N°	Obligación de minuta 6.26 Evidenicias presentadas
1	Comité_Enero_2026 Final
2	Correo comite facturación enero_2026
3	fv08002114010042 66decfe5b
4	nc08002114010042 63dde2055

ACTIVIDADES DE OPERACIÓN LÍNEA 195

ORDEN DE COMPRA - 150886

SGAM LÍNEA 195

BOGOTÁ

Outsourcing

Solución al Primer Contacto®

ENERO 2026

Orden del día

Comité técnico Secretaría General



1. Estado de contratación de personal y ANS
2. Resultados canales de atención
3. Gestión Campañas
4. Resultados encuestas de satisfacción
5. Formación y Calidad
6. Avances desarrollo agente virtual e integraciones
7. Factura y presupuesto_2026

Orden del día

Comité técnico Secretaría General



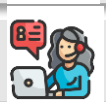
1. Estado de contratación de personal y ANS

TRAZABILIDAD DE PERSONAL

98%

*Al corte del **31** de Enero de 2026, el estado de contratación corresponde al **98%** con un **porcentaje de rotación del 6%***

Rotación	
Finalizaciones de contrato	4
Voluntarios	6
Total	**10**

		ACTUAL	PROYECTADO
	COORDINADOR NACIONAL	1	1
	LIDER DE CALIDAD	3	4
	AGENTE EN SITIO GENERAL	71	72
	AGENTE TÉCNICO LSC	1	1
	AGENTE TÉCNICO ENTIDAD	2	2
	AGENTE TÉCNICO ENTIDAD GTR	1	1
	AGENTE PROFESIONAL DERECHO	1	1
	AGENTE PROFESIONAL	2	2
	AGENTE PROFESIONAL MINERO	2	2
	SUPERVISOR	4	4
	FORMADOR	3	3
		91	93

Contempla dos agentes back up

INDICADORES DE GESTIÓN ORDEN DE COMPRA

No	INDICADOR	META	ENERO
1	Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento	100%	100%
2	Disponibilidad de servicio contratado	100%	100%
3	Nivel de servicio	80%	94%
4	Tiempo de atención web y chat	50 seg.	100%
5	Tiempo de atención video llamada	70 seg.	100%
6	Tiempo de atención correo electrónico	90%	100%
7	Queja servicios BPO	2%	0%
8	Nivel de satisfacción de usuario final	85%	94%
9	Rotación	10%	6%
10	TMO	10:00	0:09:35
11	Eficacia	95%	97%
12	Ocupación canales (Telefónico, chat, web) Entrantes	80%	86,96%
13	Ocupación canales (Telefónico, chat, web) Salientes	Pendiente revisar	N/A
14	Precisión error crítico usuario final	95%	97%
15	Precisión error crítico negocio	95%	96%
16	Auditoria efectuada por la entidad compradora	10%	0%
17	ECA	80%	96%

Orden del día

Comité técnico Secretaría General



2. Resultados canales de atención

ANALISIS GENERAL (Todos los skills)

CANALES LINEA 195

Enero, 2026														
Canal	Llamadas Entrantes	Llamadas Contestadas	Llamadas Proyectadas	% Desviación	Llamadas Abandonadas	Llamadas Umbral	Abandonadas Umbral	%Nivel de Servicio	% Nivel de atención	%Nivel de abandono	TMO	Segundos en ACW	ASA	Ocupación
Inbound	20.714	20.095	21.710	-2,97%	619	19.454	212	93,92 %	97,01 %	2,99 %	09:35	10.897	00:03	86,96 %
Denuncias	352	321			31	302	20	85,80 %	91,19 %	8,81 %	14:15	1.801	00:06	32,76 %
Bogotá Te Escucha	1.068	1.049	1.048	1,91%	19	968	5	90,64 %	98,22 %	1,78 %	16:47	1.292	00:11	55,05 %
Web Call Back	220	220	324	-32,10%	0	201	0	91,36 %	100,00 %	0,00 %	05:51	87	00:09	42,96 %

Corte 31 de Enero 2026*

Enero, 2026							
Canal	Llamadas Entrantes	Llamadas Contestadas	Llamadas Abandonadas	% Nivel de atención	%Nivel de abandono	TMO	ASA
Videollamada	20	20	0	100,00%	0,00%	0:08:49	0:00:01
Chatico	1.913	1.913	112	100,00%	5,85%	N/A	N/A
IA Agent Alex	92	77	0	83,70%	0,00%	0:07:22	N/A

Corte 31 de Enero 2026*

*El canal **Inbound** tiene un Nivel de Servicio sobresaliente **(93,92%)** superando la meta establecida (80/20). Se sigue trabajando la Ocupación logrando un resultado del **86,96%.***

.

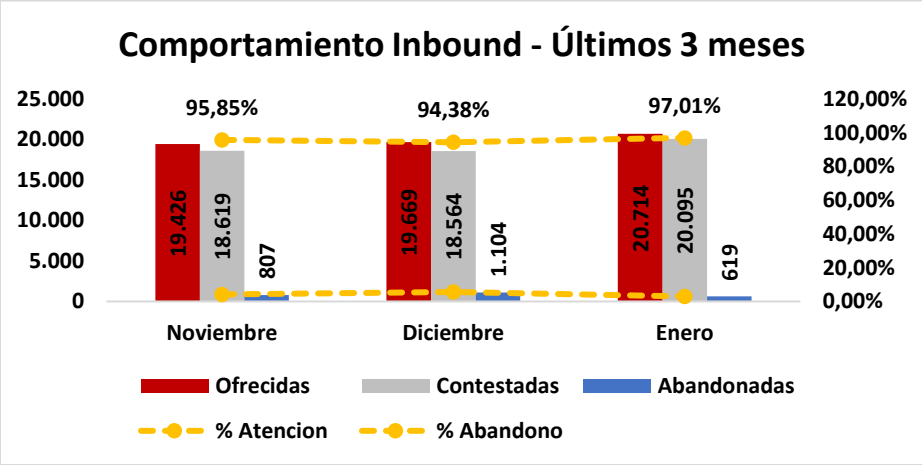
***Chatico** registra que contesta el **100%** de los chats ingresados, sin embargo, registra con **112** abandonos ya que se contestaron fuera del tiempo (atribuible operación) o por que el ciudadano abandona durante la conversación (atribuible ciudadano)*

INDICADORES INBOUND

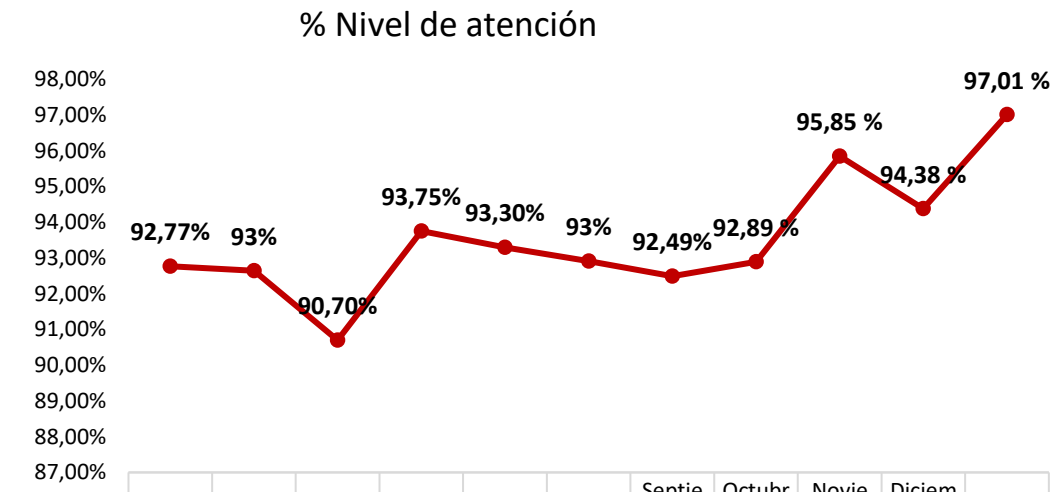
ANALISIS ÚLTIMOS TRES MESES

Indicador	Noviembre	Diciembre	Enero
Ofrecidas	19.426	19.669	20.714
Contestadas	18.619	18.564	20.095
Abandonadas	807	1.104	619
% Atención	95,85%	94,38%	97,01%
% Abandono	4,15%	5,61%	2,99%

Evolutivo últimos tres meses, Inbound



Histórico Inbound



	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero
% Nivel de atención	92,77%	93%	90,70%	93,75%	93,30%	93%	92,49%	92,89 %	95,85 %	94,38 %	97,01 %

Enero ha sido el mejor mes de este trimestre en términos de eficiencia operativa, *con un incremento del 5% respecto al mes de diciembre.*

EL incremento obedece principalmente a

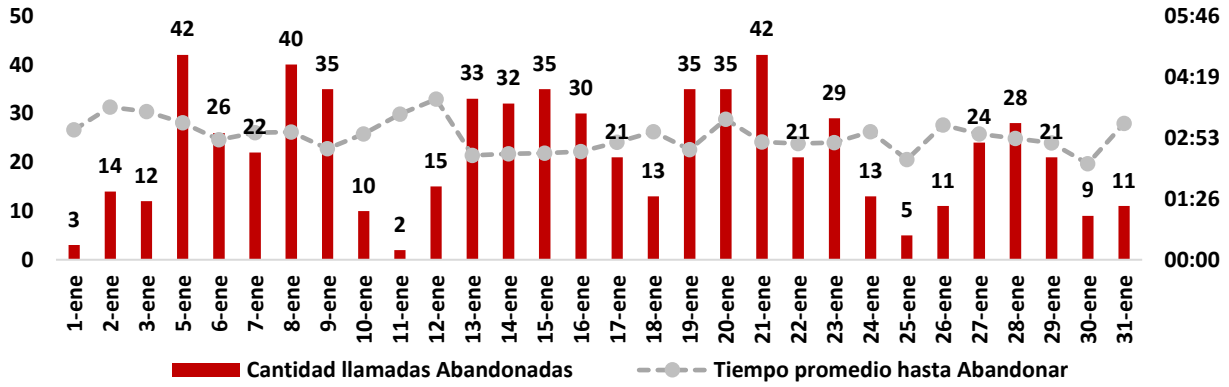
- Consultas para pago de impuesto de hacienda
- Consultas de acueducto respecto a cortes de agua y copias de factura
- Funcionamiento de pico y placa vehículos no registrados en Bogotá

ANÁLISIS ABANDONO DE LLAMADAS

LLAMADAS ABANDONADAS	CANTIDAD	%
LLAMADAS ABANDONADAS DESPUES DEL UMBRAL	432	64,57%
LLAMADAS ABANDONADAS UMBRAL	237	35,43%
TOTAL	669	100,00%

Corte 31 de Enero 2026*

Se evidencia un abandono de **669** correspondientes al **2,99%** del total de llamadas entrantes.
Dentro del abandono se evidencian **432** llamadas que se abandonaron después del umbral y el tiempo promedio de abandono es de **2:54 min**.



***Días con mayor abandono**: Durante el mes de enero se presentaron variaciones de llamadas para consulta de los siguientes temas:*

- *Cambios de categoría del Sisben.*
- *Consultas para pago de impuesto de hacienda*
- *Consultas de acueducto respecto a cortes de agua y copias de factura*
- *Funcionamiento de pico y placa vehículos no registrados en Bogotá*

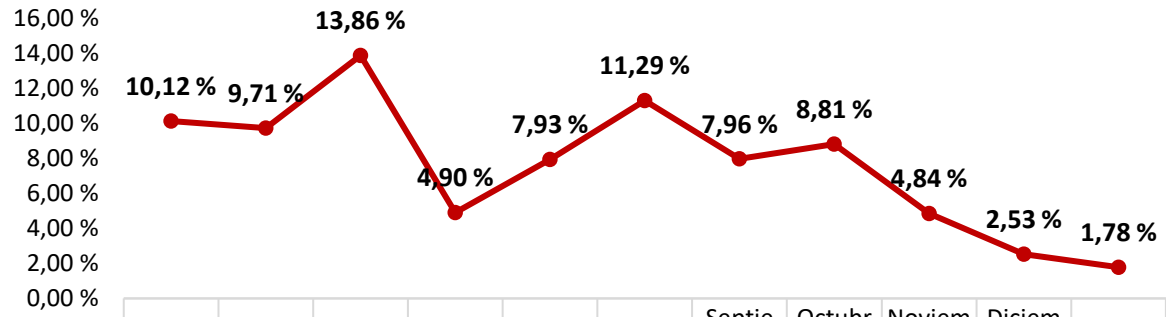
Al validar el abandono por intervalos, corresponde a los horarios de finalización de jornada horarios de break y almuerzo. (9:00 a 9:30 pm) y (12:00 2:00 pm).
Lo anterior contemplado en la proyección sin afectar los ANS contractuales.

Hora	Cantidad
09:00 PM	80
09:30 PM	55
12:00 PM	46
10:00 PM	38
11:30 AM	31
02:30 PM	30
10:30 AM	29
12:30 PM	25
10:00 AM	24
11:00 AM	24
08:30 AM	20
09:00 AM	19
09:30 AM	19
02:00 PM	18

INDICADORES BTE

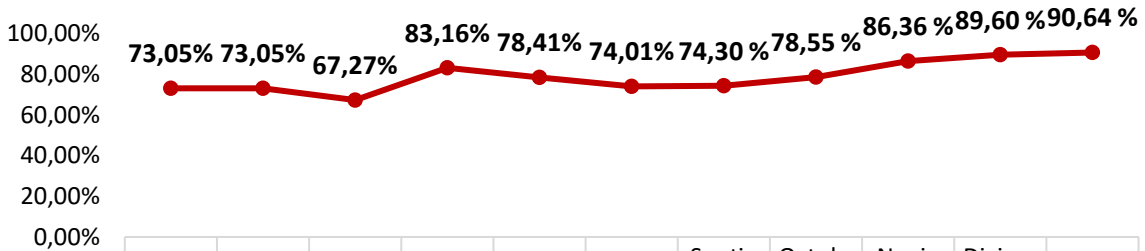
HISTORICO BTE

%Nivel de abandono Bogotá te Escucha



	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero
%Nivelde abandono	10,12 %	9,71 %	13,86 %	4,90 %	7,93 %	11,29 %	7,96 %	8,81 %	4,84 %	2,53 %	1,78 %

%Nivel de servicio Bogotá te Escucha



	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero
%Nivel de servicio	73,05%	73,05%	67,27%	83,16%	78,41%	74,01%	74,30 %	78,55 %	86,36 %	89,60 %	90,64 %

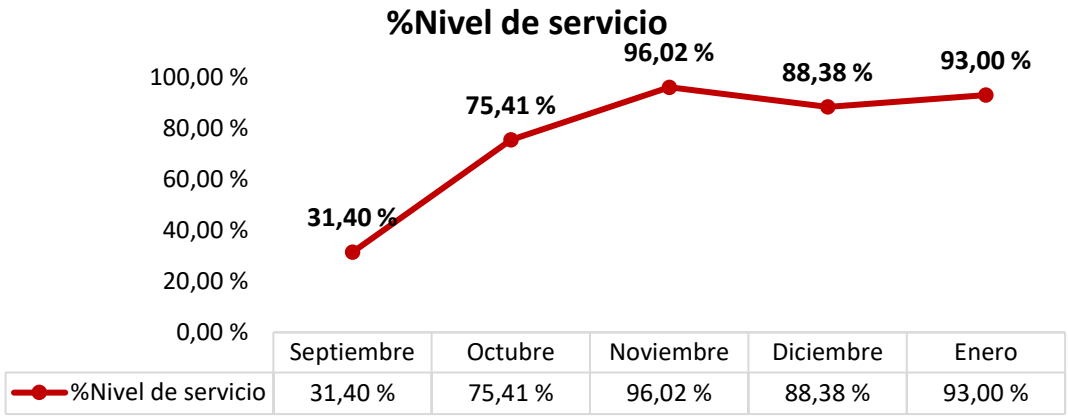
Bogotá te Escucha	
Indicadores	**Enero**
Llamadas Ofrecidas	1.068
Llamadas Contestadas	1.049
Llamadas Abandonadas	19
Llamadas Umbral	968
Llamadas Abandonadas Después Umbral	5
%Nivel de Servicio	90,64 %
% Nivel de atención	98,22 %
%Nivel de abandono	1,78 %
TMO	16:47
Segundos en ACW	1.292
ASA	00:11
Ocupación Días y Horarios Establecidos	55,05 %

Corte 31 Enero indicadores BTE*

En Enero: Solo se perdieron **19** llamadas y el NS subió al **90,64%**. En relación con los meses anteriores, Este canal maneja temas sensibles ("Bogotá Te Escucha" ya que es un canal para quejas y soluciones ciudadanas). Un abandono del 13% en el pasado representaba una alta tasa de ciudadanos frustrados que probablemente escalaban sus quejas por otras vías, El avance en los últimos tres meses mejora la experiencia de atención

INDICADORES C2C

HISTORICO DE INDICADORES

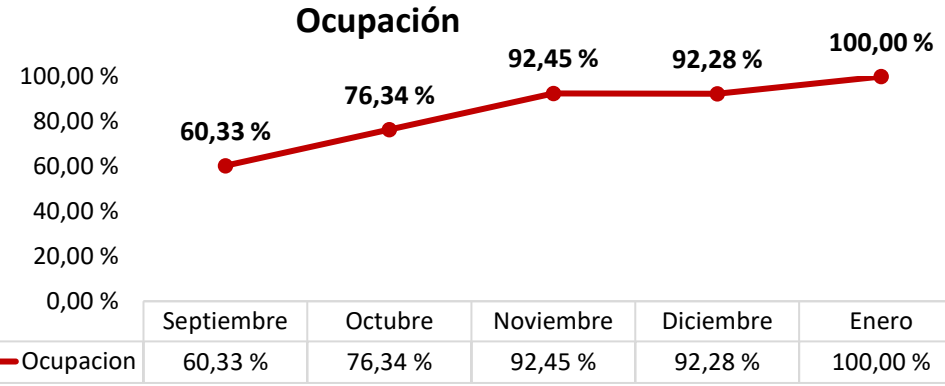


	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero
%Nivel de servicio	31,40 %	75,41 %	96,02 %	88,38 %	93,00 %

- ***Mejora progresiva**: El servicio pasó de un desempeño crítico en septiembre a uno excelente en Enero.*
- *Se identifica una evolución mensual significativa, logrando mantener el cumplimiento del nivel de servicio en los últimos tres meses*
- ***Diciembre muestra estabilidad**, aunque con un leve retroceso en el nivel de servicio y la ocupación, se identifica cumplimiento del indicador*
- ***Análisis General Enero**: El ASA se mantuvo excelente (respuesta inmediata), logrando mantener el cumplimiento de los otros indicadores como: Nivel de Servicio, Nivel de Atención y minimizar el Nivel de Abandono*

Corte 31 de Enero, indicadores generales*

Clic to Call - C2C	
Indicadores	**Enero**
Llamadas Ofrecidas	771
Llamadas Contestadas	733
Llamadas Abandonadas	38
Llamadas Umbral	717
Llamadas Abandonadas Despues Umbral	9
%Nivel de Servicio	93,00 %
% Nivel de atención	95,07 %
%Nivel de abandono	4,93 %
TMO	06:29
Segundos en ACW	454
ASA	00:02
Ocupación Días y Horarios Establecidos	100,00 %

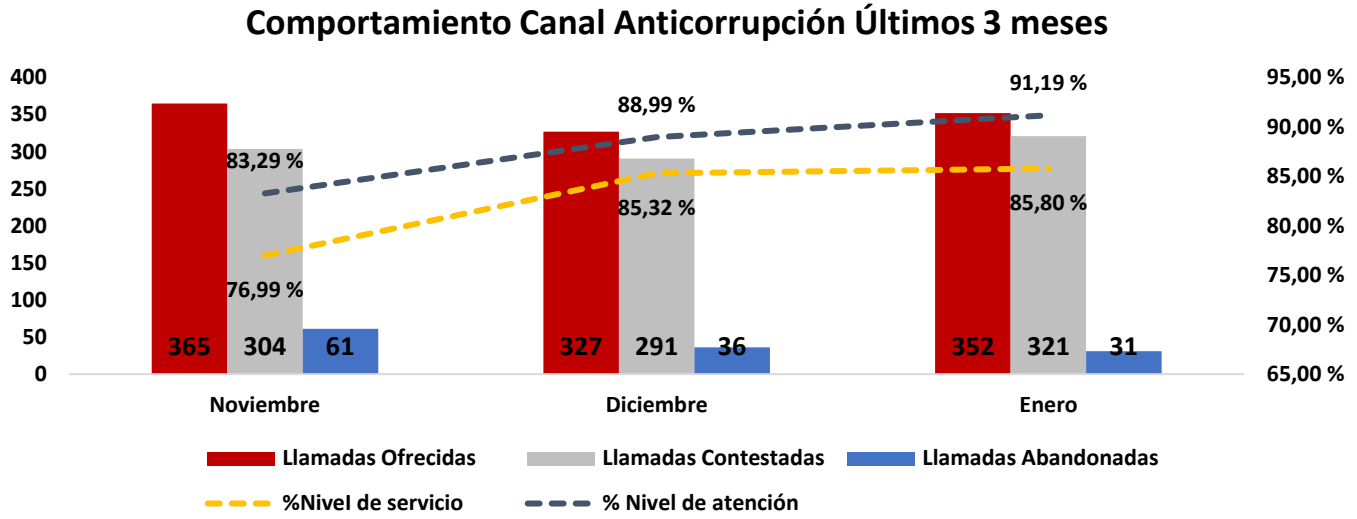


	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero
Ocupacion	60,33 %	76,34 %	92,45 %	92,28 %	100,00 %

INDICADORES ANTICORRUPCIÓN

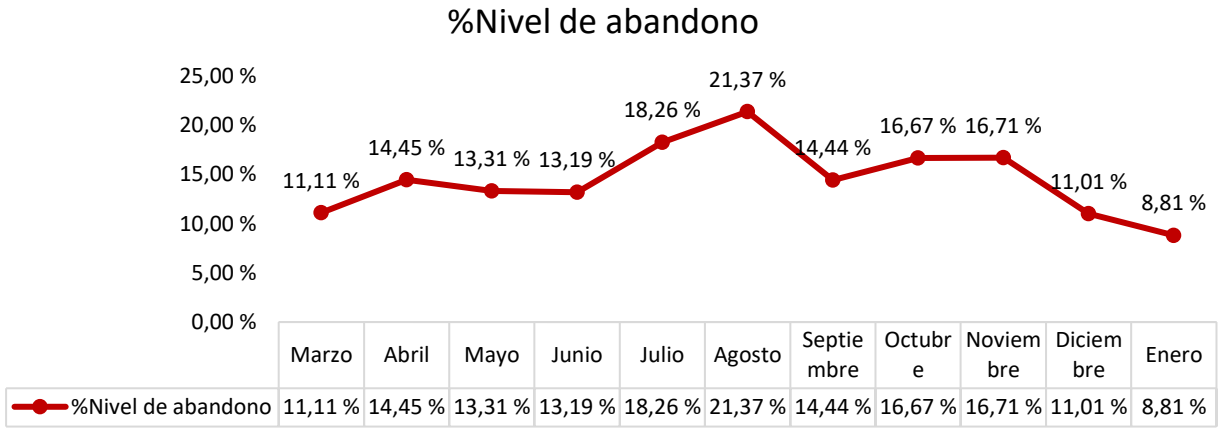
Comportamiento Anticorrupción Últimos 3 meses			
Indicadores	Noviembre	Diciembre	Enero
Llamadas Ofrecidas	365	327	352
Llamadas Contestadas	304	291	321
Llamadas Abandonadas	61	36	31
Llamadas Umbral	281	279	302
Abandonadas Des. Umbral	19	21	20
%Nivel de servicio	76,99 %	85,32 %	85,80 %
% Nivel de atención	83,29 %	88,99 %	91,19 %
%Nivel de abandono	16,71 %	11,01 %	8,81 %
TMO	0:11:17	0:10:28	0:14:15
Segundos en ACW	85	48	1801
ASA	0:00:22	0:00:04	0:00:06
Ocupación	37,52 %	28,53 %	32,76 %

Corte 31 de Enero 2026



ENERO		
ENTIDAD	CANTIDAD	%
REMISIÓN	114	28%
SECRETARÍA GENERAL ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	36	9%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD - SDM	28	7%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD - SDS	27	7%

Al revisar los motivos de llamada, vemos que corresponden principalmente a denuncias penales (hurtos, pedidas de documentos, estafas o extorsiones).



INDICADORES WCB

ENERO - EVOLUCIÓN

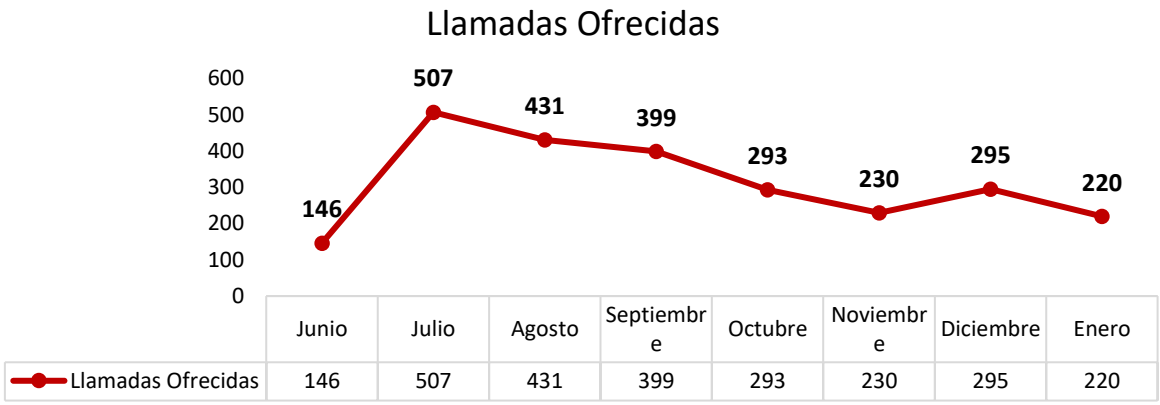
- ✓ *Servicio mejorado: Pasó de valores medios (71–82%) a niveles altos (96% en noviembre, 87% en diciembre).*
- ✓ *El ciudadano que pide ser llamado (Web Call Back) resuelve sus dudas en solo **6 minutos.***
- ✓ *La devolución de llamada se encuentra en un promedio de 3 minutos.*

Corte 31 de Enero 2026*

Web Call Back (WCB)	
Indicadores	**Enero**
Llamadas Ofrecidas	220
Llamadas Contestadas	220
Llamadas Abandonadas	0
Llamadas Umbral	201
Llamadas Abandonadas DespuÉs Umbral	0
%Nivel de Servicio	91,36 %
% Nivel de atención	100,00 %
%Nivel de abandono	0,00 %
TMO	05:51
Segundos en ACW	87
ASA	00:09
Ocupación Días y Horarios Establecidos	42,96 %

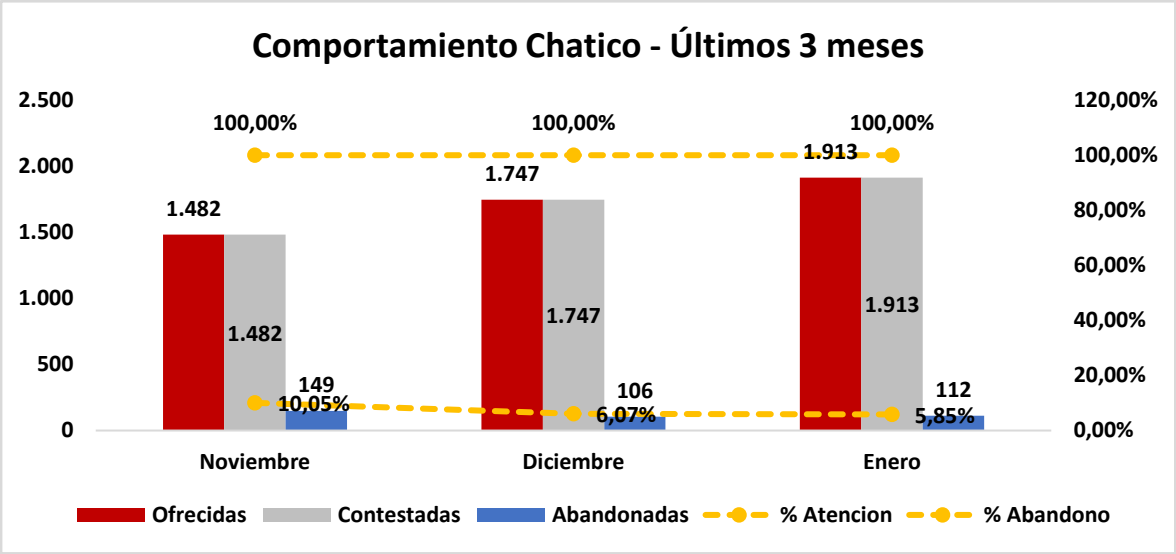
SGAM LÍNEA 195

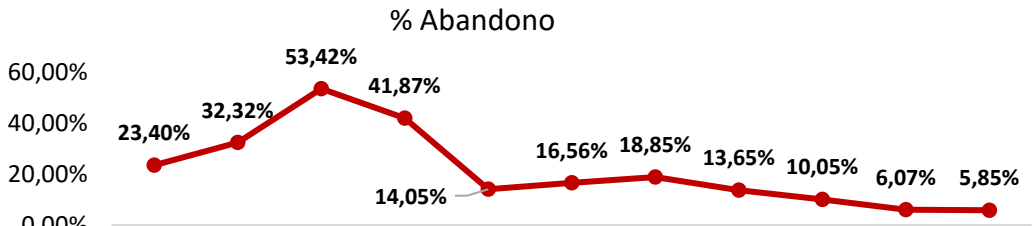
Web Call Back (WCB)								
Indicadores	**Junio**	**Julio**	**Agosto**	**Septiembre**	**Octubre**	**Noviembre**	**Diciembre**	**Enero**
Llamadas Ofrecidas	146	507	431	399	293	230	295	220
Ltarmadas Contestadas	143	507	431	399	293	230	295	220
Llamadas Abandonadas	3	0	0	0	0	0	0	0
Llamadas Umbral	119	363	309	328	232	221	262	201
Abandonadas Des. Umbral	1	0	0	0	0	0	0	0
%Nivel de servicio	81,51%	71,60%	71,69%	82,21 %	79,18 %	96,09 %	88,81 %	91,36 %
% Nivel de atención	97,95%	100,00%	100,00%	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
Nivel de abandono	2,05 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
TMO	0:07:08	0:08:51	0:07:41	0:07:56	0:08:06	0:06:42	0:06:13	0:05:51
segundos en ACW	0	218	41	89	43	366	223	87
ASA	0:01:07	0:01:59	0:02:01	0:01:13	0:00:51	0:00:04	0:00:11	0:00:09
Ocupacion	27,25%	30,66%	33,26%	26,76 %	21,38 %	26,06 %	54,18 %	42,96 %



INDICADORES CHATICO

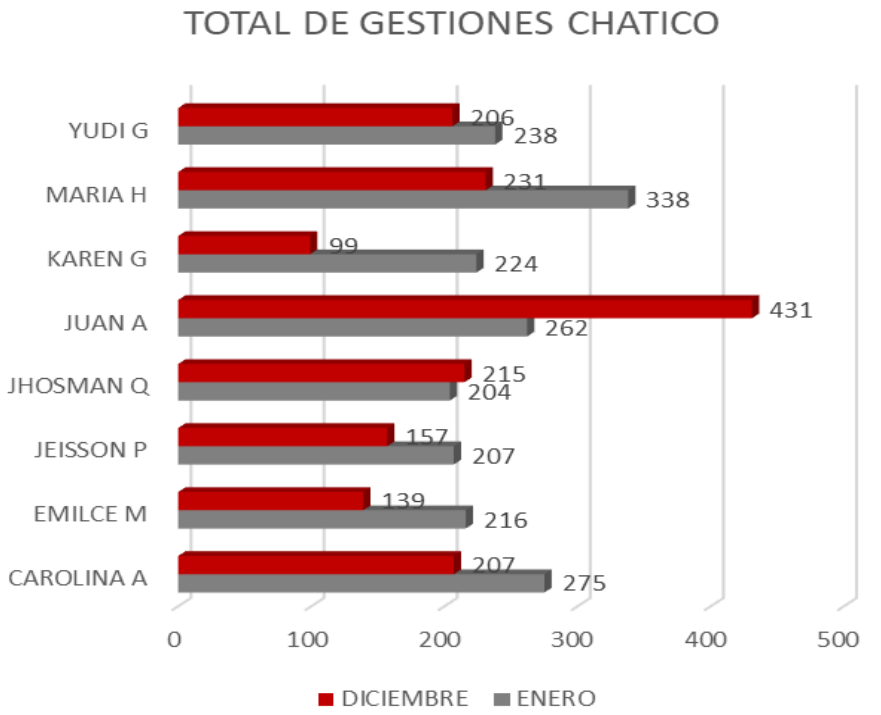
EVOLUTIVO





	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero
% Abandono	23,40%	32,32%	53,42%	41,87%	14,05%	16,56%	18,85%	13,65%	10,05%	6,07%	5,85%

***Comparativo dic-ene productividad** (Embajadores planta chatico)*



- *Nivel de abandono: presenta una disminución significativa de Marzo 23,40% paso a Enero con el 5,85%*
- *Productividad, presenta aumento debido a la reducción de ratio en el canal, logrando aumentar la productividad del embajador, además de las llamadas atendidas de la línea Inbound, planeación y BTE*

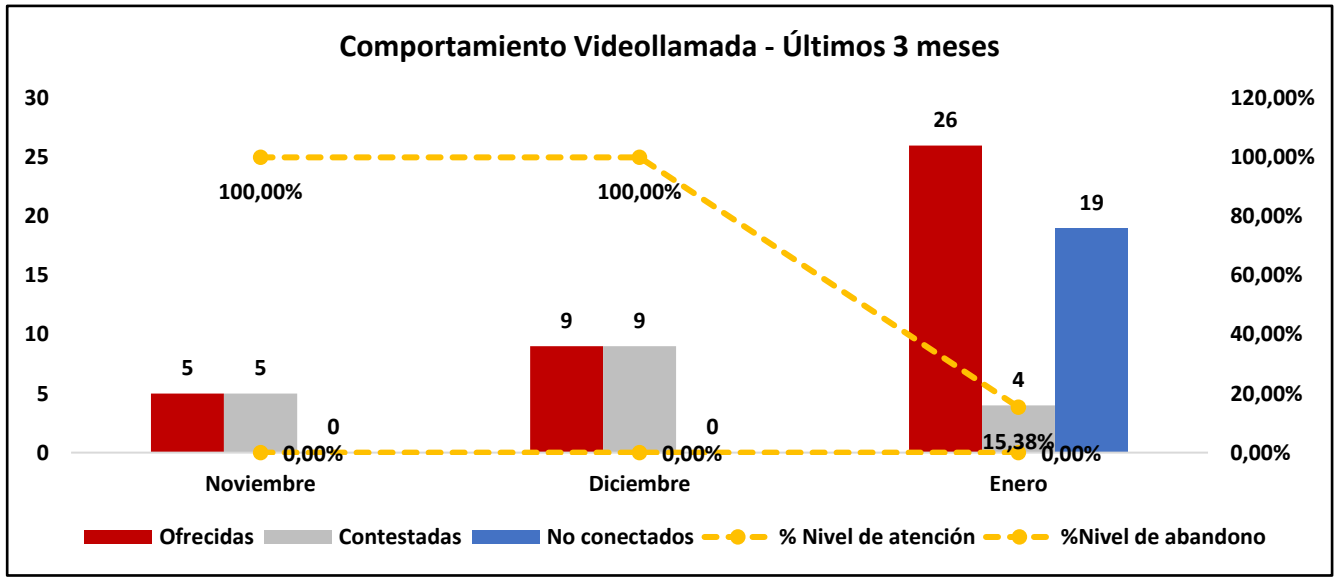
INDICADORES VIDEO LLAMADA

EVOLUTIVO

Videollamada			
Indicadores	Noviembre	Diciembre	Enero
Ofrecidas	5	9	26
Contestadas	5	9	4
No conectados	0	0	19
% Nivel de atención	100,00%	100,00%	15,38%
%Nivel de abandono	0,00%	0,00%	0,00%

Corte 31 de Enero 2026*

Videollamada										
Indicadores	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero
Ofrecidas	45	25	22	7	5	16	26	5	9	26
Contestadas	44	25	20	7	5	15	21	5	9	4
No conectados	1	0	2	0	0	1	5	0	0	19
% Nivel de atención	97,78%	100,00%	90,91%	100,00%	100,00%	93,75 %	80,77%	100,00%	100,00%	15,38%
%Nivel de abandono	2,22%	0,00%	9,09%	0,00%	0,00%	6,25 %	19,23%	0,00%	0,00%	0,00%



- ***Crecimiento Exponencial:*** *Aunque los números son pequeños, el volumen se ha cuadruplicado en solo dos meses (de 5 a 26 llamadas). Esto indica que el ciudadano está empezando a conocer más en este canal.*
- *Se habilita la opción para que el número de* ***celular sea un dato obligatorio*** *en el formulario de agendamiento y podernos contactar con él en caso de que no ingrese a la agenda*

SGAM LÍNEA 195

Orden del día

Comité técnico Secretaría General



3. Gestión Campañas

GESTIÓN SMS – MAILING - INFOBIP

Número de campañas: 1

Efectividad promedio envió: 100%

*****Corte 31 de Enero_2026*****

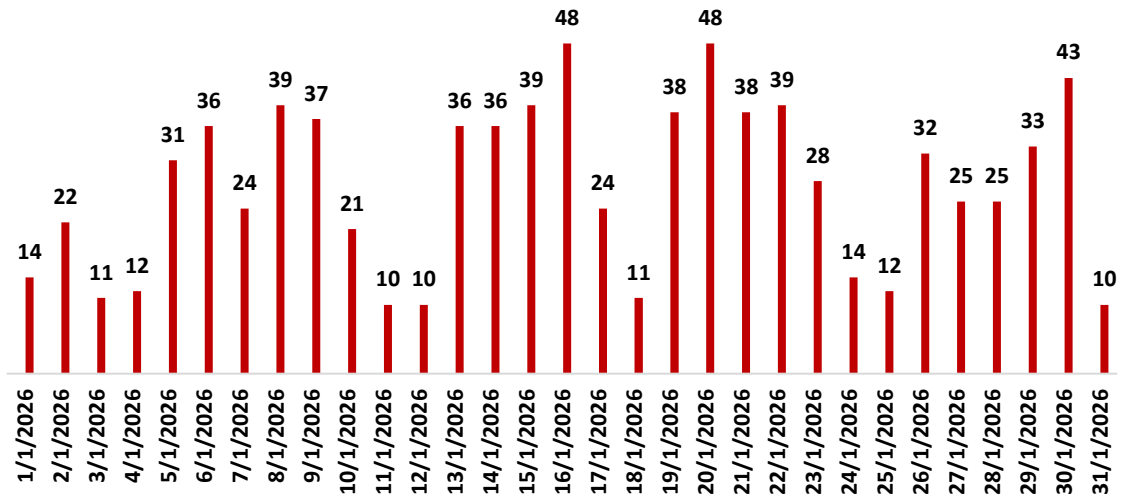
SMS		
Fecha	**Campañas**	**Cantidad**
26/01/2026	26012026_Veeduría Distrital_Solicitud divulgación - Encuesta de Percepción de Confianza Institucional_SMS	229.382
Total		**229.382**

*****Corte 31 de Enero_2026*****

MAILING		
Fecha	**Campañas**	**Cantidad**
22/01/2026	22012026_Veeduría Distrital_Solicitud divulgación - Encuesta de Percepción de Confianza Institucional_MAIL	450
27/01/2026	27012026_Veeduría Distrital_Solicitud divulgación - Encuesta de Percepción de Confianza Institucional_MAIL	29.195
Total		**29.645**

Veeduría Distrital: *Hola, te saludamos desde la Veeduría Distrital ¿Ya participaste en la Encuesta de Percepción de Confianza Institucional? Estamos a punto de finalizar la medición que busca conocer qué piensan las personas que viven o tienen alguna relación con la ciudad sobre las instituciones distritales.*

Comportamiento Diario Chatico



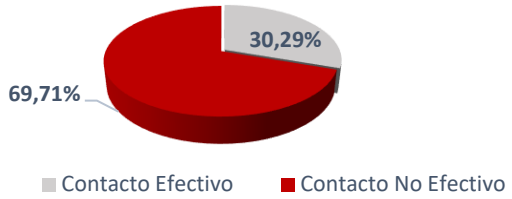
*****Corte 31 Enero_2026***

En total 846 SMS para enero_2026

SGAM LÍNEA 195

GESTIÓN OUTBOUND: Resultados Conexión Social

Tipificación	Registros	Cel Únicos	%
Contacto Efectivo	11.077	6.844	30,29%
Contacto No Efectivo	25.487	16.363	69,71%
Total general	**36.564**	**23.207**	**100,00%**



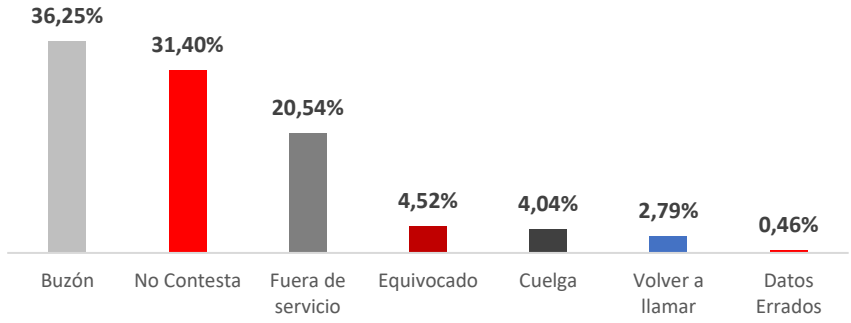
La gestión outbound alcanzó una efectividad del **30.29%,** logrando el contacto efectivo con **11.077** ciudadanos. Entre los principales retos operativos se identificaron la desactualización de las bases de datos y una baja tasa de respuesta telefónica.

Del total de ciudadanos contactados, el 52% (**5.777**) recibió la información exitosamente, mientras que el 48% (**5.300**) manifestó no tener interés en obtener información acerca del programa. Las principales causas de desistimiento incluyen la tenencia previa del servicio, el conocimiento previo de la información o la falta de interés en la información, por desconfianza o ya tenían un servicio de otro operador instalado.

Fecha Inicio: 04 de diciembre
Fecha Fin: 09 de enero

En contraste, el **69,71%** de la gestión corresponde a Contacto No Efectivo (**25.487** registros). El principal desafío se evidencia en buzón, no contesta y fuera de servicio correspondiente a **22.478** registros equivalente al **61,48%.**

Tipificación	Cantidad	%
Contacto No Efectivo	**25.487**	**100,00%**
Buzón	9.240	36,25%
No Contesta	8.004	31,40%
Fuera de servicio	5.234	20,54%
Equivocado	1.152	4,52%
Cuelga	1.029	4,04%
Volver a llamar	710	2,79%
Datos Errados	118	0,46%



Orden del día

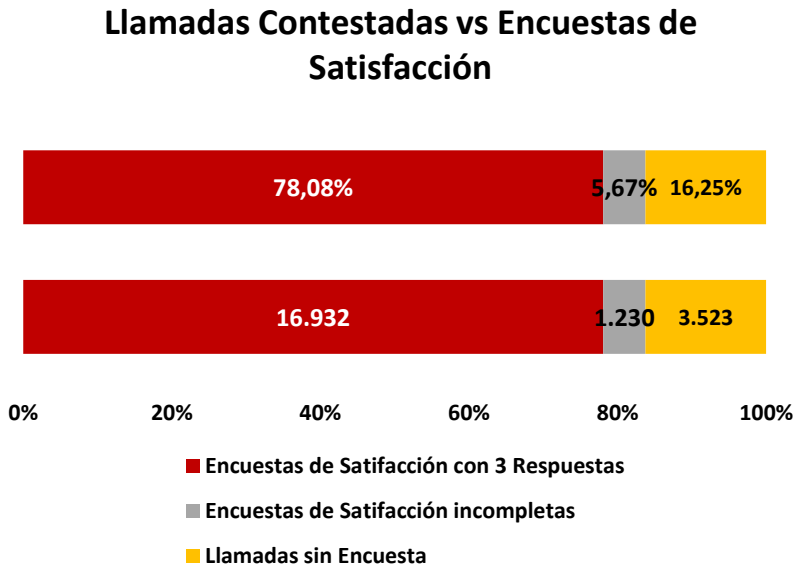
Comité técnico Secretaría General

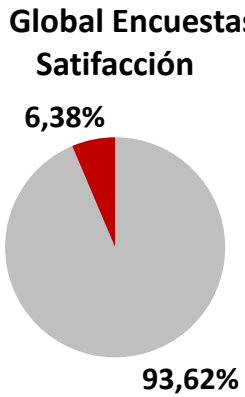


4. Resultado encuesta de satisfacción

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Llamadas Contestadas 31 de Enero	Cantidad	%
Encuestas de Satifacción con 3 Respuestas	16.932	78,08%
Encuestas de Satifacción incompletas	1.230	5,67%
Llamadas sin Encuesta	3.523	16,25%
Llamadas Contestadas Enero	**21.685**	**100,00%**





Embajadores atribuibles Enero

Embajador	Supervisor	Semana	Aplica SI/NO	Proceso
LUZ DARY ARRIETA PALENCIA	ALBA NELY CUARAN PINCHAO	1ra Enero	SI	Retiro
JHON STEVEN ZAMORA MARTINEZ	MIGUEL ANGEL MONTAÑO DIAZ	1ra Enero	SI	Feedback
LUZ DARY ARRIETA PALENCIA	ALBA NELY CUARAN PINCHAO	1ra Enero	SI	Retiro
LUZ DARY ARRIETA PALENCIA	ALBA NELY CUARAN PINCHAO	1ra Enero	SI	Retiro
YARLEY PATRICIA LOZANO GONZALEZ	YENNY MILENA GONZALEZ CABRA	3ra Enero	SI	Feedback
JAIME ALBERTO SILVA ROJAS	ALBA NELY CUARAN PINCHAO	3ra Enero	SI	Descargos
WILLIAN RICARDO ADAMES FAJARDO	YENNY MILENA GONZALEZ CABRA	4ta Enero	SI	Retiro
NORMA CONSTANZA TORRES	MIGUEL ANGEL MONTAÑO DIAZ	4ta Enero	SI	Feedback

Se evidencia un **aumento del 10% en los ciudadanos satisfechos** y se reduce en **-6% los ciudadanos insatisfechos**

	Diciembre	Enero	Total general
Muy Satisfecho	14.650	16.183	30.833
Satisfecho	859	820	1.679
Neutro	222	178	400
Insatisfecho	118	118	236
Muy Insatisfecho	928	863	1.791
Total general	**16.777**	**18.162**	**34.939**

CALIDAD

Valoramos la experiencia

By Outsourcing

FORMACION

INDICADORES CALIDAD

Durante el periodo se efectuaron 910 monitoreos, distribuidos en las siguientes categorías: grabados (788) y focalizados (122). Estas valoraciones permiten identificar patrones de desempeño y oportunidades en la gestión operativa.

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

Gráfico 1 ANS Calidad





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

ÍTEMS CON OPORTUNIDADES DE MEJORA EC.

Gráfico 2 Ítems afectados

PARTICIPACIÓN AFECTACIONES CRÍTICAS		
ÍTEM AFECTADO	CANTIDAD	% ÍTEM AFECTADO
CARACTERIZACIÓN	16	28,57%
ASESORÍA Y ENTREGA DE INFORMACIÓN	15	26,79%
TIPIFICACIÓN DE LA GESTIÓN	12	21,43%
PREGUNTAS FILTRO	10	17,86%
PLATAFORMA BTE	2	3,57%
ATENCIÓN RESPETUOSA Y TRATO DIGNO	1	1,79%
TOTAL	**56**	**100%**

El comportamiento de las afectaciones se concentran en aspectos relacionados con la gestión y aplicación de protocolos.

***Caracterización**: no se realiza el cuestionario de caracterización de forma adecuada y completa además el incorrecto uso de plantillas de caracterización.*

***Asesoría y Entrega de la Información**: se evidencia que el agente omite información relevante para el usuario o brinda asesoría incompleta o incorrecta de acuerdo con la información publicada en el Portal Bogotá o páginas de las entidades.*

***Tipificación de la Gestión y Caracterización:** Se identificó que la tipificación se ve afectada principalmente porque no se registra correctamente el trámite y entidad gestionada. También se evidencia escenarios donde se omite tipificar las remisiones o transferencias a otros segmentos.*

***Preguntas filtro:** Se identificó que los agentes no siempre realizan la pregunta si la consulta es para la ciudad de Bogotá o no indagan información importante para comprender y realizar búsqueda de la información.*

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

TOP DE AGENTES CON MAYOR AFECTACIÓN DE ERROR CRÍTICO.

ASESOR	CANTIDAD
NORMA CONSTANZA TORRES MOLINA	7
ANGEL DAVID VARGAS	6
ANDREA CATHERINNE TELLEZ PINEDA	3
JAIME SILVA	3
JHON STEVEN ZAMORA MARTINEZ	3
JOHANA RAMIREZ VELASQUEZ	3
YESID CAMILO ESPITIA MNEDOZA	3
YESMI CARDENAS	3

Agentes con la mayor cantidad de errores críticos evidenciados en el mes de Enero 2026.

Se genera seguimiento como estrategia enfocada en mejorar las oportunidades detectadas, fortaleciendo sus competencias.

Se evidencian situaciones críticas generadas por los agentes:

ÍTEM AFECTADO	CANTIDAD
CARACTERIZACIÓN	9
ASESORÍA Y ENTREGA DE INFORMACIÓN	9
PREGUNTAS FILTRO	7
TIPIFICACIÓN DE LA GESTIÓN	4
PLATAFORMA BTE	1
ATENCIÓN RESPETUOSA Y TRATO DIGNO	1
TOTAL	**31**

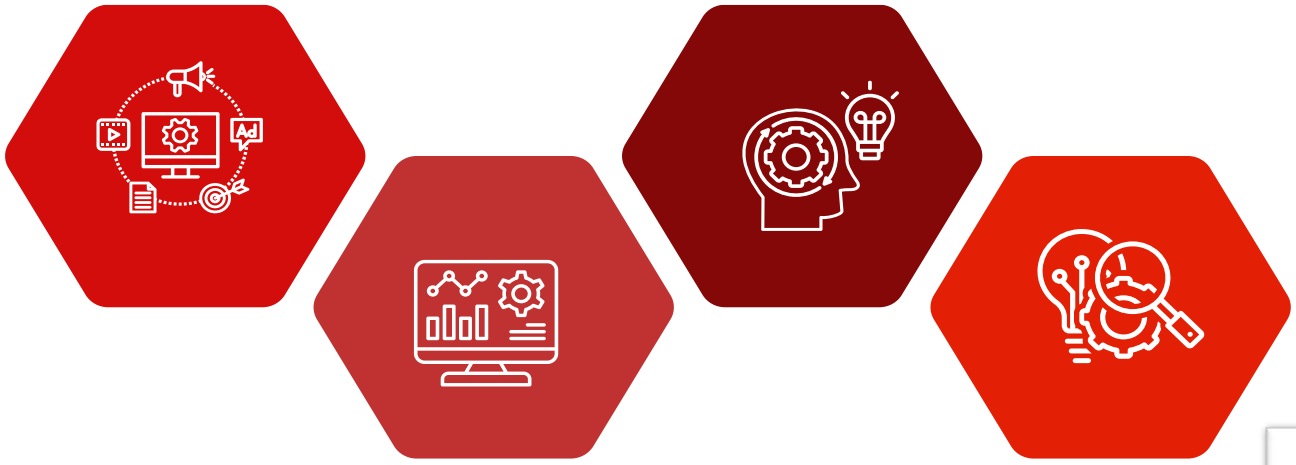
Fuente:
https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiYjhhMTA5OTQtMjgyMC00NzEwLTg2NDMtZTk0OTlhMTViMWZmIiwidCI6IjE0MDQ0M2FmLThlNzktNGZjZS1iM2VkLWRlMDAxMzEyOTg0ZiIsImMiOjR9

ACTIVIDADES FORMACIÓN 1 AL 31 ENERO

CAPACITACIONES

3

Se realizaron tres sesiones de capacitación, en donde se incluyen entidades como la Secretaría Distrital de Educación, Seguridad de la información y estructura de la llamada.



HORAS POR AGENTE

3:11:47 HRS

Tiempo formativo por agente.



AGENTES

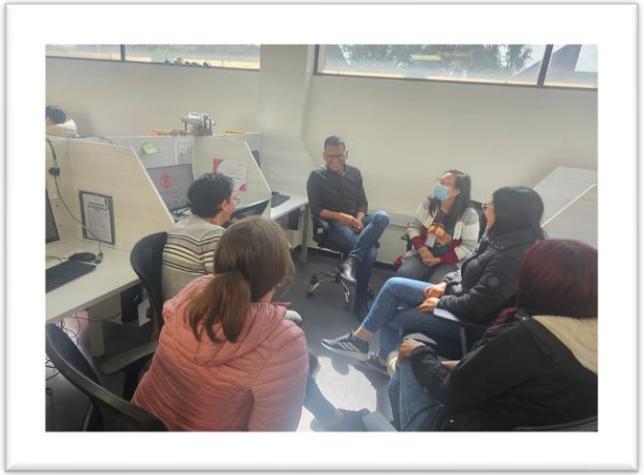
77

Las sesiones formativas se proyectan conforme a los agentes activos en la operación.

TIEMPO TOTAL

14:15 HRS

El tiempo total de las capacitaciones realizadas desde el 1 al 31 de enero.



ACTIVIDADES.

Por parte del área de Calidad, se enviaron flashes informativos para mejorar la atención y cumplimiento de protocolos.

Imágenes.



Orden del día

Comité técnico Secretaría General



6. Avances desarrollo agente virtual e integraciones

AVANCE AGENTE VIRTUAL ENERO_2026



Socialización y validación de información

✓ Mesas de seguimiento para el cumplimiento del cronograma de fase de producción del Agent

✓ Seguimiento con entidades en ambiente de pruebas

Validación funcional y de calidad

✓ Se obtuvo aprobación del 81 % de las consultas en ambiente de pruebas, sobre un total de 410 pruebas realizadas. Los resultados fueron revisados por el área de desarrollo, quienes implementaron los ajustes requeridos para optimizar el funcionamiento.

Base de conocimiento

✓ Adecuaciones en la estructura y formato para la adecuada lectura del Agent

Construcción y entrenamiento del agente

✓Fase de pruebas a 14 fichas cargadas y entidades asociadas a base maestra

✓Adecuación técnica para el desborde a agente humano y contexto de la llamada latendida por el Agent

Salida Producción Controlada

✓ Asistente Virtual en ***producción controlada en la franja de 6:00 Pm a 6:00 am a partir del 30*** **de enero**

✓ Seguimiento post–producción a travez de power BI

AVANCE INTEGRACIONES ENERO_2026

Estado Actual: Proyecto Kioscos de Autoconsulta Red CADE

Despliegue estabilizado tras la instalación de 5 módulos, con gestión de incidencias técnicas y transición a la fase final de software.

Despliegue y Funcionalidad del Software

100% de los módulos instalados y entregados

Los 5 puntos oficiales ya cuentan con equipos físicos operativos desde diciembre.



80%

Software Versión 2 con 80% de cobertura

- Incluye descarga de certificados
- impresión
- trámites integrados con el sistema de turnos.

Ubicaciones oficiales de los módulos instalados

- SuperCADE Bosa — Operativo
- SuperCADE Américas — Operativo
- SuperCADE 20 de Julio — Operativo
- CAD — Operativo (con inestabilidad eléctrica)
- Suba — Operativo (pendiente cambio de pantalla)

Lanzamiento de Versión 3 en marzo

La próxima fase habilitará servicios de videollamada y llamada directa para los ciudadanos.

Retos Operativos e Infraestructura



Soporte técnico 100% presencial

La política de seguridad OTIC prohíbe el acceso remoto, incrementando desplazamientos y tiempos.



Incidencia en SuperCADE CAD

Se investiga una falla eléctrica externa tras persistir apagados luego de cambiar la CPU.



Reparación en SuperCADE Suba

El reemplazo de la pantalla táctil fallida está programado para el próximo martes.

Orden del día

Comité técnico Secretaría General



6. Factura y presupuesto_2026

Factura enero y presupuesto enero_2026

Año	PRESUPUESTO REDUCCIÓN AGENTE GENERAL (10) FEBRERO / (5) MARZO
Presupuesto Secretaría General CDP	$ 7.906.080.023,00
Presupuesto de la Orden de compra 150886	$ 7.613.273.585,45
variación Inicial	$ 292.806.437,55

*Conforme a lo establecido en el acuerdo marco de precios (AMP). Para la proyección y factura ejecutada del mes de enero_2026 se contempla incrementos del **5,1%** para los ítems de servicios y **23%** para los ítems de personal, este último como incremento de SMMLV.*

PROYECCIÓN REDUCCIÓN AGENTES (10 feb)-(5 mar)	
Mes	Proyección con IVA_2026 OS
Enero_2026	$ 820.853.336,21
Febrero_2026	$ 738.154.053,80
Marzo_2026	$ 793.860.664,38
Abril_2026	$ 683.689.769,42
Mayo_2026	$ 682.958.454,75
Junio_2026	$ 570.419.976,16
Julio_2026	$ 575.391.680,99
Agosto_2026	$ 566.662.435,99
Septiembre_2026	$ 575.391.680,99
Octubre_2026	$ 566.662.435,99
Noviembre_2026	$ 575.391.680,99
Diciembre_2026	$ 463.837.415,79
Total 2026	$ 7.613.273.585,45

*Adicional se aprueba aplicar nota crédito por valor de **$ 23.137.131** correspondiente al saldo a favor de la factura radicada el 15 de diciembre con proyección al cierre del mismo mes.*

Outsourcing

Solución al Primer Contacto®

Gracias

DipDig

OUTSOURCING REMOTO

PRESS TWO FOR SPANISH

Luz Yaneth Santana

De: Luz Yaneth Santana
Enviado el: jueves, 12 de febrero de 2026 3:25 p.m.
Para: Gloria Patricia Velasco Salcedo; Enrique Cusba Garcia
CC: Uldy Cuadros; Francia Astrid Bermudez Pinto
Asunto: Comité de supervisión enero 2026
Datos adjuntos: Cómite_Enero_2026 Final.pptx; Acta comité cierre enero_2026.docx

Buen día,

Adjunto compartimos acta de comité de enero realizado el pasado miércoles 10 de febrero. De igual manera se procede a radicar factura **$ 820.853.336,21, IVA** incluido ya contemplando la totalidad de los ítems a facturar.

Ahora bien, validando el saldo a favor de diciembre, encontramos una diferencia por temas de formula. ***El valor aplicar como nota crédito es de -$ 23.137.132.*** Los ítems con mayor variación corresponden a **Agente en Sitio *_Agente general, VoicebotSmart y horas de desarrollo***. *A continuación, relaciono los valores totales de la factura de diciembre*_2025 que generaron esta variación.

FACTURA PROYECTADA DICIEMBRE_2025	
Subtotal	**$ 736.353.583,70**
Iva	**$ 139.907.180,90**
Total	**$ 876.260.764,61**

FACTURA FINAL EJECUTADA DICIEMBRE_2025	
Subtotal	**$ 713.216.452,02**
Iva	**$ 135.511.125,88**
Total	**$ 848.727.577,91**

SALDO A FAVOR
$ 23.137.131,68

Todos los soportes quedaron actualizados en la ruta indicada.



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

Transformamos Experiencias

• 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.

OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S. BIC
N.I.T. 800.211.401-8
IVA REGIMEN COMUN - NO SOMOS AUTORRETENEDORES POR RESOLUCION
GRAN CONTRIBUYENTE - Resolución No. 000200 del 27 de diciembre de 2024
Resolución DIAN Factura Electrónica No. 18764094951991 - 27/06/2025 - vigencia 24 meses - Rango:OSFE-1014001 a OSFE-1018000
Autorretenedor Especial en el Impuesto sobre la Renta y Complementarios Oficio DIAN 1245 07/10/2020 - Números 1 y 4 del Artículo 13 de la Resolución DIAN 000042 del 05/05/2020 Tarifa 1,1% Autorretención sobre Ingresos

PBX + (57) 1 6000222

Cliente SECRETARIA GENERAL - ALCALDIA MAYOR DE
N.I.T 899999061-9
Contacto EDISSON JAVIER CASTELLANOS ROJA
Dirección
Tel. 061-3813000 **Ciudad**
Fecha y Hora de generación: 12/02/2026 11:54 a.m.
OrderReference
AddionalDocumentReference

FACTURA DE VENTA ELECTRONICA
No. OSFE - 1014825

CÓDIGO CIIU: 8220 - SE LIQUIDA EL 9.66 POR MIL

Fecha de Emisión 12/02/2026
Fecha de Vencimiento 12/03/2026

CUFE: 50baa2e3ce5e2ba81342e4809c502cf33538734049410dfe428866a23ebdfac2eff1dfb8d764dbdea50444fbe1e52003

DESCRIPCION	FECHA ENTREGA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Troncal SIP	31/01/2026	110,00	COP 32.163,00	COP 3.537.930,00
Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto	31/01/2026	51.338,00	COP 2,00	COP 102.676,00
Minutos de conexión outbound/Inbound - Outbound de fijo a celular	31/01/2026	50.998,00	COP 27,00	COP 1.376.946,00
Transferencia de llamadas	31/01/2026	3.833,00	COP 9,00	COP 34.497,00
Web Callback	31/01/2026	2,00	COP 80.578,00	COP 161.156,00
Mailing	31/01/2026	29.645,00	COP 2,00	COP 59.290,00
Mensaje SMS (Short Message Service) - SMS en una vía	31/01/2026	230.228,00	COP 5,00	COP 1.151.140,00
Agente en Sitio - Agente general - Jornada Ordinaria - En sitio - Oro	31/01/2026	63,10	COP 6.088.849,00	COP 384.206.371,90
Agente en Sitio - Agente general - Hora extra dominical y festivo - En sitio -	31/01/2026	999,84	COP 37.133,00	COP 37.127.058,72
Agente en Sitio - Agente general - Servicio 7x24 - En sitio - Oro	31/01/2026	1,00	COP 23.711.425,00	COP 23.711.425,00
Agente en Sitio - Agente técnico - Jornada Ordinaria - En sitio - Oro	31/01/2026	1,00	COP 7.165.185,00	COP 7.165.185,00
Agente en Sitio - Agente profesional - Ciencias sociales, humanas y afines -	31/01/2026	1,00	COP 9.957.926,00	COP 9.957.926,00
Agente en la Entidad Compradora o Back Office - Agente técnico - Jornada	31/01/2026	2,00	COP 6.404.948,00	COP 12.809.896,00
Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada) - Age	31/01/2026	1,00	COP 7.720.600,00	COP 7.720.600,00
Agente Minero de Datos - Agente profesional - Jornada Ordinaria	31/01/2026	2,00	COP 14.947.188,00	COP 29.894.376,00
Coordinador Nacional - Jornada Ordinaria - Zona 1 - Con herramienta	31/01/2026	1,00	COP 20.552.357,00	COP 20.552.357,00
Supervisor Servicios BPO - Jornada Ordinaria - Detallada - Con herramienta	31/01/2026	3,93	COP 12.144.603,00	COP 47.728.289,79
Líder de calidad - Jornada Ordinaria - Detallada - Con herramienta	31/01/2026	3,53	COP 10.743.311,00	COP 37.923.887,83
Formador - Jornada Ordinaria	31/01/2026	3,23	COP 9.342.018,00	COP 30.174.718,14
Plataforma de Centro de Contacto para Agente - Omnicanal	31/01/2026	74,00	COP 83.121,00	COP 6.150.954,00
Puesto de trabajo en el Call Center sin Agente	31/01/2026	1,00	COP 961.185,00	COP 961.185,00
Enlace Dedicado a Internet - 1Gbps - Zona 1	31/01/2026	1,00	COP 3.408.196,00	COP 3.408.196,00
Componentes complemento Puesto de Trabajo - Licenciamiento de ofimatic	31/01/2026	13,86	COP 76.642,00	COP 1.062.258,12
Analytics	31/01/2026	2,00	COP 47.557,00	COP 95.114,00

Pagar a

Banco **Tipo y No. de Cuenta** **Nombre del Beneficiario**	Banco Davivienda S.A Ahorros 009700055917 Outsourcing S.A.S BIC		
Forma y Medio de pago	CREDITO / TRANSFERENCIA		

PREPARADA	PROYECTO
Uldy Yaneth Cuadros	6219 SECRETARIA DE LA ALCALDIA - CCE

LA PRESENTE FACTURA DE VENTA SE ASIMILA EN SUS EFECTOS LEGALES A LA LETRA DE CAMBIO, SEGÚN EL ARTÍCULO 774 DEL CÓDIGO DE COMERCIO. EL INCUMPLIMIENTO EN EL PAGO DE ESTA FACTURA ORIGINA INTERESES DEL 3% POR MES O FRACCIÓN, MÁS EL 1% POR CONCEPTO DE GASTOS ADMINISTRATIVOS.

OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S. BIC
N.I.T. 800.211.401-8
IVA REGIMEN COMUN - NO SOMOS AUTORRETENEDORES POR RESOLUCION
GRAN CONTRIBUYENTE - Resolución No. 000200 del 27 de diciembre de 2024
Resolución DIAN Factura Electrónica No. 18764094951991 - 27/06/2025 - vigencia 24 meses - Rango:OSFE-1014001 a OSFE-1018000
Autorretenedor Especial en el Impuesto sobre la Renta y Complementarios Oficio DIAN 1245 07/10/2020 - Números 1 y 4 del Artículo 13 de la Resolución DIAN 000042 del 05/05/2020 Tarifa 1,1% Autorretención sobre Ingresos

PBX + (57) 1 6000222

Cliente SECRETARIA GENERAL - ALCALDIA MAYOR DE
N.I.T 899999061-9
Contacto EDISSON JAVIER CASTELLANOS ROJA
Dirección
Tel. 061-3813000 **Ciudad**
Fecha y Hora de generación: 12/02/2026 11:54 a.m.
OrderReference
AddionalDocumentReference

FACTURA DE VENTA ELECTRONICA
No. OSFE - 1014825

CÓDIGO CIIU: 8220 - SE LIQUIDA EL 9.66 POR MIL

Fecha de Emisión 12/02/2026
Fecha de Vencimiento 12/03/2026

DESCRIPCION	FECHA ENTREGA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Speech Analytics	31/01/2026	333,00	COP 12.219,00	COP 4.068.927,00
Clic to call	31/01/2026	2,00	COP 111.726,00	COP 223.452,00
Agente en la Entidad Compradora o Back Office - Agente profesional - Econ	31/01/2026	2,00	COP 9.197.689,00	COP 18.395.378,00
Voicebot Smart	31/01/2026	769,00	COP 41,00	COP 31.529,00

Importe en Letras

SON: Ochocientos Veinte Millones Ochocientos Cincuenta Y Tres Mil Trescientos Treinta Y Seis Pesos Con Veintiuno Centavos

Pagar a

Banco **Tipo y No. de Cuenta** **Nombre del Beneficiario**	Banco Davivienda S.A Ahorros 009700055917 Outsourcing S.A.S BIC	**SUBTOTAL**	COP 689.792.719,50
Forma y Medio de pago	CREDITO / TRANSFERENCIA	**IVA**	COP 131.060.616,71
		TOTAL	**COP 820.853.336,21**

PREPARADA
Uldy Yaneth Cuadros

PROYECTO
6219 SECRETARIA DE LA ALCALDIA - CCE

LA PRESENTE FACTURA DE VENTA SE ASIMILA EN SUS EFECTOS LEGALES A LA LETRA DE CAMBIO, SEGÚN EL ARTÍCULO 774 DEL CÓDIGO DE COMERCIO. EL INCUMPLIMIENTO EN EL PAGO DE ESTA FACTURA ORIGINA INTERESES DEL 3% POR MES O FRACCIÓN, MÁS EL 1% POR CONCEPTO DE GASTOS ADMINISTRATIVOS.

PBX + (57) 1 6000222

OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S BIC
NIT:800.211.401-8

IVA REGIMEN COMUN - GRAN CONTRIBUYENTE
Resolución No. 000200 del 27 de diciembre de 2024

Cliente: **SECRETARIA GENERAL - ALCALDIA MAYOR DE BO**
NIT: 899999061-9
Contacto: EDISSON JAVIER CASTELLANOS ROJAS
Dirección:
Ciudad:
AddionalDocumentReference
OrderReference

NOTA CREDITO No: **4001944**
FECHA: **12/02/2026**
Proyecto: 6219

CUDE: 1be4d35b6967bf5f310cd2432c08dfdd5f21f468675b283c32e4df497aa3e5150fc78b91bbde7a6dad77615a1b2acaff

Descripción	Cantidad	Precio	Total
Agente en Sitio - Agente general - Jornada Ordinaria - En sitio - Oro	1,00	$ 23.137.132,00	$ 23.137.132,00

Observaciones:
saldo a favor que quedo en la factura del mes de diciembre_2025

Importe en letras:
Son: Veintisiete Millones Quinientos Treinta Y Tres Mil Ciento Ochenta Y Siete Pesos

SUBTOTAL :	$	23.137.132,00
IVA :	$	4.396.055,08
TOTAL :	**$**	**27.533.187,08**

Outsourcing S.A

Firma y sello del cliente: