

ORIGEN: SECRETARIA GENERAL ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA/MIGUEL A
DESTINO: COMISION 1º PERM. PLAN DE DESARROLLO Y ORDENAMIENT
ASUNTO: RTA PP. N.869 DE 2025
OBS: N° 2025 - 19268



ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ -
SECRETARIA GENERAL

No Radicado: 2-2025-19265

Fecha: 24/07/2025 22:03:09
Destino: CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.
Anexos: 1 ZIP
Copia: N/A
www.secretariageneral.gov.co

4200000
Bogotá D.C.,

Doctor
DAVID ANDRES GIRALDO UMBARILA
Subsecretario de Despacho
Comisión Primera Permanente de Plan de Desarrollo
Concejo de Bogotá
comisiondelplan@concejobogota.gov.co
Calle 36 No. 28 A- 41
Ciudad

Asunto: Respuesta Proposición 869 de 2025. Radicado No. 2025EE12989 y 2025IE11380 del Concejo de Bogotá. Radicado No. 1-2025-26647 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

Respetado doctor Giraldo,

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. recibió la comunicación a la que hace referencia el asunto, mediante la cual se remite el cuestionario correspondiente a la Proposición 869 de 2025, cuyo tema central son las “Líneas de atención en Bogotá”. Por ello, esta Secretaría se permite dar respuesta en el marco de sus competencias, conforme a lo establecido en el Decreto Distrital 140 de 2021:

1. Informe detalladamente cuáles son las líneas telefónicas y de WhatsApp abiertas a la ciudadanía, especificando la dependencia que está a cargo, responsable, el tipo de casos que atienden, horarios de atención, tiempos promedio de espera y mecanismos de respuesta ante una eventual saturación del servicio.

Respuesta: El Artículo 1 del Decreto 293 de 2021, mediante el cual se modifica el artículo 12 del Decreto Distrital 197 de 2014, modificado por el artículo 8 del Decreto Distrital 847 de 2019, establece que la RedCADE es la estrategia omnicanal del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, compuesta por los distintos canales de atención dispuestos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. para el acceso a la información pública, trámites y otros procedimientos administrativos ofrecidos por las distintas entidades públicas y empresas privadas, entre otras, que la integran, así como para la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por posibles actos de corrupción, la rendición de cuentas y la participación ciudadana.

Los canales de atención que componen la Red CADE son los siguientes:

- **Canal Presencial:** SuperCADE, CADE, RapiCADE y SuperCADE Móvil.
- **Canal Telefónico:** Línea 195 Bogotá.
- **Canal Virtual:** Correo electrónico, Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, SuperCADE Virtual, Redes Sociales, Chat, ChatBot y Video Llamada de la Red CADE.

Ahora bien, el numeral 6 del Artículo 30 del Decreto Distrital 140 de 2021, establece que la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía debe “Administrar y coordinar el funcionamiento de los canales de interacción ciudadana (presencial, virtual y telefónica) adscritos a la Secretaría General y la aplicación en éstos de la política distrital de servicio a la ciudadanía”.

Frente al canal telefónico, a través de la Circular No. 005 del 28 de enero de 2002 se dio origen a la Línea 195 como “único número que la ciudadanía identifique como canal para obtener información sobre las entidades distritales y sus servicios”, por lo cual ofrece a los ciudadanos la posibilidad de



acceder a toda la información general sobre entidades del orden distrital (más de 65 entidades), especialmente sus trámites y servicios.

La Línea 195 hace parte de la numeración de servicios semiautomáticos especiales (Marcación 1XY) y dicho número fue asignado a la Alcaldía Mayor de Bogotá de conformidad con el Artículo No. 29 del Decreto 25 de 2022 del Ministerio de Telecomunicaciones, por el cual se adoptan los Planes Técnicos Básicos y se dictan otras disposiciones, el cual detalla:

“(…) ARTÍCULO 29.-Numeración de servicios semiautomáticos y especiales (marcación 1XY). La numeración para los servicios semiautomáticos y especiales de abonado es de estructura 1XY, donde “X” y “Y” pueden tomar como valor cualquier dígito entre 0 y 9. Esta numeración es de carácter nacional y de acceso universal, de manera que su acceso debe ser posible desde cualquier parte del territorio nacional, por consiguiente, es obligación de todos los operadores adoptarla. Esta numeración no está destinada al uso comercial. (…)

La Línea 195 es gestionada a través de la contratación de un operador, que actualmente corresponde a ETB, bajo el contrato No 4220000-652-2024. En ese sentido, la línea opera 24 horas, 7 días a la semana de forma ininterrumpida, prestando servicios específicos de la siguiente manera y horario:

Tabla 1. Servicios y horarios de la Línea 195

Servicio	Descripción de casos	Horario de atención
Inbound	Recepción, atención y registro de las llamadas que ingresan por la Línea 195 para atención de requerimientos ciudadanos de información sobre las Entidades Distritales, Nacionales Públicas y Privadas que hacen parte de la Red CADE.	24 horas/7 días a la semana/365 días
Outbound	Salida de llamadas a teléfonos fijos locales, locales extendidas y celulares, en caso de que la Secretaría General requiera su uso, como apoyo a campañas para recolectar información de entidades distritales en relación con encuestas, información específica, confirmación de eventos institucionales, resarcimientos de encuestas de satisfacción, servicios Web Callback, entre los principales	7:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes y sábados de 7:00 a.m. a 12:00 del mediodía
Chat (paso asesor)	Captura de interacciones derivadas del asistente virtual Chatico hacia la Línea 195 para atención por un agente humano que presta la atención y resuelve las necesidades de información de la ciudadanía.	lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y sábados de 7:00 a.m. a 12:00 del mediodía.
Línea Anticorrupción	Línea de atención para que la ciudadanía denuncie actos de corrupción o irregularidades dentro de las instituciones públicas, con la orientación por parte de un profesional en derecho.	lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
PQR/Bogotá Te Escucha	Recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones verbales que son registradas en el sistema de Bogotá Te Escucha.	24 horas/7 días a la semana/365 días.
Video llamada	Canal de interacción estratégico para facilitar el acceso y la accesibilidad a la información con especial atención a población sorda, cuenta con la atención de un asesor	lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.



Servicio	Descripción de casos	Horario de atención
	con manejo en Lengua de Señas Colombiana. Sin embargo, dependiendo de la necesidad del servicio se utiliza también para personas oyentes.	
Web Callback	Devolución de la llamada a la ciudadanía, previo registro en el sitio web (portal transaccional de Bogotá https://bogota.gov.co/servicios/inicio), para iniciar una interacción personalizada.	lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y sábados de 7:00 a.m. a 12:00 del mediodía.

En relación al tiempo promedio de espera, este criterio se mide por un indicador operativo denominado **Nivel de Servicio**, el cual se define como el porcentaje de llamadas que son contestadas en un tiempo menor al umbral.

El nivel de servicio se define en 70/30 esto quiere decir que el 70% de las llamadas deben ser contestadas antes de 30 segundos, medida por la siguiente formula:

$$\% NS = \# \text{ de llamadas contestadas dentro del umbral} / \# \text{ llamadas ofrecidas.}$$

El promedio mensual de este indicador muestra que del total de llamadas que ingresaron se respondió un 81,89% de llamadas antes de los 30 segundos. Por último, se contemplan acciones preventivas para minimizar el riesgo de saturación o encolamiento de llamadas, tales como:

- La Secretaría General y el operador dimensionan semanalmente el recurso humano, teniendo en cuenta el nivel de servicio, los tiempos de respuesta y atención, los abandonos y los históricos del mismo período del año anterior y meses preliminares para establecer la malla de turnos que se ajuste con la dinámica de la operación.
- El operador cuenta con un esquema de agentes de reserva que utiliza en caso de ausencias temporales por novedades administrativas o de saturación de la operación.
- El operador lleva una bitácora con los eventos asociados a los días “atípicos” o que presentan comportamientos con variaciones mayores a las esperadas con el fin de determinar qué días son realmente típicos. Esto hace parte de la data histórica que se requiere para hacer los pronósticos y dimensionamientos de personal.

2. Precise cuáles son los tipos de casos que atienden en cada línea telefónica y de WhatsApp y describa la ruta de atención para cada uno, e indique qué tipos de casos no son de su competencia, a qué entidades son remitidos y si se realiza algún tipo de seguimiento posterior.

Respuesta: En concordancia con lo expuesto en el numeral 1, a continuación, se relacionan los servicios que presta la Línea 195:

Tabla 2. Servicios y horarios de la Línea 195

Servicio	Descripción de casos	Horario de atención
----------	----------------------	---------------------



Inbound	Recepción, atención y registro de las llamadas que ingresan por la Línea 195 para atención de requerimientos ciudadanos de información sobre las Entidades Distritales, Nacionales Públicas y Privadas que hacen parte de la Red CADE.	24 horas/7 días a la semana/365 días
Outbound	Salida de llamadas a teléfonos fijos locales, locales extendidas y celulares, en caso de que la Secretaría General requiera su uso, como apoyo a campañas para recolectar información de entidades distritales en relación con encuestas, información específica, confirmación de eventos institucionales, resarcimientos de encuestas de satisfacción, servicios Web Callback, entre los principales	7:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes y sábados de 7:00 a.m. a 12:00 del mediodía
Chat (paso asesor)	Captura de interacciones derivadas del asistente virtual Chatico hacia la Línea 195 para atención por un agente humano que presta la atención y resuelve las necesidades de información de la ciudadanía.	lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y sábados de 7:00 a.m. a 12:00 del mediodía.
Línea Anticorrupción	Línea de atención para que la ciudadanía denuncie actos de corrupción o irregularidades dentro de las instituciones públicas, con la orientación por parte de un profesional en derecho.	lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
PQR/Bogotá Te Escucha	Recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones verbales que son registradas en el sistema de Bogotá Te Escucha.	24 horas/7 días a la semana/365 días.
Video llamada	Canal de interacción estratégico para facilitar el acceso y la accesibilidad a la información con especial atención a población sorda, cuenta con la atención de un asesor con manejo en Lengua de Señas Colombiana. Sin embargo, dependiendo de la necesidad del servicio se utiliza también para personas oyentes.	lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
Web Callback	Devolución de la llamada a la ciudadanía, previo registro en el sitio web (portal transaccional de Bogotá https://bogota.gov.co/servicios/inicio), para iniciar una interacción personalizada.	lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y sábados de 7:00 a.m. a 12:00 del mediodía.

En relación con la Ruta de Atención, se anexa el flujo del proceso de atención en la Línea 195 (Anexo 2.1). Ahora bien, todas aquellas solicitudes que se encuentren fuera del marco de información general publicadas en las páginas oficiales de las entidades públicas, o estén relacionadas con emergencias, violencias, delitos, servicios de salud, entre otros, no son competencia de la Línea 195 y por tal motivo, cuando la ciudadanía requiera información especializada se indican los canales de atención de la entidad competente, así como las líneas especializadas que tiene mapeado la Línea 195, de la siguiente manera:

Tabla 3. Inventario de líneas especializadas distritales para información a la ciudadanía

Inventario de canales de interacción telefónico	Número de contacto	Objetivo	Entidad líder del canal
(9) líneas especializadas	195	Servicios de información general de trámites y servicios de las entidades que forman parte de la Red CADE	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
	143	Si la ciudadanía considera que alguno de sus derechos se encuentra amenazado o vulnerado.	Personería de Bogotá D.C.

Inventario de canales de interacción telefónico	Número de contacto	Objetivo	Entidad líder del canal
	123	Línea de emergencias de Bogotá (C4)	Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia
	106	Apoyo psicosocial gratuita y confidencial para personas de todas las edades que buscan ayuda en situaciones de crisis, orientación en salud mental o simplemente un espacio de escucha	Secretaría Distrital de Salud
	110	Esta línea está disponible para atender las solicitudes sobre el servicio de recolección, barrido y limpieza.	Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos -UAESP-
	116	Es un canal de atención al usuario que busca brindar soluciones a las necesidades relacionadas con el servicio de acueducto y alcantarillado de la ciudad.	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - ESP
	018000112137	Línea Púrpura: énfasis en salud mental y los tipos de violencia que puedan estar afectando la salud mental de las mujeres	Secretaría Distrital de la Mujer
	018000423614	Línea Calma: atención gratuita para todos los hombres mayores de 18 años en Bogotá	Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte (Subsecretaría de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento)
	301 2761197 018000112439	Línea Psicoactiva: orientan y previenen a quien lo necesite frente al riesgo de consumo de sustancias psicoactivas.	Secretaría Distrital de Salud

Por último, en relación a los traslados a líneas especializadas, a continuación, detallamos las estadísticas correspondientes a la vigencia 2025:

Tabla 4. Estadísticas de transferencia a otras líneas, enero a junio de 2025

TRANSFERENCIA A ENTIDAD	ene-25	feb-25	mar-25	abr-25	may-25	jun-25	jul-25	Total general
LÍNEA 123	29	28	30	29	31	29	21	197
LÍNEA ACUEDUCTO	31	28	31	30	31	29	21	201
LÍNEA ENEL	3	6	8	4	4	2	1	28
LÍNEA HACIENDA	14	16	8	11	13	4	1	67
LÍNEA PERSONERIA	4	2	3	1	3	1		14
LÍNEA PURPURA	21	24	23	23	25	19	12	147
LÍNEA RECAUDO TU LLAVE	56	48	45	52	54	46	36	337
Total general	158	152	148	150	161	130	92	991



3. Relacione la cantidad de llamadas que se atendieron mensualmente en el 2024 y lo corrido del 2025. Indicando cuántas llamadas se atendieron para localización, información de trámites y servicios, PQRS, novedades sobre la atención, situaciones de emergencia y denuncias. Si se tiene otro criterio de caracterización indíquelo y relacione la cantidad de llamadas recibidas y atendidas.

Respuesta: A continuación, se relaciona la estadística de las llamadas recibidas y atendidas mensualmente para las vigencias 2024 y hasta junio de 2025:

Tabla 5. Estadísticas línea 195 vigencia 2024

LLAMADAS INBOUND VIGENCIA 2024		
MES	LLAMADAS OFRECIDAS	LLAMADAS CONTESTADAS
ENERO	31.866	28.490
FEBRERO	36.093	31.475
MARZO	33.276	27.309
ABRIL	41.804	35.946
MAYO	32.774	30.319
JUNIO	25.979	23.720
JULIO	35.961	26.637
AGOSTO	33.801	29.979
SEPTIEMBRE	29.850	27.912
OCTUBRE	32.874	30.484
NOVIEMBRE	28.069	26.179
DICIEMBRE	28.266	26.163
TOTAL	390.613	344.613

Tabla 6 Estadísticas línea 195, vigencia 2025 (Enero a junio)

LLAMADAS INBOUND VIGENCIA 2025		
MES	LLAMADAS OFRECIDAS	LLAMADAS CONTESTADAS
ENERO	34.974	31.897
FEBRERO	33.580	30.928
MARZO	31.163	28.852
ABRIL	28.869	26.698
MAYO	27.233	24.700
JUNIO	21.373	20.038



TOTAL	177.192	163.113
--------------	----------------	----------------

Asimismo, nos permitimos remitir para su consulta el “**Anexo respuesta 3.1 Consolidado 2024-2025**”.

4. Adjunte los resultados de las encuestas realizadas por las entidades al finalizar las llamadas o atenciones virtuales con el ciudadano. Diferenciando entre preguntas.

Respuesta: El operador de la Línea 195 aplica la encuesta de satisfacción a los ciudadanos que han usado el servicio, mediante un proceso automático o dinámico (No manual o por encuesta telefónica), con efectividad mínima del 20% del total de las interacciones de los servicios del centro de contacto.

Remitimos para su consulta el “**Anexo respuesta 4.1 Encuestas 2024-2025 Línea 195**” donde se presentan los resultados de las encuestas realizadas para las vigencias 2024 y de enero a junio de 2025.

5. Relacione los contratos suscritos entre 2023 y junio de 2025 relacionados con la planeación, operación, seguimiento, puesta en funcionamiento, interventorías, evaluación y demás relacionados con las líneas de atención telefónica y de WhatsApp. E un cuadro Excel sin celdas combinadas incluya los siguientes datos del contrato: el número del proceso contractual, tipo de modalidad de contratación, fecha de adjudicación, duración del contrato, valor total, adiciones, suspensiones, valor de las adiciones, prórroga y los últimos 4 informes de ejecución enviados por el contratista. Incluya los enlaces correspondientes en SECOP II.

Respuesta: Remitimos para su consulta el **Anexo 5.1** donde se relacionan los contratos desde la vigencia 2021-2025 de la Línea 195 y los informes de ejecución en el **Anexo 5.2**.

6. Indique cuántos operadores trabajan atendiendo las líneas telefónicas y cuantos, atendiendo las líneas de WhatsApp, indicando los horarios y turnos de los operadores y todo el personal encargado de las líneas.

Respuesta: Los agentes que apoyan la operación de la Línea 195 se encuentran vinculados a través de un operador aliado de la ETB (entidad con la cual se tiene suscrito el contrato de BPO vigente), quienes tienen la administración de su talento humano. Sin embargo, los turnos se programan acorde con la dinámica de fluctuación de llamadas durante el día, la cual se monitorea a partir de una herramienta de planeación denominada malla de turnos donde se registra la programación semanal del personal.

Al respecto, bajo el contrato No 4220000-652-2024 se cuenta con el siguiente personal:

Tabla 7. Número de agentes por servicio

SERVICIO AGENTES	No. de agentes por servicio (promedio)	Turnos de los operadores
Agente general en sitio con puesto de trabajo	44 telefónico (inbound y outbound) 7 Bogotá Te Escucha 15 paso a asesor/(WhatsApp)	6:00 – 14:00 7:00 – 17:00 9:00 – 18:00 13:00 – 21:00 21:00 – 6:00 (1 único agente)
Agente profesional en sitio con puesto de trabajo - Abogado	1	Lunes a viernes de 7:00 a 17:00
Agente técnico en sitio GTR con puesto de trabajo	1	Lunes a viernes de 7:00 a 17:00



SERVICIO AGENTES	No. de agentes por servicio (promedio)	Turnos de los operadores
Agente técnico para video llamada con dominio de Lengua de Señas Colombiana	1	Lunes a viernes de 7:00 a 17:00
Agente profesional Minero de Datos	1	Lunes a viernes de 7:00 a 17:00

7. Relacione los requisitos del perfil para las personas encargadas de atender las líneas telefónicas y de WhatsApp. Adjunte en un archivo Excel los nombres de contratistas y funcionarios encargados, indicando cargo, tipo de vinculación, profesión, experiencia, horario, sueldo, y en caso de contratistas, los enlaces a los contratos en SECOP II.

Respuesta: Nos permitimos adjuntar los perfiles para la atención de llamadas en la Línea 195, bajo el contrato No 4220000-652-2024 en el archivo Anexo denominado "**Perfiles**".

Asimismo, nos permitimos remitir el "Anexo respuesta 7.1 Personal activo Línea 195" donde se presenta la base de información solicitada con corte a junio de 2025. Cabe resaltar que la vinculación de estos agentes es directa con el operador contratado.

8. Que controles internos la entidad realiza para verificar que los operadores están atendiendo de manera adecuada a la ciudadanía.

Respuesta: Dentro de la Línea 195 se establece dentro del anexo técnico funcional del contrato, controles de calidad, denominados monitoreos, que se dividen de la siguiente manera:

- **Matriz de calidad.** Uno de los principales mecanismos es la matriz de calidad, que corresponde al conjunto de variables utilizadas para evaluar el desempeño de la operación. Estas variables permiten controlar y analizar el desarrollo del servicio, y deben contemplar aspectos como: i) Profesionalismo (etiqueta, cortesía, calidez, entre otros); ii) Precisión (veracidad de la información, calidad de los registros, manejo de aplicativos, etc.); iii) Procesos (gestión de solicitudes, reclamos y apoyo funcional); y iv) Apertura y cierre de la transacción.
- **Monitoreo remoto grabado.** Otro mecanismo es el monitoreo remoto grabado, que se basa en la revisión de grabaciones de voz, datos y demás tipos de interacciones. Este material se utiliza para evaluar y analizar la operación de manera retrospectiva, identificando oportunidades de mejora.
- **Documentación.** En cuanto a la documentación, cada proceso de monitoreo debe dejar constancia mediante un acta elaborada conforme con la metodología acordada entre el operador y la Secretaría General. Además, se deben entregar informes consolidados de calidad, uno mensual y uno trimestral, los cuales deben incluir: el desempeño de los procesos, aspectos recurrentes observados durante el trimestre, acciones correctivas implementadas, resultados y tiempos de mejora, así como los formularios de evaluación aplicados.
- **Reuniones de seguimiento.** Las reuniones de seguimiento permiten revisar el entrenamiento y la calidad de la operación, y proponer planes de mejora. Estos planes deben incluir, como mínimo: cronogramas de trabajo, acciones de mejora por tipo de operación, estrategias para reducir errores críticos y no críticos, mecanismos de retroalimentación para



los agentes, esquemas de manejo de consecuencias y políticas de calidad aplicables al período evaluado.

- **Calibración.** Finalmente, se realiza un proceso de calibración dos veces al mes. En cada sesión, se debe revisar una muestra mínima de nueve interacciones, que incluyan llamadas Inbound y chats. A través del muestreo aleatorio, el operador debe proporcionar acceso a las herramientas de monitoreo necesarias para evaluar la calidad. Esto permite generar reportes y visualizar, en tiempo real, indicadores como: llamadas en espera, tiempos de espera, número de agentes disponibles u ocupados, duración de las llamadas y número de llamadas perdidas.

Estos mecanismos permiten generar alertas oportunas, identificar llamadas que superen los tiempos límite y parametrizar indicadores de desempeño, tanto a nivel de agente como de campaña.

Por otra parte, la Dirección de Calidad del Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General, en el marco del Modelo de Seguimiento, Acompañamiento y Evaluación a la Calidad del Servicio, contempla el análisis de cada uno de los canales de atención dispuestos por las entidades u organismos distritales para la prestación del servicio a la ciudadanía, a través de un monitoreo en tiempo real.

Así las cosas, al realizar la evaluación a la calidad del servicio prestado por cada punto de la Red CADE o una entidad cuyo canal de atención telefónico sea la Línea 195, esta se evalúa mediante la modalidad de cliente incógnito, verificando el cumplimiento de los protocolos de atención definidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía vigente, los momentos de verdad y los siguientes aspectos del ciclo de servicio:

1. Accesibilidad
2. Ciclo del servicio
 - 2.1. Atención por parte de la persona que presta el servicio
 - 2.2. Requerimientos de la ciudadanía y respuesta
 - 2.3. Finalización de la llamada

Posteriormente, se remite un informe a la entidad del monitoreo realizado y de evidenciarse alguna oportunidad de mejora se solicita plan de mejora. La entidad remite su plan de mejora y la Dirección Distrital de Calidad del Servicio realiza el acompañamiento y seguimiento permanente para que lo que allí planteado sea cumplido.

9. Relacione las estadísticas de las llamadas no atendidas relacionando el motivo, la cantidad mensual desde el año 2024.

Respuesta: En este punto, es importante precisar que el concepto de llamadas no atendidas, se equipara con el concepto utilizado por el operador de la Línea 195 como **llamadas abandonadas**, que corresponden a aquellas llamadas en las que **la persona colgó antes de que un agente pudiera contestar**. Así las cosas, se relaciona el reporte de llamadas abandonadas: A continuación, la relación de llamadas:



Tabla 8. Estadísticas llamadas abandonadas. Línea 195 – Vigencia 2024

LLAMADAS INBOUND VIGENCIA 2024			
MES	LLAMADAS OFRECIDAS	LLAMADAS CONTESTADAS	ABANDONO
ENERO	31.866	28.490	3.376
FEBRERO	36.093	31.475	4.618
MARZO	33.276	27.309	5.967
ABRIL	41.804	35.946	5.858
MAYO	32.774	30.319	2.455
JUNIO	25.979	23.720	2.259
JULIO	35.961	26.637	9.324
AGOSTO	33.801	29.979	3.822
SEPTIEMBRE	29.850	27.912	1.938
OCTUBRE	32.874	30.484	2.390
NOVIEMBRE	28.069	26.179	1.890
DICIEMBRE	28.266	26.163	2.103
TOTAL	390.613	344.613	46.000

Tabla 9. Estadísticas llamadas abandonadas. Línea 195 – Vigencia 2025 (Enero – Junio)

LLAMADAS INBOUND VIGENCIA 2025			
MES	LLAMADAS OFRECIDAS	LLAMADAS CONTESTADAS	ABANDONO
ENERO	34.974	31.897	3.077
FEBRERO	33.580	30.928	2.652
MARZO	31.163	28.852	2.311
ABRIL	28.869	26.698	2.171
MAYO	27.233	24.700	2.533
JUNIO	21.373	20.038	1.335
TOTAL	177.192	163.113	14.079

Los motivos de abandono de las llamadas pueden obedecer a diversas causas, entre las cuales se destacan: i) tiempos de espera prolongados; ii) un aumento repentino en la demanda de llamadas debido a acciones no previstas, como anuncios en medios masivos sobre decisiones de la administración distrital que afectan a un amplio número de ciudadanos; iii) problemas técnicos en la línea; iv) la resolución de la necesidad del ciudadano o ciudadana a través de otro canal mientras esperaba; y v) la finalización voluntaria de la llamada por parte del usuario.

10. Indique que inteligencia artificial o bots automatizados se utilizan para redirigir llamadas, indicando si en el horario que no se atienden estas llamadas; la inteligencia artificial guarda



los números y la información de las llamadas y luego los funcionarios o contratistas se comunican con los ciudadanos que se comunicaron.

Respuesta: Actualmente la operación de la Línea 195 no tiene implementado el uso de tecnologías avanzadas como la Inteligencia Artificial, servicios automatizados u otras tecnologías emergentes. La atención es realizada con agentes humanos durante todo el horario 24/7.

11. Indique cuántas líneas atiende cada funcionario, contratista. Existen casos de funcionarios con más de una línea asignada. Justifique.

Respuesta: Como se indicó en el numeral 1, se opera con una Línea única, que a través de una Troncal SIP y el uso de un IVR se realiza el enrutamiento de llamadas a agentes humanos.

El servicio de minuto IVR permite que el usuario navegue por un árbol de opciones del 0 al 9, y enruta la llamada a un grupo de agentes con el fin de tener anillos de atención especializados dependiendo del requerimiento. Una vez el usuario marca la opción se enruta a un grupo de agentes y el que está desocupado atiende la llamada.

12. Relacione si existen límites mensuales de consumo por línea, cuál es el límite y mencione la ruta a seguir cuando se llega a este límite.

Respuesta: Bajo la interpretación que los consumos por línea refieren al número de minutos que se consumen para prestar el servicio de la Línea 195, cabe indicar que bajo el contrato actual no existe límite de consumo, no obstante, a continuación, se relacionan los consumos promedio para cada momento de la operación, así:

Tabla 10. Consumo mensual

Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	Minutos de comunicación celulares - Outbound
Alcance del servicio: El servicio de minuto IVR permite que el usuario navegue por un árbol de opciones del 0 al 9, y enruta la llamada a un grupo de agentes con el fin de tener anillos de atención especializados dependiendo del requerimiento. Sin límite de consumo	Alcance del servicio: Servicio de llamadas de salida a celular para la realización de las diferentes campañas que requieran las entidades. Sin límite de consumo.
Promedio de minutos/ mes: 11.000 minutos	Promedio de minutos/ mes: 72.000 minutos

13. Mencione si se tienen activados servicios como buzón de voz, roaming internacional, envío de SMS, ¿navegación? ¿Cuáles están restringidos?

Respuesta: La Línea 195 no cuenta con servicios de Roaming internacional, sin embargo, cuenta con los siguientes servicios complementarios:

- **Servicios de mensajería de texto:** Servicio de envío de mensajes cortos – SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos a los teléfonos celulares definidos por la Secretaría General.
 - El servicio de mensajería SMS llega al 100% de los celulares en Colombia sin discriminar el operador, plan o tipo de celular, siempre y cuando el servicio se



encuentre habilitado en todos los operadores. Debe llegar adicionalmente, a AVANTEL teniendo en cuenta su cobertura.

- Permite el envío de mensajes masivos y personalizados. Servicio de envío de mensajes cortos – SMS a los teléfonos celulares con extensión máxima de 160 caracteres por mensaje.
 - El servicio incluye la retransmisión de mensajes de manera continua y automática durante las 24 horas siguientes a su envío, para los casos en los cuales el celular se encuentre apagado y no reciba el mensaje, esta retransmisión no tiene costo y puede tener seguimiento desde el portal web de reportes.
- **Servicios de Mailing:** Servicio de envío masivo de mensajes de correos electrónicos a un listado de destinatarios específico.
 - El operador cuenta con una herramienta que permita el envío masivo de correos electrónicos, así como el envío de correos electrónicos personalizados con herramienta de diseño y plantillas.
 - El correo electrónico opera bajo el dominio de la Secretaría General.
 - Después del envío de los mensajes se entrega un reporte en formato digital donde se muestra: Mensajes abiertos por destinatarios y Log de confirmación de mensajes enviados.
 - **Web Callback:** Devolución de la llamada a la ciudadanía, previo registro en un sitio web (portal transaccional de Bogotá <https://bogota.gov.co/servicios/inicio>) y que al realizar la llamada outbound se tenga identificado el nombre del(a) usuario(a) para iniciar una interacción personalizada.

14. Menciona la herramienta utilizada para monitorear llamadas, cuántas personas están a cargo de supervisar a las personas encargadas de realizar las llamadas.

Respuesta: El operador de la Línea 195, en la actualidad utiliza la herramienta KAIROS, herramienta para monitorear la carga de tráfico en los enlaces de red tipo MRGT (Multi Router Traffic Grapher) que permite monitorear el desempeño de los canales y su comportamiento en cuanto a ocupación y ancho de banda filtrado de contenido hacia páginas web, que muestra los resultados del monitoreo con información histórica de meses anteriores y para el mes en curso en tiempo real y que puedan ser consultados.

En cuanto al número de personas a cargo de la supervisión, de conformidad con el anexo técnico del contrato No 4220000-652-2024, se cuenta con un coordinador por cada 20 agentes, es decir, una ratio de 1/20. En este sentido, con un total de 82 agentes, en la operación actual se cuenta con 4 Coordinadores que deben dirigir, organizar y coordinar al grupo, dando cumplimiento a la tabla de distribución del Ratio para el Staff definida así:

Tabla 11. Distribución del Ratio para el Staff. Línea 195.

No de agentes	No de agentes de calidad y entrenamiento
De 1 a 20	1
De 21 a 40	2
De 41 a 60	3
De 61 a 80	4
De 81 a 100	5



15. Explique qué protocolo se activa cuando una persona no vuelve a comunicarse con la Secretaría tras un primer contacto. Informe los canales mediante los cuales la entidad intenta retomar el contacto, la periodicidad de estos seguimientos y el contenido de los mismos.

Respuesta: Teniendo en cuenta que la Línea 195 es informativa no se cuenta con un protocolo para cuando una persona no vuelve a comunicarse. Ahora bien, en los casos en los que la calidad de audio de la llamada es deficiente, el agente realiza la pregunta “Señor/a [Nombre del ciudadano si se conoce], antes de continuar, ¿nos autoriza para comunicarnos con usted en caso de interrumpirse esta llamada? Esto nos permitirá brindarle un mejor servicio” con el propósito de brindar la información solicitada en completitud.

Esta estrategia también se realiza con ciudadanía que solicita los servicios de PQR/Bogotá Te Escucha, para evitar tener que iniciar el proceso de registro de la petición. En estos casos, el mismo agente que está registrando la solicitud, se contacta con el usuario para retomar la información en el punto que se encontraban, evitando la molestia.

16. Describa las acciones adelantadas por la Secretaría en articulación con los cuadrantes de Policía, Comisariías de Familia, Fiscalía, Casas de Justicia y demás entidades para brindar atención jurídica, psicológica y de acompañamiento. Indique el procedimiento seguido cuando la instancia competente para atender el caso no es la Secretaría, sino otra entidad.

Respuesta: Es importante indicar que, la Secretaría General a través de la Línea 195 no es competente para atender de fondo las solicitudes de atención jurídica, psicológica y de acompañamiento y realizar seguimiento a las mismas. No obstante, a través de la Mesa Distrital SOFIA que hace parte del Sistema Distrital de Protección Integral a las Mujeres Víctimas de Violencia, creado por el Acuerdo 421 de 2009 como la instancia que lidera y coordina los esfuerzos institucionales para dar respuesta a las violencias contra las mujeres en Bogotá, la Línea 195 en coordinación con la Secretaría Distrital de la Mujer -SDM, logro la incorporación de la opción 7 del IVR, la cual suministra información general de los servicios de la SDM (orientación psicosocial, asesoría e intervención jurídica) y de la Ruta Única de Atención a mujeres víctimas de violencia y en riesgo de feminicidio y por último deriva la llamada a la Línea Púrpura Distrital: 018000112137, permitiendo que la llamada ingrese al IVR de la SDM. Así mismo, cuando se reciben llamadas de emergencia se realiza la derivación a la Línea 123.

Finalmente, en relación con Cuadrantes de Policía, Comisaría de Familia, Fiscalía y Casas de Justicia, la Línea 195 únicamente ofrece información de los canales de contacto de estas entidades, pero no cuenta con derivación directa a sus líneas de atención.

18. Especifique qué acciones adelanta la Secretaría cuando recibe una denuncia o alerta, por cualquier medio, relacionada con violencias contra las mujeres. Detalle qué medidas de protección o acciones preventivas se activan.

Respuesta: Como se ha indicado, la Línea 195 es informativa por tanto no es competente para proceder en actuaciones de denuncias o alertas, salvo las acciones descritas en la respuesta del numeral 16.

19. Relacione el número total de personas que se han comunicado con las líneas de atención desde 2023 al 2025 discriminando por línea, mes; indicando cuántos casos fueron resueltos, cuántos se encuentran en seguimiento, la fecha del primer contacto y el estado actual del caso.



Respuesta: Como se señaló en la respuesta del numeral 18, la Línea 195 es informativa por tanto no es competente para recibir denuncias relacionadas con violencias contra las mujeres y sus seguimientos, salvo las acciones descritas en la respuesta del numeral 16.

25. Indique qué tipo de capacitaciones reciben los funcionarios, contratistas o personal encargado de atender las líneas o puntos presenciales. Especifique periodicidad, modalidad (virtual o presencial), duración en horas, obligatoriedad, contenidos y adjunte los listados de asistencia a las capacitaciones realizadas desde el año 2023.

Respuesta: Las capacitaciones en la operación de la Línea 195, se establecen como mecanismos que faciliten la superación de causas identificadas por las cuales se presentan errores críticos y no críticos (errores en el suministro de la información por calidad y oportunidad y relacionamiento) determinadas en los escenarios de monitoreo de la calidad del servicio descritos en la respuesta del numeral 8 de este cuestionario.

El “**Anexo pregunta 25.1 Capacitaciones Línea 195 2023 - 2025**” presenta la base de registro de las capacitaciones por mes, según la vigencia solicitada.

32. Indique el presupuesto total anual destinado a las líneas 106, 195 y líneas internas

Respuesta: El contrato interadministrativo No. 4220000-652-2024 Suscrito entre la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP - ETB S.A. ESP y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá tiene un presupuesto asignado de la siguiente manera:

Tabla 12. Presupuesto anual

AÑO	VALOR
VIGENCIA 2024*	\$ 3.677.965.903
VIGENCIA 2025	\$ 4.892.034.097
TOTAL GENERAL	\$ 8.570.000.000

* El contrato de la vigencia 2024 inició el 09 de julio de 2024 y con fecha de terminación el 31 de julio de 2025 y se realizó modificación del valor liberando un valor de (\$231.555.266), así las cosas, el valor final del contrato es de (\$8.338.444.734).

33. Informe si la secretaria graba las llamadas y el fin de las grabaciones. Informe cada cuanto los administrativos o los doctores se contactan con los pacientes para realizar seguimiento.

Respuesta: El operador realiza la grabación del 100% de las llamadas gestionadas por los Agentes (entrada y salida) y el 99.7% de la duración total de cada llamada y tienen como propósitos:

- (i). Utilizarlas como insumos para aplicación de las estrategias descritas en el numeral 8 del presente cuestionario.
- (ii). Escucha de la grabación de llamada para atender los casos de quejas y reclamos en relación con los servicios de la Línea 195 y dar una respuesta asertiva al peticionario.
- (iii). Para atención de solicitudes de copia requeridas por entes de control en caso de presentarse y/o por solicitud del mismo ciudadano o ciudadana que realizó la llamada.





Así mismo, debe entregar las grabaciones de las transacciones mensualmente en un dispositivo de almacenamiento externo y/o en formato convencional de Windows o MP3 o el adecuado para que puedan ser consultadas posteriormente y dar acceso a las grabaciones según lo requiera la Secretaría General para verificación de estas.

Es requisito para el operador mantener en almacenamiento y custodia las grabaciones de las transacciones por mínimo doce (12) meses. El operador debe adicionalmente realizar la grabación de las transacciones gestionadas por los canales de atención de Paso a asesor y de las gestiones realizadas a través de video llamadas.

Cualquier adicional, una vez comunicada, con gusto será atendida.

Atentamente,


MIGUEL ANDRÉS SILVA MOYANO
Secretario de Despacho
Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Aprobó: Mónica Liliana Herrera - Jefe Oficina Jurídica 
Adriana Vargas Tamayo - Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía 
Revisó: Yara Elizabeth Rueda - Asesora de Despacho
Proyectó: Juan Pablo Sandoval - Contratista Oficina Jurídica