

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



8	bpo02--8 - IT- BPO-11-1-Clic 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-Líder 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

17	bpo02--17 - IT- BPO-7-9-Minutos de conexión outbound/inbound_ Outbound a fijos y móviles el resto de América_NA_NA_N 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, Oceania _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

29

23	bpo02--23 - IT- BPO-29-181- Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Ag profesional_Ciencia 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



29	bpo02--29 - IT- BPO-48-1-Hora desarrollo_NA_NA 500 Hora desarrollo	1.0	Mes	16355240.00	VF-73222	16355240.00
30	bpo02--30 - IT- BPO-25-61- Agente en Sitio _Agente profesional_Ingenier arquitectura, urbanismo y afines_Jornada Ordinaria_Plata_N 1 Mes	14.5	Mes	4614625.24	VF-73222	66912065.98
31	bpo02--IVA	1.0	Unidad	1305393381.92	VF-73222	1305393381.92
32	bpo02--2 - IT- BPO-25-16- Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata_N 20 Mes	14.3	Mes	69954198.00	VF-73222	1000345031.40
33	bpo02--3 - IT- BPO-25-46- Agente en Sitio _Agente profesional_Ciencia sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Plata_N 1 Mes	14.3	Mes	4793818.51	VF-73222	68551604.69
34	bpo02--6 - IT- BPO-37-6- Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_ 1 Mes	14.3	Mes	5884760.05	VF-73222	84152068.72
35	bpo02--10 - IT- BPO-38-7-Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia_ 1 Mes	14.3	Mes	5213010.62	VF-73222	74546051.87

Artículos editados y/o agregados

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

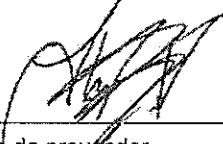


Nuevo	Nuevo	Incrementos 2023 (salario - IPC)	1.00	Unidad	766735011.56 CDP-27323	766735011.56
Editado	31	bpo02-IVA	1.00	Unidad	1451073034.12 VF-73222	1451073034.12

Detalle o justificación de la aclaración

Teniendo en cuenta el radicado No. 20237920000721, la supervisión de la orden de compra No.102223 solicita la modificación de la orden con la adición de recurso correspondiente a los incrementos 2023 para el IPC y SMMLV por valor de \$ 912.414.663,76 incluido IVA. En consecuencia, el valor total de la orden de compra será de \$9.088.299.529,51


Firma ordenador del gasto
Nombre: Astrid Torcoroma Rojas Samiento
Documento: CC. 37.319.553
MS


Firma de proveedor
Nombre: John Fernando Santa Fe Correa
Documento: 79.694.477



Radicado No. 20237920000721

Oficio No. DAUITA-20310-

08/08/2023

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 2 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 \$8.175.884.865,75; por las razones expuestas a continuación:



DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO,
INTERVENCIÓN TEMPRANA Y ASIGNACIONES.
AVENIDA CALLE 24 No. 52-01 Edificio C PISO 3 BOGOTÁ D.C
CÓDIGO
POSTAL 111321
CONMUTADOR: 5702000 EXTS 31183





Radicado No. 20237920000721

Oficio No. DAUITA-20310-

08/08/2023

Página 2 de 7

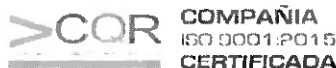
Concepto	Valor
Adjudicación orden de compra	\$6.715.047.105,31
Adición modificadorio 1	\$1.460.837.760.44
Total	\$8.175.884.865,75

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.

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 a los SMML y el IPC, teniendo en cuenta el aumento de salarios (16%) e IPC (13.12%) decretado por el Gobierno Nacional para el año 2023. 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:



www.fiscalia.gov.co

Nº CERTIFICADO SG-2021005322

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO,
INTERVENCIÓN TEMPRANA Y ASIGNACIONES.
AVENIDA CALLE 24 No. 52-01 Edificio C PISO 3 BOGOTÁ D.C.
CÓDIGO
POSTAL 111321
CONMUTADOR: 5702000 EXT 31183



En la calle y en los territorios



Radicado No. 20237920000721

Oficio No. DAUITA-20310-

08/08/2023

Página 3 de 7

“(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 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 tanto, 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, y de esta manera continuar 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, dar 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 para la vigencia 2023:

Registro Presupuestal	Fecha	Valor
3623	2023-01-01	\$5.555.205.616,26
5423	2023-01-01	\$1.225.877.840,93
Total		\$6.781.083.457,19



www.fiscalia.gov.co

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO,
INTERVENCIÓN TEMPRANA Y ASIGNACIONES.
AVENIDA CALLE 24 No. 52-01 Edificio C PISO 3 BOGOTÁ D.C
CÓDIGO
POSTAL 111321
CONMUTADOR 5702000 EXTS 31183



En la calle y en los territorios



Radicado No. 20237920000721

Oficio No. DAUITA-20310-

08/08/2023

Página 4 de 7

Durante la vigencia 2023, el proveedor ha facturado los siguientes valores:

Factura	Fecha	Mes Facturado	Valor
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
Total			\$3.767.228.913,87

Una vez descontados los valores facturados, el saldo a la fecha de los registros presupuestales del año 2023 es:

Registro Presupuestal	Fecha	Valor	Afectación	Saldo a la fecha
3622	2023-01-01	\$5.555.205.616,26	\$3.767.228.913,87	\$1.787.976.702,39
5423	2023-01-01	\$1.225.877.840,93	\$0	\$1.225.877.840,93
Total		\$6.781.083.457,19	\$3.767.228.913,87	\$3.013.854.543,32



COMPAÑIA
ISO 9001:2015
CERTIFICADA

www.fiscalia.gov.co

No. CERTIFICADO SG-2321006322

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO,
INTERVENCIÓN TEMPRANA Y ASIGNACIONES.
AVENIDA CALLE 24 No. 52-01 Edificio C PISO 3 BOGOTÁ D.C.
CÓDIGO
POSTAL 111321
CONMUTADOR: 5702000 EXT. 31183



FISCALÍA
GENERAL DE LA NACIÓN

En la calle y en los territorios



Radicado No. 20237920000721
Oficio No. DAUITA-20310-
08/08/2023
Página 5 de 7

Es decir que a la fecha el contrato cuenta con recursos para la vigencia 2023 por valor de \$3.013.854.543,32.

Teniendo en cuenta que los servicios del Centro de Contacto son variables debido a las novedades de personal y ofrecimiento de llamadas, durante lo corrido del año se han generado ahorros en la facturación, permitiendo así, cubrir los valores de facturación con los reajustes del SMMLV e IPC hasta el mes de junio de 2023, sin afectar el presupuesto del contrato, razón por la que no fue necesario adicionar recursos con anterioridad.

Ahora bien, para los seis meses faltantes de la vigencia 2023, se requieren recursos por valor de \$3.926.269.207,08 según el siguiente simulador:

Paquete de Servicios							VALORES					
Item	Cod. Matriz	Servicio	Capacidad	Unidad x Capacidad	Cantidad en Tiempo	Unidad x Cantidad	Precio 2022	% de Aumento	Precio 2023	Aumento por Capacidad Mensual	Me- ses Fal- tantes	Capacidad Mensual X Meses faltantes
1	IT-BPO-25-20	Agente en Sitio	4	Mes	7,00	Mes	\$ 12.943.337,45	16,00%	\$ 15.014.271,44	\$ 60.057.085,76	6	\$ 360.342.514,56
2	IT-BPO-25-16	Agente en Sitio	75	Mes	7,00	Mes	\$ 3.497.709,90	16,00%	\$ 4.057.343,48	\$ 304.300.761,00	6	\$ 1.825.804.566,00
3	IT-BPO-25-46	Agente en Sitio	4	Mes	7,00	Mes	\$ 4.793.818,51	16,00%	\$ 5.560.829,47	\$ 22.249.317,88	6	\$ 133.459.907,28
4	IT-BPO-25-50	Agente en Sitio	1	Mes	7,00	Mes	\$ 18.691.951,09	16,00%	\$ 21.682.663,26	\$ 21.682.663,26	6	\$ 130.095.979,56
5	IT-BPO-36-1	Profesional de operación zonal en campo	3	Mes	7,00	Mes	\$ 7.721.008,78	16,00%	\$ 8.956.370,18	\$ 26.869.110,54	6	\$ 161.214.663,24
6	IT-BPO-37-6	Supervisor Servicios BPO	4	Mes	7,00	Mes	\$ 5.884.760,05	16,00%	\$ 6.826.321,66	\$ 27.305.286,64	6	\$ 163.831.719,84
7	IT-BPO-18-3	SMS como CHAT	1	Mes	7,00	Mes	\$ 3.376.667,23	16,00%	\$ 3.916.933,99	\$ 3.916.933,99	6	\$ 23.501.603,94
8	IT-BPO-11-1	Click to call	4	Mes		Mes	\$ 13.182,32	13,12%	\$ 14.911,84	\$ 59.647,36	6	\$ 357.884,16
9	IT-BPO-32-13	Agente Bilingüe	1	Mes	7,00	Mes	\$ 15.638.388,56	16,00%	\$ 18.140.530,73	\$ 18.140.530,73	6	\$ 108.843.184,38
10	IT-BPO-38-7	Líder de calidad	4	Mes	7,00	Mes	\$ 5.213.010,62	16,00%	\$ 6.047.092,32	\$ 24.188.369,28	6	\$ 145.130.215,68
11	IT-BPO-39-1	Formador	1	Mes	7,00	Mes	\$ 4.371.508,52	16,00%	\$ 5.070.949,88	\$ 5.070.949,88	6	\$ 30.425.699,28
12	IT-BPO-4-1	Minuto IVR (Interac- tive Voice Response) Transaccional	15000	Mes	7,00	Mes	\$ 6,54	13,12%	\$ 7,40	\$ 111.000,00	6	\$ 666.000,00
13	IT-BPO-2-1	Minuto IVR (Interac- tive Voice Response) - Enrutador	250000	Mes	7,00	Mes	\$ 4,67	13,12%	\$ 5,28	\$ 1.320.000,00	6	\$ 7.920.000,00
14	IT-BPO-8-1	Transferencia de lla- madas	2500	Mes	7,00	Mes	\$ 4,67	13,12%	\$ 5,28	\$ 13.200,00	6	\$ 79.200,00
15	IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound/inbound	225000	Mes	7,00	Mes	\$ 20,56	13,12%	\$ 23,26	\$ 5.233.500,00	6	\$ 31.401.000,00
16	IT-BPO-7-5	Minutos de conexión outbound/inbound	5000	Mes	7,00	Mes	\$ 20,56	13,12%	\$ 23,26	\$ 116.300,00	6	\$ 697.800,00
17	IT-BPO-7-9	Minutos de conexión outbound/inbound	375	Mes	7,00	Mes	\$ 140,19	13,12%	\$ 158,58	\$ 59.467,50	6	\$ 356.805,00



www.fiscalia.gov.co

No. CERTIFICADO SG-2021030322

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO,
INTERVENCIÓN TEMPRANA Y ASIGNACIONES.
AVENIDA CALLE 24 No. 52-01 Edificio C PISO 3 BOGOTÁ D.C.
CÓDIGO
POSTAL 111321
CONMUTADOR 5702000 EXTS 31183



En la calle y en los territorios



Radicado No. 20237920000721

Oficio No. DAUITA-20310-

08/08/2023

Página 6 de 7

18	IT-BPO-7-7	Minutos de conexión outbound/inbound	375	Mes	1,00	Mes	\$ 140,19	13,12%	\$ 158,58	\$ 59.467,50	6	\$ 356.805,00
19	IT-BPO-7-8	Minutos de conexión outbound/inbound	375	Mes		Mes	\$ 140,19	13,12%	\$ 158,58	\$ 59.467,50	6	\$ 356.805,00
20	IT-BPO-7-10	Minutos de conexión outbound/inbound	375	Mes	7,00	Mes	\$ 140,19	13,12%	\$ 158,58	\$ 59.467,50	6	\$ 356.805,00
21	IT-BPO-7-1	Minutos de conexión outbound/inbound	2500	Mes	7,00	Mes	\$ 101,87	13,12%	\$ 115,24	\$ 288.100,00	6	\$ 1.728.600,00
22	IT-BPO-7-3	Minutos de conexión outbound/inbound	15000	Mes	7,00	Mes	\$ 4,67	13,12%	\$ 5,28	\$ 79.200,00	6	\$ 475.200,00
23	IT-BPO-29-181	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)	1	Mes	7,00	Mes	\$ 4.872.815,09	16,00%	\$ 5.652.465,50	\$ 5.652.465,50	6	\$ 33.914.793,00
24	IT-BPO-10-1	Minuto Virtual Hold	120000	Mes	7,00	Mes	\$ 10,28	13,12%	\$ 11,63	\$ 1.395.600,00	6	\$ 8.373.600,00
25	IT-BPO-16-2	Mensaje SMS (Short Message Service)	50000	Mes	7,00	Mes	\$ 7,48	13,12%	\$ 8,46	\$ 423.000,00	6	\$ 2.538.000,00
26	IT-BPO-47-2	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	171	Mes	7,00	Mes	\$ 76.011,49	13,12%	\$ 85.984,20	\$ 14.703.298,20	6	\$ 88.219.789,20
27	IT-BPO-60-1	Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto		Mes	7,00	Mes	\$ 23.364,63	13,12%	\$ 26.430,07	\$ -	6	\$ -
28	IT-BPO-6-1	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	5	Mes	7,00	Mes	\$ 37.383,40	13,12%	\$ 42.288,10	\$ 211.440,50	6	\$ 1.268.643,00
29	IT-BPO-48-1	Hora desarrollo	25	Mes	7,00	Mes	\$ 32.710,48	13,12%	\$ 37.002,09	\$ 925.052,25	6	\$ 5.550.313,50
30	IT-BPO-25-61	Agente en Sitio	1	Mes	7,00	Mes	\$ 4.614.625,24	16,00%	\$ 5.352.965,28	\$ 5.352.965,28	6	\$ 32.117.791,68
											Sub-total	\$ 3.299.385.888,30
											IVA	\$ 626.883.318,78
											Total	\$ 3.926.269.207,08

Actualmente existe un saldo por ejecutar de \$3.013.854.543,32 y se hace necesario solicitar adicionar por concepto de aumento de salarios e IPC del año 2023, el valor de \$912.414.663,76, con el fin de completar el presupuesto requerido para finalizar la vigencia 2023.

4. Modificadorio

Por lo anteriormente expuesto, la supervisión recomienda modificar el contrato adicionando novecientos doce millones cuatrocientos catorce mil seiscientos sesenta y tres pesos con setenta y seis centavos M/CTE. (\$912.414.663,76), incluido IVA y así completar el recurso



Radicado No. 20237920000721

Oficio No. DAUITA-20310-

08/08/2023

Página 7 de 7

presupuestal necesario para la vigencia 2023 del contrato. En consecuencia el valor total de la orden de compra sería de nueve mil ochenta y ocho millones doscientos noventa y nueve mil quinientos veinte nueve pesos con cincuenta y un centavos M/CTE (\$9.088.299.529,51)

Cordialmente,

JUAN SEBASTIÁN SALCEDO CUELLO

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

VºBº

OSWALDO JOSÉ BEJARANO BEJARANO

Jefe de Departamento de Infraestructura y redes

Anexo (s):

Proyectó: César Augusto Matiz Suarez, Profesional de Gestión III

Revisó: William Giovanni Garzon Olarte, Fiscal delegado ante los Jueces Municipales
Leipzig Durán Munlio, Profesional Experto



www.fiscalia.gov.co

Nº CERTIFICADO SG-2021-006322

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO,
INTERVENCIÓN TEMPRANA Y ASIGNACIONES.
AVENIDA CALLE 24 No. 52-01 Edificio C PISO 3 BOGOTÁ D.C.
CÓDIGO
POSTAL 111321
CONMUTADOR 5702000 EXTS 31183



En la calle y en los territorios



Certificado de Disponibilidad Presupuestal – Comprobante.

Usuario Solicitante: MHmsancheb MARIA ERNESTINA SANCHEZ BARRETO
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante: 29-01-01-000 FISCALIA GESTION GENERAL
Fecha y Hora Sistema: 17/08/2023 12:00:00 p. m.

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"

Numero:	27323	Fecha Registro:	2023-08-17	Unidad / Subunidad ejecutora:	29-01-01-000 FISCALIA GESTION GENERAL				
Vigencia Presupuestal	Actual	Estado:	Generado	Tipo:	Gasto	Uso Caja Menor	Ninguno		
Valor Inicial:	912.414.663,76	Valor Total Operaciones:	0,00	Valor Actual.:	912.414.663,76	Saldo x Comprometer:	912.414.663,76	Vr. Bloqueado	0,00

SOLICITUD DE CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

AUTORIZACION DE ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS

Número:	27323	Fecha Registro:	2023-08-17	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-2999-0800-17-0-2999065-02 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS - SERVICIOS DE INFORMACIÓN IMPLEMENTADOS - FORTALECIMIENTO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ARQUITECTURA INSTITUCIONAL DE LA FISCALÍA A NIVEL NACIONAL	Nación	16	CSF						
Total:						912.414.663,76	0,00	912.414.663,76	912.414.663,76	0,00

Objeto: 02-02-02-008-005-09-3 ADICIÓN CN 0263 DE 2022 CONTRATAR LOS SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO PARA LA FGN, QUE BRINDEN A LA CIUDADANÍA UN CANAL DE ACCESO NO PRESENCIAL A LOS SERMIOS QUE PRESTA LA ENTIDAD A TRAVÉS DE ACUERDO MARCO DE PRECIOS CCE-025-AM

Firma Responsable

Bogotá D.C., 30 de Agosto de 2023

Señores,
FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN
Aten. Martha Sánchez Herrera
Subdirectora de Gestión Contractual
Avenida Esperanza #51 40 Piso 10
La ciudad

Asunto. Respuesta Solicitud de modificación 2 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. 2 del contrato 0263 de 2022 (orden de compra 102223) en la cual se adicionara la suma de \$912.414.663,76 por concepto del incremento de salarios e IPC del año 2023

Cordialmente,

John Fernando Santafé Correa
Representante Legal



FISCALÍA
GENERAL DE LA NACIÓN
En la calle y en los territorios



Radicado No. 20237920000781

Oficio No. DAUITA-20310-

07/09/2023

Página 1 de 1

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: Informe de supervisión parcial 9 Contrato 0263 de 2022

Respetada Doctora Martha,

De manera atenta se remite el informe de supervisión parcial No. 9 del contrato 0263 de 2022, cuyo objeto es "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".

Adicionalmente se adjunta copia de la factura, copia del recibo a satisfacción, copia de la certificación del pago de parafiscales e informe de gestión del proveedor.

Gracias por su atención.

Cordialmente,

Subdirección de
Gestión Contractual

27 SEP 2023

RECIBIDO

30.11.23

CÉSAR AUGUSTO MATIZ SUÁREZ
Coordinador Centro de Contacto FGN

Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones



Nº. CERTIFICADO SG-2021005322

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

 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: 1 de 7

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

1. ASPECTOS GENERALES DEL CONTRATO					
1.1. Informe No.				9	
1.2. Período del informe		Del	1/07/2023		
		Al	31/07/2023		
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

 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. 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.	
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) <i>(Entiéndase como designado, el que quedó registrado en el contrato si en la cláusula así se dispuso)</i>	
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																				

	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-04
	FORMATO INFORME PARCIAL O FINAL DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS	Versión: 07
		Página: 3 de 7

Cuadro 2 – Certificado de Disponibilidad Presupuestal

No. De CDP	Fecha de expedición de CDP
34522	13/06/2022
3623	1/01/2023
5423	1/01/2023

(Agregar tantas filas como se requieran)

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

(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

(Agregar tantas filas como se requieran)



3.7. Histórico de Modificaciones Contractuales

Fecha	Modificatorio	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

(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

57.18%

(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): 3/08/2023

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):

 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: 5 de 7

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):

- 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 transferencia de conocimientos o capacitación.
- Certificaciones de aportes al sistema general de seguridad social y aportes parafiscales.

 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: 6 de 7

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 junio 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".

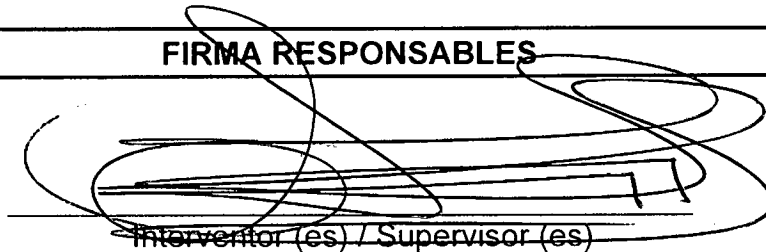
8. REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES: (Si es el informe final escoger entre BUENO, REGULAR O MALO si informe parcial escoger N/A)
☐ MALO ☐ REGULAR ☐ BUENO ☐ N/A
Justifique la calificación: (Espacio de obligatorio diligenciamiento)
N/A

 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 Modificatorio 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.

FIRMA RESPONSABLES



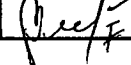
Interventor (es) / Supervisor (es)

Nombre: Juan Sebastián Salcedo Cuello

Cédula: 92.546.503

Ciudad Bogotá

Fecha 25/08/2023

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó	César Augusto Matiz Suárez		25/08/2023
Revisó	Oswaldo José Bejarano Bejarano		25/08/2023
Revisó	Dagoberto Enrique Giraldo Torres		25/08/2023

INFORME DE GESTIÓN CENTRO DE CONTACTO

ORDEN DE COMPRA 102223

Julio 2023

Objetivo	Presentar la gestión realizada en el centro de contacto en el mes de julio de 2023, de acuerdo con los ítems adquiridos dentro del acuerdo marco de precios.
Periodo del informe	Julio de 2023.
Presentado por:	Outsourcing
Entregado a:	Fiscalía General de la Nación
N.º de informe:	07

Contenido

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).....	12
2.4.5. Seguimiento de Intervalos Intradía.....	12
2.5. Canal de Video Llamada:.....	13
2.5.1. Seguimiento de Intervalos Intradía por servicio:.....	14
2.5.2. Seguimiento de Intervalos Intradía de Señas y Video llamada:.....	14
2.6. Canal de Click To Call:.....	15
2.6.1. Seguimiento de Intervalos Intradía:.....	15
2.7. Canal de Chat:.....	16
2.8. Seguimiento de Intervalos Intrahora:.....	17
2.9. Canal de Chat SMS:.....	17
2.10. Seguimiento de Intervalos Intrahora:.....	18
2.10.1. Seguimiento de Intervalos Intradía:.....	18
3. Estadísticas de TIPIFICACIÓN GENERALIZADA DE campaña.....	19
3.1. Tipificación Generalizada Inbound – 47149.....	19
3.2. Tipificación Generalizada Chat – 998.....	20
3.3. Tipificación SMS Chat – 2001.....	20
4. Quejas.....	21
5. Reclamos.....	21
6. Felicitaciones.....	21
7. Sugerencias.....	21
8. ESTRATEGIAS Y GESTIONES POR PARTE DEL ÁREA DE FORMACIÓN.....	22
9. FACTURACIÓN.....	22
10. CONCLUSIONES.....	26

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 julio del 2023.

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 julio 2023.

Código Matriz	Descripción	Cantidad	Valor Unitario	IVA	Valor antes de IVA
IT-BPO-25-20	Agente de Centro de Contacto_Técnico_Servicio 7x24-Plata	4,00	\$ 15.014.271,44	\$ 2.852.711,57	\$ 60.057.085,76
IT-BPO-25-16	Agente de Centro de Contacto_Técnico_Jornada Ordinaria-Plata	77,00	\$ 4.057.343,48	\$ 770.895,26	\$ 312.415.447,96
IT-BPO-25-46	Agente de Centro de Contacto_Profesional_Jornada Ordinaria-Plata	3,96	\$ 5.560.829,47	\$ 1.056.557,60	\$ 22.020.884,70
IT-BPO-25-50	Agente de Centro de Contacto_Profesional_Servicio 7x24Plata	1,00	\$ 21.682.663,26	\$ 4.119.706,02	\$ 21.682.663,26
IT-BPO-36-1	Profesional de operación zonal en campo_NA_Jornada Ordinaria-NA	2,96	\$ 8.956.370,18	\$ 1.701.710,33	\$ 26.510.855,73
IT-BPO-37-6	Supervisor operación Centro de Contacto_Ampliada_Jornada OrdinariaNA	3,96	\$ 6.826.321,66	\$ 1.297.001,12	\$ 27.032.233,77
IT-BPO-18-3	SMS como CHAT Técnico Jornada Ordinaria	1,00	\$ 3.916.933,99	\$ 744.217,46	\$ 3.916.933,99
IT-BPO-11-1	Clic to Call	4,00	\$ 14.911,84	\$ 2.833,25	\$ 59.647,36
IT-BPO-32-13	Agente Bilingüe_Técnico_En Sitio_Servicio 7x24_Plata	1,00	\$ 18.140.530,73	\$ 3.446.700,84	\$ 18.140.530,73
IT-BPO-38-7	Líder de calidad	3,20	\$ 6.047.092,32	\$ 1.148.947,54	\$ 19.350.695,42
IT-BPO-39-1	Formador_Jornada Ordinaria	1,00	\$ 5.070.949,88	\$ 963.480,48	\$ 5.070.949,88
IT-BPO-2-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Enrutador_NA_NA-NA	168362,93	\$ 5,28	\$ 1,00	\$ 888.956,27
IT-BPO-8-1	Transferencia de llamadas o contactos_NA_Servicio 7x24-NA	0,00	\$ 5,28	\$ 1,00	\$ -
IT-BPO-7-6	Minuto de conexión Outbound/Inbound de fijo a celular Todos los operadores de telefonía móvil celular	25749,72	\$ 23,26	\$ 4,42	\$ 598.938,49
IT-BPO-7-5	Minuto de conexión Outbound/Inbound de fijo a larga distancia nacional todo el territorio nacional	0,23	\$ 23,26	\$ 4,42	\$ 5,35
IT-BPO-7-7	Minutos de conexión outbound/Inbound_Internacional Outbound a fijos y móviles en Estados Unidos, USA	0,00	\$ 158,58	\$ 30,13	\$ -
IT-BPO-7-11	Minuto de conexión Outbound de fijo a 018000_NA_Minuto 7x24	0,00	\$ 115,24	\$ 21,90	\$ -
IT-BPO-7-3	Minuto de conexión Outbound/Inbound entre fijos en ciudades principales_NA_Minuto 7x24	1195,67	\$ 5,28	\$ 1,00	\$ 6.313,14
IT-BPO-29-181	Videollamada con agente y lenguaje de señas	1,00	\$ 5.652.465,50	\$ 1.073.968,45	\$ 5.652.465,50
IT-BPO-10-1	Virtual Hold	36922,40	\$ 11,63	\$ 2,21	\$ 429.407,51
IT-BPO-16-2	Mensaje SMS (Short MessageService)	2728,00	\$ 8,46	\$ 1,61	\$ 23.078,88
IT-BPO-47-2	Plataforma de Centro de Contacto para Agente - Multicanal	108,00	\$ 85.984,20	\$ 16.337,00	\$ 9.286.293,60
IT-BPO-60-1	Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto_Metro cuadrado 110 Metro cuadrado cerrado	0,00	\$ 3.435.909,03	\$ 652.822,72	\$ -
IT-BPO-48-1	Hora desarrollo	80,00	\$ 37.002,09	\$ 7.030,40	\$ 2.960.167,20
IT-BPO-4-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional	0,00	\$ 7,40	\$ 1,41	\$ -
IT-BPO-7-9	Minutos de conexión outbound/Inbound_Internacional Outbound a fijos y móviles el resto de América	0,00	\$ 158,58	\$ 30,13	\$ -
IT-BPO-7-8	Minutos de conexión outbound/Inbound_Internacional Outbound a fijos y móviles en Europa, Asia, Oceanía	0,00	\$ 158,58	\$ 30,13	\$ -
IT-BPO-7-10	Minutos de conexión outbound/Inbound_Internacional Outbound a fijos y móviles y al resto del mundo	0,00	\$ 158,58	\$ 30,13	\$ -
IT-BPO-6-1	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	0,00	\$ 42.288,10	\$ 8.034,74	\$ -
IT-BPO-25-61	Agente profesional Jornada Ordinaria	0,96	\$ 5.352.965,28	\$ 1.017.063,40	\$ 5.138.846,67
				SUBTOTAL	\$ 541.242.401,17
				IVA	\$ 102.836.056,22
				TOTAL	\$ 644.078.457,39

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
75	AGENTE TECNICO JORNADA ORDINARIA
5	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 julio, empezando nueva orden de compra en el periodo de implementación:

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 %	99,98%	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	42,09%	Cumplió
EFICACIA (Nivel de atención):	Voz: >=78%	80,71%	Cumplió
	Chat: >=90%	95,12%	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% .	0,0003%	Cumplió
Promedio del Nivel de Satisfacción de los ciudadanos con el servicio	>65%	90,20%	Cumplió
Rotación de Agentes	< 15%	0,80%	Cumplió
Evaluación Conocimiento Agentes	>= 80%	99,00%	Cumplió
Ocupación de los agentes en los canales de atención	>= 65%	79,09%	Cumplió

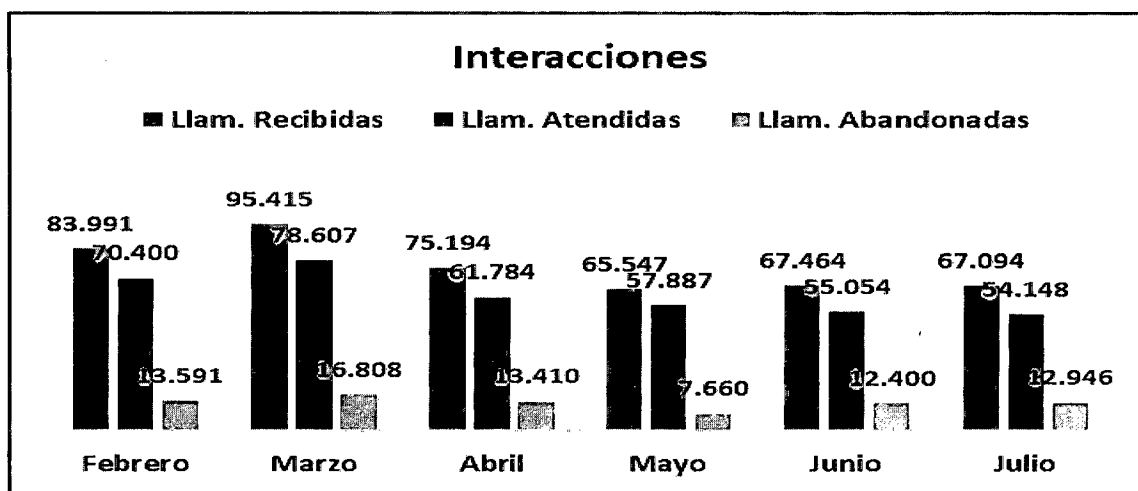
2.1 Resultados de Indicadores

A continuación, se presenta en el indicador de Nivel de Servicio con un resultado de **42,20%** y para el Nivel de Atención un resultado de **80,70%**, en el mes de julio.

INDICADORES CENTRO DE CONTACTO (TELFÓNICO + CLICK TO CALL)

Mes	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
Recibidas	83.991	95.415	75.194	65.547	67.464	67.094
Contestados	70.400	78.607	61.784	57.887	55.054	54.148
Abandonados	13.591	16.808	13.410	7.660	12.400	12.946
Nivel de servicio	35,45 %	41,59 %	41,44 %	60,99 %	39,63 %	42,20 %
Nivel de Atención	83,82 %	82,38 %	82,17 %	88,31 %	81,62 %	80,70 %
Nivel de abandono	16,18 %	17,62 %	17,83 %	11,69 %	18,38 %	19,30 %
TMO	8:36	9:04	9:20	11:03	12:57	11:59
ASA	2:14	1:54	2:04	1:09	2:15	2:12

El volumen de llamadas ingresadas para el mes de julio fue de 67094 lo que corresponde a una disminución del 0,55% con respecto al mes anterior. Se registra una mejora en el indicador de Nivel de servicio y un descenso en el Nivel de atención, motivado principalmente por la reducción de horas hombre durante cada semana por norma laboral a partir del 15 de julio.



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

Resumen Julio 2023								
Canal	Recibidas	Contestados	Abandonados	Nivel de Servicio	Nivel de Atención	Nivel de Abandono	TMO	ASA
Telefonico	62.809	50.739	12.070	39,98 %	80,78 %	19,22 %	12:16	2:20
Click 2 Call	4.285	3.409	876	74,75 %	79,56 %	20,44 %	7:36	0:10
Video Llamada	174	145	29		83,33 %	16,67 %	6:05	0:06
Chat	6.707	6.380	327	88,09 %	95,12 %	4,88 %	12:21	0:00
Chat SMS	879	879			100,00 %		0:52	
Total	74.854	61.552	13.302	46,26%	82,02%	17,98%	12:00	1:58

2.3. DIMENSIONAMIENTO

A continuación, compartimos el dimensionamiento requerido en el cual, según el personal pronóstico de llamadas para el mes de julio, basados en el compartimiento de los canales atendidos y teniendo en cuenta el TMO, se requería de un total de **136** Asesores para cumplir con los indicadores contractuales de la operación en el mes correspondiente al presente informe, el cálculo se realizó teniendo en cuenta la reducción de jornada laboral decretada por ley.

FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN		DIMENSIONAMIENTO JULIO 2023				<i>Outsourcing</i>
INDICADOR	CANAL					
	TELEFÓNICO	VIDEOLLAMADA	CHAT	SMS		
Transacciones Ofrecidas	62.809	174	6.707	879		
Transacciones Atendidas	50.739	145	6.380	879		
TMO Minutos	12:16	06:05	12:21	00:55		
TMO Seg	736	365	741	55		
Asesores Requeridos	126	2	6	2		
Puestos	128	2	5	1		
NS (80/40)	39,98%		88,09%	N/A		
NA (90%)	80,78%	83,33%	95,12%	100,0%		
OCC	79,52%	8,08%	36,00%	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 julio 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
	62.809	50.739	12.070
	NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ATENCION	NIVEL DE ABANDONO
	39,98 %	80,78 %	19,22 %

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 - MES DE JULIO DE 2023	
OPCIONES IVR	Llamadas Entrantes
Para reportar hechos de violencia sexual, intrafamiliar, pareja, ex pareja y de género, marque (1)	8655
Si eres un niño, niña o adolescente víctima de un delito, marca (2)	3244
Para reportar hechos de trata de personas, marque (3)	1247
Para interponer una denuncia, marque (4)	21498
Para denuncias anónimas y hechos de corrupción, marque (5)	2451
Si usted es víctima del conflicto armado, marque (6)	1050
Para reportar un familiar o conocido recientemente desaparecido, marque (7)	1372
Para orientación, información y consulta de casos, marque (8)	16867
Para interponer una petición, queja, reclamo, felicitación o sugerencia, marque (9)	1971
Para repetir el menú, marque (0) o si desea ser atendido por uno de nuestros agentes, marque (#)	1981
En blanco:	2473

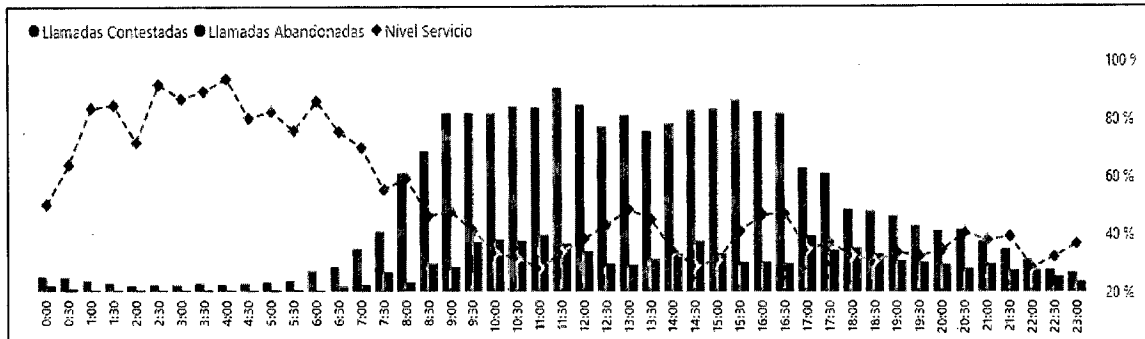
2.4.3. Llamadas entrantes por skill

A continuación, se relaciona la distribución por skill, con identificación de las llamadas ofrecidas, atendidas 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
Click to Call	4314	3434	880	74,43%	79,60%	20,40%	7:39	0:11
Link Suip	17065	13676	3389	35,10 %	80,14 %	19,86 %	16:56	2:49
Trata de Personas	530	421	109	58,68 %	79,43 %	20,57 %	7:06	0:50
Denuncia Anónima	1106	858	248	59,13 %	77,58 %	22,42 %	7:51	1:01
Nivel 1	24787	19993	4794	34,16 %	80,66 %	19,34 %	11:59	2:07
Nivel 2	6472	5031	1441	55,22 %	77,73 %	22,27 %	19:14	1:41
Psicóloga	1923	1592	331	74,83 %	82,79 %	17,21 %	8:46	0:16
Abogado	956	691	265	25,10 %	72,28 %	27,72 %	12:53	3:04
Justicia Transicional	497	371	126	28,97 %	74,65 %	25,35 %	11:25	2:56
Call Back	3984	3755	229	12,22 %	94,25 %	5,75 %	9:51	8:52
Amenaza Líderes	223	163	60	37,22 %	73,09 %	26,91 %	10:28	1:58
Violencia Sexual	14	9	5	7,14 %	64,29 %	35,71 %	19:52	8:29
MBU	938	745	193	54,69 %	79,42 %	20,58 %	20:53	1:24

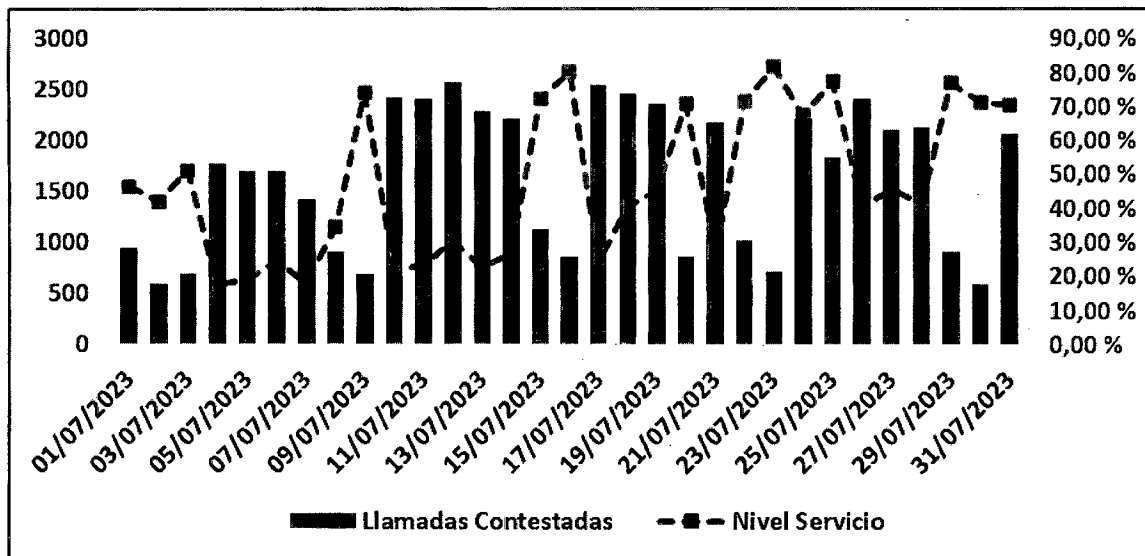
2.4.4. Seguimiento de Intervalos Intrahora (Inbound sin incluir Videollamada).

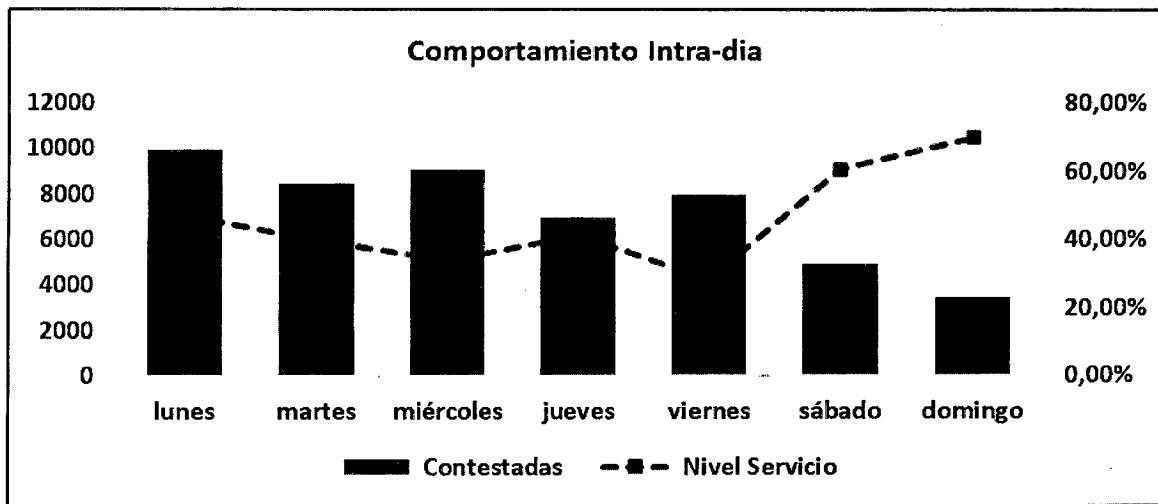
Se refleja estadística de intrahora observando que los picos más alto de interacciones empiezan a las 8 am y disminuyen a las 4.30 pm, con algunos intervalos donde la interacción tiene algunas disminuciones durante la misma jornada:



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.



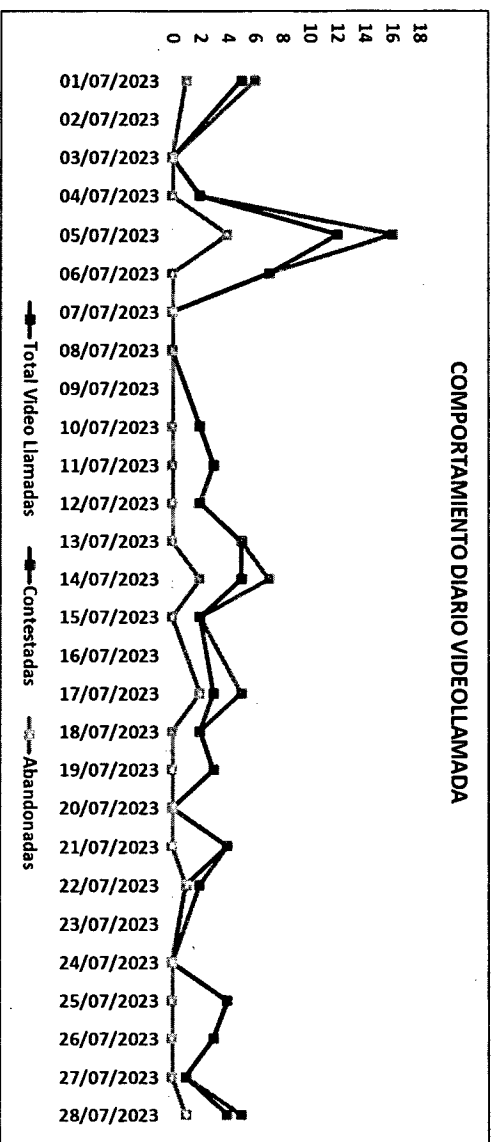
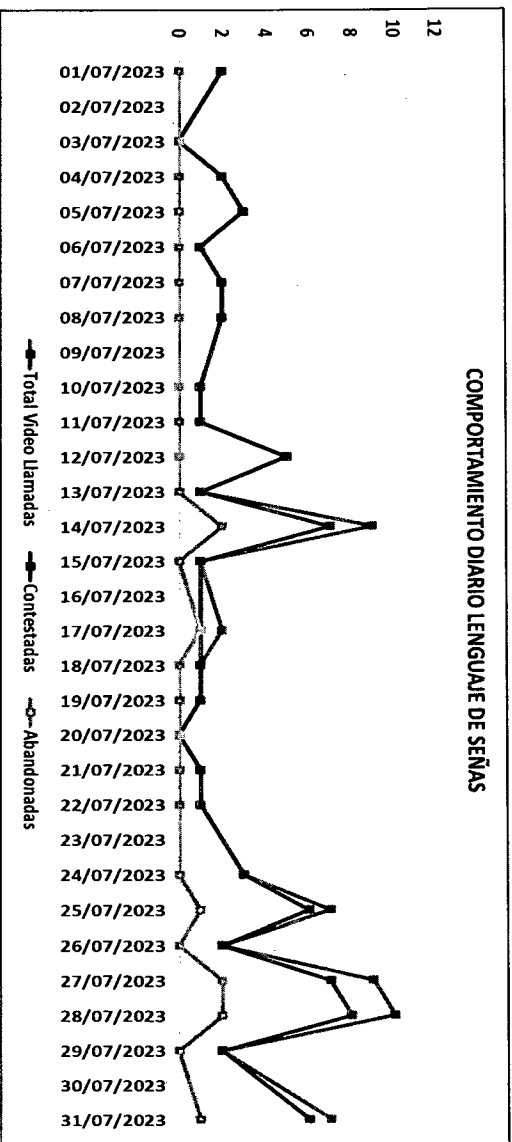


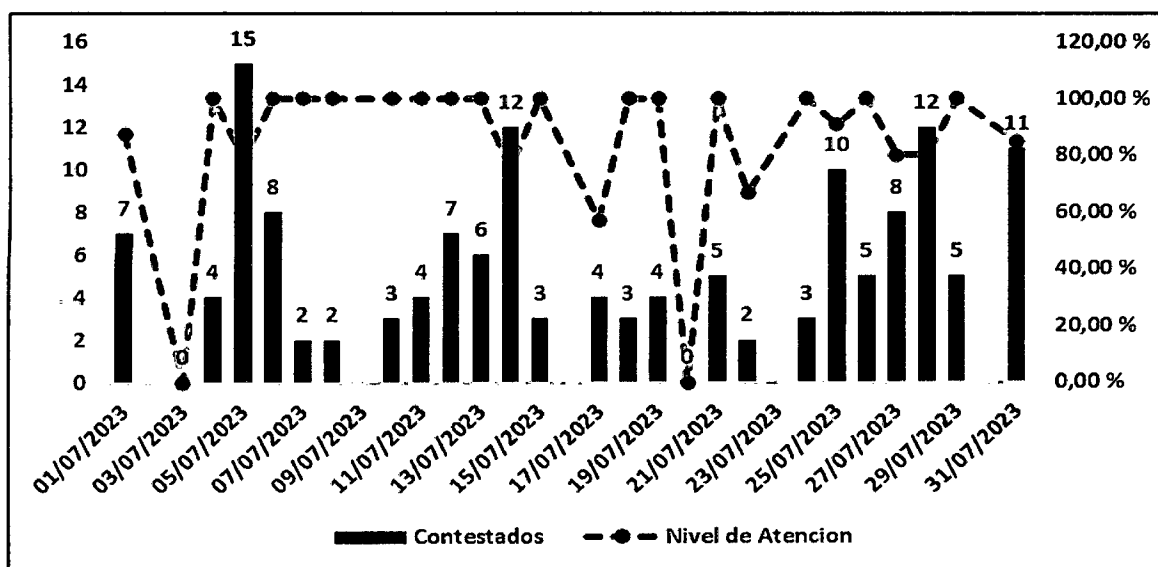
2.5. Canal de Video Llamada:

A continuación, se relaciona el total de interacciones recibidas en julio 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	Junio	Julio	Variación	VIDEOLLAMADA	Junio	Julio	Variación
Interacciones Ofrecidas	54	76	40,74%	Interacciones Ofrecidas	151	90	-40,40%
Interacciones atendidas + otras	49	67	36,73%	Interacciones atendidas + otras	118	78	-33,90%
Interacciones Abandonadas	5	9	80,00%	Interacciones Abandonadas	33	12	-63,64%
Nivel de servicio	97,96%	97,01%	-0,97%	Nivel de servicio	100,00%	100,00%	0,00%
Nivel de atención	90,75%	88,16%	-2,85%	Nivel de atención	78,00%	86,67%	11,12%
Nivel de abandono	7,21%	11,84%	64,22%	Nivel de abandono	22,00%	13,33%	-39,41%
AHT	263	364	38,40%	AHT	276	365	32,25%

2.5.1. Seguimiento de Intervalos Intradía por servicio:





2.6. Canal de Click To Call:

CLICK TO CALL	Junio	Julio	Variación
Interacciones Ofrecidas	5403	4295	-20,51%
Interacciones Atendidas	4184	3419	-18,28%
Interacciones Abandonadas	1219	876	-28,14%
Nivel de servicio	63,71%	74,58%	17,06%
Nivel de atención	77,44%	79,60%	2,79%
Nivel de abandono	22,56%	20,40%	-9,57%
ASA	29	10	-65,52%
AHT	475	456	-4,00%

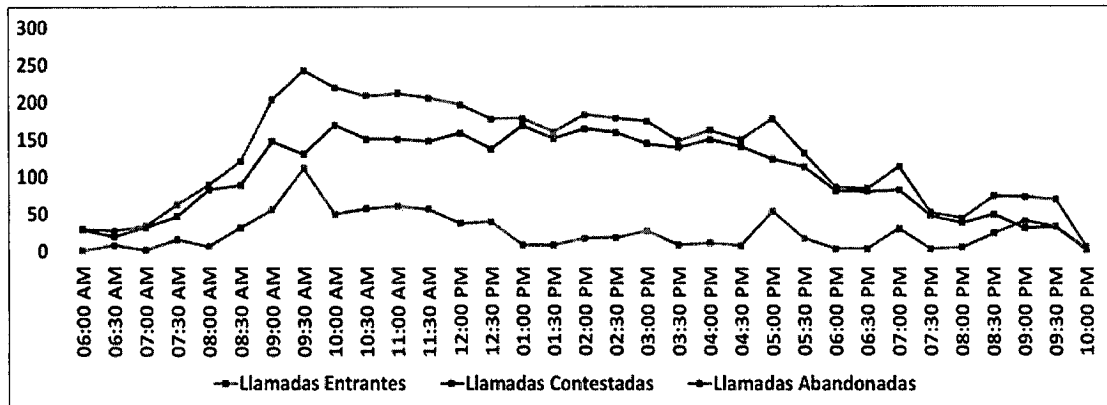
Llamadas Ociosas				
CANAL	Junio	Julio	Variación	%
ClicktoCall	1553	1199	-354	-22,79%

Durante el mes se presentan 1199 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).

Se evidencia menor número de llamadas atendidas en julio con respecto a los meses anteriores, esto se debe a que en momentos de ocio o cuando se va cumpliendo con el indicador, los agentes apoyan los otros skills. Sin embargo, el nivel de atención tuvo una variación de 2,79%.

2.6.1. Seguimiento de Intervalos Intradía:

- Para julio se presenta una variación en el volumen de llamadas ofrecidas del -20.51% con respecto al mes anterior.

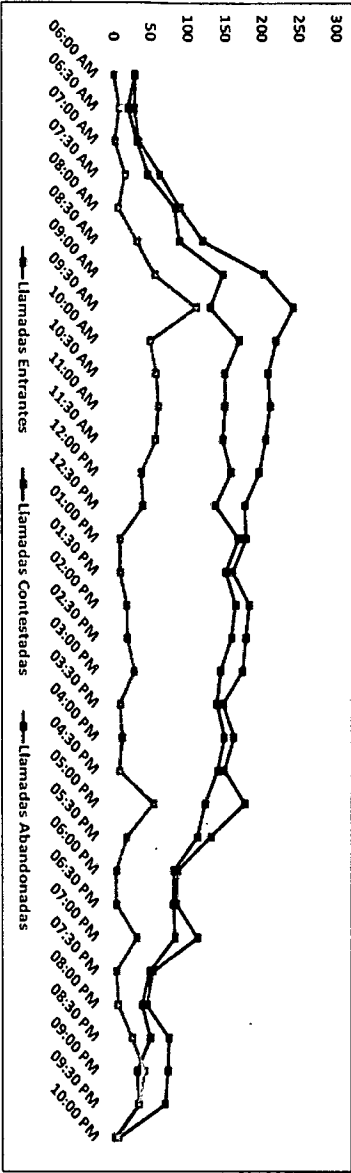


2.7. Canal de Chat:

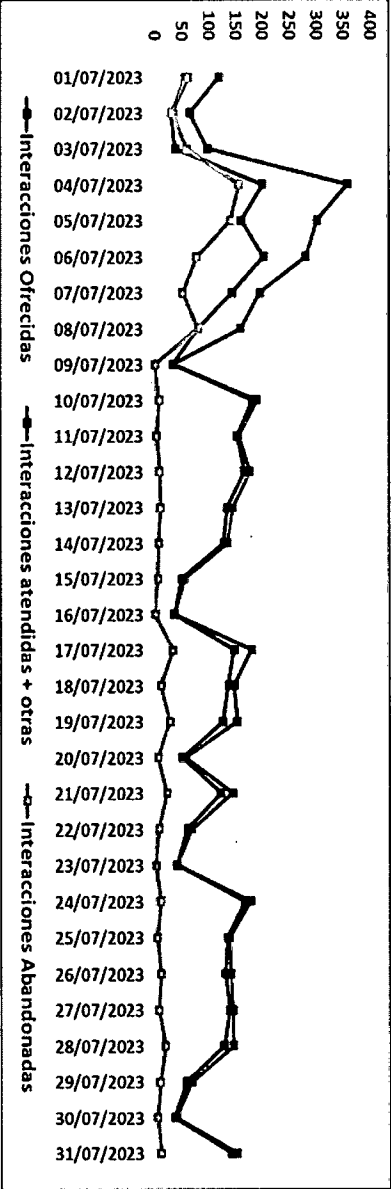
CHAT	Junio	Julio	Variación
Interacciones Ofrecidas	7399	6707	-9,35%
Interacciones Atendidas	6738	6380	-5,31%
Interacciones Abandonadas	661	327	-50,53%
Nivel de servicio	79,20%	88,10%	11,24%
Nivel de atención	91,10%	95,10%	4,39%
Nivel de abandono	8,90%	4,90%	-44,94%
AHT	739	741	0,27%

Chats Ociosos				
Canal	Junio	Julio	Variación	%
Chat	2485	2373	-112	-4,51%

2.8. Seguimiento de Intervalos Intrahora:



Para julio presenta una disminución del 9,35 % en el volumen de interacciones con respecto a junio. Para julio se tiene una variación del 5,31% de interacciones atendidas con respecto a junio, esto se debe a que se optimizan los recursos del chat y momentos de ocio o cuando se está cumpliendo con los niveles de atención se apoya la línea (N1). Sin embargo, se tiene un 50 % menos de interacciones abandonadas que los meses anteriores.



2.9. Canal de Chat SMS:

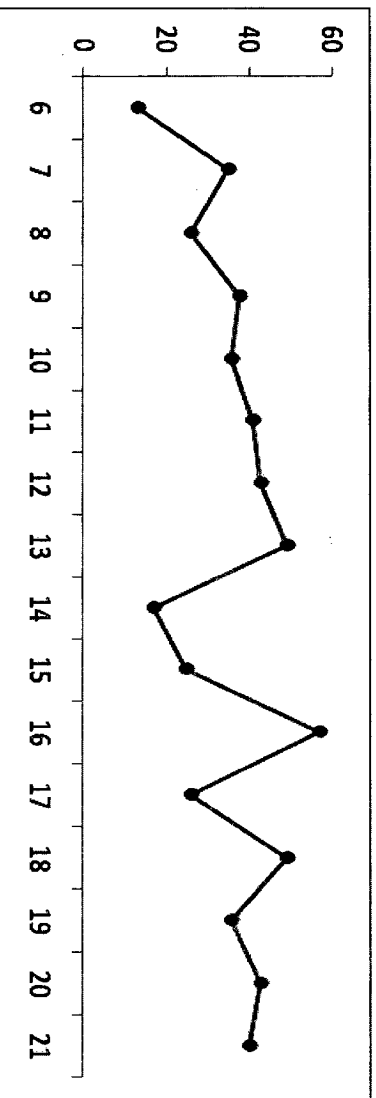
Datos		Junio	Julio	Variación	%
SMS Ofrecidos		811	574	-237	-29,22%
ANS (seg)		371	301	-70	-18,87%
Celulares unicos x mes		210	153	-57	-27,14%
Promedio celulares unicos por día		10	7	-3	-30,00%

Datos	Gestionados	Prueba	Fuera de horario	Dia no habil	SMS x 160 caracteres	SMS factura
SMS Ofrecidos	574	125	33	30	117	879

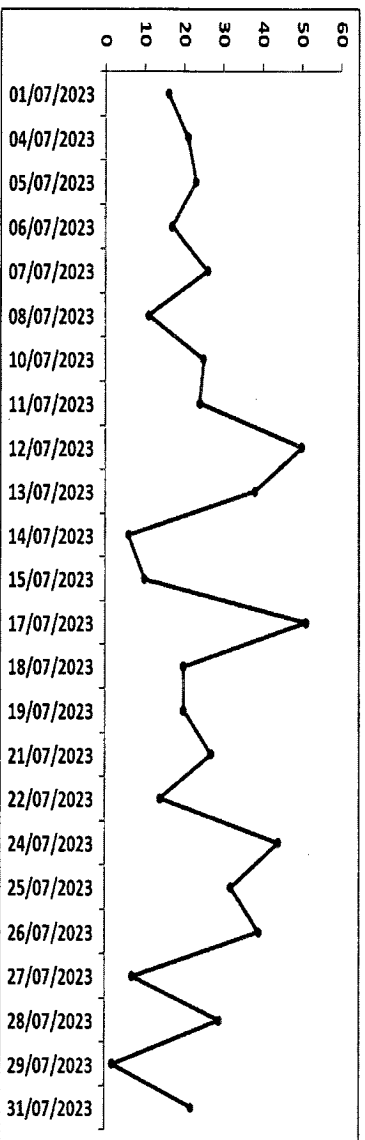
En julio ingresan 574 SMS para ser gestionados, siendo un 29,22% menos que en el mes de junio.

genera escalamiento con el proveedor Masivian ya que se detectan que no están ingresando SMS del operador claro, la falla fue intermitente durante el mes. Se da solución definitiva el 26 de julio. Esto impacto en la disminución de SMS.

Se presenta un tiempo medio de respuesta entre la recepción de un SMS y la entrega de respuesta de 301 segundos. Seguimiento de Intervalos Intrahora:

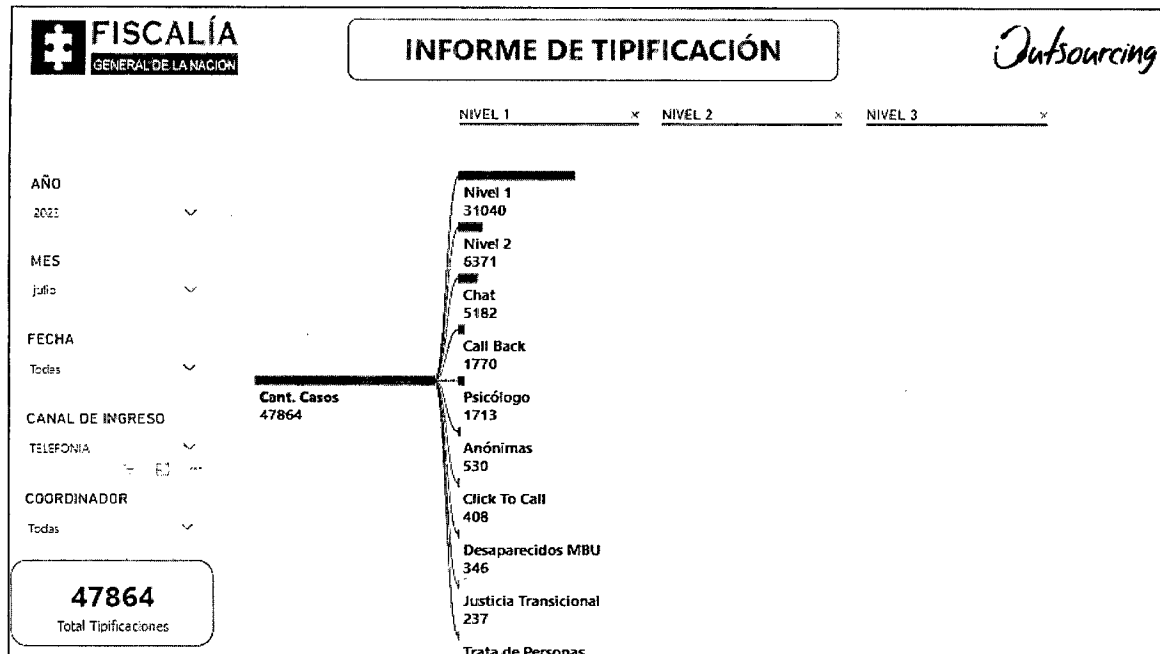


2.9.1. Seguimiento de Intervalos Intradía:

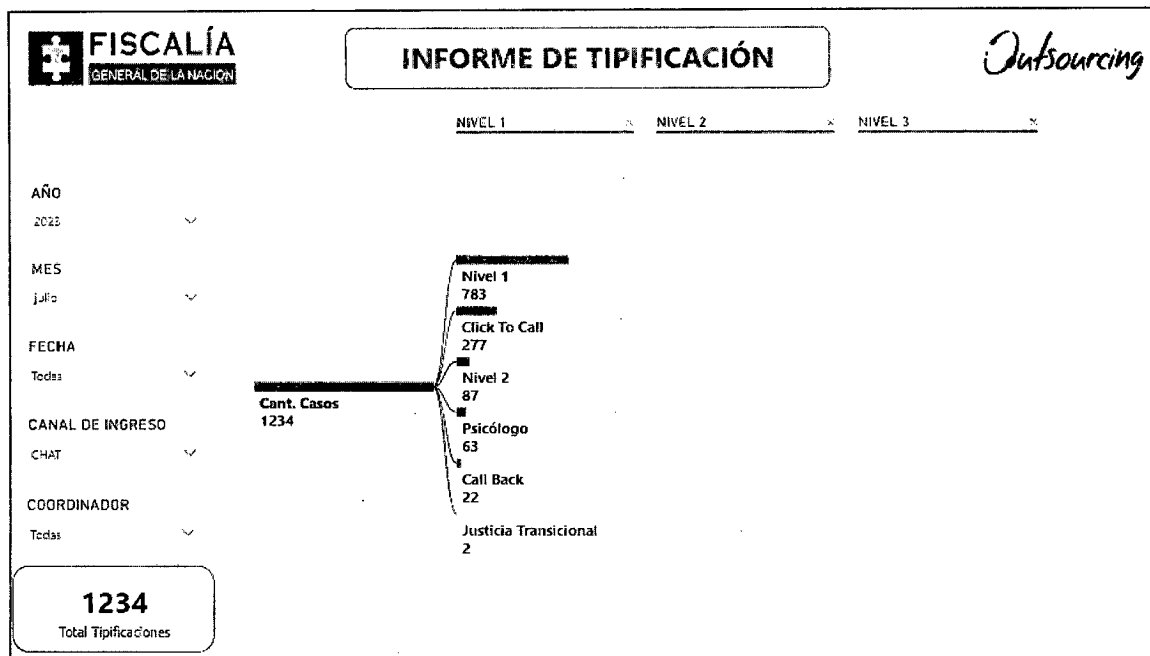


3. ESTADÍSTICAS DE TIPIFICACIÓN GENERALIZADA DE CAMPAÑA

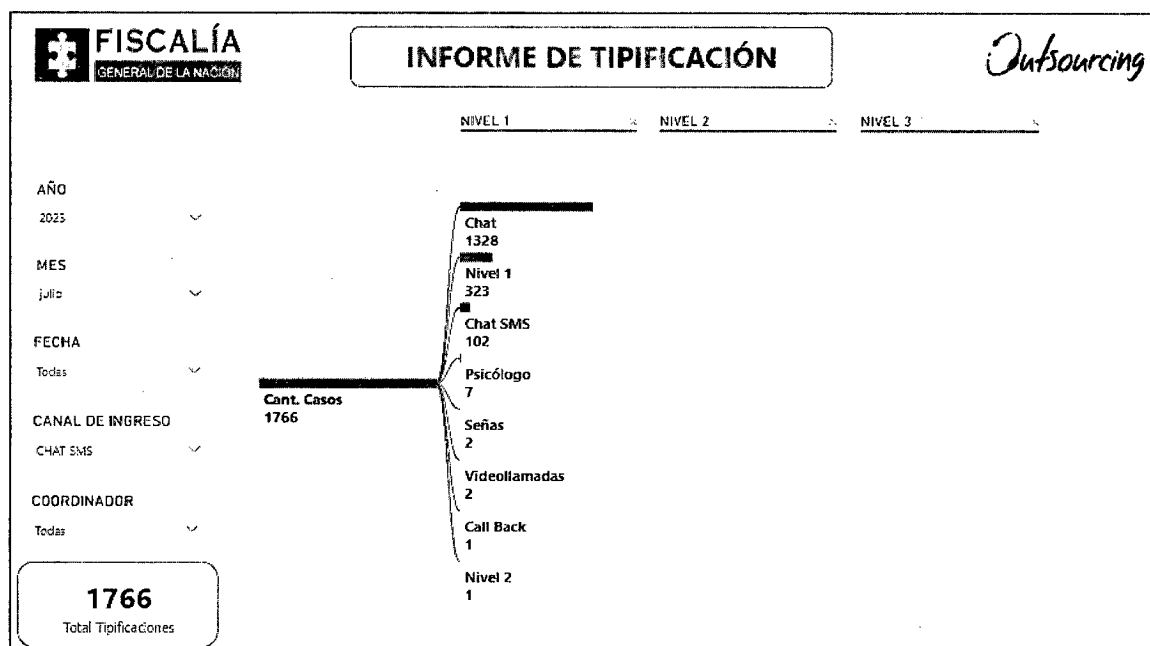
3.1. Tipificación Generalizada Inbound – 47864



3.2. Tipificación Generalizada Chat – 1234



3.3. Tipificación SMS Chat – 1766



4. Quejas

Durante el mes del presente informe, se recibió una queja al servicio, de un usuario frecuente y de aparente caso psiquiátrico, ya que la misma usuaria en llamadas nos notifica eso.

Por lo anterior se realiza el bloqueo de las líneas telefónicas con previa autorización del cliente

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 31 de julio de 2023

	Mayo	Junio	Julio
PECUF	98,32	97,90	97,40
PECN	97,10	97,30	95,90
PENC	90,72	91,70	89,40
SPC	100	99,90	99,70

8.1. Oportunidades de Mejora

Para el mes de julio el ítem con mayor afectación en Error Critico fue: El Agente toma la información obligatoria para el registro de la llamada

9. Planes de acción

- Taller de Atención y Concentración:

Se propone realizar un taller lúdico, donde se inicia con una sensibilización sobre la importancia de tomar los datos de forma adecuada conforme los usuarios lo informan; se pedirá una lluvia de ideas entre los asistentes para llegar a un consenso, después de esto se realiza una actividad lúdica donde se busca incrementar la atención al detalle y la

concentración sobre un estímulo para qué puedan ponerlo en práctica en sus gestiones, después de esto se realiza el cierre con lo evidenciado.

8. ESTRATEGIAS Y GESTIONES POR PARTE DEL ÁREA DE FORMACIÓN

Durante el mes de julio, el tiempo dedicado a formación en capacitación inicial fue del 71% por 3 ingresos a grupo nuevo durante el mes, el tiempo dedicado a apoyo en la operación fue del 21% realizando el plan de acción de escucha de llamadas y retroalimentaciones inmediatas y el tiempo administrativo dedicado a realizar informes y planes de acciones fue del 8%.

Durante el mes de julio, se brindó una capacitación a toda la operación, enfocada en los cambios y las nuevas directrices, adicional se aprovechó el espacio para solucionar dudas y reforzar el conocimiento; teniendo en cuenta devoluciones y oportunidades de mejora detectadas por calidad.

Adicional, Outsourcing brindó el espacio para realizar un curso obligatorio de seguridad y salud en el trabajo enfocado en la prevención sustancias psicoactivas.

Nota: con calidad se propuso un taller de preguntas y respuestas a través del juego serpientes y escalera para reforzar el conocimiento, sin embargo, por indicadores operativos, se aplazó y el tiempo se dedicó a realizar planes de acciones enfocados en escucha de llamadas y retroalimentaciones inmediatas.

9. FACTURACIÓN

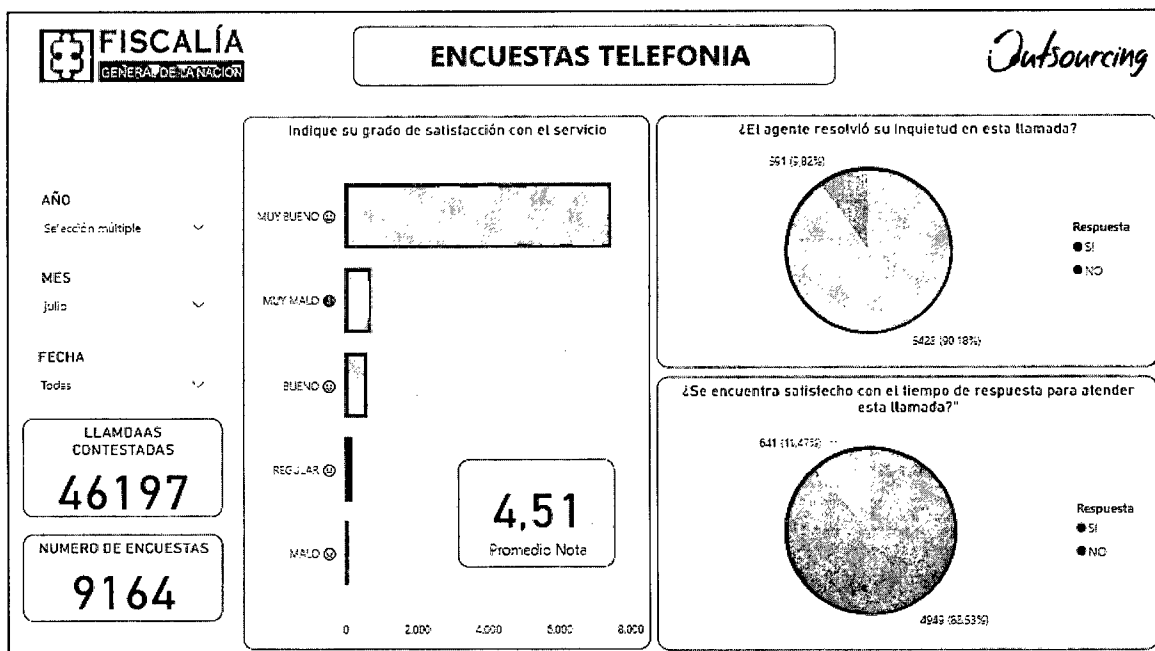
Outsourcing S.A.S generó la facturación de los servicios prestados en el periodo del 1 al 31 de julio de acuerdo con lo señalado en la Tabla No.1.

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:

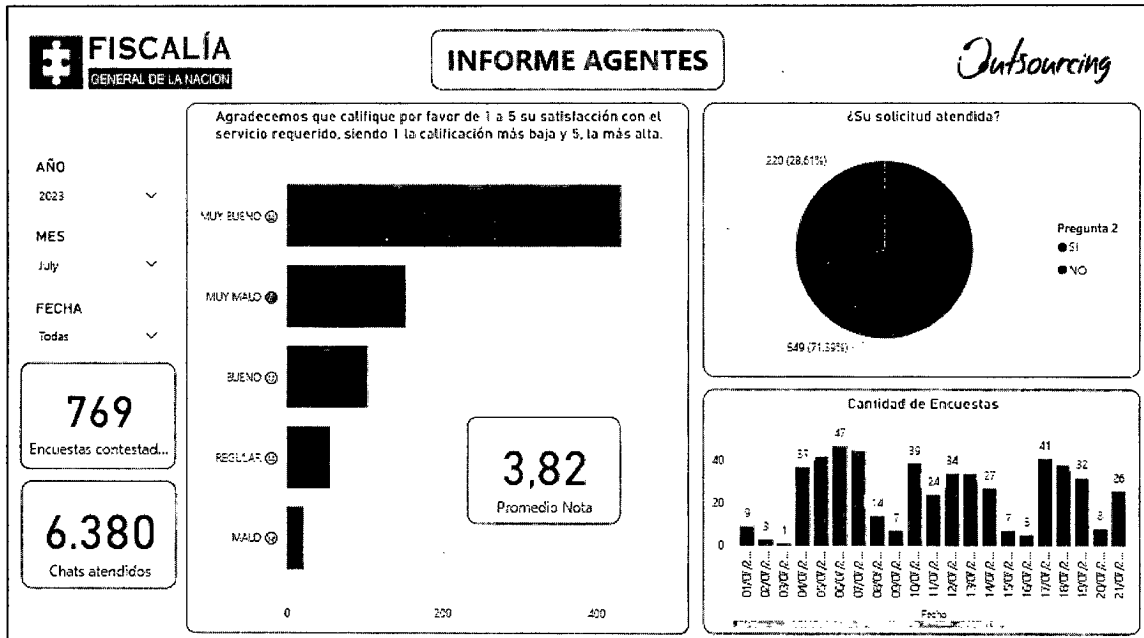
- Canal Telefónico:

Pregunta 1. ¿Indique su Grado de satisfacción general con el servicio recibido?	4.51
Pregunta 2. ¿El agente resolvió su inquietud en esta llamada?	90.18%
Pregunta 3. ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta para atender esta llamada?	88.53%



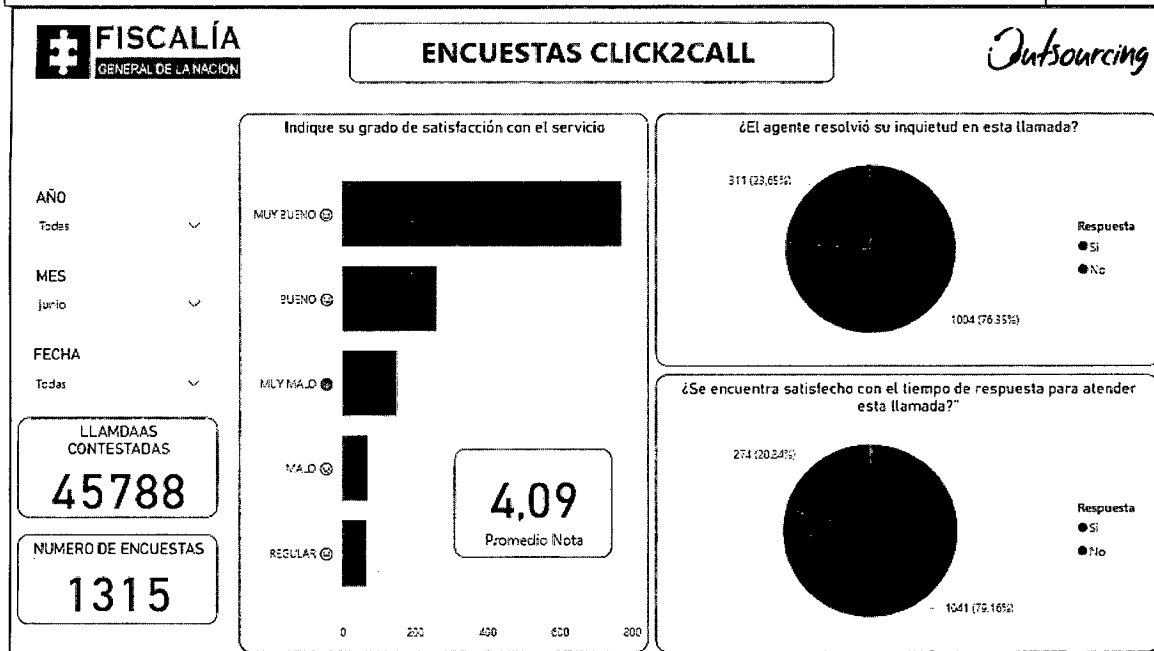
- Canal de Chat:

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	3.82
Pregunta 2. ¿Su solicitud atendida?	71,3%



- Canal de Click To Call:

Pregunta 1. ¿Indique su Grado de satisfacción general con el servicio recibido?	4,33
Pregunta 2. ¿El agente resolvió su inquietud en esta llamada?	83.63%
Pregunta 3. ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta para atender esta llamada?	85.15%



10. CONCLUSIONES

Para el mes de julio se realizó el ajuste de horas semanales a 47 para cada uno de los agentes de la operación, lo que redundó en la disminución de horas hombre de la operación, y que afecta directamente indicadores de Niveles de servicio y Nivel de atención en los diferentes canales del servicio de la línea.

Para el cierre del mes de julio se contó con el 100% del personal requerido en la orden de compra 102223.

En el mes de julio se presentó una PQRS hacia el servicio, la cual fue resuelta bajo los lineamientos y parámetros del modelo de atención al usuario.

De acuerdo al dimensionamiento y al ajuste de horas laborales semanales ordenado por la ley, la operación del Centro de Contacto de la FGN requeriría de un mínimo de 136 agentes planificados para atender la línea.

Se realizan actividades desde el área de calidad y formación, con el fin de fortalecer el conocimiento de los agentes por medio de actividades lúdicas, que a su vez permitan y favorezcan la formación integral, el trabajo en equipo y aumenten el clima laboral en la operación, de esta forma sensibilizar al personal sobre la importancia de tomar los datos de forma adecuada conforme los usuarios lo informan, incrementar la atención al detalle y la concentración para que puedan ponerlo en práctica en sus gestiones.

 FISCALÍA REPUBLICA DE COLOMBIA	PROCESO GESTIÓN FINANCIERA FORMATO RECIBO A SATISFACCIÓN	Formato FOM 2008-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 26 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. S/C																													
CEDULA O NIT	600211491-8																													
CORREO ELECTRÓNICO DEL BENEFICIARIO	colombiacompraeficiente@outsourcing.com.co																													
PERIODO DEL SERVICIO:	Julio de 2022																													
OBJETO:	Contratar a través de Colombia Compra Eficiente mediante el Acuerdo Marco de Precios CCE 225 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.																													
Nos. DE FACTURA (S) O CUENTA DE COBRO:	Factura OSFE - 1011615																													
VALOR A PAGAR:	\$644 078 457,39 Seiscientos Cuarenta y Cuatro Millones Setenta y Ocho Mil Cuatrocientos Cincuenta y Siete Pesos con Treinta y Nueve Centavos M/Cto																													
APROBACIÓN PÓLIZA	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;"></th> <th style="width: 20%;">No.</th> <th style="width: 20%;">21-44-101402228</th> <th style="width: 10%;">Fecha</th> <th style="width: 10%;">16/12/2022</th> <th style="width: 10%;">DD/MM/AA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>No.</td> <td>21-44-101402228</td> <td>Fecha</td> <td>30/12/2022</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			No.	21-44-101402228	Fecha	16/12/2022	DD/MM/AA		No.	21-44-101402228	Fecha	30/12/2022																	
	No.	21-44-101402228	Fecha	16/12/2022	DD/MM/AA																									
	No.	21-44-101402228	Fecha	30/12/2022																										
AFFECTAR COMPROMISO PRESUPUESTAL	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;"></th> <th style="width: 20%;">No.</th> <th style="width: 20%;">3623</th> <th style="width: 10%;">Fecha</th> <th style="width: 10%;">01/01/2023</th> <th style="width: 10%;">Vr \$</th> <th style="width: 10%;">644 078 457,39</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>No.</td> <td></td> <td>Fecha</td> <td></td> <td>Vr \$</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>No.</td> <td></td> <td>Fecha</td> <td></td> <td>Vr \$</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			No.	3623	Fecha	01/01/2023	Vr \$	644 078 457,39		No.		Fecha		Vr \$			No.		Fecha		Vr \$								
	No.	3623	Fecha	01/01/2023	Vr \$	644 078 457,39																								
	No.		Fecha		Vr \$																									
	No.		Fecha		Vr \$																									
REGISTRO PRESUPUESTAL DEL COMPROMISO	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;"></th> <th style="width: 20%;">No.</th> <th style="width: 20%;">1143922</th> <th style="width: 10%;">Fecha</th> <th style="width: 10%;">15/12/2022</th> <th style="width: 10%;">Vr \$</th> <th style="width: 10%;">233 102 697,24</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>No.</td> <td>1245922 <td>Fecha</td> <td>27/12/2022 <td>Vr \$ <td>30 646 948,02</td> </td></td></td></tr> <tr> <td></td> <td>No.</td> <td>3623 <td>Fecha</td> <td>01/01/2023 <td>Vr \$ <td>5 555 205 619,26</td> </td></td></td></tr> <tr> <td></td> <td>No.</td> <td>5423 <td>Fecha</td> <td>01/01/2023 <td>Vr \$ <td>1 225 877 840,93</td> </td></td></td></tr> </tbody> </table>			No.	1143922	Fecha	15/12/2022	Vr \$	233 102 697,24		No.	1245922 <td>Fecha</td> <td>27/12/2022 <td>Vr \$ <td>30 646 948,02</td> </td></td>	Fecha	27/12/2022 <td>Vr \$ <td>30 646 948,02</td> </td>	Vr \$ <td>30 646 948,02</td>	30 646 948,02		No.	3623 <td>Fecha</td> <td>01/01/2023 <td>Vr \$ <td>5 555 205 619,26</td> </td></td>	Fecha	01/01/2023 <td>Vr \$ <td>5 555 205 619,26</td> </td>	Vr \$ <td>5 555 205 619,26</td>	5 555 205 619,26		No.	5423 <td>Fecha</td> <td>01/01/2023 <td>Vr \$ <td>1 225 877 840,93</td> </td></td>	Fecha	01/01/2023 <td>Vr \$ <td>1 225 877 840,93</td> </td>	Vr \$ <td>1 225 877 840,93</td>	1 225 877 840,93
	No.	1143922	Fecha	15/12/2022	Vr \$	233 102 697,24																								
	No.	1245922 <td>Fecha</td> <td>27/12/2022 <td>Vr \$ <td>30 646 948,02</td> </td></td>	Fecha	27/12/2022 <td>Vr \$ <td>30 646 948,02</td> </td>	Vr \$ <td>30 646 948,02</td>	30 646 948,02																								
	No.	3623 <td>Fecha</td> <td>01/01/2023 <td>Vr \$ <td>5 555 205 619,26</td> </td></td>	Fecha	01/01/2023 <td>Vr \$ <td>5 555 205 619,26</td> </td>	Vr \$ <td>5 555 205 619,26</td>	5 555 205 619,26																								
	No.	5423 <td>Fecha</td> <td>01/01/2023 <td>Vr \$ <td>1 225 877 840,93</td> </td></td>	Fecha	01/01/2023 <td>Vr \$ <td>1 225 877 840,93</td> </td>	Vr \$ <td>1 225 877 840,93</td>	1 225 877 840,93																								
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	juans.salcedo@fiscalia.gov.co																													
FIRMA DEL SUPERVISOR	 FECHA: 15/08/2023																													
OBSERVACIONES: <u>Se adjuntan la factura OSFE - 1011615, pago de parafiscales.</u>																														
RECEPCIÓN INFORME DE SUPERVISIÓN	No. De Folios _____																													
RADICADO:																														



PBX + (57) 1 6000222

Cliente FISCALIA GENERAL DE LA NACION

N.I.T. 800152783-2

Contacto Guillermo Forero Perea

Dirección Avenida Calle 24 No. 52 — 01

Tel. 5702000 Ext 31185

Ciudad BOGOTA

Fecha y Hora de generación: 11/08/2023 6:04 p.m.

CUFE: de48c44a48cb3a007fb6e127cc09d9d0171843e6c9839c42fe038d3f85b3c4dfdf83df6b239b3852ec98c695ed2b7ef

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 - 1011615

CÓDIGO CIU: 8220 - SE LIQUIDA EL 9.66 POR MIL

Fecha de Emisión 11/08/2023

Fecha de Vencimiento 11/09/2023



DESCRIPCION	FECHA ENTREGA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
IT-BPO-25-20 - Agente en Sitio - Agente técnico - Servicio 7x24	31/07/2023	4,00	COP 15.014.271,44	COP 60.057.085,76
IT-BPO-25-16 - Agente en Sitio - Agente técnico - Jornada Ordinaria	31/07/2023	77,00	COP 4.057.343,48	COP 312.415.447,96
IT-BPO-25-46 - Agente en Sitio - Agente profesional - Ciencias sociales, hu	31/07/2023	3,96	COP 5.560.829,47	COP 22.020.884,70
IT-BPO-25-50 - Agente en Sitio - Agente profesional - Ciencias sociales, hu	31/07/2023	1,00	COP 21.682.663,28	COP 21.682.663,26
IT-BPO-36-1 - Profesional de operación zonal en campo - Jornada Ordinaria	31/07/2023	2,96	COP 8.956.370,18	COP 26.510.855,73
IT-BPO-37-6 - Supervisor Servicios BPO - Jornada Ordinaria - Amplia	31/07/2023	3,96	COP 6.826.321,66	COP 27.032.233,77
IT-BPO-18-3 - SMS como CHAT - Agente técnico - Jornada Ordinaria	31/07/2023	1,00	COP 3.916.933,99	COP 3.916.933,99
IT-BPO-11-1 - Clic to call - - NA	31/07/2023	4,00	COP 14.911,84	COP 59.647,36
IT-BPO-32-13 - Agente Bilingüe - Técnico - En Sitio	31/07/2023	1,00	COP 18.140.530,73	COP 18.140.530,73
IT-BPO-38-7 - Líder de calidad - Jornada Ordinaria - Amplia	31/07/2023	3,20	COP 6.047.092,32	COP 19.350.695,42
IT-BPO-39-1 - Formador - Jornada Ordinaria -	31/07/2023	1,00	COP 5.070.949,88	COP 5.070.949,88
IT-BPO-7-6 - Minutos de conexión outbound/Inbound - Outbound de fijo a c	31/07/2023	25.749,72	COP 23,26	COP 598.938,49
IT-BPO-7-5 - Minutos de conexión outbound/Inbound - Outbound de fijo a la	31/07/2023	0,23	COP 23,26	COP 5,35
IT-BPO-7-3 - Minutos de conexión outbound/Inbound - Outbound entre fijos	31/07/2023	1.195,67	COP 5,28	COP 6.313,14
IT-BPO-2-1 - Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador - -	31/07/2023	168.362,93	COP 5,28	COP 888.956,27
IT-BPO-29-181 - Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Vid	31/07/2023	1,00	COP 5.652.465,50	COP 5.652.465,50
IT-BPO-10-1 - Minuto Virtual Hold - -	31/07/2023	36.922,40	COP 11,63	COP 429.407,51
IT-BPO-16-2 - Mensaje SMS (Short Message Service) - SMS en doble vía -	31/07/2023	2.728,00	COP 8,48	COP 23.078,88
IT-BPO-47-2 - Plataforma de Centro de Contacto para Agente - Multicanal -	31/07/2023	108,00	COP 85.984,20	COP 9.286.293,60
IT-BPO-48-1 - Hora desarrollo - -	31/07/2023	80,00	COP 37.002,09	COP 2.960.167,20
IT-BPO-25-61 - Agente en Sitio - Agente profesional - Ingeniería, arquitectu	31/07/2023	0,96	COP 5.352.965,28	COP 5.138.846,67

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

Importe en Letras

SON: Seiscientos Cuarenta Y Cuatro Millones Setenta Y Ocho Mil Cuatrocientos Cincuenta Y Siete Pesos Con Treinta Y Nueve

Pagar a Centavos

Banco	Banco Davivienda S.A	SUBTOTAL	COP 541.242.401,17
Tipo de Cuenta	Ahorros	IVA	COP 102.836.056,22
Nombre del Beneficiario	Outsourcing S.A.S BIC	TOTAL	COP 644.078.457,39
Número de Cuenta	009700055917		
PREPARADA	PROYECTO		
Javier Eduardo Sanchez	6164 FISCALIA		

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

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



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

RF-00121-GA-0423

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 Febrero del año 2023 a 31 de Julio del año 2023, de conformidad con el artículo 50 de la ley 789 de 2002

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

Período	No Planilla	Valor Pagado	Fecha de Pago
Febrero de 2023	65947517	\$2.969.143.800	02 Marzo 2023
Marzo de 2023	66794052	\$3.120.814.400	04 Abril 2023
Abril de 2023	67527519	\$2.947.639.200	03 Mayo 2023
Mayo de 2023	68257378	\$3.088.754.700	02 Junio 2023
Junio de 2023	69042563	\$3.225.582.300	05 Julio 2023
Julio de 2023	69782429	\$3.388.024.000	02 Agosto 2023

La presente certificación se expide a los 3 días del mes de agosto de 2023, 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