N°	Obligación 10 3. Proyección operación y presupuesto
1	Acta comité de resultadoas mayo_2026
2	Cifras atención al ciudadano mayo_2026
3	Cifras de atención y encuesta de satisfacción planeación
4	Comité técnico de resultadoas mayo_2026
5	Conciliación interna factura mayo_2026
6	Cronograma de facturación mayo_2026
7	Plan de contingencia 23 y 27 de julio
8	Plan de contingencia fin de semana
9	Presupuesto
10	Proyección capacidad línea 195 Reducción jornada laboral

Luz Yaneth Santana

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

Buen día,

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

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





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

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

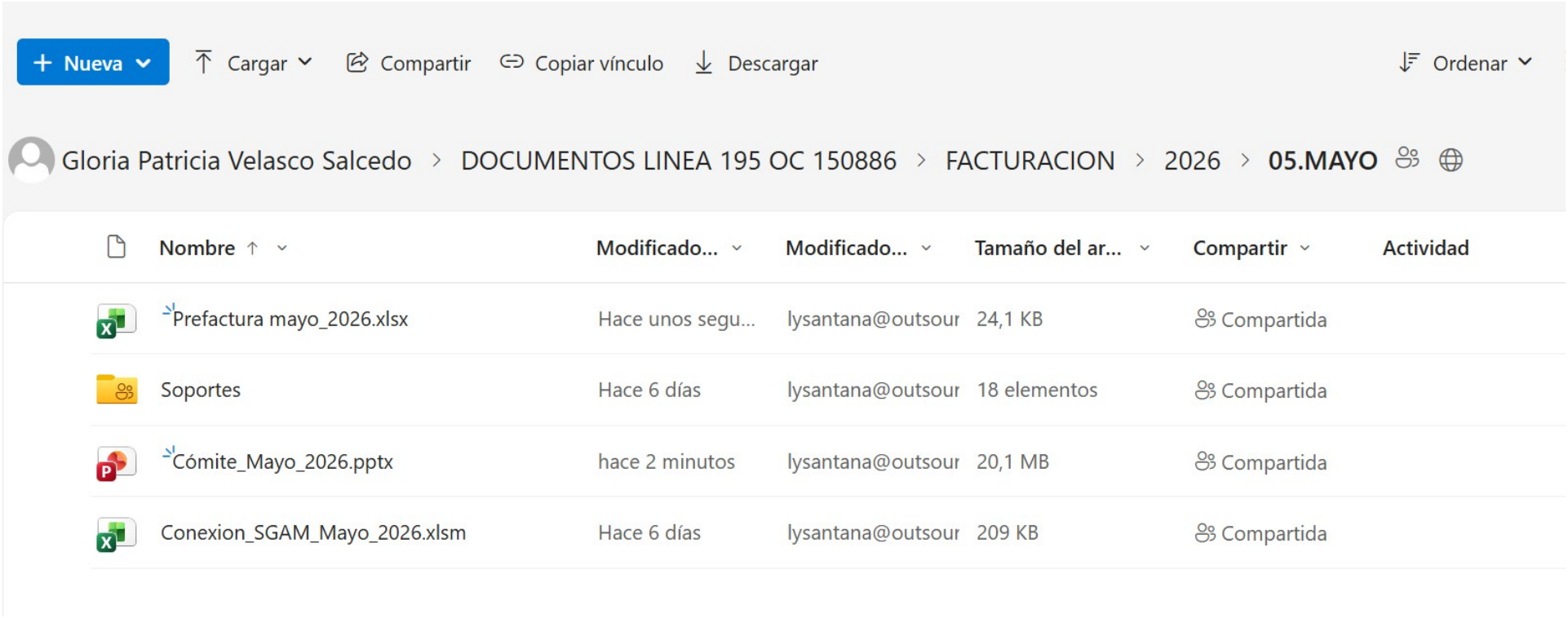
This e-mail and any attachment are confidential and they are sent for the attention of the named addressee(s) only. If you are not the named addressee(s) please notify the sender immediately and delete it from you system. You should not distribute this message or attachments, use it for any purpose or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

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

Buen día,

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

Actualmente nos encontramos elaborando el acta de la reunión.



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

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

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

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

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

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

Reunión de Microsoft Teams

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

Id. de reunión: 291 635 716 235 039

Código de acceso: fz7oD22b

¿Necesita ayuda? | Referencia del sistema

Para organizadores: Opciones de la reunión

Luz Yaneth Santana

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

Buen día,

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Buenas Días, Doctora Gloria Patricia:

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

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

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

Segundos en ACW	
ASA	
Ocupación	
Ocupación días y horarios establecidos	

Cordialmente:

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

Luz Yaneth Santana

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

Buen día,

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

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

Outsourcing
Transformamos Experiencias
DipDig By Outsourcing

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

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

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

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

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

Buen día,

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

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

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

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

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





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

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

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

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

Buenas Días, Doctora Gloria Patricia:

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

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

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

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

Cordialmente:

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

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

Luz Yaneth Santana

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

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

Periodicidad: (no disponible)

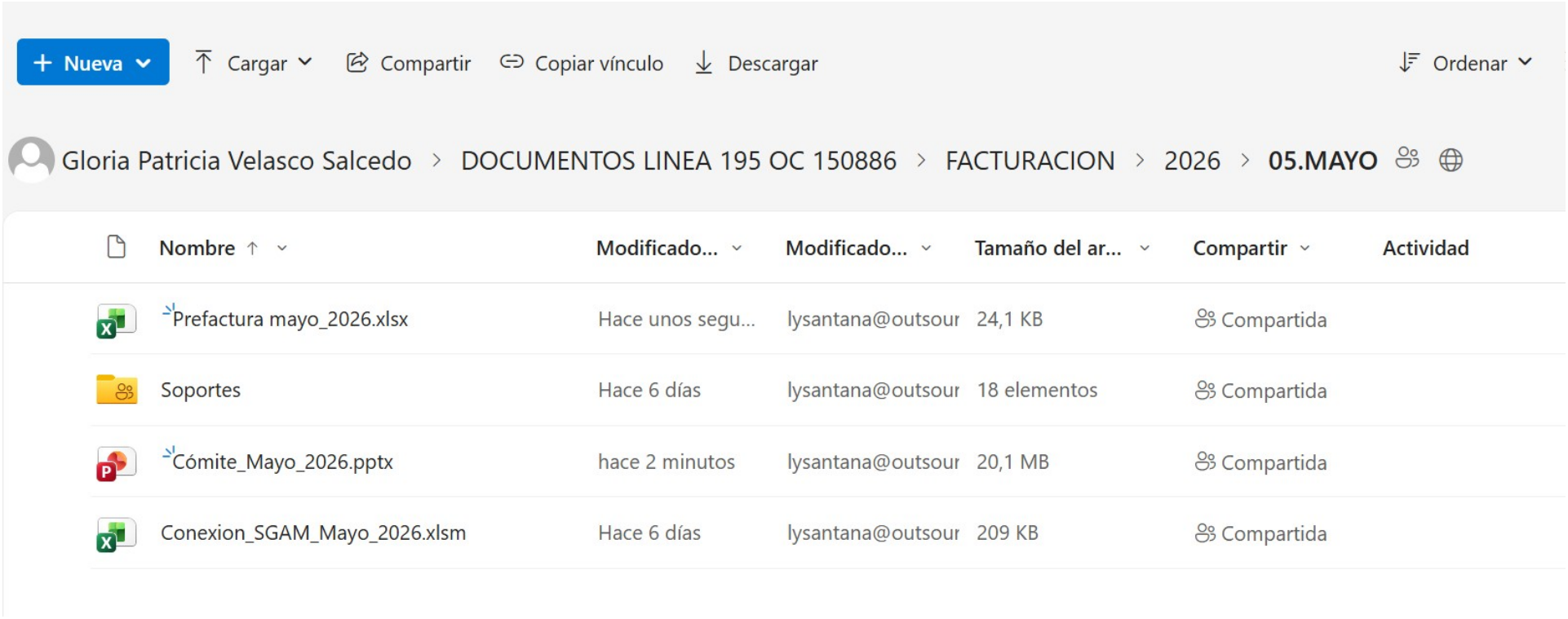
Estado de la reunión: Aún sin respuesta

Organizador: Luz Yaneth Santana

Buen día,

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

Actualmente nos encontramos elaborando el acta de la reunión.



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

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

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

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

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

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

Reunión de Microsoft Teams

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

Id. de reunión: 291 635 716 235 039

Código de acceso: fz7oD22b

¿Necesita ayuda? | Referencia del sistema

Para organizadores: Opciones de la reunión

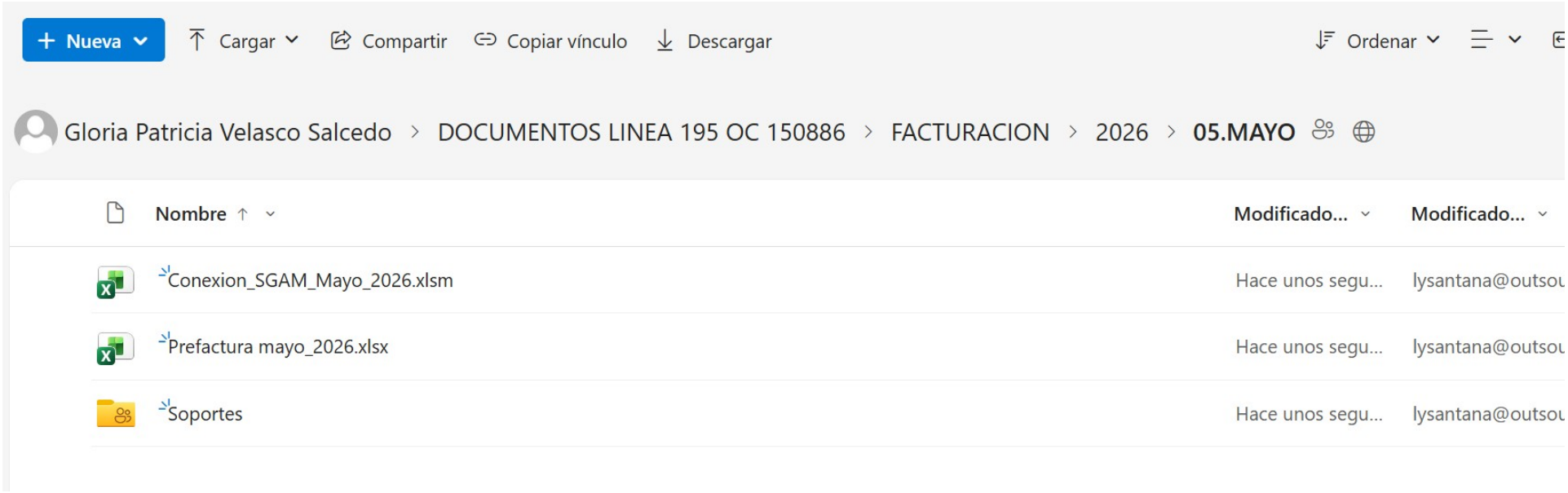
Luz Yaneth Santana

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

Buen día,

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

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



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

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

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

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

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

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

Buen día,

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

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

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

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

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

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

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

Luz Yaneth Santana

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

Buen día,

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

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

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

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

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

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

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

Luz Yaneth Santana

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

Buen día,

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

Acciones 23 de junio (Partido de Colombia)

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

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

Acciones 27 de junio (Partido de Colombia)

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

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

Quedamos atentos a cualquier observación.

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





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









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

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

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

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

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

Bue día,

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

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

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











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

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

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

Luz Yaneth Santana

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

Buen día,

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

Acciones Domingo 21 de junio

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

Acciones Lunes 22 de junio.

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

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

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

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

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

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

Luz Yaneth Santana

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

Buen día,

Te comparto presupuesto revisado.

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













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

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

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

Luz Yaneth Santana

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

Buen día,

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

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

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

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

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

6.1 Proyección Julio
Reducción horas laborales

PROYECCIÓN INBOUND JULIO 2026	
PROYECCIÓN DE TRÁFICO	
TOTAL TRÁFICO MENSUAL	10.560
LLAMADAS A CONTESTAR MENSUAL	10.245
DCP ESTIMADO	540
PROYECCIÓN DE RECURSOS	
RAC´s CONTRATADOS	24,00
PROYECCIÓN DE METAS	
NIVEL DE SERVICIO MES %	91,14%
NIVEL DE ATENCIÓN MES %	97,02%

Contratados 27 Agentes

PROYECCIÓN BTE JULIO 2026	
PROYECCIÓN DE TRÁFICO	
TOTAL TRÁFICO MENSUAL	1.627
LLAMADAS A CONTESTAR MENSUAL	1.557
DCP ESTIMADO	1.020
PROYECCIÓN DE RECURSOS	
RAC´s CONTRATADOS	9,00
PROYECCIÓN DE METAS	
NIVEL DE SERVICIO MES %	89,22%
NIVEL DE ATENCIÓN MES %	95,70%

Contratados 9 Agentes

PROYECCIÓN CHATICO JULIO 2026	
PROYECCIÓN DE TRÁFICO	
TOTAL TRÁFICO MENSUAL	888
LLAMADAS A CONTESTAR MENSUAL	880
DCP ESTIMADO	900
PROYECCIÓN DE RECURSOS	
RAC´s CONTRATADOS	6,00
PROYECCIÓN DE METAS	
NIVEL DE ATENCIÓN MES %	99,10%

Contratados 6 Agentes

PROYECCIÓN WCB JULIO 2026	
PROYECCIÓN DE TRÁFICO	
TOTAL TRÁFICO MENSUAL	250
LLAMADAS A CONTESTAR MENSUAL	250
DCP ESTIMADO	250
PROYECCIÓN DE RECURSOS	
RAC´s CONTRATADOS	2,00
PROYECCIÓN DE METAS	
NIVEL DE ATENCIÓN MES %	100,00%

Contratados 2 Agentes

PROYECCIÓN DENUNCIAS JULIO 2026	
PROYECCIÓN DE TRÁFICO	
TOTAL TRÁFICO MENSUAL	474
LLAMADAS A CONTESTAR MENSUAL	446
DCP ESTIMADO	330
PROYECCIÓN DE RECURSOS	
RAC´s CONTRATADOS	2,00
PROYECCIÓN DE METAS	
NIVEL DE SERVICIO MES %	93,67%
NIVEL DE ATENCIÓN MES %	94,09%

Contratados 1 Agentes

A continuación se relaciona la suma del personal proyectado Vs el contratado. Tenemos 3 agentes para soportar, no obstante, La capacidad de atender cualquier incremento de llamadas estaría limitado, sumado al posible incremento del abandono de llamadas, dada la capacidad limitada ante cualquier incremento de llamadas

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

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

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

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

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

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

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