

MODIFICACIÓN DE ÓRDENES DE COMPRA

Tienda Virtual del Estado Colombiano

Id Solicitud:	399436
Número de orden de compra a modificar:	102223
Entidad compradora:	Fiscalía General de la Nación - Gestión General
Nombre del solicitante:	Laura Patricia Lopez Forero
Proveedor:	Outsourcing Servicios informáticos S.A.S BIC
Mecanismo de agregación de demanda:	Servicios BPO II
Tipo de Solicitud:	Modificación de la Orden de Compra
Fecha:	2024-02-27 16:22:49

Campos a Actualizar

Campo	Valor Actual	Nuevo Valor
-------	--------------	-------------

Cuentas asociadas

Id	Nombre	Código	Segmento 1	Segmento 2
94556	VF CENTRO CONTACTO	VF-73222	VF	73222
94534	CDP CENTRO DE CONTACTO	CDP-34522	CDP	34522
111328	ADICION INCREMENTOS 2023	CDP-27323	CDP	27323
Nueva	ADICION BPO INCREMENTOS 2024	CDP-14224	CDP	14224

Artículos actuales

No	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Cuenta	Total
----	----------	----------	--------	--------	--------	-------

2/27

2/27

2/27

1	bpo02--1 - IT- BPO-25-20- Agente en Sitio _Agente técnico_Servicio 7x24_Plata_NA_N, 4 Mes 7x24	14.5	Mes	51773349.80	VF-73222	750713572.10
2	bpo02--2 - IT- BPO-25-16- Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata_N, 55 Mes	14.5	Mes	192374044.50	VF-73222	2789423645.25
3	bpo02--3 - IT- BPO-25-46- Agente en Sitio _Agente profesional_Cienci sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Plata_N, 3 Mes	14.5	Mes	14381455.53	VF-73222	208531105.19
4	bpo02--4 - IT- BPO-25-50- Agente en Sitio _Agente profesional_Cienci sociales, humanas y afines_Servicio 7x24_Plata_NA_N, 1 Mes 7x24	14.5	Mes	18691951.09	VF-73222	271033290.81
5	bpo02--5 - IT- BPO-36-1- Profesional de operación zonal en campo_Jornada Ordinaria_Zona 1_NA_NA_NA_NA 3 Mes	14.5	Mes	23163026.34	VF-73222	335863881.93
6	bpo02--6 - IT- BPO-37-6- Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_ 3 Mes	14.5	Mes	17654280.15	VF-73222	255987062.18
7	bpo02--7 - IT- BPO-18-3-SMS como CHAT_Agente técnico_Jornada Ordinaria_NA_NA_ 1 Mes	14.5	Mes	3376667.23	VF-73222	48961674.84

4

8

ms

8	bpo02--8 - IT- BPO-11-1-Click to call_NA_NA_NA_N 4 Licencia Mes	14.5	Mes	52729.28	VF-73222	764574.56
9	bpo02--9 - IT- BPO-32-13- Agente Bilingüe_Técnico_I Sitio_Servicio 7x24_Plata_NA_N 1 Mes 7x24	14.5	Mes	15638388.56	VF-73222	226756634.12
10	bpo02--10 - IT- BPO-38-7-Lider de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia_I 3 Mes	14.5	Mes	15639031.86	VF-73222	226765961.97
11	bpo02--11 - IT- BPO-39-1- Formador_Jornada Ordinaria_NA_NA_ 1 Mes	14.5	Mes	4371508.52	VF-73222	63386873.54
12	bpo02--12 - IT- BPO-4-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional_NA_ 15000 Minuto	14.5	Mes	98100.00	VF-73222	1422450.00
13	bpo02--13 - IT- BPO-2-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA_ 250000 Minuto	14.5	Mes	1167500.00	VF-73222	16928750.00
14	bpo02--14 - IT- BPO-8-1- Transferencia de llamadas_NA_NA_ 2500 Transferencia	14.5	Mes	11675.00	VF-73222	169287.50
15	bpo02--15 - IT- BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/inbound_ de fijo a celular _NA_NA_NA_NA_ 225000 Minuto	14.5	Mes	4626000.00	VF-73222	67077000.00
16	bpo02--16 - IT- BPO-7-5-Minutos de conexión outbound/inbound_ de fijo a larga distancia nacional_NA_NA_I 5000 Minuto	14.5	Mes	102800.00	VF-73222	1490600.00

✓

ms

17	bpo02--17 - IT- BPO-7-9-Minutos de conexión outbound/Inbound_ Outbound a fijos y móviles el resto de América_NA_NA_I 375 Minuto	14.5	Mes	52571.25	VF-73222	762283.13
18	bpo02--18 - IT- BPO-7-7-Minutos de conexión outbound/Inbound_ Outbound a fijos y móviles en Estados Unidos, Canadá y Puerto Rico_NA_NA_NA_ 375 Minuto	14.5	Mes	52571.25	VF-73222	762283.13
19	bpo02--19 - IT- BPO-7-8-Minutos de conexión outbound/Inbound_ Outbound a fijos y móviles en Europa, Asia, Oceanía _NA_NA_NA_NA_ 375 Minuto	14.5	Mes	52571.25	VF-73222	762283.13
20	bpo02--20 - IT- BPO-7-10- Minutos de conexión outbound/Inbound_ Outbound a fijos y móviles y al resto del mundo_NA_NA_N_ 375 Minuto	14.5	Mes	52571.25	VF-73222	762283.13
21	bpo02--21 - IT- BPO-7-11- Minutos de conexión outbound/Inbound_ de fijo a 018000_NA_NA_N 2500 Minuto	14.5	Mes	254675.00	VF-73222	3692787.50
22	bpo02--22 - IT- BPO-7-3-Minutos de conexión outbound/Inbound_ entre fijos en ciudades principales _NA_NA_NA_NA_ 15000 Minuto	14.5	Mes	70050.00	VF-73222	1015725.00

h

f

my

23	bpo02--23 - IT- BPO-29-181- Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Ag profesional_Cienci sociales, humanas y afines_En Sitio_Jornada Ordinaria_Plata_N. 1 Mes	14.5	Mes	4872815.09	VF-73222	70655818.81
24	bpo02--24 - IT- BPO-10-1-Minuto Virtual Hold_NA_NA_NA_ 120000 Minuto	14.5	Mes	1233600.00	VF-73222	17887200.00
25	bpo02--25 - IT- BPO-16-2- Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en doble vía_NA_NA_NA_N 50000 Mensaje SMS	14.5	Mes	374000.00	VF-73222	5423000.00
26	bpo02--26 - IT- BPO-47-2- Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal_NA_N. 171 Licencia por canal por Agente	14.5	Mes	12997964.79	VF-73222	188470489.46
27	bpo02--27 - IT- BPO-60-1- Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto_NA_NA_ 130 m² cerrado	1.0	Mes	3037401.90	VF-73222	3037401.90
28	bpo02--28 - IT- BPO-6-1- Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_Voz profesional _NA_NA_NA_NA_ 30 Anuncio	1.0	Mes	1121502.00	VF-73222	1121502.00

h

h

mv

Nuevo	Nuevo	Incrementos 2024 (salario IPC)	1.00	Unidad	222731512.05	CDP-14224	222731512.05
Edi ado	31	bpo02--IVA	1.00	Unidad	1493392021.40	VF-73222	1493392021.40

Detalle o justificación de la aclaración

Teniendo en cuenta el radicado No. 20247920000181, la supervisión de la orden de compra No.102223 solicita la modificación de la orden con la adición de recurso correspondiente a los incrementos 2024 para el IPC y SMMLV por valor de \$265.050.499,34 incluido IVA. En consecuencia, el valor total de la orden de compra será de \$9.353.350.028,85

Firma ordenador del gasto
Nombre: Yui Angela Morales Espinola
Documento: C.C. 52.069.398
MS

Firma de proveedor
Nombre: John Fernando Santafe Correa
Documento: 79.694.477



FISCALÍA

GENERAL DE LA NACIÓN

En la calle y en los territorios



Radicado No. 20247920000181

Oficio No. DAUITA-20310-

19/02/2024

Página 1 de 7

Bogotá, D.C.

Doctora

MARTHA SÁNCHEZ HERRERA

Subdirectora de Gestión Contractual

Fiscalía General de la Nación

Av Esperanza # 51 - 40 Piso 10 -

Bogotá - Bogotá D.C.

ASUNTO: Solicitud de Modificación 3 a la Orden de Compra 102223

Respetada Doctora Martha,

En calidad de supervisor del contrato No. 0263 de 2022 (orden de compra 102223), celebrado entre la FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN y OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS S.A.S. BIC, cuyo objeto es "Contratar a través de Colombia Compra Eficiente mediante el Acuerdo Marco de Precios CCE 025 AMP 2021, los Servicios de Centro de Contacto para la Fiscalía General de la Nación, que brinde a la ciudadanía un canal de acceso no presencial a los servicios que presta la entidad.", se solicita de manera atenta modificar el contrato teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

1. Valor de la orden de compra:

El contrato No. 0263 de 2022 (Orden de Compra No. 102223) actualmente tiene un valor de \$9.088.299.529,51; por las razones expuestas a continuación:

Concepto	Valor
Adjudicación orden de compra	\$6.715.047.105,31
Adición modificatorio 1	\$1.460.837.760,44
Adición modificatorio 2	\$912.414.663,76
Total	\$9.088.299.529,51



DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO, INTERVENCIÓN TEMPRANA Y ASIGNACIONES.

AVENIDA CALLE 24 No. 52-01 Edificio H PISO 1 BOGOTÁ D.C. CÓDIGO POSTAL 111321

CONMUTADOR: 5702000 EXTS 11386

www.fiscalia.gov.co



FISCALÍA

GENERAL DE LA NACIÓN

En la calle y en los territorios



FISCALÍA

GENERAL DE LA NACIÓN

En la calle y en los territorios



Radicado No. 20247920000181

Oficio No. DAUITA-20310-

19/02/2024

Página 2 de 7

2. Modificaciones al contrato:

Modificadorio 1: Suscrito el 26 de diciembre de 2022, en cual se solicitó la adición de \$1.460.837.760.44 IVA incluido, para aumentar los servicios de la orden de compra 102223 del Centro de Contacto, incorporando así: 20 agentes técnicos jornada ordinaria, 1 agente profesional jornada ordinaria, 1 supervisor jornada ordinaria y 1 líder de calidad jornada ordinaria.

Modificadorio 2: Suscrito el 05 de octubre de 2023, en cual se solicitó la adición de \$912.414.663.76 IVA incluido, por concepto de incremento de SMMLV e IPC del año 2023.

3. Justificación del Modificadorio:

La Fiscalía General de la Nación, en cumplimiento de sus funciones legales y conforme a los lineamientos establecidos en el Direccionamiento Estratégico "Fiscalía General de la Nación 2020 – 2024: Resultados en la calle y en los territorios", SEGUNDA PARTE: Acciones para el adecuado logro de los objetivos estratégicos **literal D. Ampliación del acceso a la justicia usando múltiples canales incluso digitales, numerales 85 a) Recepción de denuncias por correo electrónico y 85 b) Recepción telefónica de denuncias**, requiere adicionar recursos a la actual orden de compra, con el fin de hacer el reajuste tanto al SMMLV como al IPC, teniendo en cuenta los aumentos decretados por el Gobierno Nacional para el año 2023 y 2024 respectivamente.

Conforme al Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021, en la cláusula 10 "Actualización de precios y artículos del catálogo", numeral 9.2 "Actualización de precios de los Servicios BPO", el cual establece:

"(a) Colombia Compra Eficiente actualizará máximo el quinto (5) día hábil de enero de cada año el precio de los Servicios BPO que dentro de su precio incluyan la remuneración de un Agente, con base en el incremento del SMMLV decretado anualmente por el Gobierno Nacional. Las Órdenes de Compra Vigentes y las Cotizaciones en curso deben ajustarse con el incremento del SMMLV.

(b) Colombia Compra Eficiente actualizará anualmente, contado a partir de la fecha de firma del Acuerdo Marco el Precio de los Servicios BPO que dentro de su precio no incluyan la remuneración de un Agente, con la variación anual del Índice de Precios



DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO, INTERVENCIÓN TEMPRANA Y ASIGNACIONES.

AVENIDA CALLE 24 No. 52-01 Edificio H PISO 1 BOGOTÁ D.C. CÓDIGO POSTAL 111321

CONMUTADOR: 5702000 EXT 11386

www.fiscalia.gov.co



FISCALÍA

GENERAL DE LA NACIÓN

En la calle y en los territorios



Radicado No. 20247920000181
Oficio No. DAUITA-20310-
19/02/2024

Página 3 de 7

al Consumidor publicado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) del año inmediatamente anterior. Las Órdenes de Compra Vigentes y las Cotizaciones en curso deben ajustarse con el incremento del Índice de Precios al Consumidor."

Por lo anterior, la adición de recursos es indispensable a fin de continuar prestando los servicios de orientación e información y acceso a la justicia que ofrece este canal, de esta manera, se continuará con la gestión efectiva de procesos misionales y administrativos. El Centro de Contacto de la Fiscalía General de la Nación presta atención a los usuarios por canales virtuales desde julio de 2017, por medio de estos se reciben denuncias formales y no formales, hechos de corrupción, reporte de hechos de violencia intrafamiliar, sexual, de género y trata de personas, y se emiten actos urgentes. Además, se brinda orientación e información a usuarios, orientación jurídica, activación de mecanismos de búsqueda urgente, recepción de amenazas a los defensores de derechos humanos y líderes sociales, recepción de PQRS, consulta de casos y atención a las víctimas del conflicto armado colombiano.

Actualmente el contrato cuenta con los siguientes registros presupuestales:

Registro Presupuestal	Fecha	Valor
1143922	15/12/2022	\$233.102.697,24
1245922	27/12/2022	\$30.646.946,02
3623	2023/01/01	\$5.555.205.616,26
5423	2023/01/01	\$1.225.877.840,93
922823	29/09/2023	\$912.414.663,76
5724	04/01/2024	\$ 926.738.791,81
6024	04/01/2024	\$ 204.312.973,49
Total		\$9.088.299.529,51

Durante la vigencia del contrato, el proveedor ha facturado los siguientes valores:

Factura	Fecha	Mes Facturado	Valor
OSFE-1012179	25/01/2024	Enero 2024	\$670.960.370,49
OSFE-1012180	25/01/2024	Enero 2024	\$44.078.240,97
OSFE-1012098	19/12/2023	Diciembre 2023	\$660.021.901,14



DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO, INTERVENCIÓN TEMPRANA Y ASIGNACIONES.
AVENIDA CALLE 24 No. 52-01 Edificio H PISO 1 BOGOTÁ D.C. CÓDIGO POSTAL 111321
CONMUTADOR: 5702000 EXTS 11386
www.fiscalia.gov.co





Radicado No. 20247920000181

Oficio No. DAUITA-20310-

19/02/2024

Página 4 de 7

OSFE-1012038	14/12/2023	Noviembre 2023	\$645.570.269,38
OSFE-1011908	17/11/2023	Octubre 2023	\$639.318.816,05
OSFE-1011790	12/10/2023	Septiembre 2023	\$643.712.561,52
OSFE-1011706	19/09/2023	Agosto 2023	\$649.488.960,63
OSFE-1011615	11/08/2023	Julio 2023	\$644.078.457,39
OSFE - 1011510	2023/07/17	Junio 2023	\$646.126.317,40
OSFE - 1011413	2023/06/15	Mayo 2023	\$637.339.377,60
OSFE - 1011316	2023/05/16	Abril 2023	\$623.901.389,57
OSFE - 1011215	2023/04/14	Marzo 2023	\$638.020.456,73
OSFE - 1011116	2023/03/13	Febrero 2023	\$643.479.805,13
OSFE - 1011072	2023/02/24	Enero 2023	\$578.361.567,44
OSFE-1010963	2023/01/20	Diciembre 2022	\$231.562.787,67
Total			\$8.627.938.133,80

Una vez descontados los valores facturados, el saldo a la fecha de los registros presupuestales es:

Total Registros	\$9.088.299.529,51
Afectación	\$8.627.938.133,80
Valor disponible	\$460.361.395,71

Es decir que a la fecha el contrato cuenta con recursos por valor de \$460.361.395,71.

Teniendo en cuenta que la orden fue adjudicada en el año 2022, se hace necesario ajustar los recursos por concepto de incremento de salarios mínimos legales vigentes (16% para el año 2023 y 12,07% para el año 2024) e IPC (13.12% para el año 2023





Radicado No. 20247920000181

Oficio No. DAUITA-20310-

19/02/2024

Página 5 de 7

y 9.28% para el año 2024), de esta manera, se completarán los recursos para finalizar el tiempo pactado inicialmente en el contrato. A continuación, se relaciona el simulador con los aumentos detallados por ítem:

Paquete de Servicios							VALORES						
Item	Cod. Matriz	Servicio	Capacidad	Unidad x Capacidad	Precio 2022	% Aumento	Precio 2023	% Aumento	Precio 2024	Aumento mensual x puesto 2024	Aumento por capacidad Mensual	Meses Aumento	Aumento x ítem
1	IT-BPO-25-20	Agente en Sitio	4	Mes	\$12.943.337,45	16,00%	\$15.014.271,44	12,07%	\$16.826.494,00	\$1.812.222,56	\$15.532.626,20	2	\$31.065.252,40
2	IT-BPO-25-16	Agente en Sitio	75	Mes	\$3.497.709,90	16,00%	\$4.057.343,48	12,07%	\$4.547.064,84	\$489.721,36	\$78.701.620,50	2	\$157.403.241,00
3	IT-BPO-25-46	Agente en Sitio	4	Mes	\$4.793.818,51	16,00%	\$5.560.829,47	12,07%	\$6.232.021,59	\$671.192,12	\$5.752.812,32	2	\$11.505.624,64
4	IT-BPO-25-50	Agente en Sitio	1	Mes	\$18.691.951,09	16,00%	\$21.682.663,26	12,07%	\$24.299.760,72	\$2.617.097,46	\$5.607.809,63	2	\$11.215.619,26
5	IT-BPO-36-1	Profesional de operación zonal en campo	3	Mes	\$7.721.008,78	16,00%	\$8.956.370,18	12,07%	\$10.037.404,06	\$1.081.033,88	\$6.949.185,84	2	\$13.898.371,68
6	IT-BPO-37-6	Supervisor Servicios BPO	4	Mes	\$5.884.760,05	16,00%	\$6.826.321,66	12,07%	\$7.650.258,68	\$823.937,02	\$7.061.994,52	2	\$14.123.989,04
7	IT-BPO-18-3	SMS como CHAT	1	Mes	\$3.376.667,23	16,00%	\$3.916.933,99	12,07%	\$4.389.707,92	\$472.773,93	\$1.013.040,69	2	\$2.026.081,38
8	IT-BPO-11-1	Click to call	4	Mes	\$13.182,32	13,12%	\$14.911,84	9,28%	\$16.295,66	\$1.383,82	\$12.453,36	2	\$24.906,72
9	IT-BPO-32-13	Agente Bilingüe	1	Mes	\$15.638.388,56	16,00%	\$18.140.530,73	12,07%	\$20.330.092,79	\$2.189.562,06	\$4.691.704,23	2	\$9.383.408,46
10	IT-BPO-38-7	Líder de calidad	4	Mes	\$5.213.010,62	16,00%	\$6.047.092,32	12,07%	\$6.776.976,36	\$729.884,04	\$6.255.862,96	2	\$12.511.725,92
11	IT-BPO-39-1	Formador	1	Mes	\$4.371.508,52	16,00%	\$5.070.949,88	12,07%	\$5.683.013,53	\$612.063,65	\$1.311.505,01	2	\$2.623.010,02
12	IT-BPO-4-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional	15000	Mes	\$6,54	13,12%	\$7,40	9,28%	\$8,09	\$0,69	\$23.250,00	2	\$46.500,00
13	IT-BPO-2-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	250000	Mes	\$4,67	13,12%	\$5,28	9,28%	\$5,77	\$0,49	\$275.000,00	2	\$550.000,00
14	IT-BPO-8-1	Transferencia de llamadas	2500	Mes	\$4,67	13,12%	\$5,28	9,28%	\$5,77	\$0,49	\$2.750,00	2	\$5.500,00
15	IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound/inbound	225000	Mes	\$20,56	13,12%	\$23,26	9,28%	\$25,42	\$2,16	\$1.093.500,00	2	\$2.187.000,00
16	IT-BPO-7-5	Minutos de conexión outbound/inbound	5000	Mes	\$20,56	13,12%	\$23,26	9,28%	\$25,42	\$2,16	\$24.300,00	2	\$48.600,00
17	IT-BPO-7-9	Minutos de conexión outbound/inbound	375	Mes	\$140,19	13,12%	\$158,58	9,28%	\$173,30	\$14,72	\$12.416,25	2	\$24.832,50
18	IT-BPO-7-7	Minutos de conexión outbound/inbound	375	Mes	\$140,19	13,12%	\$158,58	9,28%	\$173,30	\$14,72	\$12.416,25	2	\$24.832,50
19	IT-BPO-7-8	Minutos de conexión outbound/inbound	375	Mes	\$140,19	13,12%	\$158,58	9,28%	\$173,30	\$14,72	\$12.416,25	2	\$24.832,50



DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO, INTERVENCIÓN TEMPRANA Y ASIGNACIONES.

AVENIDA CALLE 24 No. 52-01 Edificio H PISO 1 BOGOTÁ D.C. CÓDIGO POSTAL 111321

CONMUTADOR: 5702000 EXTS 11386

www.fiscalia.gov.co



En la calle y en los territorios



Radicado No. 20247920000181
Oficio No. DAUITA-20310-
19/02/2024

Página 6 de 7

20	IT-BPO-7-10	Minutos de conexión out-bound/Inbound	375	Mes	\$140,19	13,12%	\$158,58	9,28%	\$173,30	\$14,72	\$12.416,25	2	\$24.832,50	
21	IT-BPO-7-1	Minutos de conexión out-bound/Inbound	2500	Mes	\$101,87	13,12%	\$115,24	9,28%	\$125,93	\$10,69	\$60.150,00	2	\$120.300,00	
22	IT-BPO-7-3	Minutos de conexión out-bound/Inbound	15000	Mes	\$4,67	13,12%	\$5,28	9,28%	\$5,77	\$0,49	\$16.500,00	2	\$33.000,00	
23	IT-BPO-29-181	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)	1	Mes	\$4.872.815,09	13,12%	\$5.512.128,43	12,07%	\$6.334.718,09	\$682.252,59	\$1.321.565,93	2	\$2.643.131,86	
24	IT-BPO-10-1	Minuto Virtual Hold	120000	Mes	\$10,28	13,12%	\$11,63	9,28%	\$12,71	\$1,08	\$291.600,00	2	\$583.200,00	
25	IT-BPO-16-2	Mensaje SMS (Short Message Service)	50000	Mes	\$7,48	13,12%	\$8,46	9,28%	\$9,25	\$0,79	\$88.500,00	2	\$177.000,00	
26	IT-BPO-47-2	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	171	Mes	\$76.011,49	13,12%	\$85.984,20	9,28%	\$93.963,53	\$7.979,33	\$3.069.798,84	2	\$6.139.597,68	
27	IT-BPO-60-1	Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto	130	Mes	\$23.364,63	13,12%	\$26.430,07	9,28%	\$28.882,78	\$2.452,71	\$717.359,50	0	\$-	
28	IT-BPO-6-1	Grabación anuncios IVR Respuesta de Voz Interactiva	30	Mes	\$37.383,40	13,12%	\$42.288,10	9,28%	\$46.212,44	\$3.924,34	\$264.871,20	0	\$-	
29	IT-BPO-48-1	Hora desarrollo	500	Mes	\$32.710,48	13,12%	\$37.002,09	9,28%	\$40.435,88	\$3.433,79	\$3.862.700,00	0	\$-	
30	IT-BPO-25-61	Agente en Sitio	1	Mes	\$4.614.625,24	16,00%	\$5.352.965,28	12,07%	\$5.999.068,19	\$646.102,91	\$1.384.442,95	2	\$2.768.885,90	
													Subtotal	\$278.414.390,06
													IVA	\$52.898.734,11
													Total	\$331.313.124,17

El valor de adición sería \$331.313.124,17. Ahora bien, como aún se encuentran pendientes por ejecutar recursos por valor de \$460.361.395,71 y el valor estimado de facturación para el mes de febrero es de \$725.411.895,05, se solicita adicionar únicamente \$265.050.499,34, con este valor se completará el recurso para cubrir los servicios que se están prestando durante este mes de febrero 2024.

4. Modificatorio

Por lo anteriormente expuesto, la supervisión recomienda modificar el contrato adicionando doscientos sesenta y cinco millones cincuenta mil cuatrocientos noventa y nueve pesos con treinta y cuatro centavos M/CTE (\$265.050.499,34) incluido IVA, de esa manera, se logra completar el recurso presupuestal necesario para finalizar el



DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO, INTERVENCIÓN TEMPRANA Y ASIGNACIONES.
AVENIDA CALLE 24 No. 52-01 Edificio H PISO 1 BOGOTÁ D.C. CÓDIGO POSTAL 111321
CONUTADOR: 5702000 EXTS 11386
www.fiscalia.gov.co





FISCALÍA

GENERAL DE LA NACIÓN

En la calle y en los territorios



Radicado No. 20247920000181

Oficio No. DAUITA-20310-

19/02/2024

Página 7 de 7

contrato el 29 de febrero de 2024. En consecuencia, el valor total de la orden de compra sería de nueve mil trescientos cincuenta y tres millones trescientos cincuenta mil veintiocho pesos con ochenta y cinco centavos M/CTE (\$9.353.350.028,85)

Cordialmente,

JUAN SEBASTIÁN SALCEDO CUELLO

Director de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones (E)
Delegada para la Seguridad Territorial

VoBo

LUIS FERNANDO LOZANO MIER

Subdirector de Tecnologías de la Información
Dirección Ejecutiva

Proyectó: César Augusto Matiz Suarez, Profesional de Gestión III

Revisó: Maira Alejandra Vásquez Parra, Profesional de Gestión I



DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO, INTERVENCIÓN TEMPRANA Y ASIGNACIONES.

AVENIDA CALLE 24 No. 52-01 Edificio H PISO 1 BOGOTÁ D.C. CÓDIGO POSTAL 111321

CONMUTADOR: 5702000 EXTS 11386

www.fiscalia.gov.co



FISCALÍA

GENERAL DE LA NACIÓN

En la calle y en los territorios

	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-04
	FORMATO INFORME PARCIAL O FINAL DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS	Versión: 07 Página: 1 de 7

TIPO DE INFORME	INFORME PARCIAL
-----------------	-----------------

1. ASPECTOS GENERALES DEL CONTRATO					
1.1. Informe No.			15		
1.2. Período del informe		Del	1/01/2024		
		Al	31/01/2024		
1.3. Contrato #	FGN-NC-0263	Fecha	15/12/2022	Tipo de Contrato	PRESTACIÓN DE SERVICIOS
1.4. Objeto					
Contratar los Servicios de Centro de Contacto para la Fiscalía General de la Nación, que brinde a la ciudadanía un canal de acceso no presencial a los servicios que presta la entidad, a través de Acuerdo Marco de precios: CCE-025-AMP-2021.					
1.5. Nombre del contratista					
Outsourcing Servicios Informáticos S.A.S BIC					
1.6. Cédula o NIT			1.7. Correo electrónico		
800.211.401-8			colombiacompraeficiente@outsourcing.com.co		
1.8. Dirección			1.9. Teléfono		
Calle 31 B N° 14 – 25 Bogotá Colombia			57 3108719716		
1.10. Fecha de Inicio				16/12/2022	
1.11. Requisitos de ejecución del contrato <i>(múltiple respuesta si aplica)</i>					
☒ Acta de Inicio		☒ Registro Presupuestal			
☒ Aprobación de la Garantía		☒ Suscripción del Contrato			
1.12. Fecha terminación <i>(Aplica solo para el informe final)</i>			NO APLICA		N/A

2. DATOS DEL SUPERVISOR(ES) <i>(Delegado, el que quedó registrado en el contrato)</i>
2.1. Nombre(s) del supervisor (es) o interventor (es)
Juan Sebastián Salcedo Cuello, Director Nacional de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones.
Apoyo Técnico: Oswaldo José Bejarano Bejarano, Jefe de Departamento de Infraestructura y Redes.

 FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-04
	FORMATO INFORME PARCIAL O FINAL DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS	Versión: 07 Página: 2 de 7

2.2. Dependencia	2.3. N° Extensión o teléfono
Director Nacional de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones.	5702000 Ext. 31186
2.4. Correo electrónico	juans.salcedo@fiscalia.gov.co
2.5. Nombre (s) del supervisor (es) o interventor (es) designado (s) (Entiéndase como designado, el que quedó registrado en el contrato si en la cláusula así se dispuso)	
N/A	
2.6. Dependencia	2.7. N° Extensión o teléfono
N/A	N/A
2.8. Correo electrónico	N/A

3. RESUMEN FINANCIERO																				
3.1. Valor inicial del contrato																				
Es hasta por la suma de	\$ 6.715.047.105,31	Pesos M/CTE																		
3.2. Vigencias futuras	☒ SI ☐ NO																			
Cuadro 1 - Vigencias Futuras <table border="1"> <thead> <tr> <th>AÑO</th> <th>NUMERO</th> <th>VALOR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2023</td> <td>3722</td> <td>5.555.205.616,26</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>5722</td> <td>1.225.877.840,93</td> </tr> <tr> <td>2024</td> <td>3722</td> <td>926.738.791,81</td> </tr> <tr> <td>2024</td> <td>5722</td> <td>204.312.973,49</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td></td> <td>7.912.135.222,49</td> </tr> </tbody> </table> (Agregar tantas filas como se requieran)			AÑO	NUMERO	VALOR	2023	3722	5.555.205.616,26	2023	5722	1.225.877.840,93	2024	3722	926.738.791,81	2024	5722	204.312.973,49	TOTAL		7.912.135.222,49
AÑO	NUMERO	VALOR																		
2023	3722	5.555.205.616,26																		
2023	5722	1.225.877.840,93																		
2024	3722	926.738.791,81																		
2024	5722	204.312.973,49																		
TOTAL		7.912.135.222,49																		
3.3. Número y fecha del certificado de disponibilidad presupuestal																				
Cuadro 2 – Certificado de Disponibilidad Presupuestal <table border="1"> <thead> <tr> <th>No. De CDP</th> <th>Fecha de expedición de CDP</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>34522</td> <td>13/06/2022</td> </tr> <tr> <td>3623</td> <td>1/01/2023</td> </tr> <tr> <td>5423</td> <td>1/01/2023</td> </tr> <tr> <td>27323</td> <td>17/08/2023</td> </tr> <tr> <td>6124</td> <td>04/01/2024</td> </tr> <tr> <td>6424</td> <td>04/01/2024</td> </tr> </tbody> </table> (Agregar tantas filas como se requieran)			No. De CDP	Fecha de expedición de CDP	34522	13/06/2022	3623	1/01/2023	5423	1/01/2023	27323	17/08/2023	6124	04/01/2024	6424	04/01/2024				
No. De CDP	Fecha de expedición de CDP																			
34522	13/06/2022																			
3623	1/01/2023																			
5423	1/01/2023																			
27323	17/08/2023																			
6124	04/01/2024																			
6424	04/01/2024																			



3.4. Número y fecha de registro presupuestal

Cuadro 3 – Registro Presupuestal

No. De Registro Presupuestal	Fecha de expedición de Registro Presupuestal
1143922	15/12/2022
1245922	27/12/2022
3623	1/01/2023
5423	1/01/2023
922823	29/09/2023
5724	04/01/2024
6024	04/01/2024

(Agregar tantas filas como se requieran)

3.5. Cesión

☒ SI

☐ NO

Fecha

N/A

3.6. Resumen histórico

(Favor reportar en el presente cuadro, los datos de todos los informes en forma cronológica y discriminar por vigencia en caso que aplique)

Cuadro 4 - Resumen Histórico

FECHA DEL ÚLTIMO CORTE (dd/mm/aaaa)	VALOR TOTAL DEL CONTRATO (Incluir el valor de adiciones y/o vigencias futuras en caso que aplique)	VALOR TOTAL DE LAS CUENTAS ANTERIORES RADICADAS EN FINANCIERA	VALOR REPORTADO MEDIANTE EL PRESENTE INFORME	SALDO PENDIENTE POR EJECUTAR
26/12/2022	\$6.715.047.105,31	\$0	\$0	\$6.715.047.105,31
23/01/2023	\$8.175.884.865,75	\$0	\$231.562.787,67	\$7.944.322.078,08
23/02/2023	\$8.175.884.865,75	\$231.562.787,67	\$610.548.422,13	\$7.333.773.655,95
23/03/2023	\$8.175.884.865,75	\$842.111.209,80	\$643.479.805,13	\$6.690.293.850,82
24/04/2023	\$8.175.884.865,75	\$1.485.591.014,93	\$638.020.456,73	\$6.052.273.394,09
25/05/2023	\$8.175.884.865,75	\$2.123.611.471,66	\$623.901.389,57	\$5.428.372.004,52
25/06/2023	\$8.175.884.865,75	\$2.747.512.861,23	\$637.339.377,60	\$4.791.032.626,92
25/07/2023	\$8.175.884.865,75	\$3.384.852.238,83	\$646.126.317,40	\$4.144.906.309,52
25/08/2023	\$8.175.884.865,75	\$4.030.978.556,23	\$644.078.457,39	\$3.500.827.852,13
25/09/2023	\$8.175.884.865,75	\$4.675.057.013,62	\$649.488.960,63	\$2.851.338.891,50
25/10/2023	\$9.088.299.529,51	\$5.324.545.974,25	\$643.712.561,52	\$3.120.040.993,74
25/11/2023	\$9.088.299.529,51	\$5.968.258.535,77	\$639.318.816,05	\$2.480.722.177,69
26/12/2023	\$9.088.299.529,51	\$6.607.577.351,82	\$645.570.269,38	\$1.835.151.908,31

	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-04
	FORMATO INFORME PARCIAL O FINAL DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS	Versión: 07 Página: 4 de 7

26/01/2024	\$9.088.299.529,51	\$7.253.147.621,20	\$ 660.021.901,14	\$ 1.175.130.007,17
22/02/2024	\$9.088.299.529,51	\$7.913.169.522,34	\$714.768.611,46	\$460.361.395,71

(Agregar tantas filas como se requieran)

3.7. Histórico de Modificaciones Contractuales

Fecha	Modificadorio	Adición	Prórroga	Suspensión	Reanudación	Descripción
26/12/2022	1	1	Elija acá el número	Elija acá el número	Elija acá el número	Teniendo en cuenta que se obtuvo un ahorro de \$2.561.154.798,56, según valor de adjudicación, se realiza la adición de \$1.460.837.760.44, así las cosas, la orden de compra queda por valor de \$8.175.884.865,75
21/09/2023	2	2				Se realiza adición por valor de \$912.414.663,76 por concepto de incremento de IPC y salario mínimo del año 2023, así las cosas, la orden de compra queda por valor de \$9.088.299.529,51

(Adicionar todas las filas que sean necesarias)

4. OTROS ASPECTOS

4.1. Acta de liquidación: (Con el último informe se debe presentar el proyecto de acta de liquidación, si al verificar el clausulado del contrato ésta aplica).

4.2. Estado de avance presupuestal a la fecha	94.93%
--	--------

(VALOR TOTAL DE LAS CUENTAS ANTERIORES RADICADAS EN FINANCIERA + VALOR REPORTADO MEDIANTE EL PRESENTE INFORME) / (VALOR TOTAL DEL CONTRATO (Incluir el valor de adiciones en caso que aplique) x 100

4.3. Estado de avance físico a la fecha (%)	N/A
--	-----

(UNIDADES TOTALES RECIBIDAS A LA FECHA DEL PRESENTE INFORME / UNIDADES CONTRATADAS) X100

4.4. Persona natural

Cuadro 5 – Persona Natural	
OBLIGACIONES	número y fecha de certificación o planilla de pago a la terminación del contrato
Sistema de Salud, Sistema de Pensiones y Riesgos Laborales	N/A

(Si no aplica colocar N/A)

4.5. Persona jurídica

Fecha de Certificación (dd/mm/aaaa): 5/02/2024

La certificación será expedida por el Revisor Fiscal de acuerdo con los requerimientos de Ley o por el Representante legal a la fecha de terminación del contrato.

HENRY NARIÑO ROCHA – Revisor Fiscal - Tarjeta Profesional No. 34.793-T

5. CONCEPTO SUPERVISOR (ES) O INTERVENTOR (ES):

De acuerdo con lo señalado en los Artículos 82, 83 y 84 de la Ley 1474 del 2011 y la Guía para Supervisión de Contratos de Colombia Compra Eficiente, es deber de los supervisores e interventores de los contratos realizar un seguimiento técnico, administrativo, financiero y jurídico, para efectos de corroborar el cumplimiento a cabalidad del objeto y las obligaciones en el marco del contrato.

Cuadro 6 – Concepto del Supervisor

ASPECTOS A VERIFICAR	SÍ	NO	EXPLIQUE	N/A
El bien o servicio cumplió con las cantidades exigidas en el contrato.	X		El proveedor suministro los agentes y personal requerido; y prestó los demás servicios en las cantidades requeridas según la demanda de tráfico por canales	
El contratista cumplió con las entregas pactadas en el contrato			Contrato de prestación de servicios	X
Fue satisfactoria la calidad del bien o servicio contratado	X		Si fue satisfactoria porque se cumplió con lo pactado según capacidad instalada	
Los bienes fueron ingresados al almacén			Contrato de prestación de servicios	X
Se dio la transferencia de conocimientos o capacitación indicada en el contrato.	X		Se capacitó al personal que ingresó nuevo a la campaña y se reforzaron temas identificados para mejora	
Se llevó a cabo la instalación y puesta en funcionamiento de los bienes a entera satisfacción.			Contrato de prestación de servicios	X
Se llevaron a cabo los mantenimientos preventivos o correctivos de los bienes contratados.			Contrato de prestación de servicios	X
Se cumplió con los tiempos establecidos para las entregas según contrato	X		El proveedor cumplió con todos los servicios dentro del mes de ejecución	
Se cumplió con el recurso humano requerido en el contrato	X		El proveedor cumplió con el recurso humano requerido	

(*Agregar las casillas que sean requeridas. Si no aplica coloca N/A)

Nota: Documentación Anexa: El Supervisor deberá acreditar el cumplimiento del objeto y las obligaciones pactadas en el contrato, mediante los siguientes documentos (cuando aplique y solo dejar la relación de los documentos que se anexan):

	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-04
	FORMATO INFORME PARCIAL O FINAL DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS	Versión: 07 Página: 6 de 7

- Soporte de recibo de ingreso a almacén.
- Soporte documental donde se evidencie la prestación del servicio objeto del contrato.
- Documentos o actas suscritas en virtud del recibo del bien o servicio prestado a entera satisfacción de cada una de las entregas.
- Listas de asistencia a la trasferencia de conocimientos o capacitación.
- Certificaciones de aportes al sistema general de seguridad social y aportes parafiscales.

Informes anexos ☒ SI ☐ NO ☐ N/A

Tipo y detalle del informe: Informe de Gestión

5.1. El contratista "CUMPLIÓ" ☒ Si cumplió ☐ No cumplió

Justifique su respuesta: (Espacio de obligatorio diligenciamiento)

En el cuadro presentado en el ítem 1.1 del informe se especifican los servicios prestados del 01 al 30 de septiembre de 2023, demostrando que el contratista suministró lo necesario y requerido para ejecutar las labores de centro de contacto en la FGN

6. RECIBO A SATISFACCIÓN DE BIENES:

Se recibe a entera satisfacción de la FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN, los ítems y cantidades con base en las condiciones establecidas en el Contrato que a continuación se describen:

Cuadro 7 – Recibo a Satisfacción de Bienes

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	UND DE MEDIDA	CANT. CONTRATADA	CANT. EJECUTADA
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

(*Agregar las casillas que sean requeridas Si no aplica coloca N/A)
(si el número de bienes recibido es muy amplio, debe venir como documento adjunto)

7. RECIBO A SATISFACCIÓN DE SERVICIOS

Con la firma del presente informe se deja constancia del recibo a satisfacción por parte de la FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN, de los servicios prestados pactados en el contrato

Nota: En caso de no recibir a satisfacción los bienes o servicios, se deben consignar los motivos y circunstancias en el campo "Observaciones".

8. REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES: (Si es el informe final escoger entre BUENO, REGULAR O MALO si informe parcial escoger N/A)

☐ MALO ☐ REGULAR ☒ BUENO ☐ N/A

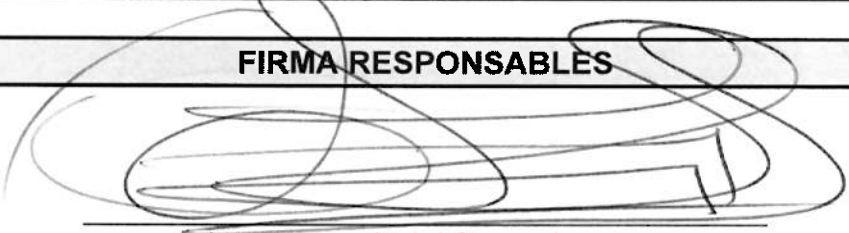
Justifique la calificación: (Espacio de obligatorio diligenciamiento)

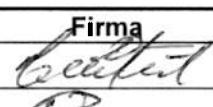
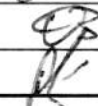
N/A

 FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-04
	FORMATO INFORME PARCIAL O FINAL DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS	Versión: 07 Página: 7 de 7

OBSERVACIONES *(Espacio destinado para aclarar o adicionar datos relevantes del contrato que no fueron registrados en el presente informe)*

- Se legaliza Modificadorio N° 1 el 30 de diciembre de 2022, con el cual se adiciona al contrato \$1.460.837.760.44, que permiten aumentar la cantidad de agentes, esta adición se realiza teniendo en cuenta que se obtuvo un ahorro de \$ 2.561.154.798,56 en el momento de la adjudicación. La orden de compra inicial se adjudicó por valor de \$6.715.047.105,31 y con la adición el valor de la orden de compra quedó por valor de \$ 8.175.884.865,75.
- Mediante resolución No. 1833 del 28 de marzo de 2023, nombran en encargo de la Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones, al doctor Juan Sebastián Salcedo Cuello, razón por la que se realiza cambio de supervisor del contrato.
- Se legaliza Modificadorio N° 2 el 21 de septiembre de 2023, con el cual se adicionan \$912.414.663,76 por concepto de incremento de IPC y salario mínimo del año 2023, así las cosas, la orden de compra queda por valor de \$9.088.299.529,51

FIRMA RESPONSABLES			
 Interventor (es) / Supervisor (es)			
Nombre: Juan Sebastián Salcedo Cuello		Cédula: 92.546.503	
Ciudad: Bogotá		Fecha: 22/02/2024	

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó	César Augusto Matiz Suárez		22/02/2024
Revisó	Oswaldo José Bejarano Bejarano		22/02/2024
Revisó	Dagoberto Enrique Giraldo Torres		22/02/2024



INFORME DE GESTIÓN CENTRO DE CONTACTO

ORDEN DE COMPRA 102223

Enero 2024

Objetivo	Presentar la gestión realizada en el centro de contacto en el mes de enero de 2024, de acuerdo con los ítems adquiridos dentro del acuerdo marco de precios.
Periodo del informe	Enero de 2024.
Presentado por:	Outsourcing
Entregado a:	Fiscalía General de la Nación
N.º de informe:	13

Contenido

Contenido.....	3
1.0 GENERALIDADES	4
1.1 Orden de Compra 102223.....	5
1.2 Horario de disponibilidad del servicio.....	6
1.3 Personal Vinculado	6
2 RESULTADOS OPERATIVOS	6
2.1 Modelo operativo	6
2.2 Acuerdos Indicadores	7
2.3. Dimensionamiento	9
2.4. Canal telefónico	10
2.4.1. Llamadas entrantes	10
2.4.2. Llamadas entrantes distribuidas por opción de IVR:.....	11
2.4.3. Llamadas entrantes por skill.....	11
2.4.4. Seguimiento de Intervalos Intrahora (Inbound sin incluir Videollamada).	11
2.4.5. Seguimiento de Intervalos Intradía	12
2.4.6. Canal de Video Llamada:	13
2.4.7. Seguimiento de Intervalos Intradía por servicio:	13
2.4.8. Seguimiento de Intervalos Intradía de Señas y Video llamada:	14
2.5. Canal de Click To Call:	15
2.5.1. Seguimiento de Intervalos Intradía:	15
2.6. Canal de Chat:	16
2.7. Seguimiento de Intervalos Intrahora:	16
2.8. Canal de Chat SMS:	17
2.8.1. Seguimiento de Intervalos Intradía:	18
3. Estadísticas de TIPIFICACIÓN GENERALIZADA DE campaña	18
3.1. Tipificación Generalizada Inbound – 35208.....	18
3.2. Tipificación Generalizada Chat – 1398	19
3.3. Tipificación SMS Chat – 523	19
4. Quejas.....	20
5. Reclamos	20
6. Felicitaciones.....	20
7. Sugerencias	20
8. FACTURACIÓN	21
10. CONCLUSIONES.....	24

1.0 GENERALIDADES

De conformidad a suscripción de acta de inicio de la Orden de Compra 102223 correspondiente a la contratación de los servicios de Centro de Contacto para la Fiscalía General de la Nación -FGN-, se brindará a la ciudadanía un canal de acceso no presencial a los servicios que presta la entidad.

El presente informe de gestión relaciona las actividades realizadas de acuerdo con los servicios prestados del 1 al 31 de enero del 2024.

1.1 Orden de Compra 102223

A continuación, se relacionan las cantidades definidas en la orden de compra, así como lo consumido entre el 1 al 31 de enero 2024.

Código Matriz	Descripción	Cantidad	Valor Unitario	IVA	Total
IT-BPO-25-20	Agente de Centro de Contacto_Técnico_Servicio 7x24-Plata	4,00	\$ 16.826.494,00	\$ 3.197.033,86	\$ 80.094.111,44
IT-BPO-25-16	Agente de Centro de Contacto_Técnico_Jornada Ordinaria-Plata	75,23	\$ 4.547.064,84	\$ 863.942,32	\$ 407.070.068,62
IT-BPO-25-46	Agente de Centro de Contacto_Profesional_Jornada Ordinaria-Plata	3,93	\$ 6.232.021,59	\$ 1.184.084,10	\$ 29.145.295,37
IT-BPO-25-50	Agente de Centro de Contacto_Profesional_Servicio 7x24Plata	1,00	\$ 24.299.760,72	\$ 4.616.954,54	\$ 28.916.715,26
IT-BPO-36-1	Profesional de operación zonal en campo_NA_Jornada Ordinaria-NA	2,90	\$ 10.037.404,06	\$ 1.907.106,77	\$ 34.639.081,41
IT-BPO-37-6	Supervisor operación Centro de Contacto_Ampliada_Jornada OrdinariaNA	3,80	\$ 7.650.258,68	\$ 1.453.549,15	\$ 34.594.469,75
IT-BPO-18-3	SMS como CHAT Técnico Jornada Ordinaria	1,00	\$ 4.389.707,92	\$ 834.044,50	\$ 5.223.752,42
IT-BPO-11-1	Click to Call	4,00	\$ 16.295,66	\$ 3.096,18	\$ 77.567,34
IT-BPO-32-13	Agente Bilingüe_Técnico_En Sitio_Servicio 7x24_Plata	1,00	\$ 20.330.092,79	\$ 3.862.717,63	\$ 24.192.810,42
IT-BPO-38-7	Líder de calidad	4,00	\$ 6.776.976,36	\$ 1.287.625,51	\$ 32.258.407,47
IT-BPO-39-1	Formador_Jornada Ordinaria	0,90	\$ 5.683.013,53	\$ 1.079.772,57	\$ 6.086.507,49
IT-BPO-2-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Enrutador_NA_NA	284358,06	\$ 5,77	\$ 1,10	\$ 1.952.487,75
IT-BPO-8-1	Transferencia de llamadas o contactos_NA_Servicio 7x24-NA	0,00	\$ 5,77	\$ 1,10	\$ 0,00
IT-BPO-7-6	Minuto de conexión Outbound/Inbound de fijo a celular Todos los operadores de telefonía móvil celular	28840,55	\$ 25,42	\$ 4,83	\$ 872.420,87
IT-BPO-7-5	Minuto de conexión Outbound/Inbound de fijo a larga distancia nacional todo el territorio nacional	0,57	\$ 25,42	\$ 4,83	\$ 17,24
IT-BPO-7-7	Minutos de conexión outbound/inbound_Internacional Outbound a fijos y móviles en Estados Unidos, USA	0,00	\$ 173,30	\$ 32,93	\$ 0,00
IT-BPO-7-11	Minuto de conexión Outbound de fijo a 018000_NA_Minuto 7x24	0,00	\$ 125,93	\$ 23,93	\$ 0,00
IT-BPO-7-3	Minuto de conexión Outbound/Inbound entre fijos en ciudades principales_NA_Minuto 7x24	1120,73	\$ 5,77	\$ 1,10	\$ 7.695,27
IT-BPO-29-181	Videollamada con agente y lenguaje de señas	1,00	\$ 6.334.718,09	\$ 1.203.596,44	\$ 7.538.314,53
IT-BPO-10-1	Virtual Hold	44147,28	\$ 12,71	\$ 2,41	\$ 667.723,20
IT-BPO-16-2	Mensaje SMS (Short MessageService)	3874,00	\$ 9,25	\$ 1,76	\$ 42.643,06
IT-BPO-47-2	Plataforma de Centro de Contacto para Agente - Multicanal	145,00	\$ 93.963,53	\$ 17.853,07	\$ 16.213.407,10
IT-BPO-60-1	Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto_Metro cuadrado 110 Metro cuadrado cerrado	0,00	\$ 3.754.761,39	\$ 713.404,66	\$ 0,00
IT-BPO-48-1	Hora desarrollo	0,00	\$ 40.435,88	\$ 7.682,82	\$ 0,00
IT-BPO-4-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional	6125,03	\$ 8,09	\$ 1,54	\$ 58.966,28
IT-BPO-7-9	Minutos de conexión outbound/inbound_Internacional Outbound a fijos y móviles el resto de América	0,00	\$ 173,30	\$ 32,93	\$ 0,00
IT-BPO-7-8	Minutos de conexión outbound/inbound_Internacional Outbound a fijos y móviles en Europa, Asia, Oceanía	0,00	\$ 173,30	\$ 32,93	\$ 0,00
IT-BPO-7-10	Minutos de conexión outbound/inbound_Internacional Outbound a fijos y móviles y al resto del mundo	0,00	\$ 173,30	\$ 32,93	\$ 0,00
IT-BPO-6-1	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	0,00	\$ 46.212,44	\$ 8.780,36	\$ 0,00
IT-BPO-25-61	Agente profesional Jornada Ordinaria	0,83	\$ 5.999.068,19	\$ 1.139.822,96	\$ 5.925.279,65
				Total	\$ 601.325.833,55
				IVA	\$ 114.251.908,37
				Total	\$ 715.577.741,92

Tabla No. 1

1.2 Horario de disponibilidad del servicio

Canal Telefónico	Lunes a Domingo	24 horas
Canal Chat	Lunes a Domingo	8am a 6pm
Canal Sms Chat	Lunes a sábado (No Festivos)	6am a 10pm
Canal Clic To Call	Lunes a Domingo	6am a 10pm
Canal Video Llamada	Lunes a sábado (No Festivos)	8am a 5pm

1.3 Personal Vinculado

Según orden de compra y adición aprobada 30 de diciembre del 2022, el siguiente es el personal requerido para la operación, el cual se adiciono de manera proporcional a la respectiva orden:

CANT.	CARGO
77	AGENTE TECNICO JORNADA ORDINARIA
4	AGENTE PROFESIONAL JORNADA ORDINARIA
4	AGENTE TECNICO 7 X 24
4	SUPERVISORES
4	LIDER DE CALIDAD
3	PROFESIONAL ZONAL DE CAMPO
1	AGENTE PROFESIONAL 7 X 24
1	PROFESIONAL EN LENGUAJE DE SEÑAS
1	SMS CHAT
1	AGENTE TECNICO BILINGÜE 7 X 24
1	FORMADOR
1	AGENTE PROFESIONAL INGENIERÍA MINERO DE DATOS

2 RESULTADOS OPERATIVOS

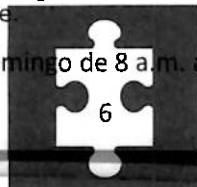
2.1 Modelo operativo

El Centro de Contacto de la Fiscalía General de la Nación brinda a la ciudadanía un canal de acceso no presencial a los servicios que presta la entidad.

Los canales de atención disponibles en el centro de contacto son: telefónico, chat, sms chat, clic to call, videollamada (Lenguaje de señas), web service (consulta al SPOA).

La campaña cuenta con dos niveles de atención telefónica Nivel I y Nivel II. El Nivel I es atendido por los agentes en horario 7x24. En cuanto al Nivel II, en horario hábil de la FGN es atendido en el Búnker y en Justicia Transicional por funcionarios de la FGN; en horario no hábil apoyan la recepción de estas llamadas los agentes profesionales y agentes técnicos de nivel 2, previamente seleccionados y entrenados por el cliente.

El canal de chat se atiende de lunes a domingo de 8 a.m. a 6 p.m.



2.2 Acuerdos Indicadores

A continuación, se presentan los niveles de ANS alcanzados en el mes de enero de 2024:

ANS	INDICADORES C.C.E.	RESULTADOS	NOTA
DISPONIBILIDAD DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA. RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente – Recovery Time Objetivo)	>= 99.7 %	99,99%	Cumplió
NIVEL DE SERVICIO PARA ATENCION POR VOZ: Clic to Call, Telefonico y Video llamada	Contestar el 36% de las llamadas antes de 40 segundos	49,02%	Cumplió
EFICACIA (Nivel de atención):	Voz: >=78%	86,20%	Cumplió
	Chat: >=90%	91,68%	Cumplió
QUEJAS sobre el servicio del Centro de Contacto	% de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de contactos recibidos <= 3% .	0,005%	Cumplió
Promedio del Nivel de Satisfacción de los ciudadanos con el servicio	>65%	92,80%	Cumplió
Rotación de Agentes	< 15%	4,13%	Cumplió
Evaluación Conocimiento Agentes	>= 80%	98,00%	Cumplió
Ocupación de los agentes en los canales de atención	>= 65%	77,51%	Cumplió

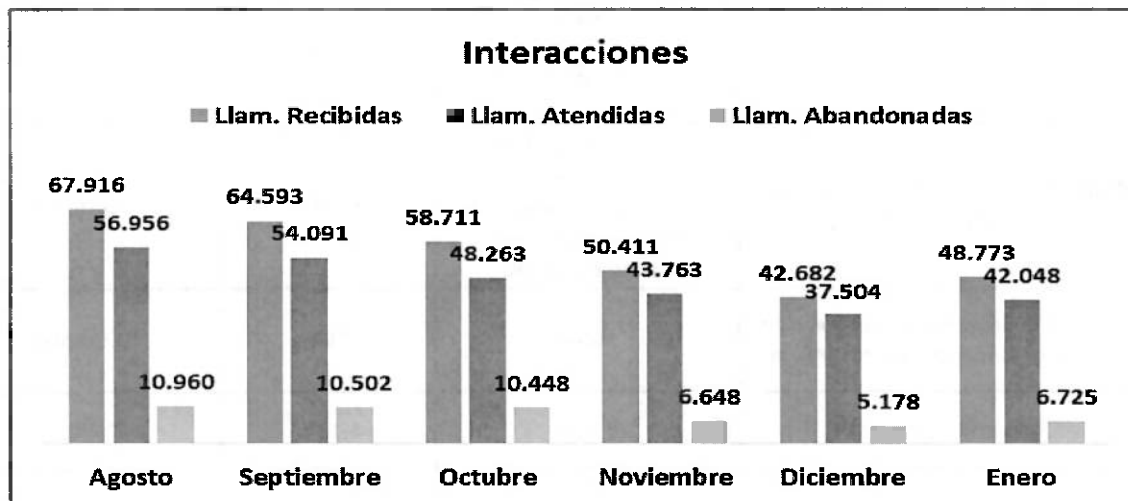
2.1 Resultados de Indicadores

A continuación, se presenta en el indicador de Nivel de Servicio con un resultado de **49,09%** y para el Nivel de Atención un resultado de **86,21%**, para el mes de enero.

INDICADORES CENTRO DE CONTACTO (TELIFÓNICO + CLICK TO CALL)

Mes	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero
Recibidas	67.916	64.593	58.711	50.411	42.682	48.773
Contestados	56.956	54.091	48.263	43.763	37.504	42.048
Abandonados	10.960	10.502	10.448	6.648	5.178	6.725
Nivel de servicio	45,62%	47,38%	41,36%	49,89%	58,82%	49,09%
Nivel de Atencion	83,86%	83,74%	82,20%	86,81%	87,87%	86,21%
Nivel de abandono	16,14%	16,26%	17,28%	13,19%	12,13%	13,79%
TMO	12:26	13:05	13:56	13:45	14:48	15:53
ASA	3:03	2:41	4:25	2:52	1:45	2:14

El volumen de llamadas ingresadas para el mes de enero fue de 48.773 lo que corresponde un aumento del 14,27% con respecto al mes anterior. El número de llamadas contestadas tuvo una variación positiva del 12,12% con respecto a diciembre. El nivel de atención disminuyó 1,89%, con respecto al mes anterior.



2.2 Se presenta resumen por servicio de indicadores y datos mes de enero

Resumen Enero 2024							
Canal	Recibidas	Contestados	Abandonados	Nivel de Servicio	Nivel de Atención	Nivel de Abandono	TMO ASA
Telefonico	45.840	39.581	6.259	47,75 %	86,35 %	13,65 %	16:24 2:21
Chat	8.053	7.383	668	81,75 %	91,68 %	8,30 %	12:14 0:04
Video Llamada	71	57	14		80,28 %	19,72 %	5:15 0:06
Click To Call	2.933	2.467	466	70,10 %	84,11 %	15,89 %	8:29 0:27
IVR Transaccional	5468	5468			100,00 %		4:51
Total	62.365	54.956	7.407	53,65%	86,98%	13,02%	15:16 01:52

2.3. DIMENSIONAMIENTO

A continuación, compartimos el dimensionamiento requerido en el cual, según el personal pronóstico de llamadas para el mes de enero, basados en el compartimiento de los canales atendidos y teniendo en cuenta el TMO, se requería de un total de 126 Asesores para cumplir con los indicadores contractuales de la operación en el mes correspondiente al presente informe:

DIMENSIONAMIENTO ENERO 2024				
CANAL				
INDICADOR	TELEFÓNICO	VIDEOLLAMADA	CHAT	SMS
Transacciones Ofrecidas	45.840	71	8.053	1.248
Transacciones Atendidas	39.581	57	7.383	1.248
TMO Minutos	16:24	05:15	12:14	00:52
TMO Seg	984	315	734	52
Asesores Requeridos	116	2	6	2
Puestos	116	2	5	1
NS (80/40)	47,75%		81,75%	
NA (90%)	86,35%	80,28%	91,68%	100,0%
OCC	77,51%	9,02%	35,20%	20,0%

2.4. Canal telefónico

El canal telefónico del centro de contacto de la FGN opera en horario 7x24, atención los 7 días de la semana. Se atienden la línea 018000919748 a nivel nacional, en Bogotá la línea fija 5702000, desde celular la línea 122, y a nivel internacional las siguientes líneas gratuitas:

LÍNEAS INTERNACIONALES			
Continente	País	Líneas	Teléfono
AMÉRICA	USA y Puerto Rico	Fijo/Móvil	1888 575 3122
	Chile	Fijo	188 800 201 122
	Perú	Fijo/Móvil	80056057
	Ecuador	Fijo/Móvil	1800 000 118
	Argentina	Fijo/Móvil	0800 666 0122
	Paraguay	Fijo	98005720122
	México	Fijo/Móvil	0-1800 283 2122
	República Dominicana	Fijo	1800 751 1122
ASIA	China	Fijo	4008 427130
	Japón	Fijo/Móvil	00531 490083
	Emiratos Árabes Unidos	Fijo	8000 4910079
	España	Fijo/Móvil	900 995 727
EUROPA/ASIA	Turquía	Fijo	00800 142059122

2.4.1. Llamadas entrantes

A continuación, se presenta el total de llamadas recibidas durante el mes de enero con identificación de las llamadas entrantes, atendidas y abandonadas, junto con sus respectivos niveles de servicio, atención y abandono:

CANAL TELEFONICO	INTERACCIONES OFRECIDAS	INTERACCIONES ATENDIDAS	INTERACCIONES ABANDONADAS
	45.840	39.581	6.259
	NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ATENCION	NIVEL DE ABANDONO
	47,75 %	86,35 %	13,65 %

2.4.2. Llamadas entrantes distribuidas por opción de IVR:

Se refleja así mismo las interacciones en el IVR, por cada una de sus opciones:

IVR - ENERO DE 2024	
OPCIONES IVR	Llamadas Entrantes
Audio IVR transaccional (1)	5.468
Orientación agente Nivel 1 (1.1)	10.097
For english (2)	1918
Si ya registró información en Denuncia Fácil y cuenta con los 13 dígitos que genera el sistema (1.2)	7.939
Si desea interponer una petición, queja, reclamo o sugerencia (1.3)	8.895
Para denunciar hechos de violencia sexual, intrafamiliar, pareja, expareja (5.1)	3.293
Para denuncias anónimas o de hechos de corrupción (5.2)	509
Para otros delitos (5.3)	4.048
Si eres niño, niña o adolescente víctima de un delito (6)	540
Para Contactar un agente (7)	1.242
Marque 0 para escuchar nuevamente el menú (0)	1.891

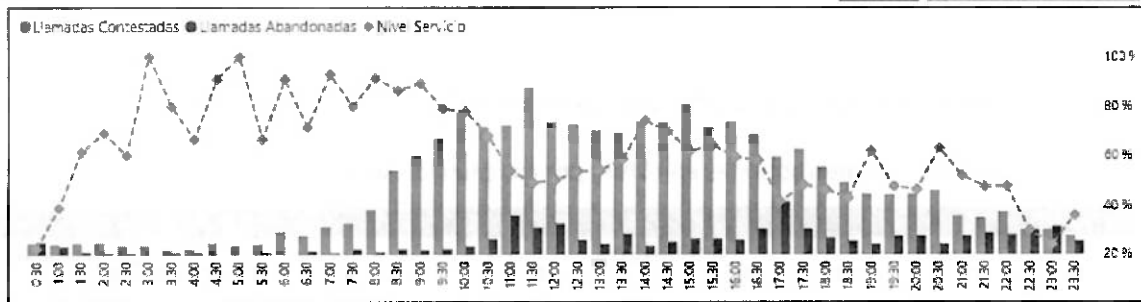
2.4.3. Llamadas entrantes por skill

A continuación, se relaciona la distribución por skill, con identificación de las llamadas recibidas, contestadas y abandonadas, junto con sus respectivos niveles de servicio y atención:

Skill	Recibidas	Contestados	Abandonados	Nivel de Servicio	Nivel de Atención	Nivel de Abandono	TMO	ASA
Denuncia Anónima	506	409	97	59,29 %	80,83 %	19,17 %	12:15	1:28
Call Back	4.123	3.853	270	18,68 %	93,45 %	6,55 %	11:27	8:22
Click to Call	2.933	2.467	466	70,10%	84,11%	15,89%	8:29	0:27
Denuncia	4.042	3.679	363	32,14 %	91,02 %	8,98 %	31:41	1:53
Nivel 1	23.319	20.461	2.858	52,46 %	87,74 %	12,26 %	12:57	1:16
Nivel 2	3.277	2.771	506	59,20 %	84,56 %	15,44 %	36:09	2:11
Psicóloga	549	450	99	70,67 %	81,97 %	18,03 %	19:07	0:47
Revisión de Incidente	5.566	4.591	975	39,72 %	82,48 %	17,52 %	21:25	3:11
Bilingüe	1.403	789	614	44,98 %	56,24 %	43,76 %	03:16	1:30
Justicia Transicional	122	111	11	50,00 %	90,98 %	9,02 %	12:29	1:34

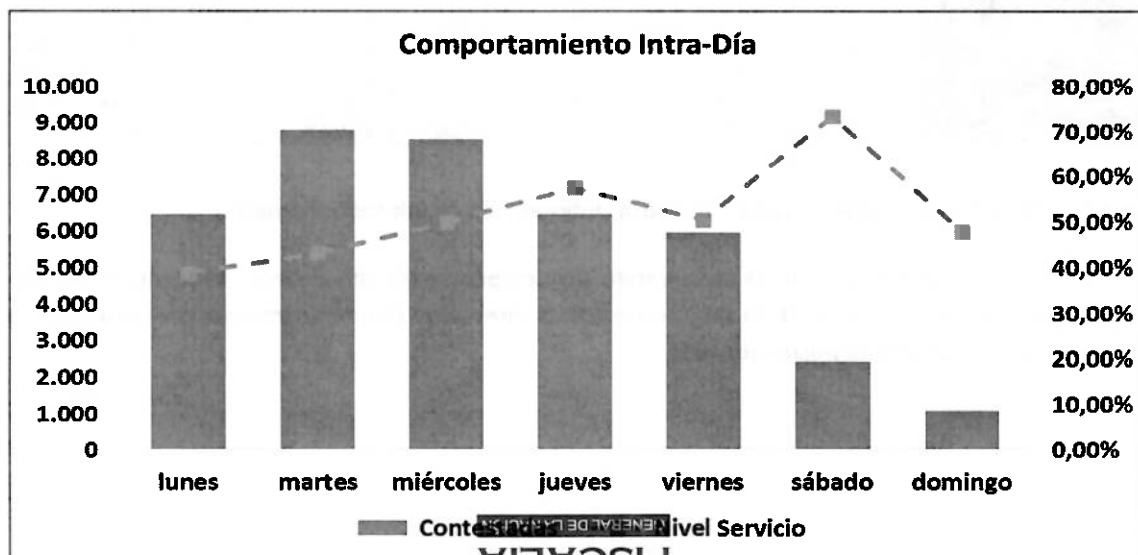
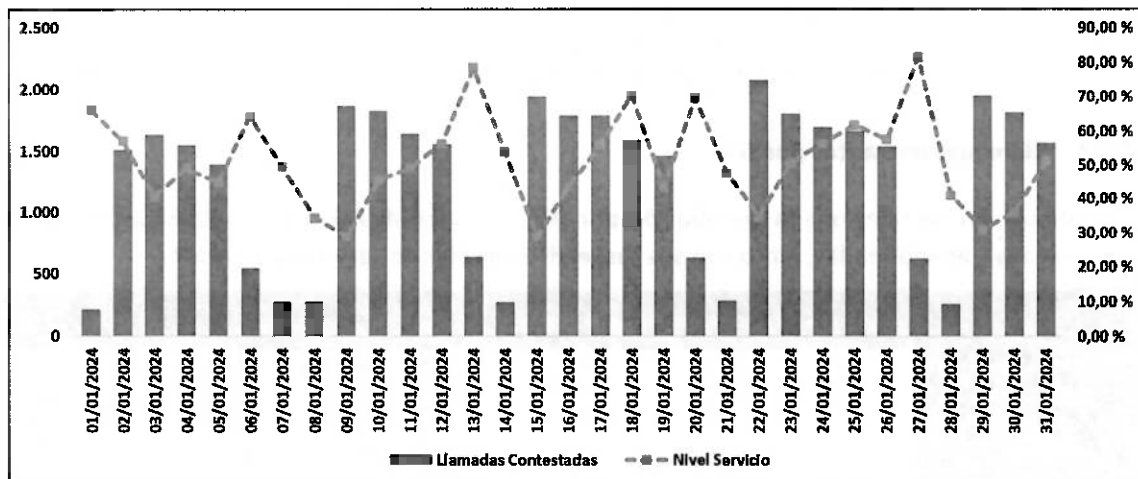
2.4.4. Seguimiento de Intervalos Intrahora (Inbound sin incluir Videollamada).

Se refleja estadística de intrahora observando que los picos más alto de interacciones empiezan a las 8 am y disminuyen a las 4.30 pm, con algunos intervalos donde la interacción tiene algunas disminuciones durante la misma jornada:



2.4.5. Seguimiento de Intervalos Intradía

Se muestra el comportamiento diario de las llamadas con picos al inicio de la semana y disminución del tráfico hacia el fin de semana.



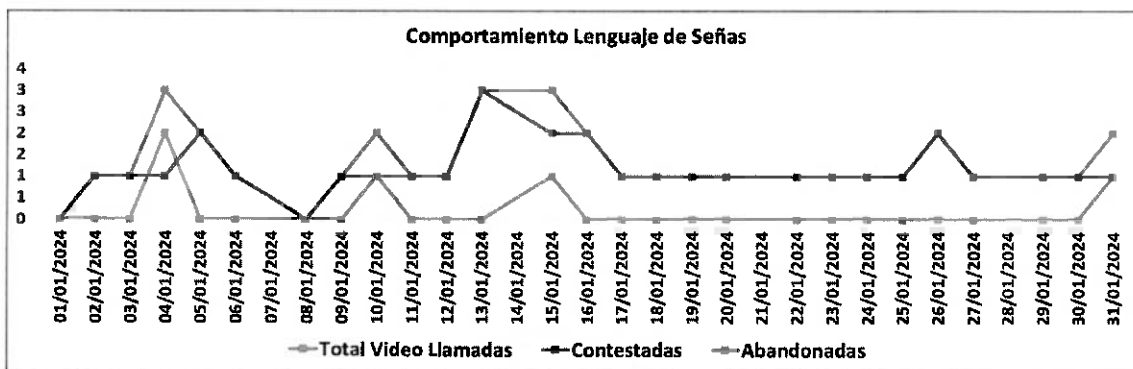
2.4.6. Canal de Video Llamada:

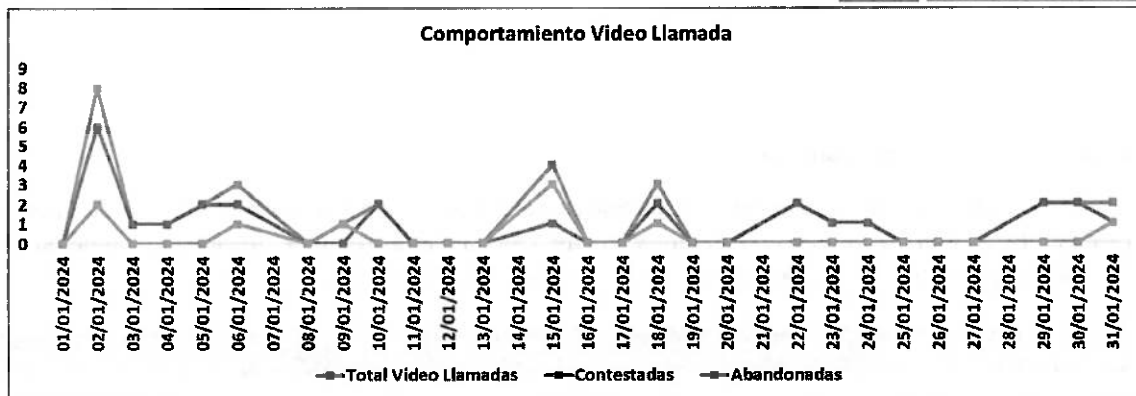
A continuación, se relaciona el total de interacciones recibidas en enero en el horario de lunes a sábado de 8 a.m. a 5 p.m., con identificación de las interacciones ofrecidas, atendidas y abandonadas, junto con sus respectivos niveles de servicio y atención:

LENGUAJE DE SEÑAS	Noviembre	Diciembre	Enero	Variación
Interacciones Ofrecidas	79	50	36	-28,00%
Interacciones atendidas	55	41	31	-24,39%
Interacciones Abandonadas	24	9	5	-44,44%
Nivel de servicio	100,00%	97,56%	100,00%	2,50%
Nivel de atención	69,62%	82,00%	86,11%	5,01%
Nivel de abandono	30,38%	18,00%	13,89%	-22,84%
AHT	0:09:30	0:02:30	0:03:00	20,00%

VIDEOLLAMADA	Noviembre	Diciembre	Enero	Variación
Interacciones Ofrecidas	116	121	35	-71,07%
Interacciones atendidas	79	96	26	-72,92%
Interacciones Abandonadas	37	25	9	-64,00%
Nivel de servicio	100,00%	98,96%	100,00%	1,05%
Nivel de atención	68,10%	79,34%	74,29%	-6,36%
Nivel de abandono	31,90%	20,66%	25,71%	24,46%
AHT	0:06:30	0:06:00	0:07:00	16,67%

2.4.7. Seguimiento de Intervalos Intradía por servicio:

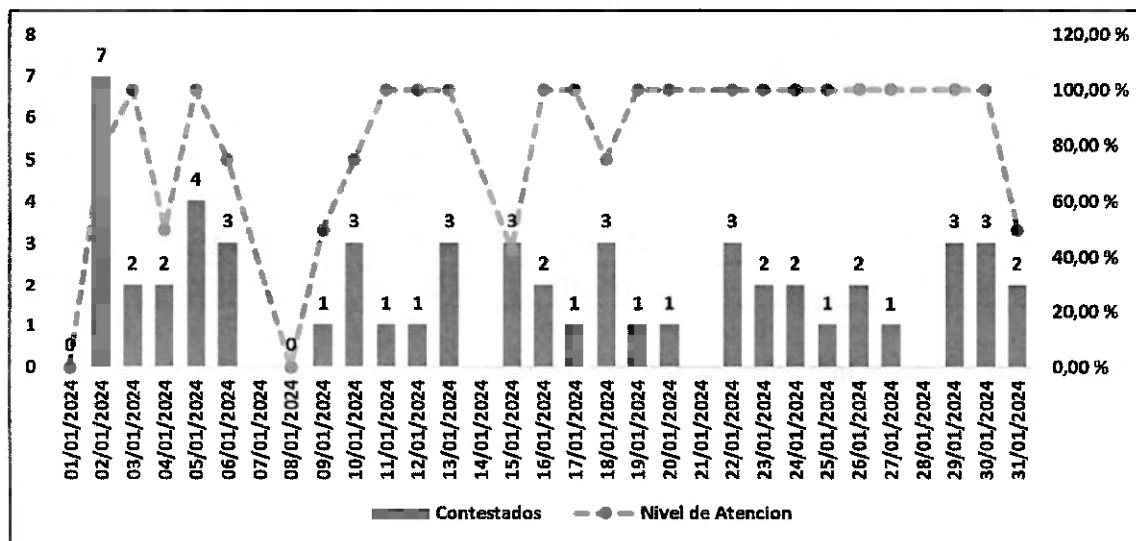




2.4.8. Seguimiento de Intervalos Intradía de Señas y Video llamada:

El servicio de Lenguaje de Señas presenta una Disminución del 28% en las interacciones sin embargo el Nivel de Atención se encuentra sobre el 86%.

En el servicio de Videollamada (Parlante) se observa el Disminución del 71% con referencia al mes de diciembre presentando un Disminución de 6% en el Nivel de Atención; el AHT aumenta en 60 segundos.



2.5. Canal de Click To Call:

CLICK TO CALL	Noviembre	Diciembre	Enero	Variación
Interacciones Ofrecidas	3.847	2.861	2.933	2,52%
Interacciones Atendidas	3.362	2.447	2.467	0,82%
Interacciones Abandonadas	485	414	466	12,56%
Nivel de servicio	74,86%	76,51%	70,10%	-8,38%
Nivel de atención	87,39%	85,53%	84,11%	-1,66%
Nivel de abandono	12,61%	14,47%	15,89%	9,81%
ASA	0:00:24	0:00:15	0:00:27	80,00%
AHT	0:07:35	0:07:56	0:08:29	6,93%

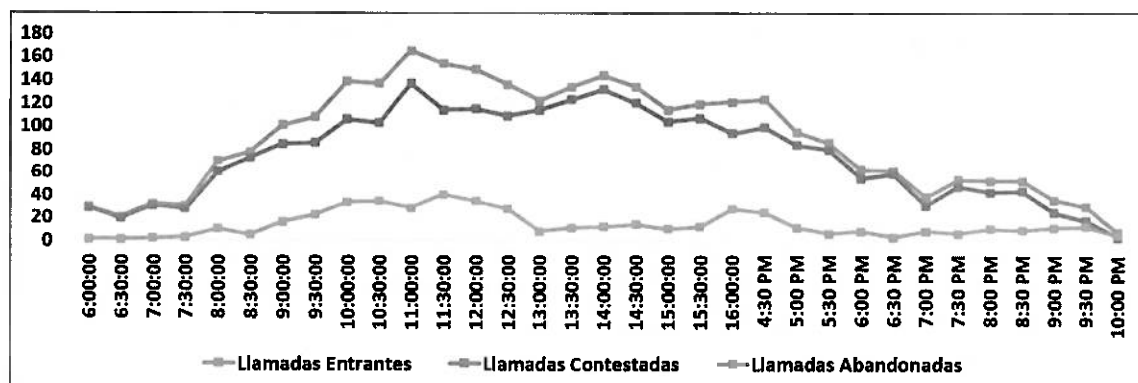
Llamadas Ociosas					
CANAL	Noviembre	Diciembre	Enero	Variación	%
ClicktoCall	855	726	677	-49	-6,75%

Durante el mes se presentan 677 llamadas tipificadas como ociosas, principalmente porque el ciudadano colgó (llamadas caídas, por mal manejo de computador, falla de internet) o por llamadas mudas (el ciudadano no cuenta con servicio de Internet con suficiente ancho de banda, por el celular con baja señal).

No se presentan novedades relevantes, ni fallas técnicas que afecten los niveles de servicio.

2.5.1. Seguimiento de Intervalos Intradía:

En enero se presenta una variación en el volumen de llamadas ofrecidas del 2,52% con respecto al mes anterior.

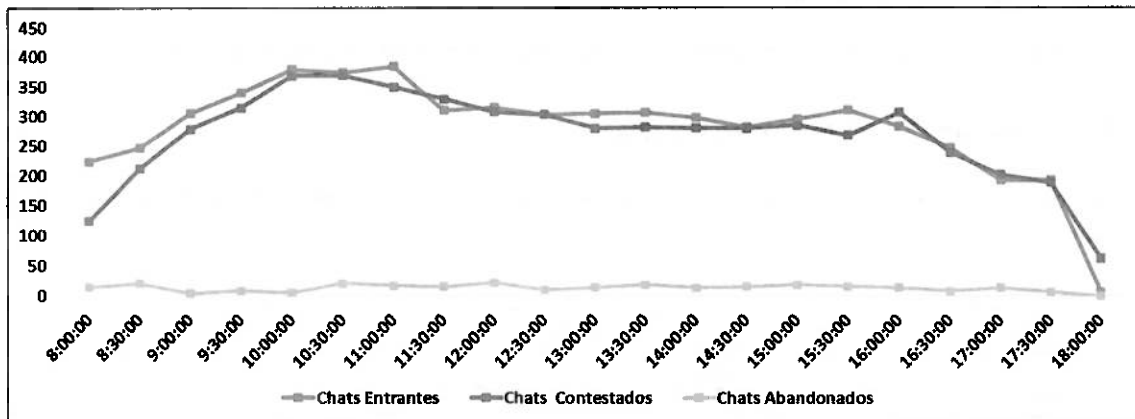


2.6. Canal de Chat:

CHAT	Noviembre	Diciembre	Enero	Variación
Interacciones Ofrecidas	7.190	5.910	8.053	36,26%
Interacciones Atendidas	6.857	5.636	7.384	31,01%
Interacciones Abandonadas	333	274	668	143,80%
Nivel de servicio	89,80%	90,10%	81,70%	-8,40%
Nivel de atención	95,40%	95,40%	91,70%	-3,70%
Nivel de abandono	4,60%	5,00%	8,30%	3,30%
AHT	0:11:28	0:06:43	0:12:14	82,13%

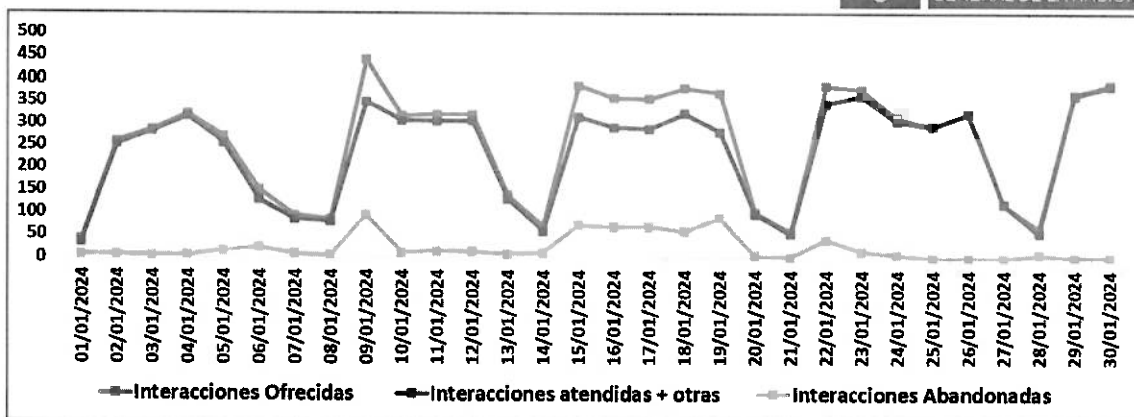
Chats Ociosos					
Canal	Noviembre	Diciembre	Enero	Variación	%
Chat	1.997	1.650	1.959	309	18,73%

2.7. Seguimiento de Intervalos Intrahora:



En enero se presentó un incremento del 36,26 % en el volumen de interacciones con respecto a diciembre.

Se presentan 1959 interacciones tipificadas como ociosas, estas son referentes a chats que ingresan y no se logra tener interacción o el ciudadano finaliza durante las preguntas filtro sin determinar el motivo por el cual se contacta.

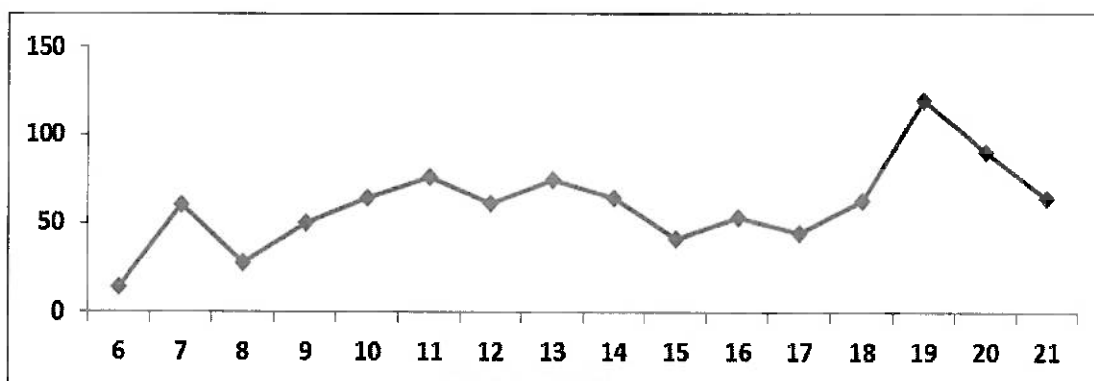


2.8. Canal de Chat SMS:

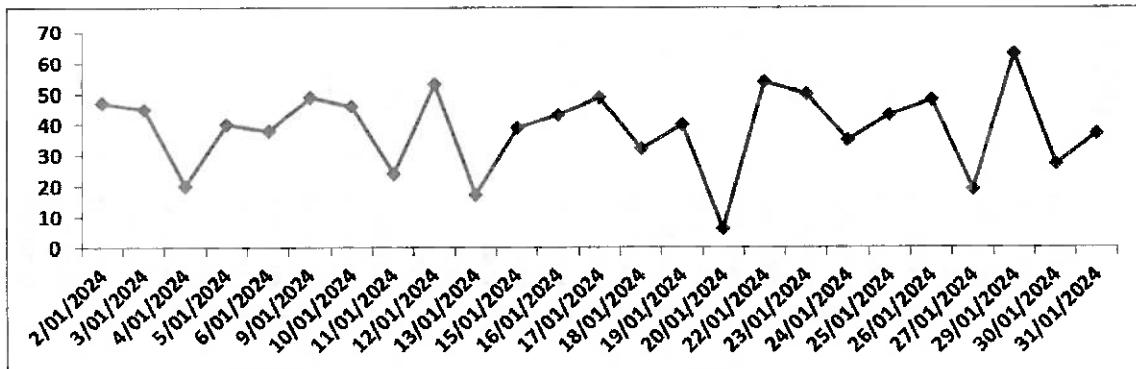
Datos	Noviembre	Diciembre	Enero	Variación	%
SMS Ofrecidos	793	695	964	269	38,71%
ANS (seg)	443	351	415	64	18,23%
Celulares unicos x mes	186	180	225	45	25,00%
Promedio celulares unicos por día	9	8	10	2	25,00%

Datos	Gestionados	Prueba	Fuera de horario	Día no habil	SMS x 160 caracteres	SMS factura
SMS Ofrecidos	964	165	35	18	1248	1248

- Cada 160 caracteres se cobra un mensaje. Si el mensaje que envía el ciudadano es de 500 caracteres se cobran 4 mensajes.
- En enero ingresaron 964 SMS para ser gestionados, siendo un 38,7 % más que en el mes de diciembre.
- Como números de contacto celular únicos se registran 225 números atendidos.
- Los intervalos intradía muestran picos a las 07 pm disminuyendo en los demás intervalos.
- Se presenta un tiempo medio de respuesta de 415 segundos. Esto debido a que el agente de SMS en algunos intervalos realizó apoyo a la línea.

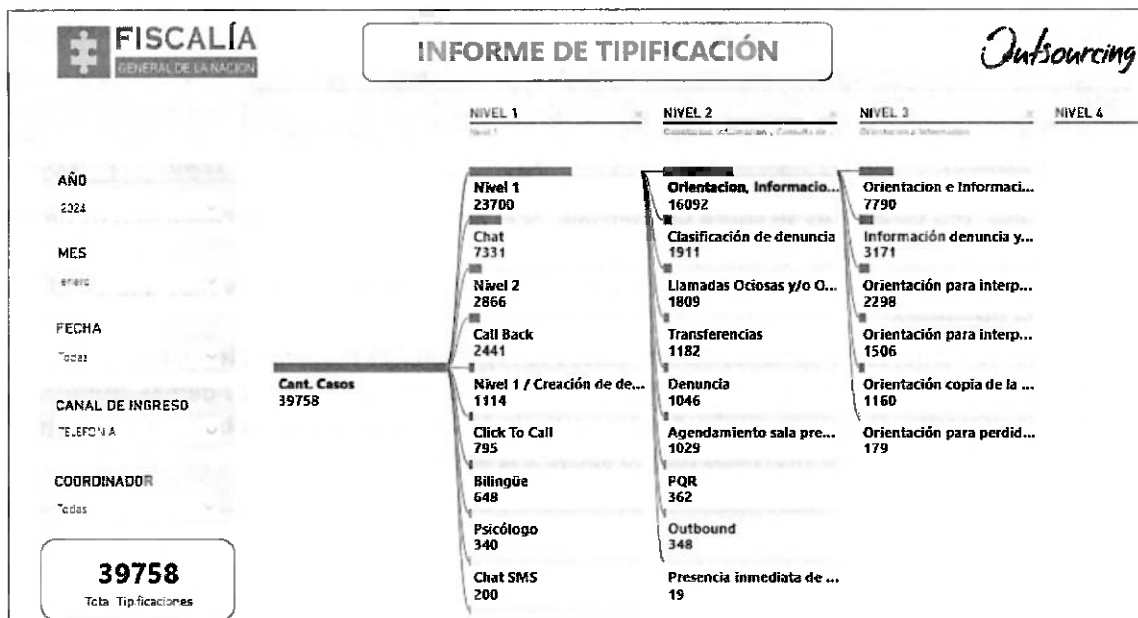


2.8.1. Seguimiento de Intervalos Intradía:

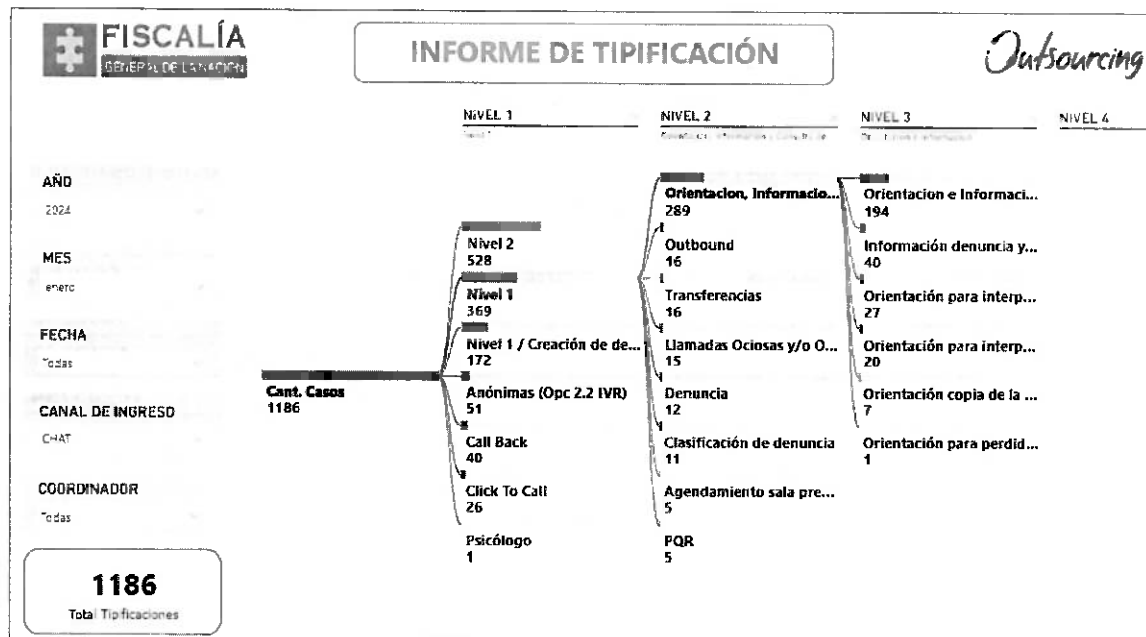


3. ESTADÍSTICAS DE TIPIFICACIÓN GENERALIZADA DE CAMPAÑA

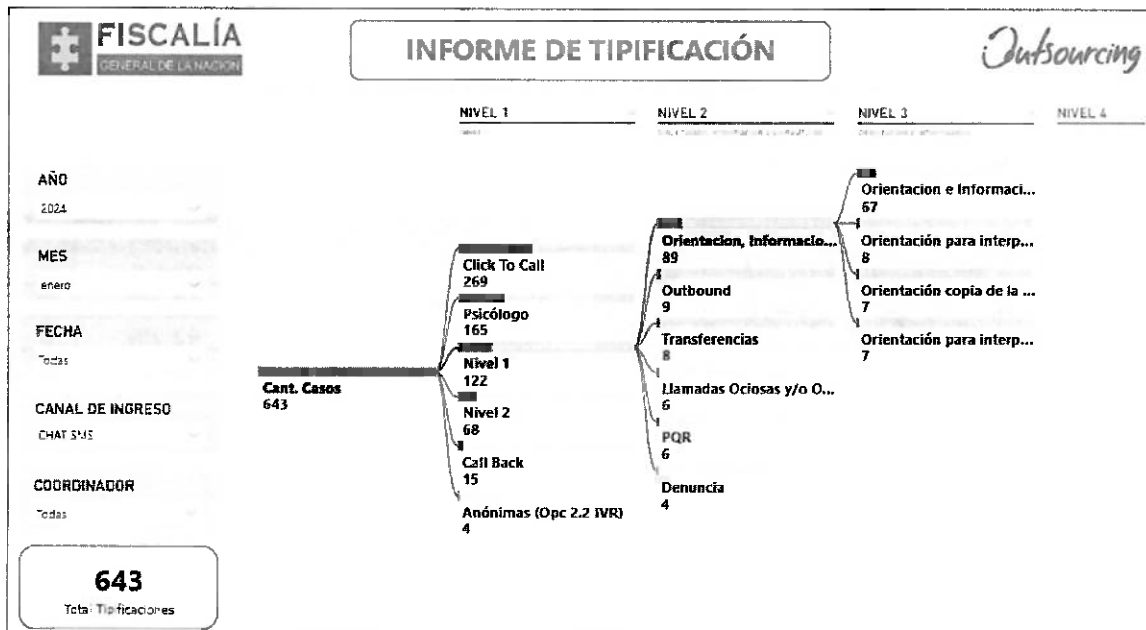
3.1. Tipificación Generalizada Inbound – 39758



3.2. Tipificación Generalizada Chat – 1186



3.3. Tipificación SMS Chat – 643





4. Quejas

Durante el mes de enero se recibieron 2 quejas y 1 petición, de las cuales se dio las respectivas respuestas y los planes de acción internos indicando a los agentes que no se debe mencionar tiempo de respuesta de ningún canal que se ofrece, así evitamos inducir al ciudadano a escoger algún canal en específico.

NUMERO	FECHA	NOMBRE CIUDADANO	CEDULA	TIPO
20246170013882	12/01/2024	ARELIS DEL CARMEN MOLINA MARCELO	50965627	QUEJA
20246170029942	23/01/2024	SOFIA CAROLINA CELEDON SANCHE	1121954956	QUEJA
20246170048422	30/01/2024	JUAN CARLOS PEREZ MACHUCA	1026575417	PETICION

5. Reclamos

Durante el mes del presente informe, no se recibió reclamo alguno.

6. Felicitaciones

Durante el mes del presente informe, no se recibió ninguna felicitación.

7. Sugerencias

Durante el mes del presente informe, no se recibió sugerencia alguna.

8. Resultado de Calidad – monitoreos del 1 al 30 de octubre de 2023

Datos por Precisión	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO 2024	VARIACIÓN
PECUF	96,8%	97,2%	97,6%	↑ 0,4%
PECN	97,5%	97,3%	97,4%	↑ 0,04%
PENC	86,2%	90,5%	92,2%	↑ 1,8%

8.1. Oportunidades de Mejora

Actividad	Descripción	Responsable	Fecha de Ejecución Tentativa	Evidencias	Recursos
Soft Skills: Píldoras Calidosas	Durante el mes de Febrero, de forma quincenal se enviará material gráfico fin de informar las afectaciones encontradas y Tips a tener en cuenta y de esta manera evitar que se vuelvan a repetir.	Sergio Organista, Olga Rodríguez y Rocio Guerrero	Segunda y Cuarta semana de Febrero (17/02/2024) y (28/02/2024)	Planilla de asistencia y fotos	- Material gráfico - Agentes - Teams
Clinicas de Servicio	Se realizarán 2 clínicas semanales por líder de calidad con los agentes que se haya evidenciado tienen malas prácticas.	Sergio Organista, Olga Rodríguez y Rocio Guerrero	Segunda, tercera y cuarta semana de Febrero		- Agentes - Agente experto - Video beams - Resultados Errores Críticos evidenciados en Diciembre.

9. FACTURACIÓN

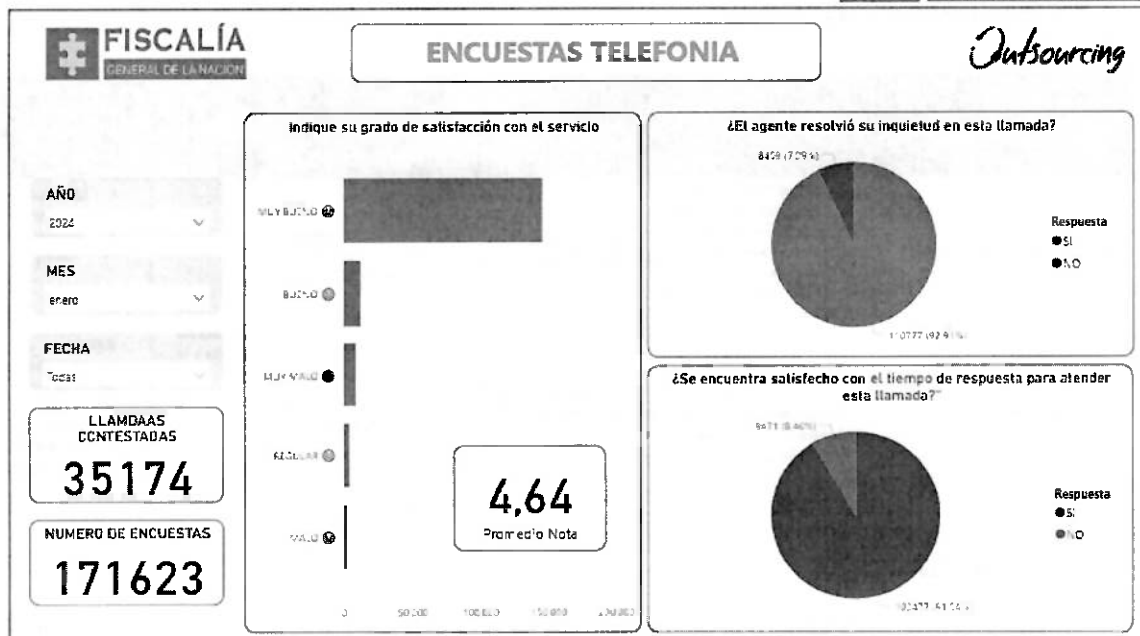
Outsourcing S.A.S generó la facturación de los servicios prestados en el periodo del 1 al 31 de enero de 2024, de acuerdo con lo señalado en la Tabla No.1.

10. ENCUESTA DE SATISFACCION

A continuación, se presenta el resultado de las encuestas de satisfacción respondidas de manera completa por los clientes que fueron transferidos a encuesta:

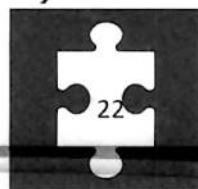
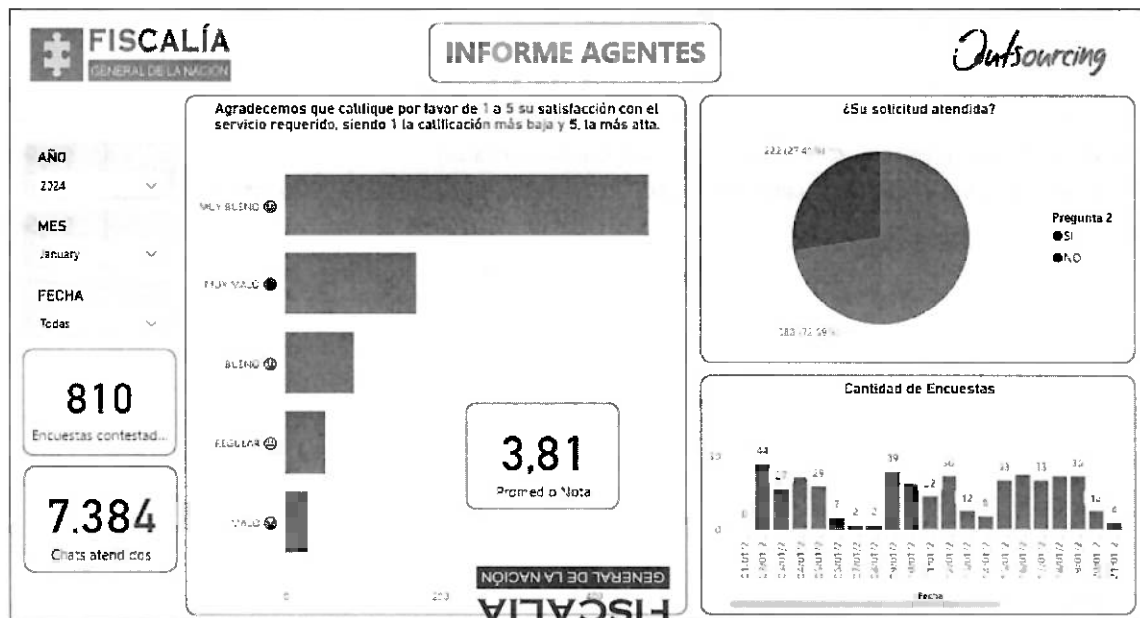
- Canal Telefónico:

Pregunta 1. ¿Indique su Grado de satisfacción general con el servicio recibido?	4,64
Pregunta 2. ¿El agente resolvió su inquietud en esta llamada?	92,91%
Pregunta 3. ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta para atender esta llamada?	91,54%



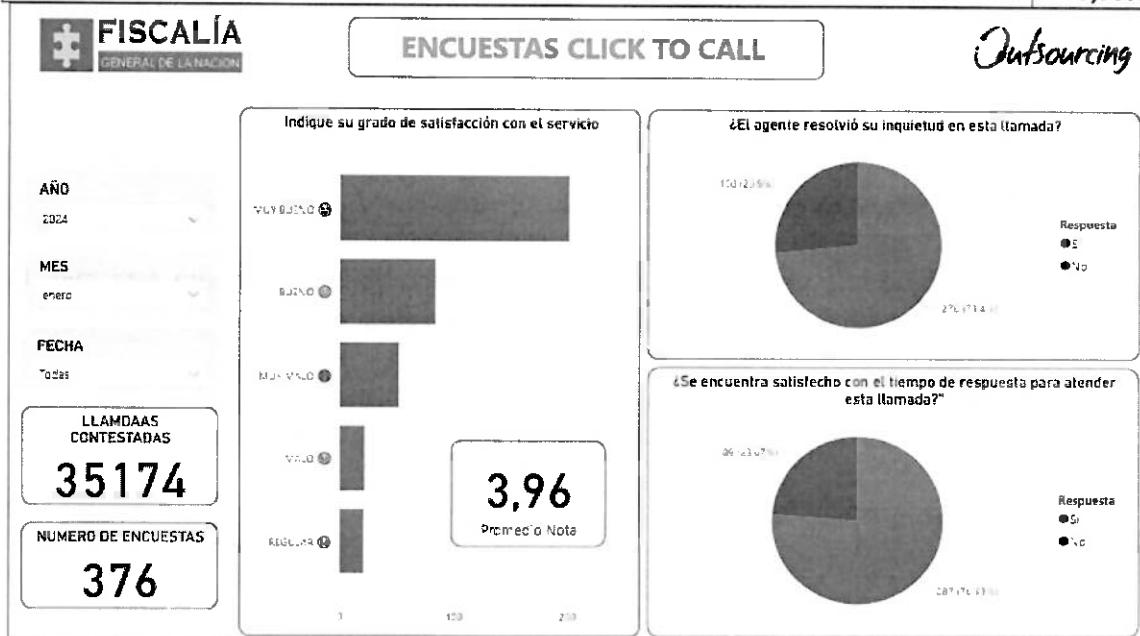
- Canal de Chat:

Pregunta 1. Agradecemos que califique por favor de 1 a 5 su satisfacción con el servicio requerido, siendo 1 la calificación más baja y 5, la más alta	3,81
Pregunta 2. ¿Su solicitud atendida?	72,59%



- Canal de Click To Call:

Pregunta 1. ¿Indique su Grado de satisfacción general con el servicio recibido?	3,96
Pregunta 2. ¿El agente resolvió su inquietud en esta llamada?	73,40%
Pregunta 3. ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta para atender esta llamada?	76,33%



9. CONCLUSIONES

Para el mes de enero se evidencia un incremento de más de 6000 llamadas con respecto al mes anterior, este incremento se registró en todos los canales de atención, especialmente el canal de chat.

En el mes de enero se destaca el incremento del TMO en la mayoría de los servicios, especialmente en el skill de denuncias el cual tuvo un incremento de gestiones del 154% con respecto al mes anterior

Se destaca el hecho que pese al incremento en el tráfico de llamadas para este mes, las llamadas ociosas tuvieron su tendencia a la baja en la mayoría de los canales de atención.

Se pudo establecer que para este mes se recibieron 4352 llamadas de solicitud de copias de denuncias, que corresponden al 15,45% del total del tráfico de llamadas del mes.



**EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE
OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S BIC
NIT. 800.211.401-8**

RF-00121-GA-0082

CERTIFICA QUE:

De acuerdo con registros contables y planillas de pago que he tenido a la vista, OUTSOURCING S.A.S BIC, ha realizado el pago de las liquidaciones por concepto de aportes (salud, pensión y riesgos profesionales) y parafiscales (aportes a las cajas de compensación familiar, ICBF y SENA) correspondientes al 01 de Agosto del año 2023 a 31 de Enero del año 2024, de conformidad con el artículo 50 de la ley 789 de 2002

La Información financiera, contable, laboral, tributaria, y extracontable es responsabilidad de la administración de la compañía.

Período	No Planilla	Valor Pagado	Fecha de Pago
Noviembre de 2023	72890383	\$3.465.342.200	04 Diciembre 2023
Diciembre de 2023	73690588	\$3.393.928.700	03 Enero 2023
Enero de 2024	74390600	\$2.989.469.000	02 Febrero 2024

La presente certificación se expide a los 5 días del mes de Febrero de 2024, con destino a
FISCALIA GENERAL DE LA NACION

Atentamente,


HENRY NARIÑO ROCHA
Revisor Fiscal

Tarjeta Profesional No. 34.793-T

Miembro de Nariño y Asociados Auditores Consultores S.A



	PROCESO GESTIÓN FINANCIERA FORMATO RECIBO A SATISFACCIÓN	Código: FGNAP06-F-18 Versión: 02 Página: 1 de 1																					
SEÑALE CON UNA X LA CLASE, NÚMERO Y VIGENCIA DEL CONTRATO A CERTIFICAR, SUSCRITO CON LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN																							
☒ CN: Contrato ☐ CNA: Contrato Adicional ☐ RS: Resolución ☐ SPC: Servicios Públicos ☐ CM: Caja Menor No. 0263 VIGENCIA 2022																							
EN CUMPLIMIENTO AL NUMERAL 1° DEL ARTÍCULO 28 DE LA LEY 80 DE 1993, CERTIFICO QUE RECIBÍ A SATISFACCIÓN Y DENTRO DEL TÉRMINO ESTIPULADO LOS BIENES Y/O SERVICIOS CONTEMPLADOS EN EL OBJETO.																							
NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	<u>OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS S.A.S. BIC</u>																						
CÉDULA O NIT	<u>800211401-8</u>																						
CORREO ELECTRÓNICO DEL BENEFICIARIO	<u>colombiacomprasficiente@outsourcing.com.co</u>																						
PERIODO DEL SERVICIO:	<u>Enero de 2024</u>																						
OBJETO:	<u>Contratar a través de Colombia Compra Eficiente mediante el Acuerdo Marco de Precios: CCE-025-AMP-2021 los Servicios de Centro de Contacto para la Fiscalía General de la Nación, que brinde a la ciudadanía un canal de acceso no presencial a los servicios que presta la entidad.</u>																						
PLAZO DE EJECUCIÓN	<u>Calorice (14) meses y quince (15) días. Hasta el 29 de febrero de 2024</u>																						
CONCEPTO DE PAGO: (Según cláusula forma de pago)	El Proveedor debe facturar mensualmente los Servicios BPO efectivamente prestados a la entidad compradora, contado desde el inicio de la Orden de Compra. El Proveedor debe presentar la cuenta de cobro o factura dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al mes en que se prestó efectivamente el servicio. El Proveedor debe presentar la cuenta de cobro o factura en la dirección indicada para el efecto por la Entidad Compradora y publicar una copia en la Tienda Virtual del Estado Colombiano. De conformidad con la Ley 1231 de 2008 Las Entidades Compradoras deben aprobar o devolver las cuentas de cobro dentro de los tres (3) días calendario siguientes a su recepción y pagarlas dentro de los 30 días calendario, siguientes a la fecha de presentación de la cuenta de cobro. Si la cuenta de cobro no cumple con las normas aplicables o la Entidad Compradora solicita correcciones a la misma, el término de 30 días calendario empezará a contar a partir de la presentación de la nueva cuenta de cobro. La cuenta de cobro debe ser presentada entre otros con: (i) los soportes del pago de los aportes al sistema de seguridad social del personal que prestó el servicio durante y (ii) el informe de prestación de los Servicios BPO. La Entidad Compradora fijará las condiciones particulares para facturación con las que debe cumplir el Proveedor, informándole a esta si requiere de algún documento o formato adicional a los indicados anteriormente.																						
Nos. DE FACTURA (S) O CUENTA DE COBRO:	<u>Factura OSFE - 1012180</u>																						
VALOR A PAGAR:	<u>\$44,078.240,97 Cuarenta y Cuatro Millones Setenta y Ocho Mil Doscientos Cuarenta Pesos con Noventa y Siete Centavos M/Cte</u>																						
APROBACIÓN PÓLIZA	<table style="width: 100%; font-size: small;"> <tr> <td style="width: 30%;">No. <u>21-44-101402228</u></td> <td style="width: 30%;">Fecha: <u>18/12/2022</u></td> <td style="width: 40%; text-align: right;">DC/MW/AA</td> </tr> <tr> <td>No. <u>21-44-101402228</u></td> <td>Fecha: <u>30/12/2022</u></td> <td></td> </tr> <tr> <td>No. <u>21-44-101402228</u></td> <td>Fecha: <u>05/10/2023</u></td> <td></td> </tr> </table>		No. <u>21-44-101402228</u>	Fecha: <u>18/12/2022</u>	DC/MW/AA	No. <u>21-44-101402228</u>	Fecha: <u>30/12/2022</u>		No. <u>21-44-101402228</u>	Fecha: <u>05/10/2023</u>													
No. <u>21-44-101402228</u>	Fecha: <u>18/12/2022</u>	DC/MW/AA																					
No. <u>21-44-101402228</u>	Fecha: <u>30/12/2022</u>																						
No. <u>21-44-101402228</u>	Fecha: <u>05/10/2023</u>																						
AFECTAR COMPROMISO PRESUPUESTAL	<table style="width: 100%; font-size: small;"> <tr> <td style="width: 30%;">No. <u>922823</u></td> <td style="width: 30%;">Fecha: <u>29/09/2023</u></td> <td style="width: 40%; text-align: right;">Vr. \$ <u>44.078.240,97</u></td> </tr> <tr> <td>No. <u> </u></td> <td>Fecha: <u> </u></td> <td style="text-align: right;">Vr. \$ <u> </u></td> </tr> <tr> <td>No. <u> </u></td> <td>Fecha: <u> </u></td> <td style="text-align: right;">Vr. \$ <u> </u></td> </tr> </table>		No. <u>922823</u>	Fecha: <u>29/09/2023</u>	Vr. \$ <u>44.078.240,97</u>	No. <u> </u>	Fecha: <u> </u>	Vr. \$ <u> </u>	No. <u> </u>	Fecha: <u> </u>	Vr. \$ <u> </u>												
No. <u>922823</u>	Fecha: <u>29/09/2023</u>	Vr. \$ <u>44.078.240,97</u>																					
No. <u> </u>	Fecha: <u> </u>	Vr. \$ <u> </u>																					
No. <u> </u>	Fecha: <u> </u>	Vr. \$ <u> </u>																					
REGISTRO PRESUPUESTAL DEL COMPROMISO	<table style="width: 100%; font-size: small;"> <tr> <td style="width: 30%;">No. <u>1143922</u></td> <td style="width: 30%;">Fecha: <u>15/12/2022</u></td> <td style="width: 40%; text-align: right;">Vr. \$ <u>233.102.897,24</u></td> </tr> <tr> <td>No. <u>1245922</u></td> <td>Fecha: <u>27/12/2022</u></td> <td style="text-align: right;">Vr. \$ <u>30.648.948,02</u></td> </tr> <tr> <td>No. <u>3623</u></td> <td>Fecha: <u>01/01/2023</u></td> <td style="text-align: right;">Vr. \$ <u>5.555.205.616,26</u></td> </tr> <tr> <td>No. <u>5423</u></td> <td>Fecha: <u>01/01/2023</u></td> <td style="text-align: right;">Vr. \$ <u>1.225.877.840,93</u></td> </tr> <tr> <td>No. <u>922823</u></td> <td>Fecha: <u>26/09/2023</u></td> <td style="text-align: right;">Vr. \$ <u>912.414.863,76</u></td> </tr> <tr> <td>No. <u>5724</u></td> <td>Fecha: <u>01/04/2024</u></td> <td style="text-align: right;">Vr. \$ <u>926.738.791,81</u></td> </tr> <tr> <td>No. <u>6024</u></td> <td>Fecha: <u>01/04/2024</u></td> <td style="text-align: right;">Vr. \$ <u>204.312.973,49</u></td> </tr> </table>		No. <u>1143922</u>	Fecha: <u>15/12/2022</u>	Vr. \$ <u>233.102.897,24</u>	No. <u>1245922</u>	Fecha: <u>27/12/2022</u>	Vr. \$ <u>30.648.948,02</u>	No. <u>3623</u>	Fecha: <u>01/01/2023</u>	Vr. \$ <u>5.555.205.616,26</u>	No. <u>5423</u>	Fecha: <u>01/01/2023</u>	Vr. \$ <u>1.225.877.840,93</u>	No. <u>922823</u>	Fecha: <u>26/09/2023</u>	Vr. \$ <u>912.414.863,76</u>	No. <u>5724</u>	Fecha: <u>01/04/2024</u>	Vr. \$ <u>926.738.791,81</u>	No. <u>6024</u>	Fecha: <u>01/04/2024</u>	Vr. \$ <u>204.312.973,49</u>
No. <u>1143922</u>	Fecha: <u>15/12/2022</u>	Vr. \$ <u>233.102.897,24</u>																					
No. <u>1245922</u>	Fecha: <u>27/12/2022</u>	Vr. \$ <u>30.648.948,02</u>																					
No. <u>3623</u>	Fecha: <u>01/01/2023</u>	Vr. \$ <u>5.555.205.616,26</u>																					
No. <u>5423</u>	Fecha: <u>01/01/2023</u>	Vr. \$ <u>1.225.877.840,93</u>																					
No. <u>922823</u>	Fecha: <u>26/09/2023</u>	Vr. \$ <u>912.414.863,76</u>																					
No. <u>5724</u>	Fecha: <u>01/04/2024</u>	Vr. \$ <u>926.738.791,81</u>																					
No. <u>6024</u>	Fecha: <u>01/04/2024</u>	Vr. \$ <u>204.312.973,49</u>																					
NOMBRE DEL SUPERVISOR O SU DELEGADO:	<u>JUAN SEBASTIÁN SALCEDO GUELLO</u>																						
No. CÉDULA DEL SUPERVISOR:	<u>92546503</u>																						
CARGO DEL SUPERVISOR:	<u>Director Nacional de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones (E)</u>																						
DEPENDENCIA:	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones TEL. Ext.: <u>5702000 ext 31186</u>																						
CORREO ELECTRÓNICO DEL SUPERVISOR	<u>juan.salcedo@fiscalia.gov.co</u>																						
FIRMA DEL SUPERVISOR	 FECHA: <u>26/01/2024</u>																						
OBSERVACIONES: <u>Se adjuntan la factura OSFE - 1012180, pago de parafiscales.</u>																							
RECEPCIÓN INFORME DE SUPERVISIÓN No. De Folios <u> </u>																							
RADICADO:																							





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. 012220 del 26 de diciembre de 2022
 Resolución DIAN Factura Electronica No. 18764042858477 - 16/01/2023 -
 vigencia 18 meses - Rango: OSFE-1010949 a OSFE-1014000
 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 0,80% Autorretención sobre Ingresos

FACTURA DE VENTA ELECTRONICA
No. OSFE - 1012180

CÓDIGO CIU: 8220 - SE LIQUIDA EL 9.66 POR MIL

Fecha de Emisión 25/01/2024

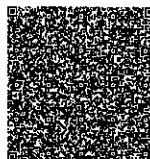
Fecha de Vencimiento 25/02/2024

PBX + (57) 1 6000222
Cliente FISCALIA GENERAL DE LA NACION
N.I.T 800152783-2
Contacto Juan Salcedo

Dirección Avenida Calle 24 No. 52 — 01
Tel. 5702000 Ext 31185
Ciudad BOGOTA

Fecha y Hora de generación: 25/01/2024 10:38 a.m.

CUFE: 68541bb2e965d0764e029ab2f5bf7fb0706ada84901ccbe42accb735e08d9ace704f44ae5b349dabbd375970741b0b9b



DESCRIPCION	FECHA ENTREGA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
IT-BPO-25-46 - Agente en Sitio - Agente profesional - Ciencias sociales, hu	31/01/2024	3,85	COP 6.232.021,59	COP 23.993.283,12
IT-BPO-18-3 - SMS como CHAT - Agente técnico - Jornada Ordinaria	31/01/2024	1,00	COP 4.389.707,92	COP 4.389.707,92
IT-BPO-2-1 - Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador - -	31/01/2024	0,02	COP 5,77	COP 0,12
IT-BPO-7-6 - Minutos de conexión outbound/inbound - Outbound de fijo a o	31/01/2024	23.430,76	COP 25,42	COP 595.609,92
IT-BPO-7-5 - Minutos de conexión outbound/inbound - Outbound de fijo a la	31/01/2024	0,72	COP 25,42	COP 18,30
IT-BPO-7-3 - Minutos de conexión outbound/inbound - Outbound entre fijos	31/01/2024	834,19	COP 5,77	COP 4.813,28
IT-BPO-10-1 - Minuto Virtual Hold - -	31/01/2024	64.529,10	COP 12,71	COP 820.164,86
IT-BPO-16-2 - Mensaje SMS (Short Message Service) - SMS en doble vía -	31/01/2024	4.888,92	COP 9,25	COP 45.222,51
IT-BPO-48-1 - Hora desarrollo - -	31/01/2024	35,00	COP 40.435,88	COP 1.415.255,80
IT-BPO-4-1 - Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional - -	31/01/2024	2.145,53	COP 8,09	COP 17.357,34
IT-BPO-25-61 - Agente en Sitio - Agente profesional - Ingeniería, arquitectu	31/01/2024	0,96	COP 5.999.068,19	COP 5.759.105,46

#\$29-01-01-000;OC 102223;juans.salcedo@fiscalia.gov.co#\$

Importe en Letras

SON: Cuarenta Y Cuatro Millones Setenta Y Ocho Mil Doscientos Cuarenta Pesos Con Noventa Y Siete Centavos

Pagar a

Banco	Banco Davivienda S.A	SUBTOTAL	COP 37.040.538,63
Tipo de Cuenta	Ahorros	IVA	COP 7.037.702,34
Nombre del Beneficiario	Outsourcing S.A.S BIC	TOTAL	COP 44.078.240,97
Número de Cuenta	009700055917		
PREPARADA	PROYECTO		
Juan Manuel Ramirez	6164 FISCALIA		

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

Avenida carrera 7 No. 127-48 Oficina 1010 - Bogotá - Colombia

www.outsourcing.com.co

Impreso por SAP Business One - CONSENSUS S.A.S 800089002-1 Proveedor Tecnológico - FACTURE S.A.S 900399741-7



	PROCESO GESTIÓN FINANCIERA FORMATO RECIBO A SATISFACCIÓN	Código: FGN-AP09-F-18 Versión: 02 Página: 1 de 1
---	---	--

SEÑALE CON UNA X LA CLASE, NÚMERO Y VIGENCIA DEL CONTRATO A CERTIFICAR, SUSCRITO CON LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN

☒ **CN:** Contrato
☐ **CNA:** Contrato Adicional

☐ **RS:** Resolución
☐ **SPC:** Servicios Públicos

☐ **CM:** Caja Menor

No. 0263

VIGENCIA 2022

EN CUMPLIMIENTO AL NUMERAL 1° DEL ARTÍCULO 28 DE LA LEY 80 DE 1993, CERTIFICO QUE RECIBÍ A SATISFACCIÓN Y DENTRO DEL TÉRMINO ESTIPULADO LOS BIENES Y/O SERVICIOS CONTEMPLADOS EN EL OBJETO.

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL:	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS S.A.S. BIC
CÉDULA O NIT:	800211401-8
CORREO ELECTRÓNICO DEL BENEFICIARIO:	colombiacompraeficiente@outsourcing.com.co
PERIODO DEL SERVICIO:	Enero de 2024
OBJETO:	Contratar a través de Colombia Compra Eficiente mediante el Acuerdo Marco de Precios: CCE-025-AMP-2021 los Servicios de Centro de Contacto para la Fiscalía General de la Nación, que brinde a la ciudadanía un canal de acceso no presencial a los servicios que presta la entidad.
PLAZO DE EJECUCIÓN:	Catorce (14) meses y quince (15) días. Hasta el 29 de febrero de 2024
CONCEPTO DE PAGO: (Según cláusula forma de pago)	El Proveedor debe facturar mensualmente los Servicios BPO efectivamente prestados a la entidad compradora, contado desde el inicio de la Orden de Compra. El Proveedor debe presentar la cuenta de cobro o factura dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al mes en que se prestó efectivamente el servicio. El Proveedor debe presentar la cuenta de cobro o factura en la dirección indicada para el efecto por la Entidad Compradora y publicar una copia en la Tienda Virtual del Estado Colombiano. De conformidad con la Ley 1231 de 2008 Las Entidades Compradoras deben aprobar o devolver las cuentas de cobro dentro de los tres (3) días calendario siguientes a su recepción y pagarlas dentro de los 30 días calendario, siguientes a la fecha de presentación de la cuenta de cobro. Si la cuenta de cobro no cumple con las normas aplicables o la Entidad Compradora solicita correcciones a la misma, el término de 30 días calendario empezará a contar a partir de la presentación de la nueva cuenta de cobro. La cuenta de cobro debe ser presentada entre otros con: (i) los soportes del pago de los aportes al sistema de seguridad social del personal que prestó el servicio durante y (ii) el informe de prestación de los Servicios BPO. La Entidad Compradora fijará las condiciones particulares para facturación con las que debe cumplir el Proveedor, informándole a este si requiere de algún documento o formato adicional a los indicados anteriormente.
No. DE FACTURA (S) O CUENTA DE COBRO:	Factura OSFE - 1012179
VALOR A PAGAR:	\$670.690.370,48 Seiscientos Setenta Millones Seiscientos Noventa Mil Trescientos Setenta Pesos con Cuarenta y Nueve M/Cte

APROBACIÓN PÓLIZA	No	21-44-101402228	Fecha	16/12/2022
	No	21-44-101402228	Fecha	30/12/2022
	No	21-44-101402228	Fecha	05/10/2023

AFECTAR COMPROMISO PRESUPUESTAL	No	5724	Fecha:	01/04/2024	Vr. \$	870.690.370,48
	No		Fecha:		Vr. \$	
	No		Fecha:		Vr. \$	

REGISTRO PRESUPUESTAL DEL COMPROMISO	No.	1143922	Fecha:	15/12/2022	Vr. \$	233.130.697,24
	No.	1245922	Fecha:	27/12/2022	Vr. \$	30.646.948,02
	No.	3623	Fecha:	01/01/2023	Vr. \$	5.555.205.616,26
	No.	5423	Fecha:	01/01/2023	Vr. \$	1.225.877.841,93
	No.	922823	Fecha:	29/09/2023	Vr. \$	912.414.663,76
	No.	5724	Fecha:	01/04/2024	Vr. \$	926.738.791,81
	No.	6024	Fecha:	01/04/2024	Vr. \$	204.312.973,48

NOMBRE DEL SUPERVISOR O SU DELEGADO: JUAN SEBASTIÁN SALCEDO CUELLO

No. CÉDULA DEL SUPERVISOR: 92546503

CARGO DEL SUPERVISOR: Director Nacional de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones (E)

DEPENDENCIA: Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones **TEL. Ext.:** 5702000 ext 31186

CORREO ELECTRÓNICO DEL SUPERVISOR: juan.salcedo@fiscalia.gov.co

FIRMA DEL SUPERVISOR:  **FECHA:** 26/01/2024

OBSERVACIONES: Se adjuntan la factura OSFE - 1012179, pago de parafiscales.

RECEPCIÓN INFORME DE SUPERVISIÓN No. De Folios _____

RADICADO

FISCALÍA
GENERAL DE LA NACIÓN





PBX + (57) 1 6000222

Cliente FISCALIA GENERAL DE LA NACION

N.I.T 800152783-2

Contacto Juan Salcedo

Dirección Avenida Calle 24 No. 52 — 01

Tel. 5702000 Ext 31185

Ciudad BOGOTA

Fecha y Hora de generación: 25/01/2024 10:26 a.m.

CUFE: e55fe4b6d4eb2b94d44d10de622fc8dbae9ed4955ddab1c85799f4916e9eff4700c5e88a42bd858d769c9ff7637ee5fd

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. 012220 del 26 de diciembre de 2022
 Resolución DIAN Factura Electronica No. 18764042858477 - 16/01/2023 -
 vigencia 18 meses - Rango: OSFE-1010949 a OSFE-1014000
 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 0,80% Autorretención sobre Ingresos



FACTURA DE VENTA ELECTRONICA

No. OSFE - 1012179

CÓDIGO CIU: 8220 - SE LIQUIDA EL 9.66 POR MIL

Fecha de Emisión 25/01/2024

Fecha de Vencimiento 25/02/2024

DESCRIPCION	FECHA ENTREGA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
IT-BPO-25-20 - Agente en Sitio - Agente técnico - Servicio 7x24	31/01/2024	4,00	COP 16.826.494,00	COP 67.305.976,00
IT-BPO-25-16 - Agente en Sitio - Agente técnico - Jornada Ordinaria	31/01/2024	68,00	COP 4.547.064,84	COP 309.200.409,12
IT-BPO-25-46 - Agente en Sitio - Agente profesional - Ciencias sociales, hu	31/01/2024	3,85	COP 6.232.021,59	COP 23.993.283,12
IT-BPO-25-50 - Agente en Sitio - Agente profesional - Ciencias sociales, hu	31/01/2024	0,91	COP 24.299.760,72	COP 22.112.782,26
IT-BPO-36-1 - Profesional de operación zonal en campo - Jornada Ordinaria	31/01/2024	2,95	COP 10.037.404,06	COP 29.610.341,98
IT-BPO-37-6 - Supervisor Servicios BPO - Jornada Ordinaria - Amplia	31/01/2024	3,96	COP 7.650.258,68	COP 30.295.024,37
IT-BPO-11-1 - Clic to call - - NA	31/01/2024	4,00	COP 16.295,66	COP 65.182,64
IT-BPO-32-13 - Agente Bilingüe - Técnico - En Sitio	31/01/2024	1,00	COP 20.330.092,79	COP 20.330.092,79
IT-BPO-38-7 - Líder de calidad - Jornada Ordinaria - Amplia	31/01/2024	3,79	COP 6.776.976,36	COP 25.684.740,40
IT-BPO-39-1 - Formador - Jornada Ordinaria -	31/01/2024	0,98	COP 5.683.013,53	COP 5.569.353,26
IT-BPO-2-1 - Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador - -	31/01/2024	199.331,83	COP 5,77	COP 1.150.144,66
IT-BPO-7-6 - Minutos de conexión outbound/inbound - Outbound de fijo a co	31/01/2024	52.889,81	COP 25,42	COP 1.344.458,97
IT-BPO-7-5 - Minutos de conexión outbound/inbound - Outbound de fijo a la	31/01/2024	0,21	COP 25,42	COP 5,34
IT-BPO-7-7 - Minutos de conexión outbound/inbound - Internacional Outbou	31/01/2024	0,80	COP 173,30	COP 138,64
IT-BPO-7-3 - Minutos de conexión outbound/inbound - Outbound entre fijos	31/01/2024	834,11	COP 5,77	COP 4.812,81
IT-BPO-29-181 - Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Vid	31/01/2024	0,94	COP 6.334.718,09	COP 5.954.635,00
IT-BPO-10-1 - Minuto Virtual Hold - -	31/01/2024	33.446,14	COP 12,71	COP 425.100,44
IT-BPO-16-2 - Mensaje SMS (Short Message Service) - SMS en doble vía -	31/01/2024	2.770,43	COP 9,25	COP 25.626,48
IT-BPO-47-2 - Plataforma de Centro de Contacto para Agente - Multicanal -	31/01/2024	145,00	COP 93.963,53	COP 13.624.711,85
IT-BPO-48-1 - Hora desarrollo - -	31/01/2024	28,00	COP 40.435,88	COP 1.132.204,64
IT-BPO-4-1 - Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional - -	31/01/2024	2.128,94	COP 8,09	COP 17.223,12
IT-BPO-25-61 - Agente en Sitio - Agente profesional - Ingeniería, arquitectu	31/01/2024	0,96	COP 5.999.068,19	COP 5.759.105,46

#\$29-01-01-000;OC 102223;juans.salcedo@fiscalia.gov.co#\$

Importe en Letras

SON: Seiscientos Setenta Millones Seiscientos Noventa Mil Trescientos Setenta Pesos Con Cuarenta Y Nueve Centavos

Pagar a

Banco	Banco Davivienda S.A	SUBTOTAL	COP 563.605.353,35
Tipo de Cuenta	Ahorros	IVA	COP 107.085.017,14
Nombre del Beneficiario	Outsourcing S.A.S BIC	TOTAL	COP 670.690.370,49
Número de Cuenta	009700055917		
PREPARADA	PROYECTO		
Juan Manuel Ramirez	6164 FISCALIA		

LA PRESENTE FACTURA DE VENTA SE ASIMILA EN SUS EFECTOS LEGALES A LA LETRA DE CAMBIO, SEGUN EL ARTICULO 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.

Avenida carrera 7 No. 127-48 Oficina 1010 - Bogotá - Colombia

www.outsourcing.com.co

Impreso por SAP Business One - CONSENSUS S.A.S 800089002-1 Proveedor Tecnológico - FACTURE S.A.S 900399741-7



	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-10
	FORMATO ACTA DE INICIO	Versión: 02 Página: 1 de 1

Ciudad: Bogotá

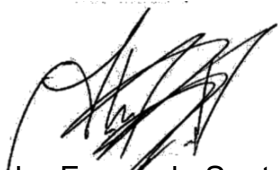
Contrato, convenio o aceptación de oferta N°	Orden de compra No. 102223 Contrato No. 0263 de 2022
Fecha de suscripción del contrato	16/12/2022
Nombre del contratista (1)	Outsourcing Servicios Informáticos S.A.S. Bic
Objeto	Contratar a través de Colombia Compra Eficiente mediante el Acuerdo Marco de Precios: CCE-025-AMP-2021 los Servicios de Centro de Contacto para la Fiscalía General de la Nación, que brinde a la ciudadanía un canal de acceso no presencial a los servicios que presta la entidad
Valor Total	\$6.715.047.105,31
Plazo de ejecución	Del 16 de diciembre de 2022 al 29 de febrero de 2024 o hasta agotar el presupuesto, lo que primero ocurra
Fecha de inicio	16 de diciembre de 2022
Lugar de reunión (cuando aplique)	N/A
Póliza N°	21-44-101402228
Fecha de aprobación de la póliza	16 de diciembre de 2022

El día 16 del mes de diciembre del año 2022, se reunieron por parte del contratista (1) Outsourcing Servicios Informáticos S.A.S. Bic, representada legalmente por John Fernando Santafé Correa identificado con C.C. 79.694.477 y, por parte de la Entidad, (2) como supervisor del contrato Guillermo Forero Perea identificado con C.C. 19.458.029 quien funge como Director de Atención al Usuario, Intervención

	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-10
	FORMATO ACTA DE INICIO	Versión: 02 Página: 2 de 1

Temprana y Asignaciones, una vez cumplidos los requisitos de perfeccionamiento y legalización, con el fin de suscribir el acta de inicio del presente contrato.

En señal de aprobación firman quienes intervienen:


 (1) John Fernando Santafé Correa
 C.C. 79.64.477
 NIT: 901.444.086


 (2) Guillermo Forero Perea
 C.C. 19.458.029
 Empleo: Director de Atención al Usuario,
 Intervención Temprana y Asignaciones


 (3) César Augusto Matiz Suárez
 C.C. 80.217.962
 Empleo: Coordinador Centro de Contacto

Bogotá D.C., 22 de febrero de 2024

Señores,
FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN
Aten. Cesar Augusto Matiz Suarez
Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones
Avenida Esperanza #51 40 Piso 10
La ciudad

Asunto. Respuesta Solicitud de modificación 3 a la orden de compra 102223 Contrato 0263 de 2022

Estimados Señores,

Yo, John Fernando Santafé Correa identificado con cédula de ciudadanía No. 79.694.477 de Bogotá representando a la compañía **OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS S.A.S. BIC**, por medio de la presente manifiesto aceptación a la solicitud de modificación No. 3 del contrato 0263 de 2022 (orden de compra 102223) en la cual se adicionará la suma de \$265.050.499,34, correspondientes al reajuste de salarios e IPC del año 2024.

Quedamos al pendiente en caso de requerir alguna aclaración adicional.

Cordialmente,



John F. Santafé C.

ID Firma: 28744601-4814-49bf-85e6-1604347ec706

John Fernando Santafé Correa

Representante Legal



Pa



Certificado de Disponibilidad Presupuestal – Comprobante.

Usuario Solicitante

Unidad ó Subunidad

Ejecutora Solicitante

Fecha y Hora Sistema

MHIperez

29-01-01-000

26/02/2024 12:00:00 a. m.

JEIMMY LORENA PEREZ AGUIRRE

FISCALIA GESTION GENERAL

CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL											
El suscrito Jefe de Presupuesto CERTIFICA que existe apropiación presupuestal disponible y libre de afectación en los siguientes "Ítems de afectación de gastos"											
Número:	14224	Fecha Registro:	2024-02-26	Unidad / Subunidad ejecutora:	29-01-01-000 FISCALIA GESTION GENERAL						
Vigencia Presupuestal	Actual	Estado:	Generado	Tipo:	Gasto	Uso Caja Menor	Ninguno				
Valor Inicial:		265,050,499.34	Valor Total Operaciones:	0,00	Valor Actual.:	265,050,499.34	Saldo x Comprometer:	265,050,499.34	Vr. Bloqueado	0,00	
SOLICITUD DE CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL				AUTORIZACION DE ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS							
Número:	14124	Fecha Registro:	2024-02-26	Número:	Modalidad de contratación:	Tipo de contrato:					
ITEM PARA AFECTACION DE GASTO											
DEPENDENCIA	POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	RECURSO RECURSO	SITUAC.	FECHA OPERACION	VALOR INICIAL	VALOR OPERACION	VALOR ACTUAL	SALDO X COMPROMETER	VALOR BLOQUEADO	
002 GASTOS ADMINISTRATIVOS - ADMINISTRATIVA - STAFF	C-2999-0800-17-20111D-2999065-02 ADQUISICION DE SERVICIOS DE INFORMACION IMPLEMENTADOS - FORTALECIMIENTO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN LA IMPLEMENTACION DE LA ARQUITECTURA INSTITUCIONAL DE LA FISCALIA A NIVEL NACIONAL	Nación	16	CSF							
Total:						265,050,499.34	0,00	265,050,499.34	265,050,499.34	0,00	

Objeto:

02-02-02-008-005-09-3. ADICION CN 0283 DE 2022. CONTRATAR SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO PARA LA FGN, QUE BRINDE AL LA CIUDADANIA UN CANAL DE ACCESO NO PRESENCIAL A SERVICIOS QUE PRESTA LA ENTIDAD A TRAVES DE ACUERDO MARCO DE PRECIOS CCE-025-AM

Firma Responsable

