

Alcaldía Mayor de Bogotá D.C Secretaría General	
Nro Radicado:	1-2025-49420
Fecha Rad:	10/12/2025 4.18 PM
CORREO ELECTRÓNICO	

DE: facturadeventaelectronica <facturadeventaelectronica@outsourcing.com.co>  
FECHA: 10/12/25 03:37 PM  
ASUNTO: 800211401;OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS S.A.S BIC;OSFE1014580;01;  
Adjuntos: Sopoprtes de la factura.zip;z080021140100425c45e2e22.zip

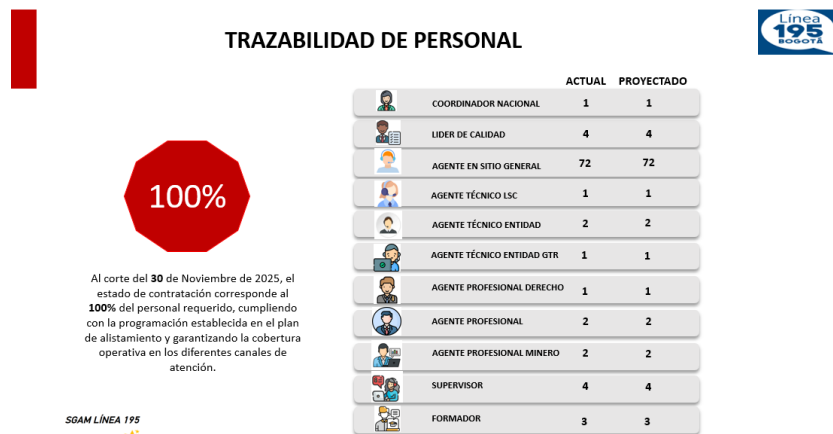
Cordialmente, Leidy Tatiana Morales M. Outsourcing S.A. [cid:fee5591f-26e5-4c2a-9daf-22af44dfaeca]  
De: no-responder@facture.co Enviado: miércoles, 10 de diciembre de 2025 15:31 Para: facturadeventaelectronica Asunto: 800211401;OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS S.A.S BIC;OSFE1014580;01;OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS S.A.S BIC Notificación de Documentos [icono] Estimado(a) SECRETARIA GENERAL - ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA, La empresa OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS S.A.S BIC, ha generado una nueva Factura de Venta por servicios y/o productos adquiridos por usted el 2025-12-10. Ver Documento Aquí Ver Anexos Aquí Pague Aquí Para abrir el documento digite su número de identificación si el sistema le solicita la contraseña. Correo de autorespuesta:correorespuesta@factureinbox.co Recuerde que si usted es usuario registrado tiene funcionalidades especiales disponibles en nuestra plataforma, podrá acceder en cualquier momento, ver el panel de control, consultar sus documentos, previsualizarlos, descargarlos y mucho más. Ingresa aquí. Esta es una notificación automática, por favor no responder este mensaje. OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS S.A.S BIC AV CR 7 No 127-48 OFC 1010, BOGOTÁ, D.C. facturadeventaelectronica@outsourcing.com.co 6000222 [X] [powerbyfacture] [https://35dlw2bk.r.us-east-1.amazonaws.com/I0/0100019b09f644bd-1aafc5b8-2985-4550-bc96-deec735dccb6-000000/ZqyrW6M6YES-8aBqm4v7cf6opvc=456]

<b>Clase de Acta</b>		Comité mensual	<b>Acta No.</b>	1
<b>Fecha:</b>	10/12/2025	<b>Área o Proceso:</b>	Comité de supervisión	
<b>Lugar:</b>	Teams	<b>Hora Inicio:</b>	08:00 A.M.	
		<b>Hora Final:</b>	09:30 A.M.	
<b>CONVOCADOS</b>				
<b>Nombre</b>		<b>Cargo</b>		<b>Asistencia</b>
1	Enrique Cusba Garcia	Director Secretaría General		SI
2	Gloria Patricia Velasco	Secretaría General		SI
3	Yesica Paola Castro	Secretaría General		SI
4	Francia Astrid Bermudez	Secretaría General		SI
5	Sindy Griselly Cuervo	Secretaría General		SI
6	Uldy Cuadros	Directora de cuentas		SI
7	Luz Yaneth Santana	Coordinación Nacional		SI

## DESARROLLO REUNIÓN

### Presentación de resultados 01 al 30 de noviembre\_2025

Para noviembre se cuenta con 100% del personal contratado respecto al personal proyectado, en total 93 personas en los diferentes perfiles.



Se presentan los ANS contractuales para la orden de compra, se Encuentra pendiente la revisión del ANS de TMO y se solicita revisar el ANS de ocupación dada la reducción de la volumetría de llamadas y la disponibilidad, actualmente se está adelantado la actualización de las 1.420 fichas técnicas para

entrenar el agente virtual, no obstante, se alerta la necesidad de revisar las actividades posteriores para no impactar este indicador.

## INDICADORES DE GESTIÓN ORDEN DE COMPRA



No	INDICADOR	META	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
1	Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento	100%	100%	100%	100%
2	Disponibilidad de servicio contratado	100%	100%	100%	100%
3	Nivel de servicio	80%	85%	83%	92%
4	Tiempo de atención web y chat	50 seg	97%	90%	100%
5	Tiempo de atención video llamada	70 seg	94%	81%	100%
6	Tiempo de atención correo electrónico	90%	100%	100%	100%
7	Queja servicios BPO	2%	0%	0%	0%
8	Nivel de satisfacción de usuario final	85%	85%	86%	94%
9	Rotación	10%	6%	3%	1%
10	TMO	Por definir	9:27	9:45	9:02
11	Eficacia	95%	95%	93%	95%
12	Ocupación canales (Telefónico, chat, web) Entrantes	80%	84%	81%	79%
13	Ocupación canales (Telefónico, chat, web) Salientes	Pendiente revisar	N/A	N/A	N/A
14	Precisión error crítico usuario final	95%	N/A	99%	95%
15	Precisión error crítico negocio	95%	N/A	94%	90%
16	Auditoria efectuada por la entidad compradora	Pendiente revisar	Pendiente revisar	Pendiente revisar	Pendiente revisar
17	ECA	80%	97%	96%	98%

Para noviembre se presenta un trafico de llamadas de **19.800** de las cuales se contestaron **18.919** un **-31%** frente a las llamadas recibidas en el mes anterior, se refleja una reducción importante en las llamadas abandonadas, lo que genero una reducción en el indicador de ocupación a partir de la tercera semana se inicia apoyo en la gestión de las fichas técnicas lo que permite aumentar el indicador en 7% cerrando en un **72.91%**.

## INDICADORES Y PROYECCIÓN

### INBOUND PERIODO DE ESTABILIZACIÓN



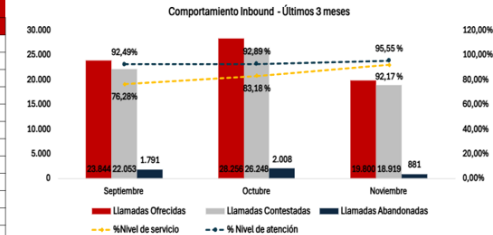
Comportamiento inbound Últimos 3 meses			
Indicadores	Septiembre	Octubre	Noviembre
Llamadas Ofrecidas	23.844	28.256	19.800
Llamadas Contestadas	22.053	26.248	18.919
Llamadas Abandonadas	1.791	2.008	881
Llamadas Umbral	18.189	23.504	18.249
Abandonadas Des. Umbral	1.301	591	225
% Nivel de servicio	76,28%	83,18 %	92,17 %
% Nivel de atención	92,49%	92,89 %	95,55 %
% Nivel de abandono	7,51 %	7,11 %	4,45 %
TMO	0:09:24	0:09:45	0:09:02
segundos en ACW	49.844	15.993	11.432
ASA	0:00:35	0:00:12	0:00:04
Ocupación Días y Horarios Establecidos	84,33%	80,61 %	72,91 %

**\*\*Corte 1 de Septiembre al 30 de Noviembre\*\***

Realizando un comparativo del periodo de estabilización, se identifica una reducción de llamadas del -31% Vs el mes anterior y un -17% frente al mes de septiembre.

Par el mes de noviembre se inicia la elaboración de fichas para apalancar el indicador de ocupación, lo que permitió aumentar el % en aprox. 7 puntos.

SGAM LÍNEA 195



En total se tipifican **24.222** solicitudes atendidas durante noviembre en la línea 195, al realizar un zoom se evidencia **7.758** correspondientes al **32.03%** son atribuibles a servicios informador, seguido de **6.490** tramites que corresponde a un **26%**, la tercera tipología corresponde a transferencias de BTE y Acueducto.

## TIPIFICACIONES FINE

### Top 10 por Entidad

Tipo de Solicitud	Cantidad	%
SERVICIO	7.758	32,03%
TRÁMITE	6.490	26,79%
TRANSFERENCIA	3.283	13,55%
REMISIÓN	2.578	10,64%
ABANDONO DE LLAMADA	1.562	6,45%
CONSULTA DE INFORMACIÓN	1.321	5,45%
OPA	848	3,50%
PRUEBA DE CANAL	165	0,68%
ABANDONO DE CHAT	153	0,63%
FALLA TECNOLÓGICA	54	0,22%
ENTIDAD SIN TRÁMITES NI SERVICIOS	10	0,04%
<b>Total general</b>	<b>24.222</b>	<b>100,00%</b>

Entidad	Cantidad	%
TRANSFERENCIA	3.283	13,55%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD - SDM	3.168	13,08%
REMISIÓN	2.578	10,64%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA - SDH	2.338	9,65%
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN - SDP	1.771	7,31%
ABANDONO DE LLAMADA	1.562	6,45%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL - SDIS	1.219	5,03%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HABITAT	891	3,68%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD - SDS	884	3,65%
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ ESP	669	2,76%

Trámite Transferencia	Cantidad	%
BTE	1.033	31,47%
ACUEDUCTO -116	974	29,67%
PLANEACIÓN	546	16,63%
TU LLAVE-RECAUDO	425	12,95%
LÍNEA 110 UAESP	164	5,00%
LÍNEA 123	81	2,47%
LÍNEA PÚRPURA	35	1,07%
ANTICORRUPCIÓN	25	0,76%
<b>Total general</b>	<b>3.283</b>	<b>100,00%</b>

Trámite Remisión	Cantidad	%
NO CORRESPONDEN AL DISTRITO	635	24,63%
POLICÍA METROPOLITANA DE BOGOTÁ	481	18,66%
FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN - COLOMBIA	394	15,28%
DIRECCIÓN DE TRÁNSITO Y TRANSPORTES DE LA POLICÍA NACIONAL	220	8,53%
EPS PRIVADAS	185	7,18%
ENTIDADES PRIVADAS	175	6,79%
CURADURÍAS URBANAS	138	5,35%
SUPERINTENDENCIAS	114	4,42%
MINISTERIOS	96	3,72%
ENTES DE CONTROL NACIONAL	81	3,14%
DEPARTAMENTOS ADMINISTRATIVOS	35	1,36%
INSTITUTO NACIONAL DE VÍAS - INVIAS	24	0,93%
<b>Total general</b>	<b>2.578</b>	<b>100,00%</b>

En el mes de noviembre, se gestionaron **24.222** registros. La clasificación muestra que la categoría de servicios fue la más alta con **7.758** registros que corresponde al **32,03%**, seguida de cerca por la categoría de trámites, que sumó **6.490** gestiones correspondiente **26,79%**.

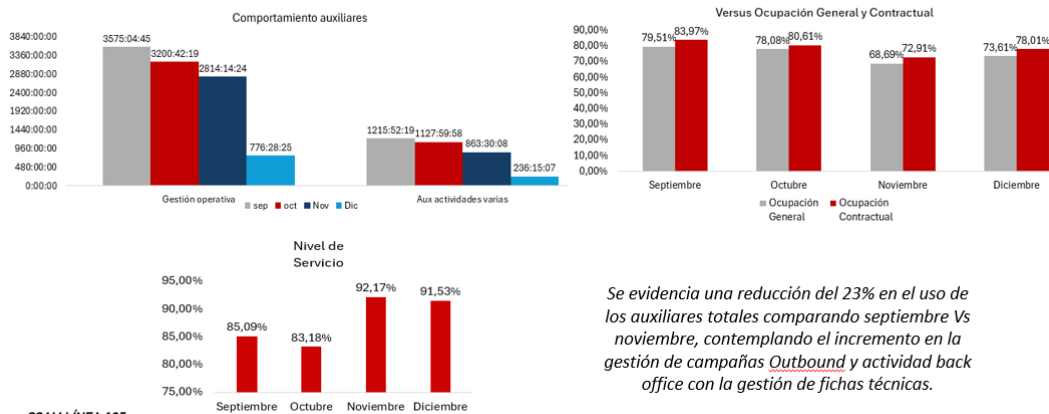
SGAM LÍNEA 195



A continuación, se relaciona el comportamiento de los auxiliares en tiempo que utilizan los agentes cuando se encuentran en actividades operativas (gestión back office, outbound y chat), actividades varias que corresponden a (coaching, retroalimentación de calidad, formación, pausas activas). Tiempos se reducen notablemente comparando septiembre con noviembre **23%**, pese al aumento en actividades como outbound y gestión fichas en auxiliar back office.

## INDICADORES INBOUND – OCUPACION CONTRACTUAL

### Análisis del 1 de Septiembre al 9 de Diciembre, Auxiliares, Ocupación y NDS



Se evidencia una reducción del 23% en el uso de los auxiliares totales comparando septiembre Vs noviembre, contemplando el incremento en la gestión de campañas Outbound y actividad back office con la gestión de fichas técnicas.

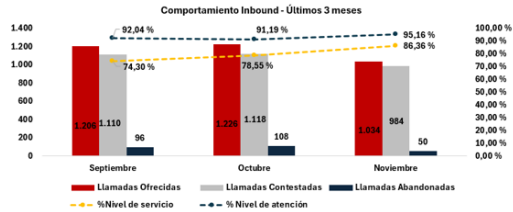
Respecto a los indicadores de Bogotá te escucha, se evidencia una reducción en un 16% en el tráfico de llamadas para noviembre, se muestra una reducción importante en el número de llamadas abandonadas mes a mes, el TMO a presentado un incremento de **15:31** minutos pasando a **18:25** minutos en noviembre.

## INDICADORES E HISTÓRICOS BTE PERIODO DE ESTABILIZACIÓN

Comportamiento BTE Últimos 3 meses			
Indicadores	Septiembre	Octubre	Noviembre
Llamadas Ofrecidas	1.206	1.226	1.034
Llamadas Contestadas	1.110	1.118	984
Llamadas Abandonadas	96	108	50
Llamadas Umbral	896	963	893
Abandonadas Des. Umbral	88	6	7
% Nivel de servicio	74,30 %	78,55 %	86,36 %
% Nivel de atención	92,04 %	91,19 %	95,16 %
% Nivel de abandono	7,96 %	8,81 %	4,84 %
TMO	0:15:31	0:16:31	0:18:25
Segundos en ACW	346	177	154
ASA	0:00:55	0:00:40	0:00:29
Ocupación	43,04 %	38,15 %	40,58 %

\*\*Corte 1 de Septiembre al 30 de Noviembre\*\*

SGAM LÍNEA 195



% Nivel de abandono Bogotá te Escucha



El comportamiento de llamadas del mes de nov, muestra una reducción del -16% frente a los meses anteriores.



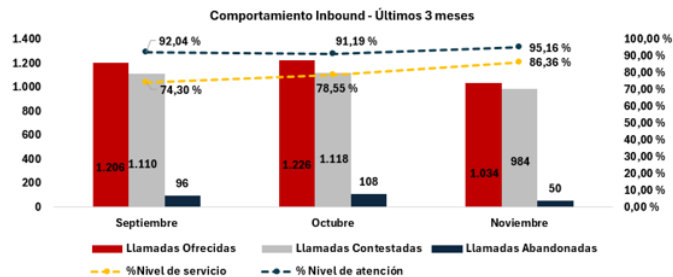
Para el servicio de anticorrupción se presenta un impacto en el nivel de servicio pese a la reducción presentada en el tráfico de llamadas de un **-16%**, actualmente se encuentra una abogada atendiendo el skill, motivo por el cual se apoya con un estudiante de derecho para reducir el volumen de llamadas abandonadas.

## INDICADORES E HISTÓRICOS BTE PERIODO DE ESTABILIZACIÓN

Comportamiento BTE Últimos 3 meses			
Indicadores	Septiembre	Octubre	Noviembre
Llamadas Ofrecidas	1.206	1.226	1.034
Llamadas Contestadas	1.110	1.118	984
Llamadas Abandonadas	96	108	50
Llamadas Umbral	896	963	893
Abandonadas Des. Umbral	88	6	7
% Nivel de servicio	74,30 %	78,55 %	86,36 %
% Nivel de atención	92,04 %	91,19 %	95,16 %
% Nivel de abandono	7,96 %	8,81 %	4,84 %
TMO	0:15:31	0:16:31	0:18:25
Segundos en ACW	346	177	154
ASA	0:00:55	0:00:40	0:00:29
Ocupación	43,04 %	38,15 %	40,58 %

\*\*Corte 1 de Septiembre al 30 de Noviembre\*\*

SGAM LÍNEA 195



% Nivel de abandono Bogotá te Escucha



El comportamiento de llamadas del mes de nov, muestra una reducción del -16% frente a los meses anteriores.



El servicio de WCB mantiene un comportamiento descendiente en el volumen de llamadas ingresadas para noviembre se logran atender un **96% de las llamadas dentro del umbral** mejorando significativamente el indicador frente a los meses anteriores. Es importante mencionar la devolución del 100% de llamadas recibidas por este canal.



## INDICADORES

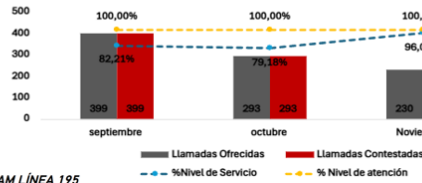
### WCB PERIODO DE ESTABILIZACIÓN

Comportamiento WCB Últimos 3 meses			
Indicadores	septiembre	octubre	Noviembre
Llamadas Ofrecidas	399	293	230
Llamadas Contestadas	399	293	230
Llamadas Abandonadas	0	0	0
% Nivel de Servicio	82,21%	79,18%	96,09%
% Nivel de atención	100,00%	100,00%	100,00%

\*\*Corte 1 de Septiembre al 30 de Noviembre\*\*



Comportamiento Web Call Back (WCB) - Últimos 3 meses



SGAM LÍNEA 195

El volumen baja progresivamente:

Reducción total del 42% Vs el mes de septiembre.  
La operación atiende **todas las llamadas en los tres meses.**  
No existe abandono, lo que indica **capacidad suficiente**

**Noviembre 96,09%:** Se logra un excelente nivel de servicio, con la mayoría de las llamadas atendidas dentro del tiempo objetivo

En el proceso de chatico a partir de noviembre muestra el total de las atenciones recibidas y tipificadas por el agente en FINE, dada la ausencia del reporte de silice, lo anterior para minimizar la manualidad en el reporte y contar con reporte actualizado diariamente.

Para noviembre se logran atender todas las solicitudes por parte de los agentes, las 149 atenciones que registran como abandonadas por que el ciudadano no responde. logrando de esta manera un 100% en el nivel de atención, un aumento significativo en este indicador frente al mes anterior.

## INDICADORES

### CHATICO PERIODO DE ESTABILIZACIÓN



Comportamiento Chatico Últimos 3 meses			
Indicador	Septiembre	Octubre	Noviembre
Ofrecidas	2.843	2.505	1.482
Contestadas	2.307	2.163	1.482
Abandonadas	536	342	149
% Atención	81,15%	86,35%	100,00%
% Abandono	18,85%	13,65%	10,05%

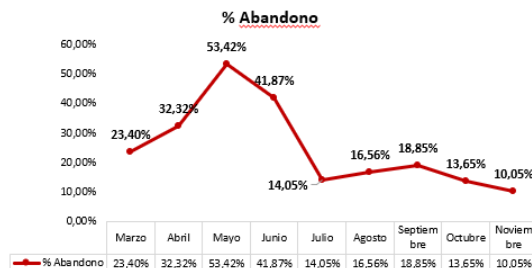
\*\*Corte 1 de Septiembre al 30 de Noviembre\*\*

La capacidad de atención mejora, alcanzando el máximo rendimiento en noviembre, se presentan 149 abandonos por parte del ciudadano.

#### Acciones aplicadas

Desde el mes de noviembre se modifica guion (se inicia solicitando motivo de consulta y posteriormente los datos), cuando se requiere una remisión no se solicita validación de datos.

SGAM LÍNEA 195



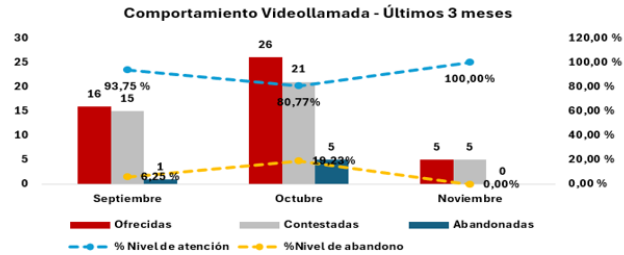
El proceso de videollamada cuenta con 5 interacciones en noviembre y un nivel de atención del 100%, durante el mes se realizó la capacitación al agente del canal para utilizar el servicio en la plataforma a la que migrara este canal para minimizar afectaciones técnicos.

## INDICADORES E HISTÓRICO

### VIDEO LLAMADA PERIODO DE ESTABILIZACIÓN

\*\*Corte 1 de Septiembre al 30 de Noviembre\*\*

Videollamada			
Indicadores	Septiembre	Octubre	Noviembre
Ofrecidas	16	26	5
Contestadas	15	21	5
Abandonadas	1	5	0
% Nivel de atención	93,75 %	80,77%	100,00%
% Nivel de abandono	6,25 %	19,23%	0,00%



*El volumen de videollamadas cae fuertemente, especialmente en noviembre. Octubre se presenta problemas operativos con la plataforma: más abandonadas debido a las pruebas que se realizaron para comprobar la funcionalidad del canal. El desempeño en noviembre mejora, se realizan estrategias para trabajar la ocupación, como apoyo en la gestión de resarcimiento y otras campañas Outbound.*

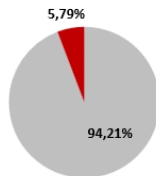
SGAM LÍNEA 195

A continuación, se relaciona el resultado de la encuesta de satisfacción correspondiente a noviembre con un resultado global del **94,09%** de igual manera se relaciona el detalle de la calificación de las encuestas un **14.403** contestadas en su totalidad y **1.061** corresponden a encuestas registradas de forma incompleta, por lo que son retiradas del análisis.

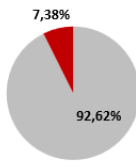
Los insatisfechos y muy insatisfechos suman un total de 914, de ese total tenemos 703 con encuestas incompletas

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

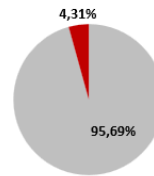
Califique el servicio prestado por el asesor de la línea 195



Como considera la calidad de la información que le suministro el asesor de la línea 195



La amabilidad y el sentido de colaboración del asesor que lo atendió



Total Encuestas de Satisfacción		
Respuesta	Cantidad	%
Muy Satisfecho	13.621	88,06%
Satisfecho	749	4,84%
Neutro	180	1,16%
Insatisfecho	112	0,72%
Muy Insatisfecho	802	5,19%
<b>Total general</b>	<b>15.464</b>	<b>100%</b>

Detalle		
	Cantidad	Participación
Respondieron 3 Preguntas	14.403	93,14%
Encuestas Incompletas	1.061	6,86%
<b>Total Encuestas</b>	<b>15.464</b>	<b>100,00%</b>

Resultado general encuesta de satisfacción



SGAM LÍNEA 195

Zoom insatisfechos y muy insatisfechos		
Encuestas Incompletas	Encuestas completas	Total insatisfechos
703	211	914

A continuación, se visualiza el resultado del proceso de resarcimiento realizado sobre las 211 encuestas calificadas con una nota de 1 muy insatisfecho y 2 insatisfecho, el **66%** corresponden a ciudadanos que informan no cumple la expectativa la información brindada, de ellos el **14%** atribuible el agente y el restante corresponde al alcance del proceso, en principio transferencias a acueducto y tu llave.

Los insatisfechos y muy insatisfechos suman un total de **914**, de ese total tenemos **703** con encuestas incompletas quedando **211** las cuales son tomadas para realizar el contacto telefónico y confirmar la experiencia con el ciudadano. A continuación, se relaciona resultado.

## RESARCIMIENTO/ENCUESTA



### Análisis contactabilidad calificación 1 y 2 Noviembre

Se logra una **contactabilidad** de 121 ciudadanos que corresponde al 57,3%, los registros restantes se clasificaron de la siguiente manera. Cuando se logra contacto con el ciudadano se plantea la pregunta inicial del **quién** de resarcimiento ¿Me confirma si su experiencia cumplió con las expectativas?, arrojando los siguientes resultados.

TIPIFICACIÓN	CANTIDAD	% PARTICIPACION
EFFECTIVO	121	57,3%
NO CONTESTA	39	18,5%
BUZON	24	11,4%
NO COLABORA	12	5,7%
FUERA DE SERVICIO	8	3,8%
SIN DATOS	5	2,4%
VOLVER A LLAMAR	1	0,5%
EQUIVOCADO	1	0,5%
<b>Total general</b>	<b>211</b>	<b>100,00%</b>

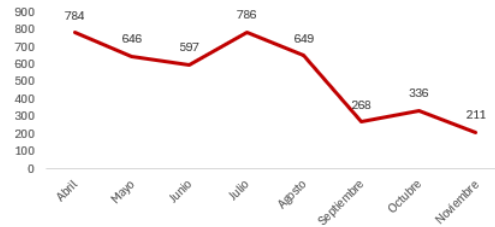
Respuesta	Cantidad	% Participación
NO	80	66,12%
SI	41	33,88%
<b>Total general</b>	<b>121</b>	<b>100,00%</b>

Embajador	Supervisor
KAREN YULIANA CASTRO LOPEZ	ALBA NELLY CUARAN PINCHAO
DIEGO FERNANDO RAMOS TOVAR	YENNY MILENA GONZALEZ CABRIA
ANDREA BULLA TORRES	YENNY MILENA GONZALEZ CABRIA
LAURA CAMILA ALFONSO MORALES	ALBA NELLY CUARAN PINCHAO
ANDREA CATHERINE TELLEZ PINEDA	ALBA NELLY CUARAN PINCHAO
ANDREA CATHERINE TELLEZ PINEDA	ALBA NELLY CUARAN PINCHAO
DIEGO FERNANDO RAMOS TOVAR	YENNY MILENA GONZALEZ CABRIA
LAURA GERALDIN VARGAS ROJAS	ALBA NELLY CUARAN PINCHAO
ANA BOLENA MEROLLA CONTRERAS	MIGUEL ANGEL MONTAÑO DIAZ
LIZ DARY ARRIETA PALENCIA	ALBA NELLY CUARAN PINCHAO
LAURA GERALDIN VARGAS ROJAS	ALBA NELLY CUARAN PINCHAO
ANGEL DAVID VARGAS IGLESIAS	MIGUEL ANGEL MONTAÑO DIAZ
WILLIAM TORRES RINCON	ALBA NELLY CUARAN PINCHAO
WILLIAN RICARDO ADAMES FAJARDO	YENNY MILENA GONZALEZ CABRIA

SGAM LÍNEA 195

**Del personal relacionado**  
**5 se encuentran**  
**contempladas dentro de**  
**las prorrogas y 2 con**  
**procesos disciplinarios**

La experiencia cumplió con las expectativas



Se refleja un comportamiento descendente en el volumen de encuestas con calificación 1 Muy insatisfecho y 2 Insatisfecho, una reducción del 27% del mes de noviembre Vs el mes de abril.

### Plan de trabajo

- ✓ Se realiza el ZOOM de los embajadores que recibieron una respuesta negativa (80 ciudadanos informan que no se cumplió con sus expectativas, 66,12%)
- ✓ Se realiza escucha de estas llamadas por parte de calidad con el fin de validar la calificación del ciudadano
- ✓ Sin embargo, de los 80 embajadores que fueron calificados de forma negativa por el ciudadano, auditando las llamadas el 14% es atribuible al agente, el restante corresponde al proceso
- ✓ Dentro de los procesos que generan mayor insatisfacción en el ciudadano corresponde a transferencias por segundo nivel, ya que solicita solución en primer contacto, sin embargo, por proceso aplica para transferencia o remisión

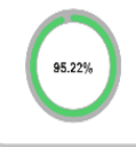
Los resultados obtenidos de calidad contemplan una nota de **95%** en error critico de usuario final y **90,43%** en error critico de negocio con un total de 555 monitoreos realizados durante el mes.

## INDICADORES CALIDAD



Errores No Críticos	209
Errores Críticos	51
EC Usuario Final	20
EC Negocio	40

% USUARIO FINAL



% NEGOCIO



### Cantidad de auditorias efectuadas

Remotos y en sitio	418
Resarcimiento	107
Focalizados	20
Cliente incógnito	10

En total se efectuaron 418 monitoreos en modalidad remota y presencial. Se detectaron 51 interacciones con errores críticos, de los cuales 20 fueron atribuibles al usuario final y 40 al negocio. Con base en ello, se obtuvo un ANS de 95,2% en usuario final y 90,41% en negocio, frente a una meta del 95%. Los resultados reflejan oportunidades de mejora las cuales permitirán un enfoque y cumplimiento del indicado.

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

Durante el periodo se realizaron 555 monitoreos, distribuidos en las siguientes categorías:

**Remotos y en sitio:** 418

**Resarcimientos:** 107

**Focalizados:** 20

**Cliente incógnito:** 10

Estas valoraciones permiten identificar patrones de desempeño, así como brechas y oportunidades de mejora en la gestión operativa, lo que servirá como base para la implementación de acciones correctivas y el fortalecimiento de protocolos.

SGAM LÍNEA 195

Dentro de los ítems principalmente impactados corresponden a error en tipificación con un **38,33%** y un **26,67%** en registro de caracterización. Los 60 errores identificados son retroalimentados dentro de las 48 horas siguientes para mitigar nuevos errores por parte del agente.

## ÍTEMES CON OPORTUNIDADES DE MEJORA EC



ITEM	PARTICIPACIÓN DE AFECTACIONES CRÍTICAS	
	CANTIDAD	PORCENTAJE
TIPIFICACIÓN DE LA GESTIÓN	23	38,33%
CARACTERIZACIÓN	16	26,67%
ASESORÍA Y ENTREGA DE LA INFORMACIÓN	12	20,00%
PREGUNTAS FILTRO	5	8,33%
PLATAFORMA BTE	2	3,33%
FINALIZACIÓN DE LA COMUNICACIÓN	1	1,67%
NORMAS LEGALES Y POLÍTICAS	1	1,67%
<b>TOTAL AFECTACIONES EC</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

### Tipificación de la Gestión y Caracterización

El cuestionario de caracterización no se completa en su totalidad.  
Uso incorrecto de plantillas de caracterización.  
Registro inadecuado de la Entidad/Trámite.

### Preguntas filtro

No se realiza la pregunta sobre si el trámite es para Bogotá.  
No se indaga información clave para la gestión.

### Plataforma BTE

No se indica la forma de hacer seguimiento a la petición (Línea 195 o plataforma BTE).

En comparación con el mes anterior, se evidencia una mejora significativa en la participación de errores relacionados con caracterización, preguntas filtro, plataforma BTE y comunicación.

En el periodo anterior, estos errores representaban el 71% del total; para el mes actual, la participación se redujo a 40%, lo que refleja avances en la aplicación de protocolos y en la gestión operativa.

Este resultado indica un impacto positivo de las acciones implementadas, aunque se requiere continuar reforzando los procesos para mantener la tendencia a la baja.

SGAM LÍNEA 195

A continuación se relacionan actividades focalizadas realizadas pro pare del area de calidad, se realiza escucha de llamadas al proceso de BTE contemplando el incremento presentado en el TMO de este servicio, donde se evidencian novedades en re-captcha y manejo de tiempos por parte del agente.

## ACTIVIDADES



Análisis llamadas TMO alto se realiza segmentación de los momentos de gestión.

Realizando la escucha de llamadas se ven tiempos acordes, exceptuando una llamada con oportunidad de mejora, con una duración de 1:11:41 minutos donde no se cuenta con buen manejo de tiempos.

MOMENTO DE LA GESTIÓN	PROMEDIO EN MINUTOS
VALIDACIÓN Y REGISTRO DATOS BÁSICOS Y CARACTERIZACIÓN	0:03:33
ESCUCHA Y TOMA DE INFORMACIÓN PARA LA PETICIÓN	0:12:44
REDACCIÓN PETICIÓN	0:08:54
LECTURA PETICIÓN	0:04:28
RADICACIÓN EN PLATAFORMA	0:05:04
CIERRE	0:03:25

De las 15 llamadas 8 presentan novedad de re-captcha, correspondiente al 53% generando un incremento de 5 minutos adicionales.

SE EVIDENCIA INCIDENCIA EN reCAPTCHA	CANTIDAD	PROMEDIO RADICACIÓN EN PLATAFORMA
SÍ	8	0:07:40
NO	7	0:02:06
<b>Total general</b>	<b>15</b>	

### Acciones de mejora

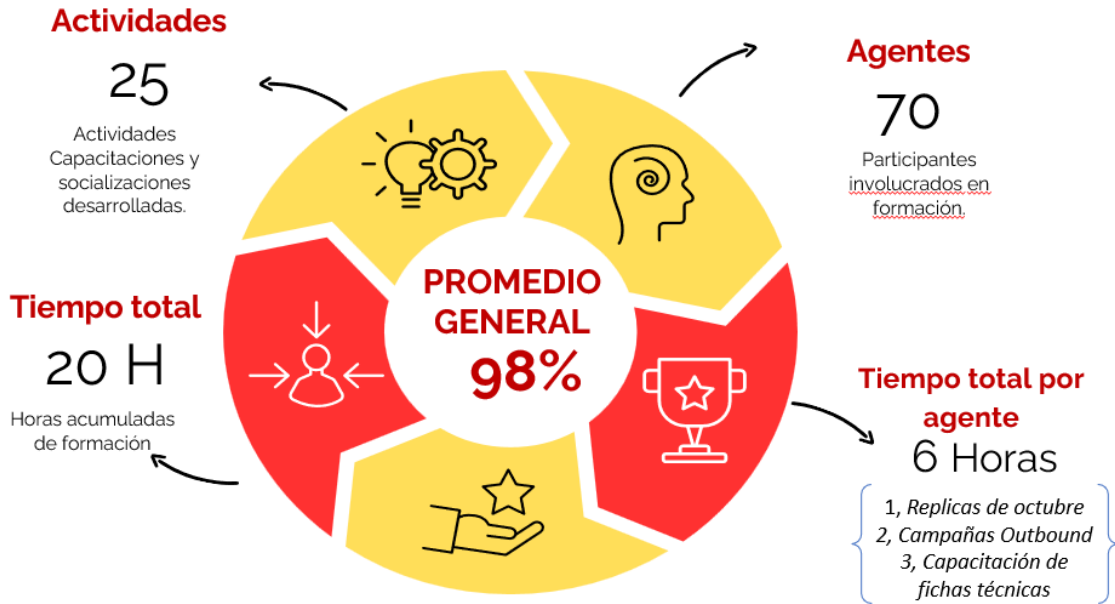
1. Se revisa el manejo adecuado de tiempos dentro de los ítem de la matriz de calidad para generar afectación.
2. Talleres de escucha de llamadas con los agentes.
3. Se esta revisando con tecnología una alternativa para minimizar impacto de re-captcha

El proceso de chatico viene cumpliendo el nivel de atención, no obstante, se aclara este indicador se determina con lo registrado por parte de los agentes de servicio de la línea en Fine, dado que no se cuenta con un reporte directamente de la aplicación para monitorear la experiencia de servicio que tiene el ciudadano cuando se contacta con el chat.

A continuación, se relaciona el volumen de actividades formativas realizadas en noviembre. En total se realizan 6 horas por agente contemplando la disponibilidad presentada por la reducción de llamadas.



## ACCIONES REALIZADAS DEL EQUIPO DE FORMACIÓN



### Resultados Facturación noviembre

Se presenta la estructura de la factura correspondiente periodo de facturación 01 al 30 de noviembre, detallando cada uno de los ítems facturados aclarando el cargue de los soportes en la URL creada por parte de la secretaria general para su revisión previa.

Por parte del director Enrique Cusba se recibe aprobación para generar la factura electrónica por valor de **\$699.049.431,77** con Iva incluido, factura revisada el 10 de diciembre en sesión citada a las 8:00 am.

Año	2025	2026	2027	TOTAL
Presupuesto Secretaría General CDP	\$ 2.808.452.000,00	\$7.906.080.023	\$6.638.116.192	\$17.352.648.215

Mes	Ejecución antes de IVA	Iva	Simulación OS
Septiembre_2025	\$ 377.337.294,83	\$ 71.694.086	\$ 449.031.380,85
Octubre_2025	\$ 527.209.346,32	\$ 100.169.775,80	\$ 633.787.704,31
Noviembre_2025	\$ 587.436.497,29	\$ 111.612.934	\$ 699.049.431,77
<b>Total 2025</b>	<b>\$ 1.491.983.138,44</b>	<b>\$ 283.476.796,30</b>	<b>\$ 1.781.868.516,93</b>

**TAREAS ASIGNADAS PARA LA PRÓXIMA REUNION.**

**Recomendaciones:**

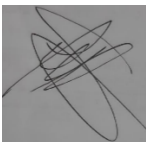
<b>COMPROMISOS Y/O PLANES DE ACCIÓN</b>			
<b>No</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsables</b>	<b>Fecha</b>
1.	A partir de la fecha se reportarán las novedades de personal presentadas con el servicio de video llamada el mismo día para notificar a la red cade.	Yaneth Santana	permanente
2.	Se solicita espacio para aclarar inquietudes presentadas en las variables evaluadas del speech analytics de esta manera revisar la propuesta sugerida por Outsourcing para el cumplimiento de la meta mensual de monitoreos.	Francya Bermudez Yaneth Santana	11-12-2025
3	Se contempla el skill de segundo nivel de planeación hasta febrero, teniendo en cuenta la salida del agente virtual.	Gloria Patricia Velasco Francya Bermudez Yaneth santana	En seguimiento

**Firmas asistentes**

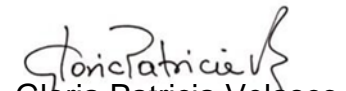
Enrique Cusba Garcia  
Director Secretaría General



Francia Astrid Bermudez  
Secretaria General



Luz Yaneth Santana  
Coordinadora Nacional  
Outsourcing S.A.

  
Gloria Patricia Velasco  
Secretaría General

  
Yesica Paola Castro  
Secretaría General

## ANEXO 1

Línea	Código	Descripción	Tiempo	Unidad	Cantidad	Valor Unitario	Valor mes	Total	Cantidad noviembre	Valor Unitario2	Valor total octubre
1	IT-BPO-1-1	Troncal SIP	28	Mes	110	30.602,71	3.366.298,10	94.256.346,80	110,00	30.602,71	3.366.298,10
2	IT-BPO-2-1	Minuto IVR(Interactive Voice Response)	4	Mes	110000	2,15	236.500,00	946.000,00		2,15	-
3	IT-BPO-3-1	Minuto IVR(Interactive Voice Response) - A	24	Mes	110000	2,15	236.500,00	5.676.000,00	45.745	2,15	98.352,72
4	IT-BPO-4-1	Minuto IVR(Interactive Voice Response) - T	12	Mes	110000	2,15	236.500,00	2.838.000,00		2,15	-
5	IT-BPO-6-2	Grabaciónanuncios IVR (Interactive Voice)	28	Mes	2	944,93	1.889,86	52.916,08	0	944,93	-
6	IT-BPO-7-6	Minutos deconexión outbound/Inbound_O	28	Mes	72000	25,77	1.855.440,00	51.952.320,00	46.101	25,77	1.188.022,77
7	IT-BPO-8-1	Transferencia dellamadas	28	Mes	400	8,60	3.440,00	96.320,00	3388	8,60	29.136,80
8	IT-BPO-11-1	Clic tocall	28	Mes	2	106.304,13	212.608,26	5.953.031,28	2	106.304,13	212.608,26
9	IT-BPO-12-1	Web Callback	28	Mes	2	76.667,83	153.335,66	4.293.398,48	2	76.667,83	153.335,66
10	IT-BPO-13-1	Mailing	28	Mes	127000	1,61	204.470,00	2.533.947,36	132559	1,61	213.419,99
11	IT-BPO-16-1	Mensaje SMS(Short Message Service)_SMS	28	Mes	10900	4,29	46.761,00	1.309.308,00	345071	4,29	1.480.354,59
12	IT-BPO-21-1	ChatbotSmart	25	Mes	12200	44,07	537.654,00	13.441.350,00		44,07	-
13	IT-BPO-22-1	VoicebotSmart	25	Mes	1000000	38,78	38.780.000,00	969.500.000,00		38,78	-
14	IT-BPO-23-1	Hora desarrollop para Integraciones y canal	28	Mes	134	69.795,64	9.352.615,76	261.873.241,28		69.795,64	-
15	IT-BPO-24-1	Analytics	28	Mes	2	45.249,06	90.498,12	2.533.947,36	2,00	45.249,06	90.498,12
16	IT-BPO-25-1	Agente enSitio_Agente general	3	Mes	66	4.950.284,12	326.718.751,92	980.156.255,76	64,4	4.950.284,12	318.798.297,33
17	IT-BPO-25-1	Agente enSitio_Agente general	6	Mes	51	4.950.284,12	252.464.490,12	1.514.786.940,72		4.950.284,12	-
18	IT-BPO-25-1	Agente enSitio_Agente general	6	Mes	39	4.950.284,12	193.061.080,68	1.158.366.484,08		4.950.284,12	-
19	IT-BPO-25-1	Agente enSitio_Agente general	13	Mes	25	4.950.284,12	123.757.103,00	1.608.842.339,00		4.950.284,12	-
20	IT-BPO-25-4	Agente enSitio_Agente general_Hora extrac	3	Mes	1000	30.189,31	30.189.310,00	90.567.930,00	917,08	30.189,31	27.686.012,41
21	IT-BPO-25-4	Agente enSitio_Agente general_Hora extrac	6	Mes	500	30.189,31	15.094.655,00	90.567.930,00		30.189,31	-
22	IT-BPO-25-4	Agente enSitio_Agente general_Hora extrac	6	Mes	500	30.189,31	15.094.655,00	90.567.930,00		30.189,31	-
23	IT-BPO-25-4	Agente enSitio_Agente general_Hora extrac	13	Mes	500	30.189,31	15.094.655,00	196.230.515,00		30.189,31	-
24	IT-BPO-25-5	Agente enSitio_Agente general_Servicio 7x2	28	Mes	1	19.277.581,60	19.277.581,60	539.772.284,80	1	19.277.581,60	19.277.581,60
25	IT-BPO-25-11	Agente enSitio_Agente técnico	28	Mes	1	5.825.353,50	5.825.353,50	163.109.898,00	1	5.825.353,50	5.825.353,50
26	IT-BPO-25-51	Agente enSitio_Agente profesional	28	Mes	1	8.095.874,45	8.095.874,45	226.684.484,60	0,97	8.095.874,45	7.852.998,22
27	IT-BPO-26-31	Agente en laEntidad Compradora o BackOf	28	Mes	2	5.207.275,01	10.414.550,02	291.607.400,56	1,97	5.207.275,01	10.258.331,77
28	IT-BPO-26-61	Agente en laEntidad Compradora o BackOf	28	Mes	2	7.477.795,96	14.955.591,92	418.756.573,76	2	7.477.795,96	14.955.591,92
29	IT-BPO-29-41	Agente condominio en lenguaje de señasc	28	Mes	1	6.276.910,78	6.276.910,78	175.753.501,84	1	6.276.910,78	6.276.910,78
30	IT-BPO-33-1	Agente Minerode Datos_Agente profesiona	28	Mes	2	12.152.185,21	24.304.370,42	680.522.371,76	2	12.152.185,21	24.304.370,42
31	IT-BPO-35-1	CoordinadorNacional	28	Mes	1	16.709.233,60	16.709.233,60	467.858.540,80	1	16.709.233,60	16.709.233,60
32	IT-BPO-37-8	SupervisorServicios BPO	3	Mes	4	9.873.661,01	39.494.644,04	118.483.932,12	4	9.873.661,01	39.494.644,04
33	IT-BPO-37-8	SupervisorServicios BPO	4	Mes	3	9.873.661,01	29.620.983,03	118.483.932,12		9.873.661,01	-
34	IT-BPO-37-8	SupervisorServicios BPO	21	Mes	2	9.873.661,01	19.747.322,02	414.693.762,42		9.873.661,01	-
35	IT-BPO-38-1	Líder decalidad	3	Mes	4	8.734.398,91	34.937.595,64	104.812.786,92	3,50	8.734.398,91	30.570.396,19
36	IT-BPO-38-1	Líder decalidad	4	Mes	3	8.734.398,91	26.203.196,73	104.812.786,92		8.734.398,91	-
37	IT-BPO-38-1	Líder decalidad	21	Mes	2	8.734.398,91	17.468.797,82	366.844.754,22		8.734.398,91	-
38	IT-BPO-39-1	Formador	3	Mes	3	7.595.136,81	22.785.410,43	68.356.231,29	3	7.595.136,81	22.785.410,43
39	IT-BPO-39-1	Formador	25	Mes	2	7.595.136,81	15.190.273,62	379.756.840,50		7.595.136,81	-
40	IT-BPO-47-1	Plataforma deCentro de Contacto para Age	3	Mes	72	79.087,43	5.694.294,96	17.082.884,88	76,00	79.087,43	6.010.644,68
41	IT-BPO-47-1	Plataforma deCentro de Contacto para Age	6	Mes	56	79.087,43	4.428.896,08	26.573.376,48		79.087,43	-
42	IT-BPO-47-1	Plataforma deCentro de Contacto para Age	6	Mes	44	79.087,43	3.479.846,92	20.879.081,52		79.087,43	-
43	IT-BPO-47-1	Plataforma deCentro de Contacto para Age	13	Mes	30	79.087,43	2.372.622,90	30.844.097,70		79.087,43	-
44	IT-BPO-48-1	Horadesarrollo	28	Mes	134	69.795,64	9.352.615,76	261.873.241,28	297,00	69.795,64	20.729.305,08
45	IT-BPO-49-1	Puesto detrabajo en el Call Center sinAgen	28	Mes	1	914.542,82	914.542,82	25.607.198,96	1,00	914.542,82	914.542,82
46	IT-BPO-52-1	EnlaceDedicado entre puntos	28	Mes	1	633.529,67	633.529,67	17.738.830,76		633.529,67	-
47	IT-BPO-52-19	EnlaceDedicado a Internet_1Gbps	28	Mes	1	3.242.812,90	3.242.812,90	90.798.761,20	1,00	3.242.812,90	3.242.812,90
48	IT-BPO-62-43	Componentescomplemento Puesto deTrab	3	Mes	12	72.923,27	875.079,24	2.625.237,72	14,00	72.923,27	1.020.925,78
49	IT-BPO-62-43	Componentescomplemento Puesto deTrab	4	Mes	9	72.923,27	656.309,43	2.625.237,72		72.923,27	-
50	IT-BPO-62-43	Componentescomplemento Puesto deTrab	21	Mes	7	72.923,27	510.462,89	10.719.720,69		72.923,27	-
51	IT-BPO-63-1	Licencia RPA	25	Mes	2	1.584.223,36	3.168.446,72	79.211.168,00		1.584.223,36	-
52	IT-BPO-67-1	SpeechAnalytics	28	Mes	416	11.626,35	4.836.561,60	135.423.724,80	334,68	11.626,35	3.891.106,82
53		IVA	1	Mes	1	2.377.440.798,55	2.377.440.798,55	2.377.440.798,55	1		-
Total					1556253			14.890.287.106,73		Subtotal	587.436.497,29
										Iva	111.612.934,49
										Total	699.049.431,77

REPUBLICA DE COLOMBIA  
IDENTIFICACION PERSONAL  
CEDULA DE CIUDADANIA

NUMERO **79.447.593**

**NARIÑO ROCHA**  
APELLIDOS

**HENRY HELBERT**  
NOMBRES

*[Handwritten signature]*  
FIRMA



INDICE DERECHO

FECHA DE NACIMIENTO **14-FEB-1968**

**BOGOTA D.C.**  
(CUNDINAMARCA)

LUGAR DE NACIMIENTO

**1.80**

ESTATURA

**A+**

G.S. RH

**M**

SEXO

**18-JUL-1986 BOGOTA D.C.**

FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

*[Handwritten signature]*  
REGISTRADOR NACIONAL  
JUAN CARLOS GALINDO VACHA



A-1500101-47154921-M-0079447593-20080529

0086908149N 02 226711446

**EL DIRECTOR DE LA DIRECCIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA DE LA SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EN SU CALIDAD DE SUPERVISOR(ES) DEL CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE CÓDIGO No. 4222000-915-2025**

**CERTIFICA QUE:**

Que (el/la) **OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S BIC**, identificado con NIT No. 800211401, en desarrollo del objeto del **CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No. 4222000-915-2025**, cumplió a satisfacción con las obligaciones derivadas del mismo, durante el periodo comprendido entre el 1 de noviembre de 2025 y el 30 de noviembre de 2025. Cta. Bco. 5917. Teniendo en cuenta que:

CONSIDERACIONES RESPECTO AL CUMPLIMIENTO	INDICAR S/N E INCLUYA SI ES NECESARIO LA JUSTIFICACIÓN
El(la) contratista a la fecha viene cumpliendo a satisfacción el objeto del contrato.	SI .
Que el supervisor del contrato certifica al Ordenador del Gasto, que las obligaciones contractuales vienen siendo ejecutadas de conformidad con lo pactado y en su totalidad a la fecha de corte del informe, con oportunidad y diligencia.	SI .
Que verifiqué el cumplimiento de las obligaciones contractuales y recibí los informes y/o productos correspondientes pactados entre las partes, los cuales fueron cargados y revisados oportunamente en las plataformas de SECOP 1 o SECOP 2 según sea el caso.	SI .
Que el (la) contratista a la fecha viene cumpliendo durante la ejecución del contrato y corte del periodo, con el pago de los aportes al Sistema General de Seguridad Social en Salud, Pensión y Riesgos Laborales o la certificación emitida por el Representante Legal y/o Revisor Fiscal de la firma donde indica que la precitada persona jurídica se encuentra al día con el Sistema de Seguridad Social, Pensiones, etc., de conformidad con las normas legales vigentes.	SI .
Que su ejecución presupuestal ha obedecido a los pagos y desembolsos pactados contractualmente y las modificaciones si a ello hubiere lugar.	SI .

La presente certificación se expide para efectos de pago por el valor de seiscientos noventa y nueve millones cuarenta y nueve mil cuatrocientos treinta y dos pesos m/cte. ( \$699,049,432.00 ), tal como lo estipula la cláusula TERCERA del contrato: Valor y Forma de Pago, de conformidad con la(s) factura(s) NO. FAC OSFE - 1014580 del 10 de diciembre de 2025.

El valor se debe afectar de la siguiente manera:

R.P./RES.	Rubro Presupuestal	Plan cuentas - Fuente financiación - PEP	Valor a Pagar
1466 VIG	O21202020080585931-Servicios de centros de llamadas telefónicas (call center)		699,049,432

**Centros de Costo**

RP/RES	Rubro Pptal	Nombre del Rubro Presupuestal	Centro de Costo	Vr Centro Costo
1466	O21202020080585931	Servicios de centros de llamadas telefónicas (call center)	LINEA 195	699,049,432

Descripción: PAGO DE SERVICIOS BPO III ACUERDO MARCO DE PRECIOS SEGUN ORDEN DE COMPRA 150886 DEL PERIODO DE 01 A 30 NOVIEMBRE DE 2025 SEGUN FACTURA OSFE - 1014580 DE 10/12/2025 SEGUN RADICADO No. 1-2025-49420

El pago se debe abonar a la cuenta bancaria asociada al contrato o convenio celebrado.

Se expide la presente certificación en Bogotá D.C., a los 16 días del mes de diciembre de 2025.

**JAIME ENRIQUE CUSBA GARCIA**

Director De La Dirección Del Sistema Distrital De Servicio A La Ciudadanía

**Solicitud No: 8182**

UNIDAD  
ADMINISTRATIVA  
ESPECIAL

**JUNTA CENTRAL  
DE CONTADORES**



Certificado No:

5 2 7 A 0 4 9 1 2 A 0 A 7 0 A 8

**LA REPUBLICA DE COLOMBIA  
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL  
JUNTA CENTRAL DE CONTADORES**

**CERTIFICA A:  
QUIEN INTERESE**

Que el contador público **HENRY HELBERT NARIÑO ROCHA** identificado con CÉDULA DE CIUDADANÍA No 79447593 de BOGOTA, D.C. (BOGOTA D.C) Y Tarjeta Profesional No 34793-T SI tiene vigente su inscripción en la Junta Central de Contadores y desde los últimos 5 años.

**NO REGISTRA ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS** \*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*

Dado en BOGOTA a los 5 días del mes de Noviembre de 2025 con vigencia de (3) Meses, contados a partir de la fecha de su expedición.

  
SANDRA MILENA BARRIOS PULIDO  
**DIRECTOR GENERAL**

ESTE CERTIFICADO DIGITAL TIENE PLENA VALIDEZ DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTICULO 2 DE LA LEY 527 DE 1999, DECRETO UNICO REGLAMENTARIO 1074 DE 2015 Y ARTICULO 6 PARAGRAFO 3 DE LA LEY 962 DEL 2005

Para confirmar los datos y veracidad de este certificado, lo puede consultar en la página web [www.jcc.gov.co](http://www.jcc.gov.co) digitando el número del certificado



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

**RF-00122-GA-0554**

**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 Mayo del año 2025 al 30 de Noviembre del año 2025, 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.

<b>Período</b>	<b>No Planilla</b>	<b>Valor Pagado</b>	<b>Fecha de Pago</b>
<b>Junio de 2025</b>	<b>87819041</b>	<b>\$2.904.116.600</b>	<b>02 Julio 2025</b>
<b>Julio de 2025</b>	<b>88734924</b>	<b>\$2.934.220.100</b>	<b>04 Agosto 2025</b>
<b>Agosto de 2025</b>	<b>89466387</b>	<b>\$3.015.822.500</b>	<b>02 Septiembre 2025</b>
<b>Septiembre de 2025</b>	<b>90294194</b>	<b>\$3.095.163.600</b>	<b>02 Octubre 2025</b>
<b>Octubre de 2025</b>	<b>91153770</b>	<b>\$3.078.565.500</b>	<b>05 de Noviembre 2025</b>
<b>Noviembre de 2025</b>	<b>91945637</b>	<b>\$3.133.518.800</b>	<b>02 Diciembre 2025</b>

La presente certificación se expide a los 04 días del mes de Diciembre de 2025, con destino a **SECRETARIA GENERAL-ACALDIA MAYOR DE BOGOTA**

Atentamente,

**HENRY NARIÑO ROCHA**

Revisor Fiscal

Tarjeta Profesional No. 34.793-T

Miembro de Nariño y Asociados Auditores Consultores S.A



### Historial de Pagos por Proveedor

CÓDIGO DE TERCERO	TIPO DE DOCUMENTO	NUMERO DE IDENTIFICACIÓN	NOMBRE
1001192223	NIT	800211401	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS S.A.S

Item	Nombre entidad	Referencia	Numero Documento Contable	POS. CxP	Fecha Cont.CxP en la Entidad	Fecha Radicación Tesorería Distrital	Estado	Fecha de Estado AAAA-MM-DD	Documento Compensación Según Estatus	Forma de Pago	Valor Bruto	Valor Neto	Cuenta Bancaria	Fecha Entrega Cheque a ventanilla	Endoso
1	SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA	30011283302025	3001395291	001	22-dic-25		TRASLADADA	22-dic-25	3001395293	Transferencia Manual	377.337.295	377.337.295			
2	SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA	30011283302025	3001395291	002	22-dic-25		TRASLADADA	22-dic-25	3001395293	Transferencia Manual	294.323.091	335.830.193			
3	SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA	30011283302025	3001395292	001	22-dic-25		TRASLADADA	22-dic-25	3001395293	Transferencia Manual	377.337.295	362.243.803			
4	SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA	30011283302025	3001395292	002	22-dic-25		TRASLADADA	22-dic-25	3001395293	Transferencia Manual	377.337.295	377.337.295			
5	SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA	30011283302025	3001395293	002	22-dic-25		TRASLADADA	22-dic-25	3001395293		377.337.295	377.337.295			
6	SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA	30011283302025	3001395293	003	22-dic-25		TRASLADADA	22-dic-25	3001395293		377.337.295	377.337.295			
7	SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA	30011283302025	3001395293	004	22-dic-25		TRASLADADA	22-dic-25	3001395293		26.413.610	26.413.610			
8	SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA	30011283302025	3001395294	001	22-dic-25	22-dic-25	PAGADA	23-dic-25	5006705805	Transferencia Giradora	26.413.610	26.413.610	009700055917 AHORROS Banco Davivienda S.A.		
9	SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA	8391	3001397751	002	22-dic-25	22-dic-25	PAGADA	23-dic-25	5006705806	Transferencia Giradora	699.049.432	631.987.682	009700055917 AHORROS Banco Davivienda S.A.		
10	SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA	8401	3001416633	002	28-dic-25	28-dic-25	PAGADA	14-ene-26	5000028230	Transferencia Giradora	876.260.765	813.184.717	009700055917 AHORROS Banco Davivienda S.A.		

### Detalle de descuentos tributarios

Numero Documento Contable	Descripción	% Descuento	Base Retención	Valor Retención
3001395291	RETEFUENTE HONORARIOS 11%	11.0000	377.337.295	41.507.102
<b>TOTAL DESCUENTOS</b>				41.507.102

### Información presupuestal

Numero Documento Contable	CRP	Posición CRP	PosPre	Fondo	PP
3001395291		000	COMPENSACION	0-000-0000	2025



### Historial de Pagos por Proveedor

3001395292	RETEFUENTE SERVICIOS 4%	4.0000	377.337.295	15.093.492
	<b>TOTAL DESCUENTOS</b>			15.093.492
3001397751	RETEFUENTE SERVICIOS 4%	4.0000	587.436.497	23.497.460
	RETEIVA 15%	15.0000	111.612.935	16.741.940
	RETEICA 9.66 X MIL	0.9660	587.436.497	5.674.637
	ESTAMPILLA UNIV FCO JOSE DE CALDAS 1.1%	1.1000	587.436.497	6.461.801
	ESTAMPILLA PROCULTURA	0.5000	587.436.497	2.937.182
	ESTAMPILLA PROADULTO MAYOR 2%	2.0000	587.436.497	11.748.730
	<b>TOTAL DESCUENTOS</b>			67.061.750
3001416633	RETEFUENTE SERVICIOS 4%	4.0000	736.353.584	29.454.143
	ESTAMPILLA PROADULTO MAYOR 2%	2.0000	736.353.584	14.727.072
	ESTAMPILLA PROCULTURA	0.5000	736.353.584	3.681.768
	ESTAMPILLA UNIV FCO JOSE DE CALDAS 1.1%	1.1000	736.353.584	8.099.889
	RETEICA 9.66 X MIL	0.9660	736.353.584	7.113.176
	<b>TOTAL DESCUENTOS</b>			63.076.048

3001395291		000	COMPENSACION	0-000-0000	2025
3001395292		000	COMPENSACION	0-000-0000	2025
3001395293		000	O1211	0-000-0000	2025
3001395294		000	COMPENSACION	0-000-0000	2025
3001397751	5000914081	001	O21202020080585931	1-100-F001	2025
3001416633	5000914081	001	O21202020080585931	1-100-F001	2025

16-feb-26 11:58:10

Otra información:

\* Si su documento tiene Estatus Registrada, se encuentra en trámite en la entidad ordenadora del pago. Por favor póngase en contacto con la entidad.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

## Historial de Pagos por Proveedor

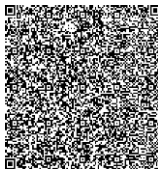
\* Si su consulta no presenta fecha de pago y tiene estatus de Rechazada o Anulada, su pago no pudo ser aplicado. Por favor póngase en contacto con la entidad ordenadora del pago.



**OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S. BIC**  
**N.I.T. 800.211.401-8**

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

PBX + (57) 1 6000222  
**Cliente** SECRETARIA GENERAL - ALCALDIA MAYOR DE  
**N.I.T** 899999061-9  
**Contacto** EDISSON JAVIER CASTELLANOS ROJA  
**Dirección**  
**Tel.** 061-3813000 **Ciudad**  
**Fecha y Hora de generación:** 10/12/2025 3:31 p.m.  
**OrderReference**  
**AdditionalDocumentReference**



**FACTURA DE VENTA ELECTRONICA**  
**No. OSFE - 1014580**

CÓDIGO CIU: 8220 - SE LIQUIDA EL 9.66 POR MIL

**Fecha de Emisión** 10/12/2025  
**Fecha de Vencimiento** 10/01/2026

CUFE: fcf7eddf4ddd6fcdcb391c2441f8606da6d1779765f350f232c5c20160f3f4658deb886154286aeb5da56706af58c079

DESCRIPCION	FECHA ENTREGA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Troncal SIP	30/11/2025	110,00	COP 30.602,71	COP 3.366.298,10
Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto	30/11/2025	45.745,45	COP 2,15	COP 98.352,72
Minutos de conexión outbound/Inbound - Outbound de fijo a celular	30/11/2025	46.101,00	COP 25,77	COP 1.188.022,77
Transferencia de llamadas	30/11/2025	3.388,00	COP 8,60	COP 29.136,80
Web Callback	30/11/2025	2,00	COP 76.667,83	COP 153.335,66
Mailing	30/11/2025	132.559,00	COP 1,61	COP 213.419,99
Mensaje SMS (Short Message Service) - SMS en una vía	30/11/2025	345.071,00	COP 4,29	COP 1.480.354,59
Agente en Sitio - Agente general - Jornada Ordinaria - En sitio - Oro	30/11/2025	64,40	COP 4.950.284,12	COP 318.798.297,33
Agente en Sitio - Agente general - Hora extra dominical y festivo - En sitio -	30/11/2025	917,08	COP 30.189,31	COP 27.686.012,41
Agente en Sitio - Agente general - Servicio 7x24 - En sitio - Oro	30/11/2025	1,00	COP 19.277.581,60	COP 19.277.581,60
Agente en Sitio - Agente técnico - Jornada Ordinaria - En sitio - Oro	30/11/2025	1,00	COP 5.825.353,50	COP 5.825.353,50
Agente en Sitio - Agente profesional - Ciencias sociales, humanas y afines -	30/11/2025	0,97	COP 8.095.874,45	COP 7.852.998,22
Agente en la Entidad Compradora o Back Office - Agente técnico - Jornada	30/11/2025	1,97	COP 5.207.275,01	COP 10.258.331,77
Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada) - Age	30/11/2025	1,00	COP 6.276.910,78	COP 6.276.910,78
Agente Minero de Datos - Agente profesional - Jornada Ordinaria	30/11/2025	2,00	COP 12.152.185,21	COP 24.304.370,42
Coordinador Nacional - Jornada Ordinaria - Zona 1 - Con herramienta	30/11/2025	1,00	COP 16.709.233,60	COP 16.709.233,60
Supervisor Servicios BPO - Jornada Ordinaria - Detallada - Con herramienta	30/11/2025	4,00	COP 9.873.661,01	COP 39.494.644,04
Líder de calidad - Jornada Ordinaria - Detallada - Con herramienta	30/11/2025	3,50	COP 8.734.398,91	COP 30.570.396,19
Formador - Jornada Ordinaria	30/11/2025	3,00	COP 7.595.136,81	COP 22.785.410,43
Plataforma de Centro de Contacto para Agente - Omnicanal	30/11/2025	76,00	COP 79.087,43	COP 6.010.644,68
Puesto de trabajo en el Call Center sin Agente	30/11/2025	1,00	COP 914.542,82	COP 914.542,82
Enlace Dedicado entre puntos - 10Mbps - Zona 1	30/11/2025	1,00	COP 3.242.812,90	COP 3.242.812,90
Componentes complemento Puesto de Trabajo - Licenciamiento de ofimatic	30/11/2025	14,00	COP 72.923,27	COP 1.020.925,78
Analytics	30/11/2025	2,00	COP 45.249,06	COP 90.498,12

<b>Pagar a</b>			
<b>Banco</b>	Banco Davivienda S.A		
<b>Tipo y No. de Cuenta</b>	Ahorros 009700055917		
<b>Nombre del Beneficiario</b>	Outsourcing S.A.S BIC		
<b>Forma y Medio de pago</b>	CREDITO / TRANSFERENCIA		
<b>PREPARADA</b>	<b>PROYECTO</b>		
Uldy Yaneth Cuadros	6219 SECRETARIA DE LA ALCALDIA - CCE		

LA PRESENTE FACTURA DE VENTA SE ASIMILA EN SUS EFECTOS LEGALES A LA LETRA DE CAMBIO, 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

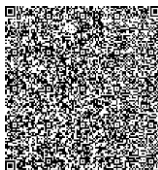
Impreso por SAP Business One - CONSENSUS S.A.S 800089002-1 Proveedor Tecnológico - FACTURE S.A.S 900399741-7



**OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S. BIC**  
**N.I.T. 800.211.401-8**

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

PBX + (57) 1 6000222  
**Cliente** SECRETARIA GENERAL - ALCALDIA MAYOR DE  
**N.I.T** 899999061-9  
**Contacto** EDISSON JAVIER CASTELLANOS ROJA  
**Dirección**  
**Tel.** 061-3813000 **Ciudad**  
**Fecha y Hora de generación:** 10/12/2025 3:31 p.m.  
**OrderReference**  
**AdditionalDocumentReference**



**FACTURA DE VENTA ELECTRONICA**  
**No. OSFE - 1014580**

CÓDIGO CIU: 8220 - SE LIQUIDA EL 9.66 POR MIL

**Fecha de Emisión** 10/12/2025  
**Fecha de Vencimiento** 10/01/2026

DESCRIPCION	FECHA ENTREGA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Speech Analytics	30/11/2025	334,68	COP 11.626,35	COP 3.891.106,82
Hora desarrollo	30/11/2025	297,00	COP 69.795,64	COP 20.729.305,08
11-1-Clic to call	30/11/2025	2,00	COP 106.304,13	COP 212.608,26
2-11 Agente en la Entidad Compradora Profesional	30/11/2025	2,00	COP 7.477.795,96	COP 14.955.591,92

<b>Importe en Letras</b>			
<b>SON: Seiscientos Noventa Y Nueve Millones Cuarenta Y Nueve Mil Cuatrocientos Treinta Y Un Pesos Con Setenta Y Nueve Centavos</b>			
<b>Pagar a</b>			
<b>Banco</b>	Banco Davivienda S.A	<b>SUBTOTAL</b>	COP 587.436.497,30
<b>Tipo y No. de Cuenta</b>	Ahorros 009700055917	<b>IVA</b>	COP 111.612.934,49
<b>Nombre del Beneficiario</b>	Outsourcing S.A.S BIC	<b>TOTAL</b>	<b>COP 699.049.431,79</b>
<b>Forma y Medio de pago</b>	CREDITO / TRANSFERENCIA		
<b>PREPARADA</b> Uldy Yaneth Cuadros	<b>PROYECTO</b> 6219 SECRETARIA DE LA ALCALDIA - CCE		

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



**OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S. BIC**

**N.I.T. 800.211.401-8**

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

PBX + (57) 1 6000222

**Cliente** SECRETARIA GENERAL - ALCALDIA MAYOR DE  
**N.I.T** 899999061-9  
**Contacto** EDISSON JAVIER CASTELLANOS ROJA

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](http://www.outsourcing.com.co)

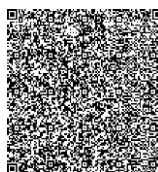
Impreso por SAP Business One - CONSENSUS S.A.S 800089002-1 Proveedor Tecnológico - FACTURE S.A.S 900399741-7



**OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S. BIC**  
**N.I.T. 800.211.401-8**

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

PBX + (57) 1 6000222  
**Cliente** SECRETARIA GENERAL - ALCALDIA MAYOR DE  
**N.I.T** 899999061-9  
**Contacto** EDISSON JAVIER CASTELLANOS ROJA  
**Dirección**  
**Tel.** 061-3813000 **Ciudad**  
**Fecha y Hora de generación:** 10/12/2025 3:31 p.m.  
**OrderReference**  
**AdditionalDocumentReference**



**FACTURA DE VENTA ELECTRONICA**  
**No. OSFE - 1014580**

CÓDIGO CIUU: 8220 - SE LIQUIDA EL 9.66 POR MIL

**Fecha de Emisión** 10/12/2025

**Fecha de Vencimiento** 10/01/2026

**CUFE:** fcf7eddf4ddd6fcddb391c2441f8606da6d1779765f350f232c5c20160f3f4658deb886154286aeb5da56706af58c079

DESCRIPCION	FECHA ENTREGA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Troncal SIP	30/11/2025	110,00	COP 30.603,00	COP 3.366.298,00
Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto	30/11/2025	45.745,45	COP 2,00	COP 98.353,00
Minutos de conexión outbound/Inbound - Outbound de fijo a celular	30/11/2025	46.101,00	COP 26,00	COP 1.188.023,00
Transferencia de llamadas	30/11/2025	3.388,00	COP 9,00	COP 29.137,00
Web Callback	30/11/2025	2,00	COP 76.668,00	COP 153.336,00
Mailing	30/11/2025	132.559,00	COP 2,00	COP 213.420,00
Mensaje SMS (Short Message Service) - SMS en una vía	30/11/2025	345.071,00	COP 4,00	COP 1.480.355,00
Agente en Sitio - Agente general - Jornada Ordinaria - En sitio - Oro	30/11/2025	64,40	COP 4.950.284,00	COP 318.798.297,00
Agente en Sitio - Agente general - Hora extra dominical y festivo - En sitio -	30/11/2025	917,08	COP 30.189,00	COP 27.686.012,00
Agente en Sitio - Agente general - Servicio 7x24 - En sitio - Oro	30/11/2025	1,00	COP 19.277.582,00	COP 19.277.582,00
Agente en Sitio - Agente técnico - Jornada Ordinaria - En sitio - Oro	30/11/2025	1,00	COP 5.825.354,00	COP 5.825.354,00
Agente en Sitio - Agente profesional - Ciencias sociales, humanas y afines -	30/11/2025	0,97	COP 8.095.874,00	COP 7.852.998,00
Agente en la Entidad Compradora o Back Office - Agente técnico - Jornada	30/11/2025	1,97	COP 5.207.275,00	COP 10.258.332,00
Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada) - Age	30/11/2025	1,00	COP 6.276.911,00	COP 6.276.911,00
Agente Minero de Datos - Agente profesional - Jornada Ordinaria	30/11/2025	2,00	COP 12.152.185,00	COP 24.304.370,00
Coordinador Nacional - Jornada Ordinaria - Zona 1 - Con herramienta	30/11/2025	1,00	COP 16.709.234,00	COP 16.709.234,00
Supervisor Servicios BPO - Jornada Ordinaria - Detallada - Con herramienta	30/11/2025	4,00	COP 9.873.661,00	COP 39.494.644,00
Líder de calidad - Jornada Ordinaria - Detallada - Con herramienta	30/11/2025	3,50	COP 8.734.399,00	COP 30.570.396,00
Formador - Jornada Ordinaria	30/11/2025	3,00	COP 7.595.137,00	COP 22.785.410,00
Plataforma de Centro de Contacto para Agente - Omnicanal	30/11/2025	76,00	COP 79.087,00	COP 6.010.645,00
Puesto de trabajo en el Call Center sin Agente	30/11/2025	1,00	COP 914.543,00	COP 914.543,00
Enlace Dedicado entre puntos - 10Mbps - Zona 1	30/11/2025	1,00	COP 3.242.813,00	COP 3.242.813,00
Componentes complemento Puesto de Trabajo - Licenciamiento de ofimatic	30/11/2025	14,00	COP 72.923,00	COP 1.020.926,00
Analytics	30/11/2025	2,00	COP 45.249,00	COP 90.498,00

<b>Pagar a</b>			
<b>Banco</b>	Banco Davivienda S.A		
<b>Tipo y No. de Cuenta</b>	Ahorros 009700055917		
<b>Nombre del Beneficiario</b>	Outsourcing S.A.S BIC		
<b>Forma y Medio de pago</b>	CREDITO / TRANSFERENCIA		
<b>PREPARADA</b>	<b>PROYECTO</b>		
Uldy Yaneth Cuadros	6219 SECRETARIA DE LA ALCALDIA - CCE		

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

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

www.outsourcing.com.co

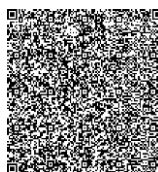
Impreso por SAP Business One - CONSENSUS S.A.S 800089002-1 Proveedor Tecnológico - FACTURE S.A.S 900399741-7



**OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S. BIC**  
**N.I.T. 800.211.401-8**

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

PBX + (57) 1 6000222  
**Cliente** SECRETARIA GENERAL - ALCALDIA MAYOR DE  
**N.I.T** 899999061-9  
**Contacto** EDISSON JAVIER CASTELLANOS ROJA  
**Dirección**  
**Tel.** 061-3813000 **Ciudad**  
**Fecha y Hora de generación:** 10/12/2025 3:31 p.m.  
**OrderReference**  
**AdditionalDocumentReference**



**FACTURA DE VENTA ELECTRONICA**  
**No. OSFE - 1014580**

CÓDIGO CIUU: 8220 - SE LIQUIDA EL 9.66 POR MIL

**Fecha de Emisión** 10/12/2025  
**Fecha de Vencimiento** 10/01/2026

DESCRIPCION	FECHA ENTREGA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Speech Analytics	30/11/2025	334,68	COP 11.626,00	COP 3.891.107,00
Hora desarrollo	30/11/2025	297,00	COP 69.796,00	COP 20.729.305,00
11-1-Click to call	30/11/2025	2,00	COP 106.304,00	COP 212.608,00
2-11 Agente en la Entidad Compradora Profesional	30/11/2025	2,00	COP 7.477.796,00	COP 14.955.592,00

<b>Importe en Letras</b>			
<b>SON: Seiscientos Noventa Y Nueve Millones Cuarenta Y Nueve Mil Cuatrocientos Treinta Y Un Pesos Con Setenta Y Nueve Centavos</b>			
<b>Pagar a</b>			
<b>Banco</b>	Banco Davivienda S.A	<b>SUBTOTAL</b>	COP 587.436.497,30
<b>Tipo y No. de Cuenta</b>	Ahorros 009700055917	<b>IVA</b>	COP 111.612.934,49
<b>Nombre del Beneficiario</b>	Outsourcing S.A.S BIC	<b>TOTAL</b>	<b>COP 699.049.431,79</b>
<b>Forma y Medio de pago</b>	CREDITO / TRANSFERENCIA		
<b>PREPARADA</b> Uldy Yaneth Cuadros	<b>PROYECTO</b> 6219 SECRETARIA DE LA ALCALDIA - CCE		

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, 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**

**N.I.T. 800.211.401-8**

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

PBX + (57) 1 6000222

**Cliente** SECRETARIA GENERAL - ALCALDIA MAYOR DE  
**N.I.T** 899999061-9  
**Contacto** EDISSON JAVIER CASTELLANOS ROJA

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](http://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**  
**N.I.T. 800.211.401-8**

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

PBX + (57) 1 6000222  
**Cliente** SECRETARIA GENERAL - ALCALDIA MAYOR DE  
**N.I.T** 899999061-9  
**Contacto** EDISSON JAVIER CASTELLANOS ROJA  
**Dirección**  
**Tel.** 061-3813000 **Ciudad**  
**Fecha y Hora de generación:** 10/12/2025 3:31 p.m.  
**OrderReference**  
**AdditionalDocumentReference**



**FACTURA DE VENTA ELECTRONICA**  
**No. OSFE - 1014580**

CÓDIGO CIUU: 8220 - SE LIQUIDA EL 9.66 POR MIL

**Fecha de Emisión** 10/12/2025

**Fecha de Vencimiento** 10/01/2026

CUFE: fcf7edd4d4ddd6fcd6b391c2441f8606da6d1779765f350f232c5c20160f3f4658deb886154286aeb5da56706af58c079

DESCRIPCION	FECHA ENTREGA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Troncal SIP	30/11/2025	110,00	COP 30.603,00	COP 3.366.298,00
Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto	30/11/2025	45.745,45	COP 2,00	COP 98.353,00
Minutos de conexión outbound/Inbound - Outbound de fijo a celular	30/11/2025	46.101,00	COP 26,00	COP 1.188.023,00
Transferencia de llamadas	30/11/2025	3.388,00	COP 9,00	COP 29.137,00
Web Callback	30/11/2025	2,00	COP 76.668,00	COP 153.336,00
Mailing	30/11/2025	132.559,00	COP 2,00	COP 213.420,00
Mensaje SMS (Short Message Service) - SMS en una vía	30/11/2025	345.071,00	COP 4,00	COP 1.480.355,00
Agente en Sitio - Agente general - Jornada Ordinaria - En sitio - Oro	30/11/2025	64,40	COP 4.950.284,00	COP 318.798.297,00
Agente en Sitio - Agente general - Hora extra dominical y festivo - En sitio - Oro	30/11/2025	917,08	COP 30.189,00	COP 27.686.012,00
Agente en Sitio - Agente general - Servicio 7x24 - En sitio - Oro	30/11/2025	1,00	COP 19.277.582,00	COP 19.277.582,00
Agente en Sitio - Agente técnico - Jornada Ordinaria - En sitio - Oro	30/11/2025	1,00	COP 5.825.354,00	COP 5.825.354,00
Agente en Sitio - Agente profesional - Ciencias sociales, humanas y afines - En sitio - Oro	30/11/2025	0,97	COP 8.095.874,00	COP 7.852.998,00
Agente en la Entidad Compradora o Back Office - Agente técnico - Jornada Ordinaria - En sitio - Oro	30/11/2025	1,97	COP 5.207.275,00	COP 10.258.332,00
Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada) - Agente en Sitio - Agente profesional - Jornada Ordinaria - En sitio - Oro	30/11/2025	1,00	COP 6.276.911,00	COP 6.276.911,00
Agente Minero de Datos - Agente profesional - Jornada Ordinaria - En sitio - Oro	30/11/2025	2,00	COP 12.152.185,00	COP 24.304.370,00
Coordinador Nacional - Jornada Ordinaria - Zona 1 - Con herramienta	30/11/2025	1,00	COP 16.709.234,00	COP 16.709.234,00
Supervisor Servicios BPO - Jornada Ordinaria - Detallada - Con herramienta	30/11/2025	4,00	COP 9.873.661,00	COP 39.494.644,00
Líder de calidad - Jornada Ordinaria - Detallada - Con herramienta	30/11/2025	3,50	COP 8.734.399,00	COP 30.570.396,00
Formador - Jornada Ordinaria	30/11/2025	3,00	COP 7.595.137,00	COP 22.785.410,00
Plataforma de Centro de Contacto para Agente - Omnicanal	30/11/2025	76,00	COP 79.087,00	COP 6.010.645,00
Puesto de trabajo en el Call Center sin Agente	30/11/2025	1,00	COP 914.543,00	COP 914.543,00
Enlace Dedicado entre puntos - 10Mbps - Zona 1	30/11/2025	1,00	COP 3.242.813,00	COP 3.242.813,00
Componentes complemento Puesto de Trabajo - Licenciamiento de ofimatic	30/11/2025	14,00	COP 72.923,00	COP 1.020.926,00
Analytics	30/11/2025	2,00	COP 45.249,00	COP 90.498,00

--

<b>Pagar a</b>	
<b>Banco</b> Banco Davivienda S.A <b>Tipo y No. de Cuenta</b> Ahorros 009700055917 <b>Nombre del Beneficiario</b> Outsourcing S.A.S BIC <b>Forma y Medio de pago</b> CREDITO / TRANSFERENCIA	
<b>PREPARADA</b> Uldy Yaneth Cuadros	<b>PROYECTO</b> 6219 SECRETARIA DE LA ALCALDIA - CCE

LA PRESENTE FACTURA DE VENTA SE ASIMILA EN SUS EFECTOS LEGALES A LA LETRA DE CAMBIO, SEGÚN 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

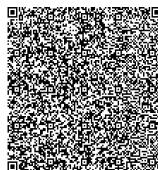


**OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S. BIC**

**N.I.T. 800.211.401-8**

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

PBX + (57) 1 6000222  
**Cliente** SECRETARIA GENERAL - ALCALDIA MAYOR DE  
**N.I.T** 899999061-9  
**Contacto** EDISSON JAVIER CASTELLANOS ROJA  
**Dirección**  
**Tel.** 061-3813000 **Ciudad**  
**Fecha y Hora de generación:** 10/12/2025 3:31 p.m.  
**OrderReference**  
**AdditionalDocumentReference**



**FACTURA DE VENTA ELECTRONICA**  
**No. OSFE - 1014580**

CÓDIGO CIUU: 8220 - SE LIQUIDA EL 9.66 POR MIL

**Fecha de Emisión** 10/12/2025

**Fecha de Vencimiento** 10/01/2026

DESCRIPCION	FECHA ENTREGA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Speech Analytics	30/11/2025	334,68	COP 11.626,00	COP 3.891.107,00
Hora desarrollo	30/11/2025	297,00	COP 69.796,00	COP 20.729.305,00
11-1-Clic to call	30/11/2025	2,00	COP 106.304,00	COP 212.608,00
2-11 Agente en la Entidad Compradora Profesional	30/11/2025	2,00	COP 7.477.796,00	COP 14.955.592,00

<b>Importe en Letras</b>			
<b>SON: Seiscientos Noventa Y Nueve Millones Cuarenta Y Nueve Mil Cuatrocientos Treinta Y Un Pesos</b>			
<b>Pagar a</b>			
<b>Banco</b>	Banco Davivienda S.A	<b>SUBTOTAL</b>	COP 587.436.497,00
<b>Tipo y No. de Cuenta</b>	Ahorros 009700055917	<b>IVA</b>	COP 111.612.934,00
<b>Nombre del Beneficiario</b>	Outsourcing S.A.S BIC	<b>TOTAL</b>	<b>COP 699.049.431,00</b>
<b>Forma y Medio de pago</b>	CREDITO / TRANSFERENCIA		
<b>PREPARADA</b>	PROYECTO		
Uldy Yaneth Cuadros	6219 SECRETARIA DE LA ALCALDIA - CCE		

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

República de Colombia  
Ministerio de Educación Nacional

**JUNTA CENTRAL DE CONTADORES  
TARJETA PROFESIONAL  
DE CONTADOR PUBLICO**



**34793-T**

**HENRY HELBERT  
NARIÑO ROCHA**

**C. C. 79.447.593**

**RESOLUCION INSCRIPCION 021-T**

**FECHA 28-1-93**

**UNIVERSIDAD SANTO TOMAS**

Presidente

00042839

CARVAJAL S.A.

02/92-20005

FIRMA DEL TITULAR

Esta tarjeta es el unico documento que lo acredita como  
CONTADOR PUBLICO de acuerdo con lo establecido en  
la ley 43 de 1990.

Agradecemos a quien encuentre esta tarjeta devolverla  
al Ministerio de Educación Nacional - Junta Central de  
Contadores.

Línea	Código	Descripción	Tiempo	Unidad	Cantidad	Valor Unitario	Valor mes	Total	Cantidad noviembre	Valor Unitario2	Valor total octubre	Columna1
1	IT-BPO-1-1	Troncal SIP	28	Mes	110	30.602,71	3.366.298,10	94.256.346,80	110,00	30.602,71	3.366.298,10	
2	IT-BPO-2-1	Minuto IVR(Interactive Voice Response)	4	Mes	110000	2,15	236.500,00	946.000,00		2,15	-	
3	IT-BPO-3-1	Minuto IVR(Interactive Voice Response) - Audio	24	Mes	110000	2,15	236.500,00	5.676.000,00	45.745	2,15	98.352,72	
4	IT-BPO-4-1	Minuto IVR(Interactive Voice Response) - Trans	12	Mes	110000	2,15	236.500,00	2.838.000,00		2,15	-	
5	IT-BPO-6-2	Grabaciónanuncios IVR (Interactive VoiceResp	28	Mes	2	944,93	1.889,86	52.916,08	0	944,93	-	
6	IT-BPO-7-6	Minutos deconexión outbound/Inbound_Outbo	28	Mes	72000	25,77	1.855.440,00	51.952.320,00	46.101	25,77	1.188.022,77	
7	IT-BPO-8-1	Transferencia dellamadas	28	Mes	400	8,60	3.440,00	96.320,00		8,60	29.136,80	
8	IT-BPO-11-1	Clic tocall	28	Mes	2	106.304,13	212.608,26	5.953.031,28	2	106.304,13	212.608,26	
9	IT-BPO-12-1	Web Callback	28	Mes	2	76.667,83	153.335,66	4.293.398,48	2	76.667,83	153.335,66	
10	IT-BPO-13-1	Mailing	28	Mes	127000	1,61	204.470,00	5.725.160,00	132559	1,61	213.419,99	
11	IT-BPO-16-1	Mensaje SMS(Short Message Service) _SMS en	28	Mes	10900	4,29	46.761,00	1.309.308,00	345071	4,29	1.480.354,59	
12	IT-BPO-21-1	ChatbotSmart	25	Mes	12200	44,07	537.654,00	13.441.350,00		44,07	-	
13	IT-BPO-22-1	VoicebotSmart	25	Mes	1000000	38,78	38.780.000,00	969.500.000,00		38,78	-	
14	IT-BPO-23-1	Hora desarrollo para Integraciones y canalesdig	28	Mes	134	69.795,64	9.352.615,76	261.873.241,28		69.795,64	-	
15	IT-BPO-24-1	Analytics	28	Mes	2	45.249,06	90.498,12	2.533.947,36		45.249,06	90.498,12	
16	IT-BPO-25-1	Agente enSitio _Agente general	3	Mes	66	4.950.284,12	326.718.751,92	980.156.255,76	64,4	4.950.284,12	318.798.297,33	
17	IT-BPO-25-1	Agente enSitio _Agente general	6	Mes	51	4.950.284,12	252.464.490,12	1.514.786.940,72		4.950.284,12	-	
18	IT-BPO-25-1	Agente enSitio _Agente general	6	Mes	39	4.950.284,12	193.061.080,68	1.158.366.484,08		4.950.284,12	-	
19	IT-BPO-25-1	Agente enSitio _Agente general	13	Mes	25	4.950.284,12	123.757.103,00	1.608.842.339,00		4.950.284,12	-	
20	IT-BPO-25-4	Agente enSitio _Agente general_Hora extradomi	3	Mes	1000	30.189,31	30.189.310,00	90.567.930,00	917,08	30.189,31	27.686.012,41	
21	IT-BPO-25-4	Agente enSitio _Agente general_Hora extradomi	6	Mes	500	30.189,31	15.094.655,00	90.567.930,00		30.189,31	-	
22	IT-BPO-25-4	Agente enSitio _Agente general_Hora extradomi	6	Mes	500	30.189,31	15.094.655,00	90.567.930,00		30.189,31	-	
23	IT-BPO-25-4	Agente enSitio _Agente general_Hora extradomi	13	Mes	500	30.189,31	15.094.655,00	196.230.515,00		30.189,31	-	
24	IT-BPO-25-5	Agente enSitio _Agente general_Servicio 7x24	28	Mes	1	19.277.581,60	19.277.581,60	539.772.284,80	1	19.277.581,60	19.277.581,60	
25	IT-BPO-25-11	Agente enSitio _Agente técnico	28	Mes	1	5.825.353,50	5.825.353,50	163.109.898,00	1	5.825.353,50	5.825.353,50	
26	IT-BPO-25-51	Agente enSitio _Agente profesional	28	Mes	1	8.095.874,45	8.095.874,45	226.684.484,60	0,97	8.095.874,45	7.852.998,22	
27	IT-BPO-26-31	Agente en laEntidad Compradora o BackOffice	28	Mes	2	5.207.275,01	10.414.550,02	291.607.400,56	1,97	5.207.275,01	10.258.331,77	
28	IT-BPO-26-61	Agente en laEntidad Compradora o BackOffice	28	Mes	2	7.477.795,96	14.955.591,92	418.756.573,76	2	7.477.795,96	14.955.591,92	
29	IT-BPO-29-41	Agente condominio en lenguaje de señascolum	28	Mes	1	6.276.910,78	6.276.910,78	175.753.501,84	1	6.276.910,78	6.276.910,78	
30	IT-BPO-33-1	Agente Minerode Datos_Agente profesional	28	Mes	2	12.152.185,21	24.304.370,42	680.522.371,76	2	12.152.185,21	24.304.370,42	
31	IT-BPO-35-1	CoordinadorNacional	28	Mes	1	16.709.233,60	16.709.233,60	467.858.540,80	1	16.709.233,60	16.709.233,60	
32	IT-BPO-37-8	SupervisorServicios BPO	3	Mes	4	9.873.661,01	39.494.644,04	118.483.932,12	4	9.873.661,01	39.494.644,04	
33	IT-BPO-37-8	SupervisorServicios BPO	4	Mes	3	9.873.661,01	29.620.983,03	118.483.932,12		9.873.661,01	-	
34	IT-BPO-37-8	SupervisorServicios BPO	21	Mes	2	9.873.661,01	19.747.322,02	414.693.762,42		9.873.661,01	-	
35	IT-BPO-38-1	Lider decalidad	3	Mes	4	8.734.398,91	34.937.595,64	104.812.786,92	3,50	8.734.398,91	30.570.396,19	
36	IT-BPO-38-1	Lider decalidad	4	Mes	3	8.734.398,91	26.203.196,73	104.812.786,92		8.734.398,91	-	
37	IT-BPO-38-1	Lider decalidad	21	Mes	2	8.734.398,91	17.468.797,82	366.844.754,22		8.734.398,91	-	
38	IT-BPO-39-1	Formador	3	Mes	3	7.595.136,81	22.785.410,43	68.356.231,29	3	7.595.136,81	22.785.410,43	
39	IT-BPO-39-1	Formador	25	Mes	2	7.595.136,81	15.190.273,62	379.756.840,50		7.595.136,81	-	
40	IT-BPO-47-1	Plataforma deCentro de Contacto para Agente	3	Mes	72	79.087,43	5.694.294,96	17.082.884,88	76,00	79.087,43	6.010.644,68	5.694.294,96
41	IT-BPO-47-1	Plataforma deCentro de Contacto para Agente	6	Mes	56	79.087,43	4.428.896,08	26.573.376,48		79.087,43	-	
42	IT-BPO-47-1	Plataforma deCentro de Contacto para Agente	6	Mes	44	79.087,43	3.479.846,92	20.879.081,52		79.087,43	-	
43	IT-BPO-47-1	Plataforma deCentro de Contacto para Agente	13	Mes	30	79.087,43	2.372.622,90	30.844.097,70		79.087,43	-	
44	IT-BPO-48-1	Horadesarrollo	28	Mes	134	69.795,64	9.352.615,76	261.873.241,28	297,00	69.795,64	20.729.305,08	
45	IT-BPO-49-1	Puesto detrabajo en el Call Center sinAgente	28	Mes	1	914.542,82	914.542,82	25.607.198,96	1,00	914.542,82	914.542,82	
46	IT-BPO-52-1	EnlaceDedicado entre puntos	28	Mes	1	633.529,67	633.529,67	17.738.830,76		633.529,67	-	
47	IT-BPO-52-19	EnlaceDedicado a Internet_1Gbps	28	Mes	1	3.242.812,90	3.242.812,90	90.798.761,20	1,00	3.242.812,90	3.242.812,90	
48	IT-BPO-62-43	Componentescomplemento Puesto deTrabajo	3	Mes	12	72.923,27	875.079,24	2.625.237,72	14,00	72.923,27	1.020.925,78	
49	IT-BPO-62-43	Componentescomplemento Puesto deTrabajo	4	Mes	9	72.923,27	656.309,43	2.625.237,72		72.923,27	-	
50	IT-BPO-62-43	Componentescomplemento Puesto deTrabajo	21	Mes	7	72.923,27	510.462,89	10.719.720,69		72.923,27	-	
51	IT-BPO-63-1	Licencia RPA	25	Mes	2	1.584.223,36	3.168.446,72	79.211.168,00		1.584.223,36	-	
52	IT-BPO-67-1	SpeechAnalytics	28	Mes	416	11.626,35	4.836.561,60	135.423.724,80	334,68	11.626,35	3.891.106,82	
53		IWA	1	Mes	1	2.377.440.798,55	2.377.440.798,55	2.377.440.798,55	1		-	
Total					1556253			14.890.287.106,73		Subtotal	587.436.497,29	
										Iva	111.612.934,49	
										Total	699.049.431,77	