

Clase de Acta		Comité mensual	Acta No.	07
Fecha:	10/02/2026	Área o Proceso:	Comité de supervisión	
Lugar:	Teams	Hora Inicio:	03:00 A.M.	
		Hora Final:	04:30 A.M.	
CONVOCADOS				
Nombre		Cargo		Asistencia
1	Enrique Cusba Garcia	Director Secretaría General		SI
2	Gloria Patricia Velasco	Secretaría General		SI
3	Francia Bermudez	Secretaría General		SI
4	Uldy Cuadros	Directora de cuentas		SI
5	Luz Yaneth Santana	Coordinación Nacional		SI

DESARROLLO REUNIÓN

Presentación de resultados 01 al 31 de Enero_2026

Se inicia socializando el orden del día relacionando los temas a tratar en la sesión, la cuál es aprobada para iniciar.

Orden del día

Comité técnico Secretaría General



1. Estado de contratación de personal y ANS
2. Resultados canales de atención
3. Gestión Campañas
4. Resultados encuestas de satisfacción
5. Formación y Calidad
6. Avances desarrollo agente virtual e integraciones
7. Factura y presupuesto_2026

1. Resultado de indicadores diciembre 2025

Se relaciona el status de contratación del personal para el mes de enero con un **98%** de la planta contratada y una **rotación 6%** contemplando los retiros voluntarios. En total se presentaron 10 retiros (6 voluntarios y finalizaciones de contrato).

TRAZABILIDAD DE PERSONAL



Al corte del 31 de Enero de 2026, el estado de contratación corresponde al **98%** con un **porcentaje de rotación del 6%**

Rotación	
Finalizaciones de contrato	4
Voluntarios	6
Total	10

SGAM LÍNEA 195



	ACTUAL	PROYECTADO
COORDINADOR NACIONAL	1	1
LIDER DE CALIDAD	3	4
AGENTE EN SITIO GENERAL	71	72
AGENTE TÉCNICO LSC	1	1
AGENTE TÉCNICO ENTIDAD	2	2
AGENTE TÉCNICO ENTIDAD GTR	1	1
AGENTE PROFESIONAL DERECHO	1	1
AGENTE PROFESIONAL	2	2
AGENTE PROFESIONAL MINERO	2	2
SUPERVISOR	4	4
FORMADOR	3	3
	91	93

Contempla dos agentes back up



A continuación, se relacionan los indicadores contractuales, para el mes de enero, todos los ANS contemplados en la medición se cumplen dentro del objetivo.

INDICADORES DE GESTIÓN ORDEN DE COMPRA



No	INDICADOR	META	ENERO
1	Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento	100%	100%
2	Disponibilidad de servicio contratado	100%	100%
3	Nivel de servicio	80%	94%
4	Tiempo de atención web y chat	50 seg.	100%
5	Tiempo de atención video llamada	70 seg.	100%
6	Tiempo de atención correo electrónico	90%	100%
7	Queja servicios BPO	2%	0%
8	Nivel de satisfacción de usuario final	85%	94%
9	Rotación	10%	6%
10	TMO	10:00	0:09:35
11	Eficacia	95%	97%
12	Ocupación canales (Teléfono, chat, web) Entrantes	80%	86,96%
13	Ocupación canales (Teléfono, chat, web) Salientes	Pendiente revisar	N/A
14	Precisión error crítico usuario final	95%	97%
15	Precisión error crítico negocio	95%	96%
16	Auditoria efectuada por la entidad compradora	10%	0%
17	ECA	80%	96%

A continuación, se relacionan los resultados para cada uno de los canales de atención de la línea, se muestra una variación respecto a lo proyectado del **-2.97% para la línea inbound, BTE 1.91%** y **WCB con un -32.10%** de variación respecto a lo proyectado, para el mes de enero se contempló un incremento de tráfico tomando como referencia el comportamiento de años anteriores, dado el incremento en las consultas de cupos escolares para esta época.

ANALISIS GENERAL (Todos los skills)



CANALES LINEA 195

Canal	Enero, 2026										TMO	Segundos en ACW	ASA	Ocupación
	Llamadas Entrantes	Llamadas Contestadas	Llamadas Proyectadas	% Desviación	Llamadas Abandonadas	Llamadas Umbral	Abandonadas Umbral	% Nivel de Servicio	% Nivel de atención	% Nivel de abandono				
Inbound	20.714	20.095	21.710	-2,97%	619	19.454	212	93,92%	97,01%	2,99%	09:35	10.897	00:03	86,96%
Denuncias	352	321			31	302	20	85,80%	91,19%	8,81%	14:15	1.801	00:06	32,76%
Bogotá Te Escucha	1.068	1.049	1.048	1,91%	19	968	5	90,64%	98,22%	1,78%	16:47	1.292	00:11	55,05%
Web Call Back	220	220	324	-32,10%	0	201	0	91,36%	100,00%	0,00%	05:51	87	00:09	42,96%

****Corte 31 de Enero 2026****

El canal **Inbound** tiene un Nivel de Servicio sobresaliente (**93,92%**) superando la meta establecida (80/20). Se sigue trabajando la Ocupación logrando un resultado del **86,96%**.

Canal	Enero, 2026						TMO	ASA
	Llamadas Entrantes	Llamadas Contestadas	Llamadas Abandonadas	% Nivel de atención	% Nivel de abandono			
Videollamada	20	20	0	100,00%	0,00%	0:08:49	0:00:01	
Chatico	1.913	1.913	112	100,00%	5,85%	N/A	N/A	
IA Agent Alex	92	77	0	83,70%	0,00%	0:07:22	N/A	

****Corte 31 de Enero 2026****

Chatico registra que contesta el **100%** de los chats ingresados, sin embargo, registra con **112** abandonos ya que se contestaron fuera del tiempo (atribuible operación) o por que el ciudadano abandona durante la conversación (atribuible ciudadano)

Se muestra un análisis del comportamiento de los últimos meses para la línea inbound donde vemos un **incremento del 5% en las llamadas**, comparando con el trafico de llamadas del mes de diciembre, de igual manera se resalta la **reducción del abandono el cual cierra en el 2,99%** para el mes de enero. Se detallan los principales motivos de consulta en las llamadas los cuales corresponden a temas de las entidades de Hacienda, servicios públicos y movilidad.

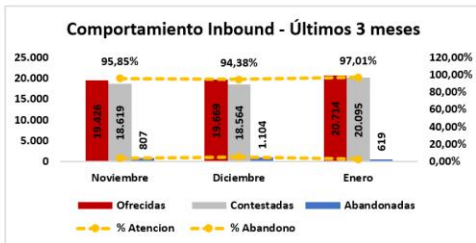
INDICADORES INBOUND

ANALISIS ÚLTIMOS TRES MESES



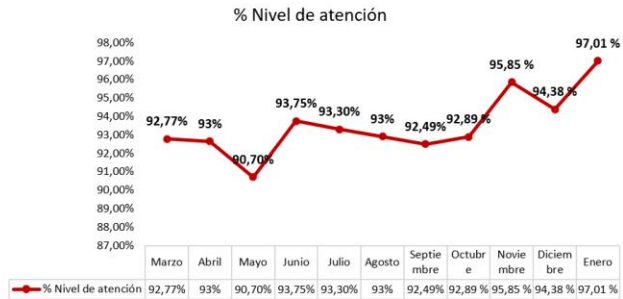
Indicador	Noviembre	Diciembre	Enero
Ofrecidas	19.426	19.669	20.714
Contestadas	18.619	18.564	20.095
Abandonadas	807	1.104	619
% Atención	95,85%	94,38%	97,01%
% Abandono	4,15%	5,61%	2,99%

****Evolutivo últimos tres meses, Inbound****



SGAM LÍNEA 195

****Histórico Inbound****



Enero ha sido el mejor mes de este trimestre en términos de eficiencia operativa, con un incremento del 5% respecto al mes de diciembre.

EL incremento obedece principalmente a

- Consultas para pago de impuesto de hacienda
- Consultas de acueducto respecto a cortes de agua y copias de factura
- Funcionamiento de pico y placa vehículos no registrados en Bogotá

Se hace un zoom de las llamadas abandonadas en el mes de enero, del total de 669 llamadas abandonadas el **35,43%** fueron abandonadas antes del umbral de 20 segundos por el ciudadano y el **64,57%** restante está centrado en los días donde se presentaron incrementos en algunos días del mes por las entidades dados los vencimientos de las facturas y anuncios de movilidad, así como las franjas donde el personal toma hora de almuerzo y break. Este último comportamiento está

contemplado en la proyección siempre garantizando el cumplimiento de los niveles de servicio y atención esperados.

ANÁLISIS ABANDONO DE LLAMADAS

LLAMADAS ABANDONADAS	CANTIDAD	%
LLAMADAS ABANDONADAS DESPUES DEL UMBRAL	432	64,57%
LLAMADAS ABANDONADAS UMBRAL	237	35,43%
TOTAL	669	100,00%

****Corte 31 de Enero 2026****

Se evidencia un abandono de **669** correspondientes al **2,99%** del total de llamadas entrantes.
Dentro del abandono se evidencian **432** llamadas que se abandonaron después del umbral y el tiempo promedio de abandono es de **2:54 min**.



SGAM LÍNEA 195



Días con mayor abandono: Durante el mes de enero se presentaron variaciones de llamadas para consulta de los siguientes temas:

- Cambios de categoría del Sisben.
- Consultas para pago de impuesto de hacienda
- Consultas de acueducto respecto a cortes de agua y copias de factura
- Funcionamiento de pico y placa vehículos no registrados en Bogotá

Al validar el abandono por intervalos, corresponde a los horarios de finalización de jornada horarios de break y almuerzo. (9:00 a 9:30 pm) y (12:00 2:00 pm).

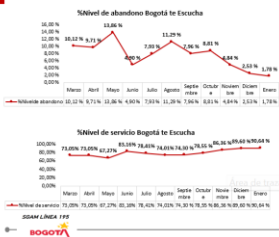
Lo anterior contemplado en la proyección sin afectar los ANS contractuales.

Hora	Cantidad
09:00 PM	80
09:30 PM	55
12:00 PM	46
10:00 PM	38
11:30 AM	31
02:30 PM	30
10:30 AM	29
12:30 PM	25
10:00 AM	24
11:00 AM	24
08:30 AM	20
09:00 AM	19
09:30 AM	19
02:00 PM	18

Se amplía la información de cada uno de los canales donde se resalta una **tendencia ascendente en el comportamiento de los indicadores de nivel de servicio y nivel de atención**, así como la reducción en el abandono mes a mes, resultados que obedecen a las estrategias aplicadas al interior de la operación como la asignación multi skill a los agentes y seguimiento continuo a la planta base de cada equipo para reaccionar ante cualquier desviación.

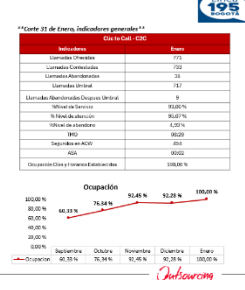
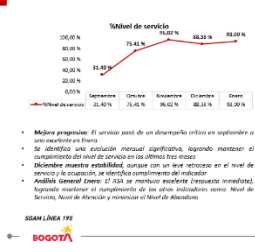
INDICADORES BTE

HISTORICO BTE



INDICADORES C2C

HISTORICO DE INDICADORES



INDICADORES ANTICORUPCIÓN

Comportamiento Anticorrupción Últimos 3 meses

Indicadores	Noviembre	Diciembre	Enero
Llamadas Oficiales	365	327	352
Llamadas Consultivas	354	293	273
Llamadas Abandonadas	18	36	21
Llamadas Útil	283	279	302
Atención Resueltas/Resueltas	19	21	28
Nivel de Atención	76,98 %	82,22 %	88,35 %
% Nivel de Atención	83,29 %	88,88 %	93,33 %
Nivel de Servicio	26,71 %	13,93 %	8,13 %
THO	0,11,7	0,10,28	0,14,15
Seguimiento ACW	80	88	100,1
ASA	0,19,22	0,19,14	0,18,03
Ocupación	25,32 %	28,53 %	32,76 %

****Corte 31 de Enero 2026****

ENTIDAD	CANTIDAD	%
SECRETARÍA GENERAL ALCALDÍA MAJOR DE BOGOTÁ	114	26%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD - SEM	28	7%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD - SES	27	7%

Al revisar los motivos de llamada, vemos que corresponden principalmente a denuncias penales (hurto, pedidas de documentos, estafas o extorsiones).

SGAM LÍNEA 195

INDICADORES WCB

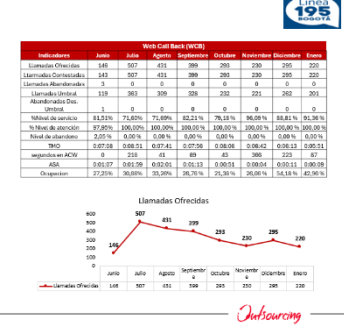
ENERO - EVOLUCIÓN

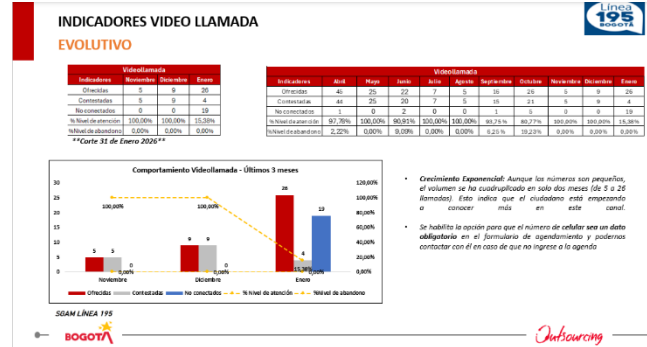
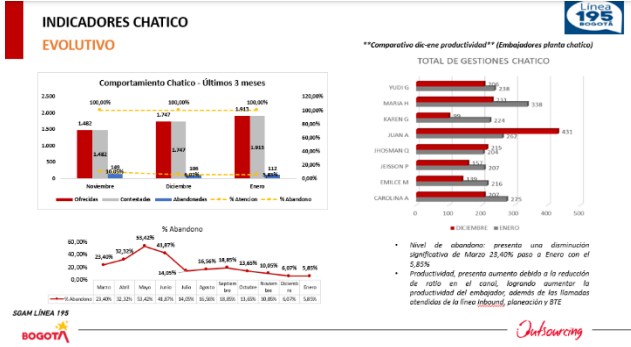
- ✓ Servicio mejorado: Pico de valores medios (7-8-20%) a niveles altos (90% en noviembre, 87% en diciembre).
- ✓ El cumplimiento que pasó ser alto (Web Call Back) mejorar su estado en año 8 de febrero.
- ✓ La devolución de llamada se estuvo en un promedio de 2 minutos.

****Corte 31 de Enero 2026****

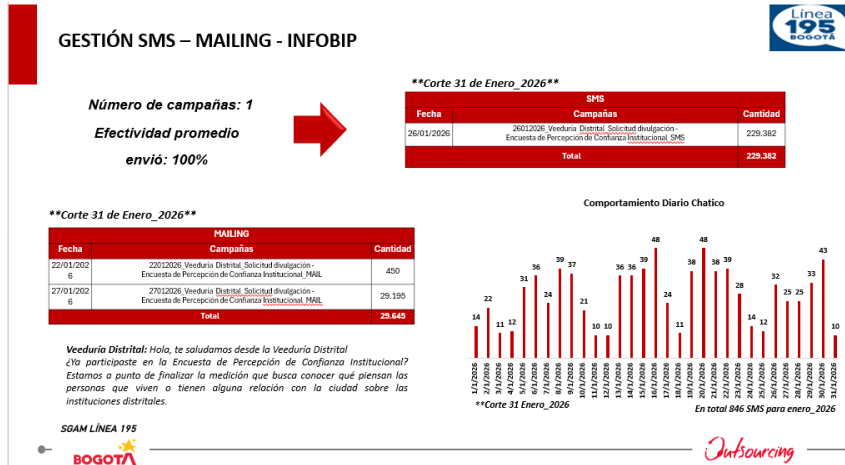
Indicadores	Enero
Llamadas Oficiales	233
Llamadas Consultivas	232
Llamadas Abandonadas	0
Llamadas Útil	233
Llamadas Resueltas/Resueltas	0
Nivel de Atención	100,00 %
Nivel de Servicio	0,00 %
THO	0,00
Seguimiento ACW	87
ASA	0,00
Ocupación Estructura Esfuerzo	42,96 %

SGAM LÍNEA 195

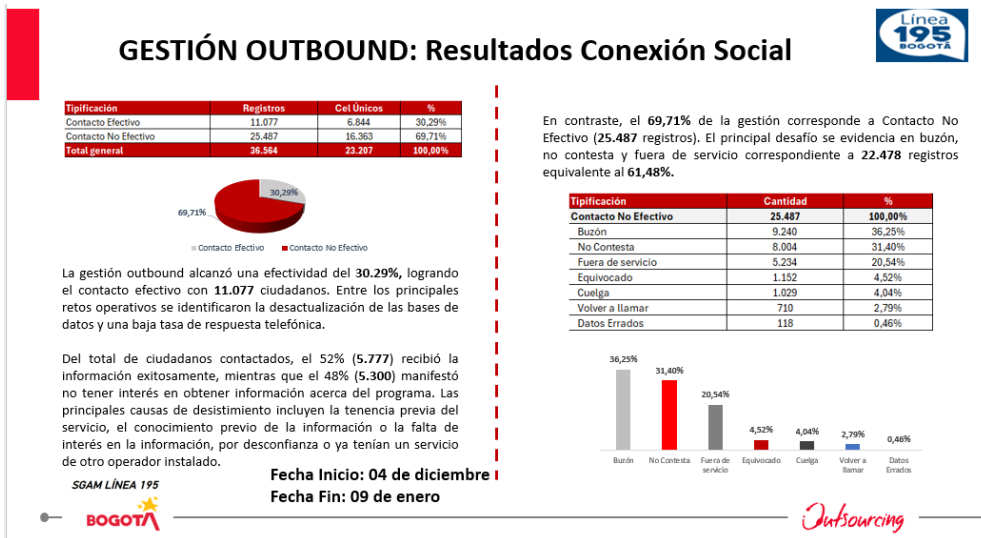




Para el mes de diciembre se realiza un total 2 campañas de mailing y una campaña para SMS correspondientes a la entidad de veeduría. En total 230.228 mensajes de texto enviados en el mes de enero y 29.645 mailing.



De igual manera se realiza barrido de base Outbound para la entidad de integración social promoviendo la campaña conexión social, realizando un barrido total de **36.584 registros y una efectividad del 30.29% en la contactabilidad.**





ACTIVIDADES FORMACIÓN 1 AL 31 ENERO

CAPACITACIONES

3

Se realizaron tres sesiones de capacitación, en donde se incluyen entidades como la Secretaría Distrital de Educación, Seguridad de la información y estructura de la llamada.



HORAS POR AGENTE

3:11:47 HRS

Tiempo formativo por agente.



AGENTES

77

Las sesiones formativas se proyectan conforme a los agentes activos en la operación.

TIEMPO TOTAL

14:15 HRS

El tiempo total de las capacitaciones realizadas desde el 1 al 31 de enero.



SGAM LÍNEA 195



Outsourcing

A continuación, se puede visualizar las acciones adelantadas para el entrenamiento, desarrollo técnico y pruebas que permitieron la salida a producción controlada a partir del 30 de enero_2026 en una franja de 6:00 am a 6:00 pm para monitorear el funcionamiento con preguntas de la ciudadanía.

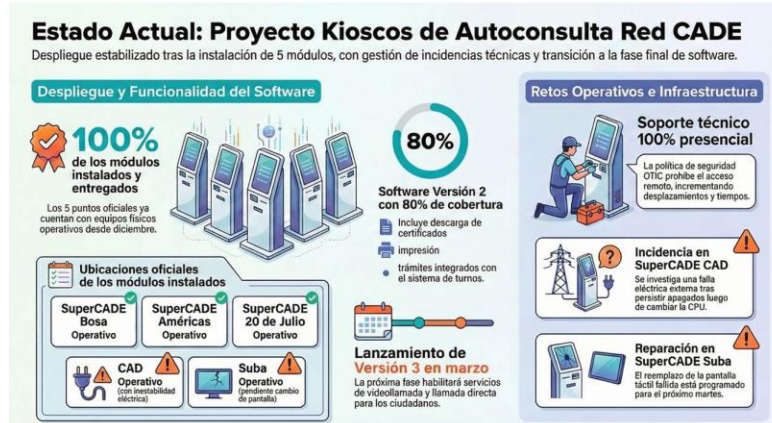
AVANCE AGENTE VIRTUAL ENERO_2026



Outsourcing

A continuación, se relacionan los avances presentados en el desarrollo de los módulos de audio consulta presentados en el mes de enero_2025, proyectando salida con funcionamiento para el mes de febrero con el apoyo de 5 agentes de la operación para orientar el funcionamiento.

AVANCE INTEGRACIONES ENERO_2026



Outsourcing

A continuación, el valor final de la factura del mes de enero es de **\$820.853.336 iva incluido**, se recibe aprobación en comité para ante la entidad, así mismo se actualiza la proyección del 2026, con un saldo de **\$292.806.437** de acuerdo con el presupuesto de la secretaria general por **\$7.906.080.023**

Factura enero y presupuesto enero_2026

Año	PRESUPUESTO REDUCCIÓN AGENTE GENERAL (10 FEBRERO / (5) MARZO	
Presupuesto Secretaria General CDP	\$	7.906.080.023,00
Presupuesto de la Orden de compra 150886	\$	7.613.273.585,45
variación Inicial	\$	292.806.437,55

Conforme a lo establecido en el acuerdo marco de precios (AMP). Para la proyección y factura ejecutada del mes de enero_2026 se contempla incrementos del **5,1%** para los ítems de servicios y **23%** para los ítems de personal, este último como incremento de SMMLV.

PROYECCIÓN REDUCCIÓN AGENTES (10 feb)-(5 mar)		
Mes	Proyección con IVA 2026 OS	
Enero_2026	\$	820.853.336,21
Febrero_2026	\$	738.154.053,80
Marzo_2026	\$	793.860.664,38
Abril_2026	\$	683.689.769,42
Mayo_2026	\$	682.958.454,75
Junio_2026	\$	570.419.976,16
Julio_2026	\$	575.391.680,99
Agosto_2026	\$	566.662.435,99
Septiembre_2026	\$	575.391.680,99
Octubre_2026	\$	566.662.435,99
Noviembre_2026	\$	575.391.680,99
Diciembre_2026	\$	463.837.415,79
Total 2026	\$	7.613.273.585,45

Adicional se aprueba aplicar nota crédito por valor de **\$ 23.137.131** correspondiente al saldo a favor de la factura radicada el 15 de diciembre con proyección al cierre del mismo mes.

TAREAS ASIGNADAS PARA LA PRÓXIMA REUNION.

Recomendaciones:

COMPROMISOS Y/O PLANES DE ACCIÓN			
No	Descripción	Responsables	Fecha
1.	Revisión conexión del staff en plataforma dispuesta, para el mes de febrero se contempla descuento en caso de no contar con conexión.	Yaneth Santana/ Uldy Cuadros	Febrero_2026

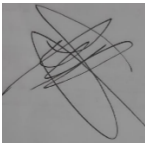
Firmas asistentes

Enrique Cusba Garcia
Director Secretaría General

Gloria Patricia Velasco
Secretaría General

Francia Astrid Bermudez
Secretaria General

Yesica Paola Castro
Secretaría General



Luz Yaneth Santana
Coordinadora Nacional
Outsourcing S.A.

ANEXO 1

Items facturados enero_2026

Línea	Código	Descripción	Tiempo	Unidad	Cantidad	Valor Unitario	Valor mes	Cantidad enero	Valor Unitario3	Valor total enero 2026
1	IT-BPO-1-1	Troncal SP	28	Mes	110	32.163,00	3.537.979,30	110,00	32.163	3.537.990
2	IT-BPO-2-1	Minuto IVR(Interactive Voice Response)	4	Mes	110000	2,00	248.561,50		2	-
3	IT-BPO-3-1	Minuto IVR(Interactive Voice Response) - Audiotexto	24	Mes	110000	2,00	248.561,50	51.338	2	102.676
4	IT-BPO-4-1	Minuto IVR(Interactive Voice Response) - Transaccional	12	Mes	110000	2,00	248.561,50		2	-
5	IT-BPO-6-2	anuncios IVR(Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_Voz	28	Mes	2	993,00	1.986,24	0	993	-
6	IT-BPO-7-6	Minutos deconexión outbound/Inbound_Outboundde fijo a celular	28	Mes	72000	27,00	1.950.067,44	50.998	27	1.376.946
7	IT-BPO-8-1	Transferencia de llamadas	28	Mes	400	9,00	3.615,44	3833	9	34.497
8	IT-BPO-11-1	Clic tocall	28	Mes	2	111.726,00	223.451,28	2	111.726	223.452
9	IT-BPO-12-1	Web Callback	28	Mes	2	80.578,00	161.155,78	2	80.578	161.156
10	IT-BPO-13-1	Mailing	28	Mes	127000	2,00	214.897,97	29.645	2	59.290
11	IT-BPO-16-1	Mensaje SMS(Short Message Service)_SMSen unavia_	28	Mes	10900	5,00	49.145,81	230.228	5	1.151.140
12	IT-BPO-21-1	ChatbotSmart	25	Mes	12200	46,00	565.074,35		46	-
13	IT-BPO-22-1	VoicebotSmart	25	Mes	1000000	41,00	40.757.780,00	769	41	31.529
14	IT-BPO-23-1	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	28	Mes	134	73.355,00	9.829.599,16		73.355	-
15	IT-BPO-24-1	Analytics	28	Mes	2	47.557,00	95.113,52	2,00	47.557	95.114
16	IT-BPO-25-1	Agente enStio_Agente general	3	Mes	66	6.088.849,00	401.864.064,96	63,10	6.088.849	384.206.372
17	IT-BPO-25-1	Agente enStio_Agente general	6	Mes	51	6.088.849,00	310.531.322,85		6.088.849	-
18	IT-BPO-25-1	Agente enStio_Agente general	6	Mes	39	6.088.849,00	237.465.129,24		6.088.849	-
19	IT-BPO-25-1	Agente enStio_Agente general	13	Mes	25	6.088.849,00	152.221.236,69		6.088.849	-
20	IT-BPO-25-4	Agente enStio_Agente general_Hora extradominal y festivo	3	Mes	1000	37.133,00	37.132.851,30	999,84	37.133	37.127.059
21	IT-BPO-25-4	Agente enStio_Agente general_Hora extradominal y festivo	6	Mes	500	37.133,00	18.566.425,65		37.133	-
22	IT-BPO-25-4	Agente enStio_Agente general_Hora extradominal y festivo	6	Mes	500	37.133,00	18.566.425,65		37.133	-
23	IT-BPO-25-4	Agente enStio_Agente general_Hora extradominal y festivo	13	Mes	500	37.133,00	18.566.425,65		37.133	-
24	IT-BPO-25-5	Agente enStio_Agente general_Servicio 7x24	28	Mes	1	23.711.425,00	23.711.425,37	1	23.711.425	23.711.425
25	IT-BPO-25-11	Agente enStio_Agente técnico	28	Mes	1	7.165.185,00	7.165.184,81	1	7.165.185	-
26	IT-BPO-25-51	Agente enStio_Agente profesional	28	Mes	1	9.957.926,00	9.957.925,57	1	9.957.926	9.957.926
27	IT-BPO-26-31	Agente en laEntidad Compradora o BackOffice	28	Mes	2	6.404.948,00	12.809.896,52	2	6.404.948	12.809.896
28	IT-BPO-26-61	Agente en laEntidad Compradora o BackOffice_Agente profesional	28	Mes	2	9.197.689,00	18.395.378,06	2	9.197.689	18.395.378
29	IT-BPO-26-41	Agente condominio en lenguaje de señascolombiana (Videollamada)	28	Mes	1	7.720.600,00	7.720.600,26	1	7.720.600	7.720.600
30	IT-BPO-33-1	Agente Minerode Datos_Agente profesional	28	Mes	2	14.947.188,00	29.894.375,62	2	14.947.188	29.894.376
31	IT-BPO-35-1	CoordinadorNacional	28	Mes	1	20.552.357,00	20.552.357,33	1	20.552.357	20.552.357
32	IT-BPO-37-6	SupervisorServicios BPO	3	Mes	4	12.144.603,00	48.578.412,17	3,93	12.144.603	47.728.290
33	IT-BPO-37-8	SupervisorServicios BPO	4	Mes	3	12.144.603,00	36.433.809,13		12.144.603	-
34	IT-BPO-37-8	SupervisorServicios BPO	21	Mes	2	12.144.603,00	24.289.206,08		12.144.603	-
35	IT-BPO-38-1	Lider decalidad	3	Mes	4	10.743.311,00	42.973.242,64	3,53	10.743.311	37.923.888
36	IT-BPO-38-1	Lider decalidad	4	Mes	3	10.743.311,00	32.229.931,98		10.743.311	-
37	IT-BPO-38-1	Lider decalidad	21	Mes	2	10.743.311,00	21.486.621,32		10.743.311	-
38	IT-BPO-39-1	Formador	3	Mes	3	9.342.018,00	28.026.054,83	3,23	9.342.018	30.174.718
39	IT-BPO-39-1	Formador	25	Mes	2	9.342.018,00	18.684.036,55		9.342.018	-
40	IT-BPO-47-1	Plataforma deCentro de Contacto para Agente Omnicanal	3	Mes	72	83.121,00	5.984.704,00	74,00	83.121	6.150.954
41	IT-BPO-47-1	Plataforma deCentro de Contacto para Agente Omnicanal	6	Mes	56	83.121,00	4.654.769,78		83.121	-
42	IT-BPO-47-1	Plataforma deCentro de Contacto para Agente Omnicanal	6	Mes	44	83.121,00	3.657.319,11		83.121	-
43	IT-BPO-47-1	Plataforma deCentro de Contacto para Agente Omnicanal	13	Mes	30	83.121,00	2.493.626,67		83.121	-
44	IT-BPO-48-1	Horadesarrollo	28	Mes	134	73.355,00	9.829.599,16		73.355	-
45	IT-BPO-49-1	Puesto detrabajo en el Call Center sinAgente	28	Mes	1	961.185,00	961.184,50	1,00	961.185	961.185
46	IT-BPO-52-1	EticasDedicado entre puntos	28	Mes	1	665.840,00	665.839,68		665.840	-
47	IT-BPO-52-19	EticasDedicado a Internet_IGups	28	Mes	1	3.408.196,00	3.408.196,36	1,00	3.408.196	3.408.196
48	IT-BPO-62-43	Componentescomplemento Puesto deTrabajo_Licenciamiento deofimatica_	3	Mes	12	76.642,00	919.708,28	13,86	76.642	1.062.258
49	IT-BPO-62-43	Componentescomplemento Puesto deTrabajo_Licenciamiento deofimatica_	4	Mes	9	76.642,00	689.781,21		76.642	-
50	IT-BPO-62-43	Componentescomplemento Puesto deTrabajo_Licenciamiento deofimatica_	21	Mes	7	76.642,00	536.496,50		76.642	-
51	IT-BPO-63-1	Licencia RPA	25	Mes	2	1.665.019,00	3.330.037,50		1.665.019	-
52	IT-BPO-67-1	SpeechAnalytics	28	Mes	416	12.219,00	5.083.226,24	333,00	12.219	4.068.927
53		IVA	1	Mes	1					
Total					1566253					
Subtotal										\$ 689.792.719,50
Iva										\$ 131.060.616,71
Valor total										\$ 820.853.336,21

saldo a favor diciembre - \$ 23.137.131,68

Items proyectados y ejecutados diciembre_2025

ACTIVIDADES DE OPERACIÓN LÍNEA 195

ORDEN DE COMPRA - 150886

SGAM LÍNEA 195



Outsourcing

Solución al Primer Contacto®

ENERO 2026

Orden del día

Comité técnico Secretaría General



1. Estado de contratación de personal y ANS
2. Resultados canales de atención
3. Gestión Campañas
4. Resultados encuestas de satisfacción
5. Formación y Calidad
6. Avances desarrollo agente virtual e integraciones
7. Factura y presupuesto_2026

Orden del día

Comité técnico Secretaría General



1. Estado de contratación de personal y ANS



TRAZABILIDAD DE PERSONAL

98%

Al corte del **31 de Enero de 2026**, el estado de contratación corresponde al **98%** con un **porcentaje de rotación del 6%**

Rotación	
Finalizaciones de contrato	4
Voluntarios	6
Total	10

	ACTUAL	PROYECTADO
 COORDINADOR NACIONAL	1	1
 LIDER DE CALIDAD	3	4
 AGENTE EN SITIO GENERAL	71	72
 AGENTE TÉCNICO LSC	1	1
 AGENTE TÉCNICO ENTIDAD	2	2
 AGENTE TÉCNICO ENTIDAD GTR	1	1
 AGENTE PROFESIONAL DERECHO	1	1
 AGENTE PROFESIONAL	2	2
 AGENTE PROFESIONAL MINERO	2	2
 SUPERVISOR	4	4
 FORMADOR	3	3
	91	93

Contempla dos agentes back up

INDICADORES DE GESTIÓN ORDEN DE COMPRA

No	INDICADOR	META	ENERO
1	Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento	100%	100%
2	Disponibilidad de servicio contratado	100%	100%
3	Nivel de servicio	80%	94%
4	Tiempo de atención web y chat	50 seg.	100%
5	Tiempo de atención video llamada	70 seg.	100%
6	Tiempo de atención correo electrónico	90%	100%
7	Queja servicios BPO	2%	0%
8	Nivel de satisfacción de usuario final	85%	94%
9	Rotación	10%	6%
10	TMO	10:00	0:09:35
11	Eficacia	95%	97%
12	Ocupación canales (Telefónico, chat, web) Entrantes	80%	86,96%
13	Ocupación canales (Telefónico, chat, web) Salientes	Pendiente revisar	N/A
14	Precisión error crítico usuario final	95%	97%
15	Precisión error crítico negocio	95%	96%
16	Auditoria efectuada por la entidad compradora	10%	0%
17	ECA	80%	96%

Orden del día

Comité técnico Secretaría General



2. Resultados canales de atención

ANALISIS GENERAL (Todos los skills)

CANALES LINEA 195



Enero, 2026														
Canal	Llamadas Entrantes	Llamadas Contestadas	Llamadas Proyectadas	% Desviación	Llamadas Abandonadas	Llamadas Umbral	Abandonadas Umbral	% Nivel de Servicio	% Nivel de atención	% Nivel de abandono	TMO	Segundos en ACW	ASA	Ocupación
Inbound	20.714	20.095	21.710	-2,97%	619	19.454	212	93,92 %	97,01 %	2,99 %	09:35	10.897	00:03	86,96 %
Denuncias	352	321			31	302	20	85,80 %	91,19 %	8,81 %	14:15	1.801	00:06	32,76 %
Bogotá Te Escucha	1.068	1.049	1.048	1,91%	19	968	5	90,64 %	98,22 %	1,78 %	16:47	1.292	00:11	55,05 %
Web Call Back	220	220	324	-32,10%	0	201	0	91,36 %	100,00 %	0,00 %	05:51	87	00:09	42,96 %

****Corte 31 de Enero 2026****

Enero, 2026							
Canal	Llamadas Entrantes	Llamadas Contestadas	Llamadas Abandonadas	% Nivel de atención	% Nivel de abandono	TMO	ASA
Videollamada	20	20	0	100,00%	0,00%	0:08:49	0:00:01
Chatico	1.913	1.913	112	100,00%	5,85%	N/A	N/A
IA Agent Alex	92	77	0	83,70%	0,00%	0:07:22	N/A

****Corte 31 de Enero 2026****

El canal **Inbound** tiene un Nivel de Servicio sobresaliente (**93,92%**) superando la meta establecida (80/20). Se sigue trabajando la Ocupación logrando un resultado del **86,96%**.

Chatico registra que contesta el **100%** de los chats ingresados, sin embargo, registra con **112** abandonos ya que se contestaron fuera del tiempo (atribuible operación) o por que el ciudadano abandona durante la conversación (atribuible ciudadano)

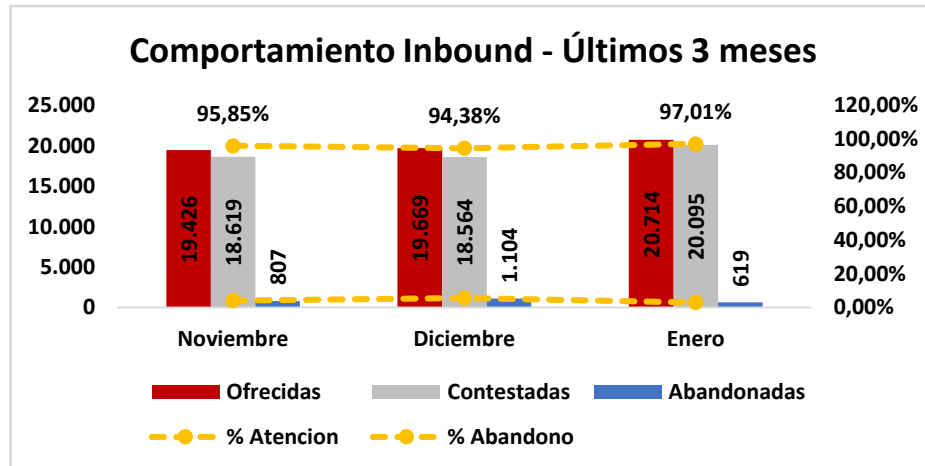
INDICADORES INBOUND

ANÁLISIS ÚLTIMOS TRES MESES

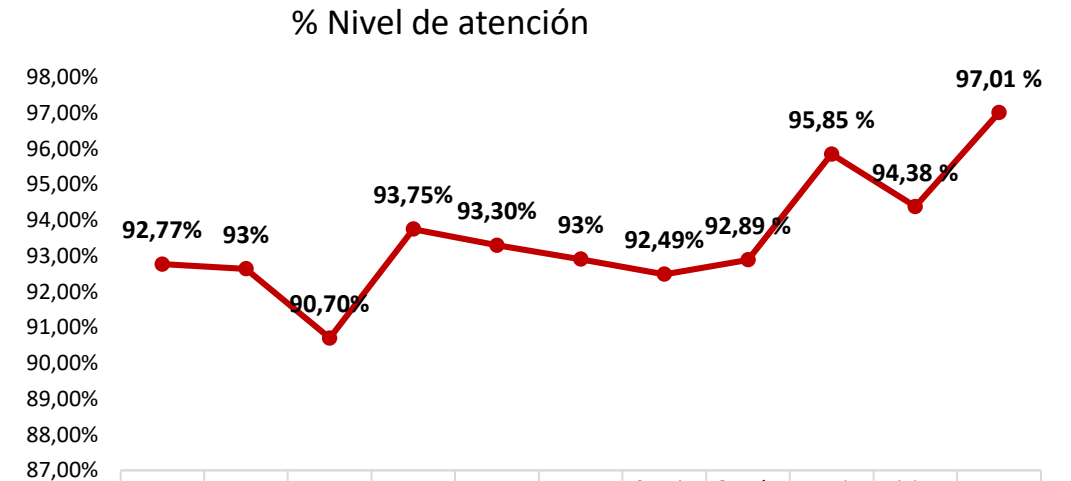


Indicador	Noviembre	Diciembre	Enero
Ofrecidas	19.426	19.669	20.714
Contestadas	18.619	18.564	20.095
Abandonadas	807	1.104	619
% Atención	95,85%	94,38%	97,01%
% Abandono	4,15%	5,61%	2,99%

****Evolutivo últimos tres meses, Inbound****



****Histórico Inbound****



	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero
% Nivel de atención	92,77%	93%	90,70%	93,75%	93,30%	93%	92,49%	92,89%	95,85%	94,38%	97,01%

Enero ha sido el mejor mes de este trimestre en términos de eficiencia operativa, con un incremento del 5% respecto al mes de diciembre.

EL incremento obedece principalmente a

- Consultas para pago de impuesto de hacienda
- Consultas de acueducto respecto a cortes de agua y copias de factura
- Funcionamiento de pico y placa vehículos no registrados en Bogotá

SGAM LÍNEA 195



Outsourcing

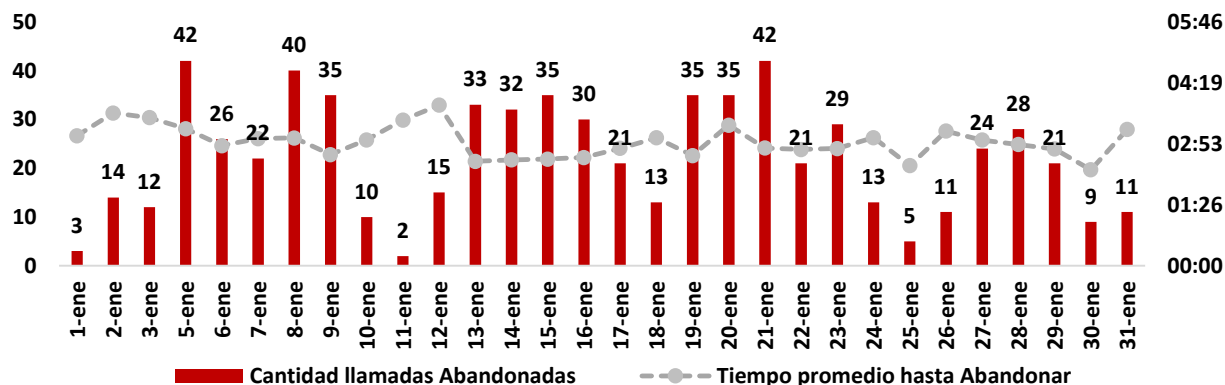
ANÁLISIS ABANDONO DE LLAMADAS

LLAMADAS ABANDONADAS	CANTIDAD	%
LLAMADAS ABANDONADAS DESPUES DEL UMBRAL	432	64,57%
LLAMADAS ABANDONADAS UMBRAL	237	35,43%
TOTAL	669	100,00%

****Corte 31 de Enero 2026****

Se evidencia un abandono de **669** correspondientes al **2,99%** del total de llamadas entrantes.

Dentro del abandono se evidencian **432** llamadas que se abandonaron después del umbral y el tiempo promedio de abandono es de **2:54 min.**



Días con mayor abandono: Durante el mes de enero se presentaron variaciones de llamadas para consulta de los siguientes temas:

- Cambios de categoría del Sisben.
- Consultas para pago de impuesto de hacienda
- Consultas de acueducto respecto a cortes de agua y copias de factura
- Funcionamiento de pico y placa vehículos no registrados en Bogotá

Al validar el abandono por intervalos, corresponde a los horarios de finalización de jornada horarios de break y almuerzo. (9:00 a 9:30 pm) y (12:00 2:00 pm).

Lo anterior contemplado en la proyección sin afectar los ANS contractuales.

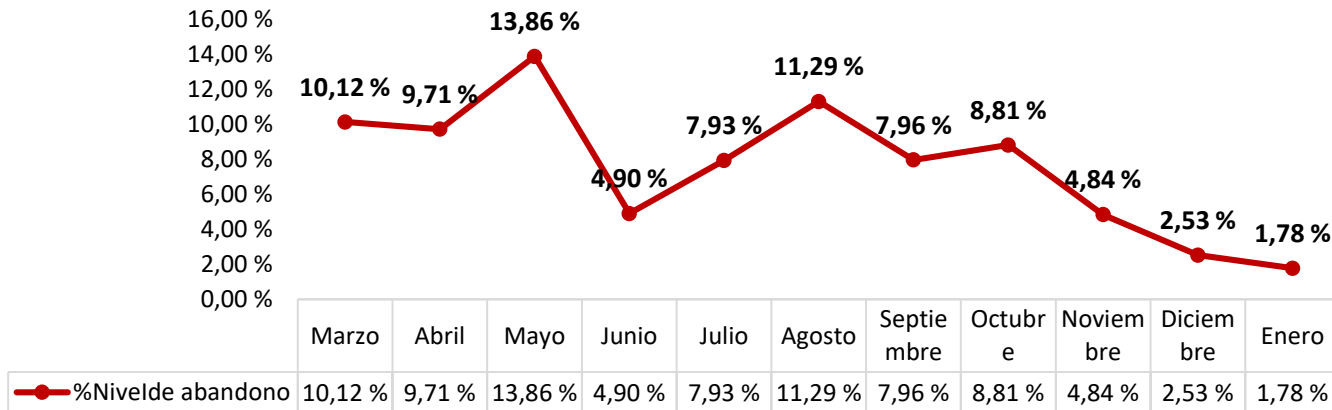
Hora	Cantidad
09:00 PM	80
09:30 PM	55
12:00 PM	46
10:00 PM	38
11:30 AM	31
02:30 PM	30
10:30 AM	29
12:30 PM	25
10:00 AM	24
11:00 AM	24
08:30 AM	20
09:00 AM	19
09:30 AM	19
02:00 PM	18

SGAM LÍNEA 195

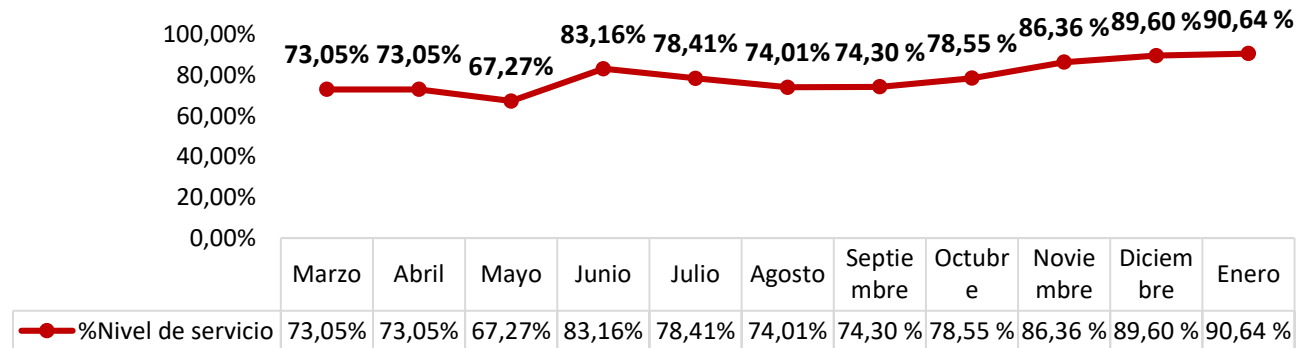
INDICADORES BTE

HISTORICO BTE

%Nivel de abandono Bogotá te Escucha



%Nivel de servicio Bogotá te Escucha



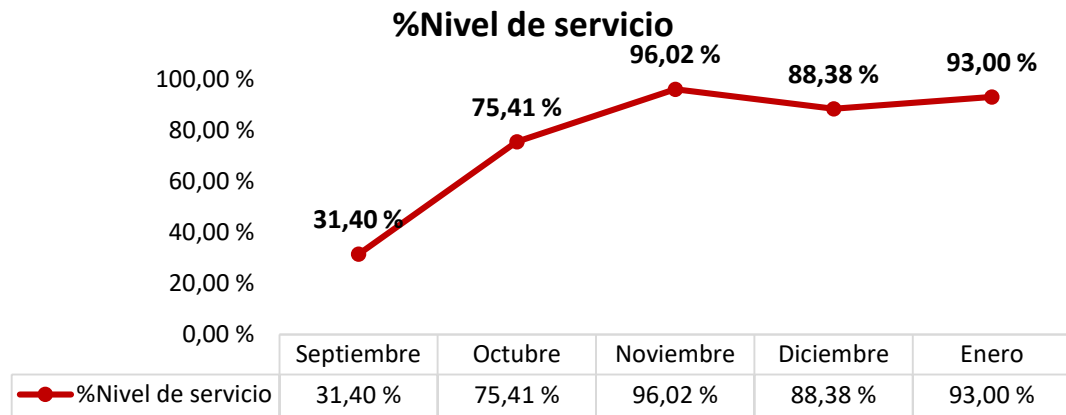
Bogotá te Escucha	
Indicadores	Enero
Llamadas Ofrecidas	1.068
Llamadas Contestadas	1.049
Llamadas Abandonadas	19
Llamadas Umbral	968
Llamadas Abandonadas Después Umbral	5
%Nivel de Servicio	90,64 %
% Nivel de atención	98,22 %
%Nivel de abandono	1,78 %
TMO	16:47
Segundos en ACW	1.292
ASA	00:11
Ocupación Días y Horarios Establecidos	55,05 %

****Corte 31 Enero indicadores BTE****

En Enero: Solo se perdieron **19** llamadas y el NS subió al **90,64%**. En relación con los meses anteriores, Este canal maneja temas sensibles ("Bogotá Te Escucha" ya que es un canal para quejas y soluciones ciudadanas). Un abandono del 13% en el pasado representaba una alta tasa de ciudadanos frustrados que probablemente escalaban sus quejas por otras vías, El avance en los últimos tres meses mejora la experiencia de atención

INDICADORES C2C

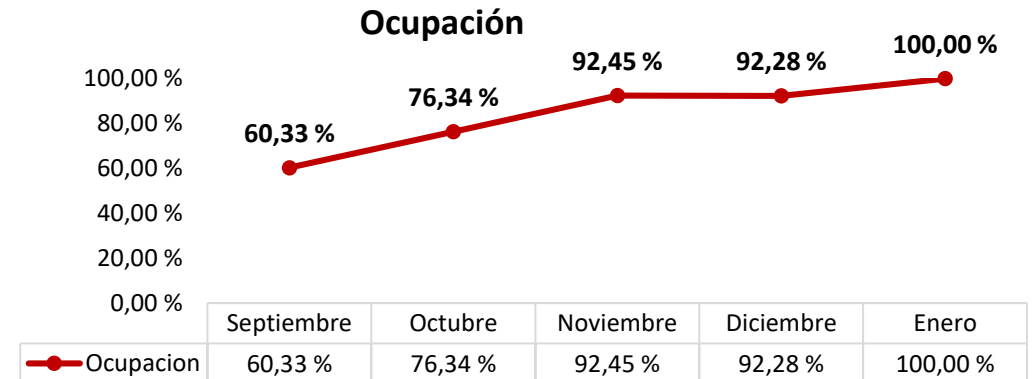
HISTORICO DE INDICADORES



- **Mejora progresiva:** El servicio pasó de un desempeño crítico en septiembre a uno excelente en Enero.
- Se identifica una evolución mensual significativa, logrando mantener el cumplimiento del nivel de servicio en los últimos tres meses
- **Diciembre muestra estabilidad,** aunque con un leve retroceso en el nivel de servicio y la ocupación, se identifica cumplimiento del indicador
- **Análisis General Enero:** El ASA se mantuvo excelente (respuesta inmediata), logrando mantener el cumplimiento de los otros indicadores como: Nivel de Servicio, Nivel de Atención y minimizar el Nivel de Abandono

****Corte 31 de Enero, indicadores generales****

Clic to Call - C2C	
Indicadores	Enero
Llamadas Ofrecidas	771
Llamadas Contestadas	733
Llamadas Abandonadas	38
Llamadas Umbral	717
Llamadas Abandonadas Despues Umbral	9
% Nivel de Servicio	93,00 %
% Nivel de atención	95,07 %
% Nivel de abandono	4,93 %
TMO	06:29
Segundos en ACW	454
ASA	00:02
Ocupación Días y Horarios Establecidos	100,00 %



INDICADORES ANTICORRUPCIÓN

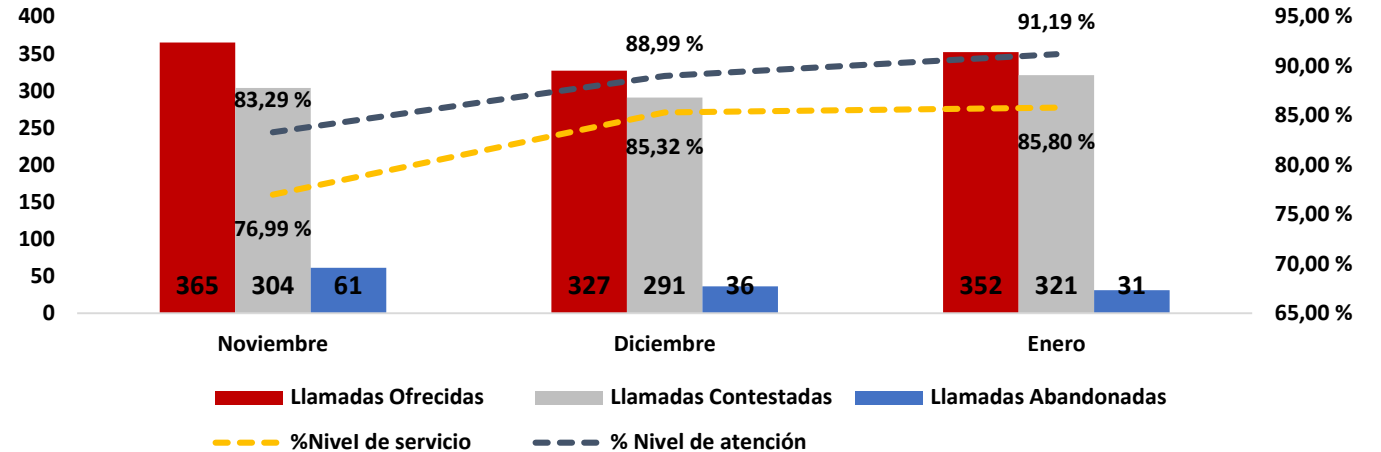
Comportamiento Anticorrupción Últimos 3 meses			
Indicadores	Noviembre	Diciembre	Enero
Llamadas Ofrecidas	365	327	352
Llamadas Contestadas	304	291	321
Llamadas Abandonadas	61	36	31
Llamadas Umbral	281	279	302
Abandonadas Des. Umbral	19	21	20
% Nivel de servicio	76,99 %	85,32 %	85,80 %
% Nivel de atención	83,29 %	88,99 %	91,19 %
% Nivel de abandono	16,71 %	11,01 %	8,81 %
TMO	0:11:17	0:10:28	0:14:15
Segundos en ACW	85	48	1801
ASA	0:00:22	0:00:04	0:00:06
Ocupación	37,52 %	28,53 %	32,76 %

****Corte 31 de Enero 2026****

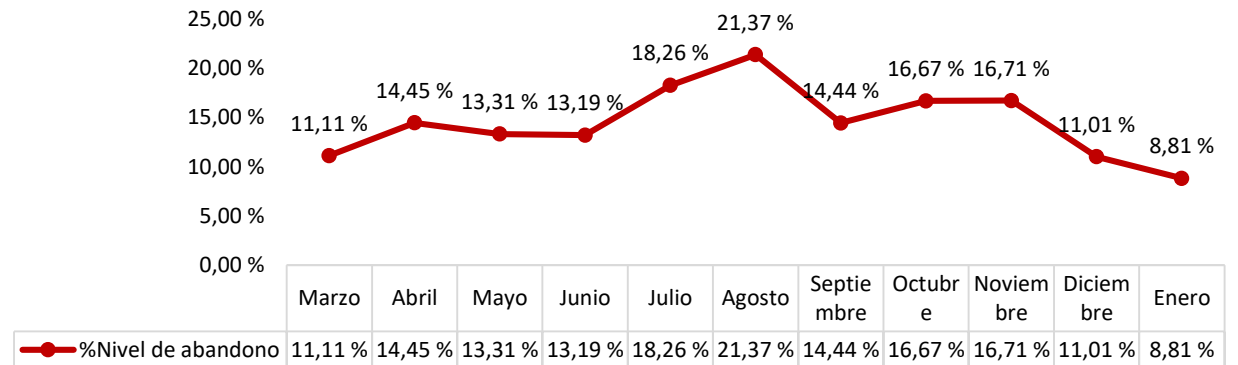
ENERO		
ENTIDAD	CANTIDAD	%
REMISIÓN	114	28%
SECRETARÍA GENERAL ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	36	9%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD - SDM	28	7%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD - SDS	27	7%

Al revisar los motivos de llamada, vemos que corresponden principalmente a denuncias penales (hurto, pedidas de documentos, estafas o extorsiones).

Comportamiento Canal Anticorrupción Últimos 3 meses



% Nivel de abandono



INDICADORES WCB

ENERO - EVOLUCIÓN

- ✓ Servicio mejorado: Pasó de valores medios (71–82%) a niveles altos (96% en noviembre, 87% en diciembre).
- ✓ El ciudadano que pide ser llamado (Web Call Back) resuelve sus dudas en solo **6 minutos**.
- ✓ La devolución de llamada se encuentra en un promedio de 3 minutos.

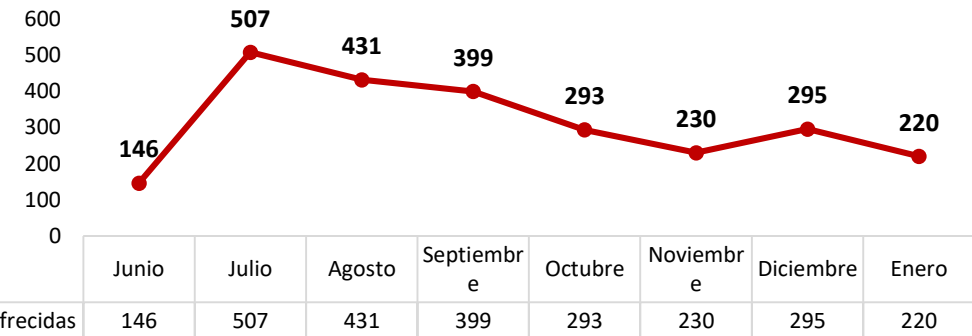
****Corte 31 de Enero 2026****

Web Call Back (WCB)	
Indicadores	Enero
Llamadas Ofrecidas	220
Llamadas Contestadas	220
Llamadas Abandonadas	0
Llamadas Umbral	201
Llamadas Abandonadas Después Umbral	0
% Nivel de Servicio	91,36 %
% Nivel de atención	100,00 %
% Nivel de abandono	0,00 %
TMO	05:51
Segundos en ACW	87
ASA	00:09
Ocupación Días y Horarios Establecidos	42,96 %

SGAM LÍNEA 195

Web Call Back (WCB)								
Indicadores	Junio	Julio	Agosto	Septiemb	Octubre	Noviemb	Diciembr	Enero
Llamadas Ofrecidas	146	507	431	399	293	230	295	220
Llamadas Contestadas	143	507	431	399	293	230	295	220
Llamadas Abandonadas	3	0	0	0	0	0	0	0
Llamadas Umbral	119	363	309	328	232	221	262	201
Abandonadas Después Umbral	1	0	0	0	0	0	0	0
% Nivel de servicio	81,51%	71,60%	71,69%	82,21 %	79,18 %	96,09 %	88,81 %	91,36 %
% Nivel de atención	97,95%	100,00%	100,00%	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
Nivel de abandono	2,05 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
TMO	0:07:08	0:08:51	0:07:41	0:07:56	0:08:06	0:06:42	0:06:13	0:05:51
segundos en ACW	0	218	41	89	43	366	223	87
ASA	0:01:07	0:01:59	0:02:01	0:01:13	0:00:51	0:00:04	0:00:11	0:00:09
Ocupacion	27,25%	30,66%	33,26%	26,76 %	21,38 %	26,06 %	54,18 %	42,96 %

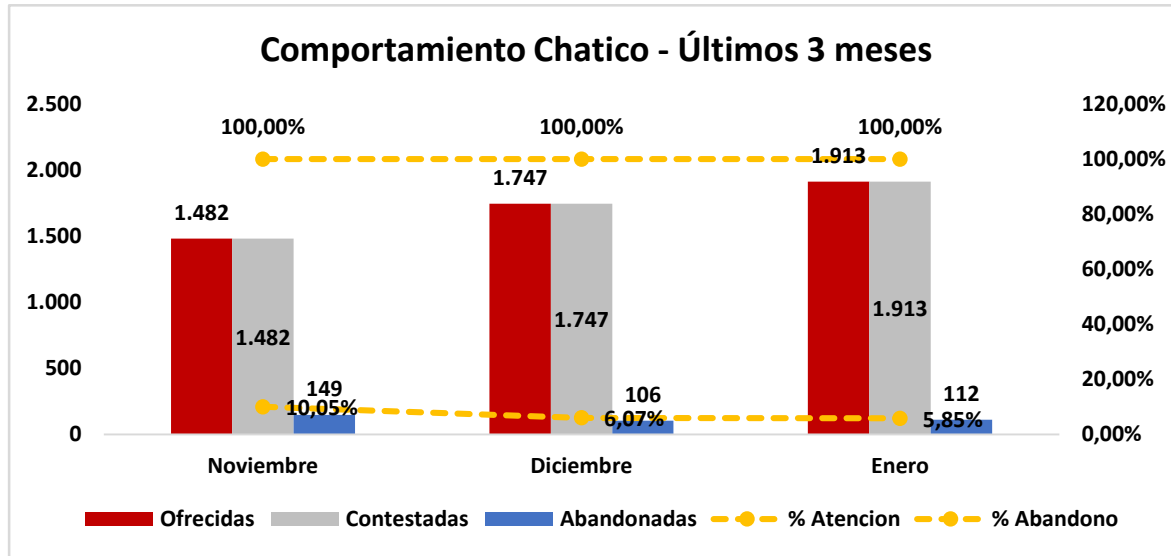
Llamadas Ofrecidas



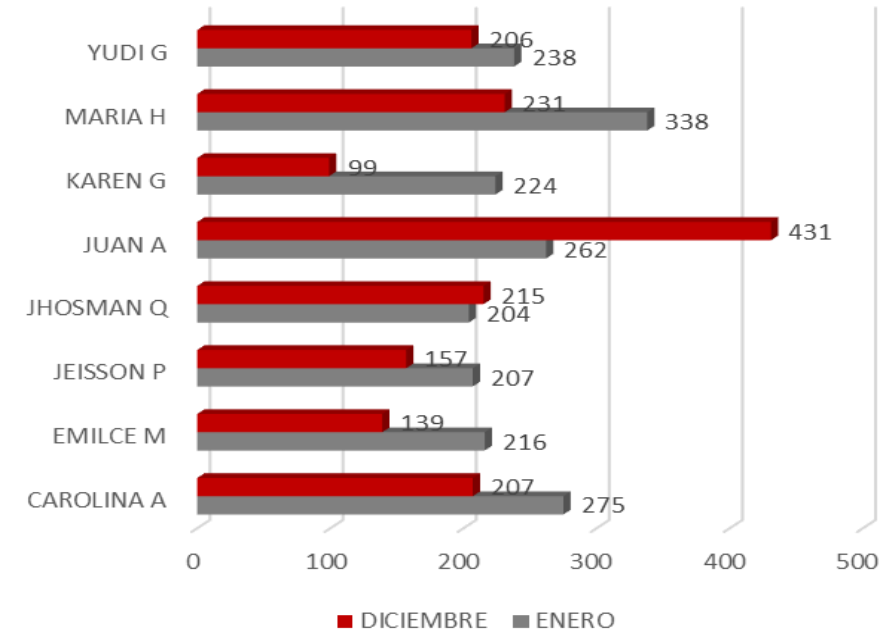
INDICADORES CHATICO

EVOLUTIVO

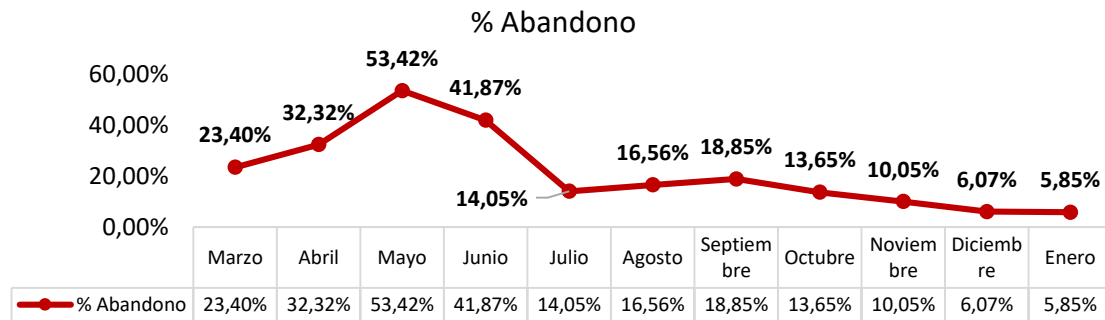
****Comparativo dic-ene productividad** (Embajadores planta chatico)**



TOTAL DE GESTIONES CHATICO



- *Nivel de abandono: presenta una disminución significativa de Marzo 23,40% paso a Enero con el 5,85%*
- *Productividad, presenta aumento debido a la reducción de ratio en el canal, logrando aumentar la productividad del embajador, además de las llamadas atendidas de la línea Inbound, planeación y BTE*



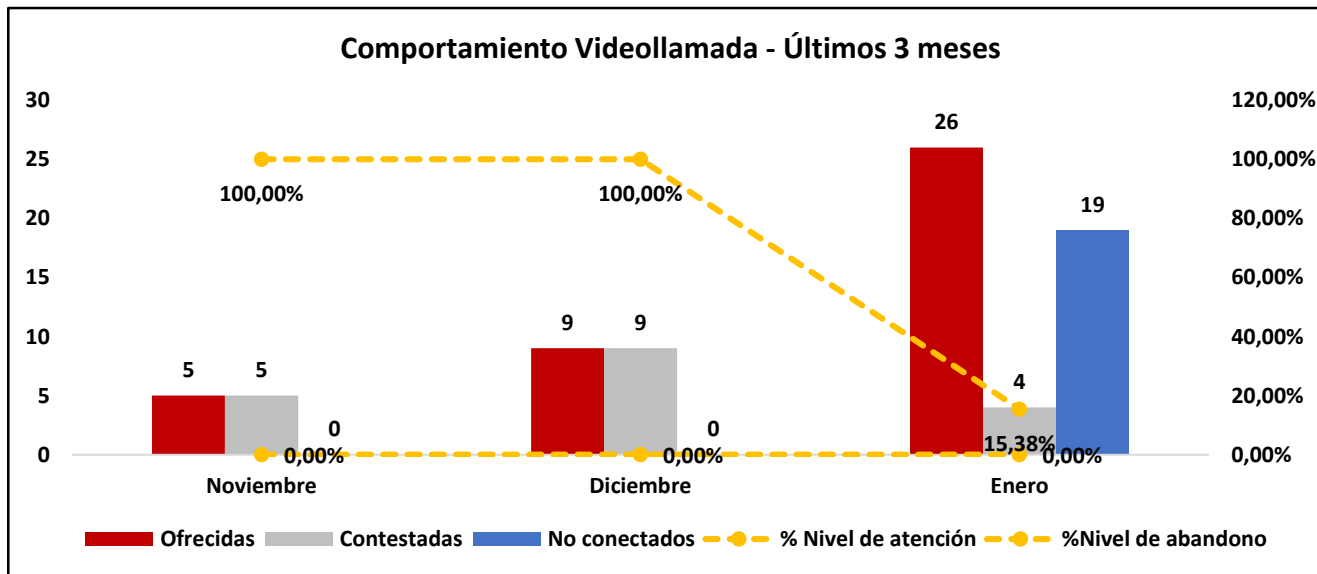
INDICADORES VIDEO LLAMADA

EVOLUTIVO

Videollamada			
Indicadores	Noviembre	Diciembre	Enero
Ofrecidas	5	9	26
Contestadas	5	9	4
No conectados	0	0	19
% Nivel de atención	100,00%	100,00%	15,38%
% Nivel de abandono	0,00%	0,00%	0,00%

****Corte 31 de Enero 2026****

Videollamada										
Indicadores	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero
Ofrecidas	45	25	22	7	5	16	26	5	9	26
Contestadas	44	25	20	7	5	15	21	5	9	4
No conectados	1	0	2	0	0	1	5	0	0	19
% Nivel de atención	97,78%	100,00%	90,91%	100,00%	100,00%	93,75 %	80,77%	100,00%	100,00%	15,38%
% Nivel de abandono	2,22%	0,00%	9,09%	0,00%	0,00%	6,25 %	19,23%	0,00%	0,00%	0,00%



- **Crecimiento Exponencial:** Aunque los números son pequeños, el volumen se ha cuadruplicado en solo dos meses (de 5 a 26 llamadas). Esto indica que el ciudadano está empezando a conocer más en este canal.
- Se habilita la opción para que el número de **celular sea un dato obligatorio** en el formulario de agendamiento y podernos contactar con él en caso de que no ingrese a la agenda

SGAM LÍNEA 195

Orden del día

Comité técnico Secretaría General



3. Gestión Campañas

GESTIÓN SMS – MAILING - INFOBIP

Número de campañas: 1

Efectividad promedio

envió: 100%



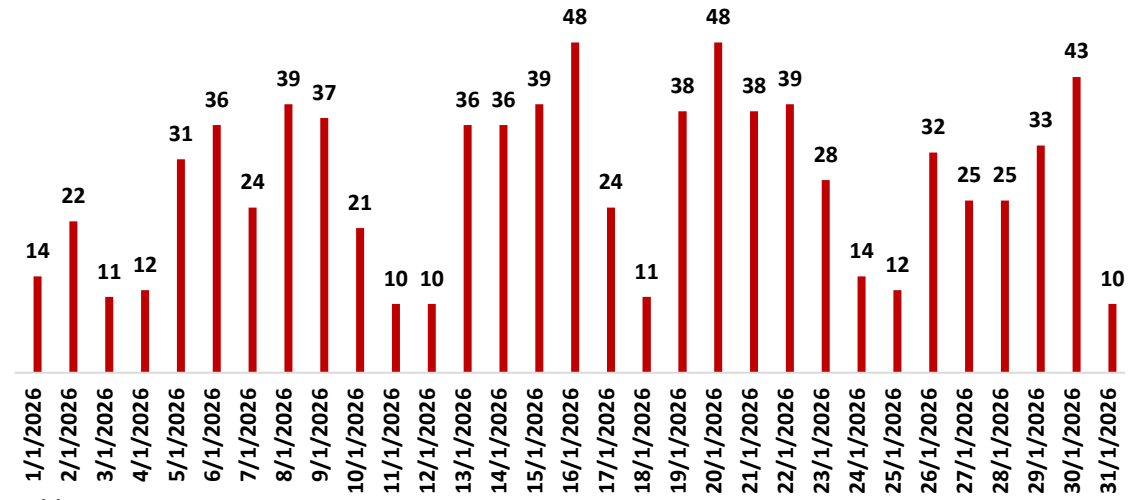
****Corte 31 de Enero_2026****

SMS		
Fecha	Campañas	Cantidad
26/01/2026	26012026_Veeduria_Distrital_Solicitud divulgación -Encuesta de Percepción de Confianza Institucional_SMS	229.382
Total		229.382

****Corte 31 de Enero_2026****

MAILING		
Fecha	Campañas	Cantidad
22/01/2026	22012026_Veeduria_Distrital_Solicitud divulgación -Encuesta de Percepción de Confianza Institucional_MAIL	450
27/01/2026	27012026_Veeduria_Distrital_Solicitud divulgación -Encuesta de Percepción de Confianza Institucional_MAIL	29.195
Total		29.645

Comportamiento Diario Chatico



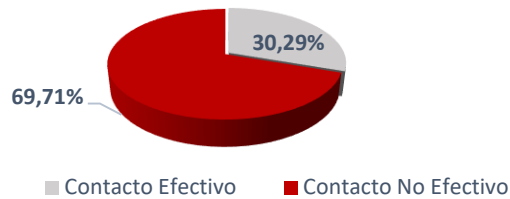
****Corte 31 Enero_2026**

En total 846 SMS para enero_2026

Veeduría Distrital: Hola, te saludamos desde la Veeduría Distrital
 ¿Ya participaste en la Encuesta de Percepción de Confianza Institucional?
 Estamos a punto de finalizar la medición que busca conocer qué piensan las personas que viven o tienen alguna relación con la ciudad sobre las instituciones distritales.

GESTIÓN OUTBOUND: Resultados Conexión Social

Tipificación	Registros	Cel Únicos	%
Contacto Efectivo	11.077	6.844	30,29%
Contacto No Efectivo	25.487	16.363	69,71%
Total general	36.564	23.207	100,00%



La gestión outbound alcanzó una efectividad del **30.29%**, logrando el contacto efectivo con **11.077** ciudadanos. Entre los principales retos operativos se identificaron la desactualización de las bases de datos y una baja tasa de respuesta telefónica.

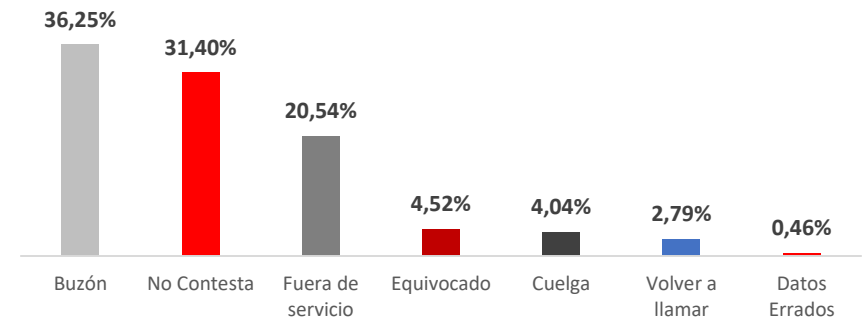
Del total de ciudadanos contactados, el 52% (**5.777**) recibió la información exitosamente, mientras que el 48% (**5.300**) manifestó no tener interés en obtener información acerca del programa. Las principales causas de desistimiento incluyen la tenencia previa del servicio, el conocimiento previo de la información o la falta de interés en la información, por desconfianza o ya tenían un servicio de otro operador instalado.

Fecha Inicio: 04 de diciembre

Fecha Fin: 09 de enero

En contraste, el **69,71%** de la gestión corresponde a Contacto No Efectivo (**25.487** registros). El principal desafío se evidencia en buzón, no contesta y fuera de servicio correspondiente a **22.478** registros equivalente al **61,48%**.

Tipificación	Cantidad	%
Contacto No Efectivo	25.487	100,00%
Buzón	9.240	36,25%
No Contesta	8.004	31,40%
Fuera de servicio	5.234	20,54%
Equivocado	1.152	4,52%
Cuelga	1.029	4,04%
Volver a llamar	710	2,79%
Datos Errados	118	0,46%



Orden del día

Comité técnico Secretaría General

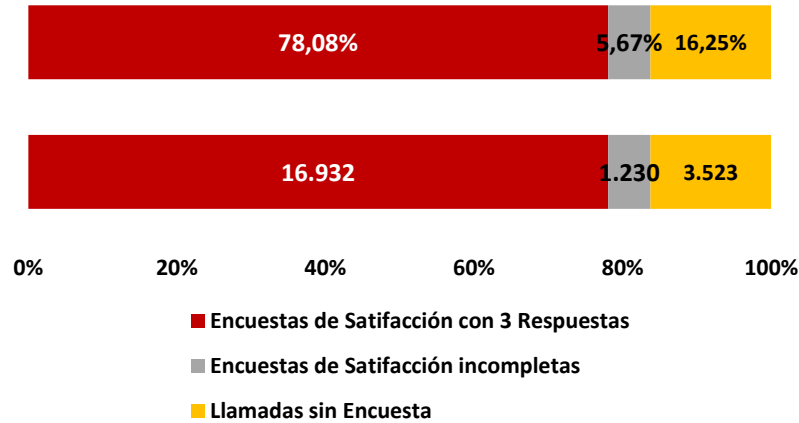


4. Resultado encuesta de satisfacción

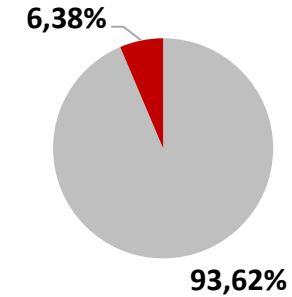
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Llamadas Contestadas vs Encuestas de Satisfacción

Llamadas Contestadas 31 de Enero	Cantidad	%
Encuestas de Satisfacción con 3 Respuestas	16.932	78,08%
Encuestas de Satisfacción incompletas	1.230	5,67%
Llamadas sin Encuesta	3.523	16,25%
Llamadas Contestadas Enero	21.685	100,00%



Nota Global Encuestas de Satisfacción



Se evidencia un aumento del 10% en los ciudadanos satisfechos y se reduce en -6% los ciudadanos insatisfechos

	Diciembre	Enero	Total general
Muy Satisfecho	14.650	16.183	30.833
Satisfecho	859	820	1.679
Neutro	222	178	400
Insatisfecho	118	118	236
Muy Insatisfecho	928	863	1.791
Total general	16.777	18.162	34.939

Embajadores atribuibles Enero

Embajador	Supervisor	Semana	Aplica SI/NO	Proceso
LUZ DARY ARRIETA PALENCIA	ALBA NELY CUARAN PINCHAD	1ra Enero	SI	Retiro
JHON STEVEN ZAMORA MARTINEZ	MIGUEL ANGEL MONTAÑO DIAZ	1ra Enero	SI	Feedback
LUZ DARY ARRIETA PALENCIA	ALBA NELY CUARAN PINCHAD	1ra Enero	SI	Retiro
LUZ DARY ARRIETA PALENCIA	ALBA NELY CUARAN PINCHAD	1ra Enero	SI	Retiro
YARLEY PATRICIA LOZANO GONZALEZ	YENNY MILENA GONZALEZ CABRA	3ra Enero	SI	Feedback
JAIME ALBERTO SILVA ROJAS	ALBA NELY CUARAN PINCHAD	3ra Enero	SI	Descargos
WILLIAN RICARDO ADAMES FAJARDO	YENNY MILENA GONZALEZ CABRA	4ta Enero	SI	Retiro
NORMA CONSTANZA TORRES	MIGUEL ANGEL MONTAÑO DIAZ	4ta Enero	SI	Feedback



CALIDAD

Valoramos la experiencia

By *Outsourcing*

FORMACION

INDICADORES CALIDAD

Durante el periodo se efectuaron 910 monitoreos, distribuidos en las siguientes categorías: grabados (788) y focalizados (122). Estas valoraciones permiten identificar patrones de desempeño y oportunidades en la gestión operativa.

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

Gráfico 1 ANS Calidad



Fuente:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoieYjhhMTA5OTQtMjgyMC00NzEwLTg2NDMtZTk0OTIhMTViMWZmliwidCI6IjE0MDQ0M2FmLTlhNzktNGZjZS1iM2VklWRIMDAxMzEyOTg0ZiIsImMiOiJ9>

ÍTEMS CON OPORTUNIDADES DE MEJORA EC.

Gráfico 2 Ítems afectados

PARTICIPACIÓN AFECTACIONES CRÍTICAS		
ÍTEM AFECTADO	CANTIDAD	% ÍTEM AFECTADO
CARACTERIZACIÓN	16	28,57%
ASESORÍA Y ENTREGA DE INFORMACIÓN	15	26,79%
TIPIFICACIÓN DE LA GESTIÓN	12	21,43%
PREGUNTAS FILTRO	10	17,86%
PLATAFORMA BTE	2	3,57%
ATENCIÓN RESPETUOSA Y TRATO DIGNO	1	1,79%
TOTAL	56	100%

El comportamiento de las afectaciones se concentran en aspectos relacionados con la gestión y aplicación de protocolos.

Caracterización: *no se realiza el cuestionario de caracterización de forma adecuada y completa además el incorrecto uso de plantillas de caracterización.*

Asesoría y Entrega de la Información: *se evidencia que el agente omite información relevante para el usuario o brinda asesoría incompleta o incorrecta de acuerdo con la información publicada en el Portal Bogotá o páginas de las entidades.*

Tipificación de la Gestión y Caracterización: *Se identificó que la tipificación se ve afectada principalmente porque no se registra correctamente el trámite y entidad gestionada. También se evidencia escenarios donde se omite tipificar las remisiones o transferencias a otros segmentos.*

Preguntas filtro: *Se identificó que los agentes no siempre realizan la pregunta si la consulta es para la ciudad de Bogotá o no indagan información importante para comprender y realizar búsqueda de la información.*

Fuente:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoieYjhhMTA5OTQtMjgyMC00NzEwLTg2NDMmZTk0OTIhMTViMWZmliwidCI6IjE0MDQ0M2FmLThlNzktNGZjZS1iM2VklWRIMDAxMzEyOTg0ZilslmMiOjR9>

TOP DE AGENTES CON MAYOR AFECTACIÓN DE ERROR CRÍTICO.

ASESOR	CANTIDAD
NORMA CONSTANZA TORRES MOLINA	7
ANGEL DAVID VARGAS	6
ANDREA CATHERINNE TELLEZ PINEDA	3
JAIME SILVA	3
JHON STEVEN ZAMORA MARTINEZ	3
JOHANA RAMIREZ VELASQUEZ	3
YESID CAMILO ESPITIA MNEDOZA	3
YESMI CARDENAS	3

Agentes con la mayor cantidad de errores críticos evidenciados en el mes de Enero 2026.

Se genera seguimiento como estrategia enfocada en mejorar las oportunidades detectadas, fortaleciendo sus competencias.

Se evidencian situaciones críticas generadas por los agentes:

ÍTEM AFECTADO	CANTIDAD
CARACTERIZACIÓN	9
ASESORÍA Y ENTREGA DE INFORMACIÓN	9
PREGUNTAS FILTRO	7
TIPIFICACIÓN DE LA GESTIÓN	4
PLATAFORMA BTE	1
ATENCIÓN RESPETUOSA Y TRATO DIGNO	1
TOTAL	31

ACTIVIDADES FORMACIÓN 1 AL 31 ENERO

CAPACITACIONES

3

Se realizaron tres sesiones de capacitación, en donde se incluyen entidades como la Secretaría Distrital de Educación, Seguridad de la información y estructura de la llamada.



HORAS POR AGENTE

3:11:47 HRS

Tiempo formativo por agente.

AGENTES

77

Las sesiones formativas se proyectan conforme a los agentes activos en la operación.

TIEMPO TOTAL

14:15 HRS

El tiempo total de las capacitaciones realizadas desde el 1 al 31 de enero.



Orden del día

Comité técnico Secretaría General



6. Avances desarrollo agente virtual e integraciones

AVANCE AGENTE VIRTUAL ENERO_2026



Estado Actual: Proyecto Kioscos de Autoconsulta Red CADE

Despliegue estabilizado tras la instalación de 5 módulos, con gestión de incidencias técnicas y transición a la fase final de software.

Despliegue y Funcionalidad del Software



 **100%**
de los módulos
instalados y
entregados

Los 5 puntos oficiales ya cuentan con equipos físicos operativos desde diciembre.



80%

Software Versión 2
con 80% de cobertura

-  Incluye descarga de certificados
-  impresión
- trámites integrados con el sistema de turnos.

Ubicaciones oficiales de los módulos instalados

 **SuperCADE Bosa Operativo**

 **SuperCADE Américas Operativo**

 **SuperCADE 20 de Julio Operativo**

 **CAD Operativo**
(con inestabilidad eléctrica)

 **Suba Operativo**
(pendiente cambio de pantalla)



Lanzamiento de Versión 3 en marzo

La próxima fase habilitará servicios de videollamada y llamada directa para los ciudadanos.

Retos Operativos e Infraestructura



Soporte técnico 100% presencial

La política de seguridad OTIC prohíbe el acceso remoto, incrementando desplazamientos y tiempos.



 **Incidencia en SuperCADE CAD**

Se investiga una falla eléctrica externa tras persistir apagados luego de cambiar la CPU.



 **Reparación en SuperCADE Suba**

El reemplazo de la pantalla táctil fallida está programado para el próximo martes.

Orden del día

Comité técnico Secretaría General



6. Factura y presupuesto_2026

Factura enero y presupuesto

Año	PRESUPUESTO REDUCCIÓN AGENTE GENERAL (10) FEBRERO / (5) MARZO
Presupuesto Secretaría General CDP	\$ 7.906.080.023,00
Presupuesto de la Orden de compra 150886	\$ 7.613.273.585,45
variación Inicial	\$ 292.806.437,55

enero_2026

PROYECCIÓN REDUCCIÓN AGENTES (10 feb)-(5 mar)	
Mes	Proyección con IVA 2026 OS
Enero_2026	\$ 820.853.336,21
Febrero_2026	\$ 738.154.053,80
Marzo_2026	\$ 793.860.664,38
Abril_2026	\$ 683.689.769,42
Mayo_2026	\$ 682.958.454,75
Junio_2026	\$ 570.419.976,16
Julio_2026	\$ 575.391.680,99
Agosto_2026	\$ 566.662.435,99
Septiembre_2026	\$ 575.391.680,99
Octubre_2026	\$ 566.662.435,99
Noviembre_2026	\$ 575.391.680,99
Diciembre_2026	\$ 463.837.415,79
Total 2026	\$ 7.613.273.585,45

Conforme a lo establecido en el acuerdo marco de precios (AMP). Para la proyección y factura ejecutada del mes de enero_2026 se contempla incrementos del **5,1%** para los ítems de servicios y **23%** para los ítems de personal, este último como incremento de SMMLV.

Adicional se aprueba aplicar nota crédito por valor de **\$ 23.137.131** correspondiente al saldo a favor de la factura radicada el 15 de diciembre con proyección al cierre del mismo mes.

Outsourcing

Solución al Primer Contacto®

Gracias



DipDig



PRESS TWO
FOR SPANISH

Línea	Código	Descripción	Tiempo	Unidad
1	T-BPO-1-1	Troncal SIP	28	Mes
2	IT-BPO-2-1	Minuto IVR(Interactive Voice Response)	4	Mes
3	IT-BPO-3-1	Minuto IVR(Interactive Voice Response) - Audiote	24	Mes
4	IT-BPO-4-1	Minuto IVR(Interactive Voice Response) - Transac	12	Mes
5	IT-BPO-6-2	Grabaciónanuncios IVR (Interactive VoiceRespons	28	Mes
6	IT-BPO-7-6	Minutos deconexión outbound/Inbound_Outbound	28	Mes
7	IT-BPO-8-1	Transferencia dellamadas	28	Mes
8	IT-BPO-11-1	Clic tocall	28	Mes
9	IT-BPO-12-1	Web Callback	28	Mes
10	IT-BPO-13-1	Mailing	28	Mes
11	IT-BPO-16-1	Mensaje SMS(Short Message Service) _SMS en u	28	Mes
12	IT-BPO-21-1	ChatbotSmart	25	Mes
13	IT-BPO-22-1	VoicebotSmart	25	Mes
14	IT-BPO-23-1	Hora desarrollopara Integraciones y canalesdigital	28	Mes
15	IT-BPO-24-1	Analytics	28	Mes
16	IT-BPO-25-1	Agente enSitio _Agente general	3	Mes
17	IT-BPO-25-1	Agente enSitio _Agente general	6	Mes
18	IT-BPO-25-1	Agente enSitio _Agente general	6	Mes
19	IT-BPO-25-1	Agente enSitio _Agente general	13	Mes
20	IT-BPO-25-4	Agente enSitio _Agente general_Hora extradomini	3	Mes
21	IT-BPO-25-4	Agente enSitio _Agente general_Hora extradomini	6	Mes
22	IT-BPO-25-4	Agente enSitio _Agente general_Hora extradomini	6	Mes
23	IT-BPO-25-4	Agente enSitio _Agente general_Hora extradomini	13	Mes
24	IT-BPO-25-5	Agente enSitio _Agente general_Servicio 7x24	28	Mes
25	IT-BPO-25-11	Agente enSitio _Agente técnico	28	Mes
26	IT-BPO-25-51	Agente enSitio _Agente profesional	28	Mes
27	IT-BPO-26-31	Agente en laEntidad Compradora o BackOffice	28	Mes
28	IT-BPO-26-61	Agente en laEntidad Compradora o BackOffice_Ag	28	Mes
29	IT-BPO-29-41	Agente condominio en lenguaje de señascolumbia	28	Mes
30	IT-BPO-33-1	Agente Minerode Datos_Agente profesional	28	Mes
31	IT-BPO-35-1	CoordinadorNacional	28	Mes
32	IT-BPO-37-8-	SupervisorServicios BPO	3	Mes
33	IT-BPO-37-8	SupervisorServicios BPO	4	Mes
34	IT-BPO-37-8	SupervisorServicios BPO	21	Mes
35	IT-BPO-38-1	Líder decalidad	3	Mes
36	IT-BPO-38-1	Líder decalidad	4	Mes
37	IT-BPO-38-1	Líder decalidad	21	Mes
38	IT-BPO-39-1	Formador	3	Mes
39	IT-BPO-39-1	Formador	25	Mes
40	IT-BPO-47-1	Plataforma deCentro de Contacto para Agente Om	3	Mes
41	IT-BPO-47-1	Plataforma deCentro de Contacto para Agente Om	6	Mes
42	IT-BPO-47-1	Plataforma deCentro de Contacto para Agente Om	6	Mes
43	IT-BPO-47-1	Plataforma deCentro de Contacto para Agente Om	13	Mes
44	IT-BPO-48-1	Horadesarrollo	28	Mes

45	IT-BPO-49-1	Puesto de trabajo en el Call Center sin Agente	28	Mes
46	IT-BPO-52-1	Enlace Dedicado entre puntos	28	Mes
47	IT-BPO-52-19	Enlace Dedicado a Internet_1Gbps	28	Mes
48	IT-BPO-62-43	Componentes complemento Puesto de Trabajo_Lic	3	Mes
49	IT-BPO-62-43	Componentes complemento Puesto de Trabajo_Lic	4	Mes
50	IT-BPO-62-43	Componentes complemento Puesto de Trabajo_Lic	21	Mes
51	IT-BPO-63-1	Licencia RPA	25	Mes
52	IT-BPO-67-1	Speech Analytics	28	Mes
53		IVA	1	Mes
Total				

PROYECCIÓN FACTURA DICIEMBRE

Cantidad	Valor Unitario	Cantidad diciembre	Valor Unitario2	Valor total diciembre
110	30.602,71	110,00	30.602,71	3.366.298,10
110000	2,15		2,15	-
110000	2,15	51.992	2,15	111.782,56
110000	2,15		2,15	-
2	944,93	1	944,93	944,93
72000	25,77	54.425	25,77	1.402.532,25
400	8,60	3551	8,60	30.536,11
2	106.304,13	2	106.304,13	212.608,26
2	76.667,83	2	76.667,83	153.335,66
127000	1,61	180.736	1,61	290.984,96
10900	4,29	335.978	4,29	1.441.345,62
12200	44,07		44,07	-
1000000	38,78	30000	38,78	1.163.400,00
134	69.795,64	1739	69.795,64	121.374.617,96
2	45.249,06	2,00	45.249,06	90.498,12
66	4.950.284,12	70	4.950.284,12	346.519.888,40
51	4.950.284,12		4.950.284,12	-
39	4.950.284,12		4.950.284,12	-
25	4.950.284,12		4.950.284,12	-
1000	30.189,31	975,76	30.189,31	29.457.521,13
500	30.189,31		30.189,31	-
500	30.189,31		30.189,31	-
500	30.189,31		30.189,31	-
1	19.277.581,60	1	19.277.581,60	19.277.581,60
1	5.825.353,50	1	5.825.353,50	5.825.353,50
1	8.095.874,45	0,93	8.095.874,45	7.529.163,24
2	5.207.275,01	2	5.207.275,01	10.414.550,02
2	7.477.795,96	2	7.477.795,96	14.955.591,92
1	6.276.910,78	1	6.276.910,78	6.276.910,78
2	12.152.185,21	2	12.152.185,21	24.304.370,42
1	16.709.233,60	1	16.709.233,60	16.709.233,60
4	9.873.661,01	4	9.873.661,01	39.494.644,04
3	9.873.661,01		9.873.661,01	-
2	9.873.661,01		9.873.661,01	-
4	8.734.398,91	4	8.734.398,91	34.937.595,64
3	8.734.398,91		8.734.398,91	-
2	8.734.398,91		8.734.398,91	-
3	7.595.136,81	4	7.595.136,81	30.380.547,24
2	7.595.136,81		7.595.136,81	-
72	79.087,43	80,00	79.087,43	6.326.994,40
56	79.087,43		79.087,43	-
44	79.087,43		79.087,43	-
30	79.087,43		79.087,43	-
134	69.795,64	20	69.795,64	1.395.912,80

1	914.542,82	5,00	914.542,82	4.572.714,10
1	633.529,67		633.529,67	-
1	3.242.812,90	1,00	3.242.812,90	3.242.812,90
12	72.923,27	15,00	72.923,27	1.093.849,05
9	72.923,27		72.923,27	-
7	72.923,27		72.923,27	-
2	1.584.223,36		1.584.223,36	-
416	11.626,35	344,00	11.626,35	3.999.464,40
1	2.377.440.798,55	1		-
1556253			Subtotal	\$ 736.353.583,70
			Iva	\$ 139.907.180,90
			Total	\$ 876.260.764,61

EJECUCIÓN FACTURA DICIEMBRE

Cantidad diciembre2	Valor Unitario23	Valor total diciembre	items con diferencia
110,00	30.602,71	3.366.298,10	
	2,15	-	
47.293	2,15	101.679,80	
	2,15	-	
1	944,93	944,93	
67.350	25,77	1.735.609,50	333.077,25
3408	8,60	29.308,80	- 1.227,31
2	106.304,13	212.608,26	-
2	76.667,83	153.335,66	-
94.630	1,61	152.354,30	- 138.630,66
496.664	4,29	2.130.688,56	689.342,94
	44,07	-	-
	38,78	-	- 1.163.400,00
1739	69.795,64	121.374.617,96	-
2,00	45.249,06	90.498,12	-
65,03	4.950.284,12	321.916.976,32	- 24.602.912,08
	4.950.284,12	-	-
	4.950.284,12	-	-
	4.950.284,12	-	-
1065,04	30.189,31	32.152.822,72	2.695.301,60
	30.189,31	-	-
	30.189,31	-	-
	30.189,31	-	-
1	19.277.581,60	19.277.581,60	-
1	5.825.353,50	5.825.353,50	-
0,93	8.095.874,45	7.529.163,24	-
2	5.207.275,01	10.414.550,02	-
2	7.477.795,96	14.955.591,92	-
1	6.276.910,78	6.276.910,78	-
2	12.152.185,21	24.304.370,42	-
1	16.709.233,60	16.709.233,60	-
4	9.873.661,01	39.494.644,04	-
	9.873.661,01	-	-
	9.873.661,01	-	-
4	8.734.398,91	34.937.595,64	-
	8.734.398,91	-	-
	8.734.398,91	-	-
4	7.595.136,81	30.380.547,24	-
	7.595.136,81	-	-
80,00	79.087,43	6.326.994,40	-
	79.087,43	-	-
	79.087,43	-	-
	79.087,43	-	-
8	69.795,64	558.365,12	- 837.547,68

5,00	914.542,82	4.572.714,10	-	-
	633.529,67	-	-	-
1,00	3.242.812,90	3.242.812,90	-	-
15,00	72.923,27	1.093.849,05	-	-
	72.923,27	-	-	-
	72.923,27	-	-	-
	1.584.223,36	-	-	-
335,31	11.626,35	3.898.431,42	-	101.032,98
1		-		
	Subtotal	\$ 713.216.452,02	\$	23.137.131,68
	Iva	\$ 135.511.125,88		
	Total	\$ 848.727.577,91		

Línea	Código	Descripción
1	T-BPO-1-1	Troncal SIP
2	IT-BPO-2-1	Minuto IVR(Interactive Voice Response)
3	IT-BPO-3-1	Minuto IVR(Interactive Voice Response) - Audiotexto
4	IT-BPO-4-1	Minuto IVR(Interactive Voice Response) - Transaccional
5	IT-BPO-6-2	anuncios IVR (Interactive VoiceResponse) Respuesta de Voz Interactiva_Voz
6	IT-BPO-7-6	Minutos deconexión outbound/Inbound_Outboundde fijo a celular
7	IT-BPO-8-1	Transferencia dellamadas
8	IT-BPO-11-1	Clic tocall
9	IT-BPO-12-1	Web Callback
10	IT-BPO-13-1	Mailing
11	IT-BPO-16-1	Mensaje SMS(Short Message Service) _SMS en unavía_
12	IT-BPO-21-1	ChatbotSmart
13	IT-BPO-22-1	VoicebotSmart
14	IT-BPO-23-1	Hora desarrollopara Integraciones y canalesdigitales
15	IT-BPO-24-1	Analytics
16	IT-BPO-25-1	Agente enSitio _Agente general
17	IT-BPO-25-1	Agente enSitio _Agente general
18	IT-BPO-25-1	Agente enSitio _Agente general
19	IT-BPO-25-1	Agente enSitio _Agente general
20	IT-BPO-25-4	Agente enSitio _Agente general_Hora extradominical y festivo
21	IT-BPO-25-4	Agente enSitio _Agente general_Hora extradominical y festivo
22	IT-BPO-25-4	Agente enSitio _Agente general_Hora extradominical y festivo
23	IT-BPO-25-4	Agente enSitio _Agente general_Hora extradominical y festivo
24	IT-BPO-25-5	Agente enSitio _Agente general_Servicio 7x24
25	IT-BPO-25-11	Agente enSitio _Agente técnico
26	IT-BPO-25-51	Agente enSitio _Agente profesional
27	IT-BPO-26-31	Agente en laEntidad Compradora o BackOffice
28	IT-BPO-26-61	Agente en laEntidad Compradora o BackOffice_Agente profesional
29	IT-BPO-29-41	Agente condominio en lenguaje de señascolumbiana (Videollamada)_
30	IT-BPO-33-1	Agente Minerode Datos_Agente profesional
31	IT-BPO-35-1	CoordinadorNacional
32	IT-BPO-37-8-	SupervisorServicios BPO
33	IT-BPO-37-8	SupervisorServicios BPO
34	IT-BPO-37-8	SupervisorServicios BPO
35	IT-BPO-38-1	Líder decalidad
36	IT-BPO-38-1	Líder decalidad
37	IT-BPO-38-1	Líder decalidad
38	IT-BPO-39-1	Formador
39	IT-BPO-39-1	Formador
40	IT-BPO-47-1	Plataforma deCentro de Contacto para Agente Omnicanal
41	IT-BPO-47-1	Plataforma deCentro de Contacto para Agente Omnicanal
42	IT-BPO-47-1	Plataforma deCentro de Contacto para Agente Omnicanal
43	IT-BPO-47-1	Plataforma deCentro de Contacto para Agente Omnicanal
44	IT-BPO-48-1	Horadesarrollo
45	IT-BPO-49-1	Puesto detrabajo en el Call Center sinAgente

46	IT-BPO-52-1	EnlaceDedicado entre puntos
47	IT-BPO-52-19	EnlaceDedicado a Internet_1Gbps
48	IT-BPO-62-43	Componentescomplemento Puesto deTrabajo_Licenciamiento deofimatica_
49	IT-BPO-62-43	Componentescomplemento Puesto deTrabajo_Licenciamiento deofimatica_
50	IT-BPO-62-43	Componentescomplemento Puesto deTrabajo_Licenciamiento deofimatica_
51	IT-BPO-63-1	Licencia RPA
52	IT-BPO-67-1	SpeechAnalytics
53		IVA
Total		

Tiempo	Unidad	Cantidad	Valor Unitario	Valor mes	Cantidad enero
28	Mes	110	32.163,00	3.537.979,30	110,00
4	Mes	110000	2,00	248.561,50	
24	Mes	110000	2,00	248.561,50	51.338
12	Mes	110000	2,00	248.561,50	
28	Mes	2	993,00	1.986,24	0
28	Mes	72000	27,00	1.950.067,44	50.998
28	Mes	400	9,00	3.615,44	3833
28	Mes	2	111.726,00	223.451,28	2
28	Mes	2	80.578,00	161.155,78	2
28	Mes	127000	2,00	214.897,97	29.645
28	Mes	10900	5,00	49.145,81	230.228
25	Mes	12200	46,00	565.074,35	
25	Mes	1000000	41,00	40.757.780,00	769
28	Mes	134	73.355,00	9.829.599,16	
28	Mes	2	47.557,00	95.113,52	2,00
3	Mes	66	6.088.849,00	401.864.064,86	63,10
6	Mes	51	6.088.849,00	310.531.322,85	
6	Mes	39	6.088.849,00	237.465.129,24	
13	Mes	25	6.088.849,00	152.221.236,69	
3	Mes	1000	37.133,00	37.132.851,30	999,84
6	Mes	500	37.133,00	18.566.425,65	
6	Mes	500	37.133,00	18.566.425,65	
13	Mes	500	37.133,00	18.566.425,65	
28	Mes	1	23.711.425,00	23.711.425,37	1
28	Mes	1	7.165.185,00	7.165.184,81	1
28	Mes	1	9.957.926,00	9.957.925,57	1
28	Mes	2	6.404.948,00	12.809.896,52	2
28	Mes	2	9.197.689,00	18.395.378,06	2
28	Mes	1	7.720.600,00	7.720.600,26	1
28	Mes	2	14.947.188,00	29.894.375,62	2
28	Mes	1	20.552.357,00	20.552.357,33	1
3	Mes	4	12.144.603,00	48.578.412,17	3,93
4	Mes	3	12.144.603,00	36.433.809,13	
21	Mes	2	12.144.603,00	24.289.206,08	
3	Mes	4	10.743.311,00	42.973.242,64	3,53
4	Mes	3	10.743.311,00	32.229.931,98	
21	Mes	2	10.743.311,00	21.486.621,32	
3	Mes	3	9.342.018,00	28.026.054,83	3,23
25	Mes	2	9.342.018,00	18.684.036,55	
3	Mes	72	83.121,00	5.984.704,00	74,00
6	Mes	56	83.121,00	4.654.769,78	
6	Mes	44	83.121,00	3.657.319,11	
13	Mes	30	83.121,00	2.493.626,67	
28	Mes	134	73.355,00	9.829.599,16	
28	Mes	1	961.185,00	961.184,50	1,00

28	Mes	1	665.840,00	665.839,68	
28	Mes	1	3.408.196,00	3.408.196,36	1,00
3	Mes	12	76.642,00	919.708,28	13,86
4	Mes	9	76.642,00	689.781,21	
21	Mes	7	76.642,00	536.496,50	
25	Mes	2	1.665.019,00	3.330.037,50	
28	Mes	416	12.219,00	5.083.226,24	333,00
1	Mes	1			
		1556253			

Valor Unitario3	Valor total enero_2026
32.163	3.537.930
2	-
2	102.676
2	-
993	-
27	1.376.946
9	34.497
111.726	223.452
80.578	161.156
2	59.290
5	1.151.140
46	-
41	31.529
73.355	-
47.557	95.114
6.088.849	384.206.372
6.088.849	-
6.088.849	-
6.088.849	-
37.133	37.127.059
37.133	-
37.133	-
37.133	-
23.711.425	23.711.425
7.165.185	7.165.185
9.957.926	9.957.926
6.404.948	12.809.896
9.197.689	18.395.378
7.720.600	7.720.600
14.947.188	29.894.376
20.552.357	20.552.357
12.144.603	47.728.290
12.144.603	-
12.144.603	-
10.743.311	37.923.888
10.743.311	-
10.743.311	-
9.342.018	30.174.718
9.342.018	-
83.121	6.150.954
83.121	-
83.121	-
83.121	-
73.355	-
961.185	961.185

665.840	-
3.408.196	3.408.196
76.642	1.062.258
76.642	-
76.642	-
1.665.019	-
12.219	4.068.927
Subtotal	\$ 689.792.719,50
Iva	\$ 131.060.616,71
Valor total	\$ 820.853.336,21

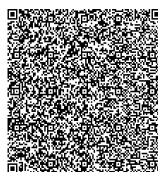
saldo a favor diciembre	-\$ 23.137.131,68
--------------------------------	--------------------------



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: 12/02/2026 11:54 a.m.
OrderReference
AdditionalDocumentReference



FACTURA DE VENTA ELECTRONICA
No. OSFE - 1014825

CÓDIGO CIIU: 8220 - SE LIQUIDA EL 9.66 POR MIL

Fecha de Emisión 12/02/2026

Fecha de Vencimiento 12/03/2026

CUFE: 50baa2e3ce5e2ba81342e4809c502cf33538734049410dfe428866a23ebdfac2eff1dfb8d764dbdea50444fbe1e52003

DESCRIPCION	FECHA ENTREGA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Troncal SIP	31/01/2026	110,00	COP 32.163,00	COP 3.537.930,00
Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto	31/01/2026	51.338,00	COP 2,00	COP 102.676,00
Minutos de conexión outbound/Inbound - Outbound de fijo a celular	31/01/2026	50.998,00	COP 27,00	COP 1.376.946,00
Transferencia de llamadas	31/01/2026	3.833,00	COP 9,00	COP 34.497,00
Web Callback	31/01/2026	2,00	COP 80.578,00	COP 161.156,00
Mailing	31/01/2026	29.645,00	COP 2,00	COP 59.290,00
Mensaje SMS (Short Message Service) - SMS en una vía	31/01/2026	230.228,00	COP 5,00	COP 1.151.140,00
Agente en Sitio - Agente general - Jornada Ordinaria - En sitio - Oro	31/01/2026	63,10	COP 6.088.849,00	COP 384.206.371,90
Agente en Sitio - Agente general - Hora extra dominical y festivo - En sitio - Oro	31/01/2026	999,84	COP 37.133,00	COP 37.127.058,72
Agente en Sitio - Agente general - Servicio 7x24 - En sitio - Oro	31/01/2026	1,00	COP 23.711.425,00	COP 23.711.425,00
Agente en Sitio - Agente técnico - Jornada Ordinaria - En sitio - Oro	31/01/2026	1,00	COP 7.165.185,00	COP 7.165.185,00
Agente en Sitio - Agente profesional - Ciencias sociales, humanas y afines -	31/01/2026	1,00	COP 9.957.926,00	COP 9.957.926,00
Agente en la Entidad Compradora o Back Office - Agente técnico - Jornada	31/01/2026	2,00	COP 6.404.948,00	COP 12.809.896,00
Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada) - Age	31/01/2026	1,00	COP 7.720.600,00	COP 7.720.600,00
Agente Minero de Datos - Agente profesional - Jornada Ordinaria	31/01/2026	2,00	COP 14.947.188,00	COP 29.894.376,00
Coordinador Nacional - Jornada Ordinaria - Zona 1 - Con herramienta	31/01/2026	1,00	COP 20.552.357,00	COP 20.552.357,00
Supervisor Servicios BPO - Jornada Ordinaria - Detallada - Con herramienta	31/01/2026	3,93	COP 12.144.603,00	COP 47.728.289,79
Líder de calidad - Jornada Ordinaria - Detallada - Con herramienta	31/01/2026	3,53	COP 10.743.311,00	COP 37.923.887,83
Formador - Jornada Ordinaria	31/01/2026	3,23	COP 9.342.018,00	COP 30.174.718,14
Plataforma de Centro de Contacto para Agente - Omnicanal	31/01/2026	74,00	COP 83.121,00	COP 6.150.954,00
Puesto de trabajo en el Call Center sin Agente	31/01/2026	1,00	COP 961.185,00	COP 961.185,00
Enlace Dedicado a Internet - 1Gbps - Zona 1	31/01/2026	1,00	COP 3.408.196,00	COP 3.408.196,00
Componentes complemento Puesto de Trabajo - Licenciamiento de ofimatic	31/01/2026	13,86	COP 76.642,00	COP 1.062.258,12
Analytics	31/01/2026	2,00	COP 47.557,00	COP 95.114,00

--

Pagar a

Banco	Banco Davivienda S.A
Tipo y No. de Cuenta	Ahorros 009700055917
Nombre del Beneficiario	Outsourcing S.A.S BIC
Forma y Medio de pago	CREDITO / TRANSFERENCIA

PREPARADA Uldy Yaneth Cuadros	PROYECTO 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

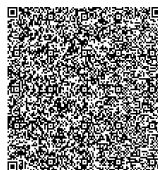


OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S. BIC

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: 12/02/2026 11:54 a.m.
OrderReference
AdditionalDocumentReference



FACTURA DE VENTA ELECTRONICA
No. OSFE - 1014825

CÓDIGO CIUU: 8220 - SE LIQUIDA EL 9.66 POR MIL

Fecha de Emisión 12/02/2026

Fecha de Vencimiento 12/03/2026

DESCRIPCION	FECHA ENTREGA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Speech Analytics	31/01/2026	333,00	COP 12.219,00	COP 4.068.927,00
Clic to call	31/01/2026	2,00	COP 111.726,00	COP 223.452,00
Agente en la Entidad Compradora o Back Office - Agente profesional - Econ	31/01/2026	2,00	COP 9.197.689,00	COP 18.395.378,00
Voicebot Smart	31/01/2026	769,00	COP 41,00	COP 31.529,00

Importe en Letras			
SON: Ochoientos Veinte Millones Ochocientos Cincuenta Y Tres Mil Trescientos Treinta Y Seis Pesos Con Veintiuno Centavos			
Pagar a			
Banco	Banco Davivienda S.A	SUBTOTAL	COP 689.792.719,50
Tipo y No. de Cuenta	Ahorros 009700055917	IVA	COP 131.060.616,71
Nombre del Beneficiario	Outsourcing S.A.S BIC	TOTAL	COP 820.853.336,21
Forma y Medio de pago	CREDITO / TRANSFERENCIA		
PREPARADA	Uldy Yaneth Cuadros	PROYECTO	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



Transformamos Experiencias

PBX + (57) 1 6000222

Cliente: SECRETARIA GENERAL - ALCALDIA MAYOR DE BO

NIT: 899999061-9

Contacto: EDISSON JAVIER CASTELLANOS ROJAS

Dirección:

Ciudad:

AdditionalDocumentReference

OrderReference



OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S BIC

NIT:800.211.401-8

IVA REGIMEN COMUN - GRAN CONTRIBUYENTE

Resolución No. 000200 del 27 de diciembre de 2024

NOTA CREDITO No: 4001944

FECHA: 12/02/2026

Proyecto: 6219

CUDE: 1be4d35b6967bf5f310cd2432c08dfdd5f21f468675b283c32e4df497aa3e5150fc78b91bbde7a6dad77615a1b2acaff

Descripción

Cantidad

Precio

Total

Agente en Sitio - Agente general - Jornada Ordinaria - En sitio - Oro

1,00

\$ 23.137.132,00

\$ 23.137.132,00

Observaciones:

saldo a favor que quedo en la factura del mes de diciembre_2025

Importe en letras:

Son: Veintisiete Millones Quinientos Treinta Y Tres Mil Ciento Ochenta Y Siete Pesos

SUBTOTAL : \$ 23.137.132,00

IVA : \$ 4.396.055,08

TOTAL : \$ 27.533.187,08

Outsourcing S.A

Firma y sello del cliente:

Representación Gráfica

Datos del Documento

Código Único de Factura - CUFE :

50baa2e3ce5e2ba81342e4809c502cf33538734049410dfe428866a23ebdfac2eff1dfb8d764dbdea50444fbe1e52003

Número de Factura: OSFE-1014825

Forma de pago: Crédito

Fecha de Emisión: 12/02/2026

Medio de Pago: Transferencia Débito Bancaria

Fecha de Vencimiento: 12/03/2026

Orden de pedido:

Tipo de Operación: 10 - Estándar

Fecha de orden de pedido:

Datos del Emisor / Vendedor

Razón Social: OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS S.A.S BIC

Nombre Comercial: OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS S.A.S BIC

Nit del Emisor: 800211401

País: COLOMBIA

Tipo de Contribuyente: Persona Jurídica

Departamento: Bogotá

Régimen Fiscal: O-13; O-23

Municipio / Ciudad: BOGOTÁ, D.C.

Responsabilidad tributaria: 01 - IVA

Dirección: AV CR 7 No 127-48 OFC 1010

Actividad Económica: 8220

Teléfono / Móvil: 6000222

Correo: 800211401@factureinbox.co

Datos del Adquiriente / Comprador

Nombre o Razón Social: SECRETARIA GENERAL - ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA

Tipo de Documento: NIT

País: COLOMBIA

Número Documento: 899999061

Departamento: BOGOTA D.C.

Tipo de Contribuyente: Persona Jurídica

Municipio / Ciudad:

Régimen fiscal: R-99-PN

Dirección:

Responsabilidad tributaria: 01 - IVA

Teléfono / Móvil:

Correo: ventanillaelectronica@alcaldiabogota.gov.co

Detalles de Productos

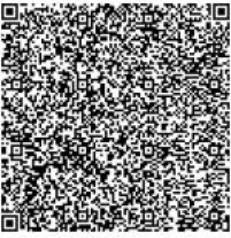
Nro.	Código	Descripción	U/M	Cantidad	Precio unitario	Descuento detalle	Recargo detalle	IMPUESTOS				Precio unitario de venta
								IVA	%	INC	%	
1	62190001	Troncal SIP	NIU	110,00	\$ 32.163,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 672.206,70	19,00			\$ 3.537.930,00
2	62190003	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audio texto	NIU	51.338,00	\$ 2,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 19.508,44	19,00			\$ 102.676,00
3	62190006	Minutos de conexión out bound/Inbound - Outbound de fijo a celular	NIU	50.998,00	\$ 27,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 261.619,74	19,00			\$ 1.376.946,00
4	62190007	Transferencia de llamadas	NIU	3.833,00	\$ 9,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 6.554,43	19,00			\$ 34.497,00
5	62190009	Web Callback	NIU	2,00	\$ 80.578,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 30.619,64	19,00			\$ 161.156,00
6	62190010	Mailing	NIU	29.645,00	\$ 2,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 11.265,10	19,00			\$ 59.290,00
7	62190011	Mensaje SMS (Short Message Service) - SMS en una vía	NIU	230.228,00	\$ 5,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 218.716,60	19,00			\$ 1.151.140,00
8	62190016	Agente en Sitio - Agente general - Jornada Ordinaria - En sitio - Oro	NIU	63,10	\$ 6.088.849,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 72.999.210,66	19,00			\$ 384.206.371,90
9	62190017	Agente en Sitio - Agente general - Hora extra dominical y festivo - En sitio - Oro	NIU	999,84	\$ 37.133,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 7.054.141,16	19,00			\$ 37.127.058,72
10	62190018	Agente en Sitio - Agente general - Servicio 7x24 - En sitio - Oro	NIU	1,00	\$ 23.711.425,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 4.505.170,75	19,00			\$ 23.711.425,00
11	62190019	Agente en Sitio - Agente técnico - Jornada Ordinaria - En sitio - Oro	NIU	1,00	\$ 7.165.185,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 1.361.385,15	19,00			\$ 7.165.185,00

12	62190020	Agente en Sitio - Agente profesional - Ciencias sociales, humanas y afines - Jornada Ordinaria - En sitio - Oro	NIU	1,00	\$ 9.957.926,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 1.892.005,94	19,00		\$ 9.957.926,00
13	62190021	Agente en la Entidad Compradora o Back Office - Agente técnico - Jornada Ordinaria - Oro - Zona 1	NIU	2,00	\$ 6.404.948,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 2.433.880,24	19,00		\$ 12.809.896,00
14	62190023	Agente con dominio en el lenguaje de señas colombiana (Videollamada) - Agente técnico - En Sitio - Jornada Ordinaria - Oro	NIU	1,00	\$ 7.720.600,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 1.466.914,00	19,00		\$ 7.720.600,00
15	62190024	Agente Minero de Datos - Agente profesional - Jornada Ordinaria	NIU	2,00	\$ 14.947.188,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 5.679.931,44	19,00		\$ 29.894.376,00
16	62190025	Coordinador Nacional - Jornada Ordinaria - Zona 1 - Con herramienta	NIU	1,00	\$ 20.552.357,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 3.904.947,83	19,00		\$ 20.552.357,00
17	62190026	Supervisor Servicios BPO - Jornada Ordinaria - Detallada - Con herramienta	NIU	3,93	\$ 12.144.603,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 9.068.375,06	19,00		\$ 47.728.289,79
18	62190027	Líder de calidad - Jornada Ordinaria - Detallada - Con herramienta	NIU	3,53	\$ 10.743.311,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 7.205.538,69	19,00		\$ 37.923.887,83
19	62190028	Formador - Jornada Ordinaria	NIU	3,23	\$ 9.342.018,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 5.733.196,45	19,00		\$ 30.174.718,14
20	62190029	Plataforma de Centro de Contacto para Agente - Omnicanal	NIU	74,00	\$ 83.121,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 1.168.681,26	19,00		\$ 6.150.954,00
21	62190031	Puesto de trabajo en el Call Center sin Agente	NIU	1,00	\$ 961.185,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 182.625,15	19,00		\$ 961.185,00
22	62190033	Enlace Dedicado a Internet - 1Gbps - Zona 1	NIU	1,00	\$ 3.408.196,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 647.557,24	19,00		\$ 3.408.196,00
23	62190034	Componentes completo Puesto de Trabajo - Licenciamiento de ofimática	NIU	13,86	\$ 76.642,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 201.829,04	19,00		\$ 1.062.258,12
24	62190015	Analytics	NIU	2,00	\$ 47.557,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 18.071,66	19,00		\$ 95.114,00
25	62190036	Speech Analytics	NIU	333,00	\$ 12.219,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 773.096,13	19,00		\$ 4.068.927,00
26	62190008	Clic to call	NIU	2,00	\$ 111.726,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 42.455,88	19,00		\$ 223.452,00
27	62190022	Agente en la Entidad Compradora o Back Office - Agente profesional - Economía, administración, contaduría y afines - Jornada Ordinaria - Oro - Zona 1	NIU	2,00	\$ 9.197.689,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 3.495.121,82	19,00		\$ 18.395.378,00
28	62190013	Voicebot Smart	NIU	769,00	\$ 41,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 5.990,51	19,00		\$ 31.529,00

Referencias

Tipo de Documento Referencia	Número Referencia	Fecha Referencia
		12/02/2026

Datos Totales



Documento generado el:
 12/02/2026 11:54:38
Documento validado por la DIAN:
 12/02/2026 11:54:40
XML Generado por: Proveedor Tecnológico
 900399741
PDF Generado por: Solución Gratuita DIAN
Nit:800197268

MONEDA	
TASA DE CAMBIO	
Subtotal	
Descuento detalle	0,00
Recargo detalle	0,00
Total Bruto Factura	
IVA	
INC	0,00
Bolsas	0,00
Otros impuestos	
Total impuesto (=)	
Total neto factura (=)	
Descuento Global (-)	
Recargo Global (+)	0,00
Total factura (=)	\$ \$

Valores informativos

ANTICIPOS	
Anticipos	
RETENCIONES	
Rete fuente	0,00
Rete IVA	0,00
Rete ICA	0,00

MONEDA		COP
TASA DE CAMBIO		
Subtotal		689.792.719,50
Descuento detalle		0,00
Recargo detalle		0,00
Total Bruto Factura		689.792.719,50
IVA		131.060.616,71
INC		0,00
Bolsas		0,00
Otros impuestos		0,00
Total impuesto (=)		131.060.616,71
Total neto factura (=)		820.853.336,21
Descuento Global (-)		0,00
Recargo Global (+)		0,00
Total factura (=)	COP	\$820.853.336,21
\$		

Valores informativos

ANTICIPOS	
Anticipos	
RETENCIONES	
Rete fuente	0,00
Rete IVA	0,00
Rete ICA	0,00

Numero de Autorización:
 18764094951991

Rango desde:
 1014001

Rango hasta:
 1018000

Vigencia: 2027-06-27

Representación Gráfica

Datos del Documento

Código Único de documento electrónico - CUDE :

1be4d35b6967bf5f310cd2432c08dfdd5f21f468675b283c32e4df497aa3e5150fc78b91bbde7a6dad77615a1b2acaff

Número de Factura: NC4001944

Forma de pago: Crédito

Fecha de Emisión: 12/02/2026

Medio de Pago: Acuerdo mutuo

Fecha de Vencimiento: 14/03/2026

Orden de pedido:

Tipo de Operación: 20 - Nota Crédito que referencia una factura electrónica

Fecha de orden de pedido:

Datos del emisor / vendedor

Razón Social: OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS S.A.S BIC

Nombre Comercial: OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS S.A.S BIC

Nit del Emisor: 800211401

País: COLOMBIA

Tipo de Contribuyente: Persona Jurídica

Departamento: Bogotá

Régimen Fiscal: O-13; O-23

Municipio / Ciudad: BOGOTÁ, D.C.

Responsabilidad tributaria: 01 - IVA

Dirección: AV CR 7 No 127-48 OFC 1010

Actividad Económica: 8220

Teléfono / Móvil: 6000222

Correo: 800211401@factureinbox.co

Datos del Adquiriente / Comprador

Nombre o Razón Social: SECRETARIA GENERAL - ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA

Tipo de Documento: NIT

País: COLOMBIA

Número Documento: 899999061

Departamento: BOGOTA D.C.

Tipo de Contribuyente: Persona Jurídica

Municipio / Ciudad: BOGOTÁ

Régimen fiscal: R-99-PN

Dirección:

Responsabilidad tributaria: 01 - IVA

Teléfono / Móvil:

Correo: ventanillaelectronica@alcaldiabogota.gov.co

Detalles de Productos

Nro.	Código	Descripción	U/M	Cantidad	Precio unitario	Descuento detalle	Recargo detalle	IMPUESTOS				Valor de Venta por Item
								IVA	%	INC	%	
1	62190016	Agente en Sitio - Agente general - Jornada Ordinaria - En sitio - Oro	NIU	1,00	\$ 23.137.132,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 4.396.055,08	19.00			\$ 23.137.132,00

Referencias

Tipo de Documento Referencia	Número Referencia	Fecha Referencia	Razón de Referencia
Factura Electrónica	OSFE1014825	2026-02-12	

Notas Finales

saldo a favor que quedo en la factura del mes de diciembre_2025

Datos Totales



Documento generado el:
12/02/2026 15:35:38
Documento validado por la DIAN:
12/02/2026 15:35:40
XML Generado por: Proveedor Tecnológico
900399741
PDF Generado por: Solución Gratuita DIAN
Nit:800197268

MONEDA	
TASA DE CAMBIO	
Subtotal	
Descuento detalle	0,00
Recargo detalle	0,00
Total Bruto Factura	
IVA	
INC	0,00
Bolsas	0,00
Otros impuestos	
Total impuesto (=)	
Total neto factura (=)	
Descuento Global (-)	
Recargo Global (+)	0,00
Total factura (=)	\$ \$

MONEDA		COP
TASA DE CAMBIO		
Subtotal		23.137.132,00
Descuento detalle		0,00
Recargo detalle		0,00
Total Bruto Factura		23.137.132,00
IVA		4.396.055,08
INC		0,00
Bolsas		0,00
Otros impuestos		0,00
Total impuesto (=)		4.396.055,08
Total neto factura (=)		27.533.187,08
Descuento Global (-)		0,00
Recargo Global (+)		0,00
Total factura (=)	COP \$	\$ 27.533.187,08

Numero de Autorización:

Rango desde:

Rango hasta:

Vigencia:

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. OUTSOURCING S.A.**, 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 enero de 2026 y el 31 de enero de 2026. 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 setecientos noventa y tres millones trescientos veinte mil ciento cuarenta y nueve pesos m/cte. (\$793,320,149.00), tal como lo estipula la cláusula TERCERA del contrato: Valor y Forma de Pago, de conformidad con la(s) factura(s) NO. OSFE - 1014825 del 12 de febrero de 2026.

El valor se debe afectar de la siguiente manera:

R.P./RES.	Rubro Presupuestal	Plan cuentas - Fuente financiación - PEP	Valor a Pagar
255 VIG	O21202020080585931-Servicios de centros de llamadas telefónicas (call center)		793,320,149

Centros de Costo

RP/RES	Rubro Pptal	Nombre del Rubro Presupuestal	Centro de Costo	Vr Centro Costo
255	O21202020080585931	Servicios de centros de llamadas telefónicas (call center)	LINEA 195	793,320,149

Descripción: PAGO DE SERVICIOS BPO III ACUERDO MARCO DE PRECIOS SEGUN ORDEN DE COMPRA 150886 DEL PERIODO DE 01 A 31 ENERO DE 2026 SEGUN FACTURA OSFE - 1014825 DE 12/02/2026 Y APLICACION NOTA CREDITO No.4001944 SEGUN RADICADO No. 1-2026-5436

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 febrero de 2026.



JAIME ENRIQUE CUSBA-GARCIA

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

Solicitud No: 1033



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

RF-00123-GA-0018

CERTIFICA QUE:

De acuerdo con registros contables y planillas de pago que he tenido a la vista, OUTSOURCING S.A.S BIC, ha realizado el pago de las liquidaciones por concepto de aportes (salud, pensión y riesgos profesionales) y parafiscales (aportes a las cajas de compensación familiar, ICBF y SENA) correspondientes al 01 de Agosto del año 2025 al 31 de Enero del año 2026, de conformidad con el artículo 50 de la ley 789 de 2002

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

Período	No Planilla	Valor Pagado	Fecha de Pago
Agosto de 2025	89466387	\$3.015.822.500	02 Septiembre 2025
Septiembre de 2025	90294194	\$3.095.163.600	02 Octubre 2025
Octubre de 2025	91153770	\$3.078.565.500	05 de Noviembre 2025
Noviembre de 2025	91945637	\$3.133.518.800	02 Diciembre 2025
Diciembre de 2025	984378	\$3.161.007.000	05 Enero 2026
Enero de 2026	45740660	\$2.358.472.900	03 Febrero 2026

La presente certificación se expide a los 05 días del mes de Febrero de 2026, 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

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

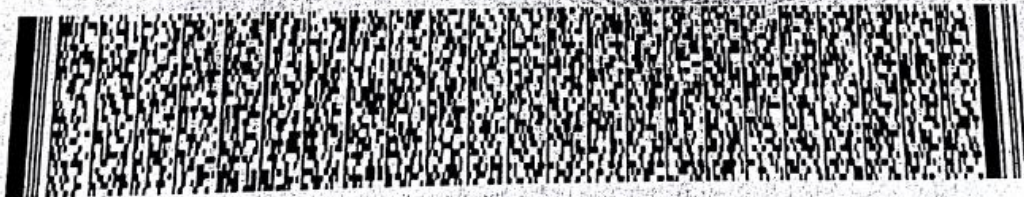
M

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

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.

UNIDAD
ADMINISTRATIVA
ESPECIAL

**JUNTA CENTRAL
DE CONTADORES**



Certificado No:

682910570704E658

**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 Febrero de 2026 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 digitando el número del certificado

Alcaldía Mayor de Bogotá D.C Secretaría General	
Nro Radicado:	1-2026-5436
Fecha Rad:	12/02/2026 4.03 PM
CORREO ELECTRÓNICO	

DE: facturadeventaelectronica <facturadeventaelectronica@outsourcing.com.co>
FECHA: 12/02/26 03:47 PM
ASUNTO: FACTURA 1014825 NOTA CREDITO 4001944
Adjuntos: =?iso-8859-1?Q?JUNTA_CENTRAL_HENRY_NARI=D1O_05_FEB_2026.zip?=:z0800211401004263dde20

Cordialmente, Leidy Tatiana Morales M. Outsourcing S.A. [cid:c7995f67-e12d-478d-9964-b0a3b2a3c461]