N°	Obligación 10 4. Otros temas administrativos
1	Reporte metas estratégicas línea 195
2	Requerimiento Respuesta operador
3	Respuesta PQR radicado 4248432026
4	Respuesta Requerimiento
5	Seguimiento pronostico 08 al 14 de junio_2026
6	Seguimiento pronostico 21 al 27 de junio_2026
7	Seguimiento pronostico del 15 al 21 de junio_2026
8	Seguimiento pronostico del 29 de al 05 dejulio_2026
9	Solciitud espacio actualización a los agentes línea 195 planeación
10	Validación equipos proveedor

Luz Yaneth Santana

De: Luz Yaneth Santana
Enviado el: miércoles, 24 de junio de 2026 8:52 a. m.
Para: Yesica Paola Castro Gutierrez
CC: Gloria Patricia Velasco Salcedo; Deisy Alejandra Tique Blanco; Deysi Stephanie Sacristan Delgado; Sindy Griselly Cuervo Gomez; Carlos David Bueno Gutierrez
Asunto: RV: REPORTES METAS ESTRATEGICAS LINEA 195
Datos adjuntos: Diagramas técnicos del agente IA.pdf; Informe de seguimiento Agente IA.docx.pdf; Bitacora entrenamientos.xlsx; Linea de tiempo Desarrollo Agente Virtual.pdf

Buen día,

Conforme a lo solicitado, adjunto compartimos documento PDF con la línea de tiempo del desarrollo del 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.

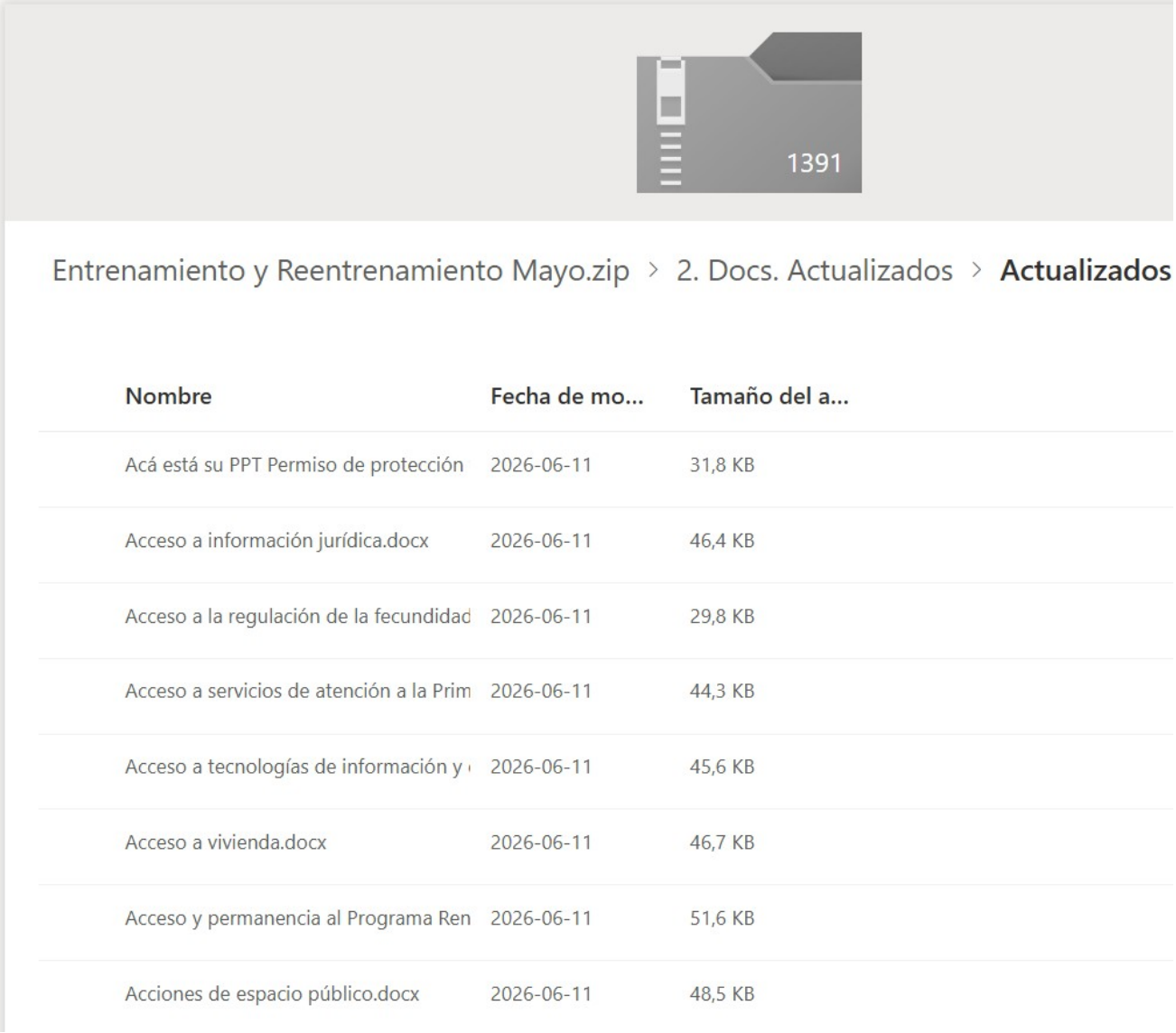
De: Luz Yaneth Santana
Enviado el: miércoles, 17 de junio de 2026 8:21 a. m.
Para: 'Yesica Paola Castro Gutierrez' <ypcastro@alcaldiabogota.gov.co>
CC: Gloria Patricia Velasco Salcedo <gpvelasco@alcaldiabogota.gov.co>; Deysi Stephanie Sacristan Delgado <dssacristan@alcaldiabogota.gov.co>; Sindy Griselly Cuervo Gomez <sgcuervo@alcaldiabogota.gov.co>
Asunto: RE: REPORTES METAS ESTRATEGICAS LINEA 195

Buen día,

Respecto a la solicitud de "**Agente IA para servicios informacionales",** a continuación, relacionamos la documentación y debidos soportes del avance con el agente virtual a la fecha. Quedamos atentos a observaciones y solicitudes adicionales.

1. Adjunto diagrama técnico del Agente IA
2. Respecto a los Informes de seguimiento Agente virtual, se anexa archivo que detalla el diseño del informe dispuesto para el seguimiento del Alex
3. Se adjunta bitácora donde se relacionan las acciones realizadas de reentrenamientos. Entrenamiento y Reentrenamiento Mayo.zip
4. Relacionamos link donde se encuentran los documentos en Word que fueron revisados ya actualizados para entrenamiento y reentrenamiento.

Entrenamiento y Reentrenamiento Mayo.zip



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: Yesica Paola Castro Gutierrez <ypcastro@alcaldiabogota.gov.co>
Enviado el: lunes, 20 de abril de 2026 5:23 p. m.
Para: Luz Yaneth Santana <lysantana@outsourcing.com.co>
CC: Gloria Patricia Velasco Salcedo <gpvelasco@alcaldiabogota.gov.co>; Deysi Stephanie Sacristan Delgado <dssacristan@alcaldiabogota.gov.co>; sgcuervo <sgcuervo@alcaldiabogota.gov.co>
Asunto: REPORTES METAS ESTRATEGICAS LINEA 195

Cordial saludo Yaneth

Desde la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, se realiza el seguimiento a los proyectos identificados por canal de atención de la Secretaría General. Para el caso específico de la Línea 195, se definieron los reportes que responden a la planeación estratégica de la vigencia.

En este sentido, se presentan las tareas objeto de reporte, los soportes requeridos y las fechas correspondientes a la vigencia, de acuerdo con la programación establecida.

Informe de herramientas:

Meta	Producto requerido	Fecha del reporte
Implementación de Speech analytics	Informe resultado de implementación Demas documentos que se consideren pertinentes.	Reporte mensual a corte del día 24 de cada mes de la vigencia.
Desarrollo e implementación de herramientas de consulta de información (apoyo para agentes humanos)	Desarrollo: Diseño, Cronograma, estructura, entre otros. Implementación herramientas de mejora de la Linea 195 para agentes humanos, implementadas Reportes de uso de la herramienta. Demas documentos que se consideren pertinentes.	Reporte 1: 24 junio 2026 Reporte 2: 24 septiembre 2026 Reporte 3: 24 diciembre 2026

Identificación y priorización de servicios informacionales

Meta	Producto requerido	Fecha del reporte

Identificación y priorización de servicios informacionales	Informe de priorización y resultados con las Entidades identificadas: • Secretaría Distrital de Hacienda – SDH • Secretaría Distrital de Planeación – SD • Y demás identificadas durante el proyecto.	Reporte 1: 24 junio 2026
Diseño de la base de conocimiento Junio: 105 Septiembre: 95 Diciembre: 50	Fichas de información complementaria elaboradas - Fichas de información complementaria validadas Demas documentos que se consideren pertinentes.	Reporte 1: 24 julio 2026 Reporte 2: 24 septiembre 2026 Reporte 3: 24 diciembre 2026

Agente IA para servicios informacionales

Meta	Producto requerido	Fecha del reporte
Reentrenamientos con agente virtual / Agente virtual para servicios informacionales implementado	Informes Diagramas técnicos del Angete IA Relación de cambios para reentrenamiento Agente IA Demas documentos que se consideren pertinentes.	Reporte 1: 24 junio 2026 Reporte 2: 24 diciembre 2026

Implementación del modelo IA	Evidencia de implementación del desarrollo Estructura técnica del Agente IA Evidencias de seguimiento de implementación Documentos de salida a producción Agente IA Demas documentos que se consideren pertinentes.	Reporte 1: 24 julio 2026 Reporte 2: 24 diciembre 2026

Agente IA para servicios transaccionales de baja complejidad

Meta	Producto requerido	Fecha del reporte
Identificación y priorización de servicios transaccionales de baja complejidad	Herramienta de priorización de servicios transaccionales de baja complejidad Demas documentos que se consideren pertinentes.	Reporte 1: 24 de junio 2026 Reporte 2: 24 diciembre 2026
Diseño del modelo IA	Estructura del Agente IA	Reporte 1: 24 julio 2026 Reporte 2: 24 diciembre 2026
Pruebas del modelo	Evidencia del desarrollo de pruebas Demas documentos que se consideren pertinentes.	Reporte 1: 24 agosto 2026 Reporte 2: 24 diciembre 2026

Implementación del modelo IA	Evidencia de implementación del desarrollo Estructura técnica del Agente IA Evidencias de seguimiento de implementación Documentos de salida a producción Agente IA Demas documentos que se consideren pertinentes.	Reporte 1: 24 diciembre 2026

Por lo anterior, se solicita que las evidencias sean compartidas de manera oportuna, con el fin de garantizar el adecuado seguimiento y cumplimiento de lo programado.

Quedo atenta.

Cordialmente;

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

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

Luz Yaneth Santana

De: Luz Yaneth Santana
Enviado el: martes, 9 de junio de 2026 2:45 p. m.
Para: 'Yesica Paola Castro Gutierrez'
CC: Gloria Patricia Velasco Salcedo; Deysi Stephanie Sacristan Delgado
Asunto: RE: REQUERIMIENTO RESPUESTA OPERADOR - LÍNEA 195
Datos adjuntos: 3959402026_QUEJA.docx; 20260601160929906078407348707025 01.wav; 20260601160610066078407157707025 01.wav

Buen día,

Se realiza la escucha de llamadas y revisión de la solicitud. Adjunto compartimos respuesta formal.

Quedamos atentos 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.

De: Yesica Paola Castro Gutierrez <ypcastro@alcaldiabogota.gov.co>
Enviado el: miércoles, 3 de junio de 2026 3:42 p. m.
Para: Luz Yaneth Santana <lysantana@outsourcing.com.co>
CC: Gloria Patricia Velasco Salcedo <gpvelasco@alcaldiabogota.gov.co>; Deysi Stephanie Sacristan Delgado <dssacristan@alcaldiabogota.gov.co>
Asunto: REQUERIMIENTO RESPUESTA OPERADOR - LÍNEA 195

Cordial saludo

De conformidad con solicitud de información radicada a la Línea 195 por el sistema de gestión documental de la Secretaría General, me permito remitirla para su respectiva validación y respuesta formal.

Quedo atenta.

Cordialmente;

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

La información aquí contenida es para uso exclusivo de la persona o entidad de destino. Está estrictamente prohibida su utilización, copia, descarga, distribución, modificación y/o reproducción total o parcial, sin el permiso expreso de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, pues su contenido puede ser de carácter confidencial y/o contener material privilegiado. Si usted recibió esta información por error, por favor contacte en forma inmediata a quien la envió, borre este material de su computador y absténgase de usarlo, copiarlo o divulgarlo. La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá no es responsable por la

información contenida en esta comunicación, el directo responsable es quien la firma o el autor de la misma. Conozca nuestra política de protección de datos personales, de acuerdo a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 en: http://secretariageneral.gov.co/transparencia/mecanismos-contacto/proteccion-datos-personales

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

Luz Yaneth Santana

De: Luz Yaneth Santana
Enviado el: miércoles, 17 de junio de 2026 8:37 a. m.
Para: Yesica Paola Castro Gutierrez
CC: Alba Nely Cuaran Pinchao
Asunto: PQR radicado 4248432026
Datos adjuntos: DEYSI_TRIANA_1 (1).wav; DEYSI_TRIANA_2 (1).wav; 4248432026.pdf

Buen día Yesica,

Adjuntamos el documento correspondiente al radicado **4248432026** y las grabaciones asociadas a dicha comunicación.

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: martes, 16 de junio de 2026 11:01 a. m.
Para: Yesica Paola Castro Gutierrez
Asunto: RE: REQUERIMIENTO RESPUESTA OPERADOR - LÍNEA 195
Datos adjuntos: RESPUESTA PETICIÓN 3959402026 - BOGOTÁ TE ESCUCHA.pdf

Buen día Yessica,

Adjunto remito respuesta formal a nombre del director respecto a la petición **3959402026.**

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: Yesica Paola Castro Gutierrez <ypcastro@alcaldiabogota.gov.co>
Enviado el: viernes, 12 de junio de 2026 12:44 p. m.
Para: Luz Yaneth Santana <lysantana@outsourcing.com.co>
Asunto: RE: REQUERIMIENTO RESPUESTA OPERADOR - LÍNEA 195

Cordial saludo Yaneth.

Envió texto para su revisión y envió formal a nombre del Director:

En observación a las situaciones reportadas desde la compañía se realizó una verificación de primera mano con las supervisoras objeto de la petición en la cual se reviso cada uno de los temas, así:

Si bien se mencionan aspectos como la gestión de uso de auxiliares como salidas, comidas, mallas de turnos y cambios, la empresa cuenta con un área de estadística que se encarga de realizar los pronósticos que determinan una programación de horarios que incluye los respectivos break y la hora de almuerzo, para garantizar el cumplimiento de los indicadores contractuales como Nivel de Servicio, Nivel de Atención entre otros de la **Línea 195**, asegurando que los trabajadores dispongan de espacios de descanso y alimentación debidamente organizados y regulados según el tráfico de la operación.

Se realiza una revisión a la malla de turnos, evidenciando que se cumple según lo previsto, con la salvedad que cuando se presentan incrementos repentinos o no previstos por alta demanda en el tráfico de llamadas, ocasionalmente se debe ajustar la programación designada para almuerzos o break a la siguiente franja, lo que genera un movimiento del horario no mayor a 30 minutos. Lo anterior sin perjuicio del cumplimiento de los lineamientos internos establecidos (horas semanales laboradas según la Ley, descansos, horas de almuerzo, entre otras).

Estas acciones corresponden a responsabilidades propias asignadas al rol de un supervisor para la operación de la Línea 195, en la cual debe coordinar la dinámica de la operación con las programaciones establecidas, respetando los lineamientos internos ya mencionados.

Una vez revisó las bases de registro y control para lo propio se concluye que en términos de la organización del talento humano y cumplimiento de metas, las actuaciones de las supervisoras se encuentran dentro de lo permitido y enmarcado en sus funciones de control y organización.

Es importante señalar que Outsourcing S.A.S BIC, cuenta con un canal de comunicación definido al interior de la compañía, este, socializado a todos los colaboradores contratados en el momento de la inducción, donde pueden manifestar sus inconformidades a los diferentes lideres de proceso en la operación u otras áreas encargadas de velar por el bienestar de los empleados.

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

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

---

De: Luz Yaneth Santana <lysantana@outsourcing.com.co>
Enviado: martes, 9 de junio de 2026 14:45
Para: Yesica Paola Castro Gutierrez <ypcastro@alcaldiabogota.gov.co>
Cc: Gloria Patricia Velasco Salcedo <gpvelasco@alcaldiabogota.gov.co>; Deysi Stephanie Sacristan Delgado <dssacristan@alcaldiabogota.gov.co>
Asunto: RE: REQUERIMIENTO RESPUESTA OPERADOR - LÍNEA 195

Buen día,

Se realiza la escucha de llamadas y revisión de la solicitud. Adjunto compartimos respuesta formal.

Quedamos atentos a observaciones.

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: Yesica Paola Castro Gutierrez <ypcastro@alcaldiabogota.gov.co>
Enviado el: miércoles, 3 de junio de 2026 3:42 p. m.
Para: Luz Yaneth Santana <lysantana@outsourcing.com.co>
CC: Gloria Patricia Velasco Salcedo <gpvelasco@alcaldiabogota.gov.co>; Deysi Stephanie Sacristan Delgado <dssacristan@alcaldiabogota.gov.co>
Asunto: REQUERIMIENTO RESPUESTA OPERADOR - LÍNEA 195

Cordial saludo

De conformidad con solicitud de información radicada a la Línea 195 por el sistema de gestión documental de la Secretaría General, me permito remitirla para su respectiva validación y respuesta formal.

Quedo atenta.

Cordialmente;

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

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

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

Luz Yaneth Santana

De: Luz Yaneth Santana
Enviado el: viernes, 5 de junio de 2026 5:59 p. m.
Para: German Andres Chicuasuque Rodriguez; Edwin Javier Sánchez Hernández; Juan David Guzman Arias; Gloria Patricia Velasco Salcedo; Yesica Paola Castro Gutierrez
CC: Uldy Cuadros
Asunto: Seguimiento proyección tráfico línea 195
Datos adjuntos: SGAM Pronostico del 8 al 14 de Junio 2026.pptx

Buen día,

Adjunto comparto la presentación con los resultados obtenidos la primera semana de junio y el pronostico de llamadas del 08 al 14 de junio_2026. A continuación, relaciono los compromisos.

1. Segmentar en la grafica de las atenciones de video llamada los ciudadanos atendidos con discapacidad
2. Identificar las llamadas que son transferidas desde la línea 110 y no corresponden para generar la alerta.
3. Para los casos en los que lleva más de 5 días de registro en el formulario UAESP sin solución, se debe remitir al área de BTE para tomar la petición.
4. En el comité se debe presentar el tráfico el total del tráfico de llamadas que ingresa al IVR (Transmilenio, Hábitat y Línea purpura) para revisar presentación en los reportes.
5. Desde minería se creará una visual en Power Bi dirigido a las entidades donde se presenta el comportamiento de la tipificación de las llamadas.

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: viernes, 19 de junio de 2026 5:34 p. m.
Para: Gloria Patricia Velasco Salcedo; Yesica Paola Castro Gutierrez
CC: Edwin Javier Sánchez Hernández; Juan David Guzman Arias; German Andres Chicuasuque Rodriguez; Supervisores SGAM; Uldy Cuadros
Asunto: Seguimiento proyección tráfico línea 195 semanal
Datos adjuntos: SGAM Pronostico del 22 al 28 de Junio de 2026.pptx

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

• 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: viernes, 12 de junio de 2026 6:18 p. m.
Para: German Andres Chicuasuque Rodriguez; Edwin Javier Sánchez Hernández; Juan David Guzman Arias; Gloria Patricia Velasco Salcedo; Yesica Paola Castro Gutierrez
CC: Uldy Cuadros; Supervisores SGAM
Asunto: RE: Seguimiento proyección tráfico línea 195
Datos adjuntos: SGAM Pronostico del 15 al 21 de Junio 2026.pptx

Buen día,

Adjunto comparo presentación de con los resultados obtenidos la primera semana de junio y el **pronóstico de llamadas del 15 al 21 de junio_2026**. A continuación, relaciono los compromisos. A continuación, relacionamos cumplimiento de los compromisos de la semana anterior y los compromisos de esta reunión.

Cumplimiento compromisos semana anterior

1. Segmentar en la gráfica de las atenciones de video llamada los ciudadanos atendidos con discapacidad. Se adicional información en la presentación de hoy.
2. Identificar las llamadas que son transferidas desde la línea 110 y no corresponden para generar la alerta. A la fecha no se han identificado casos
3. Para los casos en los que lleva más de 5 días de registro en el formulario UAESP sin solución, se debe remitir al área de BTE para tomar la petición. Información socializada en la operación.
4. En el comité se debe presentar el tráfico el total del tráfico de llamadas que ingresa al IVR (Transmilenio, Hábitat y Línea purpura) para revisar presentación en los reportes. Se presento en comité.
5. Desde minería se creará una visual en Power Bi dirigido a las entidades donde se presenta el comportamiento de la tipificación de las llamadas. En desarrollo fecha de compromiso primera semana de julio

Compromisos 12 de junio

1. Proyectar llamadas Agent para estimar tráfico total del mes.
2. En la siguiente presentación presentar comportamiento llamadas IVR para seguimiento contemplando reducción de tráfico.
3. Entrega manuales del desarrollo del Powers BI de consulta desarrollado para los agentes.
4. Se realizará una nuevo pronostico julio con un cumplimiento de nivel de atención por arriba del 96% para generar alerta ante cualquier novedad de la entidad que genere un incremento en el tráfico.

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, 5 de junio de 2026 5:59 p. m.
Para: German Andres Chicuasuque Rodriguez <gachicuasuquer@outsourcing.com.co>; Edwin Javier Sánchez Hernández <ejsanchezh@outsourcing.com.co>; Juan David Guzman Arias <jdguzmana@outsourcing.com.co>; Gloria Patricia Velasco Salcedo <gpvelasco@alcaldiabogota.gov.co>; Yesica Paola Castro Gutierrez <ypcastro@alcaldiabogota.gov.co>
CC: Uldy Cuadros <ucuadros@outsourcing.com.co>
Asunto: Seguimiento proyección tráfico línea 195

Buen día,

Adjunto comparto la presentación con los resultados obtenidos la primera semana de junio y el pronostico de llamadas del 08 al 14 de junio_2026. A continuación, relaciono los compromisos.

1. Segmentar en la grafica de las atenciones de video llamada los ciudadanos atendidos con discapacidad
2. Identificar las llamadas que son transferidas desde la línea 110 y no corresponden para generar la alerta.
3. Para los casos en los que lleva más de 5 días de registro en el formulario UAESP sin solución, se debe remitir al área de BTE para tomar la petición.
4. En el comité se debe presentar el tráfico el total del tráfico de llamadas que ingresa al IVR (Transmilenio, Hábitat y Línea purpura) para revisar presentación en los reportes.
5. Desde minería se creará una visual en Power Bi dirigido a las entidades donde se presenta el comportamiento de la tipificación de las llamadas.

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

Asunto: RV: Seguimiento proyección tráfico línea 195
Ubicación: Reunión de Microsoft Teams

Comienzo: vie 30/01/2026 3:30 p. m.
Fin: vie 30/01/2026 4:30 p. m.
Mostrar la hora como: Provisional

Periodicidad: Semanal
Frecuencia: cada viernes de 3:30 p. m. a 4:30 p. m.

Estado de la reunión: Aún sin respuesta

Organizador: Luz Yaneth Santana

Buen día,

Adjunto comparto presentación correspondiente al pronostico del 29 al 05 de julio. A si mismo relacionamos los siguientes compromisos:

1. El próximo miércoles 01 de julio revisar en conjunto los casos donde los ciudadanos exponen molestias por el no retiro de los escombros, así como el manejo del proceso de Chatico.
2. Se realizará un reporte de recurrencia frente a las tipificaciones donde se reportan retiros de escombros.
3. Revisión de los VDN del IVR para los meses anteriores.

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: lunes, 19 de enero de 2026 4:18 p. m.
Para: Luz Yaneth Santana; German Andres Chicuasuque Rodriguez; Edwin Javier Sánchez Hernández; Juan David Guzman Arias; Gloria Patricia Velasco Salcedo; Francia Astrid Bermudez Pinto; Yesica Paola Castro Gutierrez
Asunto: Seguimiento proyección tráfico línea 195

Cuándo: Tiene lugar cada viernes efectiva el 30/01/2026 hasta 10/07/2026 de 3:30 p. m. a 4:30 p. m. (UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito, Rio Branco.
Ubicación: Reunión de Microsoft Teams

Microsoft Teams ¿Necesita ayuda?

Unirse a la reunión ahora

Id. de reunión: 230 263 931 957 47

Código de acceso: xM9NB3pn

Para organizadores: Opciones de la reunión

Luz Yaneth Santana

De: Luz Yaneth Santana
Enviado el: miércoles, 24 de junio de 2026 2:28 p. m.
Para: 'Juan Sebastian Gacharna Bello'
CC: Adriana Selene Penuela Rodriguez; Luis Eduardo Daniels Campos; ecusba; Gloria Patricia Velasco Salcedo
Asunto: RE: Solicitud de Programación espacio de actualización a los agentes de la línea 195

Buen día,

En atención a la programación de la jornada de capacitación proponemos los siguientes espacios. Quedamos atentos a la confirmación del día, la duración de la sesión junto con los datos de identificación de los profesionales Diego Vargas y Lennin Vanegas para gestionar autorizaciones de ingreso y demás que corresponda.

Opciones sugeridas para la Capacitación

Viernes 26 de junio, miércoles 01 de julio o jueves 02 de julio de 14:30 en adelante

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: Juan Sebastian Gacharna Bello <jgacharna@sdp.gov.co>
Enviado el: viernes, 19 de junio de 2026 4:40 p. m.
Para: Gloria Patricia Velasco Salcedo <gpvelasco@alcaldiabogota.gov.co>; Luz Yaneth Santana <lysantana@outsourcing.com.co>
CC: Adriana Selene Penuela Rodriguez <apenuelar@sdp.gov.co>; Luis Eduardo Daniels Campos <ldaniels@sdp.gov.co>; ecusba <ecusba@alcaldiabogota.gov.co>
Asunto: Solicitud de Programación espacio de actualización a los agentes de la línea 195

Estimada Gloria Patricia:

La Dirección de servicio a la Ciudadanía, en el marco de su estrategia de fortalecimiento a la prestación del servicio a la ciudadanía y de mejora continua de los procesos de atención, tiene previsto desarrollar una jornada de capacitación y/o actualización dirigida a los agentes de la Línea 195.

Esta actividad tiene como propósito fortalecer sus conocimientos respecto de los trámites, servicios y demás temas de interés institucional de la Secretaría Distrital de Planeación, contribuyendo así a brindar una orientación clara, oportuna y efectiva a la ciudadanía. En este sentido, agradecemos su colaboración para programar un espacio que permita realizar una actualización a los agentes de la Línea 195 en los temas relacionados con Norma Urbana y SISBÉN. La jornada será orientada por los profesionales Diego Vargas y Lennin Vanegas, adscritos a esta Dirección.

Agradecemos nos informe la fecha y horario en los que sea posible desarrollar esta actividad, con el fin de realizar las coordinaciones correspondientes.

Cordialmente,

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

Juan Sebastián Gacharná Bello
Director 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: viernes, 12 de junio de 2026 11:11 a. m.
Para: Edgar Raul Camacho Rojas
CC: Uldy Cuadros; Gloria Patricia Velasco Salcedo; Yeison Moreno Gomez; Erwin Leandro Martinez Ruiz; Alexander León García
Asunto: RE: VALIDACION EQUIPOS PROVEEDOR

Buen día,

Se hace verificación y se confirma conexión funcional, así mismo se cuenta con acceso a las carpetas sin novedad.

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.

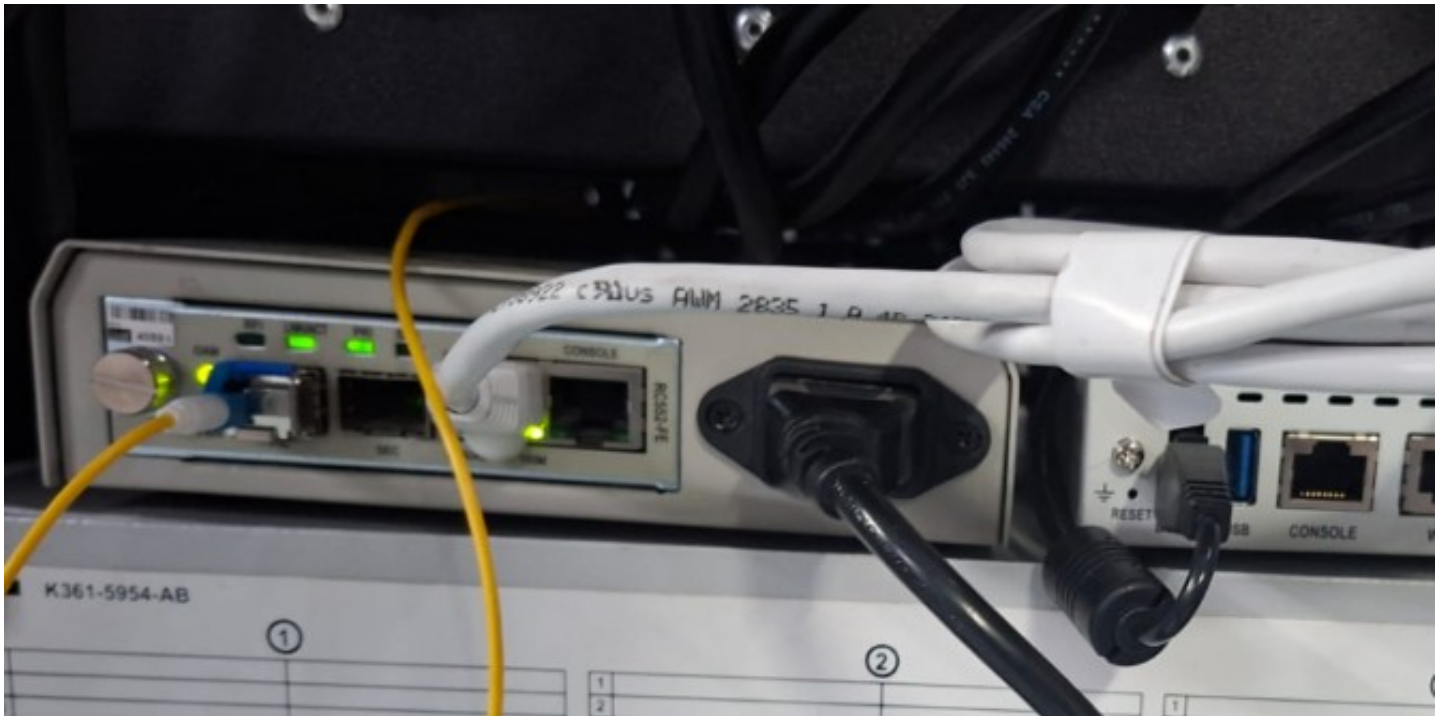
De: Edgar Raul Camacho Rojas <ercamacho@alcaldiabogota.gov.co>
Enviado: miércoles, 10 de junio de 2026 15:32
Para: Yesica Paola Castro Gutierrez <ypcastro@alcaldiabogota.gov.co>
Cc: Erwin Leandro Martinez Ruiz <emartinezr@outsourcing.com.co>; Uldy Cuadros <ucuadros@outsourcing.com.co>; Gloria Patricia Velasco Salcedo <gpvelasco@alcaldiabogota.gov.co>; Yeison Moreno Gomez <ymorenog@alcaldiabogota.gov.co>; Alexander León García <aleong@alcaldiabogota.gov.co>
Asunto: RE: VALIDACION EQUIPOS PROVEEDOR

Cordial Saludo,

Reinicio Eléctrico de equipos en sede (Media converter y/o Router) **- Realizado**
Fotos visibles con enfoque en los LEDs – Imágenes


C&W
Networks
RFI
LNK/ACT
PRI
SEC
FE
CONSOLE
OAM


FORTINET



- Horario de atención
Lunes a Viernes 8AM a 5PM

- Nombre y número de contacto
Raul Camacho 3167602493
Alexander Leon 310 3384584

NOTA; los indicadores de los equipos se mantienen activos, antes del reinicio y posterior al inicio

Cordialmente

EDGAR RAÚL CAMACHO ROJAS
PROFESIONAL ESPECIALIZADO
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
Y LAS COMUNICACIONES - OTIC
Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá
Tel: (571) 381 3000 Ext. 1181

De: Yesica Paola Castro Gutierrez <ypcastro@alcaldiabogota.gov.co>
Enviado el: miércoles, 10 de junio de 2026 11:50 a. m.
Para: Edgar Raul Camacho Rojas <ercamacho@alcaldiabogota.gov.co>
CC: Erwin Leandro Martinez Ruiz <emartinezr@outsourcing.com.co>; Uldy Cuadros <ucuadros@outsourcing.com.co>; Gloria Patricia Velasco Salcedo <gpvelasco@alcaldiabogota.gov.co>
Asunto: RV: VALIDACION EQUIPOS PROVEEDOR

Cordial saludo Ing. Raul

Desde Outsourcing operador de la Línea 195, elevan alerta de la conexión MPLS y nos solicitan apoyo para realizar pruebas de verificar funcionamiento; por ende, muy amablemente agradecemos nuevamente de tu ayuda para realizar las siguientes acciones:

- Reinicio Eléctrico de equipos en sede (Media converter y/o Router)
- Fotos visibles con enfoque en los LEDs
- Horario de atención
- Nombre y número de contacto

Quedo atenta a tu amable respuesta.

Cordialmente;

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

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

De: Luz Yaneth Santana <lysantana@outsourcing.com.co>
Enviado: miércoles, 10 de junio de 2026 11:00
Para: Yesica Paola Castro Gutierrez <ypcastro@alcaldiabogota.gov.co>

Cc: Gloria Patricia Velasco Salcedo <gpvelasco@alcaldiabogota.gov.co>; Erwin Leandro Martinez Ruiz <emartinezr@outsourcing.com.co>; Uldy Cuadros <ucuadros@outsourcing.com.co>
Asunto: RV: VALIDACION EQUIPOS PROVEEDOR

Buen día Yessica,

Te cuento que nuevamente tenemos una alerta respecto a la conexión MPLS y nos solicitan las siguientes pruebas para verificar funcionamiento. Agradecemos tu apoyo

Reinicio Eléctrico de equipos en sede (Media converter y/o Router)

- Fotos visibles con enfoque en los LEDs

- Horario de atención

- Nombre y número de contacto

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: Uldy Cuadros <ucuadros@outsourcing.com.co>
Enviado el: miércoles, 10 de junio de 2026 10:16 a. m.
Para: Luz Yaneth Santana <lysantana@outsourcing.com.co>
Asunto: RV: VALIDACION EQUIPOS PROVEEDOR

Buenos días Yaneth.

Me puedes ayudar por favor con esta solicitud.

Cordial Saludo,

Outsourcing S.A.
Uldy Yaneth Cuadros González

Director de Operación
ucuadros@outsourcing.com.co

Tel.: (601) 6000-222 Calle 31 B 14-25 Colombia • www.outsourcing.com.co

---

De: Erwin Leandro Martinez Ruiz <emartinezr@outsourcing.com.co>
Enviado el: miércoles, 10 de junio de 2026 10:07 a. m.
Para: Uldy Cuadros <ucuadros@outsourcing.com.co>
CC: Juan David Lopez Gutierrez <jdlopezg@outsourcing.com.co>
Asunto: VALIDACION EQUIPOS PROVEEDOR

Buen día, Uldy

Pfv su ayuda, ya que desde el operador nos registro alerta de conectividad frente al servicio MPLS, para lo cual nos solicitan la siguiente información y pruebas iniciales

Reinicio Eléctrico de equipos en sede (Media converter y/o Router)

- Fotos visibles con enfoque en los LEDs

- Horario de atención

- Nombre y número de contacto

Cordialmente,

Outsourcing S.A.

Erwin Leandro Martínez Ruiz
Líder Redes IT

emartinezr@outsourcing.com.co









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

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

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