERVICIO	1	3,33%
CONFIRMACIÓN DE GESTIÓN REALIZADA	1	3,33%
EXPRESIÓN VERBAL	1	3,33%
PERSONALIZACIÓN Y TUTEO	1	3,33%
Total	**30**	**100,00%**

Embajador De Marca	junio
ALVARO ALEXANDER GUZMAN ROJAS	2
CRISTIAN CAMILO DOMINGUEZ GARCIA	1
DERLI ROCIO BAQUERO SANDOVAL	1
EMILCE MOLINA RAMIREZ	2
GLORIA ELIZABETH BONILLA TOVAR	2
JESUS ELENA SANCHEZ SIERRA	1
JOHANA RAMIREZ VELASQUEZ	1
JUAN SEBASTIAN ACUNA MOLINA	1
JULIANA NIÑO GUERRERO	1
LIZVET GISELA MOSQUERA ORTIZ	2
MARIA PAULA HERNANDEZ ROJAS	1
MEIVIS LEONES	4
NICOLAS ESTUPINAN	3
VICTOR ALFONSO PALACIOS CORDOBA	1
WILLIAM MAURICIO GONZALEZ COMBITA	1
YARY STEFANY CASTANEDA	1
YESMI CARDENAS	3
YUDI JASMIN GARCIA PRADA	2

Oportunidades

Mejora en gestión de información y registros:
Alta incidencia en errores críticos relacionados con asesoría, georreferenciación y caracterización.
Optimización de tiempos de atención:
El 50% de los errores no críticos se concentra en tiempos, evidenciando ineficiencia operativa.
Fortalecimiento de habilidades de comunicación:
Oportunidad en lenguaje claro, atención y calidad en la interacción con el usuario.

Fortalezas

Concentración de errores críticos:
La mayoría (70,59%) está en solo 3 categorías, lo que facilita enfocar acciones de mejora de manera directa y eficiente.
Control en procesos secundarios:
Varias categorías presentan baja incidencia (5,88%), lo que evidencia estabilidad en tareas operativas como validación, tipificación y envíos.

Acciones

- Acompañamiento a los agentes y retroalimentación puntual de hallazgos de cada gestión.
- Desde el área de formación y al inicio de la jornada se socializará las novedades de información de la Secretaría General para el día y acompañamiento en piso.

Resultados

El 70,59% se concentra en asesoría, georreferenciación y registro, lo que evidencia fallas puntuales pero significativas.
Predominio del problema en tiempos de atención:
Los tiempos representan el 50% de los errores no críticos, siendo el principal factor de impacto operativo.
Afectación directa a la calidad del servicio:
Los errores identificados impactan la correcta entrega de información, la eficiencia y la experiencia del usuario.

INFORME MENSUAL

INFORME DE GESTIÓN CALIDAD

SECRETARÍA GENERAL ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ – LÍNEA 195

BOGOTÁ, D.C.
JUNIO 2026

CONTENIDO

INDICADORES GLOBALES. 3
1. CANTIDAD DE AUDITORÍAS EFECTUADAS. 3
2. INDICADORES DE MONITOREOS. 3
3. ÍTEMS CON OPORTUNIDADES DE MEJORA. 4
4. ANÁLISIS DE RESULTADOS. 4
5. OPORTUNIDADES DE MEJORA 7
6. HALLAZGOS 7
7. SEGUIMIENTOS DE VALORACIONES CON SITUACIONES DE IMPACTO. 9
8. RECOMENDACIONES 10

INDICADORES GLOBALES.

1. CANTIDAD DE AUDITORÍAS EFECTUADAS.

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

Tabla 1 Auditorias efectuadas

Total monitoreos
906

Fuente:
https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiYjhhMTA5OTQtMjgyMC00NzEwLTg2NDMtZTk0OTlhMTViMWZmIiwidCI6IjE0MDQ0M2FmLThlNzktNGZjZS1iM2VkLWRlMDAxMzEyOTg0ZiIsImMiOjR9

2. INDICADORES DE MONITOREOS.

En total se efectuaron 906 monitoreos en modalidad grabados y basados en Speech Analytics. Se detectaron 28 interacciones con errores críticos, de los cuales 14 fueron atribuibles al usuario final y 15 al negocio.

Con base en ello, se obtuvo un ANS de 98,5% en Usuario Final y 98,3% en Negocio, frente a una meta del 95%. Los resultados reflejan una variabilidad en positivo al cumplimiento general de las de mejora las cuales permitirán un enfoque y cumplimiento del indicador.

Meta establecida: 95,00% para los dos ANS anteriormente mencionados.

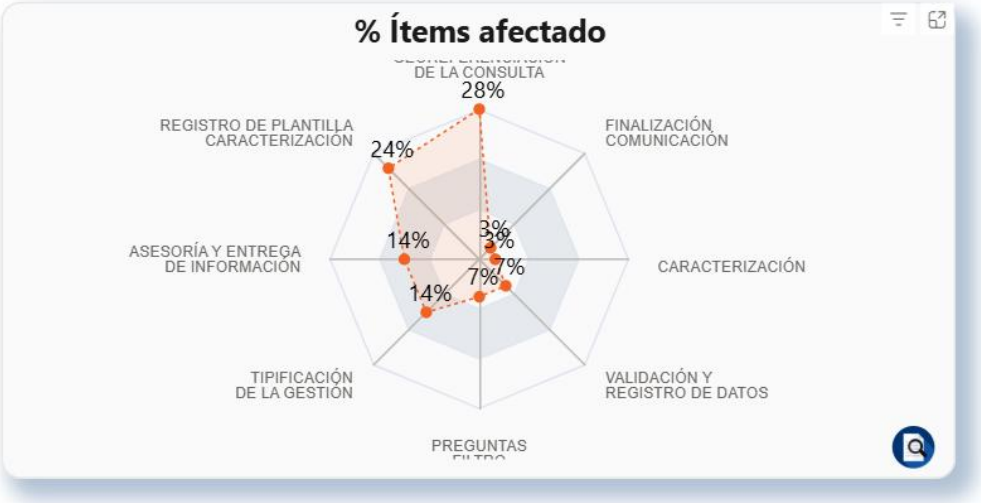
Gráfico 1 ANS Calidad



Fuente:
https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiYjhhMTA5OTQtMjgyMC00NzEwLTg2NDMtZTk0OTlhMTViMWZmIiwidCI6IjE0MDQ0M2FmLThlNzktNGZjZS1iM2VkLWRlMDAxMzEyOTg0ZiIsImMiOjR9

3. ÍTEMS CON OPORTUNIDADES DE MEJORA.

Gráfico 2 % de ítems afectados.



Fuente:
https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiYjhhMTA5OTQtMjgyMC00NzEwLTg2NDMtZTk0OTlhMTViMWZmIiwidCI6IjE0MDQ0M2FmLThlNzktNGZjZS1iM2VkLWRlMDAxMzEyOTg0ZiIsImMiOjR9

4. ANÁLISIS DE RESULTADOS.

Durante el periodo evaluado, se realizó el seguimiento a los principales indicadores de calidad establecidos para el área. El objetivo de este análisis es identificar el nivel de cumplimiento frente a las metas propuestas, detectar oportunidades en el desempeño y establecer acciones concretas orientadas a la mejora continua.

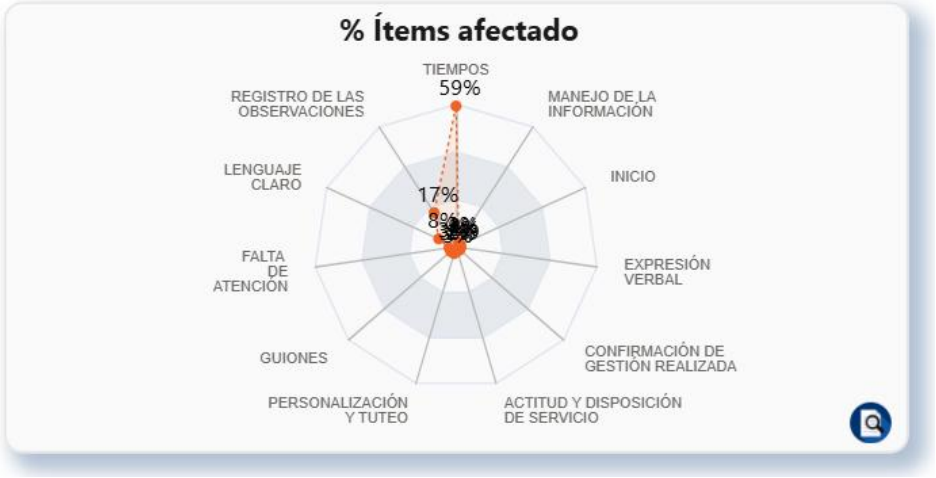
Este análisis busca no solo evaluar el desempeño actual, sino también generar aprendizajes que contribuyan a la optimización de los procesos, la satisfacción del cliente interno y externo, y el fortalecimiento de la cultura de calidad en la campaña.

Los resultados obtenidos reflejan tanto avances significativos como oportunidades de mejora. Teniendo en cuenta los ítems trabajados durante el mes de **junio**, se destacan las siguientes **afectaciones críticas**:

Mes	Junio 2026	
Ítem Afectado	**Cantidad**	**%Ítem Afectado**
GEOREFERENCIACIÓN DE LA CONSULTA	8	27,59%
REGISTRO DE PLANTILLA CARACTERIZACIÓN	7	24,14%
ASESORÍA Y ENTREGA DE INFORMACIÓN	4	13,79%
TIPIFICACIÓN DE LA GESTIÓN	4	13,79%
PREGUNTAS FILTRO	2	6,90%
VALIDACIÓN Y REGISTRO DE DATOS	2	6,90%
CARACTERIZACIÓN	1	3,45%
FINALIZACIÓN COMUNICACIÓN	1	3,45%
Total	**29**	**100,0%**

De acuerdo con lo anterior, se continuará trabajando estos ítems dentro del **plan de acción** que se ejecutará para el mes de **julio** con el objetivo de mitigar las oportunidades identificadas y fortalecer la calidad del servicio.

En cuanto a las **afectaciones no críticas**, se observa mayor reincidencia en los siguientes ítems, cantidad e impacto porcentual.



Mes	Junio 2026	
Ítem Afectado	**Cantidad**	**%Ítem Afectado**
TIEMPOS	39	59,09%
REGISTRO DE LAS OBSERVACIONES	11	16,67%
LENGUAJE CLARO	5	7,58%
FALTA DE ATENCIÓN	2	3,03%
GUIONES	2	3,03%
PERSONALIZACIÓN Y TUTEO	2	3,03%
ACTITUD Y DISPOSICIÓN DE SERVICIO	1	1,52%
CONFIRMACIÓN DE GESTIÓN REALIZADA	1	1,52%
EXPRESIÓN VERBAL	1	1,52%
INICIO	1	1,52%
MANEJO DE LA INFORMACIÓN	1	1,52%
Total	**66**	**100,0%**

Este análisis permite enfocar los esfuerzos de mejora continua en los puntos de mayor impacto, asegurando una gestión más eficiente y alineada con los estándares de calidad establecidos.

Así mismo, podemos evidenciar que para este mes todos los agentes OS, continuarán trabajando en mejorar su nota calidad.

Análisis Causa Raíz Detonante.

En cuanto a los ítems mayor afectados tanto críticos como no críticos se evidencia:

- **Georreferenciación de la consulta y preguntas filtro:**
  Causa raíz: Se identificó que los agentes no siempre realizan la pregunta si la consulta es para la ciudad de Bogotá o no indagan si la solicitud del trámite y servicio está relacionada a una entidad del Distrito.

- **Caracterización y plantilla de caracterización:**
  Causa raíz: Se evidencia que los agentes no registran de manera correcta la plantilla de acuerdo con el estado de caracterización, por ejemplo: Se realizan las preguntas del formulario y dejan CARACTERIZACIÓN COMPLETA cuando se debió registrar CARACTERIZACIÓN FECHA.

- **Asesoría y entrega de información:**
  Causa raíz: Los agentes olvidan brindar canales de atención para situaciones en las que no hay solución en primer contacto y en otras ocasiones, brindan de manera errada los horarios de atención en la RedCADE. También se evidenció un caso donde la consulta está relacionada a encuesta Sisbén, sin embargo, la agente no transfiere a Planeación, sino que brinda canales del DNP lo cual es incorrecto.

- **Tipificación de la gestión.**
  Causa raíz: En ocasiones, la tipificación de la gestión no coincide con la gestión brindada en la llamada o los agentes omiten registrar tipificaciones de las consultas adicionales que se realizan por parte del ciudadano.

- **Validación y registro de datos.**
  Causa raíz: El registro de los datos básicos como: correo electrónico, teléfono, nombres completos, tipo y número de documento, suele generarse de manera incorrecta, especialmente al momento de validar y confirmar la dirección de correo. Con frecuencia, los agentes olvidan deletrear, registran las direcciones según su interpretación y no las confirman directamente con el ciudadano.

- **Tiempos.**
  Causa Raíz: Los agentes no optimizan los tiempos y retoman al ciudadano después de los dos minutos de espera.

- **Registro de las observaciones.**
  Causa raíz: Al registrar el asunto de la comunicación, los agentes suelen cometer errores de ortografía y redacción. Asimismo, omiten o registran de manera incorrecta las URL de las páginas web consultadas para suministrar la información.

5. OPORTUNIDADES DE MEJORA

El análisis de los procesos de atención al cliente en SGAM LINEA 195 ha revelado diversas oportunidades de mejora que requieren atención inmediata. En primer lugar, se ha identificado la necesidad de optimizar la gestión de quejas y solicitudes, especialmente en lo que respecta a la recolección de escombros y residuos.

Los ciudadanos han expresado su descontento por la falta de seguimiento a sus solicitudes, lo que sugiere que el sistema de gestión de peticiones no está funcionando de manera eficiente.

Además, se ha observado que algunos embajadores de marca no están realizando las preguntas necesarias para validar la información del ciudadano, lo que puede llevar a errores en la atención y a la insatisfacción del cliente.

Por otro lado, los tiempos de espera en la atención telefónica son prolongados, afectando la experiencia del usuario.

La falta de claridad en la comunicación de los procedimientos también genera confusión entre los ciudadanos, lo que resalta la importancia de mejorar la capacitación del personal en cuanto a los protocolos de atención y los servicios ofrecidos. Asimismo, se ha detectado que algunos ciudadanos no reciben respuestas a sus solicitudes en un tiempo razonable, lo que podría llevar a una mayor frustración y desconfianza en el servicio.

6. HALLAZGOS

Los hallazgos más relevantes del análisis indican que, en general, los agentes de SGAM LINEA195 están realizando una gestión adecuada y completa en sus interacciones con los ciudadanos.

Se ha observado que la mayoría de las evaluaciones reflejan un alto nivel de conocimiento sobre los procesos y servicios, lo que permite a los agentes brindar información precisa y útil. Sin embargo, se han identificado algunas áreas de mejora, como la necesidad de una validación más rigurosa de los datos proporcionados por los ciudadanos antes de proceder con las consultas.

Esto es crucial para evitar errores en la información y mejorar la percepción del servicio. Además, aunque muchos agentes están cumpliendo con los tiempos de respuesta, algunos todavía superan los tiempos recomendados, lo que puede generar frustración en los usuarios. En resumen, aunque las fortalezas son evidentes, es necesario abordar las debilidades en la validación de datos y en la gestión del tiempo para optimizar la experiencia del usuario.

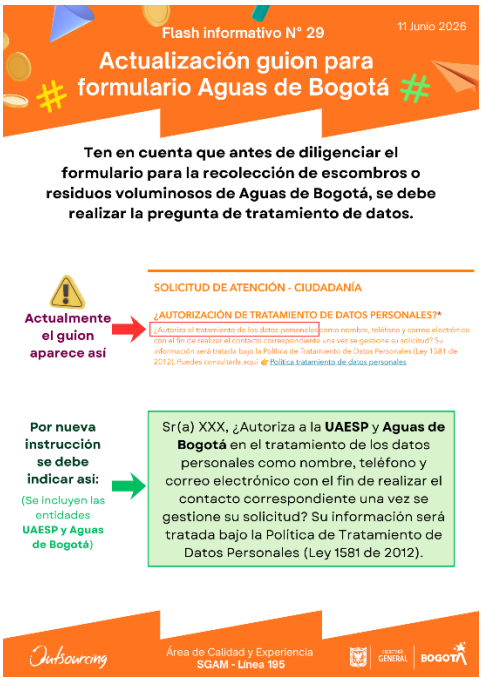
¿Qué se hizo?

Durante el mes de junio 2026, se llevaron a cabo diversas acciones enfocadas en mejorar el desempeño de los embajadores.

Las actividades principales fueron:

- **Realizar Feedback:** se brindó retroalimentación a cada embajador, con el objetivo de señalar las afectaciones más recurrentes en sus gestiones y orientarlos sobre cómo deben abordar cada situación de manera correcta. Se realizó acompañamiento y cierre de evaluación en Kairos con su respectiva retroalimentación.

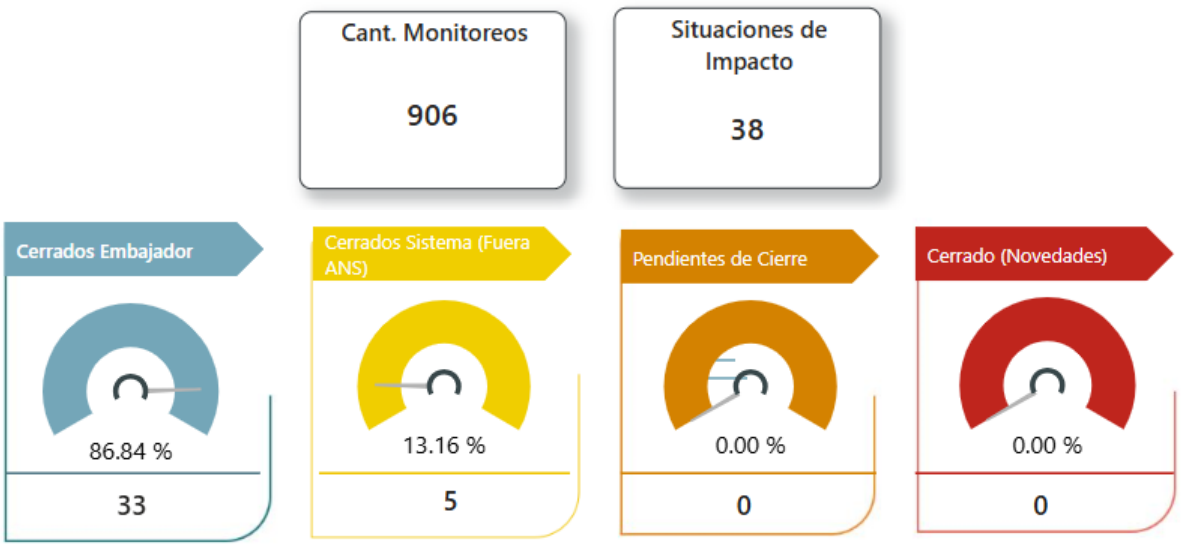
- **Flash informativo:** Se elaboran piezas gráficas informativas las cuales se publican de manera masiva a través de Teams y por correo electrónico. Cada flash informativo trata de un tema específico que ayuda a reforzar la gestión o aclarar las dudas operativas.



- **Toma operativa para reforzar conocimientos:** Se realiza toma operativa para garantizar las directrices respecto a la gestión de recolección de escombros, residuos voluminosos, animales muertos y servicios de recolección en domicilio.

- **Actividad de bienestar:** Sesiones artísticas enfocadas en la danza, con el propósito de despejar la mente, mitigar el cansancio físico y mental.

7. SEGUIMIENTOS DE VALORACIONES CON SITUACIONES DE IMPACTO.



Fuente:
https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiNGU1MjcxMGItZDliYS00OTNiLWEzOTItZDg3OTY2YzUzZWUyIiwidCI6IjE0MDQ0M2FmLThlNzktNGZjZS1iM2VkLWRlMDAxMzEyOTg0ZiIsImMiOjR9

Este seguimiento corresponde a las situaciones de impacto identificadas durante el periodo evaluado. Dichas situaciones comprenden oportunidades de mejora derivadas tanto de errores críticos como no críticos.

Cada caso es objeto de un proceso de retroalimentación estructurado que se desarrolla bajo dos parámetros:

Tiempo de atención: la retroalimentación debe realizarse en un plazo máximo de 48 horas, con el propósito de evitar la reincidencia del agente en el error detectado.

Compromiso de mejora: una vez brindada la retroalimentación, el agente formaliza un compromiso de mejora, el cual queda registrado en el sistema Kairos para su respectivo seguimiento y cierre.

8. RECOMENDACIONES

Para mejorar la atención al cliente en SGAM LINEA195, se recomienda establecer un programa de capacitación continua que incluya módulos sobre gestión del tiempo, atención al cliente y validación de datos.

Este programa debe ser obligatorio para todos los nuevos agentes y debe incluir sesiones de refresco para el personal existente.

Además, se sugiere implementar auditorías periódicas de las llamadas, donde se evalúe no solo la calidad de la información proporcionada, sino también la empatía y el manejo de situaciones difíciles.

Fomentar una cultura de atención al cliente que priorice la escucha activa y la resolución efectiva de problemas es fundamental. Por último, se debe establecer un canal de comunicación interno donde los agentes puedan compartir experiencias y soluciones a problemas comunes, lo que contribuirá a un mejor ambiente laboral y a un servicio más eficiente.

También se recomienda la implementación de herramientas tecnológicas que faciliten la gestión de quejas y la validación de datos, así como el seguimiento de las interacciones con los ciudadanos.

INFORME DE AUDITORÍA PRECISIÓN ERROR CRÍTICO DE USUARIO "AE"
SECRETARÍA GENERAL ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
DIRECCIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

PROVEEDOR:	OUTSOURCING
ORDEN DE COMPRA	150886 TIENDA VIRTUAL ACUERDO MARCO COLOMBIA COMPRA
PERIODO AUDITADO:	01 AL 30 JUNIO 2026
FECHA:	03 JULIO 2026

1. OBJETIVO

Evaluar los resultados de la auditoría aleatoria realizada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá sobre el 3% de las llamadas monitoreadas mensualmente por el equipo de calidad de Outsourcing durante Junio 2026, para medir el porcentaje de error critico que afecta al usuario final y de esta manera calcular el nivel de cumplimiento para el indicador al cierre de cada periodo mensual.

2. DESARROLLO

En el marco de la auditoría para el indicador ***Auditoría efectuada por la Entidad Compradora a la medida de Precisión Error Critico de usuario "ae"***, desde la operación de **Outsourcing** se realizó la entrega del **total de transacciones monitoreadas por el equipo de calidad del proveedor**.

Las cuales fueron seleccionadas atendiendo los **criterios de muestra establecidos** de los diferentes servicios de atención ciudadana de la Línea 195 (Inbound, Web Call Back (WCB), Clic to Call, Bogotá Te Escucha, Chatico, Speech).

La información suministrada por el proveedor incluyó:

- Documento con relación ID registrado en AVAYA de llamadas monitoreadas.
- Documento de las evaluaciones de calidad realizada por el operador de cada segmento que atiende la Línea 195 (Inbound, Web Call Back (WCB), Clic to Call, Bogotá Te Escucha, Chatico) de "KAIROS"
- Documento de las evaluaciones de Speech Analytics.
- Matriz de FINE de las llamadas monitoreadas con el fin de revisar observaciones.

La cantidad de transacciones monitoreadas aplicado por el proveedor Outsourcing se realizó considerando los siguientes criterios de muestreo por canal:

Muestras de calidad a partir de junio_2026

Proyección muestras con 2 líderes de calidad

A partir del mes de junio se proyectada un 89% de auditorias con apoyo de speech y un 11% de auditorias estandar.

CANALES Y PROCESOS	MUESTRAS APROXIMADAS	% PARTICIPACIÓN	Participación tipo de monitoreo
Inbound / Web call back	50	6%	11%
Chatico	30	3%	
BTE	20	2%	
Video llamada		0%	
MIX Speech - FINE / Validación, Registro y Tipificación	800	89%	89%
Total	900	100%	100%

Para las auditorias de speech se continúa aplicando la matriz aplicada desde el mes de abril_2026.

2.1. Seguimiento de monitoreos por líder de calidad:

LIDER DE CALIDAD	SEMANA 1 (del 01 al 08)	SEMANA 2 (del 09 al 14)	SEMANA 3 (del 15 al 21)	SEMANA 4 (del 22 al 28)	Total general
HECTOR FABIAN MARTINEZ	87	92	115	217	511
INBOUND				1	1
PASO ASESOR CHATICO		12	19	16	47
SPEECH	87	80	96	200	463
OSCAR EDUARDO PARRA	40	91	100	148	379
BTE				9	9
INBOUND	1	6	6	12	25
SPEECH	39	85	94	127	345
SANDRA MILENA TORRES	22				22
BTE	2				2
INBOUND	17				17
SPEECH	3				3
Total general	**149**	**183**	**215**	**365**	**912**

2.2. Seguimiento de monitoreos por segmento:

LÍDER CALIDAD	SEMANA 1 (del 01 al 08)	SEMANA 2 (del 09 al 14)	SEMANA 3 (del 15 al 21)	SEMANA 4 (del 22 al 28)	TOTAL
Inbound / Web call back	18	6	6	13	43
Chatico	0	12	19	16	47
BTE	2	0	0	9	11
MIX Speech - FINE / Validación, Registro y Tipificación	129	165	190	327	811
TOTAL SEMANAL	149	183	215	365	912

2.3. Doble auditoria:

Desde la Secretaría General, al realizar un cruce de información, se identificó la aplicación de una **doble auditoría** sobre los **mismos** registros en los periodos del 25 al 31 de mayo y del 1 al 8 de junio (segmento Inbound y Speech).

Por lo tanto, se informa que un total de (7) siete monitoreos no serán tomados en cuenta en el presente informe.

Los detalles y el registro se evidencian en la siguiente tabla:

Id Registro	Segmento	Embajador De Marca	Nombre Analista Calidad	Fecha Realización Monitoreo	Id Llamada
668581	INBOUND	DAVID GUILLERMO GUTIERREZ BARRERA	OSCAR EDUARDO PARRA GARCIA	29/05/2026	00001075221780093698
	SPEECH	DAVID GUILLERMO GUTIERREZ BARRERA	HECTOR FABIAN MARTINEZ	4/06/2026	05_29_2026_12_32_04_sid_26604511_dbsid_707.wav
668417	INBOUND	ANDRES FELIPE HERNANDEZ AVILA	SANDRA MILENA TORRES	30/05/2026	00001108891780088930
	SPEECH	ANDRES FELIPE HERNANDEZ AVILA	HECTOR FABIAN MARTINEZ	4/06/2026	05_29_2026_11_10_00_sid_26601836_dbsid_707.wav
668825	INBOUND	CAMILO GARAY	SANDRA MILENA TORRES	30/05/2026	00001151651780104610
	SPEECH	CAMILO GARAY	HECTOR FABIAN MARTINEZ	4/06/2026	05_29_2026_15_32_34_sid_26610091_dbsid_707.wav
668548	INBOUND	LILIA MARCELA MORENO ALBORNOZ	OSCAR EDUARDO PARRA GARCIA	31/05/2026	00001056871780092907
	SPEECH	LILIA MARCELA MORENO ALBORNOZ	HECTOR FABIAN MARTINEZ	4/06/2026	05_29_2026_12_16_52_sid_26604148_dbsid_707.wav
668456	INBOUND	STEVEN GUERRERO	OSCAR EDUARDO PARRA GARCIA	31/05/2026	00001139591780090096
	SPEECH	STEVEN GUERRERO	HECTOR FABIAN MARTINEZ	4/06/2026	05_29_2026_11_30_13_sid_26602314_dbsid_707.wav
670167	INBOUND	ANDREA BULLA	SANDRA MILENA TORRES	2/06/2026	00001085811780357652

	SPEECH	ANDREA BULLA	HECTOR FABIAN MARTINEZ	5/06/2026	06_01_2026_13_49_12_sid_26638079_dbsid_707.wav
681660	BTE	YESMI CARDENAS	OSCAR EDUARDO PARRA	23/06/2026	00001056591782265220
	SPEECH	YESMI CARDENAS	OSCAR EDUARDO PARRA	28/06/2026	06_23_2026_15_40_23_sid_26983880_dbsid_707.wav

3. AUDITORIA DE LAS TRANSACCIONES MONITOREADAS PRECISIÓN ERROR CRITICO DE USUARIO "AE"

Para el proceso de auditoría aleatorio a realizarse por parte de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se calculará el 3% de las llamadas monitoreadas mensualmente por el equipo de calidad de Outsourcing, para medir el porcentaje de error critico que afecta al usuario final y de esta manera calcular el nivel de cumplimiento para el indicador al cierre de cada periodo mensual.

ITEM	DETALLE
Total, de llamadas monitoreada líderes de calidad outsourcing	905
Muestra Auditada (3%) SGAM	27

Así las cosas, desde el apoyo Técnico Operativo Secretaría General, se procedió a realizar la escucha del 3% de las transacciones monitoreadas del mes por el equipo de calidad de Outsourcing según la matriz y diccionario de evaluación por cada segmento para el criterio de ***Precisión Error Critico de usuario "ae":***

Criterios de matriz a evaluar para Auditoria
Preguntas Filtro
Asesoría y Entrega de Información
Atención Respetuosa y Trato Digno

La Auditoria que se efectuó por parte de la Secretaría General se llevó a cabo mediante la muestra selecciona y en base a los documentos proporcionados por el operador:

- Matriz de las evaluaciones del operador.
- Revisión selectiva de grabaciones.
- Verificación del registro de la transacción en los aplicativos correspondientes.

SEGMENTO INBOUND:

ITEM	AGENTE	ID LLAMADA	FECHA LLAMADA	EVALUADOR
1	CAROLINA MORENO	00001110831780358679	1/06/2026	SANDRA MILENA TORRES
2	CRISTIAN DANIEL SANABRIA FONSECA	00001028051780355136	1/06/2026	SANDRA MILENA TORRES
3	CAMILO GARAY	00001051551780374864	1/06/2026	SANDRA MILENA TORRES
4	ELVIA MARIA MARRUGO CUESTA	00001001721780589681	4/06/2026	OSCAR EDUARDO PARRA GARCIA
5	VICTOR ALFONSO PALACIOS CORDOBA	00001039181781214723	11/06/2026	OSCAR EDUARDO PARRA GARCIA
6	LIMMY SHIRLEY GARZON BUITRAGO	00001092721781206658	11/06/2026	OSCAR EDUARDO PARRA GARCIA
7	ANGIE OYOLA	00001140181782179278	22/06/2026	OSCAR EDUARDO PARRA GARCIA
8	DERLI ROCIO BAQUERO SANDOVAL	00001088381782522993	26/06/2026	OSCAR EDUARDO PARRA GARCIA

SEGMENTO BOGOTA TE ESCUCHA:

ITEM	AGENTE	ID LLAMADA	FECHA LLAMADA	EVALUADOR
1	KENNER STEWARD FORI LANDINES	00001058431780336158	1/06/2026	SANDRA MILENA TORRES

SEGMENTO CHATICO:

ITEM	AGENTE	ID LLAMADA	FECHA LLAMADA	EVALUADOR
1	ALVARO ALEXANDER GUZMAN ROJAS	8084055	1/06/2026	HECTOR FABIAN MARTINEZ
2	YUDI JASMIN GARCIA PRADA	8088248	1/06/2026	HECTOR FABIAN MARTINEZ
3	KAREN LORAINNE ROMERO GONZALEZ	8103545	1/06/2026	HECTOR FABIAN MARTINEZ
4	JUAN SEBASTIAN ACUNA MOLINA	8116074	16/06/2026	HECTOR FABIAN MARTINEZ
5	MARIA PAULA HERNANDEZ ROJAS	8116277	16/06/2026	HECTOR FABIAN MARTINEZ

6	YARY STEFANY CASTANEDA	8120313	18/06/2026	HECTOR FABIAN MARTINEZ

AUDITORIAS POR SPEECH ANALYTICS

ITEM	AGENTE	ID LLAMADA	FECHA LLAMADA	EVALUADOR
1	DANIELA RAMIREZ	06_04_2026_09_53_21_sid_26697365_dbsid_707.wav	4/06/2026	OSCAR EDUARDO PARRA GARCIA
2	SANDRA MILENA OSORIO ROJAS	06_04_2026_16_51_53_sid_26711733_dbsid_707.wav	4/06/2026	OSCAR EDUARDO PARRA GARCIA
3	SILKE MIYARLETH BUENO PRADA	06_03_2026_09_28_08_sid_26674814_dbsid_707.wav	3/06/2026	HECTOR FABIAN MARTINEZ
4	ANDREA BULLA	06_03_2026_07_44_54_sid_26671804_dbsid_707.wav	3/06/2026	HECTOR FABIAN MARTINEZ
5	NICOLAS ESTUPINAN	06_08_2026_15_21_43_sid_26742756_dbsid_707.wav	8/06/2026	OSCAR EDUARDO PARRA GARCIA
6	STEVEN GUERRERO	06_05_2026_12_27_03_sid_26723689_dbsid_707.wav	5/06/2026	OSCAR EDUARDO PARRA GARCIA
7	ANDRES VALLEJO HERNANDEZ	06_09_2026_23_45_49_sid_26762722_dbsid_707.wav	9/06/2026	HECTOR FABIAN MARTINEZ
8	EDWARD ALBERTO DIAZ MORALES	06_11_2026_15_24_20_sid_26801645_dbsid_707.wav	11/06/2026	OSCAR EDUARDO PARRA GARCIA
9	JOHANA RAMIREZ VELASQUEZ	06_11_2026_13_59_07_sid_26798566_dbsid_707.wav	11/06/2026	OSCAR EDUARDO PARRA GARCIA
10	ANDRES FELIPE SANCHEZ ULLOA	06_22_2026_15_49_34_sid_26958931_dbsid_707.wav	22/06/2026	HECTOR FABIAN MARTINEZ
11	JUANA SARMIENTO	06_22_2026_18_50_23_sid_26962941_dbsid_707.wav	22/06/2026	HECTOR FABIAN MARTINEZ
12	YESMI CARDENAS	06_23_2026_15_09_13_sid_26982570_dbsid_707.wav	23/06/2026	OSCAR EDUARDO PARRA GARCIA

3.1. Identificación de Desviaciones y Hallazgos

Derivado de la auditoría efectuada por la Secretaría General sobre las transacciones monitoreadas por el equipo de calidad del proveedor de Outsourcing, se presenta la ponderación de los hallazgos que incidieron en la clasificación de *Error Crítico de Usuario (AE)* por llamada.

ITEM	AGENTE	ID REGISTRO	CRITICOS DE USUARIO FINAL SECRETARIA GENERAL	CRITICOS DE USUARIO FINAL OUTSOURCING
1	KENNER STEWARD FORI LANDINES	669674	0	0
2	CAROLINA MORENO	670190	0	0
3	CRISTIAN DANIEL SANABRIA FONSECA	670121	1	1
4	CAMILO GARAY	670460	0	0
5	ELVIA MARIA MARRUGO CUESTA	672105	0	0
6	DANIELA RAMIREZ	672272	0	0
7	SANDRA MILENA OSORIO ROJAS	672709	0	0
8	SILKE MIYARLETH BUENO PRADA	671489	0	0
9	ANDREA BULLA	671376	0	0
10	ALVARO ALEXANDER GUZMAN ROJAS	670184	0	0
11	YUDI JASMIN GARCIA PRADA	670330	0	0
12	KAREN LORAINNE ROMERO GONZALEZ	670433	0	0
13	VICTOR ALFONSO PALACIOS CORDOBA	675699	0	0
14	LIMMY SHIRLEY GARZON BUITRAGO	675532	0	0
15	NICOLAS ESTUPINAN	673875	0	0
16	STEVEN GUERRERO	673065	0	0
17	ANDRES VALLEJO HERNANDEZ	674727	0	0
18	EDWARD ALBERTO DIAZ MORALES	675881	0	0
19	JUAN SEBASTIAN ACUNA MOLINA	677452	0	0
20	MARIA PAULA HERNANDEZ ROJAS	677606	0	0
21	JOHANA RAMIREZ VELASQUEZ	675817	0	0
22	YARY STEFANY CASTANEDA	679341	0	0
23	ANGIE OYOLA	680953	1	1
24	ANDRES FELIPE SANCHEZ ULLOA	680955	0	0
25	JUANA SARMIENTO	681075	0	0
26	DERLI ROCIO BAQUERO SANDOVAL	683839	1	1
27	YESMI CARDENAS	681624	1	1

Como resultado del total de monitoreos realizados para el mes (27 llamadas) para identificar el nivel de cumplimiento del indicador *Error Crítico de Usuario (AE)* de acuerdo con el ANS no se evidencio incumplimiento en el indicador por parte de la Secretaría General.

4. APLICACIÓN INDICADOR DE ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) DE LA SECRETARÍA GENERAL

$$ae = \frac{4-4}{27} * 100\%$$

RESULTADOS:

0%

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES AGENTES

5.1. Oportunidades de mejora en la operación para mitigar el **Errores no críticos**

- **Tiempos:**
  - Se identifica que el agente supera los dos (2) minutos establecidos en el protocolo de servicio de espera, se recomienda retomar al minuto 1:50 máximo 2:00 minutos.
- **Escritura Petición:**
  - Presenta errores de escritura, ortografía y redacción; dequeísmo, redundancia o uso de símbolos.
  - El agente no usa correctamente las normas gramaticales y ortográficas.
- **Registro de las observaciones**
  - Si el registro del motivo de la comunicación en el campo "observaciones" del tipificador presenta más de 3 errores o fallas de escritura (ortografía, puntuación, redacción, entre otros).
  - El motivo de la comunicación debe ser coherente y acorde al escenario presentado en la llamada.
- **Falta de Atención:**
  - No hay escucha activa y hace repetir innecesariamente información o datos que el Usuario ya informó.

5.2. Oportunidades de mejora en **Errores Críticos de Usuario final y Negocio**

- **Asesoría y Entrega de Información:**
  - **Afectación a la experiencia del Usuario**: Se genera un reproceso para la ciudadana, enviándola a una línea que no resolverá su solicitud específica.
  - **Desinformación:** Suministrar datos erróneos debilita la confianza en el canal de atención.

- **Tipificación de la Gestión:**
  - Se identifica que en el Segmento Speech Analitycs no registran las diferentes consultas que pueda solicitar el Usuario en la misma comunicación.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES LIDERES DE CALIDAD

Con el objetivo de mitigar las brechas identificadas en la auditoria, se proponen las siguientes acciones orientadas a los líderes de calidad:

Se sugiere realizar un seguimiento semanal a los agentes que presentan reincidencia en estos hallazgos, cruzando los resultados de las auditorías de calidad con las capacitaciones de refuerzo.

- **Control de monitoreos (Evitar Duplicidad)**

Implementar un filtro de control previo en la asignación de muestras para garantizar que no se dupliquen los monitoreos que ya han sido ejecutados sobre el mismo agente en otros segmentos.

Elaboró: Deysi Stephanie Sacristán Delgado
Reviso: Yesica Paola Castro Gutiérrez
Anexos: Excel Matriz de auditoría SGAM

CALIDAD

Valoramos la experiencia

By Outsourcing

INDICADORES CALIDAD

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

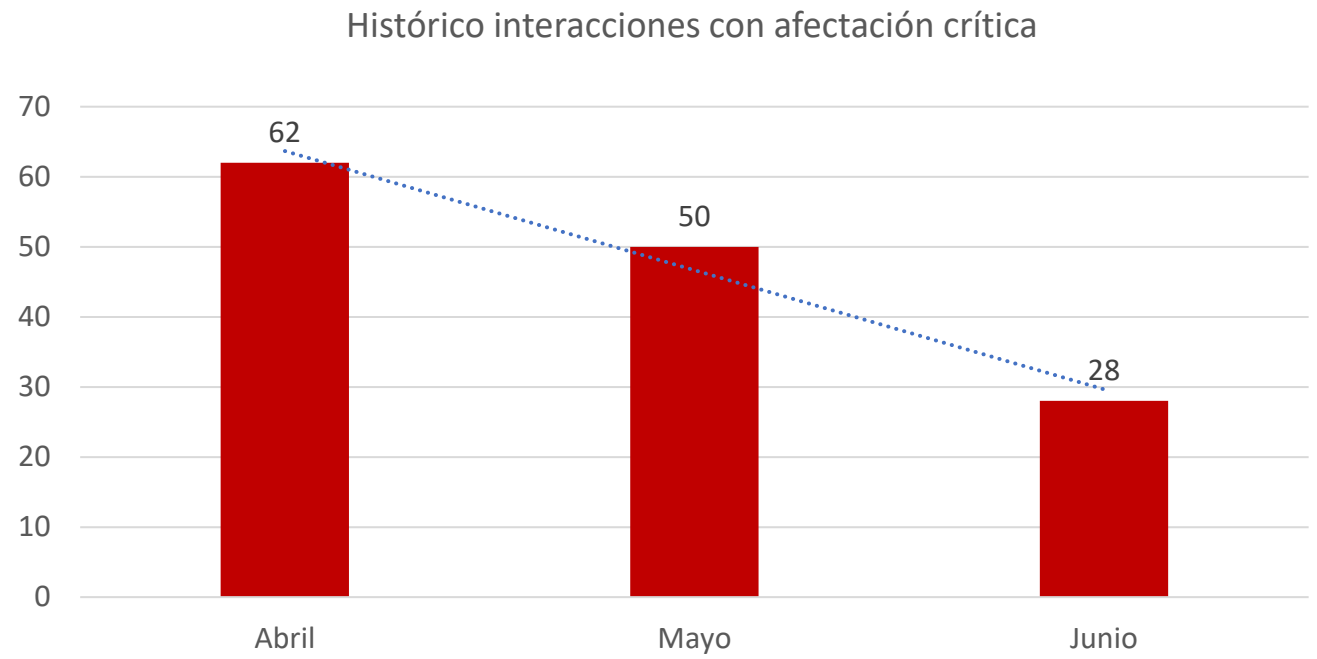


Gráfico 1 ANS Calidad

Fuente:
Microsoft Power BI

INDICADORES CALIDAD

Resultados de interacciones con ERROR CRÍTICO del último trimestre 2026.



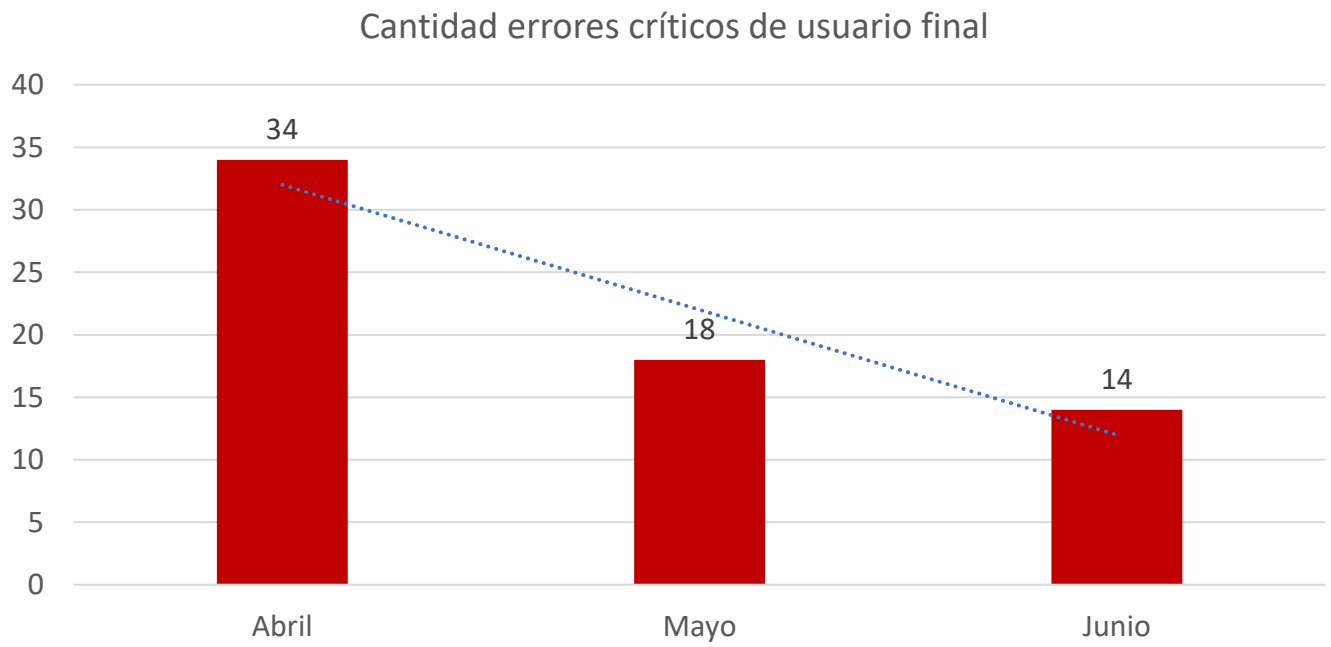
- ✓ *En el mes de abril se obtuvo 62 interacciones con afectación crítica, en mayo se obtuvo 50, se identifica una disminución de **19,35%.***
- ✓ *En el mes de mayo se obtuvo 50 interacciones con afectación crítica, en junio se obtuvo 28, se identifica una disminución de **44%.***

Gráfico 1 ANS Calidad

Fuente:
Microsoft Power BI

INDICADORES CALIDAD

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



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

Gráfico 1 ANS Calidad

Fuente:
Microsoft Power BI

ÍTEMS CON OPORTUNIDADES DE MEJORA EC.

AFECTACIONES CON ERROR CRÍTICO - JUNIO 2026		
Ítem Afectado	**Cantidad**	**%Ítem Afectado**
GEOREFERENCIACIÓN DE LA CONSULTA	8	27,59%
REGISTRO DE PLANTILLA CARACTERIZACIÓN	7	24,14%
ASESORÍA Y ENTREGA DE INFORMACIÓN	4	13,79%
TIPIFICACIÓN DE LA GESTIÓN	4	13,79%
PREGUNTAS FILTRO	2	6,90%
VALIDACIÓN Y REGISTRO DE DATOS	2	6,90%
CARACTERIZACIÓN	1	3,45%
FINALIZACIÓN COMUNICACIÓN	1	3,45%
Total	**29**	**100,0%**

Gráfico 2 Ítems afectados

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

Fuente:
Microsoft Power BI

TOP DE AGENTES CON MAYOR AFECTACIÓN DE ERROR CRÍTICO.

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

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

Fuente:
Microsoft Power BI

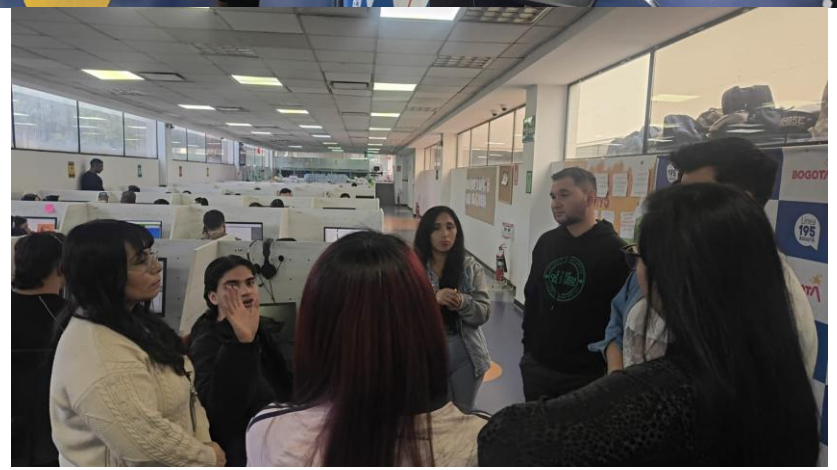
ACTIVIDADES.

Por parte del área de Calidad, se realización actividades como:

Toma operativa para reforzar conocimientos: ***Gestión formulario Aguas de Bogotá y UAESP.***







ACTIVIDADES.

Por parte del área de Calidad, se realización actividades como:

Actividad de bienestar: ***DANZA***



ACTIVIDADES.

Por parte del área de Calidad, se realización actividades como:

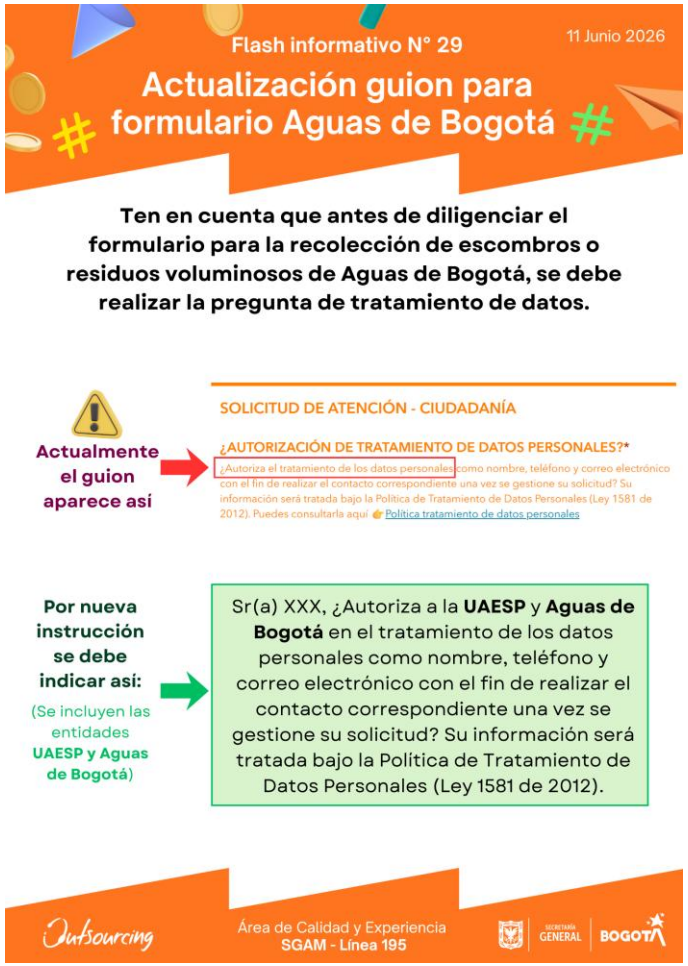
*Feedback**: a los agentes que presentan errores críticos u oportunidades de mejora en los talleres de escucha.***





ACTIVIDADES.

Por parte del área de Calidad, elaboraron y publicaron flash informativos para reforzar y aclarar temas con mayor relevancia.



Outsourcing

Solución al Primer Contacto®

Gracias

DipDig

OUTSOURCING REMOTO

PRESS TWO FOR SPANISH