N°	Documentos que soportan la Oblig. 12 Boletines de Calidad
1	BOLETÍN SEMANAL DE CALIDAD _ semana 2 junio_2026
2	BOLETÍN SEMANAL DE CALIDAD_semana 4 junio_2026
3	Boletin-Calidad SGAM Línea 195- Semana 1 Junio 2026
4	Boletin-Calidad SGAM Línea 195- Semana 3 Junio 2026

Outsourcing | Transformamos Experiencias | CALIDAD Valoramos la experiencia

BOLETÍN CALIDAD

Mes JUNIO 2026

Semana al 8 al 14 de junio

INDICADORES



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

% ÍTEMS AFECTADOS ERROR CRÍTICO

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

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

% ÍTEMS AFECTADOS ERROR NO CRÍTICO

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

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

Oportunidades

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

Fortalezas

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

Acciones

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

Resultados

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

Outsourcing | Transformamos Experiencias | CALIDAD Valoramos la experiencia

BOLETÍN CALIDAD

BOGOTÁ | Línea 195 BOGOTÁ

Mes JUNIO 2026

Semana al 22 al 28 de junio

INDICADORES



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

% ÍTEMS AFECTADOS ERROR CRÍTICO

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

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

% ÍTEMS AFECTADOS ERROR NO CRÍTICO

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

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

Oportunidades

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

Fortalezas

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

Acciones

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

Resultados

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

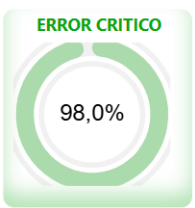
Outsourcing | Transformamos Experiencias | CALIDAD Valoramos la experiencia

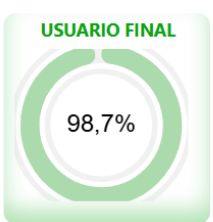
BOLETÍN CALIDAD

Mes Junio 2026

Semana 1 del 1 al 7

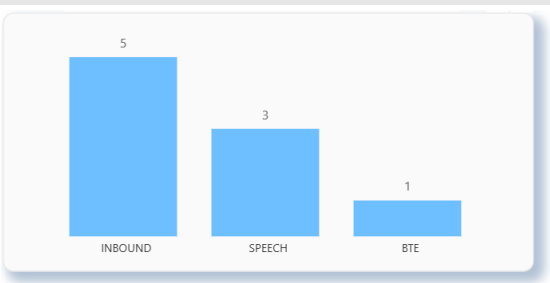
INDICADORES











%ÍTEMS AFECTADOS ERROR CRÍTICO

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

%ÍTEMS AFECTADOS ERROR NO CRÍTICO

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

TOP ÍTEMS ERROR CRÍTICO

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

TOP ÍTEMS ERROR NO CRÍTICO

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

Oportunidades

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

Fortalezas

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

Acciones

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

Resultados

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

Outsourcing | Transformamos Experiencias | CALIDAD Valoramos la experiencia

BOLETÍN CALIDAD

Mes Junio 2026

Semana 3 del 15 al 21

INDICADORES



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

%ÍTEMS AFECTADOS ERROR CRÍTICO

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

%ÍTEMS AFECTADOS ERROR NO CRÍTICO

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

TOP ÍTEMS ERROR CRÍTICO

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

TOP ÍTEMS ERROR NO CRÍTICO

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

Oportunidades

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

Fortalezas

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

Acciones

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

Resultados

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