INFORME MENSUAL

ACTIVIDADES DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

SECRETARIA GENERAL ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ – LÍNEA 195

BOGOTÁ, D.C.
JUNIO 2026

CONTENIDO

1. PRETURNOS Y CAPACITACIONES 3
1.1 PRETURNOS 3
1.2 CAPACITACIONES 3
2. ACTIVIDADES EVALUATIVAS JUNIO 4
3. CUARTILES 8
4. CAPACITACIÓN GRUPOS NUEVOS 9
5. TIEMPO DE ACTIVIDADES FORMACIÓN 10
5.2 ACTIVIDADES OPERATIVAS POR PARTE DE FORMACIÓN 12
5.3 ACTIVIDADES A REALIZAR PARA EL MES DE JULIO 13
6. CONCLUSIONES 13

1. PRETURNOS Y CAPACITACIONES

1.1 PRETURNOS

En la Tabla 1 (Preturnos) se identifican los tres (3) preturnos aplicados a la operación de la Línea 195. Estas sesiones se desarrollan en modalidad presencial, durante las fechas relacionadas en la tabla, y se programan teniendo en cuenta la disponibilidad de los agentes.

Los preturnos tienen como objetivo socializar con la operación las diferentes novedades que se presentaron durante el mes.

Tabla 1 Preturnos

ACTIVIDAD	TEMA	FECHA	ASISTENTES	NOVEDADES
PRETURNO	DATOS BÁSICOS Y CARACTERIZACIÓN - CONCENTRESE	23/06/2026	52	0
PRETURNO	TIPOLOGIAS-WCB-FORMS BTE	23/06/2026	51	1
PRETURNO	DONACIONES VENEZUELA	26/06/2026	52	0

***Fuente**: INFORME MENSUAL FORMACIÓN JUNIO 2026 SGAMB – LÍNEA 195.xlsx, Pestaña Preturnos*

1.2 CAPACITACIONES

Durante el mes de junio se desarrollaron cuatro jornadas de capacitación orientadas al fortalecimiento de las competencias específicas requeridas para la atención de los trámites de la UAESP, con énfasis en el correcto diligenciamiento del formulario para la solicitud de recolección de escombros.

Adicionalmente, en estas jornadas se socializaron el Protocolo de Sistemas No Propios, los trámites asociados a la Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación, y se realizó el proceso de formación para la transición de seis asesores de la línea al segmento de Bogotá Te Escucha como back up.

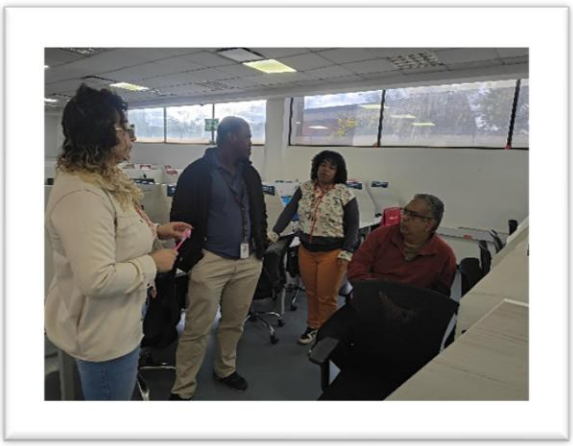
Gracias a estos espacios de formación, la operación cuenta con un equipo más preparado y actualizado, lo que permite brindar una orientación más clara, precisa y oportuna a la ciudadanía, fortaleciendo la calidad del servicio, la correcta gestión de los trámites y la confianza de los usuarios.

Tabla 2 Capacitaciones

ACTIVIDAD	ENTIDAD	TEMA	FECHA	ASISTENTES
CAPACITACIÓN 1	REFUERZO UAESP - PROTOCOLO TRATAMIENTO DE DATOS	GENERALIDADES FORMULARIO RECOLECCIÓN RESIDUOS ESPECIALES	17/06/2026	52
CAPACITACIÓN 2	CAMBIO DE PROCESO BOGOTA TE ESCUCHA	GENERALIDADES DEL SEGEMENTO	16/06/2026	6
CAPACITACIÓN 3	CONSEJERIA DISTRITAL DE PAZ, VICTIMAS Y RECONCILIACIÓN	TRÁMITES DE LA ENTIDAD	22/06/2026	43
CAPACITACIÓN 4	PROTOCOLO SISTEMAS NO PROPIOS	PROTOCOLO ASOCIADO A SISTEMAS CONSULTADOS QUE NO PROPIOS DE LA LÍNEA 195	22/06/2026	51

***Fuente**: INFORME MENSUAL FORMACIÓN JUNIO 2026 SGAMB – LÍNEA 195.xlsx, Pestaña Capacitaciones*

Evidencias:





2. ACTIVIDADES EVALUATIVAS JUNIO

Durante junio se aplicaron dos quices de conocimiento y una evaluación mensual con el fin de medir la comprensión y apropiación de los temas vistos en las capacitaciones y réplicas. Estos instrumentos permitieron identificar fortalezas y oportunidades de mejora en el proceso de formación continua de los agentes.

La ponderación final de la nota de formación se estableció así**: Quiz 1 (20%), Quiz 2 (20%) y evaluación mensual (60%),** garantizando un equilibrio entre la medición progresiva del aprendizaje y la consolidación de conocimientos al cierre del mes.

Dado el peso que representa la evaluación mensual dentro del proceso de seguimiento al conocimiento, durante el mes de junio se incrementó su nivel de complejidad con el propósito de fortalecer la rigurosidad y objetividad de la medición.

Para ello, se diseñaron dos versiones diferenciadas de la evaluación: una dirigida al staff y otra a los asesores, lo que permitió medir de manera más precisa el nivel de apropiación del conocimiento de cada grupo, identificar oportunidades de

mejora específicas y orientar acciones de fortalecimiento acordes con sus roles y responsabilidades.

Fecha de aplicación evaluación mensual: 25 de junio de 2026

Modalidad: Presencial

Estructura de la evaluación: Dos evaluaciones cada una de 10 preguntas frente a los temas tratados durante el mes y de las entidades que atiende la Línea 195.

Resultados de la evaluación mensual:

Aprobación: 50 personas aprobaron la evaluación mensual con una nota igual o superior al 90%.

No aprobaron: 2 personas no aprobaron la evaluación mensual con una nota inferior al 89%.

Análisis de los resultados:

Para el mes de junio se realiza la validación de las preguntas falladas por las personas que obtuvieron una nota inferior al 89%, y con los resultados implementar el plan de acción.

Teniendo en cuenta lo anterior, los resultados son los siguientes:

INBOUND - WEB CALL BACK - CLIC TO CALL: Para los procesos de Inbound, Web Call Back y Click To Call presentaron la actividad evaluativa un total de 29 personas, de las cuales dos personas obtuvieron un porcentaje por debajo del 89%.

Tabla 4 Personal que obtuvo una nota inferior al 89% en la evaluación mensual INBOUND - WEB CALL BACK - CLIC TO CALL

EVALUACIÓN MENSUAL INBOUND - WEB CALL BACK - CLIC TO CALL / JUNIO 2026		
PERSONAS POR DEBAJO DEL 90%	**CUARTIL**	**TOTAL, PERSONAS EVALUADAS**
2	4	29

Fuente: INFORME MENSUAL FORMACIÓN JUNIO 2026 SGAMB – LÍNEA 195.xlsx, pestaña – Notas por debajo del 90% Eva.

- **BOGOTÁ TE ESCUCHA:** Para el proceso de Bogotá Te Escucha presentaron la actividad evaluativa un total de 11 personas, de las cuales ninguno obtuvo un porcentaje por debajo del 89%.

Tabla 5 Personal que obtuvo una nota inferior al 89% en la evaluación mensual BOGOTÁ TE ESCUCHA

EVALUACIÓN MENSUAL BOGOTÁ TE ESCUCHA- AGENTE VIRTUAL - ANTICORRUPCIÓN / JUNIO 2026		
PERSONAS POR DEBAJO DEL 90%	**CUARTIL**	**TOTAL, PERSONAS EVALUADAS**
0	4	11

Fuente: INFORME MENSUAL FORMACIÓN JUNIO 2026 SGAMB – LÍNEA 195.xlsx, pestaña – Notas por debajo del 90% Eva.

- **CHATICO PLANEACIÓN NIVEL II - LSC:** Para el proceso de Chatico, Planeación Nivel II y LSC presentaron la actividad evaluativa un total de 8 personas, de las cuales ninguna persona obtuvo un porcentaje por debajo del 89%.

Tabla 6 Personal que obtuvo una nota inferior al 89% en el Quiz CHATICO PLANEACIÓN NIVEL II - LSC

EVALUACIÓN MENSUAL CHATICO - PLANEACIÓN - LSC /JUNIO 2026		
PERSONAS POR DEBAJO DEL 90%	**CUARTIL**	**TOTAL, PERSONAS EVALUADAS**
0	4	8

Fuente: INFORME MENSUAL FORMACIÓN JUNIO 2026 SGAMB – LÍNEA 195.xlsx, pestaña – Notas por debajo del 90% Eva.

Lo anterior permite evidenciar que para los procesos de Inbound, Web Call Back y Clic To Call es donde hay mayor oportunidad de mejora, ya que 2 agentes obtuvieron una nota por debajo del 89% en la evaluación mensual.

A realizar un análisis detallado en cuanto a las preguntas más falladas en las evaluaciones aplicadas, se evidencia lo siguiente:

Tabla 7 Pregunta más penalizada evaluación 1

EVALUACIÓN 1			
TOTAL AGENTES	**AGENTES QUE FALLARON**	**NÚMERO PREGUNTA**	**PREGUNTA**
52	4	1	Seleccione la respuesta correcta: Un ciudadano se comunica con la Línea 195 indicando que necesita conocer un cambio reciente en el procedimiento de atención de una entidad distrital. Antes de brindar la información, el agente debe verificar si existe una actualización vigente. Pregunta: ¿En qué sección del Manual de Consulta SGAM debe realizar primero la consulta? a. Información Entidades. b.Bases de Consulta. c.Novedades Multicanal. d.Directorio telefónico**.** **Respuesta correcta.** Novedades Multicanal.
52	3	10	Selección la respuesta correcta. El señor Carlos Rodríguez se encuentra incluido en el Registro Único de Víctimas (RUV) y llama a la Línea 195 porque necesita orientación sobre las entidades y servicios disponibles para el restablecimiento de sus derechos en Bogotá. Pregunta: ¿Qué debe informarle el agente? a. Que debe dirigirse exclusivamente a la Alcaldía Local de su residencia. b. Que únicamente puede recibir atención en la Unidad para las Víctimas. c.Que puede acudir a los Centros de Encuentro para la Paz y la Integración Local, donde encontrará oferta institucional distrital y nacional para víctimas. d.Que los servicios para víctimas solo se prestan mediante citas virtuales. **Respuesta correcta:** Que puede acudir a los Centros de Encuentro para la Paz y la Integración Local, donde encontrará oferta institucional distrital y nacional para víctimas.

Fuente: INFORME MENSUAL FORMACIÓN JUNIO 2026 SGAMB – LÍNEA 195.xlsx, pestaña – Preguntas más penalizadas Eva

El análisis de la Evaluación 1 evidencia un desempeño general satisfactorio; sin embargo, se identifican oportunidades de mejora en temas específicos. En particular, las preguntas 1 y 10, relacionadas con el Manual de Consulta y los trámites de la Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación, presentaron un mayor índice de error, lo que evidencia la necesidad de fortalecer la apropiación de estos contenidos por parte de los agentes.

Los resultados sugieren reforzar la comprensión y aplicación de la información, promoviendo una mayor precisión en la interpretación de los protocolos y procedimientos. Asimismo, se recomienda fortalecer habilidades como la lectura

comprensiva, el análisis de la información y la atención al detalle, con el fin de reducir errores asociados a la interpretación de las preguntas.
En conclusión, la evaluación refleja un buen nivel de desempeño general; no obstante, es necesario implementar acciones de refuerzo focalizadas en los temas identificados, con el propósito de consolidar el conocimiento, mejorar los resultados en futuras mediciones y garantizar una orientación cada vez más clara, precisa y oportuna a la ciudadanía.

3. CUARTILES

En la siguiente tabla se establecen los cuartiles finales correspondiente a la nota de formación del mes de junio de 2026.

Tabla 9 Cuartiles notas

	MAYO 2026		
CUARTILES	**NOTA**	**TOTAL, PERSONAS**	**%**
1	100%	56	98%
2	95% a 99%	0	0%
3	90% a 94%	1	2%
4	Menor a 90%	0	0%
TOTAL		**57**	**100%**

	JUNIO 2026		
CUARTILES	**NOTA**	**TOTAL, PERSONAS**	**%**
1	100%	45	87%
2	95% a 99%	0	0%
3	90% a 94%	5	9%
4	Menor a 90%	2	4%
TOTAL		**52**	**100%**

Fuente: INFORME MENSUAL FORMACIÓN JUNIO 2026 SGAMB – LÍNEA 195.xlsx, pestaña Cuartiles

El análisis comparativo entre los resultados de mayo y junio de 2026 evidencia una ligera disminución en el porcentaje de asesores que alcanzaron la calificación máxima (100%), pasando del 98% (56 personas) en mayo al 87% (45 personas) en junio. Este comportamiento es consistente con el incremento en el nivel de complejidad de la evaluación aplicada durante junio, diseñada para fortalecer la rigurosidad en la medición de conocimientos.

Aunque se observa una reducción en el porcentaje de calificaciones de excelencia, no se presenta una concentración significativa de resultados en el cuartil de menor desempeño. En cambio, los resultados muestran un desplazamiento hacia el rango de 90% a 94%, que pasó del 2% al 9%, y la aparición de un 4% de asesores con calificaciones inferiores al 90%, porcentaje que no se había registrado en el mes anterior.

En términos generales, el desempeño continúa siendo favorable, ya que el 96% de los participantes obtuvo calificaciones iguales o superiores al 90%, lo que demuestra un alto nivel de apropiación del conocimiento pese al aumento en la exigencia de la evaluación.

Como acción de mejora, se realizarán refuerzos focalizados en los temas que presentaron mayor índice de error, fortaleciendo la comprensión de los protocolos, la interpretación de la información y la apropiación de los contenidos, con el propósito de recuperar el porcentaje de calificaciones del 100% y mantener los estándares de calidad en la atención a la ciudadanía.

4. CAPACITACIÓN GRUPOS NUEVOS

Durante el mes de junio de 2026 se evidenció un avance favorable en los procesos de formación de los nuevos grupos, reflejado en el cumplimiento de las metas establecidas y en el fortalecimiento progresivo de las competencias requeridas para la operación.

Como parte de la estrategia de mejora continua, se implementó un plan piloto orientado a integrar a los agentes al entorno operativo de la línea desde las etapas iniciales de su formación. La metodología consistió en dedicar la primera semana al abordaje de las principales entidades atendidas por la línea, destinando una jornada completa de capacitación a cada una de ellas mediante actividades teóricas y ejercicios prácticos que facilitaron la apropiación de los contenidos.
Posteriormente, los agentes iniciaron la atención de llamadas y, durante media jornada, fueron retirados de la operación para continuar con el proceso de formación y la socialización de las demás entidades. Esta metodología permitió combinar el aprendizaje teórico con la experiencia práctica en un entorno controlado.

Los resultados del piloto evidenciaron una mayor apropiación de los temas por parte de los agentes, favoreciendo la consolidación del conocimiento, una mejor comprensión de los procedimientos y una incorporación más efectiva a la operación.

En este periodo se iniciaron dos grupos de formación (17 y 18), integrados por nueve participantes. Los grupos culminaron su proceso dentro del mismo mes, registrando cero deserciones y alcanzando un 90 % de certificación. Este resultado da cuenta del nivel de compromiso y apropiación de contenidos por parte de los participantes, bajo la orientación de Suzy Alexandra Gómez Araque y Antonio Rafael Ojeda Fernández, quienes garantizaron el cumplimiento de los objetivos académicos, metodológicos y evaluativos definidos para esta etapa.

En términos generales, los resultados del mes evidencian una gestión formativa eficiente y organizada, destacándose la adecuada planeación, el seguimiento continuo, la disminución de la deserción y la consolidación de nuevos grupos para la Línea 195. Asimismo, se resalta el fortalecimiento permanente de las capacidades del personal operativo, contribuyendo a garantizar una atención cada vez más cualificada y alineada con los estándares de calidad del servicio.

Tabla 10 Grupo Nuevo

CONSOLIDADO GRUPOS NUEVOS									
JUNIO	17	01/06/2026	17/06/2026	6	6	0	6	SUZY ALEXANDRA GOMEZ ARAQUE - ANTONIO RAFAEL OJEDA FERNANDEZ	NINGUNA
	18	05/06/2026	22/06/2026	3	3	0	3	SUZY ALEXANDRA GOMEZ ARAQUE – ANTONIO RAFAEL OJEDA FERNANDEZ	NINGUNA

Fuente: INFORME MENSUAL FORMACIÓN JUNIO 2026 SGAMB – LÍNEA 195.xlsx, pestaña Grupo Nuevo

5. TIEMPO DE ACTIVIDADES FORMACIÓN

El estudio de los tiempos de formación correspondientes a junio de 2026 permite evidenciar una programación estructurada y equilibrada de las actividades, enfocadas en el fortalecimiento de las competencias del equipo operativo de la Línea 195 y en la actualización constante frente a temas institucionales y de atención a la ciudadanía.

Durante este periodo se desarrollaron siete (7) actividades, entre capacitaciones y preturnos, con la participación de cincuenta y dos (52) agentes. La duración de las sesiones fue diferencial: los preturnos tuvieron una intensidad de 30 minutos, mientras que las capacitaciones oscilaron entre una y tres horas. En conjunto, se consolidaron 7 horas de formación, con un promedio de 5 horas y 04 minutos por agente, lo que refleja una inversión significativa de tiempo orientada al fortalecimiento del desempeño.

De manera complementaria, la actividad "Viernes de Bienestar" contribuyó al fortalecimiento del clima laboral, promoviendo la integración del equipo y favoreciendo el equilibrio entre el componente técnico y el bienestar emocional de los colaboradores. El resultado global se vio reflejado en una calificación promedio del 98 %, indicador que ratifica el alto nivel de apropiación de los contenidos y el cumplimiento de los objetivos pedagógicos planteados.

En síntesis, junio se caracterizó por una gestión formativa organizada y efectiva, con resultados positivos en términos de aprendizaje, participación, compromiso y motivación del personal operativo.

Tabla 11 Tiempos Formación

RESUMEN TIEMPOS						
Mes	**Actividad**	**Tema**	**Fecha**	**Asistentes**	**Duracion Horas Minuto**	**Horas Formación**
FEBRERO	PRETURNO	DATOS BÁSICOS Y CARACTERIZACIÓN - CONCENTRESE	23-06-26	52	1:00:00	**7:00:00**
	PRETURNO	TIPOLOGIAS-WCB-FORMS BTE	23-06-26	51	0:30:00	
	PRETURNO	DONACIONES VENEZUELA	26-06-26	57	0:30:00	
	CAPACITACIÓN	REFUERZO UAESP - PROTOCOLO TRATAMIENTO DE DATOS	17-06-26	52	1:00:00	
	CAPACITACIÓN	CAMBIO DE PROCESO BOGOTA TE ESCUCHA	16-06-26	6	2:00:00	
	CAPACITACIÓN	CONSEJERIA DISTRITAL DE PAZ, VICTIMAS Y RECONCILIACIÓN	22-06-26	43	1:00:00	
	CAPACITACIÓN	PROTOCOLO SISTEMAS NO PROPIOS	22-06-26	51	1:00:00	
TOTAL	**7**			**N/A**	**7:00:00**	

PROMEDIO HORAS POR AGENTE SGAMB - LÍNEA 195	**5:04:37**

NOTA FORMACIÓN SGAMB - LÍNEA 195	**NOTA FORMACIÓN**
	98%

Fuente: INFORME MENSUAL FORMACIÓN JUNIO 2026 SGAMB – LÍNEA 195.xlsx, Datos Formación





5.2 ACTIVIDADES OPERATIVAS POR PARTE DE FORMACIÓN

Durante el mes de junio el equipo de formación desarrollo las siguientes actividades operativas:

- **ENVÍO Y REALIZACIÓN DE ALERTAS A LA OPERACIÓN:**

Tabla 12 Piezas gráficas

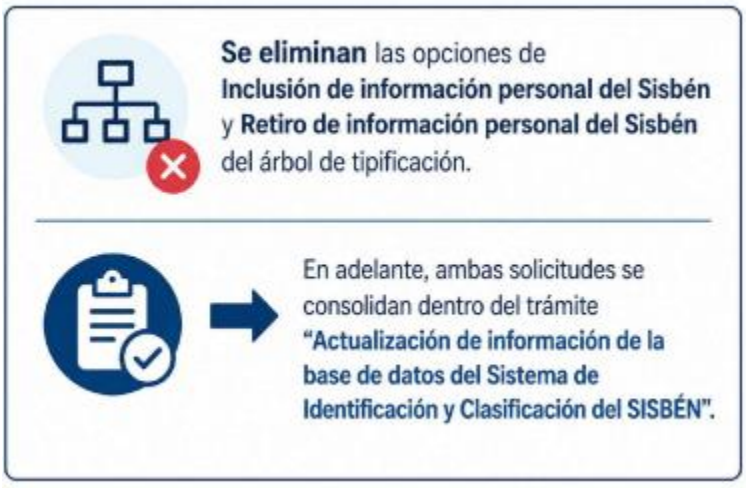
TEMA	FECHA	MODALIDAD DE SOCIALIZACIÓN
ACTUALIZACIÓN FORMS DEVOLUCIONES BTE	22-06-2026	Correo, teams, socialización
NUEVAS TIPOLOGIAS FINE	22-06-2026	Correo, teams, socialización
DONACIONES VENEZUELA	26-06-2026	Correo, teams, socialización
TIPIFICACIÓN CONFERENCIA INBOUND BTE	29-06-2026	Correo, teams, socialización
TIPIFICACIÓN SISBEN ACTUALIZADAS	29-06-2026	Correo, teams, socialización

Fuente: INFORMACIÓN CARGADA EN CRECEMOS - ALCALDÍA DE BOGOTÁ SECRETARÍA GENERAL LÍNEA 195 - PIEZAS INFORMATIVAS









5.3 ACTIVIDADES A REALIZAR PARA EL MES DE JULIO

- Preturnos
- Refuerzos evaluación mensual de junio.
- Piezas informativas con novedades.
- Acompañamiento a las capacitaciones realizadas por parte de las entidades.
- Replicas formativas a la operación de las capacitaciones de las entidades.
- Plan de trabajo focalizado con agentes a los que se les identifico oportunidad de mejora.

- **Viernes de Bienestar:**
  Actividad: Bienestar físico y emocional.
  Duración: 60 min
  Metodología: Espacio diseñado para promover el bienestar físico y emocional del equipo mediante actividades que favorezcan la relajación, el manejo del estrés y el fortalecimiento del equilibrio entre la vida laboral y personal. La jornada incluirá prácticas de yoga, ejercicios de respiración consciente, estiramientos, pinturas en mándalas y técnicas de relajación, proporcionando un ambiente seguro y tranquilo que contribuya a mejorar la concentración, reducir la tensión y fortalecer el clima laboral.

6. CONCLUSIONES

Durante el mes de junio de 2026 se desarrollaron tres (3) preturnos y cuatro (4) jornadas de capacitación, orientadas al fortalecimiento de las competencias técnicas de los agentes y a la actualización de los procedimientos asociados a la Línea 195. Estas actividades permitieron socializar cambios relevantes en los procesos, reforzar el conocimiento de entidades distritales y garantizar la apropiación de nuevos protocolos, contribuyendo a una atención más clara, precisa y oportuna para la ciudadanía.

En el componente evaluativo se implementó una estrategia de medición más rigurosa, incrementando el nivel de complejidad de la evaluación mensual y diferenciando los instrumentos para staff y asesores. A pesar de esta mayor exigencia, la nota promedio de formación alcanzó el **98 %**, y el **96 % de los participantes obtuvo calificaciones iguales o superiores al 90 %**, lo que evidencia un alto nivel de apropiación del conocimiento y el cumplimiento de los objetivos de formación. No obstante, se identificaron oportunidades de mejora en temas relacionados con el Manual de Consulta y los trámites de la Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación, los cuales serán objeto de refuerzos focalizados durante el siguiente periodo.

Como parte de la estrategia de fortalecimiento del proceso de inducción, se implementó un plan piloto para la formación de nuevos grupos, integrando de manera progresiva el aprendizaje teórico con la experiencia práctica en operación. Los resultados evidenciaron una mayor apropiación de los contenidos, una disminución de la curva de aprendizaje y un desempeño favorable de los nuevos agentes. Adicionalmente, los grupos 17 y 18 culminaron su proceso con **cero**

deserciones y un **90 % de certificación**, reflejando la efectividad de la metodología implementada.

En términos de gestión, durante el mes se consolidaron **7 horas de formación**, con un promedio de **5 horas y 04 minutos por agente**, complementadas con actividades operativas, piezas informativas y la jornada **"Viernes de Bienestar"**, orientada al fortalecimiento del clima organizacional y al bienestar físico y emocional del equipo. Estas acciones evidencian una gestión formativa integral, que no solo fortalece las competencias técnicas del personal, sino que también promueve la motivación, el compromiso y la calidad del servicio prestado.

En conclusión, los resultados obtenidos durante junio reflejan una gestión de formación organizada, estratégica y orientada a la mejora continua. La articulación entre capacitación, evaluación, seguimiento, acompañamiento operativo y bienestar permitió fortalecer las capacidades del equipo, mantener altos niveles de desempeño y definir acciones de mejora específicas que contribuirán a seguir consolidando la excelencia en la atención brindada por la Línea 195.