JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	FORMATO Lista de chequeo – régimen especial Tienda Virtual Acuerdos Marco de Precios – Instrumentos de Agregación de Demanda – Grandes Superficies	JEP-FR-08-11	Página 1 de 2
		Versión 0.0	2023-10-31

JEP - - - 20__	CONTRATO No. JEP- 119381 -20_24
CONTRATISTA: CONALCREDITOS – BPO	C.C./NIT: 800.219.668
DEPENDENCIA SOLICITANTE: Subsecretaria Ejecutiva	SUPERVISOR (Cargo): Subsecretaria Ejecutiva

No.	DOCUMENTOS	SI	NO	NO APLICA
1.	ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATAR[1] Y SUS ANEXOS. (Físico y TVEC)	X		
2.	CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL/OFICIO DE APROBACIÓN VIGENCIAS FUTURAS (SI APLICA). (Físico y TVEC)	X		

RESPONSABLE REVISIÓN PARA RADICACIÓN DE DOCUMENTOS (ETAPA PRECONTRACTUAL)		
NOMBRE:		FIRMA
CARGO: (Jefe o Director de área)		
FECHA DE RADICACIÓN:		
OBSERVACIONES:		

No.	DOCUMENTOS	SI	NO	NO APLICA
3.	ACTO ADMINISTRATIVO DE JUSTIFICACIÓN DE LA CONTRATACIÓN DIRECTA (Físico y TVEC) (Si aplica)			X
4.	COTIZACIONES RECIBIDAS POR LOS PROVEEDORES PARTICIPANTES (físico y TVEC) (Si aplica)	X		
5.	DESIGNACIÓN EVALUADORES (física) (Si aplica)	X		
6.	EVALUACIÓN DE LAS COTIZACIONES DEL EVENTO (Físico y TVEC) (Si aplica)	X		
7.	RESPUESTA OBSERVACIONES (FÍSICO Y TVEC) (SI APLICA)	X		
8.	ORDEN DE COMPRA (Física y TVEC)	X		
9.	REGISTRO PRESUPUESTAL (físico y TVEC)	X		
10.	GARANTIA DE CUMPLIMIENTO (física y TVEC) (Si aplica)	X		
11.	ACTA DE APROBACIÓN DE GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO (física y TVEC) (Si aplica)	X		

RESPONSABLE ETAPA CONTRACTUAL		
NOMBRE:	Laura Paredes Rodríguez	Laura Paredes R FIRMA
CARGO:	Profesional de Gestión II	
FECHA DE ENTREGA:	05-04-2024	

ETAPA EJECUCIÓN CONTRACTUAL				
No.	DOCUMENTOS	SI	NO	NO APLICA

[1] Simulador de Acuerdo Marco de Precios, Justificación de la compra (Si aplica)

12.	ACTA DE INICIO SUSCRITA. (Físico y TVEC)	X		
13.	INFORMES DE EJECUCIÓN DEL PROVEEDOR (SOPORTES, ENTREGABLES O PRODUCTOS SI APLICA). (Físico)			
14.	INFORMES DE SUPERVISIÓN Y SOPORTES (Físico y TVEC)			
15.	ACTA DE INGRESO A ALMACÉN (Físico y TVEC) (SI APLICA)			
16.	FACTURAS O CUENTAS DE COBRO DEL CONTRATISTA. (Físico y TVEC)			
17.	CERTIFICACIONES DE CUMPLIMIENTO DEL SUPERVISOR. (Físico)			
18.	ORDENES DE PAGO EMITIDAS POR LA SUBDIRECCIÓN FINANCIERA. (Físico)			
19.	SOLICITUDES Y MODIFICACIONES CONTRACTUALES (Modificación, Suspensión, Adición y Prórroga). (Físico y TVEC)			
20.	SOLICITUD Y DOCUMENTOS PROCESO DE INCUMPLIMIENTO. (Físico y TVEC) (Si aplica)			
21.	SOLICITUD Y ACTA DE TERMINACIÓN ANTICIPADA. (Físico y TVEC) (Si aplica)			
22.	ACTA DE LIQUIDACION Y FORMATO DE LIQUIDACIÓN DE LA TVEC (Físico y TVEC) (Si aplica)			
23.	ACTA CIERRE DEL EXPEDIENTE DEL CONTRACTUAL (Físico y TVEC)			

RESPONSABLE ETAPA DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL		
NOMBRE DEL SUPERVISOR:		
CARGO:		**FIRMA**

Nota 1: se debe adjuntar la documentación en el expediente contractual en el orden establecido en la presente.
Nota 2: para los numerales 13 a 17 se deben remitir los documentos al expediente contractual cada mes o periodo ejecutado o cada vez que se dé una condición de pago.

SELECCIÓN ABREVIADA POR COMPRA POR CATÁLOGO DERIVADO DE LA CELEBRACIÓN DE ACUERDOS MARCO DE PRECIOS No. JEP-TVEC-005-2023

Dependencia Solicitante:	Subsecretaría Ejecutiva
Presupuesto:	**MIL SESENTA Y CINCO MILLONES QUINIENTOS CUARENTA Y OCHO MIL CIENTO DIECIOCHO PESOS CON VEINTISÉIS CENTAVOS M/CTE ($1.065.548.118,26)** incluido IVA y demás impuestos de ley a que haya lugar.
Número de CDP:	101223 junio 30 de 2023
Objeto contractual	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MONITOREO A VÍCTIMAS Y COMPARECIENTES DE LA JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ.

1. IDENTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD

a. Descripción de la necesidad

Dadas sus competencias, para la Jurisdicción Especial para la Paz (JEP) es fundamental contar con información y datos actualizados sobre la ubicación y contacto, tanto de víctimas como de comparecientes. Esta necesidad se encuentra fundamentada en disposiciones y órdenes legales proferidas por la Magistratura y por el Órgano de Gobierno.

Inicialmente debemos referirnos a la Sentencia Interpretativa SENIT 2 de 2019, donde se ordena a la Secretaría Ejecutiva elaborar el Inventario de los beneficios provisionales recibidos por los exintegrantes FARC, y en cuya construcción, señala la Sección de Apelación del Tribunal para la Paz, que la Secretaría deberá utilizar todos los insumos que considerare necesarios. Es así como, dentro de las directrices metodológicas dispuestas por la Sección de Revisión - principal destinatario de la información sobre beneficios, dadas sus competencias de supervisión y revisión-, fue expresa la necesidad de contar en la base de datos del Inventario, no sólo con los datos de ubicación consignados en las actas de compromiso presentadas, si no de contar con la información actual de ubicación de los comparecientes.

Esta necesidad fue reforzada posteriormente en el artículo 95 del ASP 001 de 2020, Nuevo Reglamento de la JEP, donde se estableció como función de la Secretaría Ejecutiva, *"adoptar el*

registro de quienes comparecen ante la jurisdicción y de su situación jurídica y tomar las medidas necesarias para mantenerlo actualizado".

El Registro de Comparecientes, de acuerdo con lo dispuesto en el literal C) del artículo 95 del ASP 001 de 2020, debe constituirse por, entre otros, aquellos datos que permitieran contactar y notificar a los comparecientes. Hoy, el Registro de Comparecientes se integra por un número robusto de variables que responden a los parámetros y criterios planteados en el ASP 001, incorpora los Inventarios de Beneficios y Sentencias e información relativa a los regímenes de condicionalidad suscritos, a la asociación de los comparecientes a macrocasos y a su participación en los Trabajos, Obras y Actividades Reparadoras y Restauradoras (TOAR), es decir, es una herramienta comprensiva que permite de manera significativa soportar los requerimientos de información y dar apoyo a la Magistratura para la toma de decisiones judiciales, incluyendo las que se asocian al impulso de iniciativas exploratorias de aporte a la reparación con enfoque restaurativo, y a la previsión de los escenarios para el monitoreo de sanciones propias y el seguimiento a los regímenes de condicionalidad suscritos.

En 2022, la Sección de Apelación del Tribunal para la Paz, expidió la Sentencia Interpretativa SENIT 3, estableciendo, entre otras disposiciones, que la Secretaría Ejecutiva, en el marco del proceso de acreditación de víctimas debe llevar a cabo la gestión de información en las mismas condiciones que lo hace respecto de la gestión y sistematización de información de comparecientes, de tal manera que la demanda se hizo igualmente evidente. El proceso de acreditación de víctimas ante la JEP, y la tarea que en particular es adelantada por la Secretaría Ejecutiva, entraña un proceso fuerte de gestión de información que abarca la identificación de las víctimas, pero también de su ubicación y contacto y el de su red de apoyo.

Los datos personales de ubicación y contacto a los que nos hemos referido - ya sea que se trate de víctimas o de comparecientes - se identifican en la configuración de los sistemas de información por su carácter de alta variabilidad, y es por esta razón que se releva la necesidad intrínseca de mantenerlos actualizados preservando su validez y utilidad.

Siendo de este modo, el monitoreo a través de llamadas telefónicas está orientado a la actualización permanente del registro de datos de los comparecientes y víctimas a partir de la gestión del prestador del servicio, que incluya:

- Disposición de personal capacitado (agentes telefónicos). La inducción se hará por parte de la entidad compradora, en relación con los conocimientos necesarios sobre la Jurisdicción con relación a Víctimas y Comparecientes.

- Disposición de equipos y centro de contacto.
- Troncal de comunicación SIP.
- Supervisor de servicios.
- Líder de Calidad.
- Agente minero de datos.
- Minutos de conexión Outbound.
- Minutos de conexión Inbound (para posibles contactos de los comparecientes).
- Disposición de herramientas de software para el cumplimiento de los requerimientos de la JEP.
- Generación de reportes y alertas.
- Elaboración y presentación de informes por medio de la plataforma de Power Bi, lo cual permite tener una mejor visualización e interpretación de los datos.

- Definición de variables.
- Definición de la estructura del reporte.
- Definición de la estructura de alertas.
- Disposición de condiciones para el cargue de la información en el sistema ViSTA de la JEP.

Inicialmente se estima que el total de comparecientes que serían objeto de las llamadas no superarían los 18.000 y el de víctimas los 8.000. Las cifras enunciadas constituyen un número inicial máximo a tener en cuenta para la prestación de este servicio en la JEP, sin embargo, resulta necesario tener presente que las bases de datos son dinámicas y es posible algún ajuste en ellas.

En la actualidad la Jurisdicción cuenta con una experiencia previa de monitoreo a través de llamadas telefónicas derivada de la ejecución de la orden de compra No.93234 de 2022, cuyo objeto corresponde a: "CONTRATAR POR MEDIO DE ACUERDO MARCO DE PRECIOS, LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MONITOREO DE LA JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ REALIZADO A TRAVÉS DEL CANAL TELEFÓNICO", por un valor inicial de $654.499.999,52, un Plazo de ejecución inicial: del 12/07/2022 al 15/12/2022; la orden de compra fue objeto de prórroga y adición hasta el 31 de marzo de 2023.

Esta orden de compra fue celebrada en desarrollo del acuerdo marco de precios para la prestación de servicios BPO II CCE-025- AMP-2021, donde se adelantó el evento de cotización N° 132550, el cual culminó con la suscripción de la Orden de Compra N° 93234 de 2022, quedando legalizada el día 18 de julio de 2022, posteriormente se elaboró el acta de inicio con el contratista BPM CONSULTING S.A.S. En desarrollo de la orden de compra 93234, para el alistamiento y preparación de la entrada en operación de los servicios contratados se estableció el plan de trabajo de acuerdo con el alcance técnico de la orden de compra, el contratista presentó y se aprobó el

protocolo de atención de llamadas. Así mismo, se desarrolló una etapa de alistamiento, se realizó seguimiento y validación de los requisitos de esta etapa de acuerdo con la matriz de obligaciones desarrollada para este fin.

A partir del mes de agosto de 2022, la JEP monitoreó y verificó la información de ubicación y contacto de los comparecientes y víctimas que vienen participando en el proceso judicial. Lo anterior, resulta fundamental para avanzar en los objetivos trazados como componente de justicia del Sistema de Verdad, Justicia, Reparación y No repetición, que tiene en ellas su fundamento central.

Ahora bien, mantener este registro de verificación actualizado comporta el despliegue de una operación que permita con una periodicidad adecuada y objetiva la confirmación de los datos personales asociados tanto a víctimas como a comparecientes. Por ello, en julio de 2023 la JEP desplegará un equipo técnico que, por vía telefónica, entre otros, confirmará los datos de ubicación y de contacto de comparecientes y víctimas.

Es de anotar que este tipo de servicio de monitoreo tiene un componente novedoso, en el que se busca que la información obtenida, proporcione herramientas que apoyen el desarrollo del proceso de administración de justicia transicional y se constituya como elemento de apoyo a la gestión y como una garantía a las víctimas, así como la permanencia de los comparecientes durante el proceso y del posterior cumplimiento de las condiciones establecidas en las decisiones de la Magistratura.

De acuerdo con lo anterior, la necesidad que se pretende satisfacer mediante la presente contratación, es el monitoreo de los comparecientes y víctimas, a través de diferentes herramientas con las que cuenta el acuerdo marco y las cuales se están incluyendo para el presente proceso, aunado a esto, se hace necesaria y conveniente la contratación teniendo en cuenta que en la Jurisdicción Especial para la Paz no existen funcionarios en la planta de personal para la atención de este tipo de servicios con disponibilidad exclusiva y especializados en este tipo de atención, por lo cual se hace necesario, conveniente y oportuno contratar un prestador del servicio que las lleve a cabo, ofreciendo así un servicio ágil y oportuno, que responda a los requerimientos establecidos por la Jurisdicción dada la complejidad y el volumen de personas a contactar.

Por lo anterior, la entidad encuentra ventajas favorables en este contrato como lo es:

- Automatización de la información por medio de la herramienta Power Bi.

- Trazabilidad en el tiempo de la información suministrada.
- Identificación de nuevos registros de víctimas y comparecientes.
- La apertura de la línea de atención tanto local, como la nacional facilita la comunicación y actualización de los datos por parte de los comparecientes y víctimas, generando canales cercanos con la Jurisdicción.

Conforme a lo establecido en el Decreto 1082 de 2015, artículo 2.2.1.2.1.2.7, inciso 2, Procedencia del Acuerdo Marco de Precios, que dispone que "las entidades territoriales, los organismos autónomos y los pertenecientes a la Rama Legislativa y Judicial no están obligados a adquirir Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes a través de los Acuerdos Marco de Precios, **pero están facultados para hacerlo**" (resaltado y subrayado ajeno al texto), la JEP considera conveniente y oportuno acudir a este instrumento de agregación de demanda dispuesto por la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente-, con el propósito esencial de obtener mayor eficiencia en el gasto y mejor provecho de los recursos públicos.

Una vez revisado el portal de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente se pudo establecer, que actualmente está contratado el Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II (CCE-025-AMP-2021), cuya vigencia va hasta el 25 de julio de 2023 y se podrán ejecutar ordenes hasta el 24 de julio de 2024, a través del cual se puede suplir la necesidad aquí planteada.

Revisadas las condiciones técnicas del mencionado acuerdo, la mismas satisfacen las necesidades que se tienen en la Jurisdicción en relación con el monitoreo y los diferentes canales para llevarlo a cabo; adicionalmente se encuentra pluralidad de oferentes en razón a que se encuentran como adjudicatarios (i) Cobranza Nacional de Créditos Ltda.; (ii) Americas Business Process Services S.A.; (iii) Digitex Servicios Bpo & O S.A.; (iv) Multienlace S.A.S.; (v) Image Quality Outsourcing S.A.S.; (vi) Outsourcing Servicios Informáticos S.A.; (vii) Comware S.A.;. (viii) Selcomp Ingeniería S.A.S.; (ix) Unión Temporal MH-SL Mesa de Ayuda 2017 (x) Colombiana de Software y Hardware Colsof S.A.; (xi) Unión Temporal Américas Carvajal - UT A&C; y (xii) Unión Temporal Tivit Mesa de Ayuda.

Así mismo, la contratación objeto de este estudio, se encuentra prevista en el Plan Anual de Adquisiciones de la JEP para el año 2023, en el ítem 738.

Por lo anterior, se procederá a adelantar la contratación a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

2. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR CON SUS ESPECIFICACIONES

2.1 OBJETO: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MONITOREO A VÍCTIMAS Y COMPARECIENTES DE LA JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ.

3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS:

Las especificaciones técnicas se encuentran en la página web de Colombia Compra en el siguiente enlace:

https://colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/tecnologia/servicios-de-bpo-ii, en el cual están los siguientes anexos:

FICHAS TÉCNICAS Y CONDICIONES TRANSVERSALES

El personal requerido, así como los requerimientos técnicos se estipularon en las solicitudes de cotización debidamente diligenciadas y publicadas en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

En todo caso, los Proveedores deben cumplir con lo estipulado en el documento y anexos de la licitación pública CCENEG-033-01-2020 y el documento **CCE-025-AMP-2021-** Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II.

Requerimientos técnicos mínimos para la atención telefónica:

- Disponer de los agentes telefónicos que cumplan con las siguientes especificaciones[1]:
  - 20 agentes técnicos en sitio, en la empresa contratante, nivel de servicio plata y jornada ordinaria.
  - Plataforma de centro de contacto para cada agente.
  - Troncal SIP.
- Disponer de un supervisor de servicios BPO, modalidad amplia y jornada ordinaria.
- Disponer de un líder de calidad, modalidad amplia y jornada ordinaria.
- Llamadas de Salida Outbound.

[1] Perfiles definidos en el Acuerdo Marco de Precios para Adquirir servicios BPO II CCE-025-AMP-2021, derivado del proceso CCENEG-033-01-2020 - adelantado por Colombia Compra Eficiente.

- Llamadas de entrada Inbound (018000, para las posibles llamadas que puedan devolver los comparecientes, que no pudieron ser contactados).
- Los resultados de las llamadas deberán poder extraerse diariamente en un formato abierto como CSV, para su respectivo cargue en la herramienta VISTA de la JEP.
- Todas las llamadas entrantes y salientes serán grabadas y registradas, con captura de información correspondiente en la base suministrada por la JEP. El proveedor debe suministrar una línea telefónica local para comunicarse desde la ciudad de Bogotá D.C. y una línea móvil. Adicionalmente, se debe integrar al servicio la comunicación mediante la línea 01 8000 para móviles.
- Entregar, dentro de los cinco días siguientes a la firma del acta de inicio, el protocolo para la gestión y atención de llamadas, el cual estará sujeto a revisión, validación y aprobación por parte de la JEP.
- Plataforma de centro de contacto omnicanal.
- Grabación anuncios Respuesta de Voz Interactiva servicio de grabación de un anuncio informativo para ser difundido para casos específicos de la JEP.
- Servicio de hora de desarrollo que permita atender necesidades de las Entidades para la prestación del servicio de atención al ciudadano a través del Proveedor de Servicios BPO enfocadas en llevar a cabo las integraciones con sistemas de información, aplicaciones de la Entidad Compradora, así como los servicios asociados con analytics, canales digitales y de automatización.
- Servicio telefónico de contacto directo (CLIC TO CALL), gratuito y en tiempo real puesto a disposición de los ciudadanos a través de un botón en el sitio web que la Entidad defina para que, por medio de un clic, los comparecientes y víctimas que visiten el sitio web puedan comunicarse verbalmente.
- Servicio de envío de correos electrónicos de manera masiva y personalizada.
- Servicio de mensajes cortos conocido como SMS (Short Message Service), disponible en los teléfonos móviles que permite el envío y recepción de mensajes de texto entre teléfonos móviles.
- Servicio de comunicación por texto a través de la aplicación WhatsApp con conversaciones bidireccionales que permite el intercambio de archivos, imágenes y audios.

Así mismo para la prestación del servicio el proveedor deberá contar con:

Un software de gestión telefónica utilizado por el prestador de servicios, debe permitir entre otros lo siguiente:

- Ingresar fecha y hora de la llamada.
- Identificar agente que atiende la llamada.

- Identificar el municipio y departamento de la llamada destino.
- Ingresar información de la persona:
  - Tipo del documento de identidad.
  - Número documento de identidad.
  - Primer nombre.
  - Segundo nombre.
  - Primer apellido.
  - Segundo apellido.
  - Teléfono fijo.
  - Teléfono celular.
  - Departamento.
  - Municipio.
  - Ubicación (dirección).
  - Correo electrónico.
  - Fecha de nacimiento.
  - Sexo.
  - Acta.
  - Resultado de la llamada (lista de opciones).
  - Estado (ejemplo: datos actualizados, corresponde a un listado de opciones).
  - Observaciones.
  - Ofrecer el registro del motivo de la terminación de la llamada.
- Crear una alerta en la pantalla del software de gestión telefónica del agente que permita identificar cuando la llamada está al límite de los 5 minutos, con el fin de realizar seguimiento a los tiempos de conversación (TMO).
- Las herramientas deben generar reportes en tiempo real, diarios y consolidados, de acuerdo con los formatos establecidos por la JEP.
- En el caso de requerir actualizaciones, inclusión o reducción en los niveles de tipificación y/o datos de contacto del compareciente, estos no deben tardarse más de dos (2) días hábiles, contados a partir del requerimiento que en este sentido efectúe la JEP.

Al momento de adjudicar la orden de compra, el contratista deberá contar con la herramienta de software de gestión telefónica con las funciones generales mínimas; y dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la adjudicación del contrato deberá haber adaptado este software para cumplir con los requerimientos específicos de JEP, esto incluye la adecuación de los niveles de tipificación de acuerdo con los requerimientos de la Entidad, los cuales serán entregados en un archivo en Excel.

Dentro de los cinco (5) días a la suscripción del acta de inicio, a JEP entregará una base de datos con la información relevante del compareciente, para la gestión de las llamadas telefónicas, sin perjuicio de que la JEP pueda actualizarla posteriormente.

El software será propiedad del contratista, las bases de datos que son el resultado de la información que se capture durante el proceso de atención a comparecientes y víctimas serán propiedad de la JEP.

Los errores generados en la captura de la información, que den lugar a múltiples registros o a cualquier tipo de confusión en cuanto a la identidad e individualización de comparecientes y víctimas, deberán corregirse y se desarrollará un plan de acción de corrección y mejoramiento a llevarse en un término no mayor a un (1) día calendario a partir de la ocurrencia del suceso, con la finalidad de solucionar plenamente el imprevisto en un lapso no mayor a tres (3) días calendario.

Un software para marcación:

- Marcado predictivo, para manejo de bases de datos superiores a 16000 registros.
- Marcado progresivo para bases de datos inferiores a 16000 registros.
- Ofrecer la posibilidad de reprogramar las llamadas.
- Registrar el motivo de la terminación de la llamada.
- Tipificar la llamada, según proceso.
- Incluir observaciones a la llamada.
- Identificar el estado de las llamadas.

El sistema debe permitir que se incluyan los campos requeridos, incluyendo aquellos en los que se debe capturar información suministrada durante la llamada, tipo encuestas.

El prestador de servicio deberá hacer **grabación de las llamadas**, de acuerdo con las condiciones establecidas en el Acuerdo Marco de Precios:

El prestador del servicio dispondrá de un software que permita la grabación del 100% de las llamadas de entrada y salida, la realización de consultas de las grabaciones y llamadas atendidas en tiempo real; estas deben tener una buena calidad sonora (que se identifique la conversación de los dos interlocutores con facilidad), independiente del tipo de programa y formato que se utilice para la grabación.

Las grabaciones deben registrarse en un medio digital que permita realizar la consulta puntual y amigable de acuerdo con los siguientes parámetros, en su orden: número del documento de identificación del ciudadano; número de llamada; fecha y hora; ciudad y/o departamento de origen; agente que recibe la llamada e identificador único de la llamada.

Dentro de la aplicación la herramienta deberá contar con un enlace que permita descargar la llamada registrada por el agente.

La JEP podrá solicitar grabaciones de llamadas específicas para responder requerimientos, estás deberán ser entregadas en un periodo no superior a ocho (8) horas.

Las grabaciones de todas las llamadas deberán conservarse durante la ejecución del contrato y éstas se deberán entregar a la JEP con su inventario, clasificadas de la forma que lo determine la entidad (de acuerdo con la catalogación definida por la JEP para las mismas). Al finalizar el contrato deberán certificar la eliminación de todas las grabaciones (sujeto al último pago) y conforme al acuerdo de confidencialidad y reserva en el manejo de la información recaudada.

Nota: Para el almacenamiento y conservación de estos archivos, hasta el momento de su entrega definitiva a JEP, deberán aplicarse los lineamientos determinados por el Archivo General de la Nación (Ley 594 de 2000, Acuerdo Consejo Directivo Archivo General de la Nación 037 de 2002).

Un Software de gestión de personal vinculado a la operación:

Es necesario disponer de una herramienta que permita la administración del personal de agentes, tanto de entrada como de salida, que cuente con:

- Control de acceso por roles que permita identificar a cada persona con su código.
- Visualización del estado del personal en cualquier situación (descanso, permiso, almuerzo, etc.)
- Generación de reportes diarios y consolidados.
- Rotación de personal.

Líneas telefónicas: Las llamadas de salida se realizarán desde la línea única, con cargo a la facturación correspondiente con el proveedor.

Protocolo de atención llamadas entrantes y salientes

Todas las llamadas entrantes y salientes deben ser atendidas por parte de los agentes cumpliendo los lineamientos y protocolos definidos por JEP.

Cargue de información generada en el sistema ViSTA: El prestador del servicio deberá cargar diariamente la información resultante en el sistema ViSTA, de acuerdo con los formatos establecidos por la JEP.

4. IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO A CELEBRAR:

4.1 Lugar de ejecución:
En la sede del proveedor de forma presencial preferiblemente.

Para todos los efectos, el domicilio contractual es la Carrera 7 No. 63-44 Edificio Squadra de la ciudad de Bogotá D.C

4.2 Domicilio Contractual:
Bogotá D.C.

4.3 Plazo de Ejecución:

Hasta el 31 de diciembre de 2023 o hasta agotar los recursos, lo primero que ocurra, previo al perfeccionamiento y legalización del contrato.

El contrato que surja del presente Proceso de Gestión Contractual corresponde a un **CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.**

4.4 OBLIGACIONES:

4.4.1 OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA:

1. Asumir la responsabilidad de todas las actividades relativas a la ejecución de las obligaciones establecidas para el contrato que resulte del presente Proceso de Gestión Contractual.
2. Participar en las reuniones que sean convocadas por la supervisión, relacionadas con la ejecución del contrato.

3. Disponer de los medios necesarios para el mantenimiento, cuidado y custodia de la información objeto del contrato que resulte del presente Proceso de Gestión Contractual.
4. Entregar a la JEP, periódicamente y al finalizar el contrato, o cuando el supervisor lo solicite, todos los documentos y archivos (físicos y electrónicos) a su cargo y que se produzca en ejecución de sus obligaciones, y aplicar el protocolo de finalización de la orden que dispone el acuerdo marco.
5. Utilizar en debida forma las claves asignadas para el ingreso a los sistemas de información y gestión de la JEP, que requieran para la ejecución del contrato y al finalizar el mismo, informar para su desactivación y, garantizar la seguridad y reserva de la información conocida por éstos u otros medios durante la ejecución del contrato.
6. Colaborar en el suministro de información y elaborar respuestas a los requerimientos efectuados por los organismos de control del Estado colombiano o cualquier otra autoridad, en relación con la ejecución, desarrollo o implementación del contrato y de asuntos relacionados con el mismo.
7. Solicitar autorización previa y escrita de la JEP para utilizar el nombre, emblema o sello oficial con fines publicitarios o ajenos a los establecidos en los lineamientos de la JEP.
8. Cumplir con las normas reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la JEP, según la normatividad vigente.
9. Realizar los pagos al SISS (salud, pensión y riesgos laborales, o parafiscales), de acuerdo con la normatividad vigente aportando los soportes de pago correspondientes.
10. No contratar menores de edad para el ejercicio del objeto contractual, así como no permitir que se subcontrate a menores de edad para tales efectos, dando aplicación a la Resolución 1677 de 2008 del entonces Ministerio de la Protección Social y los Pactos, Convenios y Convenciones Internacionales ratificados por Colombia, sobre los derechos de los niños.
11. Disponer durante toda la ejecución del contrato, el personal calificado y debidamente capacitado, de conformidad con lo indicado en la oferta y en las Reglas de la Invitación, según el caso.
12. Reportar cualquier novedad o anomalía, de manera inmediata al supervisor del contrato.
13. Salvaguardar la información confidencial que obtenga o conozca en el desarrollo de sus actividades, salvo requerimiento expreso de autoridad competente.
14. Acatar las directrices que durante el desarrollo del contrato le imparta la JEP, a través del supervisor del contrato.

15. Desempeñar las actividades que sean necesarias para lograr un total y adecuado cumplimiento de sus obligaciones, aunque no estén específicamente señaladas y que sean de la naturaleza del contrato.
16. Llevar a cabo el tratamiento establecido para los riesgos asignados en la matriz correspondiente.
17. Constituir las garantías, de conformidad con lo establecido en el acuerdo marco de precios.
18. Cumplir con los precios ofertados, condiciones jurídicas, económicas, comerciales y especificaciones técnicas de los bienes y servicios que hacen parte de la oferta.

4.4.2 OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA:

Para desarrollar el objeto del contrato y dar cumplimiento cabal al mismo, el contratista se compromete a cumplir con las obligaciones establecidas en el **Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021**, *"Cláusula 8: Actividades de los Proveedores durante la Operación Secundaria"* y *"Cláusula 12: Obligaciones de los Proveedores"* así como todas las que se encuentren en dicho documento.

Las demás establecidas en el estudio previo, el Anexo Técnico del AMP, la orden de compra y todas aquellas que resulten necesarias e indispensables para el cabal cumplimiento de los fines del contrato.

4.4.3 OBLIGACIONES DE LA JEP:

1. Exigir la ejecución idónea y oportuna del objeto del contrato.
2. Designar al supervisor del contrato.
3. Certificar y efectuar los pagos causados por el CONTRATISTA.
4. Entregar la información requerida para el cumplimiento de las obligaciones del CONTRATISTA, siempre y cuando no sea obligación del mismo.
5. Dar autorización para el ingreso a las instalaciones de la JEP de los equipos, herramientas, materiales y/o insumos, al igual que al personal del CONTRATISTA que sea reportado de manera adecuada y cumpla con los requerimientos de Seguridad y Control, si hay lugar a ello.
6. Todas las demás que resulten necesarias e indispensables para el cabal cumplimiento de los fines del contrato.

5. CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

El proceso se encuentra respaldado con el CDP No. 101223 del 30 de junio de 2023, expedido por la Subdirección Financiera.

CLASIFICACIÓN UNSPSC.

La clasificación de los bienes y servicios, objeto del Proceso de Contratación, son los siguientes:

Clasificación UNSPSC	Segmento	Familia	Clase	Producto
83111507	Servicios Públicos y Servicios Relacionados con el Sector público	Servicios de medios de telecomunicaciones	Comunicaciones telefónicas locales y de larga distancia	Servicios de Buró de Central de Llamadas Call Center

6. ANÁLISIS DE SECTOR

De conformidad con lo previsto en el artículo 118 de la Ley 1957 del 2019, la JEP estará sujeta en la celebración de contratos al régimen de derecho privado, acorde con los principios de la función administrativa y de la gestión fiscal de que tratan los artículos 209 y siguientes de la Constitución Política, y estará sometida al régimen de inhabilidades e incompatibilidades previsto legalmente para la contratación estatal.

En el marco de lo anterior, el Órgano de Gobierno de la JEP, mediante Acuerdo 017 de 2022, adoptó el Manual de Contratación que consagra las normas internas que rigen el proceso de gestión contractual de la Jurisdicción.

El referido Manual remite a la "Guía para entidades estatales con régimen especial de contratación", proferida por la Agencia Nacional de Contratación Pública, Colombia Compra Eficiente, en la cual se establecen obligaciones transversales a todas las Entidades Estatales, sin importar que tengan establecido un régimen especial, entre las cuales se encuentra la realización de un análisis del sector en relación con el respectivo proceso de contratación.

Así las cosas, en cumplimiento con lo establecido en el Manual de Contratación de la JEP, en el Artículo 2.2.1.1.1.6.1 del Decreto 1082 de 2015, y en la Guía para la Elaboración de los Estudios de Sector expedida por Colombia Compra Eficiente y las demás disposiciones que los modifiquen, adicionen, o sustituyan, se adelantó el análisis necesario para conocer el sector relativo al objeto de esta orden de compra, lo cual se indica a lo largo del presente documento.

Para el presente proceso de contratación se han identificado los siguientes códigos de Bienes y Servicios usando el Sistema de Codificación Estándar de Productos y Servicios de Naciones Unidas (UNSPSC), con los siguientes niveles como se indica a continuación:

Clasificación UNSPSC	Segmento	Familia	Clase	Producto
83111507	Servicios Públicos y Servicios Relacionados con el Sector público	Servicios de medios de telecomunicaciones	Comunicaciones telefónicas locales y de larga distancia	Servicios de Buró de Central de Llamadas Call Center

CONTEXTO INTERNACIONAL

PROYECCIONES FONDO MONETARIO INTERNACIONAL

En el informe del FMI, Latinoamérica y el Caribe mantienen estables sus perspectivas de crecimiento a pesar de la inflación generalizada y los efectos de la guerra en Ucrania.

"Sombrío" e "incierto". Así es como el Fondo Monetario Internacional (FMI) ve el panorama de la economía mundial para el resto del año y para 2023, de acuerdo con su actualización de perspectivas de crecimiento.

En su reporte, el FMI indica que hay una desaceleración de la economía mundial en proceso de intensificación. Se estima que el Producto Interno Bruto (PIB) mundial se ha reducido debido principalmente a la desaceleración económica en China y Rusia.

El riesgo de inflación es latente, especialmente en Estados Unidos y la Unión Europea, lo que empuja al resto del mundo hacia el endurecimiento de las condiciones financieras. Respecto a China, la desaceleración es más pronunciada por los rebrotes de casos de Covid-19. El FMI explica que los efectos transfronterizos negativos derivados de la guerra en Ucrania también contribuyen a la desaceleración.

Últimas proyecciones de crecimiento de *Perspectivas de la economía mundial*

(PIB real, variación porcentual anual)	2021	PROYECCIONES 2022	2023
Producto mundial	6,1	3,2	2,9
Economías avanzadas	**5,2**	**2,5**	**1,4**
Estados Unidos	5,7	2,3	1,0
Zona del euro	5,4	2,6	1,2
Alemania	2,9	1,2	0,8
Francia	6,8	2,3	1,0
Italia	6,6	3,0	0,7
España	5,1	4,0	2,0
Japón	1,7	1,7	1,7
Reino Unido	7,4	3,2	0,5
Canadá	4,5	3,4	1,8
Otras economías avanzadas	5,1	2,9	2,7
Economías de mercados emergentes y en desarrollo	**6,8**	**3,6**	**3,9**
Economías emergentes y en desarrollo de Asia	7,3	4,6	5,0
China	8,1	3,3	4,6
India	8,7	7,4	6,1
ASEAN-5	3,4	5,3	5,1
Economías emergentes y en desarrollo de Europa	6,7	-1,4	0,9
Rusia	4,7	-6,0	-3,5
América Latina y el Caribe	6,9	3,0	2,0
Brasil	4,6	1,7	1,1
México	4,8	2,4	1,2
Oriente Medio y Asia Central	5,8	4,8	3,5
Arabia Saudita	3,2	7,6	3,7
África subsahariana	4,6	3,8	4,0
Nigeria	3,6	3,4	3,2
Sudáfrica	4,9	2,3	1,4
Partidas informativas			
Economías de mercados emergentes e ingreso mediano	7,0	3,5	3,8
Países en desarrollo de bajo ingreso	4,5	5,0	5,2

Fuente: FMI, *Actualización de Perspectivas de la economía mundial*, julio de 2022.

Nota: En el caso de India, los datos y pronósticos se presentan en base al ejercicio fiscal; el ejercicio fiscal 2021/2022 comienza en abril de 2021. En la Actualización del informe WEO de julio de 2022, las proyecciones de crecimiento para India son 7,4% en 2022 y 5,9% en 2023 en base al año calendario.

FONDO MONETARIO INTERNACIONAL IMF.org

Se proyecta que el crecimiento mundial, que se estimaba que sería de 3,4% en 2022, descenderá a 2,9% en 2023 para después repuntar a 3,1% en 2024 (cuadro 1). En comparación con el pronóstico de octubre, tanto la estimación para 2022 y como el pronóstico para 2023 son alrededor de 0,2 puntos porcentuales más altos, debido a sorpresas positivas y una resiliencia mayor de la prevista en muchas economías. No se prevé que el PIB mundial ni el PIB mundial per cápita registren un crecimiento negativo, algo que suele ocurrir cuando se produce una recesión mundial. No obstante, para 2023 y 2024 se proyecta que el crecimiento mundial se sitúe por debajo de la media anual histórica (2000-19) de 3,8%.

Contexto económico mundial

Se prevé que el crecimiento mundial se desacelerará en 2023 al 2,1 %. Las difíciles condiciones financieras mundiales, así como una demanda externa moderada incidirán en el crecimiento en los mercados emergentes y economías en desarrollo. Los riesgos de deterioro incluyen tensiones bancarias más generalizadas y una política monetaria más restrictiva. Se necesita cooperación mundial para impulsar una reforma regulatoria financiera, mitigar el cambio climático y brindar alivio de deuda. La credibilidad de los bancos centrales sigue siendo un elemento fundamental para la estabilidad macroeconómica. El margen de maniobra fiscal puede reconstruirse gradualmente con una mayor eficiencia en el gasto y la movilización de recursos internos. Para revertir la desaceleración del crecimiento potencial se necesitarán reformas que promuevan el capital físico y humano, la oferta de mano de obra, la productividad de los servicios y el comercio.

	PIB real (%)						Revisión*	
	2020	2021	2022e	2023f	2024f	2025f	2023f	2024f
Mundo	-3.1	6.0	3.1	2.1	2.4	3.0	0.4	-0.3
Economías avanzadas	-4.3	5.4	2.6	0.7	1.2	2.2	0.2	-0.4
Economías emergentes y en desarrollo	-1.5	6.9	3.7	4.0	3.9	4.0	0.6	-0.2
Asia oriental y el Pacífico	1.2	7.5	3.5	5.5	4.6	4.5	1.2	-0.3
Europa y Asia central	-1.7	7.1	1.2	1.4	2.7	2.7	1.3	-0.1
América Latina y el Caribe	-6.2	6.9	3.7	1.5	2.0	2.6	0.2	-0.4
Oriente Medio y Norte de África	-3.8	3.8	5.9	2.2	3.3	3.0	-1.3	0.6
Asia meridional	-4.1	8.3	6.0	5.9	5.1	6.4	0.4	-0.7
África al sur del Sahara	-2.0	4.4	3.7	3.2	3.9	4.0	-0.4	0.0

* Diferencia en puntos porcentuales respecto de las proyecciones de enero de 2023.

Los mercados emergentes y economías en desarrollo enfrentan una combinación de factores mundiales predominantemente negativos. Se prevé que el crecimiento aumentará en 2023 en Asia oriental y el Pacífico, a medida que la reapertura de China genere una recuperación y que mejoren las perspectivas de crecimiento en varias grandes economías. En cambio, se prevé un crecimiento moderado en todas las demás regiones dado a la escasa demanda externa, las severas condiciones financieras mundiales y la alta inflación, que frenarán la actividad. Se prevé que el próximo año el crecimiento aumentará en la mayoría de las regiones a medida que los factores adversos se reduzcan. Los riesgos de deterioro en las perspectivas regionales incluyen posibles tensiones financieras mundiales y una inflación local más persistente. Las tensiones geopolíticas, los conflictos y los disturbios sociales, así como los desastres naturales a consecuencia del cambio climático, también plantean riesgos de deterioro.

Europa y Asia central: Se espera que en 2023 el crecimiento se eleve ligeramente al 1,4 % antes de aumentar al 2,7 % en 2024. Para obtener más información.

América Latina y el Caribe: Se prevé que el crecimiento se reducirá al 1,5 % en 2023 y luego se recuperará hasta alcanzar el 2 % en 2024. Para obtener más información.

Oriente Medio y Norte de África: Se prevé que el crecimiento disminuirá al 2,2 % en 2023 y luego rebotará al 3,3 % en 2024. Para obtener más información.

Asia meridional: Se espera que el crecimiento disminuya ligeramente al 5,9 % en 2023 y al 5,1 % en 2024.Para obtener más información.

África subsahariana: Se prevé que el crecimiento se desacelerará al 3,2 % en 2023 y aumentará al 3,9 % en 2024. Para obtener más información.[2]

De manera complementaria, vale la pena mencionar que, según los pronósticos de base, el crecimiento caerá desde 3,4% en 2022 a 2,8% en 2023, antes de estabilizarse en 3,0% en 2024. Se prevé que las economías avanzadas experimenten una desaceleración del crecimiento especialmente pronunciada, desde 2,7% en 2022 a 1,3% en 2023. En un escenario alternativo razonable con mayor tensión en el sector financiero, el crecimiento mundial disminuye hasta aproximadamente 2,5% en 2023, mientras que el crecimiento de las economías avanzadas cae por debajo de 1%. En el escenario base, el nivel general de inflación disminuye de 8,7% en 2022 a 7,0% en 2023 debido a los menores precios de las materias primas, aunque es probable que la inflación subyacente disminuya con más lentitud. En la mayoría de los casos, es poco probable que la inflación retorne al nivel fijado como meta antes de 2025.

La tasa de interés natural es importante tanto para la política monetaria como para la política fiscal, ya que es el nivel de referencia para calibrar la orientación de la política monetaria y un determinante fundamental de la sostenibilidad de la deuda pública. El objetivo del capítulo 2 es estudiar la evolución de la tasa de interés natural en varias de las principales economías avanzadas y de mercados emergentes. La deuda pública con relación al PIB aumentó en todo el mundo durante la pandemia de COVID-19 y se prevé que siga siendo elevada. En el capítulo 3 se examina la eficacia de distintos enfoques para reducir las relaciones deuda/PIB. Los trastornos en las cadenas de suministro y las crecientes tensiones geopolíticas han situado los riesgos de la fragmentación geoeconómica, así como sus beneficios y costos potenciales, en el centro del debate sobre políticas. En el capítulo 4 se estudia cómo puede esta fragmentación reconfigurar la geografía de la inversión extranjera directa (IED) y cómo puede afectar esto a la economía mundial.[3]

Contexto económico latinoamericano y del caribe

Las economías de América Latina y el Caribe enfrentan en 2023 un complejo escenario externo, marcado por bajo crecimiento en la actividad económica y del comercio mundial. Adicionalmente, a las alzas experimentadas por las tasas de interés a nivel mundial se agregaron las turbulencias financieras observadas a comienzos de marzo lo que ha acentuado la incertidumbre y volatilidad de los mercados financieros. Si bien se han desacelerado las presiones inflacionarias, cabe esperar que las tasas de política monetaria permanezcan altas a lo largo del 2023 en las principales economías desarrolladas.

[2] https://www.bancomundial.org/es/publication/global-economic-prospects
[3] https://www.imf.org/es/Publications/WEO/Issues/2023/04/11/world-economic-outlook-april-2023

En este contexto de crecientes incertidumbres externas y restricciones internas, la CEPAL espera que en América Latina y el Caribe se profundice la desaceleración del crecimiento económico durante 2023, que alcanzará una tasa del 1,2%.

Según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), los países de la región enfrentan nuevamente en 2023 un espacio limitado para la política fiscal y monetaria. Al igual que en el resto del mundo, la inflación en la región muestra una tendencia a la baja, y si bien se espera que podría estar próxima la conclusión del proceso de alzas de tasas de interés en varios países de la región, los efectos de la política restrictiva sobre el consumo privado y la inversión se harán sentir con más fuerza este año, dados los rezagos con que actúa la política monetaria. Además, dada la reciente volatilidad financiera global evidenciada a partir de los problemas en la banca de países desarrollados y, dado que la inflación regional permanecería en niveles todavía elevados en comparación con los vigentes antes de la pandemia, no es de esperar que se generalice todavía un ciclo de relajamiento monetario en la región.

En lo fiscal, las autoridades cuentan con poco margen de maniobra en tanto permanecen altos los niveles de deuda pública. En un contexto de altas demandas por gasto público, se requerirán medidas para fortalecer la sostenibilidad fiscal y ampliar el espacio fiscal mediante el fortalecimiento de la capacidad recaudatoria y redistributiva de la política tributaria, advierte el organismo.

La comisión regional de las Naciones Unidas estima que todas las subregiones evidenciarían menor crecimiento en 2023 en comparación con 2022. América del Sur crecerá un 0,6% en 2023 (3,8% en 2022), el grupo conformado por Centroamérica y México lo hará en un 2,0% (en comparación con un 3,5% en 2022) y el Caribe (sin incluir Guyana) crecerá un 3,5% (en comparación con un 5,8% en 2022).

América del Sur se verá afectada por la baja en los precios de los productos básicos y por las restricciones al espacio que la política doméstica tiene para apuntalar la actividad. La alta inflación ha impactado los ingresos reales y está teniendo efectos sobre el consumo privado y la inversión en los países.

En las economías del Caribe la desaceleración esperada en 2023 se debe principalmente a que la inflación ha impactado tanto los ingresos reales, y con ello el consumo, como los costos de producción, con un efecto negativo en la competitividad de las exportaciones tanto de bienes como de turismo.

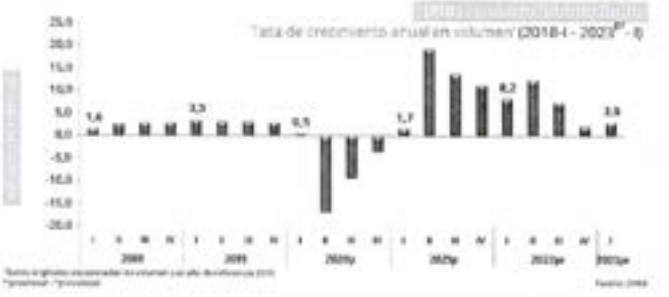
Finalmente, para las economías de América Central y México, si bien el crecimiento de este año representa una desaceleración respecto a 2022, se han dado en algunos casos revisiones al alza respecto de lo que la CEPAL previó a fines del año pasado. Esto debido a la revisión al alza del crecimiento de los Estados Unidos, principal socio comercial y primera fuente de remesas de sus países, que afectaría tanto al sector externo como al consumo privado. Además, los menores

precios de la energía previstos para este año en comparación con el 2022 actuarían a favor, dado que varias de ellas son importadoras netas de energéticos.

La proyección de crecimiento de 2023 para la región está sujeta a riesgos a la baja ante la posibilidad de que resurjan y se acentúen las turbulencias del sistema bancario global -o del sistema financiero en su conjunto- lo que resultaría en un endurecimiento más persistente de las condiciones financieras mundiales, con los consecuentes impactos sobre el acceso y costo de financiamiento. Junto a los riesgos financieros, persiste la incertidumbre respecto de los efectos -sobre el mundo y sobre la región- que pudiera conllevar la prolongación de la guerra en Ucrania y el aumento en la fragmentación geoeconómica sobre el crecimiento económico, los precios de las materias primas y el comercio mundial.[4]

Contexto económico nacional

En el primer trimestre de 2023P, el Producto Interno Bruto en su serie original, crece 3,0% respecto al mismo periodo de 2022P



Las actividades económicas que más contribuyen a la dinámica del valor agregado son:

- Actividades financieras y de seguros crece 22,8% (contribuye 1,0 puntos porcentuales a la variación anual).
- Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios; Actividades de los hogares individuales en calidad de empleadores; Actividades no diferenciadas de los hogares individuales como productores de bienes y servicios para uso propio crece 18,7% (contribuye 0,7 puntos porcentuales a la variación anual).
- Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; Educación; Actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales crece 1,9% (contribuye 0,3 puntos porcentuales a la variación anual).

[4] https://www.cepal.org/es/comunicados/economias-america-latina-caribe-creceran-12-2023-un-contexto-crecientes-incertidumbres

Respecto al trimestre inmediatamente anterior, el Producto Interno Bruto en su serie ajustada por efecto estacional y calendario crece 1,4%. Esta variación se explica principalmente por la siguiente dinámica:

- Explotación de minas y canteras crece 4,5%.
- Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios; Actividades de los hogares individuales en calidad de empleadores; Actividades no diferenciadas de los hogares individuales como productores de bienes y servicios para uso propio crece 4,4%.
- Actividades financieras y de seguros crece 4,4%.

Tabla 1. Valor agregado por actividad económica
Tasas de crecimiento en volumen[1]
Primer trimestre 2023pr

Actividad económica	Tasas de crecimiento (%)	
	Serie original	Serie ajustada por efecto estacional y calendario
	Anual	Trimestral
	2023pr-I / 2022pr-I	2023pr-I / 2022pr-IV
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca	0,3	1,2
Explotación de minas y canteras	3,6	4,5
Industrias manufactureras	0,7	-0,6
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado[2]	1,4	0,2
Construcción	-3,1	-1,3
Comercio al por mayor y al por menor[3]	0,5	0,6
Información y comunicaciones	2,2	1,8
Actividades financieras y de seguros	22,6	4,4
Actividades inmobiliarias	1,9	0,6
Actividades profesionales, científicas y técnicas[4]	2,3	1,8
Administración pública, defensa, educación y salud[5]	1,9	2,8
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios[6]	18,7	4,4
Valor agregado bruto	**2,9**	**1,7**
Total impuestos menos subvenciones sobre los productos	4,6	0,3
Producto Interno Bruto	**3,0**	**1,4**

Fuente: DANE, Cuentas nacionales

Actividades profesionales, científicas y técnicas[5]

En el primer trimestre de 2023pr, el valor agregado de las actividades profesionales, científicas y técnicas; y actividades de servicios administrativos y de apoyo crece 2,3% en su serie original, respecto al mismo periodo de 2022pr. Esta dinámica se explica por los siguientes comportamientos:

- Actividades profesionales, científicas y técnicas crece 1,4%.
- Actividades de servicios administrativos y de apoyo crece 3,0%.

Respecto al trimestre inmediatamente anterior en su serie ajustada por efecto estacional y calendario, el valor agregado de las actividades profesionales, científicas y técnicas; y actividades de servicios administrativos y de apoyo crece en 1,8%, explicado por:

[5] 10Actividades profesionales, científicas y técnicas; y actividades de servicios administrativos y de apoyo

- Actividades profesionales, científicas y técnicas crece 1,5%.
- Actividades de servicios administrativos y de apoyo crece 0,8%

Tabla 11. Actividades profesionales, científicas y técnicas[1]
Tasas de crecimiento en volumen[2]
Primer trimestre 2023pr

Actividad económica	Tasas de crecimiento (%)	
	Serie original	Serie ajustada por efecto estacional y calendario
	Anual	Trimestral
	2023pr-I / 2022pr-I	2023pr-I / 2022pr-IV
Actividades profesionales, científicas y técnicas	1,4	1,5
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	3,0	0,8
Actividades profesionales, científicas y técnicas[1]	**2,3**	**1,8**

Fuente: DANE, Cuentas nacionales
pr preliminar
[1] Actividades profesionales, científicas y técnicas; actividades de servicios administrativos y de apoyo.
[2] Series encadenadas de volumen con año de referencia 2015.

PIB desde el enfoque del gasto[6]

En el primer trimestre de 2023pr, el Producto Interno Bruto en su serie original crece 3,0% respecto al mismo periodo de 2022pr. Esta dinámica se explica por los siguientes comportamientos del componente del gasto:

- Gasto en consumo final crece 2,6%.
- Formación bruta de capital decrece 10,3%.

Exportaciones crecen 5,1%.

- Importaciones decrecen 7,5%.

Respecto al trimestre inmediatamente anterior, el Producto Interno Bruto crece en 1,4%, en su serie ajustada por efecto estacional y calendario. Esta variación se explica por la siguiente dinámica:

- Gasto en consumo final crece 1,1%.
- Formación bruta de capital decrece 9,2%.
- Exportaciones crecen 5,2%.

[6] Para mayor información de las contribuciones desde el enfoque del gasto ver Anexo B.

• Importaciones decrecen 3,9%.

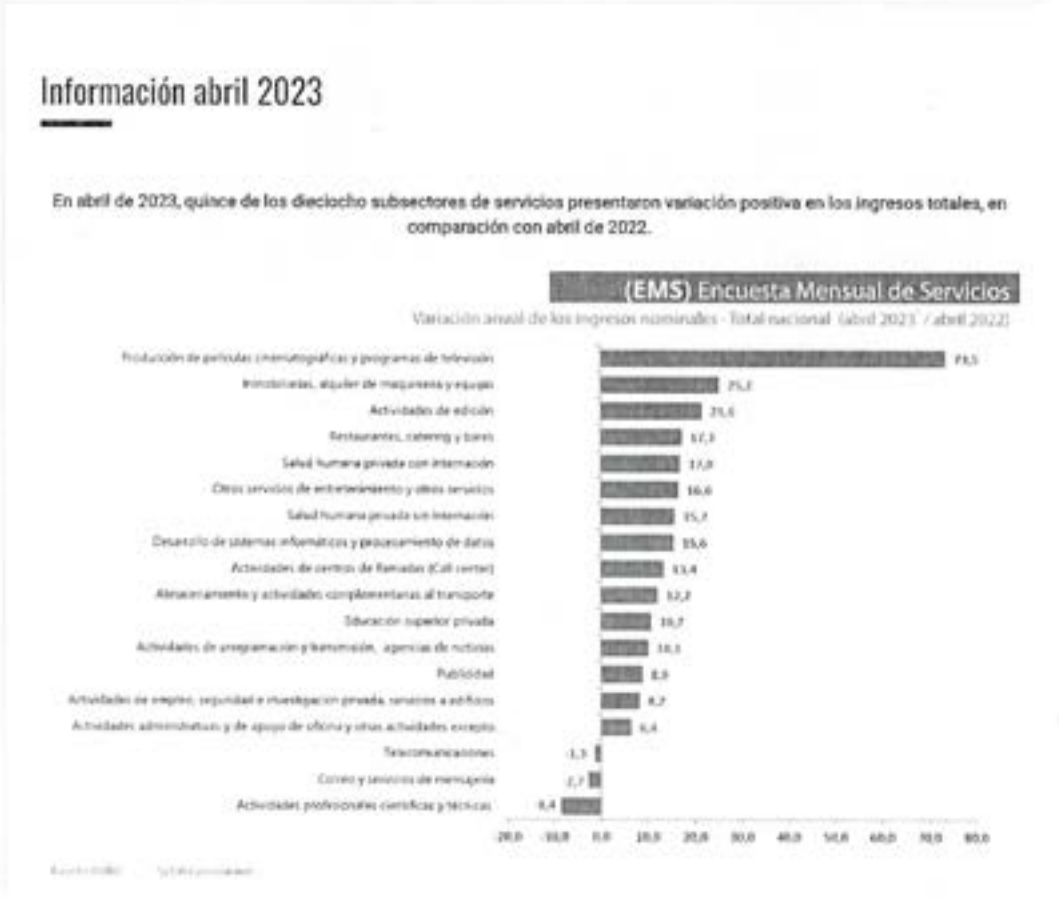
Sector servicios

La actividad económica, entendida como el proceso mediante el cual se crean los bienes y servicios, a partir de unos factores de producción, que satisfacen las necesidades de los consumidores y es alrededor de estas que gira la economía de un país, a su vez está dividida en sectores económicos, cada sector se refiere a una parte de la actividad económica cuyos elementos tienen características comunes, guardan una unidad y se diferencian de otras agrupaciones. Su división se realiza de acuerdo con los procesos de producción que ocurren al interior de cada uno de ellos, para este caso específico el sector es el terciario "servicios" puesto que no produce bienes tangibles pero, sin embargo, contribuye a la formación del ingreso nacional y del producto nacional y que para este caso son servicios para satisfacer necesidades que demande la entidad para el cumplimiento de las funciones que le son propias, de acuerdo con la misión institucional que pueden ser provistos por personas jurídicas que esté en capacidad de ejecutar el objeto del contrato.

El sector al cual pertenece el contrato es el terciario o de servicios, considerado no productivo, puesto que no produce bienes tangibles pero, sin embargo, contribuye a la formación del ingreso nacional y del producto nacional y que para este caso son servicios para satisfacer necesidades que demande la entidad para el cumplimiento de las funciones que le son propias, de acuerdo con la misión institucional que pueden ser provistos por personas jurídicas que esté en capacidad de ejecutar el objeto del contrato. El sector terciario de Colombia es uno de los más desarrollados. De acuerdo con el Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas de Colombia (DANE), el sector terciario aloja más del 80% de la fuerza laboral del país[7] .

El Departamento Nacional de estadística- DANE establece en su informe de Encuesta Mensual de Servicios.

[7] MARTINEZ, Catherine. Sector Terciario en Colombia: Actividades Principales. En: https://www.lifeder.com/sector-terciario-colombia/



En abril de 2023, catorce de los dieciocho subsectores de servicios presentaron variación positiva en el personal ocupado total, en comparación con abril de 2022.

Dentro del sector servicios están inmersos subsectores como son: comercio, *comunicaciones*, cultura, *administración pública*, entre otros. En la actualidad el sector terciario es uno de los más importantes para un país ya que es fuente de una gran cantidad de mano de obra.

Los agentes en la economía del sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones han presentado crecimiento por encima del promedio de la economía nacional, constituyéndose en una actividad que jalona la economía del país, respondiendo a los retos que en la actualidad se exigen en este campo, posicionando la mano de obra nacional eficientemente.

Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) son uno de los habilitadores más importantes y estratégicos para el desarrollo social y económico, con impactos positivos en la productividad y el acceso a la información. Esto se traduce, entre otras cosas, en agilizar el tiempo y economizar recursos en los trámites administrativos, impulsar la innovación en los procesos y gestionar la información de manera más ágil y óptima, para que soporte la toma

de decisiones.

En esta línea, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en su Plan TIC 2018-2022 "El Futuro Digital es de Todos" estableció la ruta para acelerar el cierre de la brecha digital y preparar al país para la Cuarta Revolución Industrial (4RI). Dentro de este plan se establecieron 4 ejes: 1) entorno TIC para el desarrollo digital, 2) inclusión social digital, ciudadanos 3) hogares empoderados del entorno digital y, 4) transformación digital y sectorial.

Puntualmente, el cuarto eje, "transformación digital sectorial y territorial, agrupa las iniciativas que crean las condiciones para que el sector privado y el público, en el orden nacional y territorial, emprendan un cambio en sus actividades, productos y procesos en el marco de la cuarta revolución industrial. Las acciones de este eje van dirigidas a la digitalización de trámites, el uso de información para la toma de decisiones de política, la creación de protocolos para que se facilite el intercambio de información entre entidades y de un portal único del Estado colombiano donde los ciudadanos puedan acceder a un amplio catálogo de servicios digitalizados" (Plan TIC 2018-2022, Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones).

En el camino hacia la transformación digital del Estado y una mayor transparencia en el desarrollo de su quehacer, el país ha ido desarrollando una serie de actividades que apuntan a la digitalización de trámites gubernamentales, ***la búsqueda de mayor eficiencia administrativa, las mejoras en la gestión documental***, la protección de derechos y privacidad, entre otros.

De esta forma, se impulsa la transformación digital de la administración pública, impactando la vida de los ciudadanos y generando valor público, a partir del mejoramiento tanto de las interacciones digitales del ciudadano con el Estado como de las interacciones dentro del Estado, para así proveer servicios de calidad, de forma ágil y sencilla.

El ecosistema digital define el marco de referencia para el diseño de las políticas relacionadas con el sector de las TIC[8]. Este ecosistema tiene varios elementos, incluyendo aquellos relacionados directamente con la prestación de servicios (como insumos, infraestructura, servicios de telecomunicaciones e interfaz) y aquellos relacionados con la forma de uso de los servicios (como la relación con la industria TIC, el talento digital y tecnológico, y la investigación y desarrollo). Por su parte, los *insumos* corresponden a todos aquellos activos necesarios para la prestación del servicio y que son consumidos durante el proceso de producción o prestación de este. En la parte de los insumos está tanto la conectividad (espectro radioeléctrico), como los programas de software (códigos fuente), hardware, y los fundamentos de computación y recurso humano.

La *infraestructura* se refiere a los componentes físicos de las redes a través de los cuales se proveen los servicios TIC. Esto incluye, por ejemplo, torres, antenas, redes de fibra óptica, entre otros. Por su parte, los *servicios de comunicaciones* hacen referencia a los servicios de Internet, telefonía, televisión y postales. Más en general, a todos aquellos servicios prestados directamente a través del componente de infraestructura.

La *interfaz* se refiere a los dispositivos mediante los cuales las personas acceden a las tecnologías de la información y las comunicaciones, como computadores, teléfonos móviles, tabletas, Internet de las Cosas, entre otros.

Luego se encuentran los *usos de valor agregado*, los cuales corresponden a los usos de los servicios de comunicaciones que generan un valor adicional sobre la actividad económica, como aumentar la efectividad de un proceso al transformarlo digitalmente.

Después, en la cadena de valor, se encuentran los usuarios (personas o entidades) quienes, a través de una interfaz, acceden a los servicios de comunicaciones y a los usos de valor agregado. Como último eslabón de la cadena se encuentran los beneficios socioeconómicos derivados del uso de toda la cadena de valor del ecosistema digital.

De esta forma, el ecosistema digital es dinámico e involucra a la industria TIC, fomenta el talento digital y tecnológico, y la investigación y el desarrollo.

Con esta visión general del ecosistema digital se puede concluir que aparecen numerosos retos donde Colombia no puede continuar con las brechas actuales en aspectos y políticas digitales, inteligencia artificial, Internet de las Cosas, big data, entre otras revoluciones tecnológicas.
Es innegable que hoy en día el Gobierno compra tecnología de punta para otorgar adecuadamente los servicios al ciudadano y brindar transparencia, según la Federación Colombiana de Industria de Software, el estado adquiere hasta el 60% de tecnología, sin embargo, en la actualidad la tasa de cambio afecta notablemente el sector, estos sobrecostos inesperados golpean drásticamente la economía colombiana.

Los fabricantes de plataformas de Servicios BPO, que desarrollan y comercializan software que permite la operación de un Call Center. Estas plataformas integran los canales disponibles y permiten gestionar la información de los contactos, el agendamiento, gestionar las llamadas y el personal a cargo de esta gestión y la supervisión y administración de todos los recursos. Herramientas adicionales incluyen: (i) distribución automática de llamadas; (ii) software para marcación; (iii) software de grabación; y (iv) software para mailing, web call back, click to call,

chat y fax virtual. Estos fabricantes ponen a disposición del proveedor de Servicios BPO una serie de alternativas de soporte que son indispensables para adaptar la plataforma a las características específicas de cada operación. Entre estas alternativas se encuentran el acceso a bases de conocimiento, a personal de fabricante de plataforma de centro de contacto proveedores de energía eléctrica Proveedores de conectividad Agencias de empleo Personas naturales Proveedor de Servicios BPO cliente usuario final proveedores de licenciamiento y equipos personas infraestructura soporte e incluso al equipo de desarrollo de la plataforma.

Una alternativa diferente a adquirir la plataforma de Servicios BPO es desarrollarla. Existen plataformas basadas en software libre que permiten al proveedor de servicios BPO construir una herramienta totalmente adaptada a su infraestructura. Las plataformas son fundamentales para la operación de un Call Center y una falla en las mismas puede causar graves problemas de indisponibilidad del servicio. Para garantizar cortos tiempo de respuesta ante cualquier falla presentada, los Call Center cuentan con personal inhouse de los fabricantes de plataformas Los proveedores de Servicios BPO apoyan la mayor parte de su gestión en los procesos que su personal puede ejecutar con base en las herramientas tecnológicas de las que dispone. Es por esto que la mayor parte de la gestión del proveedor de servicios BPO está dedicada al personal, equipos, servicios e infraestructura. Los proveedores de Servicios BPO establecen relaciones cercanas con proveedores de (i) conectividad y telecomunicaciones, pues actualmente es posible gestionar casi todos los canales de contacto con los usuarios finales a través de internet y (ii) con terceros que puedan ayudarle a gestionar el personal, pues existe una alta rotación en las operaciones, y los clientes requieren hacer crecimientos en sus operaciones por diferentes causas, como la implementación de una nueva campaña o de un nuevo servicio. Los proveedores de conectividad suministran el ancho de banda con el que los Call Center se conectan a internet para prestar los servicios, Debido a que los servicios prestados y las plataformas utilizadas consumen grandes cantidades de datos, es indispensable que los Call Centers cuenten con un ancho de banda suficiente y proporcional al número de puestos habilitados. El cliente es cualquier tipo de organización que desee tercerizar una parte de su operación. Las Entidades públicas suelen tercerizar los servicios relacionados con el contacto con sus usuarios, tanto internos como externos, puesto que la gestión de la infraestructura y el personal es un proceso sujeto a riesgos y que requiere de esfuerzos significativos que finalmente no están relacionados con sus funciones misionales. Este cliente presta sus servicios al usuario final utilizando servicios y herramientas que adquiere de los proveedores de Servicios BPO. El usuario final de los Servicios BPO puede ser un ciudadano o un cliente interno de la Entidad Estatal.

Subsector tercerización de servicios:

La contratación de terceros para el desarrollo de actividades de apoyo ha sido una opción que ha llamado el interés de las empresas, lo cual ha permitido la consolidación del sector de la tercerización en sus diferentes líneas, contribuyendo a la optimización de recursos, entre ellos se encuentra la necesidad a contratar:

- **Servicios de BPO**: Toda vez que el proyecto requiere un operador que apoye las actividades inherentes al registro de los comparecientes y víctimas, se plantea analizar la situación actual de aquellas empresas que tengan la posibilidad de ofrecer de manera integral los servicios requeridos por la JEP.

  BPO: Tercerización de procesos de negocio o "Business Process Outsourcing". Se entiende como la delegación de uno o más procesos de negocio intensivos en el uso de tecnologías de la información y comunicaciones a un proveedor externo, quien a su vez posee, administra y gerencia los procesos seleccionados, basado en métricas definidas y medibles. De otra parte, el outsourcing se ha venido especializando en varias áreas. Por ejemplo, es muy fuerte en los sectores financiero, gobierno, salud, consumo, recursos naturales y telecomunicaciones, donde la tercerización ha estado funcionando con muy buenos resultados[7] Los subsectores se clasifican como:

  a. ***Procesos de front office:*** todo lo relacionado con la prestación de servicio al cliente, tales como contact center en español y bilingües.
  b. ***Procesos de back office:*** todo lo relacionado con procesos administrativos de la empresa de cualquier sector de la economía, tales como gestión de recursos humanos (nomina, pruebas de ingreso), facturación, cartera, finanzas, contabilidad, gestión de compras, logística, analítica de negocio, análisis de información y CRM.
  c. ***Integración de software y hardware:*** Todo lo relacionado con integrar distintos elementos de hardware con las soluciones de software requeridas para prestar un servicio completo.
  d. ***Administración de soluciones:*** Todo lo relacionado con prestación de servicios de tecnología en outsourcing.

- **Desarrollo de sistemas informáticos y procesamiento de datos**: Son requeridos en este proyecto para poner a disposición de la JEP software existentes que deberán parametrizarse, de acuerdo con los requerimientos del proyecto, con el fin de lograr integración del nuevo sistema a implementar con los sistemas actuales de la JEP.

En Conclusión, los Call Centers cuentan con capacidad instalada suficiente para atender las necesidades de las Entidades Estatales, les ha permitido adquirir el servicio de Centro de Contacto mediante un proceso ágil y transparente, lo cual a su vez ha generado ahorros

económicos significativos al momento de adjudicar, así como también minimiza los tiempos de contratación, adicional ha permitido trasladar a un tercero el contacto o relacionamiento con el ciudadano, los costos administrativos relacionados y la contratación del personal especializado.

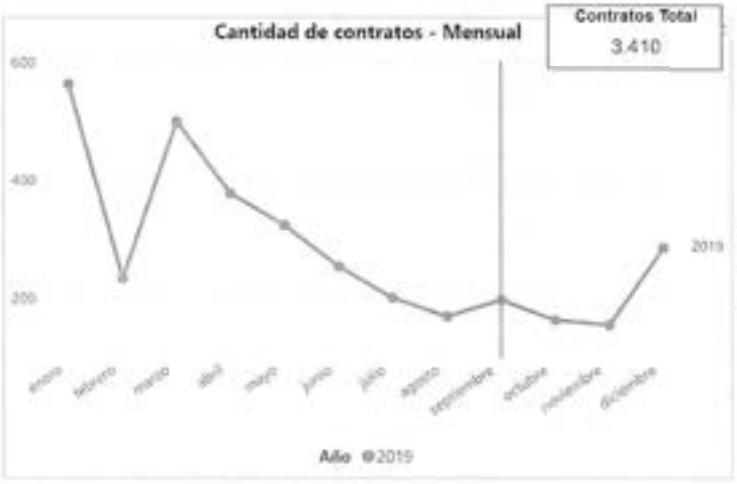
Queda aquí evidenciado que las Entidades Estatales suelen tercerizar los servicios relacionados con el contacto con sus usuarios, tanto internos como externos, puesto que la gestión de la infraestructura y el personal es un proceso sujeto a riesgos y requiere de esfuerzos significativos los cuales no están relacionados con sus funciones misionales, representan a las Entidades Estatales en la interacción directa con los ciudadanos, adicionalmente cuentan con las últimas tendencias de servicio al cliente e incluyen interacción multi-canal para mantener y aumentar la satisfacción ciudadana. Las plataformas sirven como columna vertebral en la prestación de los Servicios BPO ya que integran los canales disponibles y permiten gestionar la información de los ciudadanos. Para garantizar continuidad del servicio y cortos tiempos de respuesta ante fallas presentadas.

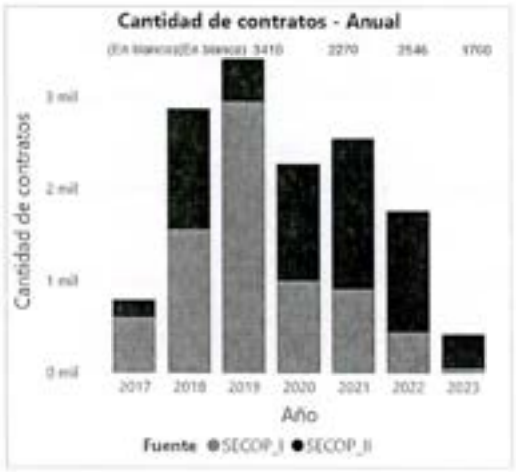
ANÁLISIS DE LA OFERTA

De acuerdo con el mercado y consultada la herramienta de abastecimiento estratégico de Colombia Compra Eficiente, así como la base de datos del portal de información empresarial de la Superintendencia de Sociedades, se identifica que existe una alta pluralidad de oferentes Mipymes para prestar los servicios requeridos por la Entidad.

VIGENCIA 2019

Durante la vigencia en análisis se observa que para la categoría "servicios públicos y servicios relacionados con el sector público", el 2019 fue el año más relevante con respecto a las últimas tres vigencias, con un presupuesto cercado a mil millones, siendo el mes de enero el punto más alto de la celebración de este tipo de contratos tal y conforme lo muestra la gráfica siguiente.





Valor Contratación	Número de Proveedores	Número de Contratos
$ 940 mil M	2699	3410

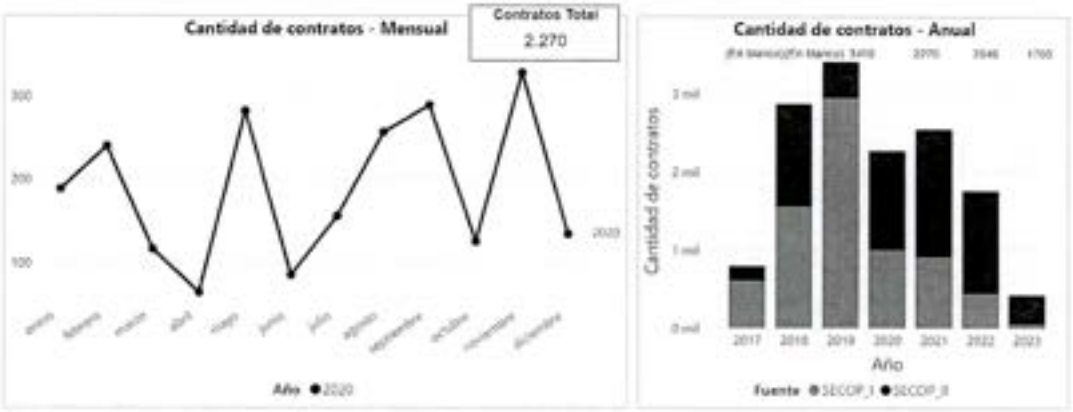
Respecto al número de contratos se celebraron 3410 contratos, por $940 mil millones, que representaron 2699 proveedores. Y la modalidad de contratación con mayor representación fue el régimen especial, como lo indica la gráfica siguiente.

Para el segmento y familia dentro de la categoría, esta ocupo el tercer lugar dentro del total de la categoría con una participación del 15.64%, ver gráfica adjunta.

Año	2019			Total		
Clasificador de Bienes y Servicios - Familia	Contratos	Valor	Participación	Contratos	Valor	Participación
8310 - Servicios publicos	1031	$ 635.308.065.304	67,55%	1031	$ 635.308.065.304	67,55%
8312 - Servicios de informacion	530	$ 158.019.378.925	16,80%	530	$ 158.019.378.925	16,80%
8311 - Servicios de medios de telecomunicaciones	1849	$ 147.119.408.372	15,64%	1849	$ 147.119.408.372	15,64%
Total	**3410**	**$ 940.446.852.601**	**100,00%**	**3410**	**$ 940.446.852.601**	**100,00%**

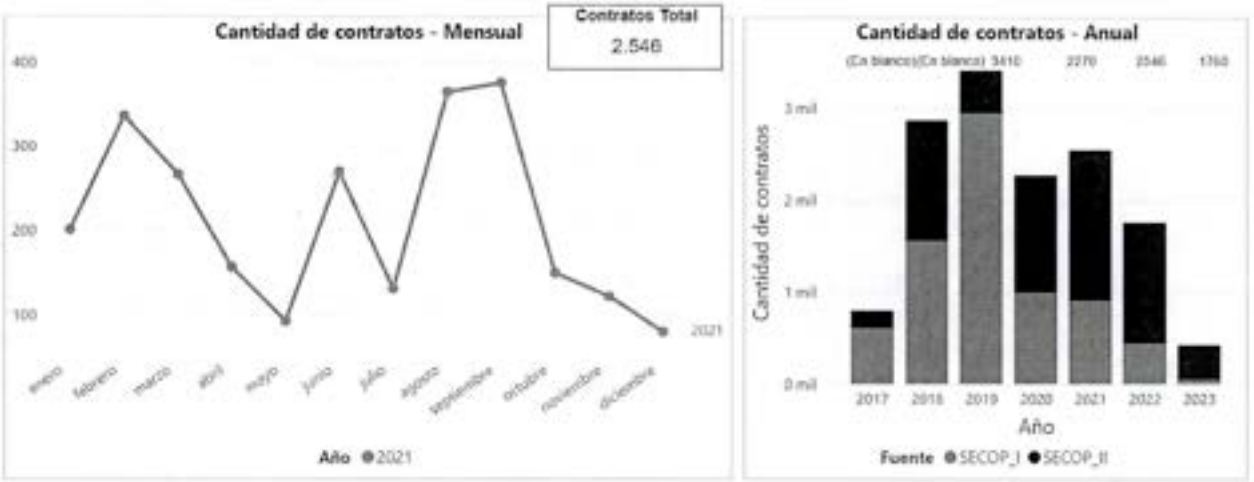
VIGENCIA 2020 – 2021

2020



Valor Contratación	Número de Proveedores	Número de Contratos
$ 294 mil M	1494	2270

2021



Valor Contratación	Número de Proveedores	Número de Contratos
$ 420 mil M	1906	2546

Veamos como las dos vigencias mantuvieron de una forma muy cercana al número de contratos y de proveedores, pero con una diferencia de casi el doble en el valor contratado, a pesar del complejo momento de salud pública con el COVID 19. Para ello el presidente de la república contrarresta un poco los efectos de la situación, con el objeto no solo de favorecer a las entidades públicas, sino también a los contratistas del Estado (Decreto 440 de 2020), se resumen en 10 puntos[8].

1. **No paralización de los pagos a contratistas.** Las entidades deberán implementar la recepción, trámite y pago de facturas y cuentas de cobro de sus contratistas a través de mecanismos electrónicos. Esto permitirá que los 232.000 contratistas del Estado y aproximadamente un millón de colombianos se beneficien con estos pagos y obtengan dinero para cumplirle a sus familias.
2. **Continuidad de los procesos licitatorios para no paralizar la ejecución del gasto.** Se permitirá la celebración de audiencias públicas virtuales garantizando la libertad de concurrencia de los proponentes para no paralizar el mercado de compras estatales y brindarle continuidad a los procesos licitatorios en el entendido que se requiere ejecutar recursos.
3. **Procedimientos administrativos sancionatorios**. Se permitirá la suspensión de términos en los procesos administrativos sancionatorios por presunto incumplimiento contractual.
4. **Prioridades en el gasto.** Si las entidades públicas requieren reversar procesos licitatorios que se hayan abierto para concederle prioridad a otras necesidades, podrán suspenderlos e incluso revocarlos siempre que no se hayan presentado propuestas.
5. **Canalización de compras.** Las Gobernaciones y Alcaldías podrán adquirir con prioridad sus bienes y servicios a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
6. **Contratación directa para la adquisición de bienes y servicios relacionados con la pandemia.** Habrá construcción directa de los Acuerdos Marco de Precios de Colombia Compra Eficiente, para la adquisición de bienes y servicios relacionados directamente con la pandemia.
7. **Aumento presupuestal de las compras directas en grandes superficies.** Las entidades estatales podrán adquirir bienes por grandes superficies, ya no solo, con límite de presupuesto hasta la mínima cuantía de cada institución, sino también hasta la menor cuantía, para brindarle celeridad y mayor ejecución a las compras públicas.
8. **Contratación por urgencia manifiesta**. Todos los bienes que se necesiten para mitigar directamente la pandemia se podrán contratar sin proceso licitatorio alguno, a través de la declaratoria de urgencia manifiesta de cada entidad contratante.
9. **Adición de contratos superior al 50%.** Los contratos para la adquisición de bienes y servicios que se relacionen directamente con la pandemia se podrán adicionar en cuantías superiores al 50%.
10. **Contratos del Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores para comprar en otros países bienes y servicios de salud a través de la modalidad de contratación directa**.

[8] https://www.colombiacompra.gov.co/sala-de-prensa/comunicados/nuevas-normas-ante-covid-19

Se autoriza al Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores para celebrar convenios interadministrativos internos y para celebrar contratos que tengan como propósito adquirir de las entidades públicas extranjeras, empresas privadas extranjeras o de otras organizaciones, bienes necesarios para mitigar la pandemia sin aplicar la Ley 80 de 1993.

2020

2021

Siendo el régimen especial para los dos años una modalidad muy representativa. Respecto a la serie y familia de la categoría en 2020 ocuparon el primer lugar y para 2021 el segundo, como lo indican los siguientes cuadros:

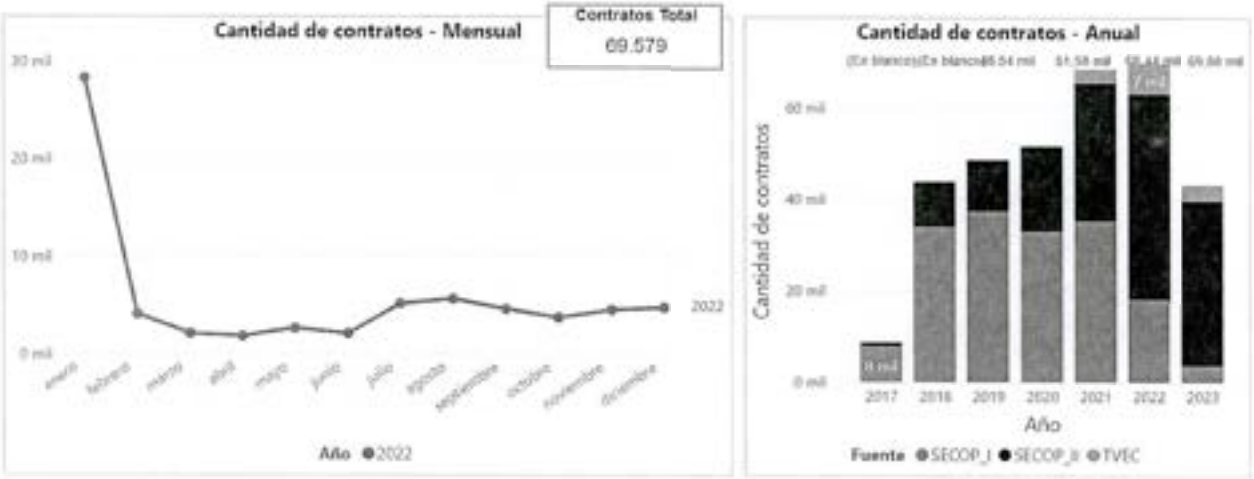
2020

Año	2020			Total		
Clasificador de Bienes y Servicios - Familia	Contratos	Valor	Participación	Contratos	Valor	Participación
8311 - Servicios de medios de telecomunicaciones	1036	$ 106.128.927.197	36,08%	1036	$ 106.128.927.197	36,08%
8312 - Servicios de informacion	994	$ 104.517.605.427	35,53%	994	$ 104.517.605.427	35,53%
8310 - Servicios publicos	240	$ 83.523.152.226	28,39%	240	$ 83.523.152.226	28,39%
Total	**2270**	**$ 294.169.684.850**	**100,00%**	**2270**	**$ 294.169.684.850**	**100,00%**

2021

Año	2021			Total		
Clasificador de Bienes y Servicios - Familia	Contratos	Valor	Participación	Contratos	Valor	Participación
8310 - Servicios publicos	356	$ 229.154.346.237	54,56%	356	$ 229.154.346.237	54,56%
8311 - Servicios de medios de telecomunicaciones	1378	$ 102.226.455.242	24,34%	1378	$ 102.226.455.242	24,34%
8312 - Servicios de informacion	812	$ 88.651.796.730	21,11%	812	$ 88.651.796.730	21,11%
Total	**2546**	**$ 420.032.598.208**	**100,00%**	**2546**	**$ 420.032.598.208**	**100,00%**

VIGENCIA 2022



Valor Contratación	Número de Proveedores	Número de Contratos
$ 5 bill.	39,37 mil	69,58 mil

Finalmente, para la vigencia 2022, el valor de la contratación ascendió a $5 billones que representan 69,58 mil contratos los cuales fueron atendidos por 39,37 mil proveedores. Sin ocupar un lugar en los 15 primeros de la serie y familia de la categoría, con una, con las modalidades más representativas "contratación directa y régimen especial "respectivamente.

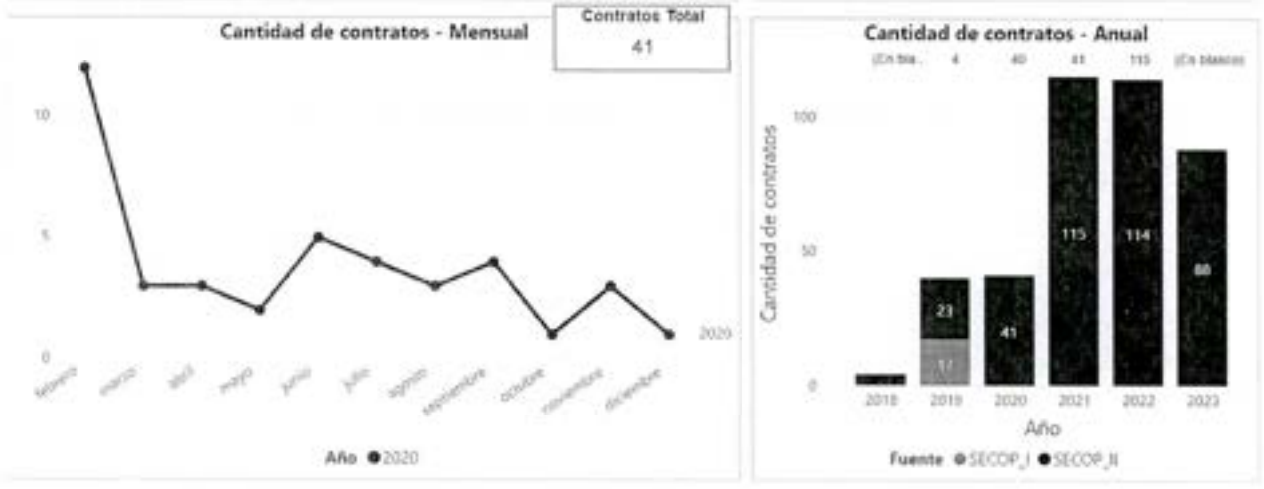
Año	2022			Total		
Clasificador de Bienes y Servicios - Familia	Contratos	Valor	Participación	Contratos	Valor	Participación
6500 - Servicios integrales de salud	7201	$ 1.404.505.630.183	28,34%	7201	$ 1.404.505.630.183	28,34%
8011 - Servicios de recursos humanos	27304	$ 731.156.339.691	13,71%	27304	$ 731.156.339.691	13,71%
8010 - Servicios de asesoría de gestión	1904	$ 405.657.259.884	7,61%	1904	$ 405.657.259.884	7,61%
9512 - Estructuras y edificios permanentes	279	$ 281.255.447.080	5,27%	279	$ 281.255.447.080	5,27%
9334 - Servicios comunitarios y sociales	1502	$ 220.351.170.662	4,13%	1502	$ 220.351.170.662	4,13%
9511 - Vías	590	$ 149.507.450.280	2,80%	590	$ 149.507.450.280	2,80%
8110 - Servicios profesionales de ingeniería	943	$ 138.911.523.632	2,60%	943	$ 138.911.523.632	2,60%
7214 - Servicios de construcción pesada	330	$ 129.775.929.604	2,43%	330	$ 129.775.929.604	2,43%
8612 - Instituciones educativas	185	$ 110.884.102.912	2,08%	185	$ 110.884.102.912	2,08%
9315 - Servicios de administración y financiación pública	852	$ 102.888.308.151	1,93%	852	$ 102.888.308.151	1,93%
8010 - Servicios de administración de empresas	2697	$ 87.114.291.077	1,63%	2697	$ 87.114.291.077	1,63%
8111 - Servicios informáticos	1016	$ 79.911.984.456	1,50%	1016	$ 79.911.984.456	1,50%
7210 - Servicios de mantenimiento y reparaciones de construcciones e instalaciones	862	$ 74.708.556.643	1,40%	862	$ 74.708.556.643	1,40%
7212 - Servicios de construcción de edificaciones no residenciales	128	$ 70.809.578.302	1,33%	128	$ 70.809.578.302	1,33%
8013 - Servicios inmobiliarios	572	$ 70.637.332.973	1,33%	572	$ 70.637.332.973	1,33%
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]

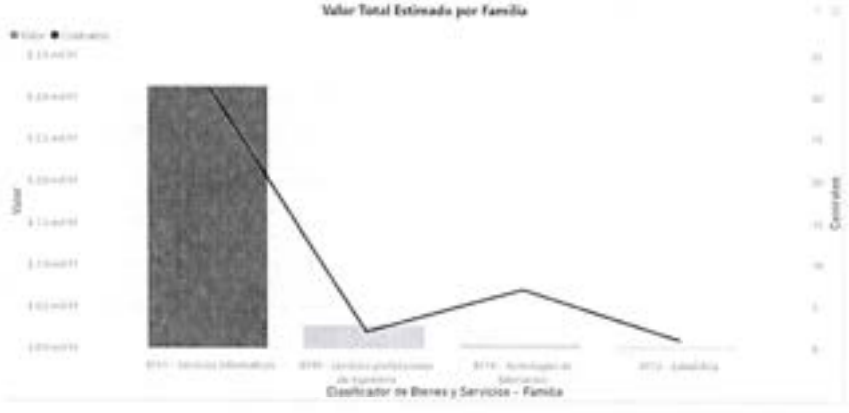
La agencia Colombia Compra Eficiente tiene contratado el Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II (CCE-025-AMP-2021), cuya vigencia va hasta el 25 de julio de 2023 y se podrán ejecutar ordenes hasta el 24 de julio de 2024, a través del cual se puede suplir la necesidad aquí planteada, revisadas las condiciones técnicas del mencionado acuerdo satisface las necesidades que se tienen en la Jurisdicción en relación con el monitoreo y los diferentes canales para llevarlo a cabo; adicionalmente se encuentra pluralidad de oferentes en razón a que están como adjudicatarios (i) Cobranza Nacional de Créditos Ltda.; (ii) Americas Business Process Services S.A.; (iii) Digitex Servicios Bpo & O S.A.; (iv) Multienlace S.A.S.; (v) Image Quality Outsourcing S.A.S.; (vi) Outsourcing Servicios Informáticos S.A.; (vii) Comware S.A.;. (viii) Selcomp Ingeniería S.A.S.; (ix) Unión Temporal MH-SL Mesa de Ayuda 2017 (x) Colombiana de Software y Hardware Colsof S.A.; (xi) Unión Temporal Américas Carvajal - UT A&C; y (xii) Unión Temporal Tivit Mesa de Ayuda.

ANÁLISIS DE LA DEMANDA

VIGENCIA 2020

El total de contratación por esta categoría fue de 41 contratos, siendo febrero el mes con mayor representación. Es así como el valor contratado es por $3.126.394.840





En la categoría, la familia con mayor representación es la de servicios informáticos con 31 contratos tomando el primer lugar, con una representación del 89.67%.

Año	2020			Total		
Clasificador de Bienes y Servicios - Familia	Contratos	Valor	Participación	Contratos	Valor	Participación
8111 - Servicios informaticos	31	$ 3.126.395.840	89,67%	31	$ 3.126.395.840	89,67%
8110 - Servicios profesionales de ingeniería	2	$ 277.474.448	7,96%	2	$ 277.474.448	7,96%
8114 - Tecnologías de fabricacion	7	$ 59.462.550	1,71%	7	$ 59.462.550	1,71%
8113 - Estadística	1	$ 23.242.305	0,67%	1	$ 23.242.305	0,67%
Total	41	$ 3.486.575.143	100,00%	41	$ 3.486.575.143	100,00%

Revisada la tienda virtual se tiene que la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente actualmente tiene contratado el Acuerdo Marco de Precios **CCE-025-AMP-2021** para la prestación de servicios BPO II, con vigencia hasta **el 25 de julio de 2023**, un gran porcentaje de las adquisiciones en la Tienda Virtual del Estado Colombiano han sido realizadas por Entidades del sector de inclusión social y reconciliación como por ejemplo el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, la Unidad de Atención y Reparación Integral a

Víctimas y el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar -ICBF-. Los sectores de hacienda y crédito público y educación están en segundo y tercer lugar respectivamente.

Ya se tuvo una primera generación del acuerdo marco el cual inició su vigencia en noviembre de 2014 y hasta junio de 2017 en el cual se registraron 138 órdenes de compra por un valor total de $506.201 millones en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

Entidades que contratan servicios de BPO entre otra son:

- La Unidad de Atención y Reparación Integral a Víctimas adquirió e
- El Departamento Administrativo para la Prosperidad Social
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN,
- FONADE
- Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales (UGPP)
- Consejo Superior de la Judicatura
- Secretaría de Educación de Bogotá
- Instituto Nacionald e Cancerología
- Gobernación de Antioquia
- Super intendencia de Notariado y Registro
- Agencia para la reintegración de personas y grupos alzados en armas (Acr)

ÓRDENES DE COMPRA REPRESENTATIVAS

https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/files_2020/oc_representativas_26022022_1.pptx

Se evidencia la diferencia entre el valor estimado y el valor contratado con ahorros significativos.

La Jurisdicción Especial para la Paz para la vigencia 2022 contrato por primera vez a través del acuerdo marco de precios para la prestación de servicios BPO a través de la tienda virtual del Estado Colombiano, para el monitoreo de víctimas y comparecientes con una vigencia hasta el 31 de marzo de 2023 y por un valor total de $860.717.339,71

Marco Regulatorio

Colombia no cuenta con una regulación específica y por tanto no existe una normativa que defina los parámetros de calidad que deben cumplir los proveedores en la prestación de Servicios BPO.

De acuerdo al análisis que adelantó Colombia Compra Eficiente para la primera generación del acuerdo de BPO encontró que a nivel internacional la calidad del Servicio BPO puede acreditarse a través de diferentes certificaciones de calidad del servicio, dependiendo del país de la prestación del servicio. Una de las certificaciones existentes es la certificación COPC que consiste en un conjunto de prácticas de gestión y capacitación para operaciones de Servicios BPO. El modelo de certificación COPC es desarrollado por el Customer Operations Performance Center y está basado en los criterios de desempeño Malcolm Baldridge definidos por el NIST9 para el gobierno de los Estados Unidos, adaptado para cubrir las necesidades de Servicios BPO.

Los proveedores de Servicios BPO en Colombia se han interesado en adquirir la certificación COPC para sus procesos y para algunos supervisores de líneas de negocio.

En consecuencia, Colombia Compra Eficiente incluye algunas condiciones de calidad evaluadas en dicha certificación dentro de los Documentos del Proceso licitatorio del acuerdo marco, con el fin de garantizar estándares de calidad óptimos para la prestación del Servicio BPO que adquieran las Entidades Estatales.

Los proveedores que prestan Servicios BPO a entidades del sector financiero deben acatar la Circular Externa 052 de 2007 de la Superintendencia Financiera que busca incrementar los estándares de seguridad y calidad para el manejo de la información a través de medios y canales de distribución de productos y servicios que ofrecen a sus clientes y usuarios.

Las empresas de Servicios BPO están obligadas a acatar los mandamientos de la Ley 1581 de 2012 a través de la cual el legislativo pretende garantizar el derecho constitucional de todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, así como los derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refieren los artículos 15 y 20 de la Constitución Política. Así mismo, los Proveedores de Servicios BPO están obligados por los preceptos del Código Sustantivo del Trabajo, y las demás reglamentaciones laborales vigentes en Colombia y en consecuencia deben garantizar a sus trabajadores las condiciones mínimas laborales. Las instalaciones eléctricas están reglamentadas en Colombia por normas técnicas que aseguran el cumplimiento mínimo de seguridad y funcionamiento El Ministerio de Minas y Energía expide el Reglamento Técnico de Instalaciones

Eléctricas, mientras que el ICONTEC publica las Normas Técnicas Colombianas (NTC) relacionadas con instalaciones eléctricas.

7. MODALIDAD DE SELECCIÓN

El Acuerdo AOG No. 017 de 2012, *"Por el cual se aprueba la actualización del Manual de Contratación de la JEP"*, en su numeral, 2.3. MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS DE SELECCIÓN DE CONTRATISTAS, estableció en *"Otros métodos de selección de contratistas: Acuerdos Marco de Precios e Instrumentos de Agregación de demanda: Cuando se pueda establecer que el bien o servicio puede ser proporcionado con costos más favorables, o de manera más ágil a través de un Acuerdo Marco de Precios vigente o de un instrumento de agregación de demanda suscrito por la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente-, la JEP a través del área correspondiente elaborará el ESTUDIO PREVIO de acuerdo con lo indicado en el parágrafo del numeral 2.2 del presente manual, y procederá a contratarlo a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano, cuyo usuario administrador y comprador estará en cabeza de la Subdirección de Contratación"*.

El artículo 2do literal a) de la Ley 1150 de 2007, contiene la causal de contratación de selección abreviada para la adquisición o suministro de bienes y servicios de características técnicas uniformes y de común utilización por parte de las entidades, que corresponden a aquellos que poseen las mismas especificaciones técnicas, con independencia de su diseño o de sus características descriptivas, y comparten patrones de desempeño y calidad objetivamente definidos. Así mismo indica que para la adquisición de estos bienes y servicios las entidades deberán, siempre que el reglamento así lo señale, hacer uso de procedimientos de subasta inversa **o de instrumentos de compra por catálogo derivados de la celebración de acuerdos marco de precios** o de procedimientos de adquisición en bolsas de productos.

A su turno, el Decreto 1082 de 2015, en su artículo **2.2.1.2.1.2.7. Procedencia del Acuerdo Marco de Precios. Menciona que** "Las entidades territoriales, **los organismos autónomos** y los pertenecientes a la Rama Legislativa y Judicial no están obligados a adquirir Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes a través de los Acuerdos Marco de Precios, **pero están facultados para hacerlo**."

Por lo anterior, atendiendo a dicha facultad la JEP, una vez revisado el portal de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente pudo establecer, que actualmente está contratado el Acuerdo Marco de Precios **CCE-025-AMP-2021** para la prestación de servicios BPO II, con vigencia hasta **el 25 de julio de 2023**, a través del cual se puede suplir la necesidad aquí planteada.

En consecuencia, se procederá a adelantar la contratación a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano, por las razones anteriormente expuestas.

8. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

Para la definición del presupuesto estimado, se realizó cotización en la página de Colombia Compra / Tienda Virtual, con el simulador del Acuerdo Marco de Precios, en el cual los adjudicatarios ofertan teniendo en cuenta los precios techo del acuerdo marco de precios hecha la revisión del simulador los aumentos corresponden a los incrementos de ley en relación con el salario mínimo legal vigente, el IPC y de más costos asociados, adicionalmente a los servicios adicionales que se incluyeron y que son necesarios para el cumplimiento del objeto del presente proceso de selección.

El valor del contrato a celebrar será hasta la suma de **MIL SESENTA Y CINCO MILLONES QUINIENTOS CUARENTA Y OCHO MIL CIENTO DIECIOCHO PESOS CON VEINTISÉIS CENTAVOS M/CTE ($1.065.548.118,26)** incluido IVA y demás impuestos de ley a que haya lugar.

7.1 Forma de pago: El pago se realizará de conformidad con lo establecido en el **Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021**, *"Cláusula 11: Facturación y pago"*.

El valor del contrato se cancelará en mensualidades vencidas, previa presentación de la certificación de la correcta prestación del servicio por parte del Supervisor.

El trámite del pago se realizará previa presentación de la factura original por parte del contratista, certificación del supervisor del contrato recibido a satisfacción la prestación de los servicios, donde conste el cumplimiento de los requisitos legales y certificación de pago de los aportes parafiscales.

Los pagos estarán sujetos a PAC.

9. CRITERIOS DE SELECCIÓN PARA LA OFERTA MAS FAVORABLE

De conformidad con el artículo 5 numeral 6 de la Ley 1150 de 2007, en la adquisición o suministró de bienes y servicios de características técnicas uniformes y de común utilización, el único factor de evaluación será el menor precio ofrecido, el cual se obtendrá y verificará al

culminar el periodo de cotización establecido en el Acuerdo Marco de Precios **CCE-025-AMP-2021** de Prestación de Servicios BPO II.

10. ANÁLISIS DE RIESGOS Y LA FORMA DE MITIGARLOS

La verificación de esta circunstancia se produjo y fijó en curso del proceso de contratación adelantado por Colombia Compra Eficiente, el cual dio como resultado la suscripción del Acuerdo Marco de Precios **CCE-025-AMP-2021**, que se encuentra en ejecución.

11. ANÁLISIS QUE SUSTENTA LA EXIGENCIA DE LOS MECANISMOS DE COBERTURA QUE GARANTIZAN LAS OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

De conformidad con el artículo 2.2.1.2.1.2.9 del Decreto 1082 de 2015, las Entidades Estatales no deben exigir las garantías de que trata la Sección 3 del presente capítulo, que comprende los artículos 2.2.1.2.3.1.1 al 2.2.1.2.3.5.1 del presente decreto, en las órdenes de compra derivadas de los Acuerdos Marco de Precios, a menos que el Acuerdo Marco de Precios respectivo disponga lo contrario. Razón por la cual el presente, se rige por lo dispuesto en el Acuerdo Marco de Precios **CCE-025-AMP-2021**, que establece garantía de cumplimiento a favor de las Entidades Compradoras, que los proveedores deben constituir dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la colocación de la orden de compra a favor de la Entidad Compradora, por el valor, amparos y vigencia establecidos en la tabla 19 de dicho Acuerdo.

12. SUPERVISIÓN

La JEP realizará la supervisión por intermedio de la Subsecretaria Ejecutiva o quien haga sus veces, o a quien el Ordenador del Gasto designe, quien será responsable de velar por los intereses de la Entidad en procura que el contratista cumpla con las obligaciones contractuales.

En constancia se suscribe el día cuatro (04) del julio de 2023.

ÁNGELA MARÍA MORA SOTO
Subsecretaria Ejecutiva
Jurisdicción Especial para la Paz

Proyectaron: Diana Oviedo/Yomar Angélica Muñoz – Subsecretaria Ejecutiva

SIIF Nación

Reporte Certificado de Disponibilidad Presupuestal Comprobante

Usuario Solicitante:	MHsochoav	Sebastian Ochoa Velasquez
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante:	44-01-01	JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ -
Fecha y Hora Sistema:	2023-06-30-2:10 p. m.	

CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

El suscrito Jefe de Presupuesto CERTIFICA que existe apropiación presupuestal disponible y libre de afectación en los siguientes "Ítems de afectación de gastos"

Numero:	101223	**Fecha Registro:**	2023-06-30	**Unidad / Subunidad ejecutora:**	44-01-01 JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ - GESTIÓN GENERAL						
Vigencia Presupuestal	Actual	**Estado:**	Generado		**Tipo:**	Gasto		**Uso Caja Menor**	Ninguno		
Valor Inicial:	1.113.000.000.00	**Valor Total Operaciones:**	0.00		**Valor Actual.:**	1.113.000.000.00	**Saldo x Comprometer:**	1.113.000.000.00	**Vr. Bloqueado**	0.00	

SOLICITUD DE CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL				AUTORIZACION DE ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS					
Número:	101223	**Fecha Registro:**	2023-06-30	**Número:**		**Modalidad de contratación:**		**Tipo de contrato:**	

ITEM PARA AFECTACION DE GASTO

DEPENDENCIA	POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	RECURSO RECURSO	SITUAC.	FECHA OPERACION	VALOR INICIAL	VALOR OPERACION	VALOR ACTUAL	SALDO X COMPROMETER	VALOR BLOQUEADO
44-01-01 JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ - GESTION GENERAL	C-4401-1000-6-0-4401017-02 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS - SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA A LAS ACTUACIONES Y DECISIONES JUDICIALES DE LA JUSTICIA TRANSICIONAL Y RESTAURATIVA - FORTALECIMIENTO DE LAS HERRAMIENTAS Y ESTRATEGIAS CON ENFOQUES DIFERENCIALES PARA LA PARTICIPACI	Nacion	11	CSF						
					Total:	1.113.000.000.00	0.00	1.113.000.000.00	1.113.000.000.00	0.00

Objeto:	PRESTACION DE SERVICIOS DE MONITOREO A VICTIMAS Y COMPARECIENTES DE LA JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ

JUAN DAVID OLARTE TORRES
SUBDIRECTOR FINANCIERO

Agradecemos por favor su amable respuesta a las siguientes observaciones:

1. Solicitamos a la JEP aclarar ¿Cuál es la distribución actual del IT-BPO-47-1 - ¿Plataforma de Centro de Contacto para Agente, en los diferentes canales de atención? (Inbound, Outbound, WhatsApp, correo, etc.)

RTA/. El servicio que se prestó hasta 31 de marzo de 2023 correspondió a:

ítem	Cod. Matriz	Servicio	Característica 1	Capacidad	Unidad x Capacidad
1	IT-BPO-25-16	Agente en Sitio	Agente técnico	20	Mes
2	IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	Omnicanal	20	Licencia por posición
3	IT-BPO-1-1	Troncal SIP	NA	30	Mes
4	IT-BPO-37-6	Supervisor Servicios BPO	Jornada Ordinaria	1	Mes
5	IT-BPO-38-7	Líder de calidad	Jornada Ordinaria	1	Mes
6	IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound de fijo a celular	65000	Minuto
7	IT-BPO-7-12	Minutos de conexión outbound/Inbound	Inbound de celular a 018000	3500	Minuto
8	IT-BPO-7-5	Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound de fijo a larga distancia nacional	3500	Minuto
9	IT-BPO-33-1	Agente Minero de Datos	Agente profesional	1	Mes

No contábamos para ese momento con otros ítem cotizados que requerimos en esta orden.

2. Actualmente, ¿Cuál es la volumetría mensual de los diferentes canales de gestión? (Inbound, Outbound, WhatsApp, correo, etc.)

RTA/. Se adjunta Excel con lo requerido

3. Por favor mencione como es el proceso de ingreso de llamada ¿La llamada ingresaría directamente al oferente desde el operador público, sesión de líneas o sería una transferencia desde ubicaciones de la JEP?

RTA/. La llamada ingresa directamente al oferente desde el operador público

4. De acuerdo con el capítulo "Anexo 1: FICHAS TECNICAS Y CONDICIONES TRANSVERSALES" donde se menciona "Llamadas de Salida Outbound". Solicitamos a la JEP informar si ¿Cuenta con números telefónicos existentes y/o posicionados o es un servicio nuevo? (Favor mencionar los números telefónicos, numero corto, línea local, 018000) ¿Con que operador actualmente tiene contratado la numeración?

RTA. Si bien no es un servicio nuevo, los números que se van a utilizar no son de la Jurisdicción, harán parte del servicio contratado.

5. Actualmente, ¿La JEP cuenta con el servicio de correo implementado? ¿La herramienta de gestión de correo será provista por la JEP o el oferente?

RTA/. La Jurisdicción cuenta con el servicio de correo de Microsoft 365, para el servicio de envío de correos electrónicos de manera masiva y personalizada, la JEP entregará una licencia para el cumplimiento de este servicio.

6. ¿Cuántas cuentas de Correo de dominio de la JEP gestionan actualmente? Por favor relacionar los servicios para atención de cada una. ¿Estas cuentas serán provistas por la JEP o son cuentas de dominio del oferente?

RTA/. La Administración del correo electrónico está a cargo de la Jurisdicción, es importante aclarar que se hará entrega de una licencia para el envío de correos masivos a nombre de la JEP al contratista seleccionado.

7. Solicitamos a la JEP informar si ¿Él envió de los correos masivos se realizara con dominio entregado por la JEP? o ¿Sera con un dominio personalizado entregado por el oferente?

RTA/. Será a través de dominio entregado por la JEP.

8. ¿Cuál es la volumetría mensual de gestión de los diferentes mensajes masivos? (SMS, Correo electrónico, Mensajes de voz, otros).

Rta/. Se adjunta Excel

9. ¿Es requerido que el oferente provea un CRM o Tipificador? De ser así, por favor describir la funcionalidad y alcance.

RTA/. La JEP cuenta con el CRM de Microsoft denominado Dynamics 365, sobre este sistema se debe realizar el cargue del resultado de las llamadas y gestiones adelantadas por el contratista. Este sistema tiene la capacidad de que se pueda exportar de manera masiva el resultado de las llamadas a través de una plantilla o de manera manual uno a uno.

10. De acuerdo con la pregunta anterior ¿El CRM debe realizar escalamientos a grupos específicos o se debe realizar algún tipo de gestión una vez se registra la llamada?

RTA/. Se entregará al oferente una licencia para el cargue de los resultados de las llamadas, para que estos resultados se puedan cargar al finalizar el día a ViSTA.

11. Solicitamos a la JEP informar ¿Los audios del IVR tienen algunas características específicas de grabación en estudio? ¿Cuáles?

RTA/. Una vez se defina el proveedor se acordarán las características

12. De acuerdo con la pregunta anterior ¿El proponente puede cambiar la voz que actualmente tienen en el sistema de audio respuesta?

RTA/. Se definirá una vez sea adjudicado

13. Solicitamos a la JEP informar, cual es la duración de las grabaciones del IVR.

RTA/. En el momento que este adjudicado se verificará este punto.

14. Solicitamos a la JEP informar si las aplicaciones de la JEP (Ej: "VISTA") son tipo cliente servidor o se acceden a través de internet?

RTA/. El sistema ViSTA, el cual esta relacionado con este contrato corresponde al CRM de Microsoft denominado Dynamics 365, al mismo se puede acceder a través de internet con un usuario previamente autorizado por la JEP.

15. Se requiere acceso a aplicaciones de la JEP o de terceros. Por favor indique el medio (Internet, Canal MPLS o VPN)

RTA/. El medio de acceso a ViSTA es a través de Internet con un usuario previamente autorizado por la JEP.

16. Solicitamos a la JEP confirmar si ¿Se realiza migración de datos?

RTA/. No se requiere migración de datos, pero si se requiere que el contratista cargue los resultados asociados a las llamadas al sistema ViSTA a través de la funcionalidad de cargue masivo en el sistema.

17. Solicitamos a la JEP compartir la estructura de la base de datos o en su defecto, la cantidad de tablas, campos y registros a migrar. Por favor nos pueden compartir los encabezados de la base de datos.

RTA/. Se compartirá una vez se haya adjudicado el proceso

18. De acuerdo con el capítulo "Anexo 1: FICHAS TECNICAS Y CONDICIONES TRANSVERSALES", donde se menciona "El proveedor debe suministrar una línea telefónica local para comunicarse desde la ciudad de Bogotá D.C. y una línea móvil". Solicitamos a la JEP informar si para este proceso cuenta con números telefónicos existentes y/o posicionados o es un servicio nuevo? (Favor mencionar los números telefónicos, numero corto, línea local, 018000)

RTA/. No se cuenta con números definidos

19. De acuerdo con la pregunta anterior, solicitamos a la JEP informar ¿Con que operador actualmente tiene contratado la numeración?

RTA/. N/A

20.Se entiende que la compensación salarial basada en el SMMLV a cancelar para todo el personal solicitado por la entidad debe corresponder al mismo ingreso base de cotización para el cálculo de la carga prestacional o ¿existe la posibilidad que una

parte del salario pueda ser pagado en bonos y/o de otra manera que no forme base del IBC para la liquidación de parafiscales y/o prestaciones sociales?

RTA/. El pago se hace conforme la facturación y nos acogemos al acuerdo marco tal y como lo establece.

21. ¿Agradecemos confirmar si para la nueva Orden de compra el personal debe ejecutar sus labores de manera presencial?

RTA/. Presencial

27

Bogotá D.C., 18 de Julio de 2023.

Respetadas doctoras:

YOMAR ANGELICA MUÑOZ - Profesional Especializado – Subsecretaría Ejecutiva
LAURA PAREDES RODRIGUEZ – Profesional de Gestión Subdirección de Contratación

ASUNTO: Designación Comité Evaluador de la selección abreviada por acuerdo marco de precios - Evento No. 154492 cuyo objeto es: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MONITOREO A VÍCTIMAS Y COMPARECIENTES DE LA JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ.

De conformidad con lo establecido en el Manual de Contratación de la Jurisdicción Especial para la Paz, y teniendo en cuenta que a la fecha de cierre del evento el día 18 de julio de 2023 a las 5:00 p.m. se recibieron 7 cotizaciones, dentro del plazo establecido en el cronograma para el proceso de la referencia, ustedes han sido designados para realizar la verificación correspondiente:

LA EVALUACIÓN JURÍDICA, será adelantada por **Laura Paredes Rodríguez** de la Subdirección de Contratación, quien verificará el cumplimiento de los requisitos básicos de participación de orden jurídico establecidos en el estudio previo de la contratación.

LA EVALUACIÓN TÉCNICA, será adelantada por **Yomar Angelica Muñoz** de la Subsecretaría Ejecutiva, quienes verificarán el cumplimiento de los requisitos básicos de participación de orden técnico, establecidos en el documento estudio previo de la contratación y sus anexos.

El término máximo para la entrega de la verificación y evaluación de las ofertas a la Subdirección de Contratación será hasta **el diecinueve (19) de julio antes de las 5:00 P.M del año en curso.**

En caso de requerir aclaraciones o correcciones a las propuestas, deberán manifestarlo con antelación a la entrega del informe de evaluación teniendo en cuenta la reglamentación del presente proceso.

Es de resaltar que el comité evaluador debe realizar su labor de manera reservada y objetiva, ciñéndose exclusivamente a las reglas contenidas en el documento justificativo de la contratación.

A la presente se anexa el archivo electrónico de las 7 ofertas recibidas.

ÁNGELA MARÍA MORA SOTO
Ordenador del Gasto
Subsecretaria Ejecutiva

Proyectó: Laura Paredes Rodríguez Subdirección de Contratación

18

Orden de Compra 113381- BPO

Laura Vanessa Paredes Rodríguez <laura.paredes@jep.gov.co>
Vie 21/07/2023 11:28

Para:Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>
CC:Fabio Leonardo Muñoz Sarmiento <fabio.munoz@jep.gov.co>;Adriana Cristina Romero Beltrán <Adriana.RomeroB@jep.gov.co>;Ana María Ángel Gordillo <ana.angel@jep.gov.co>

1 archivos adjuntos (1 MB)
Orden de Compra BPO.pdf;

Buenos días Dra Diana:

Por medio del presente remito la Orden de compra No. 113381 del 21 de julio de 2023, generada del evento de cotización de BPO; para su conocimiento y fines pertinentes.

Cordialmente.

Laura Paredes Rodríguez .
Profesional de Gestión II
Subdirección de Contratación

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

(+57) 4846980
laura.paredes@jep.gov.co
www.jep.gov.co
Cra 7 No. 63-44 - Piso 6
Bogotá D.C.

Colombia ¿Qué necesita?

39

'den de compra 113381

Información general

Estado Emitido - Envío por correo electrónico
Fecha de la orden 21/07/23
Fecha de revisión 21/07/23
Solicitud núm. 193342
Solicitante Angela Mora Soto
Enviar al usuario Angela Mora Soto
Entidad JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ
Términos de pago Según el acuerdo marco
Entidad Compradora 2 Ninguno/a
Justificación PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MONITOREO A VÍCTIMAS Y COMPARECIENTES DE LA JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ.
Instrumento de Agregación de Demanda Servicios BPO II
Asociado al Acuerdo de Paz SI
Supervisor de la Orden de Compra Angela Mora Soto
Telefono Supervisor (601) 7440041
Fecha de vencimiento (Orden de compra) 31/12/23
Especificaciones adicionales de Entrega Ninguno/a
Gravámenes adicionales Ninguno/a
N.I.T. 901140004
Datos adjuntos ESTUDIO_PREVIO_BPO_-_JEP_17072
DESIGNACION_COMITÉ_EVALUADOR...
EVALUACIÓN_Y_OFERTAS_BPO.xlsx

Envío

Dirección Cra 7 No. 63-44
Bogotá , Bogotá 110110
Colombia
A la atención de: Angela Mora Soto
Términos Según el acuerdo marco

Proveedor

Nombre CONALCREDITOS – CONALCENTER BPO
Dirección principal Calle 10 No 4-40 Piso 13 Edfoio Bolsa de Occidente
Cali, valle del cauca 0572
Colombia
Teléfono (celular) +57 1 3042913465
Número de orden Ninguno/a (Cambiar)
Se abrió el mensaje de correo electrónico. last opened 21/07/23
Confirmada No (Cambiar)
Método de transmisión Predeterminado del proveedor (Correo electrónico)

Seguimiento del envío

No hay seguimiento del envío

Líneas

Avanzado Buscar Ordenar por Número de línea ↑

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
1		bpo02--1 - IT-BPO-25-18-Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA_NA - 20 Mes	6	Mes	70.946.113,00 COP	425.676.678,00 COP

Recibido	Facturas aprobadas	Facturados pendientes	Total facturado
0	0,00 COP	0,00 COP	0,00

Número de parte del proveedor	Mercancía	Nombre del fabricante	Número de parte del fabricante
Ninguno/a	Servicios BPO II	Ninguno/a	Ninguno/a

Se requiere aprobación del recibo	Ahorro (%)
No	0 (cambio)

Cuenta	Periodo
JEP CDP BPO 2023 CDP-101223	

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
2		bpo02--2 - IT-BPO-47-1-Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Omnicanal_NA_NA_NA_NA_NA - 20 Licencia por posición	6	Mes	3.309.929,80 COP	19.859.578,80 COP

Recibido	Facturas aprobadas	Facturados pendientes	Total facturado
0	0,00 COP	0,00 COP	0,00

Número de parte del proveedor	Mercancía	Nombre del fabricante	Número de parte del fabricante
Ninguno/a	Servicios BPO II	Ninguno/a	Ninguno/a

Se requiere aprobación del recibo	Ahorro (%)
No	0 (cambio)

Cuenta	Periodo
JEP CDP BPO 2023 CDP-101223	

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
3		bpo02--3 - IT-BPO-1-1-Troncal SIP_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 30 Mes	6	Mes	1.275.075,30 COP	7.650.451,80 COP

Recibido	Facturas aprobadas	Facturados pendientes	Total facturado
0	0,00 COP	0,00 COP	0,00

Número de parte del proveedor	Mercancía	Nombre del fabricante	Número de parte del fabricante
Ninguno/a	Servicios BPO II	Ninguno/a	Ninguno/a

Se requiere aprobación del recibo	Ahorro (%)
No	0 (cambio)

Cuenta	Periodo
JEP CDP BPO 2023 CDP-101223	

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
4		bpo02--4 - IT-BPO-37-6-Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	6	Mes	7.731.940,38 COP	46.391.642,28 COP

Recibido	Facturas aprobadas	Facturados pendientes	Total facturado
0	0,00 COP	0,00 COP	0,00

Número de parte del proveedor	Mercancía	Nombre del fabricante	Número de parte del fabricante
Ninguno/a	Servicios BPO II	Ninguno/a	Ninguno/a

Se requiere aprobación del recibo	Ahorro (%)

30

	No		0 (cambio)			

Cuenta	Periodo
JEP CDP BPO 2023 CDP-101223	

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
5		bpo02--5 - IT-BPO-38-7-Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	6	Mes	7.392.993,62 COP	44.357.961,72 COP

Recibido	Facturas aprobadas	Facturados pendientes	Total facturado
0	0,00 COP	0,00 COP	0,00

Número de parte del proveedor	Mercancía	Nombre del fabricante	Número de parte del fabricante
Ninguno/a	Servicios BPO II	Ninguno/a	Ninguno/a

Se requiere aprobación del recibo	Ahorro (%)
No	0 (cambio)

Cuenta	Periodo
JEP CDP BPO 2023 CDP-101223	

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
6		bpo02--6 - IT-BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular _NA_NA_NA_NA_NA - 65000 Minuto	6	Mes	2.689.050,00 COP	16.134.300,00 COP

Recibido	Facturas aprobadas	Facturados pendientes	Total facturado
0	0,00 COP	0,00 COP	0,00

Número de parte del proveedor	Mercancía	Nombre del fabricante	Número de parte del fabricante
Ninguno/a	Servicios BPO II	Ninguno/a	Ninguno/a

Se requiere aprobación del recibo	Ahorro (%)
No	0 (cambio)

Cuenta	Periodo
JEP CDP BPO 2023 CDP-101223	

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
7		bpo02--7 - IT-BPO-7-12-Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de celular a 018000_NA_NA_NA_NA_NA - 3500 Minuto	6	Mes	153.580,00 COP	921.480,00 COP

Recibido	Facturas aprobadas	Facturados pendientes	Total facturado
0	0,00 COP	0,00 COP	0,00

Número de parte del proveedor	Mercancía	Nombre del fabricante	Número de parte del fabricante

Ninguno/a	Servicios BPO II	Ninguno/a	Ninguno/a

Se requiere aprobación del recibo
No

Ahorro (%)
0 (cambio)

Cuenta
JEP
CDP BPO 2023
CDP-101223

Periodo

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
8		bpo02--8 - IT-BPO-7-5-Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a larga distancia nacional_NA_NA_NA_NA_NA - 3500 Minuto	6	Mes	153.580,00 COP	921.480,00 COP

Recibido	Facturas aprobadas	Facturados pendientes	Total facturado
0	0,00 COP	0,00 COP	0,00

Número de parte del proveedor	Mercancía	Nombre del fabricante	Número de parte del fabricante
Ninguno/a	Servicios BPO II	Ninguno/a	Ninguno/a

Se requiere aprobación del recibo
No

Ahorro (%)
0 (cambio)

Cuenta
JEP
CDP BPO 2023
CDP-101223

Periodo

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
9		bpo02--9 - IT-BPO-33-1-Agente Minero de Datos_Agente profesional_Jornada Ordinaria _NA_NA_NA_NA - 1 Mes	6	Mes	9.132.000,40 COP	54.792.002,40 COP

Recibido	Facturas aprobadas	Facturados pendientes	Total facturado
0	0,00 COP	0,00 COP	0,00

Número de parte del proveedor	Mercancía	Nombre del fabricante	Número de parte del fabricante
Ninguno/a	Servicios BPO II	Ninguno/a	Ninguno/a

Se requiere aprobación del recibo
No

Ahorro (%)
0 (cambio)

Cuenta
JEP
CDP BPO 2023
CDP-101223

Periodo

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
10		bpo02--10 - IT-BPO-6-1-Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_Voz profesional _NA_NA_NA_NA_NA - 1 Anuncio	5	Mes	12.537,61 COP	75.225,66 COP

Recibido	Facturas aprobadas	Facturados pendientes	Total facturado

31

0	0,00 COP	0,00 COP	0,00

Número de parte del proveedor	Mercancía	Nombre del fabricante	Número de parte del fabricante
Ninguno/a	Servicios BPO II	Ninguno/a	Ninguno/a

Se requiere aprobación del recibo	Ahorro (%)
No	0 (cambio)

Cuenta

JEP
CDP BPO 2023
CDP-101223

Periodo

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
11		bpo02--11 - IT-BPO-23-1-Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 40 Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	1	Mes	3.009.027,20 COP	3.009.027,20 COP

Recibido	Facturas aprobadas	Facturados pendientes	Total facturado
0	0,00 COP	0,00 COP	0,00

Número de parte del proveedor	Mercancía	Nombre del fabricante	Número de parte del fabricante
Ninguno/a	Servicios BPO II	Ninguno/a	Ninguno/a

Se requiere aprobación del recibo	Ahorro (%)
No	0 (cambio)

Cuenta

JEP
CDP BPO 2023
CDP-101223

Periodo

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
12		bpo02--12 - IT-BPO-11-1-Clic to call_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes	6	Mes	275.827,48 COP	1.654.964,88 COP

Recibido	Facturas aprobadas	Facturados pendientes	Total facturado
0	0,00 COP	0,00 COP	0,00

Número de parte del proveedor	Mercancía	Nombre del fabricante	Número de parte del fabricante
Ninguno/a	Servicios BPO II	Ninguno/a	Ninguno/a

Se requiere aprobación del recibo	Ahorro (%)
No	0 (cambio)

Cuenta

JEP
CDP BPO 2023
CDP-101223

Periodo

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
13		bpo02--13 - IT-BPO-13-1-Mailing_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 500 Correo	6	Mes	1.880,00 COP	11.280,00 COP

Recibido	Facturas aprobadas	Facturados pendientes	Total facturado
0	0,00 COP	0,00 COP	0,00

Número de parte del proveedor	Mercancía	Nombre del fabricante	Número de parte del fabricante
Ninguno/a	Servicios BPO II	Ninguno/a	Ninguno/a

Se requiere aprobación del recibo	Ahorro (%)
No	0 (cambio)

Cuenta	Periodo
JEP CDP BPO 2023 CDP-101223	

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
14		bpo02--14 - IT-BPO-16-1-Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en una vía_NA_NA_NA_NA_NA - 500 Mensaje SMS	6	Mes	2.510,00 COP	15.060,00 COP

Recibido	Facturas aprobadas	Facturados pendientes	Total facturado
0	0,00 COP	0,00 COP	0,00

Número de parte del proveedor	Mercancía	Nombre del fabricante	Número de parte del fabricante
Ninguno/a	Servicios BPO II	Ninguno/a	Ninguno/a

Se requiere aprobación del recibo	Ahorro (%)
No	0 (cambio)

Cuenta	Periodo
JEP CDP BPO 2023 CDP-101223	

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
15		bpo02--15 - IT-BPO-14-1-WhatsApp for Business API_setup _NA_NA_NA_NA_NA - 1 setup	1	Mes	1.003.009,03 COP	1.003.009,03 COP

Recibido	Facturas aprobadas	Facturados pendientes	Total facturado
0	0,00 COP	0,00 COP	0,00

Número de parte del proveedor	Mercancía	Nombre del fabricante	Número de parte del fabricante
Ninguno/a	Servicios BPO II	Ninguno/a	Ninguno/a

Se requiere aprobación del recibo	Ahorro (%)
No	0 (cambio)

Cuenta	Periodo
JEP CDP BPO 2023 CDP-101223	

Por página 15 | 45 | 90

Ant. 1 2 3 ... Siguiente

Total **747.059.771,69** COP

32

Comentarios

Silenciar comentarios

Historial

Historial de integración

83

RE: RP OC. 113381 CONTRATOS 703-712-718-714

Juan David Olarte Torres <juan.olarte@jep.gov.co>

Sáb 22/07/2023 11:14

Para:Alba Lucero Ramírez García <alba.ramirez@jep.gov.co>
CC:Sebastián Ochoa Velásquez <sebastian.ochoa@jep.gov.co>;Ángela María Mora Soto <angela.mora@jep.gov.co>;Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>;Claudia Viviana Ferro Buitrago <Viviana.Ferro@jep.gov.co>;Albert Allison Asprilla Córdoba <albert.asprilla@jep.gov.co>;Dilia Danyxa Lozano Suárez <dilia.lozano@jep.gov.co>;Gladys Celeide Prada Pardo <gladys.prada@jep.gov.co>

10 archivos adjuntos (4 MB)

RP 398523 CONTRATO 703-2023 DAV.pdf; RP 398623 CONTRATO 712-2023 OFICINA DE MONITOREO INTEGRAL.pdf; RP 398823 CONTRATO 714-2023 RELATORIA.pdf; RP 398423 O.C. 113381 SUBSECRETARIA.pdf; RP 398723 CONTRATO 718-2023 OFICINA DE MONITOREO INTEGRAL.pdf; Orden de Compra BPO 113381.pdf; MINUTA CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS - JEP-714-2023.pdf; MINUTA CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS - JEP-718-2023.pdf; MINUTA CONTRATO JEP-712-2023 LORRIN MORENO.pdf; Minuta-JEP-703-2023.pdf;

Gracias Albita.

- Copio a la supervisora Ángela Mora el RP de la Orden de Compra 113381 de 2023 suscrito con COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S
- Copio a la supervisora Viviana Ferro el RP del contrato 703 de 2023 suscrito con LINDA MARIANA PACHÓN PACHECO
- Copio a la supervisora Gladys Prada los RP de los contratos 712 y 718 de 2023 suscritos con LORRIN GISELLE MORENO OCHOA y WILMAR DARIO GONZALEZ BURITICA respectivamente.
- Copio a la supervisora Dilia Lozano el RP del contrato 714 de 2023 suscrito con NESTOR JULIAN RAMIREZ SIERRA

Cordialmente,

De: Alba Lucero Ramírez García <alba.ramirez@jep.gov.co>
Enviado el: viernes, 21 de julio de 2023 4:13 p. m.
Para: Juan David Olarte Torres <juan.olarte@jep.gov.co>
CC: Adriana Lorena Guzmán Molano <adriana.guzman@jep.gov.co>; Cristian Villalba Arango <cristian.villalba@jep.gov.co>; Isis Beatriz Franco Álvarez <isis.franco@jep.gov.co>; Leidy Carolina Pérez Pérez <carolina.perez@jep.gov.co>; Lyda Saenz Chacón <Lyda.Saenz@jep.gov.co>; María Fernanda Castañeda <maria.castaneda@jep.gov.co>; Maritza Cardozo Guzmán <maritza.cardozo@jep.gov.co>; Santiago Briñez Darabos <santiago.brinez@jep.gov.co>; Sebastián Ochoa Velásquez <sebastian.ochoa@jep.gov.co>
Asunto: RP OC. 113381 CONTRATOS 703-712-718-714

Buen tarde Juanda

Adjunto para tu revisión y firma

RP 398423 O.C. 113381 SUBSECRETARIA
RP 398523 CONTRATO 703-023 DAV
RP 398623 CONTRATO 712-2023 S.E. OFICINA DE MONITOREO INTEGRAL- SUPERVISORA GLDYS CELEIDE PRADA PARDO

RP 398723 CONTRATO 718-2023 S.E. OFICINA DE MONITOREO INTEGRAL -SUPERVISORA GLDYS CELEIDE PRADA PARDO
RP 398823 CONTRATO 714-2023 RELATORIA-SUPERVISORA DILIA DAYANA LOZANO SUAREZ

Un abrazo,

Alba Lucero Ramírez García
Profesional de Gestión
Subdirección Financiera – Presupuesto - Piso 5
alba.ramirez@jep.gov.co - www.jep.gov.co
Cra 7 # 63 - 44, Bogotá Colombia

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

Este mensaje de correo electrónico es propiedad de la JEP, puede contener información privilegiada o confidencial. Por tanto, usar esta información y sus anexos para propósitos ajenos a la JEP, divulgarla a personas a las cuales no se encuentre destinado este correo o reproducirla total o parcialmente, se encuentra prohibido en virtud de la legislación vigente. La Entidad no asumirá responsabilidad sobre información, opiniones o criterios contenidos en este correo que no estén directamente relacionados con la JEP. Si usted no es el destinatario autorizado o por error recibe este mensaje, por favor, borrarlo inmediatamente y notificar al remitente.

This document is property of the JEP; it may contain privileged confidential information. Therefore using this information and its annexes for purposes different from those of the JEP, distributing said information to people who are not among those for which this email was intended, or reproducing it partially or totally is prohibited in accordance with the law available. The organization will not assume the responsibility around the information, opinions or criteria contained in this email, if not directly related to the JEP. If you are not the authorized recipient, or you receive this message by mistake, please delete it immediately and notify to sender.

No imprima este correo a menos que sea absolutamente necesario.

SIIF Nación

Compromiso Presupuestal de Gasto – Comprobante.

Usuario Solicitante:	MHalramire	ALBA LUCERO RAMIREZ GARCIA
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante:	44-01-01	JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ -
Fecha y Hora Sistema:	21/07/2023 12:00:00 p. m.	

REGISTRO PRESUPUESTAL DEL COMPROMISO

Con base en el CDP No: 101223 de fecha 2023-06-30. Se hizo el registro presupuestal con el siguiente detalle

Número:	398423	**Fecha Registro:**	2023-07-21	**Unidad / Subunidad Ejecutora:**		44-01-01 JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ - GESTIÓN GENERAL			
Vigencia Presupuestal	Actual	**Estado:**	Generado			**Tipo de Moneda:**	COP Pesos	**Tasa de Cambio:**	0,00
Valor Inicial:	747.059.771,69	**Valor Total Operaciones:**	0,00			**Valor Actual:**	747.059.771,69	**Saldo x Obligar:**	747.059.771,69

TERCERO ORIGINAL

Identificación: NIT	800219568	**Razón Social:**	COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S	**Medio de Pago:**	Abono en cuenta

CUENTA BANCARIA

Número:	82177017469	**Banco:**	BANCOLOMBIA S.A.	**Tipo:**	Ahorro	**Estado:**	Activa

ORDENADOR DEL GASTO

Identificación:	52085127	**Nombre:**	ANGELA MARIA MORA SOTO	**Cargo:**	SUBSECRETARIO EJECUTIVO

CAJA MENOR				**VIÁTICOS**				**DOCUMENTO SOPORTE**					
Identificación:		**Fecha de Registro:**		**Genera Viáticos:**	No	**Num. Solicitud de Comisión:**		**Número:**	113381-2023	**Tipo:**	ORDEN DE COMPRA	**Fecha:**	2023-07-21

ITEM PARA AFECTACIÓN DE GASTO

DEPENDENCIA	POSICIÓN CATÁLOGO DE GASTO	FUENTE	RECURSO	SITUAC.	FECHA OPERACIÓN	VALOR INICIAL	VALOR OPERACIÓN	VALOR ACTUAL	SALDO X OBLIGAR
44-01-01 JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ -	C-4401-1000-6-0-4401017-02 ADQUISICIÓN DE BIENES Y	Nación	11	CSF		747.059.771,69	0,00		
					Total:	747.059.771,69	0,00	747.059.771,69	747.059.771,69

Objeto:	PRESTACION DE SERVICIOS DE MONITOREO A VICTIMAS Y COMPARECIENTES DE LA JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ

PLAN DE PAGOS

DEPENDENCIA DE AFECTACION DE PAC		POSICION DEL CATALOGO DE PAC		FECHA	VALOR A PAGAR	SALDO POR OBLIGAR	LINEA DE PAGO
44-01-01	JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ - GESTION GENERAL	3-8	CNC - INVERSION ORDINARIA NACIÓN CSF	2023-12-29	747.059.771,69	747.059.771,69	NINGUNO

JUAN DAVID OLARTE TORRES
SUBDIRECTOR FINANCIERO

35

TOMADOR	POLIZA DE SEGURO DE	POLIZA / ENDOSO
COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S	CUMPLIM ENT.PCAS C/REG PRIV DE CONT	69022 / 0
CL 98 70 91 OF 302 BOGOTÁ, D.C. BOGOTA	LUGAR Y FECHA DE EMISION - VIGENCIA	
	BOGOTÁ, D.C., 26/07/2023. VIGENCIA INICIACION - LAS 0HS DEL 21/07/2023, VIGENCIA DE TERMINACION - LAS 0HS DEL 31/12/2026.	
NIT: 8002196683 Teléf. 7454040	NUMERO DE FACTURA	05 - 0069022 / 000

ASEGURADO	BENEFICIARIO
JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ - JEP CRA 7 # 63-44 BOGOTÁ, D.C. BOGOTA NIT: 9011400048 Teléf. 4846980	JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ - JEP CRA 7 # 63-44 BOGOTÁ, D.C. BOGOTA NIT: 9011400048 Teléf. 4846980

NEGOCIO NUEVO

CODIGO DE VERIFICACION :
05000690220000 8BOG202307261201194

Dando cumplimiento a lo estipulado en la Circular Conjunta 001 del 20 de agosto de 2021 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia informamos que mediante el correo electrónico certificacionespolizas@berkley.com.co podrá solicitar cualquier requerimiento orientado a absolver consultas sobre este documento.

PRIMA	GASTOS DE EXPEDICIÓN	IVA	PRIMA TOTAL	VENCIMIENTO PAGO
COP 1.198.571,00	COP 10.000,00	COP 229.628,00	COP 1.438.199,00	25/08/2023

INTERMEDIARIOS :
AON S.A. - BOGOTA CLASE: CORREDORES DE SEGUROS CLAVE: 103001

CONDICIONES PARTICULARES DE LA COBERTURA

Las partes acuerdan que el Tomador pagará la prima a más tardar dentro del mes siguiente contado a partir de la iniciación de vigencia de la misma. La mora en el pago de la prima de la póliza o de los certificados o anexos que se expidan con fundamento en ella, producirá la terminación automática del seguro y dará derecho a la aseguradora para exigir el pago de la prima devengada y de los gastos causados con ocasión de la expedición del contrato de acuerdo con lo establecido por el artículo 1068 del Código de Comercio.

La presente póliza ampara los riesgos descritos en el condicionado general del seguro de CUMPLIM ENT.PCAS C/REG PRIV DE CONT registrado en la Superintendencia Financiera de Colombia con el código 03052022-1347-P-05-CUESTRPC06-0001 para esta póliza rigen todas las cláusulas, deducibles y garantías expresadas en la carátula.

Transcurridos 15 días contados a partir de la fecha del recibo de este documento por parte del Tomador, sin que este hubiese hecho observación alguna sobre su contenido a Berkley International Seguros Colombia S.A., se entenderá que el mismo fue aceptado totalmente.
Es obligación del tomador, asegurado y beneficiario actualizar por lo menos una vez al año su información en los formularios suministrados por la Compañía, para cumplir con las normas para la prevención de lavado de activos.
No somos Grandes Contribuyentes. IVA Regimen Común. Actividad Económica ICA 6511.
No sujetos a Retención en la fuente por concepto de renta, Artículo 17 Decreto 2509 del 03/09/85

MARIA YOLANDA ARDILA GUARIN
PRESIDENTE
Firma Autorizada

EVARISTO CANETE DEL RIO

Firmado digitalmente por EVARISTO CANETE DEL RIO
Fecha: 2023.07.27 16:44:46 +02'00'

EL TOMADOR

CÓDIGO DE PRODUCTO Y NOTA TECNICA REGISTRADO EN LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA : 03052022-1347-P-05-CUESTRPC06-0001 y 03052022-1347-NTP-05-CUES06-0001

TOMADOR	POLIZA DE SEGURO DE	POLIZA / ENDOSO
COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S	CUMPLIM ENT.PCAS C/REG PRIV DE CONT	69022 / 0
CL 98 70 91 OF 302 BOGOTÁ, D.C. BOGOTA	LUGAR Y FECHA DE EMISION - VIGENCIA	
	BOGOTÁ, D.C., 26/07/2023. VIGENCIA INICIACION - LAS 0HS DEL 21/07/2023, VIGENCIA DE TERMINACION - LAS 0HS DEL 31/12/2026.	
NIT: 8002196683 Teléf. 7454040	NUMERO DE FACTURA	05 - 0069022 / 000

36

CARATULA

==========

OBJETO DEL CONTRATO

==========

GARANTIZAR EL PAGO DE LOS PERJUICIOS DERIVADOS DEL INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES ASUMIDAS EN LA ORDEN DE COMPRA NO. 113381 CUYO OBJETO ES PRESTACION DE SERVICIOS DE MONITOREO A VICTIMAS Y COMPARECIENTES DE LA JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ.

NOTA: LA PRESENTE POLIZA AMPARA LAS OBLIGACIONES DE MEDIO Y NO DE RESULTADO.

CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES ---------- COP 112.058.965,75

Vigencia de la Cobertura : desde las 0 hs del 21/07/2023, hasta las 0 hs del 31/12/2024

Prima de la Cobertura : COP 487.226,00

PAGO DE SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES ---------- COP 37.352.988,58

Vigencia de la Cobertura : desde las 0 hs del 21/07/2023, hasta las 0 hs del 31/12/2026

Prima de la Cobertura : COP 386.527,00

CALIDAD DEL SERVICIO ---------- COP 74.705.977,17

Vigencia de la Cobertura : desde las 0 hs del 21/07/2023, hasta las 0 hs del 31/12/2024

Prima de la Cobertura : COP 324.818,00

CÓDIGO DE PRODUCTO Y NOTA TECNICA REGISTRADO EN LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA : 03052022-1347-P-05-CUMSTRPC06-0001 y 03052022-1347-NTP-05-CUM806-0001

COMPROBANTE DE PAGO

BERKLEY INTERNATIONAL SEGUROS COLOMBIA

NIT: 900.814.916-1

Berkley Colombia Seguros

No somos Grandes Contribuyentes. IVA Regimen Común. Actividad Económica ICA 6511. No sujetos a Retención en la fuente por concepto de renta, Artículo 17 Decreto 2509 del 03/09/85

TOMADOR	COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S	Identificación	NIT: 8002196683
POLIZA DE SEGURO DE	CUMPLIM ENT.PCAS C/REG PRIV DE CONT	PÓLIZA / ENDOSO	**69022 / 0**

Referencia de Pago	050069022000
Valor Total a Pagar: $	1.438.199,00
Fecha límite de pago	25/08/2023

Para efectuar su pago ingrese en el siguiente link :
URL ecollect Plus: https://www.e-collect.com/customers/Plus/BerkleyPagosPlus.htm

- CLIENTE -

COMPROBANTE DE PAGO

BERKLEY INTERNATIONAL SEGUROS COLOMBIA

NIT: 900.814.916-1

Berkley Colombia Seguros

No somos Grandes Contribuyentes. IVA Regimen Común. Actividad Económica ICA 6511. No sujetos a Retención en la fuente por concepto de renta, Artículo 17 Decreto 2509 del 03/09/85

TOMADOR	COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S	Identificación	NIT: 8002196683
POLIZA DE SEGURO DE	CUMPLIM ENT.PCAS C/REG PRIV DE CONT	PÓLIZA / ENDOSO	**69022 / 0**

Detalle del Pago en Cheque		
Código Banco	Cheque Nº	Valor $

Referencia de Pago	050069022000
Valor Total a Pagar: $	1.438.199,00
Fecha límite de pago	25/08/2023

Total medios de pago	Valor $
Efectivo	
Cheques	

(415)7709998724754(8020)050069022000(3902)0000143819900(96)20230825

- BANCO -

BERKLEY INTERNATIONAL SEGUROS COLOMBIA S.A.

PÓLIZA DE CUMPLIMIENTO ANTE ENTIDADES PÚBLICAS CON RÉGIMEN PRIVADO DE CONTRATACIÓN

BERKLEY INTERNATIONAL SEGUROS COLOMBIA S.A., en adelante denominada LA ASEGURADORA, expide el presente contrato de seguro, sujeto a estas condiciones generales, las cuales están debidamente depositadas en la Superintendencia Financiera de Colombia y a las condiciones particulares que se delimitan en su alcance y vigencia según los amparos otorgados en forma expresa en la carátula del seguro, conforme a lo normado en el Artículo 1047 del Código de Comercio.

1. AMPAROS

1.1. SERIEDAD DE LOS OFRECIMIENTOS

LA ASEGURADORA CUBRE A LA ENTIDAD DE LAS SANCIONES IMPUTABLES AL PROPONENTE DE LAS OBLIGACIONES ESTABLECIDAS EN EL PLIEGO DE CONDICIONES, LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA, EL ESTUDIO PREVIO Y/ O LAS REGLAS DE PARTICIPACIÓN, EN LOS SIGUIENTES EVENTOS:

(I) LA NO SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO SIN JUSTA CAUSA POR PARTE DEL PROPONENTE SELECCIONADO.

(II) LA NO AMPLIACIÓN DE LA VIGENCIA DE LA GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA CUANDO EL TÉRMINO PREVISTO EN EL PLIEGO DE CONDICIONES, LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA, EL ESTUDIO PREVIO Y/ O LAS REGLAS DE PARTICIPACIÓN, SE PRORROGUE O CUANDO EL TÉRMINO PREVISTO PARA LA SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO SE PRORROGUE, SIEMPRE Y CUANDO ESAS PRÓRROGAS NO EXCEDAN UN TÉRMINO DE TRES (3) MESES.

(III) EL RETIRO DE LA OFERTA DESPUÉS DE VENCIDO EL TÉRMINO FIJADO PARA LA PRESENTACIÓN DE LAS PROPUESTAS.

(IV) LA FALTA DE OTORGAMIENTO POR PARTE DEL PROPONENTE SELECCIONADO DE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO EXIGIDA POR LA ENTIDAD PARA AMPARAR EL INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL CONTRATO.

1.2. BUEN MANEJO Y CORRECTA INVERSIÓN DEL ANTICIPO

CUBRE CONTRA LOS PERJUICIOS IMPUTABLES AL CONTRATISTA DERIVADOS DE LA NO INVERSIÓN, USO INDEBIDO, APROPIACIÓN INDEBIDA DE LAS SUMAS EN DINERO O ESPECIE QUE SEAN ENTREGADAS EN CALIDAD DE ANTICIPO. SE ENTIENDE QUE ELLO HA OCURRIDO CUANDO LOS BIENES O DINERO NO SE HAN APLICADO O UTILIZADO EN EL DESARROLLO DEL CONTRATO O EN LAS OBLIGACIONES A CARGO DEL CONTRATISTA. CUANDO SE TRATE DE BIENES ENTREGADOS EN CALIDAD DE ANTICIPO, ÉSTOS DEBERÁN TASARSE EN DINERO PREVIAMENTE EN EL CONTRATO.

Fecha inicial de uso	Tipo y número de la Entidad	Tipo de documento	Ramo	Identificación interna	Canal de comercialización
03/05/2022	1347	P	05	000000CUESTRPC06	008
03/05/2022	1347	NTP	05	0000000000CUES06	008

1.3. PAGO ANTICIPADO

CUBRE CONTRA LOS PERJUICIOS IMPUTABLES AL CONTRATISTA DERIVADOS DEL NO REINTEGRO DE LAS SUMAS EN DINERO O ESPECIE QUE SEAN ENTREGADAS EN CALIDAD DE PAGO ANTICIPADO Y QUE EL CONTRATISTA NO DEVUELVA A LA ENTIDAD.

EN CASO DE CUMPLIMIENTO PARCIAL DE LAS OBLIGACIONES, SE ESTIMARÁ LA PROPORCIÓN DE LA PARTE CUMPLIDA DEL CONTRATO, PARA DESCONTARLA DE LA INDEMNIZACIÓN.

1.4. CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES

CUBRE LOS PERJUICIOS DIRECTOS IMPUTABLES AL CONTRATISTA, DERIVADOS DEL INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES ADQUIRIDAS POR EL CONTRATISTA CON LA SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO, Y CONTEMPLA TAMBIÉN EL CUMPLIMIENTO TARDÍO, DEFECTUOSO O IMPERFECTO DE LAS MISMAS, ASÍ COMO MULTAS Y CLAUSULA PENAL, SEGÚN SE PACTEN EN EL CONTRATO.

1.5. CALIDAD DE ELEMENTOS, BIENES Y EQUIPOS QUE ENTREGUE EL CONTRATISTA

CUBRE LOS PERJUICIOS IMPUTABLES LA CONTRATISTA CAUSADOS POR LA MALA CALIDAD, LA CALIDAD DEFICIENTE O DESEMPEÑO DEFECTUOSO DE LOS ELEMENTOS, BIENES Y EQUIPOS SUMINISTRADOS POR EL CONTRATISTA, FRENTE A LAS ESPECIFICACIONES CONTENIDAS EN LA LEY 1480 DE 2011 Y LAS NORMAS QUE LA MODIFIQUEN, Y AQUELLAS ADICIONALES PROPIAS DEL BIEN, EQUIPO Y ELEMENTO, ASÍ COMO AQUELLAS QUE SE PACTEN EN EL CONTRATO.

1.6. CALIDAD DE SERVICIOS

CUBRE LOS PERJUICIOS IMPUTABLES AL CONTRATISTA CAUSADOS POR LA MALA CALIDAD, LA CALIDAD DEFICIENTE O DESEMPEÑO DEFECTUOSO, FRENTE A LAS ESPECIFICACIONES QUE SE PACTEN EN EL CONTRATO, TODOS ELLOS SIEMPRE QUE SEAN EXIGIBLES EN LA ETAPA POST-CONTRACTUAL, UNA VEZ FINALICE EL PLAZO DE EJECUCIÓN.

1.7. PROVISIÓN DE REPUESTOS

CUBRE LOS PERJUICIOS IMPUTABLES LA CONTRATISTA CAUSADOS POR EL INCUMPLIMIENTO POR NO SUMINISTRAR LOS REPUESTOS, PARTES, MATERIALES E INSUMOS NECESARIOS PARA LA REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE BIENES SUMINISTRADOS POR EL CONTRATISTA, FRENTE A LAS ESPECIFICACIONES QUE SE PACTEN.

Fecha inicial de uso	Tipo y número de la Entidad	Tipo de documento	Ramo	Identificación interna	Canal de comercialización
03/05/2022	1347	P	05	000000CUESTNºC06	009
03/05/2022	1347	NTP	05	000000000CUES06	009

40

1.8. PAGO DE SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES

MEDIANTE ESTE AMPARO, SE CUBRE AL ASEGURADO CONTRA LOS PERJUICIOS OCASIONADOS POR EL INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATISTA EN EL PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES A QUE HACE REFERENCIA EL ARTÍCULO 64 DEL CÓDIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO, RELACIONADAS DIRECTAMENTE CON LA CONTRATACIÓN DEL PERSONAL UTILIZADO PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO GARANTIZADO.

LA PRESENTE COBERTURA OPERA RESPECTO DE LOS EVENTOS EN QUE PUEDA PREDICARSE LA SOLIDARIDAD PATRONAL DEL ASEGURADO, DE CONFORMIDAD CON LO CONSIGNADO EN EL ARTÍCULO 34 DEL CÓDIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO.

LA ASEGURADORA REALIZARÁ LOS PAGOS EN LA MEDIDA EN QUE CADA UNO DE LOS TRABAJADORES ACREDITE ANTE EL ASEGURADO SU DERECHO. EL VALOR ASEGURADO SE IRÁ DISMINUYENDO EN LA MEDIDA EN QUE SE HAGAN LOS PAGOS, HASTA AGOTARLO, SI A ELLO HUBIERE LUGAR.

ESTE AMPARO EN NINGÚN CASO SE EXTIENDE A CUBRIR AL PERSONAL DE LOS SUBCONTRATISTAS O A AQUELLAS PERSONAS VINCULADAS AL CONTRATISTA BAJO MODALIDADES DIFERENTES AL CONTRATO DE TRABAJO.

1.9. ESTABILIDAD Y CALIDAD DE LA OBRA

EL AMPARO DE ESTABILIDAD Y CALIDAD DE LA OBRA, CUBRIRÁ A LA ENTIDAD EN CALIDAD DE CONTRATANTE, CON MOTIVO DE LOS PERJUICIOS QUE SE LE OCASIONEN COMO CONSECUENCIA DE CUALQUIER TIPO DE DAÑO O DETERIORO, INDEPENDIENTEMENTE DE SU CAUSA, SUFRIDOS POR LA OBRA ENTREGADA, IMPUTABLES AL CONTRATISTA GARANTIZADO.

1.10. OTROS AMPAROS

LA PRESENTE PÓLIZA TAMBIÉN CUBRE A LA ENTIDAD EN SU CALIDAD DE CONTRATANTE, POR LOS AMPAROS ADICIONALES QUE SE DETERMINEN Y DEFINAN ESPECÍFICAMENTE EN EL CONTRATO Y QUE SE ANOTAN EXPRESAMENTE EN LA CARÁTULA O EN ANEXOS QUE SE EXPIDAN EN AMPLIACIÓN A LA PRESENTE PÓLIZA.

2. EXCLUSIONES

2.1. CAUSA EXTRAÑA

CAUSA EXTRAÑA, ESTO ES LA FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO, EL HECHO DE UN TERCERO O LA CULPA EXCLUSIVA DE LA VÍCTIMA.

2.2. MODIFICACIONES NO INFORMADAS

Fecha inicial de uso	Tipo y número de la Entidad	Tipo de documento	Ramo	Identificación interna	Canal de comercialización
03/05/2022	1347	P	05	000000CUESTRPC06	008
03/05/2022	1347	NTP	05	0000000000CUES06	008

41

EN CASO DE PACTARSE O IMPONERSE CONDICIONES, CAMBIAR LOS TÉRMINOS DEL CONTRATO Y NO REPORTARLO DEBIDAMENTE AL ASEGURADOR, Y QUE NO SEAN ACEPTADAS EXPRESAMENTE POR ÉL, ÉSTE QUEDARÁ RELEVADO DEL PAGO DE LA PRESTACIÓN ASEGURADA, DERIVADA DE TALES CAMBIOS, PACTOS O MODIFICACIONES.

2.3. RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL

ESTE SEGURO NO CUBRE LOS PERJUICIOS DERIVADOS DE LOS RECLAMOS DE TERCEROS AJENOS AL CONTRATO, CON OCASIÓN DE EVENTUALES RESPONSABILIDADES DE CARÁCTER CIVIL EXTRACONTRACTUAL. TAMPOCO SE CUBRE LA RESPONSABILIDAD CIVIL DE CARÁCTER PATRONAL, DERIVADA DE ACCIDENTE DE TRABAJO.

2.4. VICIOS POR TRANSCURSO DEL TIEMPO

LOS PERJUICIOS DERIVADOS DEL SIMPLE TRANSCURSO DEL TIEMPO SOBRE BIENES Y OBJETOS.

2.5. USO INDEBIDO

EL USO INDEBIDO O INADECUADO O LA FALTA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO A QUE ESTÉ OBLIGADA LA ENTIDAD CONTRATANTE

3. TÉRMINO DEL AMPARO

La vigencia de los amparos se registra en la carátula de la póliza. Cuando el contratista o la entidad requieran al asegurador para ampliar la vigencia de la garantía, EL ASEGURADOR podrá hacerlo, mediante anexo a la póliza, las vigencias podrán ser modificadas de común acuerdo con EL ASEGURADOR.

4. VALOR ASEGURADO

El valor asegurado para cada uno de los amparos otorgados se registra en la carátula de la póliza. Cuando el contratista o la entidad requieran al asegurador para ampliar el valor asegurado de la garantía, EL ASEGURADOR podrá a hacerlo, mediante anexo a la póliza, las sumas aseguradas podrán ser modificadas de común acuerdo con EL ASEGURADOR.

En todo caso, las sumas aseguradas para cada amparo constituyen el límite máximo y no se acumulan entre sí, para aumentar el valor asegurado total de la garantía. Lo anterior sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso segundo del Artículo 1074 del Código de Comercio.

5. SINIESTROS

5.1. AVISO

Fecha inicial de uso	Tipo y número de la Entidad	Tipo de documento	Ramo	Identificación interna	Canal de comercialización
03/05/2022	1347	P	05	000000CUESTRPC06	008
03/05/2022	1347	NTP	05	0000000000CUES06	008

A2

La entidad estará obligada a dar noticia al asegurador de la ocurrencia del siniestro, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha en que lo hayan conocido o debido conocer. Este término podrá ampliarse, mas no reducirse por las partes.

EL ASEGURADOR no podrá alegar el retardo o la omisión si, dentro del mismo plazo, interviene en las operaciones de salvamento o de comprobación del siniestro.

5.2. CUANTÍA Y OCURRENCIA

En concordancia con lo normado en el Artículo 1077 del Código de Comercio, la entidad deberá acreditar la ocurrencia del siniestro y la cuantía de la reclamación.

Sin perjuicio de la libertad que tiene la entidad para demostrar la ocurrencia y la cuantía del siniestro, esta se acreditará con la comunicación en la que consta el incumplimiento que resulte del procedimiento establecido para tal fin en el contrato y que se describe a continuación:

PROCEDIMIENTO PARA DECLARAR EL INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL Y PARA EXIGIR EL PAGO DE LA CLÁUSULA PENAL DE APREMIO Y/O CLÁUSULA PENAL PECUNIARIA

Cuando se presente un posible incumplimiento parcial o total del contrato atribuible al contratista respecto de cualquiera de las obligaciones del mismo, la entidad, deberá evacuar el siguiente procedimiento para declarar dicho incumplimiento: **A)** evidenciado un posible incumplimiento de las obligaciones a cargo de **EL CONTRATISTA**, según conste en informes elaborados por la supervisión o la interventoría, **LA ENTIDAD** lo citará a él y al **GARANTE,** mediante comunicación que por escrito se remitirá al domicilio del contratista y del garante, a una audiencia para debatir lo ocurrido. La entidad, fijará la fecha para realizar la audiencia, como mínimo al quinto día hábil siguiente a la fecha de recepción de la comunicación de citación a audiencia al contratista y al garante. En la citación, se hará mención expresa y detallada de los hechos que la soportan y por ello deberá indicar los presuntos incumplimientos contractuales atribuibles al contratista, acompañando el informe de la supervisión o interventoría en el que se sustente la actuación y las demás pruebas que soporten la citación y enunciará las normas o cláusulas posiblemente violadas y las consecuencias que podrían derivarse para **EL CONTRATISTA,** de acuerdo con las estipulaciones contractuales. En la misma se establecerá el lugar, fecha y hora para la realización de la audiencia la que deberá tener lugar a la mayor brevedad posible, atendida la naturaleza del contrato y la periodicidad establecida para el cumplimiento de las obligaciones contractuales. **B)** en desarrollo de la audiencia, el subgerente de contratación, presentará las circunstancias de hecho que motivan la actuación contractual, indicará los presuntos incumplimientos contractuales atribuidos al contratista, enunciará las posibles normas o cláusulas posiblemente violadas y las consecuencias que podrían derivarse para **EL CONTRATISTA,** según las estipulaciones contractuales. Acto seguido se concederá el uso de la palabra al representante legal DEL **CONTRATISTA** o a quien lo represente y al **GARANTE**, para que ejerzan su derecho de defensa y se pronuncien sobre las imputaciones de incumplimiento, en desarrollo de lo cual podrán rendir las explicaciones del caso, solicitar y aportar pruebas y controvertir las presentadas por

5

Fecha inicial de uso	Tipo y número de la Entidad	Tipo de documento	Ramo	Identificación interna	Canal de comercialización
03/05/2022	1347	P	05	000000CUESTRPC06	000
03/05/2022	1347	NTP	05	0000000000CUES06	000

la entidad. **C)** una vez evacuada la práctica de las pruebas o recibidos los medios probatorios aportados por los interesados, se cerrará la audiencia para que la entidad mediante decisión contractual motivada que constará por escrito, proceda a resolver sobre la exigibilidad o no de la sanción o declaratoria o no del incumplimiento. Si se resuelve que no hubo incumplimiento, se archivará la actuación contractual. Por el contrario, si se decide que hubo incumplimiento contractual, en el mismo documento, se hará la tasación de la suma a pagar a favor de la entidad y a cargo del contratista y/o el garante, como consecuencia del incumplimiento de acuerdo con las estipulaciones contractuales. La respectiva decisión, se informará mediante comunicación escrita que se remitirá al domicilio del contratista y del garante. El contratista y el garante, podrán presentar un escrito de reconsideración ante la entidad, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de adopción de la decisión que declara el incumplimiento contractual. Si declarado éste ni el contratista, ni el garante, presentan el escrito de reconsideración o lo hacen en forma extemporánea, se entenderá que esa decisión se ratifica y se procede para su posterior cobro. La decisión sobre el escrito de reconsideración, si se presenta, será resuelta por **LA ENTIDAD** por escrito, dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes a su recepción y remitida al contratista y del garante. El plazo anteriormente descrito podrá ser prorrogado por un término igual al inicialmente pactado. Por el contrario, si se resuelve que no hubo incumplimiento, se comunicará por escrito a los interesados y se archivará la actuación contractual **D)** en todo caso, en cualquier momento del desarrollo de la audiencia contractual, el subgerente de contratación, podrá suspender la audiencia cuando de oficio o a petición de parte, ello resulte en su criterio necesario para allegar o practicar pruebas que estime conducentes y pertinentes, o cuando por cualquier otra razón debidamente sustentada, ello resulte necesario para el correcto desarrollo de la actuación contractual. En todo caso, al adoptar la decisión, se señalará fecha y hora para reanudar la audiencia. **LA ENTIDAD** podrá ordenar el archivo de la actuación contractual en cualquier momento, si se prueba la cesación de situación de incumplimiento que dio lugar a este procedimiento.

PARAGRAFO PRIMERO. Plazos para el pago de la obligación económica a cargo del contratista y/o garante como consecuencia de la declaratoria de incumplimiento parcial o total. El contratista, deberá pagar la totalidad de la obligación a su cargo y a favor de la entidad, conforme a lo indicado en la decisión de declaratoria de incumplimiento, dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes a la fecha de confirmación de la declaratoria de incumplimiento. Cuando el garante, sea una entidad bancaria, deberá pagar la totalidad de la obligación a su cargo y a favor de la entidad, conforme a lo indicado en la decisión de declaratoria de incumplimiento, dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes a la fecha de confirmación de la declaratoria de incumplimiento. Cuando el garante, sea una compañía de seguros, deberá pagar la totalidad de la obligación a su cargo y a favor de la entidad, conforme a lo indicado en la decisión de declaratoria de incumplimiento, dentro del término establecido en el artículo 1080 del código de comercio. El plazo para el pago de la obligación económica señalada en la decisión de declaratoria de incumplimiento, se contará a partir de la fecha del recibo de la comunicación escrita respectiva en la que conste la confirmación de la declaratoria de incumplimiento o desde el vencimiento del término para presentar el escrito de reconsideración

Fecha inicial de uso	Tipo y número de la Entidad	Tipo de documento	Ramo	Identificación interna	Canal de comercialización
03/05/2022	1347	P	05	000000CUESTRPC026	008
03/05/2022	1347	NTP	05	0000000000CUES026	008

PARAGRAFO SEGUNDO: para los efectos del presente contrato, el documento donde conste la declaratoria de incumplimiento contractual parcial o total atribuible al contratista, se constituye en la prueba de la ocurrencia y la cuantía del siniestro.

PARAGRAFO TERCERO: para efectos de valores a favor de la entidad, referentes a cláusula penal de apremio, cláusula penal pecuniaria, cantidades de obra contractuales que no requieran adición de mayores valores contractuales, ajustes posteriores a las actas de obra parciales y/o definitivas, procederá la compensación de los saldos a favor del contratista.

5.3. OPORTUNIDAD PARA EL PAGO DE LA PRESTACIÓN ASEGURADA

EL ASEGURADOR estará obligado a efectuar el pago del siniestro dentro del mes siguiente a la fecha en que la entidad acredite su derecho en la forma prevista en el Numeral 5.2. Anterior. Vencido este plazo, EL ASEGURADOR reconocerá y pagará a la entidad, además de la obligación a su cargo y sobre el importe de ella, un interés moratorio igual al certificado como bancario corriente por la superintendencia financiera, aumentado en la mitad.

5.4. COMPENSACIONES

Si la entidad al momento de tener conocimiento del incumplimiento o en cualquier momento posterior a este y anterior al pago de la indemnización, fuere deudor del contratista garantizado por cualquier concepto, la indemnización se disminuirá en el monto de las acreencias siempre y cuando estas sean objeto de compensación de acuerdo con la ley, de conformidad con lo reglado en los artículos 1714 y siguiente del código civil. Los montos compensados se disminuirán del valor de la indemnización.

En aquellos casos en que LA ASEGURADORA haya pagado indemnizaciones en virtud de declaratorias de incumplimiento, una vez se inicie la etapa de liquidación del respectivo contrato la entidad deberá comunicar al asegurador si hay saldos a favor del contratista, para los fines que EL ASEGURADOR estime pertinentes.

5.5. NO PROPORCIONALIDAD

De presentarse incumplimiento parcial de las obligaciones, la indemnización de perjuicios a cargo de EL ASEGURADOR no se tasará en proporción del valor asegurado equivalente al porcentaje incumplido de la obligación.

5.6. PROPORCIONALIDAD DE LA CLÁUSULA PENAL

En virtud de lo previsto en el art. 1596 del código civil si el contratista cumple solamente una parte de la obligación principal, y la entidad acepta esta parte, el primero tendrá derecho a que se rebaje proporcionalmente la pena estipulada en la cláusula penal.

6. INOPONIBILIDAD

Fecha inicial de uso	Tipo y número de la Entidad	Tipo de documento	Ramo	Identificación interna	Canal de comercialización
03/05/2022	1347	P	05	000000CUESTRPC06	008
03/05/2022	1347	NTP	05	0000000000CUES06	008

A la entidad no le serán oponibles por parte de EL ASEGURADOR las excepciones o defensas provenientes de la conducta del tomador del seguro, en especial las derivadas de las inexactitudes o reticencias en que éste hubiere incurrido con ocasión de la contratación del seguro ni en general, cualesquiera otras excepciones que posea EL ASEGURADOR en contra de la persona garantizada.

7. CESIÓN

Si por incumplimiento del contratista, LA ASEGURADORA resolviera continuar con la ejecución del contrato y así lo convenga con la entidad, el contratista acepta desde ahora la cesión del contrato a favor de LA ASEGURADORA o de quien ella designe, según el objeto contractual.

8. PROCESOS CONCURSALES Y PRECONCURSALES

La entidad está obligada a hacer valer los derechos que le correspondan en cualquier proceso concursal o preconcursal previsto en la ley, en el que llegare a ser admitido el contratista, en la forma en que debiese hacerlo, aun si no contase con la garantía otorgada por este seguro, y deberá dar el aviso respectivo a LA ASEGURADORA. De no cumplir con esta obligación LA ASEGURADORA sólo podrá deducir de la indemnización el monto del valor de los perjuicios que le cause dicho incumplimiento tal como lo regula el Artículo 1078 del Código de Comercio.

9. ARBITRAMENTO

En caso de que LA ASEGURADORA sea llamada en garantía dentro de un tribunal de arbitramento, con ocasión de una controversia entre el contratista y la entidad, LA ASEGURADORA quedará vinculada a los efectos del pacto arbitral suscrito por ellos en los términos del parágrafo primero del Artículo 37 de la Ley 1563 de 2012 y las normas que la modifiquen reemplacen o adicionen.

10. PRESCRIPCIÓN EXTINTIVA DE LOS DERECHOS DERIVADOS DEL CONTRATO DE SEGURO

La prescripción de las acciones derivadas de este seguro sigue lo normado por el artículo 1081 del código de comercio y las leyes que lo adicionen, complementen o modifiquen así como normas, disposiciones o ley especiales que sean aplicables.

11. SUBROGACIÓN

En virtud del pago de la indemnización, de acuerdo con el Artículo 1096 del Código de Comercio, en concordancia con el Artículo 203 del Decreto 663 de 1993 -Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, una vez que LA ASEGURADORA pague la indemnización se subrogará, por ministerio de la ley y hasta concurrencia de su importe, en los derechos de la entidad contra el contratista o las personas responsables del siniestro. La entidad no puede renunciar en ningún momento

Fecha inicial de uso	Tipo y número de la Entidad	Tipo de documento	Ramo	Identificación interna	Canal de comercialización
03/05/2022	1347	P	05	000000CUESTRPC06	008
03/05/2022	1347	NTP	05	0000000000CUES06	008

a sus derechos en contra del contratista garantizado y si lo hiciere, perderá el derecho a la indemnización.

12. REVOCACIÓN UNILATERAL

EL ASEGURADOR renuncia a aplicar la cláusula de revocación unilateral del contrato de seguro.

13. DOMICILIO DEL CONTRATO

Se fija como domicilio de las partes en este contrato de seguros, la ciudad de Bogotá Distrito Capital. Lo anterior sin perjuicio de lo que dispongan las normas procesales.

Fecha inicial de uso	Tipo y número de la Entidad	Tipo de documento	Ramo	Identificación interna	Canal de comercialización
03/05/2022	1347	P	05	000000CUESTRPC06	009
03/05/2022	1347	NTP	05	0000000000CUES06	009

47

Berkley International Seguros Colombia S.A.

CERTIFICA

Que la garantia de cumplimiento contenida

en la Póliza No. 5 - 69022 / 0

cuyo Afianzado es:

COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S

Asegurado es:

JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ - JEP

Beneficiario es:

JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ - JEP

expedida por la compañia el dia 26/07/2023 no expirará por falta de pago de la prima de la póliza, de los certificados o anexos que se expidan con fundamento en ella o por renovación unilateral por parte del Tomador o de la Compañia.

Se firma en Bogotá el dia 26/07/2023

Firma autorizada

MARIA YOLANDA ARDILA GUARIN
PRESIDENTE

Berkley International Seguros Colombia S.A.

Carrara 7 No. 71 - 21 Piso 5°

Teléfono 3572727

Bogotá D.C

POLIZA DE SEGURO DE	POLIZA / ENDOSO
CUMPLIM ENT.PCAS C/REG PRIV DE CONT	69022 / 0

INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

Estimado Cliente:

Con el objetivo de suministrar en forma previa a la expedición de una póliza de seguro de Berkley International Seguros Colombia S.A. (en adelante, "Berkley"), información cierta, suficiente, clara y oportuna sobre el producto de seguros que se propone adquirir de Berkley y particularmente para: (a) dotarlo de elementos y herramientas suficientes para la toma de decisiones respecto del producto que se propone adquirir, (b) facilitar la adecuada comparación de las distintas opciones ofrecidas en el mercado respecto del producto que se propone adquirir, y, (c) propender porque conozca los derechos y las obligaciones que rigen el producto a ser adquirido, Berkley le informa lo siguiente:

1- Derechos y Obligaciones

Los derechos y obligaciones que le corresponden como consumidor financiero respecto del producto de seguros a ser prestado por Berkley, se encuentran contenidos en el clausulado de la póliza de seguros que deberá ser entregada por el intermediario (agente o agencia) que le ofreció el producto de seguro, antes de su vinculación a la compañía de seguros, documento que también podrá ser descargado de la página web de Berkley www.berkley.com.co

2- Cobertura, Exclusiones y Garantías

Las coberturas, exclusiones, garantías y condiciones particulares del producto de seguros a ser prestado por Berkley, se encuentran contenidas en la póliza de seguros que deberá ser entregada por el intermediario (agente o agencia) que le ofreció el producto de seguro, antes de su vinculación a la compañía de seguros.

Todos los consumidores financieros podrán consultar y conocer, en cualquier momento, las cláusulas generales de los productos de seguros ofrecidos por Berkley en el mercado, las cuales se encuentran a disposición del público en la página web de Berkley: www.berkley.com.co

3- Servicios de Intermediación

a- Alcance de los Servicios de Intermediación.

Conforme el contrato de agente independiente de seguros o de agencia colocadora de seguros suscrito entre el intermediario (agente o agencia según corresponda) y Berkley, el servicio de intermediación que presta el intermediario de seguros comprende:
- Ofrecer y promover la celebración y renovación de contratos de seguros, en los ramos que Berkley tenga autorizados.
- Efectuar las gestiones de cobranza del valor de las primas que correspondan a Berkley, asegurando que los pagos correspondientes se realicen mediante consignación en la cuenta establecida por Berkley o mediante cheque girado exclusivamente a nombre de Berkley.
- Representar a Berkley ante el tomador, asegurado o beneficiario en los asuntos que expresamente Berkley la faculte.

b- Forma de Vinculación Contractual con Berkley, Autorización para Comercializar Productos de Seguros de Berkley e inscripción en el Sistema Único de Consulta de Intermediarios de Seguros - SUCIS

El intermediario (agente o agencia) se vinculó a Berkley como intermediario autorizado para ofrecer y promover los productos de seguros de Berkley mediante un contrato de agente independiente de seguros o de agencia colocadora de seguros, según corresponda.

Con el objetivo de verificar la autorización de Berkley para comercializar sus productos de seguro, así como la idoneidad del intermediario de seguro (agente o agencia) a través del cual le fue ofrecido un producto de seguro de Berkley, usted podrá verificar que dicha persona (natural o jurídica) se encuentra inscrita en el SUCIS, a través de los siguientes enlaces: www.berkley.com.co/nuestros-intermediarios-pnv/ o en la página web de la Superintendencia Financiera de Colombia www.superfinanciera.gov.co/SUCISWeb/faces/reporte/consultaSUCIS.xhtml Así mismo, en caso de cualquier inquietud podrá contactar a la Vicepresidencia Comercial de Berkley al teléfono (1) 3572727 Ext. 4450 o 4421.

c- Responsabilidad del Intermediario

El intermediario (agente o agencia) responderá por todos los daños y perjuicios ocasionados a Berkley (directamente o por sus trabajadores o personal vinculado en el caso de la agencia), por la incursión en las conductas prohibidas, por la inejecución total o parcial de sus obligaciones o por el incumplimiento de las políticas establecidas por Berkley. En todo caso, conforme el artículo 2.30.1.1.5 del Decreto 2555 de 2010, las actuaciones de los intermediarios (agentes y agencias) autorizados por Berkley para promover sus productos de seguros obligarán a Berkley, mientras se encuentren vinculados a ésta.

4- Los Costos asociados al Producto y su Comercialización

Los costos asociados al producto de seguros que adquiere de Berkley, que corresponde a la prima total a pagar, se encuentran disponibles en la cotización que le es entregada por el intermediario (agente o agencia). En todo caso, el costo asociado a la comercialización del producto deberá ser informado por el intermediario previo a la entrega de la cotización. En caso de tener cualquier inquietud relacionada con los costos asociados al producto, Usted podrá contactar a Berkley.

5- Procedimiento, plazos y documentación a tener en cuenta para la Reclamación de un Siniestro.

El procedimiento, plazo y la documentación requerida por Berkley para cualquier reclamación de un siniestro, según la póliza afectada que corresponda; podrá ser informado por el intermediario (agencia o agente) o verificado en la página web de Berkley www.berkley.com.co

6- Canales para formular Peticiones, Quejas o Reclamos.

Nuestras Oficinas:

Bogotá:
Cra. 7 No. 71.21 Torre B Of. 1002 PBX (1) 357 2727
Medellín:
Calle 7 Sur No. 42-70 Of. 2501 PBX (4) 4322707
Barranquilla:
Cra. 51B No. 80.58 Of. 410 PBX (5) 3187620

Linea Nacional:

01 8000 122727

E-mail:
servicioalcliente@berkley.com.co
Página Web:
www.berkley.com.co

Defensor del Consumidor Financiero:
José Federico Ustáriz González y/o Bertha García Meza
Cra. 11A No. 96-51 of. 203 Ed. Oficity Tel (1) 610 81 61
E-mail: defensoriaberkley@ustarizabogados.com

Superintendencia Financiera:

Sitio Web:
www.superfinanciera.gov.co

E-Mail:
super@superfinanciera.gov.co.

Página Web:
https://www.superfinanciera.gov.co/FormuleSuQueja/faces/registro/registro.xhtml

TOMADOR	POLIZA DE SEGURO DE	POLIZA / ENDOSO
COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S	CUMPLIM ENT.PCAS C/REG PRIV DE CONT	69022 / 0

CL 98 70 91 OF 302
BOGOTÁ, D.C.
BOGOTA
NIT: 8002196683 Teléf. 7454040

LUGAR Y FECHA DE EMISION - VIGENCIA

BOGOTÁ, D.C., 26/07/2023.

VIGENCIA INICIACION - LAS 0HS DEL 21/07/2023,
VIGENCIA DE TERMINACION - LAS 0HS DEL 31/12/2026.

NUMERO DE FACTURA 05 - 0069022 / 000

ASEGURADO	BENEFICIARIO
JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ - JEP CRA 7 # 63-44 BOGOTÁ, D.C. BOGOTA NIT: 9011400048 Teléf. 4846980	JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ - JEP CRA 7 # 63-44 BOGOTÁ, D.C. BOGOTA NIT: 9011400048 Teléf. 4846980

NEGOCIO NUEVO

CODIGO DE VERIFICACION :
05000690220000 8BOG202307261201194

Dando cumplimiento a lo estipulado en la Circular Conjunta 001 del 20 de agosto de 2021 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia informamos que mediante el correo electrónico certificacionespolizas@berkley.com.co podrá solicitar cualquier requerimiento orientado a absolver consultas sobre este documento.

PRIMA	GASTOS DE EXPEDICIÓN	IVA	PRIMA TOTAL	VENCIMIENTO PAGO
COP 1.198.571,00	COP 10.000,00	COP 229.628,00	COP 1.438.199,00	25/08/2023

INTERMEDIARIOS :
ADN S.A. - BOGOTA CLASE: CORREDORES DE SEGUROS CLAVE: 103001

CONDICIONES PARTICULARES DE LA COBERTURA

Las partes acuerdan que el Tomador pagará la prima a más tardar dentro del mes siguiente contado a partir de la iniciación de vigencia de la misma. La mora en el pago de la prima de la póliza o de los certificados o anexos que se expidan con fundamento en ella, producirá la terminación automática del seguro y dará derecho a la aseguradora para exigir el pago de la prima devengada y de los gastos causados con ocasión de la expedición del contrato de acuerdo con lo establecido por el artículo 1068 del Código de Comercio.

La presente póliza ampara los riesgos descritos en el condicionado general del seguro de CUMPLIM ENT.PCAS C/REG PRIV DE CONT registrado en la Superintendencia Financiera de Colombia con el código 03052022-1347-P-05-CUESTRPC06-0001 para esta póliza rigen todas las cláusulas, deducibles y garantías expresadas en la carátula.

Transcurridos 15 días contados a partir de la fecha del recibo de este documento por parte del Tomador, sin que este hubiese hecho observación alguna sobre su contenido a Berkley International Seguros Colombia S.A., se entenderá que el mismo fue aceptado totalmente.
Es obligación del tomador, asegurado y beneficiario actualizar por lo menos una vez al año su información en los formularios suministrados por la Compañía, para cumplir con las normas para la prevención de lavado de activos.
No somos Grandes Contribuyentes. IVA Regimen Común. Actividad Económica ICA 6511.
No sujetos a Retención en la fuente por concepto de renta, Artículo 17 Decreto 2509 del 03/09/85

MARIA YOLANDA ARDILA GUARIN
PRESIDENTE
Firma Autorizada

EVARISTO CANETE DEL RIO

Firmado digitalmente por EVARISTO CANETE DEL RIO
Fecha: 2023.07.27 16:46:05 +02'00'

EL TOMADOR

Berkley International Seguros Colombia S.A NIT 900.814.916-1

Bogotá
Calle 75 No. 5 - 88
Edificio Difransa,
Piso 3
PBX 601 3572727

Medellín
Calle 7 Sur No. 42 - 70
Edificio Fórum,
oficina 2501
PBX 604 3222707

Barranquilla
Carrera 51 B No. 80 - 58
Smart Office Center,
oficina 410
PBX 605 3187620

Bucaramanga
Carrera 29 No. 45 - 45
Edificio Metropolitan,
oficina 1314
PBX 607 6898099

Cali
Calle 36 Norte No. 6A - 65
Ed. World Trade Center Pacific Mall,
oficina 1813
PBX 601 3572727 Ext 4477/78

VIGILADO

servicioalcliente@berkley.com.co **www.berkley.com.co**

TOMADOR	POLIZA DE SEGURO DE	POLIZA / ENDOSO
COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S	CUMPLIM ENT.PCAS C/REG PRIV DE CONT	69022 / 0
CL 98 70 91 OF 302 BOGOTÁ, D.C. BOGOTA	LUGAR Y FECHA DE EMISION - VIGENCIA BOGOTÁ, D.C., 26/07/2023. VIGENCIA INICIACION - LAS 0HS DEL 21/07/2023, VIGENCIA DE TERMINACION - LAS 0HS DEL 31/12/2026.	
NIT: 8002196683 Teléf. 7454040	NUMERO DE FACTURA	05 - 0069022 / 000

57

CARATULA

OBJETO DEL CONTRATO

GARANTIZAR EL PAGO DE LOS PERJUICIOS DERIVADOS DEL INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES ASUMIDAS EN LA ORDEN DE COMPRA NO. 113381 CUYO OBJETO ES PRESTACION DE SERVICIOS DE MONITOREO A VICTIMAS Y COMPARECIENTES DE LA JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ.

NOTA: LA PRESENTE POLIZA AMPARA LAS OBLIGACIONES DE MEDIO Y NO DE RESULTADO.

CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES ---------- COP 112.058.965,75
Vigencia de la Cobertura : desde las 0 hs del 21/07/2023, hasta las 0 hs del 31/12/2024
Prima de la Cobertura : COP 487.226,00

PAGO DE SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES ---------- COP 37.352.988,58
Vigencia de la Cobertura : desde las 0 hs del 21/07/2023, hasta las 0 hs del 31/12/2026
Prima de la Cobertura : COP 386.527,00

CALIDAD DEL SERVICIO ---------- COP 74.705.977,17
Vigencia de la Cobertura : desde las 0 hs del 21/07/2023, hasta las 0 hs del 31/12/2024
Prima de la Cobertura : COP 324.818,00

COMPROBANTE DE PAGO

BERKLEY INTERNATIONAL SEGUROS COLOMBIA

NIT: 900.814.916-1

No somos Grandes Contribuyentes. IVA Regimen Común. Actividad Económica ICA 6511. No sujetos a Retención en la fuente por concepto de renta, Artículo 17 Decreto 2509 del 03/09/85

TOMADOR	COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S	Identificación	NIT: 8002196683
POLIZA DE SEGURO DE	CUMPLIM ENT.PCAS C/REG PRIV DE CONT	PÓLIZA / ENDOSO	**69022 / 0**

Referencia de Pago	050069022000
Valor Total a Pagar: $	1.438.199,00
Fecha límite de pago	25/08/2023

Para efectuar su pago ingrese en el siguiente link :
URL ecollect Plus: https://www.e-collect.com/customers/Plus/BerkleyPagosPlus.htm

- CLIENTE -

COMPROBANTE DE PAGO

BERKLEY INTERNATIONAL SEGUROS COLOMBIA

NIT: 900.814.916-1

No somos Grandes Contribuyentes. IVA Regimen Común. Actividad Económica ICA 6511. No sujetos a Retención en la fuente por concepto de renta, Artículo 17 Decreto 2509 del 03/09/85

TOMADOR	COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S	Identificación	NIT: 8002196683
POLIZA DE SEGURO DE	CUMPLIM ENT.PCAS C/REG PRIV DE CONT	PÓLIZA / ENDOSO	**69022 / 0**

Detalle del Pago en Cheque		
Código Banco	Cheque N°	Valor $

Referencia de Pago	050069022000
Valor Total a Pagar: $	1.438.199,00
Fecha límite de pago	25/08/2023

Total medios de pago	Valor $
Efectivo	
Cheques	

(415)7709998724754(8020)050069022000(3902)0000014381990(96)20230825

- BANCO -

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

CONSTANCIA DE REVISIÓN Y APROBACIÓN DE GARANTÍA

A los 26 días del mes de julio de 2023, se procede a revisar y aprobar la Garantía No. 69022 expedida por BERKLEY INTERNATIONAL SEGUROS COLOMBIA S.A. el 26 de julio de 2023 a favor de la JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ - JEP, para garantizar el cumplimiento de la Orden de Compra No. 113381 suscrito con COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS SAS y cuyo objeto del contrato es la *"PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MONITOREO A VICTIMAS Y COMPARECIENTES DE LA JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ."*

Amparos	%	Valor asegurado	VIGENCIA						Presentación inicial	Ajuste del valor inicial	Extensión del plazo
			Desde			Hasta					
			Año	Mes	Dia	Año	Mes	Día			
CUMPLIMIENTO	15%	$ 112.058.965,75	2023	07	21	2024	12	31	26/07/2023		
PAGO DE SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES	5%	$37.352.988,58	2023	07	21	2026	12	31	26/07/2023		
CALIDAD DEL SERVICIO	10%	$ 74. 705.977,17	2023	07	21	2024	12	31	26/07/2023		

Que, por haber sido expedida según lo estipulado en la cláusula 18.2 del Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021, y según las prescripciones legales, es procedente aprobar la garantía por reunir los requisitos de amparos, vigencias y cuantías exigidos por la JEP.

Verificada por:

LAURA VANESA PAREDES R
Cargo: Profesional– Subdirección de Contratación

Aprobada por:

Firmado digitalmente por FABIO LEONARDO MUÑOZ SARMIENTO

FABIO LEONARDO MUÑOZ
Cargo: Subdirector de Contratación

Revisada por: ADRIANA ROMERO

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	FORMATO	JEP-FR-08-03	Página 1 de 1
	Acta de Inicio	Versión 1.0	2019-09-17

CONTRATO No: JEP-113381-2023

NOMBRE DEL CONTRATISTA: CONALCREDITOS

OBJETO DEL CONTRATO:
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MONITOREO A VÍCTIMAS Y COMPARECIENTES DE LA JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

PLAZO DE EJECUCIÓN: 31-12-2023	Fecha de Inicio: 2023-07-27	Fecha de Terminación: 2023-12-31

En la ciudad de Bogotá D.C., a los veintisiete (27) días del mes de julio de 2023, se reunieron representantes de CONALCREDITOS quienes tiene como primer suplente del gerente a **IVETH CATALINA RINCON**, identificada con cédula de ciudadanía número 35.421.662 de Zipaquirá, y **YOMAR ANGELICA MUÑOZ CADENA**, identificada con cédula de ciudadanía número 52.222.624 de la ciudad de Bogotá, en su calidad de CONTRATISTA y SUPERVISORA, respectivamente, con el fin de dar inicio a la ejecución del contrato cuyas actividades especiales se encuentran descritas en el mismo.

REQUISITO DE EJECUCIÓN	FECHA
Registro Presupuestal No. 398423	21/07/2023
Afiliación a la Administradora de Riesgos Laborales (Persona natural).	No aplica
Pago de aportes parafiscales relativos al Sistema de Seguridad Social Integral.	Activo
Aprobación de garantías.	26/07/2023
Carta de aprobación vigencias futuras (Si aplica).	No aplica

Para el efecto, la **SUPERVISORA** manifiesta que ha verificado el cumplimiento de los requisitos para la ejecución del contrato.

FIRMA DEL CONTRATISTA
IVETH CATALINA RINCON
PRIMER SUPLENTE DEL GERENTE
CONALCREDITO

FIRMA DEL SUPERVISOR
YOMAR ANGELICA MUÑOZ CADENA
SUPERVISORA
JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ

Bogotá D.C., viernes 21 de julio de 2023

Señora
YOMAR ANGELICA MUÑOZ CADENA
Profesional Especializado I
Subsecretaria Ejecutiva
Bogotá D.C.

Asunto: Designación como Supervisor de la Orden de Compra No. 113381

Cordial saludo,

Por medio del presente documento, le comunico su designación como supervisor de la Orden de Compra que a continuación se relaciona, en los términos de la ley 1474 de 2011, Manual de Contratación y Supervisión de la JEP, a partir del 21 de julio de 2023 y hasta el 31 de diciembre del 2023.

No. de Contrato	Tipo de Contrato	Nombre	Fecha Firma Contrato
113381	Orden de Compra	COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS S.A.S	21/07/2023

Atentamente,

ANGELA MARIA MORA SOTO
Subsecretaria Ejecutiva
Ordenador del Gasto

Proyecto: Laura Paredes Rodríguez – Subdirección de Contratación
Revisó: Diana Oviedo- Contratista- Subsecretaria Ejecutiva

57

PRESENTACION PLAN DE TRABAJO AGOSTO.pptx

Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>

Lun 31/07/2023 16:35

Para:Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>

1 archivos adjuntos (6 MB)

PRESENTACION PLAN DE TRABAJO AGOSTO.pptx;

¿Considerarías que en la generalidad se requiere algo más?, lo técnico y funcional continúa seguido estos slide

Quedo atenta a comentarios

Un saludo

PLAN DE TRABAJO
JEP – CONALCREDITOS

Agosto 2023

ORDEN DE COMPRA 113831 del 27 de julio de 2023

Dependencia Solicitante: Subsecretaría Ejecutiva
Presupuesto: MIL SESENTA Y CINCO MILLONES QUINIENTOS CUARENTA Y OCHO MIL CIENTO DIECIOCHO PESOS CON VEINTISÉIS CENTAVOS M/CTE **($1.065.548.118,26)** incluido IVA y demás impuestos de ley a que haya lugar.
Número de CDP: 101223 junio 30 de 2023
Número de RP: xxxxx
Objeto contractual PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MONITOREO A VÍCTIMAS Y COMPARECIENTES DE LA JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ.

DETALLE ORDEN DE COMPRA 113831

Item	Cod. Matriz	Servicio	Capacidad	Cantidad en Tiempo
1	IT-BPO-25-16	Agente en Sitio	20	6,00
2	IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	20	6,00
3	IT-BPO-1-1	Troncal SIP	30	6,00
4	IT-BPO-37-6	Supervisor Servicios BPO	1	6,00
5	IT-BPO-38-7	Líder de calidad	1	6,00
6	IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound/Inbound	65000	6,00
7	IT-BPO-7-12	Minutos de conexión outbound/Inbound	3500	6,00
8	IT-BPO-7-5	Minutos de conexión outbound/Inbound	3500	6,00

Item	Cod. Matriz	Servicio	Capacidad	Cantidad en Tiempo
9	IT-BPO-33-1	Agente Minero de Datos	1	6,00
10	IT-BPO-6-1	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	1	6,00
11	IT-BPO-23-1	Hora desarrollo para integraciones y canales digitales	40	1,00
12	IT-BPO-13-1	Clic to call	1	6,00
13	IT-BPO-13-1	Mailing	500	6,00
14	IT-BPO-16-1	Mensaje SMS (Short Message Service)	500	6,00
15	IT-BPO-14-1	WhatsApp for Business API	1	1,00
16	IT-BPO-14-2	WhatsApp for Business API	1	6,00
17	IT-BPO-14-3	WhatsApp for Business API	500	6,00

VALOR DE LA ORDEN DE COMPRA

Sub Total	$	627.781.320,75
IVA	$	119.278.450,94
Valor Total	**$**	**747.059.771,69**

COMPROMISOS JEP

ACTIVIDAD	AGOSTO SEMANA 1	AGOSTO SEMANA 2	AGOSTO SEMANA 3	AGOSTO SEMANA 4
Aprobación plan de trabajo				
Capacitación temas misionales de la JEP				
Modelo de acuerdo de confidencialidad				
Entrega base de datos víctimas				
Entrega base de datos comparecientes				
Alistamiento plataforma VISTA				
Guiones de víctimas y comparecientes				
Visitas técnicas y alistamiento técnico				
Inicio de la operación				

61

RV: CONALCREDITOS_guion comparecientes_180823

Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Vie 18/08/2023 16:04

Para:jmasso@emergiacc.com <jmasso@emergiacc.com>;Jose David Bobadilla Peña <jdbobadilla@emergiacc.com>
CC:Diana Rocio Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>;Fabian Esteban Antonio Lopez <fantonio@emergiacc.com>;Omar Alirio Castelblanco Cristancho <omar.castelblanco@jep.gov.co>;Laura Sofia Buitrago Vidal <laura.buitrago@jep.gov.co>;Sandra Carolina Soler Albarracín <sandra.soler@jep.gov.co>

2 archivos adjuntos (400 KB)
GUION LLAMADAS_CONALCREDITOS_0823.docx; GUION LLAMADAS_CONALCREDITOS_0823.docx;

Buen día

Les reenvío la propuesta del SAAD Comparecientes.

Un saludo

De: Laura Sofia Buitrago Vidal <laura.buitrago@jep.gov.co>
Enviado el: viernes, 18 de agosto de 2023 3:55 p. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
CC: Omar Alirio Castelblanco Cristancho <omar.castelblanco@jep.gov.co>; Sandra Carolina Soler Albarracín <sandra.soler@jep.gov.co>
Asunto: CONALCREDITOS_guion comparecientes_180823

Estimada Yiomar,

espero te encuentres bien. Adjunto me permito enviar el guión de llamadas propuesto para comparecientes.

Cualquier ajuste requeridos quedamos muy pendiente.

LAURA BUITRAGO

Equipo Calidad - Registro Comparecientes

Departamento SAAD Comparecientes

Subsecretaría Ejecutiva

laura.buitrago@jep.gov.co - www.jep.gov.co

Cra 7 # 63 - 44, Bogotá Colombia

(+57) (1) 4846980

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

Este mensaje de correo electrónico es propiedad de la JEP, puede contener información privilegiada o confidencial. Por tanto, usar esta información y sus anexos para propósitos ajenos a la JEP, divulgarla a personas a las cuales no se encuentre destinado este correo o reproducirla total o parcialmente, se encuentra prohibido en virtud de la legislación vigente. La Entidad no asumirá responsabilidad sobre información, opiniones o criterios contenidos en este correo que no estén directamente relacionados con la JEP. Si usted no es el destinatario autorizado o por error recibe este mensaje, por favor, borrarlo inmediatamente y notificar al remitente.

This document is property of the JEP; it may contain privileged confidential information. Therefore using this information and its annexes for purposes different from those of the JEP, distributing said information to people who are not among those for which this email was intended, or reproducing it partially or totally is prohibited in accordance with the law available. The organization will not assume the responsibility around the information, opinions or criteria contained in this email, if not directly related to the JEP. If you are not the authorized recipient, or you receive this message by mistake, please delete it immediately and notify to sender.

No imprima este correo a menos que sea absolutamente necesario.

Contenido

GENERALIDADES 2
ESTRUCTURA DE LA LLAMADA COMPARECIENTES 3
Guion de bienvenida 3
Motivo de la llamada 3
Confirme si el motivo de llamada ha sido claro 3
Habeas Data 3
Actualización de datos 3
Guion de despedida 6
ESTRUCTURA LLAMADAS INBOUND 7
Guion de bienvenida 7
Confirmar el ingreso de la llamada 7
Confirme si el motivo de llamada ha sido claro 7
Compareciente SI ha recibido buzón de voz 7
Compareciente NO ha recibido buzón de voz o no registra en la base 7
GUIONES ADICIONALES 8
Información a terceros 8
Ciudadano no suministra información 9
Buzón de voz 9
Espera y agradecimiento 9
Llamada muda 10
Confirmar identidad de la llamada 10
Ciudadano difícil 10
Guion para elevar el tono de voz 10
DIRECCIONES DE APLICATIVOS Y OTROS 11
ANEXOS 12
Estructura direcciones: 12
Siglas: 13
Indicativos Nacionales: 14
Alfabeto para deletrear: 15
CONTROL DE CAMBIOS 16

INICIO

GENERALIDADES

Antes de realizar cualquier llamada es necesario tener en cuenta las siguientes generalidades:

1. En todas las interacciones se debe confirmar **todos** los datos con el ciudadano.

2. En **TODAS** las interacciones, se debe confirmar e indagar la escritura del correo electrónico de forma completa con el ciudadano, lo anterior con el fin de asegurar que los datos queden actualizados de manera correcta. Así mismo deletree con nombre de países, ciudades o nombres propios, ej. Colombia, Antioquia, Bogotá.

   Ejemplo: Ciudadana informa que su correo es yohana2030@gmail.com en este caso es necesario indagar de qué manera escribe **"Yohana"** ya que se pueden presentar diferentes variables:

   Johanna2030@gmail.com
   Jhoana2030@gmail.com
   Yoana2030@gmail.com
   Yohana2030@gmail.com

3. En caso de llamada cortada o muda, se deberá devolver la llamada con un intento máximo de 3 marcaciones, se deberá iniciar como si fuese una nueva llamada, es decir se mantendrá la estructura inicial de la llamada.

4. Al momento de registrar la información en el formulario todos los datos deben ir en **MAYÚSCULA.**

5. **Llamada efectiva:** Cuando **si** se logre establecer contacto con el ciudadano y se finalice de manera completa la actualización

6. **Llamada no efectiva:** Cuando **no** se logre establecer contacto con el ciudadano y/o no se logre finalizar de manera completa la actualización.

7. Para los datos de dirección y teléfono siempre se debe preguntar si cuenta con un dato adicional. Para el campo de correo electrónico, si el ciudadano manifiesta tener un correo propio no será necesario indagar por uno adicional.

8. En los casos donde deba digitar campos numéricos se debe realizar sin comas, ni puntos. Ej. 193274832

INICIO

ESTRUCTURA DE LA LLAMADA COMPARECIENTES

Guion de bienvenida
Informar antes de los 5 segundos de haber ingresado la interacción. En caso de que el ciudadano manifieste que sus datos son incorrectos, se deberá solicitar la información correcta y dejarla registrada.

Buenos días/tardes. Soy XXXXXX (nombre agente), de la Jurisdicción Especial para la Paz, para mí es un gusto saludarlo/a

¿Tengo el gusto de hablar con el/la Sr(a) XXX? (indique nombres y apellidos como registra en la base) *con* (CC, T.I, C.E, NIUP) *XXXXXXXXX* (indique el documento como registra en la base)

Si la llamada la contesta **un tercero**, informe:

Información a terceros

Si la llamada la contesta el titular, informe:

Motivo de la llamada

Sr(a) XXXX, el motivo de esta llamada es realizar el proceso de verificación de datos personales y ubicación de comparecientes, en desarrollo de sus compromisos adquiridos con la Jurisdicción Especial para la Paz. Entre ellos el de comunicar todo cambio de residencia, conforme el régimen de libertad del artículo 36 de la ley 1820 de 2016, se requiere obtener, corroborar o actualizar sus datos de identificación y de ubicación actual.

Confirme si el motivo de llamada ha sido claro

Sr(a) XXXX ¿Ha sido claro el motivo de la comunicación?

Si el ciudadano responde NO, informe de manera clara el motivo de la llamada y continúe.

Habeas Data

Le informamos que los datos suministrados, serán tratados conforme lo establece la Ley 1581 de 2012 de Habeas Data y la política de tratamiento de datos personales de la Jurisdicción Especial para la Paz. Estas disposiciones pueden ser consultadas en la página web de la entidad www.jep.gov.co. Al continuar con esta llamada, usted autoriza el uso de sus datos para la verificación que adelanta la JEP. Recuerde que esta llamada está siendo grabada para garantizar la calidad del servicio.

Actualización de datos

Sr(a) XXXX ¿acepta responder a las preguntas que se formularán sobre sus datos de identificación y contacto?

-Si el ciudadano responde **NO**, informe:

Ciudadano no suministra información

Nota: Dejar el motivo que el ciudadano indique registrado en el campo de observaciones

-Si el ciudadano responde **SI**, inicie con la actualización:

A. Dirección

-En el caso que, **SI** exista una ubicación reportada, indique:

Sr(a) XXXX, por favor me confirma si actualmente vive en el departamento XXX, municipio XXX, en la dirección XXX,barrio XXX. (Informe la dirección que registre en la base)

Nota: Si el ciudadano manifiesta que es la misma dirección, registre en el formulario "**SI**"

-En el caso que **no** exista una ubicación reportada, indique:

-Sr(a) XXXX, es tan amable me confirma departamento, municipio, dirección y barrio donde reside actualmente

Adicionalmente, indique:

Sr(a) XXXX, ¿Cuenta con otra dirección que desee registrar?

-Si la respuesta es **si**, registrar la dirección y hacer observación en el formulario.
-Si la respuesta es **no**, dejar la observación en el formulario.

B. Datos de contacto – Teléfono

-En el caso que existan varios números de contacto en la base reportados, indique:

- Sr(a) XXXX, ¿podría indicarme si además del número al que nos estamos comunicando, usted puede ser contactado, en los siguientes números que se encuentran registrados en nuestra base? (informe los números registrados en la base)

- En el caso en que no haya un teléfono de contacto (adicional) reportado en la base, indique:

- Sr(a) XXXX ¿cuenta con un número de teléfono adicional el cual desee registrar?

-Si la respuesta es **si**, registrar el número y hacer observación en el formulario.
-Si la respuesta es **no**, dejar la observación en el formulario.

Adicionalmente, indique:

Sr(a) XXXX, ¿Cuenta con otro número telefónico que desee registrar?

-Si la respuesta es **si**, registrar el teléfono y hacer observación en el formulario.
-Si la respuesta es **no**, dejar la observación en el formulario.

INICIO

C. **Datos de contacto – Correo electrónico**

-En el caso que, **SI** exista un correo electrónico reportada, indique:

Sr(a) XXXX, por favor me confirma si actualmente su correo es: XXXXXX. (Informe el correo registrado en la base)

-En el caso que **NO** haya un correo electrónico reportado en la base de datos se debe preguntar:

Sr(a) XXXX, ¿cuenta con un correo electrónico a su nombre al que la JEP pueda contactarlo?

-Si la respuesta es **si**, registrar el correo y hacer observación en el formulario.
-Si la respuesta es **no**, indique:

Sr(a) XXXX, ¿cuenta con un correo electrónico de un tercero, familiar o allegado al que la JEP pueda contactar?

-Si la respuesta es **si**, registrar el correo electrónico y hacer observación en el formulario.
-Si la respuesta es **no**, dejar la observación en el formulario.

D. **Representación Judicial**

Sr(a) XXXX, Teniendo en cuenta que la representación judicial es fundamental para la comparecencia ante la JEP, a continuación, le realizaré algunas preguntas sobre este tema.

¿Cuenta usted con un o una abogado/a que lo represente ante la JEP?

Si le respuesta es **SI,** indique:

Sr(a) XXXX, Por favor me confirma los datos de contacto de su abogado/a, como por ejemplo nombre, teléfono y/o correo electrónico, entre otros.

Nota: Registrar en el formulario nombre de la persona u organización, teléfono de contacto y correo electrónico según información que tenga la víctima

Si le respuesta es **NO,** indique:

Sr(a) XXXX, recuerde que la JEP cuenta con el Sistema Autónomo de Asesoría y Defensa (SAAD) y una de sus funciones es brindar representación judicial gratuita a los comparecientes ante la JEP. ¿Estaría de acuerdo en que el SAAD-Defensa a comparecientes llevara su caso?

-Si la respuesta es **si**, registre la observación en el formulario.
-Si la respuesta es **no**, registre la observación en el formulario.

INICIO

Guion de despedida

Sr(a) XXXX, le informo que hemos finalizado con la actualización de datos. Recuerde que todos los trámites ante la JEP son de carácter gratuito. Muchas gracias por atender a nuestra llamada, la información que nos ha ofrecido es muy valiosa para el desarrollo de sus trámites ante la JEP. Frente a cualquier duda o pregunta recuerde que puede comunicarse con la Jurisdicción a través de los siguientes canales:

- *Teléfono en Bogotá (601) 7440041*
- *Teléfono en el resto del país la 018000180602*
- *Consulta en WhatsApp a través de la línea (+57) 3207790909*
- *Consulta a través correo electrónico institucional: info@jep.gov.co*

En horario de 8:00 am a 5:00 pm de lunes a viernes.

Comentado [MOU1]: Pendiente de ajustar estos datos una vez se tenga confirmado cuales serán los teléfonos asignados.

ESTRUCTURA LLAMADAS INBOUND

Guion de bienvenida
Informar antes de los 5 segundos de haber ingresado la interacción.

Buenos días/tardes. Soy XXXXXX (nombre agente), de la Jurisdicción Especial para la Paz, para nosotros es un gusto atenderle. ¿Con quién tengo el gusto de hablar?

Sr(a) XXXX, es tan amable de indicarme su número de cedula con el fin de validar su identidad. (Valide si corresponde a una víctima o compareciente)

Confirmar el ingreso de la llamada

Sr(a) XXXX, recuerde que esta línea es exclusiva para realizar el proceso de verificación de datos personales y ubicación de comparecientes, en desarrollo de los compromisos adquiridos con la Jurisdicción Especial para la Paz. Entre ellos el de comunicar todo cambio de residencia, conforme el régimen de libertad del artículo 36 de la ley 1820 de 2016, se requiere obtener, corroborar o actualizar sus datos de identificación y de ubicación actual.

Confirme si el motivo de llamada ha sido claro

Sr(a) XXXX ¿Ha sido clara la información que le he brindado?

Si el ciudadano responde NO, informe de manera clara el motivo de la llamada y continúe.

¿Sr(a) XXXX, en este sentido podría confirmarme si ha recibido algún mensaje de voz a su número telefónico en los últimos días donde le informen que debe comunicarse a esta línea?

Compareciente SI ha recibido buzón de voz
Si el ciudadano responde que, **Si** ha recibido en días anteriores un mensaje de voz, indique:

SI registra en la base como compareciente, informe:

Sr(a) XXXX, de acuerdo con la validación me registra que su nombre es XXXXXXXXXX, (indique nombres y apellidos como registra en la base) *¿esta información es correcta?*

Nota: En caso de que el ciudadano manifieste que sus datos son incorrectos, se deberá solicitar la información correcta y dejarla registrada.

Posterior continue con la actualización de datos: Habeas Data

Compareciente NO ha recibido buzón de voz o no registra en la base
Si el ciudadano responde que **NO** ha recibido en días anteriores un mensaje de voz, indique:

Sr(a) XXXX, le informo que en este caso para mayor información puede comunicarse con la Jurisdicción a través de los siguientes canales:

- *Teléfono en Bogotá (601) 7440041*
- *Teléfono en el resto del país la 018000180602,*
- *Consulta en WhatsApp a través de la línea (+57) 3207790909*
- *Consulta a través correo electrónico institucional: info@jep.gov.co*

INICIO

En horario de 8:00 am a 5:00 pm de lunes a viernes. Recuerde que todos los trámites ante la JEP son de carácter gratuito, que tenga feliz día/tarde.

GUIONES ADICIONALES

Información a terceros

Caso 1.
Si durante la interacción, la llamada es contestada por un tercero y manifiesta querer suministrar la información, pero la persona a contactar **no** se encuentra presente, informe:

¿Podría indicarme cuál es su nombre y parentesco con el sr(a) XXX?

Sr(a) XXX, en este caso le informo que en este caso es necesario realizar el proceso de actualización de datos directamente con el Sr(a) XXX (nombre del compareciente). ¿Usted podría indicarme en que horario me puedo volver a contactar nuevamente?

Gracias por haber atendido mi llamada, le deseo un excelente día/tarde. Recuerde que le hablo XXXXX (nombre agente) de la Jurisdicción Especial para la Paz.

Caso 2.
Si durante la interacción, la persona no puede suministrar la información porque puede ser:

-Persona mayor (60 años)
-Personas que tiene dificultades para: leer, escribir, entender o hablar
-Persona con discapacidad
-Persona con enfoque étnico (raizal, palenquero, negro, afrocolombiano, room, indígena) y no habla castellano

Indique:

¿Podría indicarme cuál es su nombre y parentesco con el sr(a) XXX?

Sr(a) XXX, (nombre del tercero) *¿usted me podría confirmar si es la persona autorizada para suministrar la información del sr(a) xxxx (nombre del compareciente)*

Si es la persona autorizada, proceda a realizar la actualización de datos conforme lo establecido. Motivo de la llamada

Caso 3
Si durante la interacción, la persona que contesta no es el compareciente, informe:

¿Conoce usted al Sr(a) XXX??

Si informa que **NO** lo conoce, informe:

Gracias por haber atendido mi llamada, le deseo un excelente día/tarde. Recuerde que le hablo XXXXX (nombre agente) de la Jurisdicción Especial para la Paz.

- Registre la información en el campo de observaciones:

Si informa que, **SI** lo conoce, informe de acuerdo al escenario:

- ¿Podría indicarme cuál es su parentesco con el sr(a) XXX e indicarme un número telefónico donde lo pueda contactar?

- ¿Podría indicarme cuál es su parentesco con el sr(a) XXX e indicarme en que horario puedo volverme a comunicar?

Y posterior indique: *Gracias por haber atendido mi llamada, le deseo un excelente día/tarde. Recuerde que le habló XXXXX (nombre agente) de la Jurisdicción Especial para la Paz.*

- Registre la información en el campo de observaciones.

Ciudadano no suministra información

Si el ciudadano no desea entregar la información, indique:

Sr(a) XXX, podría indicarme el motivo por el cual no desea suministrar la información. Así mismo recuerde que en desarrollo de sus compromisos adquiridos con la Jurisdicción Especial para la Paz, estos datos son valiosos para el desarrollo de sus trámites ante la JEP. Gracias por su atención que tenga un buen día/tarde, Recuerde que le habló XXXXX (nombre agente) de la Jurisdicción Especial para la Paz.

Registre en el formulario en el campo de observaciones el motivo por el cual el ciudadano no entrega la información

Buzón de voz

Utilice este guion si desde la primera marcación la llamada se desvía al buzón de mensajes, ya sea porque el teléfono este apagado o la persona no conteste.

Buenos días este mensaje es para sr(a) XXXX, nos estamos comunicando desde la Jurisdicción Especial para la Paz con el fin de realizar un proceso de verificación de datos personales y ubicación, le solicitamos amablemente se comunique lo más pronto posible a la línea XXXXXXXXXX en el horario de lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm.

Espera y agradecimiento

Hace parte de la etiqueta telefónica para utilizar frases de cortesía, adicional retomar la llamada antes de **50 segundos.** Recuerda que, si existen tiempos prolongados de espera, puede ocasionar el abandono de la llamada por parte del ciudadano. (A partir del segundo 61 después de solicitar la espera si el ciudadano cuelga, se considera que ha inducido al ciudadano al cuelgue).

- ✓ *Gracias por la información suministrada.*
- ✓ *Por favor permanezca en línea.*
- ✓ *Gracias por su amable espera, por favor permanezca en línea*
- ✓ *Gracias por su amable espera en línea.*
- ✓ *¿Ha sido clara la información que le he brindado?*

INICIO

Llamada muda
Si durante la interacción la llamada queda muda, durante los próximos 20 segundos informe 3 veces:

¿Sr(a) XXX, se encuentra en línea? (3 veces)

Si la llamada continua muda, informe:

Debido a que nadie se identifica procedo a finalizar la llamada. Recuerde que todos los trámites ante la JEP son de carácter gratuito. Muchas gracias por atender a nuestra llamada.

Confirmar identidad de la llamada
Si el ciudadano quiere validar o confirmar la autenticidad de la llamada, informe:

Sr(a) XXXX, frente a cualquier duda o pregunta recuerde que puede comunicarse con la Jurisdicción a través de los siguientes canales:

- *Teléfono en Bogotá (601) 7440041*
- *Teléfono en el resto del país la 018000180602,*
- *Consulta en WhatsApp a través de la línea (+57) 3207790909*
- *Consulta a través correo electrónico institucional: info@jep.gov.co*

En horario de 8:00 am a 5:00 pm de lunes a viernes.

Ciudadano difícil

Sr(a) XXXX, en la Jurisdicción Especial Para la Paz, queremos brindarle la mejor atención, lamentablemente la actitud y el vocabulario que usted está empleando en esta llamada no es el adecuado, lo invitamos a que dentro del respeto y la cordialidad podamos continuar con esta importante solicitud, de lo contrario las políticas de atención nos impiden continuar y tendremos que dar por terminada esta llamada.

Guion para elevar el tono de voz
En los casos donde el ciudadano no logre escuchar bien y deba elevar el tono de la voz, informe:

Sr(a) XXXX, le informo que en este momento voy a subir el tono de mi voz, con el fin que me logre escuchar mejor y podamos establecer una mejor comunicación.

INICIO

DIRECCIONES DE APLICATIVOS Y OTROS

APLICATIVO O PÁGINA	SIGLA	DIRECCIÓN
Jurisdicción Especial para la Paz	**JEP**	https://www.jep.gov.co/Paginas/Inicio.aspx

INICIO

ANEXOS

Estructura direcciones:

Es importante tener en cuenta las siguientes especificaciones al momento de registrar la dirección:

-No deben existir abreviaturas
-Se debe dejar un (1) espacio al momento de registrar la información.
-No se debe emplear N°, NO, N, ni similares, únicamente se podrá utilizar el símbolo **#**

Ejemplo:

CALLE 15 # 20-30 – CARRERA 20 # 15 A 50 – TRANSVERSAL 78 BIS # 30 40 SUR

Así mismo tenga en cuenta que en algunos municipios del territorio nacional, pueden suministrar direcciones bajo la siguiente nomenclatura:

DIRECCIONES VIABLES

DIRECCIONES VIABLES	**CARRERA** X **#** Y – Z
	MANZANA X **LOTE (CASA)** Y **BARRIO** Z
	KDX **XXX XXX** VÁLIDA PARA: CÚCUTA – N.D.S
	CALLE 12 Z **# 15-60** VÁLIDA PARA: CALI VALLE

INICIO

Siglas:

- CEVNR – Comisión para el Esclarecimiento de la Verdad, la Convivencia y la No Repetición.
- CFHBD – Cese al Fuego y de Hostilidades Bilateral y Definitivo.
- CICR – Comité Internacional de la Cruz Roja.
- CNE – Consejo Nacional Electoral.
- CNGS – Comisión Nacional de Garantías de Seguridad.
- CNP – Consejo Nacional de Participación.
- CNR – Consejo Nacional de la Reincorporación.
- CNRC – Consejo Nacional para la Reconciliación y la Convivencia.
- CSJ - Consejo Superior de la Judicatura.
- DDHH - Derechos Humanos.
- DIH – Derecho Internacional Humanitario.
- DIP - Derecho Internacional Penal.
- FARC - Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia.
- FFPP - Fuerzas Públicas.
- FGN – Fiscalía General de la Nación.
- GAOMIL - Grupos Armados Organizados al Margen de la Ley.
- ICTJ – Centro Internacional para la Justicia Transicional.
- INPEC - Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario.
- JEP – Jurisdicción Especial para la Paz.
- JPM - Justicia Penal Militar.
- LGBTI - Lesbianas, gays, bisexuales y personas transgénero o intersexual.
- PDET -Programa de Desarrollo con Enfoque Territorial.
- PNUD - Programa de las Naciones Unidas para al Desarrollo.
- SAI - Sala de Amnistía o Indulto.
- SARVR - Sección de primera instancia en caso de Ausencia de Reconocimiento de Verdad y Responsabilidad.
- SDSJ - Sala de Definición de Situaciones Jurídicas.
- SE – Secretaría Ejecutiva de la Jurisdicción Especial para la Paz.
- SEEC - Sección de Estabilidad, Eficacia y Cumplimiento de las resoluciones y sentencias.
- SIJUF - Sistema de Información Judicial de la Fiscalía.
- SIVJRNR - Sistema Integral de Verdad, Justicia, Reparación y No Repetición.
- UAEGRTD - Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas.
- UBPD – Unidad para la Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas.
- UEPJ – Unidad Especial de Policía Judicial.
- UIA – Unidad de Investigación y Acusación de la Jurisdicción Especial para la Paz.
- UJP – Unidad de Justicia y Paz.
- UNP – Unidad Nacional de Protección.
- ZRC – Zonas de Reserva Campesina.
- ZVTN – Zona Veredal Transitoria de Normalización.

INICIO

Indicativos Nacionales:

LISTA DE INDICATIVOS

DEPARTAMENTO	INDICATIVO
Cundinamarca	601
Bogotá D.C.	601
Cauca	602
Nariño	602
Valle	602
Antioquia	604
Córdoba	604
Chocó	604
Atlántico	605
Bolívar	605
Cesar	605

DEPARTAMENTO	INDICATIVO
La Guajira	605
Magdalena	605
Sucre	605
Caldas	606
Quindío	606
Risaralda	606
Arauca	607
Norte de Santander	607
Santander	607
Amazonas	608
Boyacá	608

DEPARTAMENTO	INDICATIVO
Casanare	608
Caquetá	608
Guaviare	608
Guainía	608
Huila	608
Meta	608
Tolima	608
Putumayo	608
San Andrés	608
Vaupés	608
Vichada	608

INICIO

Alfabeto para deletrear:

- **A:** ARGENTINA
- **B:** BARCELONA
- **C:** COLOMBIA
- **D:** DINAMARCA
- **E:** ESPAÑA
- **F:** FRANCIA
- **G:** GUATEMALA
- **H:** HISTORIA
- **I:** ITALIA
- **J:** JOSÉ
- **K:** KEVIN
- **L:** LIMA
- **M:** MADRID
- **N:** NICARAGUA
- **Ñ:** ÑANDÚ
- **O:** ORLANDO
- **P:** PORTUGAL
- **Q:** QATAR
- **R:** ROMA
- **S:** SÁBADO
- **T:** TOMÁS
- **U:** URUGUAY
- **V:** VENEZUELA
- **W:** WASHINGTON
- **X:** XILÓFONO
- **Y:** YUGOSLAVIA
- **Z:** ZAPATO

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación	Elaboración y revisión
1	04/08/2022	Actualización del protocolo para llamada a comparecientes.	Jenny Paola Henao (Líder de calidad BPM)
1	08/08/2022	Se incluyen guiones adicionales y anexos	Jenny Paola Henao (Líder de calidad BPM)
1	11/08/2022	Se realizan ajustes dentro de la estructura de acuerdo con la capacitación recibida por el cliente.	Jenny Paola Henao (Líder decalidad BPM)

INICIO

70

RV: MAQUETAS CONALCREDITOS

Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Mar 22/08/2023 9:17

Para:jmasso@emergiacc.com <jmasso@emergiacc.com>;Jose David Bobadilla Peña <jdbobadilla@emergiacc.com>
CC:Omar Alirio Castelblanco Cristancho <omar.castelblanco@jep.gov.co>;Sandra Carolina Soler Albarracín <sandra.soler@jep.gov.co>;Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>;Fabian Esteban Antonio Lopez <fantonio@emergiacc.com>

2 archivos adjuntos (4 MB)
MAQUETA LLAMADA EXITOSA.xlsx; MAQUETA LLAMADAS COMPLETA.xlsx;

Un saludo

Les comparto el envío del SAAD Compareciente desde el equipo de Registro.

Buen dia

De: Sandra Carolina Soler Albarracín <sandra.soler@jep.gov.co>
Enviado el: viernes, 18 de agosto de 2023 6:52 p. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
CC: Omar Alirio Castelblanco Cristancho <omar.castelblanco@jep.gov.co>; Laura Sofia Buitrago Vidal <laura.buitrago@jep.gov.co>
Asunto: RV: MAQUETAS CONALCREDITOS

Buena tarde estimada Yomar.

Por solicitud de Omar Castelblanco te remito dos matrices a saber; la primera cuenta con los campos para las llamadas exitosas, la segunda matriz contiene los campos de todos los estados de llamadas realizadas, cada una con sus respectivos ejemplos.

Quedamos atentos a tus comentarios.

Cordialmente

Sandra Carolina Soler Albarracín

Departamento SAAD Comparecientes

Subsecretaría Ejecutiva

sandra.soler@jep.gov.co · www.jep.gov.co
Calle 66 # 7 - 28 Piso 8, Bogotá Colombia

De: Omar Alirio Castelblanco Cristancho <omar.castelblanco@jep.gov.co>
Enviado: viernes, 18 de agosto de 2023 6:46 p. m.

Para: Sandra Carolina Soler Albarracín <sandra.soler@jep.gov.co>
Asunto: RE: MAQUETAS CONALCREDITOS

Hola, adelante con el envío.

Saludos,

Omar Castelblanco

Departamento SAAD Comparecientes

Subsecretaría Ejecutiva

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

(+57) (1) 4846980
omar.castelblanco@jep.gov.co

www.jep.gov.co
Cra 7 # 63 - 44, Bogotá
Colombia

21

Este mensaje de correo electrónico es propiedad de la JEP, puede contener información privilegiada o confidencial. Por tanto, usar esta información y sus anexos para propósitos ajenos a la JEP, divulgarla a personas a las cuales no se encuentre destinado este correo o reproducirla total o parcialmente, se encuentra prohibido en virtud de la legislación vigente. La Entidad no asumirá responsabilidad sobre información, opiniones o criterios contenidos en este correo que no estén directamente relacionados con la JEP. Si usted no es el destinatario autorizado o por error recibe este mensaje, por favor, borrarlo inmediatamente y notificar al remitente.

This document is property of the JEP; it may contain privileged confidential information. Therefore using this information and its annexes for purposes different from those of the JEP, distributing said information to people who are not among those for which this email was intended, or reproducing it partially or totally is prohibited in accordance with the law available. The organization will not assume the responsibility around the information, opinions or criteria contained in this email, if not directly related to the JEP. If you are not the authorized recipient, or you receive this message by mistake, please delete it immediately and notify to sender.

No imprima este correo a menos que sea absolutamente necesario.

De: Sandra Carolina Soler Albarracín <sandra.soler@jep.gov.co>
Enviado: viernes, 18 de agosto de 2023 18:25
Para: Omar Alirio Castelblanco Cristancho <omar.castelblanco@jep.gov.co>
Asunto: MAQUETAS CONALCREDITOS

Buena tarde Omar, de acuerdo a lo conversado remito las dos maquetas de Conalcréditos, de acuerdo a lo enviado por BPM.

Cordialmente

Sandra Carolina Soler Albarracín

Departamento SAAD Comparecientes

Subsecretaría Ejecutiva

sandra.soler@jep.gov.co - www.jep.gov.co
Calle 66 # 7 - 28 Piso 8, Bogotá Colombia

77

Fwd: Maqueta Conalcreditos

Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>

Mié 23/08/2023 6:23

Para:jmasso@emergiacc.com <jmasso@emergiacc.com>;Jose David Bobadilla Peña <jdbobadilla@emergiacc.com>
CC:Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>;Omar Alirio Castelblanco Cristancho <omar.castelblanco@jep.gov.co>;Laura Sofia Buitrago Vidal <laura.buitrago@jep.gov.co>;Sandra Carolina Soler Albarracín <sandra.soler@jep.gov.co>

1 archivos adjuntos (10 KB)

MAQUETA CONALCREDITOS 220823.xlsx;

Buenos días

Comparto la maqueta enviada por el SAAD Comparecientes.

En el chat de la reunión de ayer quedaron los pendientes del SAAD Victimas.

Un saludo

De: Sandra Carolina Soler Albarracín <sandra.soler@jep.gov.co>
Enviado: Tuesday, August 22, 2023 6:04:30 PM
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Cc: Omar Alirio Castelblanco Cristancho <omar.castelblanco@jep.gov.co>; Laura Sofia Buitrago Vidal <laura.buitrago@jep.gov.co>
Asunto: Maqueta Conalcreditos

Buena tarde estimada Yomar

De acuerdo a lo indicado por Omar Castelblanco y lo conversado en la reunión, remito Maqueta del Registro de Comparecientes.

Cordialmente

Sandra Carolina Soler Albarracín
Departamento SAAD Comparecientes
Subsecretaría Ejecutiva
sandra.soler@jep.gov.co - www.jep.gov.co
Calle 66 # 7 - 28 Piso 8, Bogotá Colombia

93

RV: Solicitud PAC - octubre 2023

Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>

Mié 23/08/2023 19:38

Para:Andrés Eduardo Sierra Izquierdo <andres.sierra@jep.gov.co>
CC:Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>;Daniela León Nisperuza <daniela.leon@jep.gov.co>;Juan Pablo Monge Castañeda <juan.monge@jep.gov.co>;José Nicolás Chávez Patiño <jose.chavez@jep.gov.co>

1 archivos adjuntos (2 MB)

Facturacion JEP.xlsx;

Estimado Andres, un saludo

Envio la relación del PAC de agosto y septiembre de CONALCREDITOS.

Gracias

De: Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
Enviado el: miércoles, 23 de agosto de 2023 3:53 p. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
CC: Fabian Esteban Antonio Lopez <fantonio@emergiacc.com>
Asunto: Re: Solicitud PAC - octubre 2023

Buena tarde Yomar,

Adjunto te comparto la facturación estimada correspondiente a los meses agosto y septiembre 2023, si tienes alguna duda por favor me lo haces saber y lo revisamos.

Quedo muy atenta a tus comentarios.

El mié, 23 ago 2023 a las 14:28, Yomar Angelica Muñoz Cadena (<yomar.munoz@jep.gov.co>) escribió:

> Estimada Jacquelin y Fabian, un saludo
>
> En cuanto podríamos estar estimando la facturación del mes de septiembre en línea de la solicitud del correo que antecede.
>
> Quedo atenta
>
> Cordialmente,
>
> YAMC
>
> **De:** Andrés Eduardo Sierra Izquierdo <andres.sierra@jep.gov.co>
> **Enviado el:** miércoles, 23 de agosto de 2023 11:18 a. m.
> **Para:** Juan Pablo Monge Castañeda <juan.monge@jep.gov.co>; Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
> **CC:** Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>; José Nicolás Chávez Patiño <jose.chavez@jep.gov.co>; Daniela León Nisperuza <daniela.leon@jep.gov.co>
> **Asunto:** RV: Solicitud PAC - octubre 2023
> **Importancia:** Baja

Buenas tardes

Estimados

Se informa que ya nos encontramos en periodo de solicitud de PAC para el mes de octubre 2023, con fecha máxima hasta el lunes 4 de septiembre. Por lo que amablemente solicitamos esta información para el contrato de Operador Logístico y BPO.

Quedamos atentos a cualquier inquietud.

Gracias

Cordialmente
Andres Eduardo Sierra Izquierdo
Economista
Equipo de Monitoreo, Seguimiento y Evaluación.

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

De: Paola Andrea Rojas Mendieta <paola.rojas@jep.gov.co>
Enviado el: martes, 22 de agosto de 2023 2:40 p. m.
Para: Ángela María Mora Soto <angela.mora@jep.gov.co>
CC: Andrés Eduardo Sierra Izquierdo <andres.sierra@jep.gov.co>
Asunto: Solicitud PAC - octubre 2023
Importancia: Baja

Cordial saludo,

Con el fin de programar los pagos del mes de octubre, me permito recordar que la herramienta dispuesta para esto, estará habilitada hasta el 4 del mes de septiembre, para que al frente de cada uno de los contratos sea incluido el valor a pagar correspondiente al servicio del mes de septiembre

.

En el siguiente enlace el aplicativo para la programación,

PAC

Cordialmente,

--
Cordialmente

24

Jacquelin Masso Garcés
Gerente de operaciones
Unidad de Negocio

www.conalcreditos.com.co

(1) 7454040 | 3206931665
Calle 98 # 70-91, Sede Pontevedra- Bogotá

"Toda solicitud, petición, queja o reclamo presentada debe ser direccionada para su trámite al correo electronico: Grupoauditorcalidad@emergiacc.com"

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

RV: JORNADA DE INDUCCIÓN PARA AGENTES CONALCREDITOS AGOSTO 30 y 31 - septiembre 1

Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>

Jue 24/08/2023 11:56

Para:Fabian Esteban Antonio Lopez <fantonio@emergiacc.com>
CC:jmasso@emergiacc.com <jmasso@emergiacc.com>;Diana Rocio Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>

Estimados un saludo

Les comparto la confirmación de las fechas y horas de lo inicialmente propuesto para los jefes de departamento. Por ahora el único cambio es que nos están solicitando una hora mas para el Departamento de Atención al Ciudadano.

Estoy organizando lo que hasta el momento me han enviado

Muchas gracias

De: Yomar Angelica Muñoz Cadena
Enviado el: jueves, 17 de agosto de 2023 5:50 a. m.
Para: Jorge Alirio Mancera Cortes <jorge.mancera@jep.gov.co>; Claudia Viviana Ferro Buitrago <Viviana.Ferro@jep.gov.co>; Claudia Liliana Erazo Maldonado <claudia.erazo@jep.gov.co>; Eliana Fernanda Antonio Rosero <Eliana.AntonioR@jep.gov.co>; Constanza Eugenia Cañón Charry <constanza.canon@jep.gov.co>; Gloria Patricia Cala Navarro <gloria.cala@jep.gov.co>
CC: Ángela María Mora Soto <angela.mora@jep.gov.co>; Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>; Omar Alirio Castelblanco Cristancho <omar.castelblanco@jep.gov.co>; Giovany Díaz García <Giovany.Diaz@jep.gov.co>; Sandra Carolina Soler Albarracín <sandra.soler@jep.gov.co>; Laura Sofia Buitrago Vidal <laura.buitrago@jep.gov.co>; María Camila Sánchez Gómez <Maria.Sanchez@jep.gov.co>; Martha Angélica Campo Quintana <martha.campo@jep.gov.co>
Asunto: JORNADA DE INDUCCIÓN PARA AGENTES CONALCREDITOS AGOSTO 30 y 31

Estimados jefes de departamento, un saludo

Con el objeto de dar inicio a la Orden de Compra de monitoreo con llamadas, se solicita prepara con quienes ustedes definan de sus departamentos, unos contenidos de interés respecto al quehacer de cada uno de sus departamentos.

Pensemos en algunas ayudas de memoria que podamos dejarles a ellos como instrumentos de consulta.

Las jornadas se darán los días 30 y 31 de agosto.

La jornada para los dos días será de 2:00 a 6:00 p.m.

Se propone preparar contenidos para:

30 de agosto. Sala Alfredo Molano

DAC: 2:00 p.m. 2 horas
DED. 4:00 p.m. 2 horas (revisar el tiempo, muy importantes conocimientos en los enfoques).

Agosto 31. Sala Alfredo Molano

DGT: 2:00 p.m. 2 horas

SAAD VICTIMAS: 4:00 p.m. 2 horas

Septiembre 1. CONALCREDITOS

DAV: 8:30 a 12:00, (temas generales)
Guion Víctimas - Registro de víctimas - preguntas.

SAAD COMPARECIENTES: 2:00 p.m. a 5:30, (temas generales)
Guion Comparecientes - Registro de Comparecientes - preguntas).

A lo citado anteriormente, les solicitaría enviarme:

1. Nombre de los profesionales que nos acompañarán.
2. Propuesta de contenidos para enviar a CONALCREDITOS.

Esta información se requiere para el jueves 24 de agosto. Por supuesto los estaré citando previo al espacio de inducción para ultimar detalles.

A todos gracias

Cordialmente,

YAMC

RE: JORNADA DE INDUCCIÓN PARA AGENTES CONALCREDITOS AGOSTO 30 y 31

Claudia Viviana Ferro Buitrago <Viviana.Ferro@jep.gov.co>
Vie 25/08/2023 12:09

Para:Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
CC:Ángela María Mora Soto <angela.mora@jep.gov.co>;Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>;Constanza Eugenia Cañón Charry <constanza.canon@jep.gov.co>;Giovany Díaz García <Giovany.Diaz@jep.gov.co>;Ilva Juliana Ospina García <ilva.ospina@jep.gov.co>

Estimada Yomar.

De acuerdo con tu solicitud y la importancia del espacio para el DAV, asistirán al espacio GIOVANY DIAZ e ILVA JULIANA OSPINA.

Los temas a abordar serán: 1. Generalidades de la JEP, funciones del DAV, guiones de contacto para las víctimas y recomendaciones psicosociales para evitar la revictimización en el contacto con las víctimas que adelantaran.

Quedo atenta a tus comentarios.

Viviana Ferro Buitrago
Jefe de Departamento
Departamento de Atención a Víctimas
viviana.ferro@jep.gov.co - www.jep.gov.co
Cra 7 # 63 - 44, Bogotá Colombia
Conmutador: (+57) (1) 7440041 en Bogotá
Servicio gratuito 01 8000 180602 para el resto del país

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

Este mensaje de correo electrónico es propiedad de la JEP, puede contener información privilegiada o confidencial. Por tanto, usar esta información y sus anexos para propósitos ajenos a la JEP, divulgarla a personas a las cuales no se encuentre destinado este correo o reproducirla total o parcialmente, se encuentra prohibido en virtud de la legislación vigente. La Entidad no asumirá responsabilidad sobre información, opiniones o criterios contenidos en este correo que no estén directamente relacionados con la JEP. Si usted no es el destinatario autorizado o por error recibe este mensaje, por favor, borrarlo inmediatamente y notificar al remitente.

This document is property of the JEP; it may contain privileged confidential information. Therefore using this information and its annexes for purposes different from those of the JEP, distributing said information to people who are not among those for which this email was intended, or reproducing it partially or totally is prohibited in accordance with the law available. The organization will not assume the responsibility around the information, opinions or criteria contained in this email, if not directly related to the JEP. If you are not the authorized recipient, or you receive this message by mistake, please delete it immediately and notify to sender.

No imprima este correo a menos que sea absolutamente necesario.

De: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Enviado: jueves, 17 de agosto de 2023 5:49
Para: Jorge Alirio Mancera Cortes <jorge.mancera@jep.gov.co>; Claudia Viviana Ferro Buitrago <Viviana.Ferro@jep.gov.co>; Claudia Liliana Erazo Maldonado <claudia.erazo@jep.gov.co>; Eliana Fernanda

Antonio Rosero <Eliana.AntonioR@jep.gov.co>; Constanza Eugenia Cañón Charry <constanza.canon@jep.gov.co>; Gloria Patricia Cala Navarro <gloria.cala@jep.gov.co>
Cc: Ángela María Mora Soto <angela.mora@jep.gov.co>; Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>; Omar Alirio Castelblanco Cristancho <omar.castelblanco@jep.gov.co>; Giovany Díaz García <Giovany.Diaz@jep.gov.co>; Sandra Carolina Soler Albarracín <sandra.soler@jep.gov.co>; Laura Sofia Buitrago Vidal <laura.buitrago@jep.gov.co>; María Camila Sánchez Gómez <Maria.Sanchez@jep.gov.co>; Martha Angélica Campo Quintana <martha.campo@jep.gov.co>
Asunto: JORNADA DE INDUCCIÓN PARA AGENTES CONALCREDITOS AGOSTO 30 y 31

Estimados jefes de departamento, un saludo

Con el objeto de dar inicio a la Orden de Compra de monitoreo con llamadas, se solicita prepara con quienes ustedes definan de sus departamentos, unos contenidos de interés respecto al quehacer de cada uno de sus departamentos.

Pensemos en algunas ayudas de memoria que podamos dejarles a ellos como instrumentos de consulta.

Las jornadas se darán los días 30 y 31 de agosto.

La jornada para los dos días será de 2:00 a 6:00 p.m.

Se propone preparar contenidos para:

30 de agosto. Sala Alfredo Molano

DAC: 2:00 p.m. 2 horas
DED. 4:00 p.m. 2 horas (revisar el tiempo, muy importantes conocimientos en los enfoques).

Agosto 31. Sala Alfredo Molano

DGT: 2:00 p.m. 2 horas
SAAD VICTIMAS: 4:00 p.m. 2 horas

Septiembre 1. CONALCREDITOS

DAV: 8:30 a 12:00, (temas generales)
Guion Víctimas - Registro de víctimas - preguntas.

SAAD COMPARECIENTES: 2:00 p.m. a 5:30, (temas generales)
Guion Comparecientes - Registro de Comparecientes - preguntas).

A lo citado anteriormente, les solicitaría enviarme:

1. Nombre de los profesionales que nos acompañarán.
2. Propuesta de contenidos para enviar a CONALCREDITOS.

Esta información se requiere para el jueves 24 de agosto. Por supuesto los estaré citando previo al espacio de inducción para ultimar detalles.

A todos gracias

Cordialmente,

YAMC

76

Re: Personal Centro de Contacto

Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
Vie 25/08/2023 16:27

Para:Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
CC:Diana Rocio Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>

1 archivos adjuntos (11 KB)
Base Personal JEP.xlsx;

Buena tarde Yomar.

Adjunto me permito compartir la base del Personal que estará vinculado en la campaña,

Quedo atenta.

El jue, 24 ago 2023 a las 19:23, Yomar Angelica Muñoz Cadena (<yomar.munoz@jep.gov.co>) escribió:

> Estimada Jacquelin, un saludo
>
> Para efectos del ingreso del equipo la otra semana a la Jurisdicción, y entendiendo que a partir de este momento inicia la vinculación directa dentro de la campaña te pido por favor enviarme el listado de personas con su número de cedula y el rol que desempeñará.
>
> Muchas gracias
>
> **De:** Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
> **Enviado el:** miércoles, 23 de agosto de 2023 6:55 a. m.
> **Para:** Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
> **Asunto:** Personal Centro de Contacto
>
> Buen dia Yomar,
>
> Como te comente ayer el personal requerido para la linea fue contratado con fecha de inicio del día de ayer 22 de agosto 2023, los chicos estuvieron en su inducción inicial y compartieron con el supervisor de la campaña, hoy estaremos capacitandolos en las plataformas de centro de contacto tanto la telefónica como el CRM de tipificación.

Quedo atenta a tus comentarios.

--

Cordialmente

Jacquelin Masso Garcés
Gerente de operaciones
Unidad de Negocio

www.conalcreditos.com.co

(1) 7454040 | 3206931665
Calle 98 # 70-91, Sede Pontevedra- Bogotá

"Toda solicitud, petición, queja o reclamo presentada debe ser direccionada para su trámite al correo electronico: Grupoauditorcalidad@emergiacc.com"

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

--

79

Cordialmente

Jacquelin Masso Garcés
Gerente de operaciones
Unidad de Negocio

www.conalcreditos.com.co

(1) 7454040 | 3206931665
Calle 98 # 70-91, Sede Pontevedra- Bogotá

"Toda solicitud, petición, queja o reclamo presentada debe ser direccionada para su trámite al correo electronico: Grupoauditorcalidad@emergiacc.com"

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

RV: Piezas gráficas monitoreo

Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Vie 25/08/2023 16:46

Para:Angie Katherine Barrera Becerra <angie.barrera@jep.gov.co>
CC:Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>

3 archivos adjuntos (1 MB)
Pieza-comparecientes.png; Pieza-general.png; Pieza-víctimas.png;

Angie, un saludo

De acuerdo a nuestra conversación te envío las piezas aprobadas de la campaña anterior. Así mismo, te comparto los números asignados por cada modalidad:

1. Líneas 018000 - Fija: Una vez realizadas las validaciones en conjunto con nuestro operador Wolkvox, se determinó que para la implementación de este nuevo servicio es posible utilizar la línea fija y la línea 018000 del servicio que tenemos actualmente con la JEP (atención al ciudadano). Es importante aclarar que esto no generaría ningún tipo de afectación en el servicio actual ni en el que se está implementando, esto dado a que las líneas funcionan como un canal de ingreso de llamadas con un IVR. Para esta implementación solo se deben realizar unas configuraciones en el IVR para que el usuario identifique qué opción debe tomar para ser atendido. (Se adjunta propuesta IVR).

- Línea Fija: (+57) (601) 7440041
- Línea: 01 8000 180602

2. Línea WhatsApp: Para la línea de WhatsApp se determinó que se debe desarrollar un chatbot que permita enrutar correctamente a los usuarios, este desarrollo se haría de forma externa por ende no se presentaría ningún inconveniente con las campañas de salida, por otro lado la atención entrante seguirá siendo gestionada por el servicio actual de la JEP (atención al ciudadano).

- Línea WhatsApp: **320 7790909**

3. Línea Outbound: Para las llamadas salientes se determinó que estas serán realizadas por medio de números encriptados y al usuario le registrará el DID **(323 5997003)** que actualmente está a nombre de la JEP. Esto para garantizar mayor seguridad al usuario que se está contactando.

- DID Línea Outbound: **323 5997003**

Con lo anterior, quedaría atenta al martes a la hora que me indiques para ver el resultado de tu propuesta, por supuesto según lo acordado.

Mil gracias

Cordialmente,

YAMC

De: Suzy Sierra Ruiz <Suzy.Sierra@jep.gov.co>
Enviado el: jueves, 27 de julio de 2023 9:40 p. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Asunto: RV: Piezas gráficas monitoreo

Aprobación de piezas

De: Ángela María Mora Soto <angela.mora@jep.gov.co>
Enviado el: viernes, 12 de agosto de 2022 5:07 p. m.
Para: Jorge Iván Posada Duque <jorge.posada@jep.gov.co>; Hernando Salazar Palacio <hernando.salazar@jep.gov.co>; Susy Sierra Ruiz <Suzy.Sierra@jep.gov.co>
CC: María del Pilar Escobar Amaya <maria.escobar@jep.gov.co>; Mateo Merchán Duque <mateo.merchan@jep.gov.co>
Asunto: RV: Piezas gráficas monitoreo

Buenos días

Aprobado

Ate

De: Jorge Iván Posada Duque <jorge.posada@jep.gov.co>
Enviado el: jueves, 11 de agosto de 2022 11:22 a. m.
Para: Ángela María Mora Soto <angela.mora@jep.gov.co>; Susy Sierra Ruiz <Suzy.Sierra@jep.gov.co>; Hernando Salazar Palacio <hernando.salazar@jep.gov.co>
Asunto: Piezas gráficas monitoreo

Estimada Ángela
Envío para su revisión y ajuste.

81

RE: PROPUESTA NÚMERO FIJO, WHATSAAP Y 018000

Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>

Lun 28/08/2023 12:55

Para:Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
CC:Fabian Esteban Antonio Lopez <fantonio@emergiacc.com>;Ángela María Mora Soto <angela.mora@jep.gov.co>;Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>;Implementaciones Bogotá <implementaciones.bogota@emergiacc.com>; Constanza Eugenia Cañón Charry <constanza.canon@jep.gov.co>

Equipo CONALCREDITOS, buenas tardes

Después de consultar con la Dra. Angela, y de revisar con detalle su propuesta, consideramos oportuno el aprovechamiento de las líneas propuestas. Por supuesto, lo anterior con la tranquilidad que serán campañas independientes y que ambos equipos de forma oportuna podrán distinguir la diferencia del objetivo que tiene cada una, de tal forma que se garantice que el enrutamiento se hará de forma correcta.

Esperamos por tarde el jueves, poder contar con la descripción de las opciones de enrutamiento por cada línea, de tal forma que el viernes que estaremos en su sede podamos hacer las pruebas correspondientes.

Cordial saludo

De: Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
Enviado el: viernes, 25 de agosto de 2023 7:11 a. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
CC: Fabian Esteban Antonio Lopez <fantonio@emergiacc.com>; Ángela María Mora Soto <angela.mora@jep.gov.co>; Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>; Implementaciones Bogotá <implementaciones.bogota@emergiacc.com>
Asunto: Re: PROPUESTA NÚMERO FIJO, WHATSAAP Y 018000

Buen dia,

Dra Yomar en relación a la definición de las líneas de contacto que serán utilizadas para este nuevo servicio con la JEP nos permitimos confirmar lo siguiente:

1. Líneas 018000 - Fija: Una vez realizadas las validaciones en conjunto con nuestro operador Wolkvox, se determinó que para la implementación de este nuevo servicio es posible utilizar la línea fija y la línea 018000 del servicio que tenemos actualmente con la JEP (atención al ciudadano). Es importante aclarar que esto no generaría ningún tipo de afectación en el servicio actual ni en el que se está implementando, esto dado a que las líneas funcionan como un canal de ingreso de llamadas con un IVR. Para esta implementación solo se deben realizar unas configuraciones en el IVR para que el usuario identifique qué opción debe tomar para ser atendido. (Se adjunta propuesta IVR).

- Línea Fija: (+57) (601) 7440041
- Línea: 01 8000 180602

2. Línea WhatsApp: Para la línea de WhatsApp se determinó que se debe desarrollar un chatbot que permita enrutar correctamente a los usuarios, este desarrollo se haría de forma externa por ende no se presentaría ningún inconveniente con las campañas de salida, por otro lado la atención entrante seguirá siendo gestionada por el servicio actual de la JEP (atención al ciudadano).

- Linea WhatsApp: **320 7790909**

3. Línea Outbound: Para las llamadas salientes se determinó que estas serán realizadas por medio de números encriptados y al usuario le registrará el DID **(323 5997003)** que actualmente está a nombre de la JEP. Esto para garantizar mayor seguridad al usuario que se está contactando.

- DID Línea Outbound: **323 5997003**

Adicional nos permitimos confirmar que la línea 018000 que tenía el proveedor anterior asignada para este servicio , se encuentra disponible y podríamos hacer nuevamente uso de ella solo que el trámite de asignación a Conalcreditos puede tardar un promedio de 15 días hábiles.

Por último es importante aclarar que cuando el usuario se contacte nuevamente (devuelva la llamada a la línea), automáticamente la llamada ingresa al IVR para su respectiva gestión.

Nota:

1. Se adjunta comunicado por parte del operador Wolkvox en donde se aprueba el uso de las líneas actuales.
2. Se adjunta propuesta IVR.

Quedamos atentos a su validación y comentarios.

El jue, 24 ago 2023 a las 22:49, Yomar Angelica Muñoz Cadena (<yomar.munoz@jep.gov.co>) escribió:

> Cordial saludo
>
> Como lo hemos venido solicitando en distintas reuniones y hoy en conversación con ustedes, es urgente enviar los números propuestos, las ventajas y desventajas que sean los mismos de la campaña de Atención al Ciudadano. Explicar cómo se enrutaría la llamada y cuales serian las opciones de marcación.
>
> Respecto al 018000, por favor indicarnos si será el mismo número que esta en la página pese a que lo informado, es q es solo para denuncias (o si permite opciones también explicarlas). O si se usará el mismo que devolvió BPM.
>
> Por favor reitero la urgencia, debemos construir las piezas comunicativas y para ello requerimos los números.
>
> Quedamos atentos
>
> Cordialmente,
>
> YAMC

--

Cordialmente

Jacquelin Masso Garcés
Gerente de operaciones
Unidad de Negocio

www.conalcreditos.com.co

(1) 7454040 | 3206931665
Calle 98 # 70-91, Sede Pontevedra- Bogotá

"Toda solicitud, petición, queja o reclamo presentada debe ser direccionada para su trámite al correo electronico: Grupoauditorcalidad@emergiacc.com"

02

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

03

RE: Compromisos JEP

Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>

Lun 28/08/2023 15:00

Para:Jose David Bobadilla Peña <jdbobadilla@emergiacc.com>
CC:jmasso@emergiacc.com <jmasso@emergiacc.com>;Lisbey Dayana Rico Pineada <ldricop@emergiacc.com>;Fabian Esteban Antonio Lopez <fantonio@emergiacc.com>;Implementaciones Bogotá <implementaciones.bogota@emergiacc.com>;Diana Rocio Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>

Un saludo

La fecha la sugeriste tu. Justamente en una reunión fuiste muy claro en que preferias que fuera lo más cercano al inicio de campaña. No entendería porque se afectaron las pruebas.

Fabian quisiera claridad al respecto, la fecha del 4 esta acordada desde hace semanas, y la fecha de capacitación también con tiempo se informo.

Agradezco el esfuerzo en cumplir lo ya previsto

Quedo atenta a conversación

Muchas gracias

De: Jose David Bobadilla Peña <jdbobadilla@emergiacc.com>
Enviado el: lunes, 28 de agosto de 2023 2:21 p. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
CC: jmasso@emergiacc.com; Lisbey Dayana Rico Pineada <ldricop@emergiacc.com>; Fabian Esteban Antonio Lopez <fantonio@emergiacc.com>; Implementaciones Bogotá <implementaciones.bogota@emergiacc.com>
Asunto: Re: Compromisos JEP

Buen día para todos,

Yomar recibe un cordial saludo,

De acuerdo con la definición de las fechas de formación de parte de la JEP que se realizarán el próximo 30 y 31 de agosto y 1 de septiembre informó que el cronograma de implementación del servicio se afectó de tal manera que las pruebas funcionales y ajustes (de ser requerido) de las herramientas a utilizar se realizarán el próximo lunes 4 de septiembre por lo anterior la nueva fecha de salida a producción es el **martes 5 de septiembre**.

Adjunto cronograma de implementación actualizado.

Quedo atento a sus comentarios, gracias.

Un saludo.

Cordialmente,

José David Bobadilla Peña
Coordinador PMO

+57 3209633043
Calle 99 # 60 - 59 | Iserra
Calle 98 # 70 - 91 | Pontevedra

El mié, 23 ago 2023 a las 12:56, Lisbey Dayana Rico Pineada (<ldricop@emergiacc.com>) escribió:

Buen día para todos,

Yomar cordial saludo,

De acuerdo con lo conversado en nuestro espacio del día de hoy comparto acta de la reunión.

Adicionalmente resalto los compromisos adquiridos:

1. Definir canal seguro para transferencia de información **(Punto Crítico). JEP**
2. Compartir maquetas actualizadas para revisión. **JEP**
3. Compartir las BBDD con los registros a gestionar para cada segmento (comparecientes y víctimas). **JEP**
4. Compartir correo con la información para el proceso formativo de los asesores (fecha, lugar y horario). **JEP**
5. Compartir insumos finales (árbol de tipificación, maquetas, guiones y protocolos). **Emergia-Conalcreditos.**

Quedo atenta a comentarios

Un saludo

Cordialmente,

El mar, 22 ago 2023 a las 15:24, Lisbey Dayana Rico Pineada (<ldricop@emergiacc.com>) escribió:

Buen día para todos,

Yomar cordial saludo,

De acuerdo con lo conversado en nuestro espacio del día de hoy comparto acta de la reunión (ver adjunto).

Adicionalmente resalto los compromisos adquiridos:

1. Compartir listado de municipios y departamentos. **JEP (Entregado).**
2. Compartir la estructura de carga de las BBDD por segmento (comparecientes, víctimas individuales y víctimas colectivas). **JEP**
3. Verificar que gestión se debe realizar con la información *Sr(a) XXXX, recuerde que la JEP cuenta con el Sistema Autónomo de Asesoría y Defensa (SAAD) y una de sus funciones es brindar representación judicial gratuita a las víctimas que desean participar en la JEP ¿Estaría de acuerdo en que el SAAD-Representación de Víctimas llevara su caso?* del contenido **Representación Judicial** en los guiones de víctima individual y víctimas colectivas. **JEP**

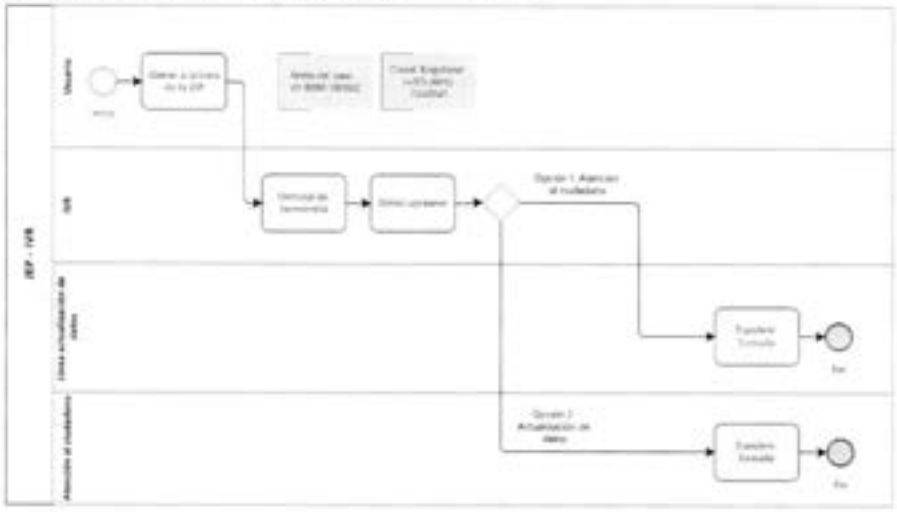
Quedo atenta a sus comentarios

Un saludo

Cordialmente,

El jue, 17 ago 2023 a las 11:36, Jose David Bobadilla Peña (<jdbobadilla@emergiacc.com>) escribió:

> Buen día para todos,
>
> Yomar cordial saludo.
>
> De acuerdo con el seguimiento realizado el día de ayer adjunto el acta de la reunión, adicionalmente resalto los compromisos adquiridos:
>
> 1. Compartir árbol de tipificación lineas Inboun y Outbound. **JEP**
> 2. Compartir estructura de carga BBDD. **JEP**
> 3. Compartir acuerdos de confidencialidad para firma de los agentes. **JEP**
> 4. Definir canal seguro para transferencia de información. **JEP**
> 5. Definir fecha y lugar para el proceso formativo de los asesores. **JEP**
> 6. Definir las lineas de contacto que se van a utilizar **Emergia – Conalcreditos R:** Se esta evaluando con el proveedor Claro la disponibilidad de la **No 018000 – 01800189946**
> 7. Compartir Feed Back de los guiones conversacionales recibidos. +Jacquelin Masso
> 8. Compartir estructura IVR (Enviar propuesta), de no esta disponible la linea **No 018000 – 01800189946** se genera la siguiente propuesta de IVR con la 018000 y linea fija actual para el servicio de atención al ciudadano como se relaciona en el flujo adjunto.



Que atento a sus comentarios, gracias.

Un saludo.

Cordialmente,

José David Bobadilla Peña
Coordinador PMO

+57 3209633043
Calle 99 # 60 - 59 | Iserra
Calle 98 # 70 - 91 | Pontevedra

El mar, 15 ago 2023 a las 17:05, Jose David Bobadilla Peña (<jdbobadilla@emergiacc.com>) escribió:

> Buen día,
>
> Yomar un cordial saludo,
>
> Acusó recibo de la información, adicionalmente comparto actas de las dos reuniones realizadas.
>
> Quedo atento a sus comentarios.
>
> Un saludo.
>
> Cordialmente,
>
> **José David Bobadilla Peña**
> Coordinador PMO
>
> +57 3209633043
> Calle 99 # 60 - 59 | Iserra
> Calle 98 # 70 - 91 | Pontevedra
>
> El lun, 14 ago 2023 a las 22:31, Yomar Angelica Muñoz Cadena (<yomar.munoz@jep.gov.co>) escribió:
>
> > Cordial saludo
> >
> > Me excuso, he tenido días complicados, envío tareas.
> >
> > 1. **No 018000 – 01800189946**

Contenido

GENERALIDADES. 2

ESTRUCTURA DE LA LLAMADA COMPARECIENTES. 3

Guion de bienvenida. 3

Motivo de la llamada. 3

Confirme si el motivo de llamada ha sido claro. 3

Habeas Data. 3

Actualización de datos. 3

Guion de despedida. 6

ESTRUCTURA LLAMADAS INBOUND.. 7

Guion de bienvenida. 7

Confirmar el ingreso de la llamada. 7

Confirme si el motivo de llamada ha sido claro. 7

Compareciente SI ha recibido buzón de voz. 7

Compareciente NO ha recibido buzón de voz o no registra en la base. 7

GUIONES ADICIONALES. 8

Información a terceros. 8

Ciudadano no suministra información. 9

Buzón de voz. 9

Espera y agradecimiento. 9

Llamada muda. 10

Confirmar identidad de la llamada. 10

Ciudadano difícil 10

Guion para elevar el tono de voz. 10

DIRECCIONES DE APLICATIVOS Y OTROS. 11

ANEXOS. 12

Estructura direcciones: 12

Siglas: 13

Indicativos Nacionales: 14

Alfabeto para deletrear: 15

CONTROL DE CAMBIOS. 16

GENERALIDADES

Antes de realizar cualquier llamada es necesario tener en cuenta las siguientes generalidades:

1. En todas las interacciones se debe confirmar **todos** los datos con el ciudadano.

2. En **TODAS** las interacciones, se debe confirmar e indagar la escritura del correo electrónico de forma

completa con el ciudadano, lo anterior con el fin de asegurar que los datos queden actualizados de manera correcta. Así mismo deletree con nombre de países, ciudades o nombres propios, ej. Colombia, Antioquia, Bogotá.

Ejemplo: Ciudadana informa que su correo es yohana2030@gmail.com en este caso es necesario

indagar de qué manera escribe **"Yohana"** ya que se pueden presentar diferentes variables:

Johanna2030@gmail.com

Jhoana2030@gmail.com

Yoana2030@gmail.com

Yohana2030@gmail.com

3. En caso de llamada cortada o muda, se deberá devolver la llamada con un intento máximo de 3 marcaciones, se deberá iniciar como si fuese una nueva llamada, es decir se mantendrá la estructura inicial de la llamada.

4. Al momento de registrar la información en el formulario todos los datos deben ir en **MAYÚSCULA.**

5. **Llamada efectiva:** Cuando **si** se logre establecer contacto con el ciudadano y se finalice de manera completa la actualización

86

6. **Llamada no efectiva:** Cuando **no** se logre establecer contacto con el ciudadano y/o no se logre finalizar de manera completa la actualización.

7. Para los datos de dirección y teléfono siempre se debe preguntar si cuenta con un dato adicional. Para el campo de correo electrónico, si el ciudadano manifiesta tener un correo propio no será necesario indagar por uno adicional.

8. En los casos donde deba digitar campos numéricos se debe realizar sin comas, ni puntos. Ej. 193274832

ESTRUCTURA DE LA LLAMADA COMPARECIENTES

Guion de bienvenida

Informar antes de los 5 segundos de haber ingresado la interacción. En caso de que el ciudadano manifieste que sus datos son incorrectos, se deberá solicitar la información correcta y dejarla registrada.

Buenos días/tardes. Soy XXXXXX ***(nombre agente)****, de la Jurisdicción Especial para la Paz, para mí es un gusto saludarlo/a*

¿Tengo el gusto de hablar con el/la Sr(a) XXX? (indique nombres y apellidos como registra en la base) *con* (CC, T.I, C.E, NIUP) *XXXXXXXXX* (indique el documento como registra en la base)

Si la llamada la contesta **un tercero**, informe:

Información a terceros

Si la llamada la contesta el titular, informe:

Motivo de la llamada

Sr(a) XXXX, el motivo de esta llamada es realizar el proceso de verificación de datos personales y ubicación de comparecientes, en desarrollo de sus compromisos adquiridos con la Jurisdicción Especial para la Paz. Entre ellos el de comunicar todo cambio de residencia, conforme el régimen de libertad del artículo 36 de la ley 1820 de 2016, se requiere obtener, corroborar o actualizar sus datos de identificación y de ubicación actual.

Confirme si el motivo de llamada ha sido claro

Sr(a) XXXX ¿Ha sido claro el motivo de la comunicación?

Si el ciudadano responde NO, informe de manera clara el motivo de la llamada y continúe.

Habeas Data

Le informamos que los datos suministrados, serán tratados conforme lo establece la Ley 1581 de 2012 de Habeas Data y la política de tratamiento de datos personales de la Jurisdicción Especial para la Paz. Estas disposiciones pueden ser consultadas en la página web de la entidad www.jep.gov.co. Al continuar con esta llamada, usted autoriza el uso de sus datos para la verificación que adelanta la JEP. Recuerde que esta llamada está siendo grabada para garantizar la calidad del servicio.

Actualización de datos

Sr(a) XXXX ¿acepta responder a las preguntas que se formularán sobre sus datos de identificación y contacto?

-Si el ciudadano responde **NO**, informe:

Ciudadano no suministra información

Nota: Dejar el motivo que el ciudadano indique registrado en el campo de observaciones

-Si el ciudadano responde **SI**, inicie con la actualización:

A. Dirección

-En el caso que, **SI** exista una ubicación reportada, indique:

Sr(a) XXXX, por favor me confirma si actualmente vive en el departamento XXX, municipio XXX, en la dirección XXX,barrio XXX. (Informe la dirección que registre en la base)

Nota: Si el ciudadano manifiesta que es la misma dirección, registre en el formulario **"SI"**

-En el caso que **no** exista una ubicación reportada, indique:

-Sr(a) XXXX, es tan amable me confirma departamento, municipio, dirección y barrio donde reside actualmente

Adicionalmente, indique:

Sr(a) XXXX, ¿Cuenta con otra dirección que desee registrar?
-Si la respuesta es **sí**, registrar la dirección y hacer observación en el formulario.
-Si la respuesta es **no**, dejar la observación en el formulario.

B. Datos de contacto – Teléfono

-En el caso que existan varios números de contacto en la base reportados, indique:

- Sr(a) XXXX, ¿podría indicarme si además del número al que nos estamos comunicando, usted puede ser contactado, en los siguientes números que se encuentran registrados en nuestra base? (informe los números registrados en la base)

- En el caso en que no haya un teléfono de contacto (adicional) reportado en la base, indique:

87

- Sr(a) XXXX ¿cuenta con un número de teléfono adicional el cual desee registrar?

-Si la respuesta es **sí**, registrar el número y hacer observación en el formulario.
-Si la respuesta es **no**, dejar la observación en el formulario.

Adicionalmente, indique:

Sr(a) XXXX, ¿Cuenta con otro número telefónico que desee registrar?
-Si la respuesta es **sí**, registrar el teléfono y hacer observación en el formulario.
-Si la respuesta es **no**, dejar la observación en el formulario.

C. Datos de contacto – Correo electrónico

-En el caso que, **SI** exista un correo electrónico reportada, indique:

Sr(a) XXXX, por favor me confirma si actualmente su correo es: XXXXXX. (Informe el correo registrado en la base)

-En el caso que **NO** haya un correo electrónico reportado en la base de datos se debe preguntar:

Sr(a) XXXX, ¿cuenta con un correo electrónico a su nombre al que la JEP pueda contactarlo?

-Si la respuesta es **sí**, registrar el correo y hacer observación en el formulario.
-Si la respuesta es **no**, indique:

Sr(a) XXXX, ¿cuenta con un correo electrónico de un tercero, familiar o allegado al que la JEP pueda contactar?

-Si la respuesta es **sí**, registrar el correo electrónico y hacer observación en el formulario.
-Si la respuesta es **no**, dejar la observación en el formulario.

D. Representación Judicial

Sr(a) XXXX, Teniendo en cuenta que la representación judicial es fundamental para la comparecencia ante la JEP, a continuación, le realizaré algunas preguntas sobre este tema.
¿Cuenta usted con un o una abogado/a que lo represente ante la JEP?

Si le respuesta es **SI,** indique:

Sr(a) XXXX, Por favor me confirma los datos de contacto de su abogado/a, como por ejemplo nombre, teléfono y/o correo electrónico, entre otros.

Nota: Registrar en el formulario nombre de la persona u organización, teléfono de contacto y correo electrónico según información que tenga la víctima

Si le respuesta es **NO,** indique:

Sr(a) XXXX, recuerde que la JEP cuenta con el Sistema Autónomo de Asesoría y Defensa (SAAD) y una de sus funciones es brindar representación judicial gratuita a los comparecientes ante la JEP. ¿Estaría de acuerdo en que el SAAD-Defensa a comparecientes llevara su caso?
-Si la respuesta es **sí**, registre la observación en el formulario.
-Si la respuesta es **no**, registre la observación en el formulario.

Guion de despedida

Sr(a) XXXX, le informo que hemos finalizado con la actualización de datos. Recuerde que todos los trámites ante la JEP son de carácter gratuito. Muchas gracias por atender a nuestra llamada, la información que nos ha ofrecido es muy valiosa para el desarrollo de sus trámites ante la JEP. Frente a cualquier duda o pregunta recuerde que puede comunicarse con la Jurisdicción a través de los siguientes canales:

- *Teléfono en Bogotá (601) 7440041*
- *Teléfono en el resto del país la 018000180602*
- *Consulta en WhatsApp a través de la línea (+57) 3207790909*
- *Consulta a través correo electrónico institucional: info@jep.gov.co*

En horario de 8:00 am a 5:00 pm de lunes a viernes.

ESTRUCTURA LLAMADAS INBOUND

Guion de bienvenida

Informar antes de los 5 segundos de haber ingresado la interacción.

Buenos días/tardes. Soy XXXXXX ***(nombre agente)****, de la Jurisdicción Especial para la Paz, para nosotros es un gusto atenderle. ¿Con quién tengo el gusto de hablar?*

Sr(a) XXXX, es tan amable de indicarme su número de cedula con el fin de validar su identidad. ***(Valide si corresponde a una víctima o compareciente)***

Confirmar el ingreso de la llamada

Sr(a) XXXX, recuerde que esta línea es exclusiva para realizar el proceso de verificación de datos personales y ubicación de comparecientes, en desarrollo de los compromisos adquiridos con la Jurisdicción Especial para la Paz. Entre ellos el de comunicar todo cambio de residencia, conforme el régimen de libertad del artículo 36 de la ley 1820 de 2016, se requiere obtener, corroborar o actualizar sus datos de identificación y de ubicación actual.

Confirme si el motivo de llamada ha sido claro

Sr(a) XXXX ¿Ha sido clara la información que le he brindado?

Si el ciudadano responde NO, informe de manera clara el motivo de la llamada y continúe.

¿Sr(a) XXXX, en este sentido podría confirmarme si ha recibido algún mensaje de voz a su número telefónico en los últimos días donde le informen que debe comunicarse a esta línea?

Compareciente SI ha recibido buzón de voz

Si el ciudadano responde que, **Si** ha recibido en días anteriores un mensaje de voz, indique:

SI registra en la base como compareciente, informe:

88

Sr(a) XXXX, de acuerdo con la validación me registra que su nombre es XXXXXXXXXXX, (indique nombres y apellidos como registra en la base) *¿esta información es correcta?*

Nota: En caso de que el ciudadano manifieste que sus datos son incorrectos, se deberá solicitar la información correcta y dejarla registrada.

Posterior continue con la actualización de datos: Habeas Data

Compareciente NO ha recibido buzón de voz o no registra en la base

Si el ciudadano responde que **NO** ha recibido en días anteriores un mensaje de voz, indique:

Sr(a) XXXX, le informo que en este caso para mayor información puede comunicarse con la Jurisdicción a través de los siguientes canales:

- *Teléfono en Bogotá (601) 7440041*
- *Teléfono en el resto del país la 018000180602,*
- *Consulta en WhatsApp a través de la línea (+57) 3207790909*
- *Consulta a través correo electrónico institucional: info@jep.gov.co*

En horario de 8:00 am a 5:00 pm de lunes a viernes. Recuerde que todos los trámites ante la JEP son de carácter gratuito, que tenga feliz día/tarde.

GUIONES ADICIONALES

Información a terceros

Caso 1.

Si durante la interacción, la llamada es contestada por un tercero y manifiesta querer suministrar la información, pero la persona a contactar **no** se encuentra presente, informe:

¿Podría indicarme cuál es su nombre y parentesco con el sr(a) XXX?

Sr(a) XXX, en este caso le informo que en este caso es necesario realizar el proceso de actualización de datos directamente con el Sr(a) XXX ***(nombre del compareciente).*** *¿Usted podría indicarme en que horario me puedo volver a contactar nuevamente?*

Gracias por haber atendido mi llamada, le deseo un excelente día/tarde. Recuerde que le hablo XXXXX ***(nombre agente)*** *de la Jurisdicción Especial para la Paz.*

Caso 2.

Si durante la interacción, la persona no puede suministrar la información porque puede ser:

-Persona mayor (60 años)

-Personas que tiene dificultades para: leer, escribir, entender o hablar

-Persona con discapacidad

-Persona con enfoque étnico (raizal, palenquero, negro, afrocolombiano, room, indígena) y no habla castellano

Indique:

¿Podria indicarme cuál es su nombre y parentesco con el sr(a) XXX?

Sr(a) XXX, **(nombre del tercero)** *¿usted me podria confirmar si es la persona autorizada para suministrar la información del sr(a) xxxx* ***(nombre del compareciente)***

Si es la persona autorizada, proceda a realizar la actualización de datos conforme lo establecido. Motivo de la llamada

Caso 3

Si durante la interacción, la persona que contesta no es el compareciente, informe:

¿Conoce usted al Sr(a) XXX??

Si informa que **NO** lo conoce, informe:

Gracias por haber atendido mi llamada, le deseo un excelente dia/tarde. Recuerde que le hablo XXXXX ***(nombre agente)*** *de la Jurisdicción Especial para la Paz.*

- Registre la información en el campo de observaciones:

Si informa que, **SI** lo conoce, informe de acuerdo al escenario:

- ¿Podria indicarme cuál es su parentesco con el sr(a) XXX e indicarme un número telefónico donde lo pueda contactar?

89

- ¿Podría indicarme cuál es su parentesco con el sr(a) XXX e indicarme en que horario puedo volverme a comunicar?

Y posterior indique: *Gracias por haber atendido mi llamada, le deseo un excelente día/tarde. Recuerde que le hablo XXXXX (nombre agente) de la Jurisdicción Especial para la Paz.*

- Registre la información en el campo de observaciones.

Ciudadano no suministra información

Si el ciudadano no desea entregar la información, indique:

Sr(a) XXX, podría indicarme el motivo por el cual no desea suministrar la información. Así mismo recuerde que en desarrollo de sus compromisos adquiridos con la Jurisdicción Especial para la Paz, estos datos son valiosos para el desarrollo de sus trámites ante la JEP. Gracias por su atención que tenga un buen día/tarde, Recuerde que le hablo XXXXX (nombre agente) de la Jurisdicción Especial para la Paz.

Registre en el formulario en el campo de observaciones el motivo por el cual el ciudadano no entrega la información

Buzón de voz

Utilice este guion si desde la primera marcación la llamada se desvía al buzón de mensajes, ya sea porque el teléfono este apagado o la persona no conteste.

Buenos días este mensaje es para sr(a) XXXX, nos estamos comunicando desde la Jurisdicción Especial para la Paz con el fin de realizar un proceso de verificación de datos personales y ubicación, le solicitamos amablemente se comunique lo más pronto posible a la línea XXXXXXXXXX en el horario de lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm.

Espera y agradecimiento

Hace parte de la etiqueta telefónica para utilizar frases de cortesía, adicional retomar la llamada antes de **50 segundos.** Recuerda que, si existen tiempos prolongados de espera, puede ocasionar el abandono de la llamada por parte del ciudadano. (A partir del segundo 61 después de solicitar la espera si el ciudadano cuelga, se considera que ha inducido al ciudadano al cuelgue).

- ✓ *Gracias por la información suministrada.*
- ✓ *Por favor permanezca en línea.*
- ✓ *Gracias por su amable espera, por favor permanezca en línea*

✓ *Gracias por su amable espera en línea.*

✓ *¿Ha sido clara la información que le he brindado?*

Llamada muda

Si durante la interacción la llamada queda muda, durante los próximos 20 segundos informe 3 veces:

¿Sr(a) XXX, se encuentra en línea? (3 veces)

Si la llamada continua muda, informe:

Debido a que nadie se identifica procedo a finalizar la llamada. Recuerde que todos los trámites ante la JEP son de carácter gratuito. Muchas gracias por atender a nuestra llamada.

Confirmar identidad de la llamada

Si el ciudadano quiere validar o confirmar la autenticidad de la llamada, informe:

Sr(a) XXXX, frente a cualquier duda o pregunta recuerde que puede comunicarse con la Jurisdicción a través de los siguientes canales:

- *Teléfono en Bogotá (601) 7440041*
- *Teléfono en el resto del país la 018000180602,*
- *Consulta en WhatsApp a través de la línea (+57) 3207790909*
- *Consulta a través correo electrónico institucional: info@jep.gov.co*

En horario de 8:00 am a 5:00 pm de lunes a viernes.

Ciudadano difícil

Sr(a) XXXX, en la Jurisdicción Especial Para la Paz, queremos brindarle la mejor atención, lamentablemente la actitud y el vocabulario que usted está empleando en esta llamada no es el adecuado, lo invitamos a que dentro del respeto y la cordialidad podamos continuar con esta importante solicitud, de lo contrario las políticas de atención nos impiden continuar y tendremos que dar por terminada esta llamada.

Guion para elevar el tono de voz

En los casos donde el ciudadano no logre escuchar bien y deba elevar el tono de la voz, informe:

90

Sr(a) XXXX, le informo que en este momento voy a subir el tono de mi voz, con el fin que me logre escuchar mejor y podamos establecer una mejor comunicación.

DIRECCIONES DE APLICATIVOS Y OTROS

APLICATIVO OPÁGINA	SIGLA	DIRECCIÓN
Jurisdicción Especial para la Paz	**JEP**	https://www.jep.gov.co/Paginas/Inicio.aspx

ANEXOS

Estructura direcciones:

Es importante tener en cuenta las siguientes especificaciones al momento de registrar la dirección:

-No deben existir abreviaturas
-Se debe dejar un (1) espacio al momento de registrar la información.
-No se debe emplear N°, NO, N, ni similares, únicamente se podrá utilizar el símbolo #

Ejemplo:

CALLE 15 # 20-30 – CARRERA 20 # 15 A 50 – TRANSVERSAL 78 BIS # 30 40 SUR

DIRECCIONES VIABLES

DIRECCION ES VIABLES	**CARRERA** X # Y – Z **MANZANA** X **LOTE (CASA)** Y **BARRIO** Z KDX **XXX XXX** VÁLIDA PARA: CÚCUTA – N.D.S **CALLE 12** 2 **# 15-60** VÁLIDA PARA: CALI VALLE

Así mismo tenga en cuenta que en algunos municipios del territorio nacional, pueden suministrar direcciones bajo la siguiente nomenclatura:

Siglas:

- CEVNR – Comisión para el Esclarecimiento de la Verdad, la Convivencia y la No Repetición.
- CFHBD – Cese al Fuego y de Hostilidades Bilateral y Definitivo.
- CICR – Comité Internacional de la Cruz Roja.
- CNE – Consejo Nacional Electoral.
- CNGS – Comisión Nacional de Garantías de Seguridad.
- CNP – Consejo Nacional de Participación.
- CNR – Consejo Nacional de la Reincorporación.
- CNRC – Consejo Nacional para la Reconciliación y la Convivencia.
- CSJ - Consejo Superior de la Judicatura.
- DDHH - Derechos Humanos.
- DIH – Derecho Internacional Humanitario.
- DIP - Derecho Internacional Penal.
- FARC - Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia.
- FFPP - Fuerzas Públicas.
- FGN – Fiscalía General de la Nación.
- GAOMIL - Grupos Armados Organizados al Margen de la Ley.
- ICTJ – Centro Internacional para la Justicia Transicional.
- INPEC - Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario.
- JEP – Jurisdicción Especial para la Paz.
- JPM - Justicia Penal Militar.
- LGBTI - Lesbianas, gays, bisexuales y personas transgénero o intersexual.
- PDET -Programa de Desarrollo con Enfoque Territorial.
- PNUD - Programa de las Naciones Unidas para al Desarrollo.
- SAI - Sala de Amnistía o Indulto.
- SARVR - Sección de primera instancia en caso de Ausencia de Reconocimiento de Verdad y Responsabilidad.
- SDSJ - Sala de Definición de Situaciones Jurídicas.
- SE – Secretaría Ejecutiva de la Jurisdicción Especial para la Paz.
- SEEC - Sección de Estabilidad, Eficacia y Cumplimiento de las resoluciones y sentencias.
- SIJUF - Sistema de Información Judicial de la Fiscalía.
- SIVJRNR - Sistema Integral de Verdad, Justicia, Reparación y No Repetición.
- UAEGRTD - Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas.
- UBPD – Unidad para la Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas.
- UEPJ – Unidad Especial de Policía Judicial.
- UIA – Unidad de Investigación y Acusación de la Jurisdicción Especial para la Paz.
- UJP – Unidad de Justicia y Paz.
- UNP – Unidad Nacional de Protección.
- ZRC – Zonas de Reserva Campesina.
- ZVTN – Zona Veredal Transitoria de Normalización.

91

¡Error! Nombre de archivo no especificado.

Indicativos Nacionales:

Alfabeto para deletrear:

- **A:** ARGENTINA
- **B:** BARCELONA
- **C:** COLOMBIA
- **D:** DINAMARCA
- **E:** ESPAÑA
- **F:** FRANCIA
- **G:** GUATEMALA
- **H:** HISTORIA
- **I:** ITALIA
- **J:** JOSÉ
- **K:** KEVIN
- **L:** LIMA
- **M:** MADRID
- **N:** NICARAGUA
- **Ñ:** ÑANDÚ
- **O:** ORLANDO
- **P:** PORTUGAL
- **Q:** QATAR
- **R:** ROMA
- **S:** SÁBADO
- **T:** TOMÁS
- **U:** URUGUAY
- **V:** VENEZUELA
- **W:** WASHINGTON
- **X:** XILÓFONO
- **Y:** YUGOSLAVIA
- **Z:** ZAPATO

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación	Elaboración y revisión
1	04/08/2022	Actualización del protocolo para llamada a comparecientes.	Jenny Paola Henao (Líder de calidad BPM)

1	08/08/2022	Se incluyen guiones adicionales y anexos	Jenny Paola Henao (Lider de calidad BPM)
1	11/08/2022	Se realizan ajustes dentro de la estructura de acuerdo con la capacitación recibida por el cliente.	Jenny Paola Henao (Lider decalidad BPM)

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

92

JORNADAS DE INDUCCIÓN JEP - CONALCREDITOS (30, 31 DE AGOSTO Y SEPTIEMBRE 1)

Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>

Mar 29/08/2023 7:25

Para:Fabian Esteban Antonio Lopez <fantonio@emergiacc.com>;jmasso@emergiacc.com <jmasso@emergiacc.com>;Jose David Bobadilla Peña <jdbobadilla@emergiacc.com>
CC:Ángela María Mora Soto <angela.mora@jep.gov.co>;Claudia Viviana Ferro Buitrago <Viviana.Ferro@jep.gov.co>;Jorge Alirio Mancera Cortes <jorge.mancera@jep.gov.co>;Gloria Patricia Cala Navarro <gloria.cala@jep.gov.co>;Eliana Fernanda Antonio Rosero <Eliana.AntonioR@jep.gov.co>;Claudia Liliana Erazo Maldonado <claudia.erazo@jep.gov.co>;Constanza Eugenia Cañón Charry <constanza.canon@jep.gov.co>;Diana Rocio Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>;Natalia Lorena Arbeláez Mendoza <natalia.arbelaez@jep.gov.co>;Silvia Liliana Amado Torres <silvia.amado@jep.gov.co>;María Alejandra Cerpa Gómez <maria.cerpa@jep.gov.co>;Silvia Daniela Higuera Pinto <silvia.higuera@jep.gov.co>;Sandra Marcela Parra Castillo <marcela.parra@jep.gov.co>;Keidy Yelina Zemanate Muñoz <keidy.zemanate@jep.gov.co>;Marlon Ricardo Acuña Rivera <marlon.acuna@jep.gov.co>;Marco Antonio Perez Jimenez <marcoaperezjimenez@gmail.com>;Remedios Uriana <Remedios.Uriana@jep.gov.co>;María del Pilar Zuluaga <maria.zuluaga@jep.gov.co>;Jorge Enrique Gil Cepeda <jorge.gil@jep.gov.co>;Carolina Silva Ortiz <carolina.silva@jep.gov.co>

2 archivos adjuntos (9 MB)

Presentación SAAD-V CONALCREDITOS.pptx; 2. Presentación del Departamento de Gestión Territorial.pdf;

Cordial saludo

Hago envio de la confirmación del equipo presente JEP para el desarrollo de la jornada, así como los puntos a tratar. (en algunos casos se adjunta contenidos).

30 y 31 de agosto

Lugar: Sede Central JEP – Sala Alfredo Molano (Carrera 7 No 63 – 44)

Jornada: 2:00 p. m a 4:00 p.m., para ambas fechas.

Septiembre 1

Lugar: CONALCREDITOS – SEDE ISERRA 100 - Cl. 99 #60-59
Jornada: 8:30 a.m. a 1:00 p.m.
Jornada de pruebas: En la tarde

Departamento de Atención al Ciudadano - agosto 30 (2:00 a 4:00) p.m. Una hora pendiente por programar

Los profesionales que acompañarán esta sesión serán:

- Alejandra Cerpa
- Silvia Higuera
- Marcela Parra
- Keidy Muñoz

Los contenidos a tratar en la reunión serán:

- Protocolo de atención al ciudadano
- Protección de datos personales
- Temas generales JEP
- Funciones y competencias del DAC
- Canales de atención JEP

Departamento de Enfoques Diferenciales agosto 30 (4:00 a 6:00) p.m.

Metodología de 2 horas en las que explicamos todos los enfoques, se aborda desde la interseccional y se plantea como lucha contra prejuicios y estereotipos.

Marlon Acuña
Marco Antonio Pérez
Remedios Uriana
y Maria del pilar Zuluaga

Departamento de Gestión Territorial – 31 de agosto (2:00 a 4:00) p.m.

El profesional que acompañará la jornada será Jorge Enrique Gil. Adjunta presentación.

SAAD VICTIMAS - 31 de agosto (4:00 a 6:00) p.m.

Profesionales designadas: CAROLINA SILVA y HELENA GÓMEZ. Adjunta presentación.

SAAD COMPARECIENTES 1 de septiembre (8:30 a 10:30) a.m.

1. La comparecencia ante la JEP - aspectos jurídicos y de trámite - 30 minutos - **(a cargo de José Manuel Alarcón - Laura Daniela Garzón)**
2. La asignación de apoderados por parte del Departamento de SAAD Comparecientes - 30 minutos - **(a cargo de Karen Natalia Palacios)**
3. El papel de la defensa jurídica a los comparecientes - 30 minutos - **(a cargo de José Manuel Alarcón - Laura Daniela Garzón)**
4. El acompañamiento psicosocial a los comparecientes - 30 minutos - **(Ana Castellanos o quien ella delegue)**
5. El Registro de Comparecientes
    a. Información contenida en el Registro de Comparecientes - 30 minutos - **(a cargo de Omar Castelblanco)**
    b. Aplicativo del Registro de Comparecientes - 30 minutos - **(a cargo de Omar Castelblanco)**

Departamento de Atención a Víctimas (1 de septiembre (10:30 a.m. a 12:30 m)

Profesionales asignados: GIOVANY DIAZ e ILVA JULIANA OSPINA.

Los temas por abordar serán: 1. Generalidades de la JEP, funciones del DAV, guiones de contacto para las víctimas y recomendaciones psicosociales para evitar la revictimización en el contacto con las víctimas que adelantarán.

Finalmente, en la tarde jornada de pruebas – DTI.

Reitero a los jefes de departamento y equipo técnico de apoyo, su colaboración y oportunidad en la información suministrada.

Cordialmente,

93

Fwd: LISTADO VÍCTIMAS PRIORIZADAS (GRUPO 1) - CONALCRÉDITOS

Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>

Mar 29/08/2023 19:40

Para:jmasso@emergiacc.com <jmasso@emergiacc.com>;Fabian Esteban Antonio Lopez <fantonio@emergiacc.com>;Jose David Bobadilla Peña <jdbobadilla@emergiacc.com>
CC:Diana Rocio Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>;Giovany Díaz García <Giovany.Diaz@jep.gov.co>;Natalia Lorena Arbeláez Mendoza <natalia.arbelaez@jep.gov.co>;Omar Alirio Castelblanco Cristancho <omar.castelblanco@jep.gov.co>;Silvia Liliana Amado Torres <silvia.amado@jep.gov.co>;Martha Angélica Campo Quintana <martha.campo@jep.gov.co>

1 archivos adjuntos (118 KB)

Grupo 1 contacto conalcreditos.xlsx;

Equipo CONALCREDITOS, un saludo

Envio primer grupo de contacto de victimas.

Solitaria que revisarán, compararán los Campos y contenidos generales. Con este primer envío podríamos hacer la prueba.

Importante poder contar con la base de Registro de Comparecientes también, preferiblemente antes del jueves.

Muchas gracias

De: Martha Angélica Campo Quintana <martha.campo@jep.gov.co>
Enviado: martes, agosto 29, 2023 6:09 p.m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
CC: Álvaro Andrés Peralta Parra <alvaro.peralta@jep.gov.co>; Giovany Díaz García <Giovany.Diaz@jep.gov.co>; María Camila Sánchez Gómez <Maria.Sanchez@jep.gov.co>; Sara Catalina Avilán Reyes <sara.avilan@jep.gov.co>
Asunto: LISTADO VÍCTIMAS PRIORIZADAS (GRUPO 1) - CONALCRÉDITOS

Estimada Yomar,

Envío en adjunto el listado de las víctimas priorizadas para las llamadas que realizará Conalcréditos, que corresponde al grupo 1: víctimas con contacto no exitoso en la anterior campaña.

Esta información contiene los datos adicionales que encontramos al cruzar la información con Vista.

Quedamos atentos a lo que se requiera.

Saludos.

94

Re: APROBACIÓN PROTOCOLOS - GUIONES - ÀRBOL DE TIPIFICACIÓN - FORMULARIOS DE CPTURA

María Camila Sánchez Gómez <Maria.Sanchez@jep.gov.co>

Mié 30/08/2023 11:03

Para:Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>;Natalia Lorena Arbeláez Mendoza <natalia.arbelaez@jep.gov.co>;Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>;Giovany Díaz García <Giovany.Diaz@jep.gov.co>;Silvia Liliana Amado Torres <silvia.amado@jep.gov.co>;Martha Angélica Campo Quintana <martha.campo@jep.gov.co>;Omar Alirio Castelblanco Cristancho <omar.castelblanco@jep.gov.co>;Sandra Carolina Soler Albarracín <sandra.soler@jep.gov.co>;Laura Sofia Buitrago Vidal <laura.buitrago@jep.gov.co>;Claudia Liliana Erazo Maldonado <claudia.erazo@jep.gov.co>
CC:Ángela María Mora Soto <angela.mora@jep.gov.co>;jmasso@emergiacc.com <jmasso@emergiacc.com>;Fabian Esteban Antonio Lopez <fantonio@emergiacc.com>;Jose David Bobadilla Peña <jdbobadilla@emergiacc.com>

Muy buenos días, desde el equipo SAAD - Representación de víctimas, confirmamos la revisión y aprobación de estos documentos.

Saludos cordiales.

Maria Camila Sánchez

Enviado desde mi Samsung Mobile de Claro
Obtener Outlook para Android

From: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Sent: Monday, August 28, 2023 9:35:45 AM
To: Natalia Lorena Arbeláez Mendoza <natalia.arbelaez@jep.gov.co>; Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>; Giovany Díaz García <Giovany.Diaz@jep.gov.co>; Silvia Liliana Amado Torres <silvia.amado@jep.gov.co>; María Camila Sánchez Gómez <Maria.Sanchez@jep.gov.co>; Martha Angélica Campo Quintana <martha.campo@jep.gov.co>; Omar Alirio Castelblanco Cristancho <omar.castelblanco@jep.gov.co>; Sandra Carolina Soler Albarracín <sandra.soler@jep.gov.co>; Laura Sofia Buitrago Vidal <laura.buitrago@jep.gov.co>
Cc: Ángela María Mora Soto <angela.mora@jep.gov.co>; jmasso@emergiacc.com <jmasso@emergiacc.com>; Fabian Esteban Antonio Lopez <fantonio@emergiacc.com>; Jose David Bobadilla Peña <jdbobadilla@emergiacc.com>
Subject: APROBACIÓN PROTOCOLOS - GUIONES - ÀRBOL DE TIPIFICACIÓN - FORMULARIOS DE CPTURA

Un saludo para todos

Después de nuestras distintas reuniones y aportes, ya contamos con los modelos definitivos de lo mencionado en el asunto para su aprobación. Recordemos que iniciamos operación el lunes 4 de septiembre, y las capacitaciones con los equipos de la Subsecretaria el miércoles 30 de agosto.

Por lo que se su observación o aprobación para mañana antes de medio día.

Buen día para todos

De: Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
Enviado el: viernes, 25 de agosto de 2023 8:01 p. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>; Jose David Bobadilla Peña <jdbobadilla@emergiacc.com>; Lisbey Dayana Rico Pineada <ldricop@emergiacc.com>
Asunto: Compromisos Jep

Buena tarde Yomar,

De acuerdo a nuestros compromisos me permito enviarte la siguiente información:

- Guión-Protocolo Llamada Comparecientes
- Guión-Protocolo Llamada Víctimas Colectivas
- Guión-Protocolo Llamada Víctimas Individuales
- JEP Árbol de tipificación
- JEP Guiones Adicionles
- JEP Inbound Captura de Datos
- JEP Outbound Captura de Datos

Quedo atenta a tus comentarios.

--
Cordialmente

Jacquelin Masso Garcés
Gerente de operaciones
Unidad de Negocio

www.conalcreditos.com.co

(1) 7454040 | 3206931665
Calle 98 # 70-91, Sede Pontevedra- Bogotá

"Toda solicitud, petición, queja o reclamo presentada debe ser direccionada para su trámite al correo electronico: Grupoauditorcalidad@emergiacc.com"

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.

95

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

96

RE: Compromisos Jep

Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>

Mié 30/08/2023 15:27

Para:Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>;Jose David Bobadilla Peña <jdbobadilla@emergiacc.com>;Lisbey Dayana Rico Pineada <ldricop@emergiacc.com>
CC:Ángela María Mora Soto <angela.mora@jep.gov.co>;Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>;Natalia Lorena Arbeláez Mendoza <natalia.arbelaez@jep.gov.co>;Silvia Liliana Amado Torres <silvia.amado@jep.gov.co>;Omar Alirio Castelblanco Cristancho <omar.castelblanco@jep.gov.co>;Giovany Díaz García <Giovany.Diaz@jep.gov.co>;Martha Angélica Campo Quintana <martha.campo@jep.gov.co>;María Camila Sánchez Gómez <Maria.Sanchez@jep.gov.co>;Sandra Carolina Soler Albarracín <sandra.soler@jep.gov.co>;Laura Sofia Buitrago Vidal <laura.buitrago@jep.gov.co>;Sara Catalina Avilán Reyes <sara.avilan@jep.gov.co>

6 archivos adjuntos (357 KB)

RE: APROBACIÓN PROTOCOLOS - GUIONES - ÀRBOL DE TIPIFICACIÓN - FORMULARIOS DE CPTURA; Re: APROBACIÓN PROTOCOLOS - GUIONES - ÀRBOL DE TIPIFICACIÓN - FORMULARIOS DE CPTURA; Guion-Protocolo Llamada Victimas Colectivas (1).docx; Guion-Protocolo Llamada Víctimas Individuales (2).docx; JEP_Inbound_Captura de Datos (3).xlsx; JEP_Outbound_Captura de Datos (3).xlsx;

Estimado equipo CONALCREDITOS

Se da aprobación de:

- Protocolo Llamada Comparecientes
- Guion-Protocolo Llamada Víctimas Colectivas
- Guion-Protocolo Llamada Víctimas Individuales
- JEP Árbol de tipificación
- JEP Guiones Adicionales
- JEP Inbound Captura de Datos
- JEP Outbound Captura de Datos

Inclusión de la solicitud de Registro de Víctimas:

> *El campo denominado "Territorio" debe contener las siguientes opciones:*
>
> *Resguardo indígena*
> *Kumpania*
> *Territorio colectivo*
>
> *Lo anterior, implica que en Vista se debe añadir una opción adicional en el campo "Territorio" denominada "Territorio colectivo", ya que actualmente en el listado parametrizado no existe.*

Un saludo para todos

Cordialmente,

YAMC

De: Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
Enviado el: martes, 29 de agosto de 2023 10:48 a. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>; Jose David Bobadilla Peña <jdbobadilla@emergiacc.com>; Lisbey Dayana Rico Pineada <ldricop@emergiacc.com>
Asunto: Re: Compromisos Jep

Buen dia Yomar.

Adjunto me permito enviar los guiones y árbol de tipificación con los cambios sugeridos.

Quedo atenta.

El vie, 25 ago 2023 a las 20:00, Jacquelin Masso (<jmasso@emergiacc.com>) escribió:

> Buena tarde Yomar,
>
> De acuerdo a nuestros compromisos me permito enviarte la siguiente información:
>
> - Guión-Protocolo Llamada Comparecientes
> - Guión-Protocolo Llamada Víctimas Colectivas
> - Guión-Protocolo Llamada Víctimas Individuales
> - JEP Árbol de tipificación
> - JEP Guiones Adicionles
> - JEP Inbound Captura de Datos
> - JEP Outbound Captura de Datos
>
> Quedo atenta a tus comentarios.
>
> --
> Cordialmente
>
> **Jacquelin Masso Garcés**
> Gerente de operaciones
> Unidad de Negocio
>
> www.conalcreditos.com.co
>
> (1) 7454040 | 3206931665
> Calle 98 # 70-91, Sede Pontevedra- Bogotá
>
> "Toda solicitud, petición, queja o reclamo presentada debe ser direccionada para su trámite al correo electronico: Grupoauditorcalidad@emergiacc.com"

--
Cordialmente

Jacquelin Masso Garcés
Gerente de operaciones
Unidad de Negocio

www.conalcreditos.com.co

(1) 7454040 | 3206931665
Calle 98 # 70-91, Sede Pontevedra- Bogotá

"Toda solicitud, petición, queja o reclamo presentada debe ser direccionada para su trámite al correo electronico: Grupoauditorcalidad@emergiacc.com"

97

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA A REUNIÓN INTERNA	[illegible]	Página 1 de 2
		Versión 0.0	25/11/2018

OBJETIVO: Acordado 1 de Protocolo JEP - CONALCREDITOS
FECHA: 30/8/23
DEPENDENCIA RESPONSABLE: Subsecretaría Ejecutiva
HORA INICIAL: 2:00 pm
ORGANIZADOR: Hernán Augusto Vivas C
HORA FINAL: 6:00 pm
LUGAR: Sala Alfredo Molano
CIUDAD: Bogotá

No.	NOMBRES	APELLIDOS	DEPENDENCIA	CARGO	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	María Alejandra	Cepa Gómez	DAC	Contratista	maria.cepa@jep.gov.co	
2	Nicole	Segura Mesa	DAC	Contratista	nicole.segura@jep.gov.co	
3	Sandra Marcela Parra Cortés		DAC	Técnico	marcela.parra@jep.gov.co	
4	Jacquelin	Mosso Garcés	Conalcreditos	Gerente Op	jmosso@emergya.com	
5	Daniel Camilo	Duque Muñoz	Conalcreditos	Supervisor	daniel.duque@jep.gov.co	
6	Gisela Maritza	Vargas Acosta	Conalcreditos	Líder de Calidad	gvargas.abogada@gmail.com	
7	Mauricio	Cerdales Peña	Conalcreditos	Asesor	mauchi.nanky@gmail.com	
8	Luis Arturo	Ugeche López	Conal Creditos	Asesor	ecologistas@gmail.com	
9	Andrea	Cubillos Ostiban	Conalcreditos	Asesor	andreacubillos@[illegible]	
10	Juliana Natalia	Gacha Quinteo	Conalcreditos	Asesor	julianagacha@gmail.com	
11	Geraldine Lilibeth	Astroz Briceño	Conalcreditos	Asesora	Geraldastroz@Gmail.com	
12	Yeferson Gachamá	Cuellar	Conalcreditos	Asesor	yeferm.llon194@gmail.com	
13	Karen Rosiris	Vasquez Hernandez	Conalcreditos	Asesor	Karovash1998@gmail.com	
14	Nicol geraldin	Vega Betancourt	Conalcreditos	Asesor	nicolbetancourt@gmail.com	
15	SANTIAGO	RODRIGUEZ PINTOR	Conalcreditos	ASESOR	mcalderon2018@gmail.com	
16	Andres Felipe	Cano Rueda	Conalcreditos	Asesor	felipecano1998@gmail.com	
17	ANGELY GARCIA	GARCIA MARTINEZ	CONALCREDITOS	ASESOR	angely_garciam@hotmail.com	
18	Juan David	Ramirez Amortegui	Conalcreditos	Manejo de datos	juanda.felipe1997@gmail.com	
19	ANGELA TATIANA	PEREZ L.	CONALCREDITOS	ASESOR	angelata.perez@gmail.com	
20	Brian Javier	Talamanca Caldon	conalcreditos	Asesor	[illegible]	

AYUDA DE MEMORIA - DESARROLLO DE LA REUNIÓN

COMPROMISOS

ACTIVIDAD	FECHA	RESPONSABLE

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA A REUNIÓN INTERNA	[illegible]	Página 1 de 2
		Versión 8.0	23/11/2018

OBJETIVO: _____ FECHA: 31-08-2023

DEPENDENCIA RESPONSABLE: _____ HORA INICIAL: _____

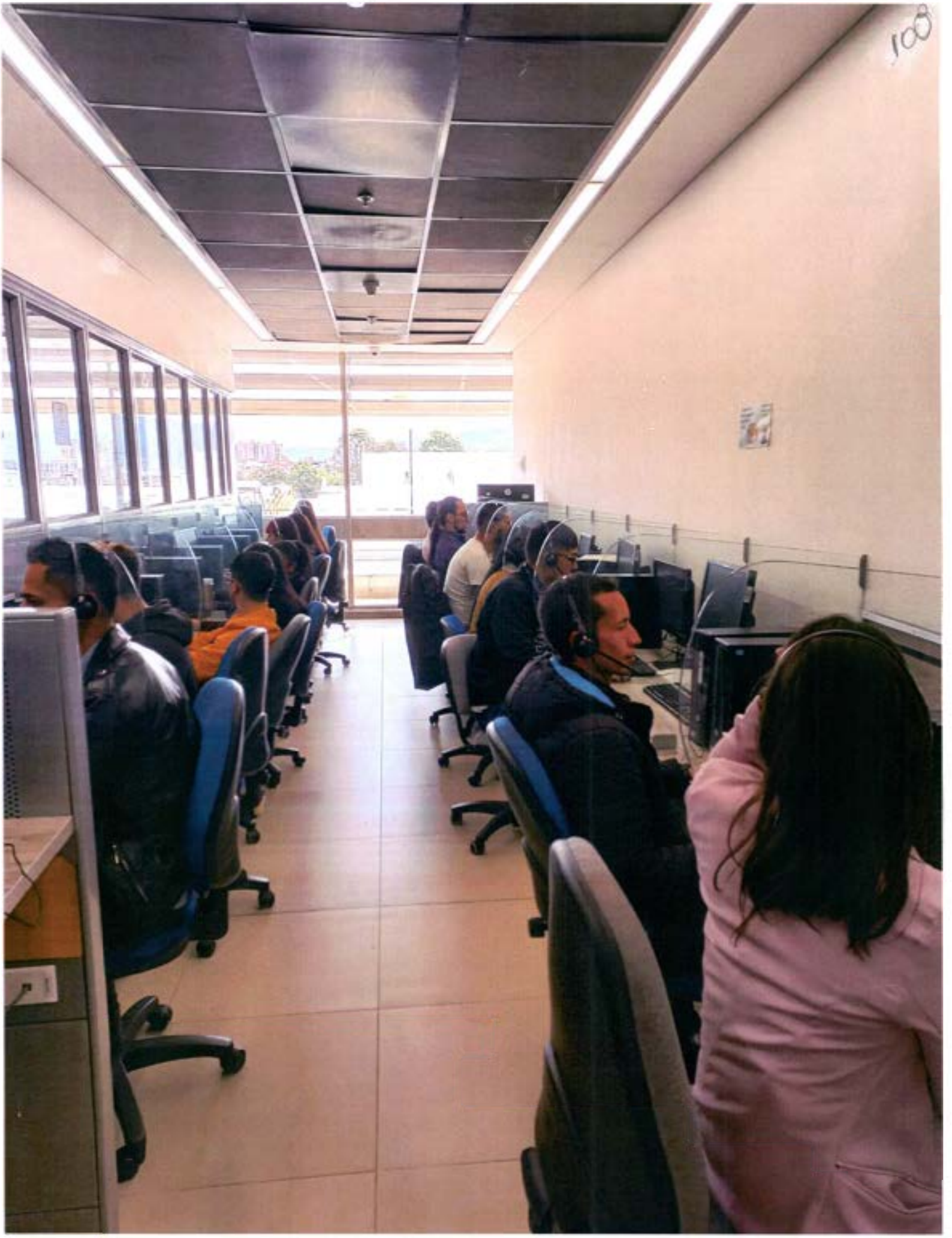
ORGANIZADOR: _____ HORA FINAL: _____

LUGAR: _____ CIUDAD: _____

No.	NOMBRES	APELLIDOS	DEPENDENCIA	CARGO	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	Manuel Alexander	Carranza Barbosa	Conalcreditos	Asesor	alexandercarranzabarbosa@gmail.com	
2	Andres Felipe	Moreno Quijano	Conalcreditos	Asesor	felipemoreno950@gmail.com	
3	Genesis Sanaid	Sanchez Triana	Conalcréditos	Asesor	sara-17390@hotmail.com	
4	Keidy Yelena	Zamudio Mora	OAC	Tecnico III	Keidy.zamudio@jep.gov	
5	Maria de los Angeles	Pabón Cadena	Conalcreditos	Supervisora	mpabon@[illegible].com	
6	Gisela Vargas	Vanegas Rozo	Conalcreditos	Lider Calidad	gvanegasabogada@gmail.com	Gisela Vargas
7	Luis Arturo	Sachica López	Conalcretito	Asesor	[illegible]@gmail.com	
8	Brian Javier	Salamanca Calderón	conalcreditos	Asesor	[illegible]	
9	Andres Felipe	Moreno Quijano	Conalcreditos	Asesor	felipemoreno950@gmail	
10	Manuel Alexander	Carranza Barbosa	Conalcréditos	Asesor	alexandercarranzabarbosa@gmail.com	
11	Mauricio	Cendales Peña	Conalcréditos	Asesor	mauchiacky@gmail.com	
12	Juan David	Ramirez Amaya-legui	Conalcreditos	Minero de datos	juandafelipe1997@gmail.com	
13	ANGELA TATIANA	PEREZ LAROTTA	CONALCREDITOS	ASESOR	angelata.perez@gmail.com	
14	Andrea	Cubillos Antibón	Conalcreditos	Asesor	andrea06sofia@gmail.com	Andrea Cubillos O
15	Juliana Natalia	Gacha Quintero	Conalcreditos	Asesor	Julianagacha@gmail.com	Juliana Gacha
16	Karen Rosina	Vasquez Hernandez	Conalcreditos	Asesor	Karovasq1998@gmail.com	
17	Nicol Geraldin	Vega Betancourt	Conalcreditos	Asesor	nicolbetancourt@gmail.com	Nicol Betancourt.
18	Yeferson	Cachaima Cuellar	Conalcreditos	Asesor	yeferwilla1991@gmail.com	
19	Andres Felipe	Ochoa Poveda	Conalcreditos	Asesor	[illegible]	
20	Santiago	RODRIGUEZ PINZON	CONALCREDITO	ASESOR	[illegible]	
	Geraldine Liliana	Astroz Briceño	conalcreditos	Asesor	Geritalastroz@Gmail.com	

AYUDA DE MEMORIA - DESARROLLO DE LA REUNIÓN

COMPROMISOS		
ACTIVIDAD	FECHA	RESPONSABLE



101

RV: Solicitud SSe Visita Técnica DTI - CONALCREDITOS - Contrato monitoreo de llamadas

Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>

Jue 31/08/2023 10:14

Para:Nestor Julio Corredor Niampira <nestor.corredor@jep.gov.co>
CC:Ángela María Mora Soto <angela.mora@jep.gov.co>;Jose David Bobadilla Peña <jdbobadilla@emergiacc.com>; jmasso@emergiacc.com <jmasso@emergiacc.com>;Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>;Natalia Lorena Arbeláez Mendoza <natalia.arbelaez@jep.gov.co>;Silvia Liliana Amado Torres <silvia.amado@jep.gov.co>

Estimado Nestor, un saludo

Antes que nada, quiero agradecer tu oportuno apoyo en todo lo solicitado. Conforme a la reunión del día de ayer y lo acordado, te envío los datos de la sede en donde se hará la revisión técnica por parte de ustedes el día de mañana (viernes). Estaremos en pruebas técnicas con CONALCREDITOS y el equipo de 2 a 6 p.m., Así que considero tu equipo podría llegar a la sede Pontevedra de 2 a 4 p.m.

Calle 98 # 70 - 91 | Pontevedra

Puedes darles mi número de contacto con toda confianza.

NOTA: en la mañana no podríamos, debido a que estaremos en la sede de Iserra en capacitación.

Muchas gracias

De: Nestor Julio Corredor Niampira <nestor.corredor@jep.gov.co>
Enviado el: jueves, 17 de agosto de 2023 10:26 a. m.
Para: Leidy Viviana Vargas Quintero <leidy.vargasq@claro.com.co>
CC: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>; Luis Alejandro Sánchez Lozano <Alejandro.Sanchez@jep.gov.co>; Yury Andrea García Mora <yury.garcia@jep.gov.co>; Juan Carlos Leal-Blanco <juan.leal@jep.gov.co>
Asunto: RV: Solicitud SSe Visita Técnica DTI - CONALCREDITOS - Contrato monitoreo de llamadas

Cordial saludo Viviana:

En atención a la solicitud abajo descrita desde nuestra área misional la Subsecretaría Ejecutiva, de manera atenta solicito tu valiosa colaboración en gestionar una visita técnica a las instalaciones de nuestro proveedor del componente Contact Center: **COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S** -CONALCREDITOS- EMERGÁ-, lo más pronto posible.

Lo anterior, para aclarar algunas inquietudes asociadas al servicio y conocer las instalaciones desplegadas para la prestación de citado servicio.

De antemano, gracias. Quedamos atentos a las posibles opciones de agenda que nos pueda proponer.

Atentamente,

Néstor Julio Corredor Niampira
PROFESIONAL EXPERTO ENCARGADO DE LAS FUNCIONES DE DIRECTOR NACIONAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
Dirección de TI – Piso 6

nestor.corredor@jep.gov.co - www.jep.gov.co
Cra 7 # 63 - 44, Bogotá Colombia
Conmutador: (+57) (1) 7440041 Ext. 1094 en Bogotá
Servicio gratuito 01 8000 180602 para el resto del país

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

Este mensaje de correo electrónico es propiedad de la JEP, puede contener información privilegiada o confidencial. Por tanto, usar esta información y sus anexos para propósitos ajenos a la JEP, divulgarla a personas a las cuales no se encuentre destinado este correo o reproducirla total o parcialmente, se encuentra prohibido en virtud de la legislación vigente. La Entidad no asumirá responsabilidad sobre información, opiniones o criterios contenidos en este correo que no estén directamente relacionados con la JEP. Si usted no es el destinatario autorizado o por error recibe este mensaje, por favor, borrarlo inmediatamente y notificar al remitente.

This document is property of the JEP; it may contain privileged confidential information. Therefore using this information and its annexes for purposes different from those of the JEP, distributing said information to people who are not among those for which this email was intended, or reproducing it partially or totally is prohibited in accordance with the law available. The organization will not assume the responsibility around the information, opinions or criteria contained in this email, if not directly related to the JEP. If you are not the authorized recipient, or you receive this message by mistake, please delete it immediately and notify to sender.

No imprima este correo a menos que sea absolutamente necesario.

De: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Enviado el: miércoles, 16 de agosto de 2023 6:43 p. m.
Para: Nestor Julio Corredor Niampira <nestor.corredor@jep.gov.co>
CC: Ángela María Mora Soto <angela.mora@jep.gov.co>; Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>; Fabian Esteban Antonio Lopez <fantonio@emergiacc.com>; Jose David Bobadilla Peña <jdbobadilla@emergiacc.com>; jmasso@emergiacc.com
Asunto: RV: Solicitud SSe Visita Técnica DTI - CONALCREDITOS - Contrato monitoreo de llamadas

Estimado Nestor, un saludo

En línea del correo de Lorena, te pedimos por favor un espacio lo más pronto que a ti y a tu equipo les sea posible, junto con CONALCREDITOS a fin de superar algunas dudas que se tienen.

Quedamos atentos

Cordialmente,

YAMC

De: Natalia Lorena Arbeláez Mendoza <natalia.arbelaez@jep.gov.co>
Enviado el: miércoles, 16 de agosto de 2023 3:17 p. m.
Para: Nestor Julio Corredor Niampira <nestor.corredor@jep.gov.co>; Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>; Juan Carlos Leal Blanco <juan.leal@jep.gov.co>; Yury Andrea García Mora <yury.garcia@jep.gov.co>
CC: Silvia Liliana Amado Torres <silvia.amado@jep.gov.co>; Luis Felipe Rivera García <luis.rivera@jep.gov.co>
Asunto: Solicitud SSe Visita Técnica DTI - CONALCREDITOS - Contrato monitoreo de llamadas

Cordial Saludo Néstor y Alejo,

102

Amablemente solicitamos su apoyo para informar la fecha en la que se puede programar la visita a las instalaciones de CONALCREDITO, de acuerdo con lo dispuesto por Luis Felipe, se designó a:

Juan Carlos Leal - Equipo de Infraestructura - DTI JEP
Yury Andrea García - Oficial de Seguridad - DTI JEP

Por favor programar esta solicitud con @Yomar Angelica Muñoz Cadena apoyo a la supervisión de la orden de compra.

Natalia Lorena Arbelaez Mendoza
Profesional
Dirección de Tecnologías de la Información – Piso 6
natalia.arbelaez@jep.gov.co - www.jep.gov.co
Cra 7 # 63 - 44, Bogotá Colombia
Conmutador: (+57) (1) 7440041 en Bogotá
Servicio gratuito 01 8000 180602 para el resto del país

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

Este mensaje de correo electrónico es propiedad de la JEP, puede contener información privilegiada o confidencial. Por tanto, usar esta información y sus anexos para propósitos ajenos a la JEP, divulgarla a personas a las cuales no se encuentre destinado este correo o reproducirla total o parcialmente, se encuentra prohibido en virtud de la legislación vigente. La Entidad no asumirá responsabilidad sobre información, opiniones o criterios contenidos en este correo que no estén directamente relacionados con la JEP. Si usted no es el destinatario autorizado o por error recibe este mensaje, por favor, borrarlo inmediatamente y notificar al remitente.

This document is property of the JEP; it may contain privileged confidential information. Therefore using this information and its annexes for purposes different from those of the JEP, distributing said information to people who are not among those for which this email was intended, or reproducing it partially or totally is prohibited in accordance with the law available. The organization will not assume the responsibility around the information, opinions or criteria contained in this email, if not directly related to the JEP. If you are not the authorized recipient, or you receive this message by mistake, please delete it immediately and notify to sender.

No imprima este correo a menos que sea absolutamente necesario.

103

Base personas Registro Comparecientes y Víctimas para contacto telefónico 2023

Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>

Jue 31/08/2023 12:27

Para:Natalia Lorena Arbeláez Mendoza <natalia.arbelaez@jep.gov.co>
CC:Ángela María Mora Soto <angela.mora@jep.gov.co>;Omar Alirio Castelblanco Cristancho <omar.castelblanco@jep.gov.co>; Giovany Díaz García <Giovany.Diaz@jep.gov.co>;Martha Angélica Campo Quintana <martha.campo@jep.gov.co>;Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>;Silvia Liliana Amado Torres <silvia.amado@jep.gov.co>

4 archivos adjuntos (12 MB)

MATRIZ CONALCREDITOS 30-08-23.xlsx; Grupo 1 contacto conalcreditos.xlsx; Base personas Registro Comparecientes para contacto telefónico 2023; LISTADO VÍCTIMAS PRIORIZADAS (GRUPO 1) - CONALCRÉDITOS;

Lorena y Silvia, un saludo

Les comparto las bases de datos con las que iniciaremos la operación. Este envío responde al resultado de la reunión de ayer con el equipo de Nestor y Claro, en donde nos informan que los pruebas fueron positivas pero que el canal seguro lo entregaran en el transcurso de la semana próxima mientras tanto y por sugerencia de CONLCREDITOS nos piden una carpeta en SharePoint para que no les enviemos nada por correo.

Adjunto lo solicitado por el contratista.

NOTA: Copio a la Subsecretaria para su conocimiento y adjunto los correos de envio.

Muchas gracias

104

Informe radicados mes de Junio-2023

Lorena Luz Guerra Rosado <lorena.guerra@jep.gov.co>

Jue 31/08/2023 16:28

Para:Juan Pablo Monge Castañeda <juan.monge@jep.gov.co>;Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>

1 archivos adjuntos (10 KB)

INFORME COMUNICACIONES.xlsx;

Buenas tardes

En atención a lo requerido a través de Whatsapp en relación con radicados del mes de Junio-2023, remito informe en el que encontrarán:

- Número de radicado de respuesta
- Fecha de vencimiento
- Fecha de radicación
- Fecha de envió al área respuesta proyectada (Verificado según herramienta Planner)
- Fecha en la que el área remite suscrita la comunicación y finalmente se envía por conti al peticionario (Verificado según herramienta planer y en movimientos Conti).

Es preciso mencionar que, durante el mes de julio, en el DAV se encontraba incompleto el equipo destinado a realizar las revisiones y esto impacto el flujo de revisión y firma de las respuestas.

Quedo atenta si se requiere algún soporte o información adicional.

Gracias

Cordialmente

Lorena Guerra Rosado

105

PRESENTACIONES JORNADA 30 Y 31 DE AGOSTO

Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>

Jue 31/08/2023 18:16

Para:Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
CC:jmasso@emergiacc.com <jmasso@emergiacc.com>;Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>

4 archivos adjuntos (9 MB)

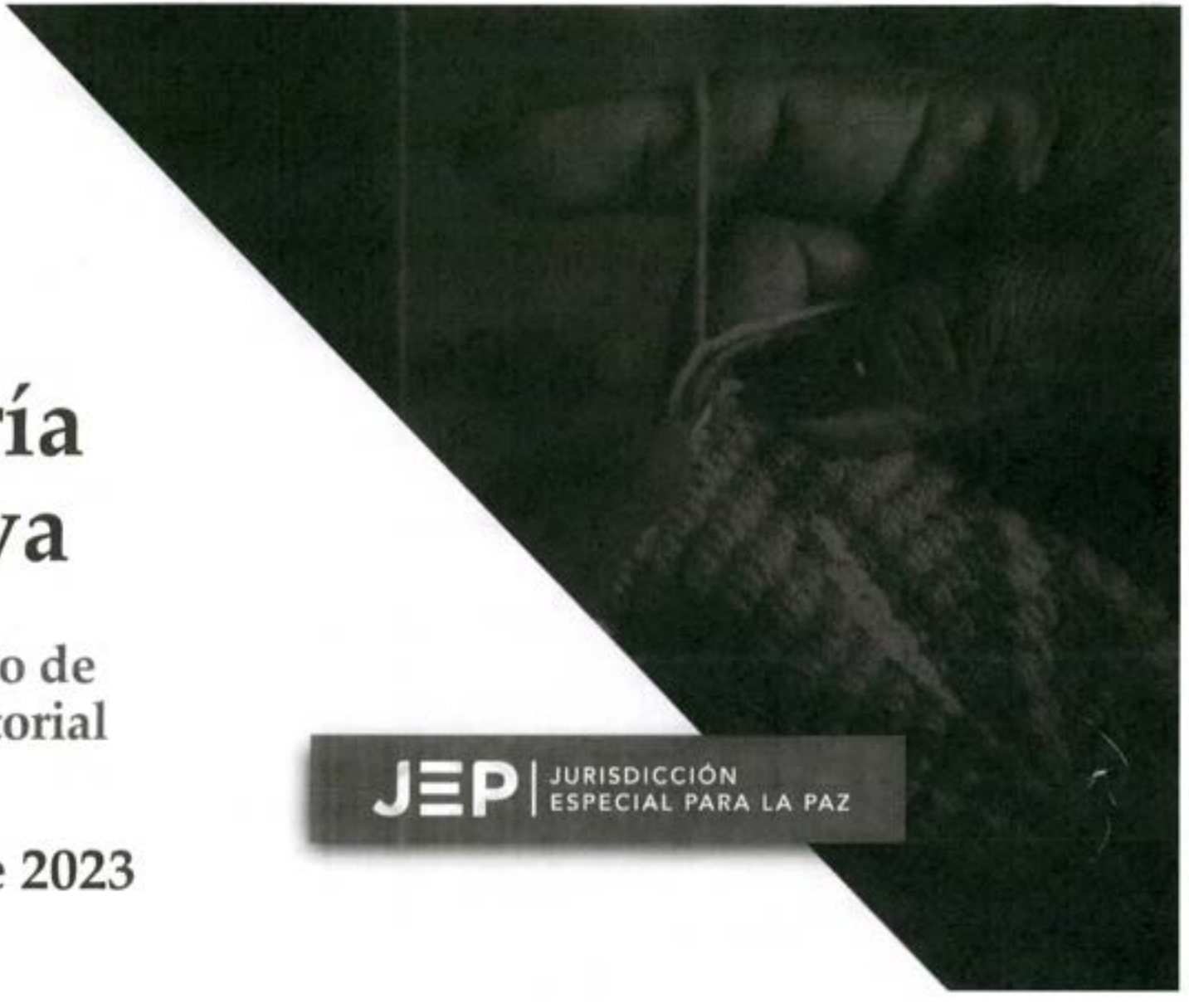
2. Presentación del Departamento de Gestión Territorial.pdf; Capacitación protocolo.pptx; Presentación SAAD-V CONALCREDITOS.pptx; TEMAS GENERALES DAC 2023.pptx;

Jacqueline, un saludo

Antes que nada, agradeciendo la participación tuya y de tu equipo, puntualidad, participación e interés. De manera general los departamentos que hasta el momento han participado, coinciden en el buen grupo que es.

Te comparto las presentaciones de las jornadas desarrolladas

Gracias



Secretaría Ejecutiva

Departamento de Gestión Territorial

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

30 de junio de 2023

Departamento de Gestión Territorial

DGT

Departamento de Gestión Territorial

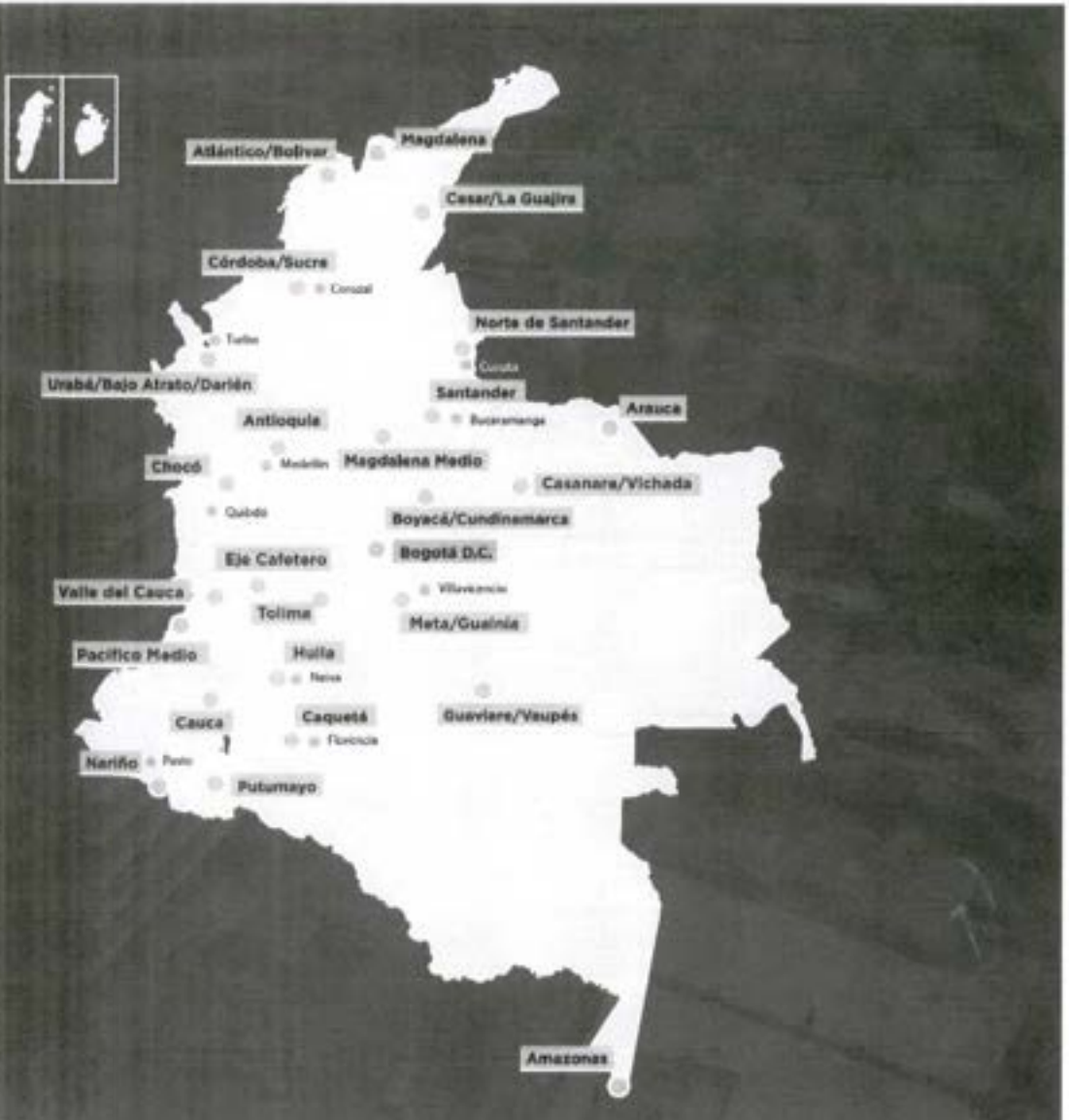
JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

La JEP cubre el territorio nacional desde la sede en Bogotá y con

25 equipos territoriales

en igual número de ciudades y municipios. 10 de los equipos cuentan con presencia permanente de la UIA **(grupos territoriales)**

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ



DGT

Departamento de Gestión Territorial

Origen y competencia

El Departamento de Gestión Territorial fue creado por el Acuerdo AOG 036 de 2018, atendiendo el mandato del Acuerdo Final de que el SIP debe contribuir a la aplicación del , diferencial y de género.

Contribuir al diseño, implementación y seguimiento del en coordinación con la Magistratura, la UIA y otras dependencias de la Secretaría Ejecutiva, a través de la presencia y acción institucional en regiones de alta afectación por el conflicto armado.

- ❑ Relacionamiento, coordinación y articulación interna e interinstitucional
- ❑ Apoyo a la actividad judicial en territorio por medio de la asistencia misional y operativa para el cumplimiento de órdenes judiciales
- ❑ Fortalecimiento de capacidades de grupos de interés y ciudadanía en general para la participación ante la JEP

*Secretaría Técnica de la Comisión Territorial y Ambiental

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

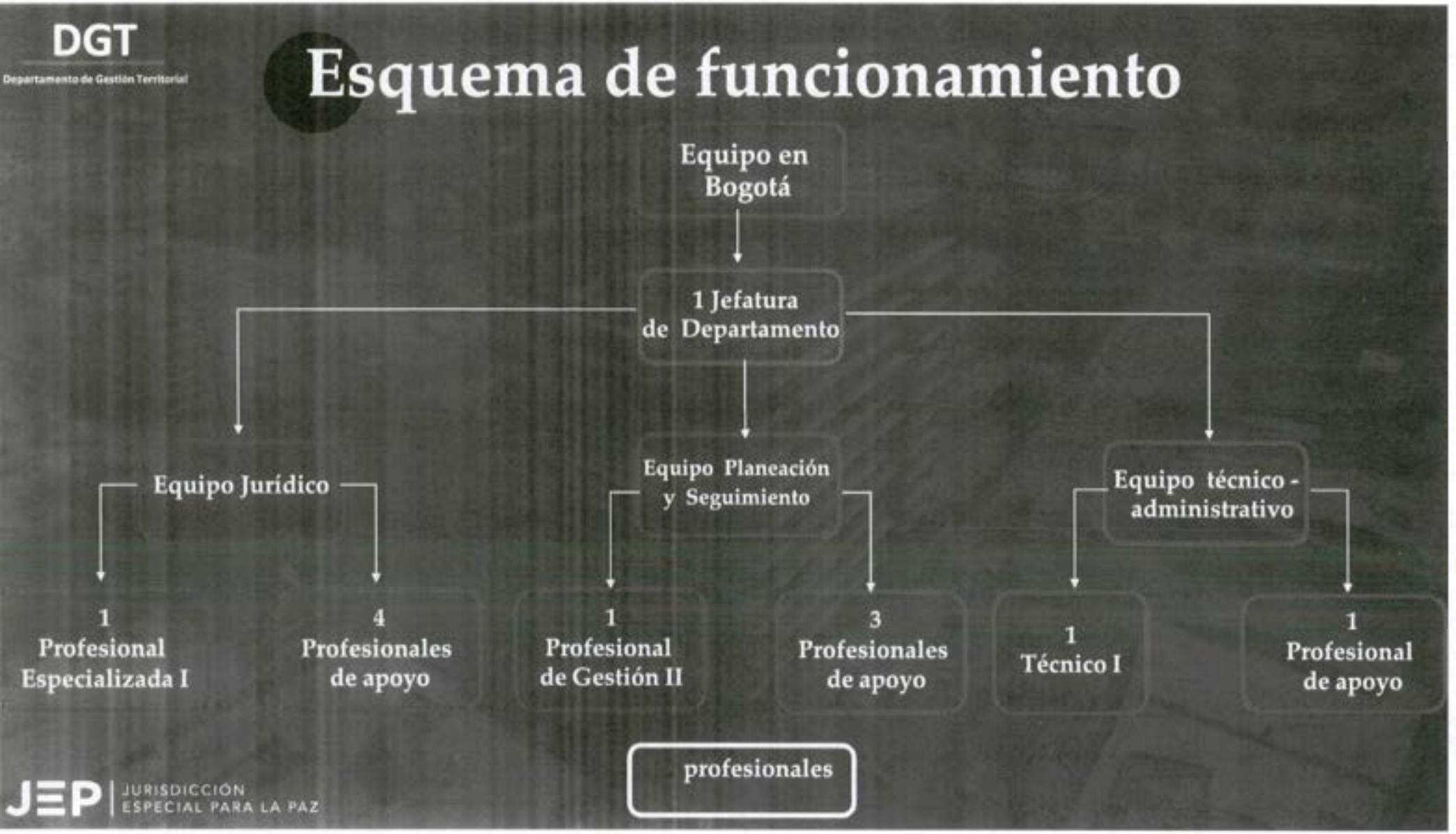
DGT
Departamento de Gestión Territorial

Esquema de funcionamiento

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

DGT
Departamento de Gestión Territorial

Esquema de funcionamiento



JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

DGT
Departamento de Gestión Territorial

Esquema de funcionamiento

Equipo en territorio: Enlaces Territoriales

1 Jefatura de Departamento Supervisión

profesionales

4 Enlaces Territoriales 1 prof. de apoyo en Costa Caribe	4 Enlaces Territoriales 1 prof. de apoyo en Noroccidente	5 Enlaces Territoriales 1 prof. de apoyo en Suroccidente	3 Enlaces Territoriales en Nororiente	3 Enlaces Territoriales 1 prof. de apoyo en Centro	7 Enlaces Territoriales 1 prof. de apoyo Orinoquía Amazonía
Cesar/La Guajira Magdalena Atlántico/Bolívar Sucre/Córdoba	Antioquia (2) Chocó Urabá/Bajo Atrato /Darién	Valle del Cauca Pacífico Medio Cauca Nariño Eje Cafetero	N. de Santander Santander Magdalena Medio	Boyacá/Cmarca Huila Tolima	Arauca Casanare/Vichada Meta/Guainía Guaviare/Vaupés Caquetá Putumayo Amazonas

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

DGT

Departamento de Gestión Territorial

Apoyo a la actividad judicial en territorio por medio de la asistencia misional y operativa

1. Suscripción de actas de compromiso
2. Suscripción de regímenes de condicionalidad
3. Suscripción de Formato F1
4. Apoyo en recepción de solicitudes de acreditación
5. Asistencia técnica y operativa en diligencias judiciales
5. Apoyo en notificaciones personales
6. Apoyo en notificaciones con pertinencia étnica y cultural
7. Facilitación de diálogos interculturales
8. Facilitación de espacios de articulación interjurisdiccional

3.032 Asistencias

Brindadas

Fuente: Secretaría Ejecutiva de la JEP enero 2019 a 30 de junio de 2023

DGT

Departamento de Gestión Territorial

Fortalecimiento de capacidades de grupos de interés y ciudadanía en general para la participación ante la JEP

1. Difusión y pedagogía sobre **SIP** y JEP
   - **2.683** Eventos
   - **79.674** Personas
   - Fortalecimiento de las capacidades para la atención de los titulares de derechos de la JEP por parte de entidades
   - Ampliación de acceso a información de sectores en situación de aislamiento geográfico y cultural
2. Apoyo al desarrollo y fortalecimiento de escenarios de cultura de paz, reconciliación y no repetición
   - **1.457** Actividades
   - Identificación de escenarios/mecanismos para recibir LEGADO CEV
   - Mayor comprensión sobre la JR en perspectiva de reconciliación y paz
3. Atención de solicitudes de información general en territorio (Resolución 603/2020)
   - **203** Solicitudes
   - Fortalecimiento de la atención en territorio
4. Orientación y gestión de peticiones de pueblos y comunidades étnicas (Acuerdo de Consulta Previa)
   - **483** Requerimientos gestionados
   - Aplicación efectiva de enfoques diferenciales en acción territorial – diálogos interculturales
   - Presentación de informes de grupos étnicos

Fuente: Secretaría Ejecutiva de la JEP enero 2019 a 30 de junio de 2023

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

DGT

Departamento de Gestión Territorial

Relacionamiento y articulación interinstitucional

1 Temas y objetivos

- Coordinación y facilitación de acciones de difusión sobre SIP y JEP
- Apoyo a escenarios locales de construcción de paz y reconciliación
- Identificación de planes y proyectos locales para articular con procesos restaurativos -TOAR y sanciones propias.
- Gestión de apoyos y espacios físicos para cumplimiento de órdenes judiciales
- Impulso y apoyo a la participación de las víctimas ante la JEP y el SIP
- Coordinación interjurisdiccional
- Fortalecimiento de confianza, credibilidad y respaldo a JEP y SIP

2 Grupos de interés para el relacionamiento institucional

- Mecanismos del Sistema Integral para la Paz
- Mesas departamentales y municipales de víctimas *(donde se requiera)*
- Organizaciones sociales y de derechos humanos
- Instancias étnicas regionales y departamentales
- Autoridades territoriales
- Ministerio Público
- Entidades nacionales con presencia territorial
- Universidades y colegios
- Juntas de Acción Comunal

DGT
Departamento de Gestión Territorial

Relacionamiento y articulación interinstitucional

3 Escenarios de relacionamiento institucional

- Mesas técnicas con autoridades territoriales
- Mesas de articulación y seguimiento con Ministerio Público
- Consejos departamentales y municipales de paz – énfasis PDET
- Comités Territoriales de Justicia Transicional
- Espacios regionales de articulación con organizaciones de cooperación y organismos internacionales
- Escenarios locales de construcción de paz y reconciliación

4 Herramientas para el relacionamiento interinstitucional

- Mapeo de actores para el relacionamiento y la articulación
- Plan de Gestión Territorial de la Secretaría Ejecutiva 2022
- Plan de Articulación con entes territoriales 2020 – 2023

- Con grupos étnicos:
  - Definición de metodologías con enfoque territorial y étnico racial
  - Diálogos interculturales
  - Lineamientos para la aplicación del enfoque territorial
  - Lineamientos para la aplicación de los enfoques diferenciales (6)

5 Número de acciones de relacionamiento institucional

7.707
Actividades

Fuente: Secretaría Ejecutiva de la JEP enero 2019 a 30 de junio de 2023

DGT

Departamento de Gestión Territorial

Relacionamiento y articulación interinstitucional

5 Principales resultados y avances

- Fortalecimiento presencia institucional de la Jurisdicción a través de las acciones de articulación adelantadas por los enlaces territoriales, principalmente con gobiernos departamentales y municipales, con secretarías de gobierno, secretarías de paz y oficinas asesoras de paz.
- La constitución de mesas técnicas para la identificación de planes, proyectos y programas que puedan dar oportunidad a procesos y medidas reparadoras y restaurativas.
- Impulso a jornadas de difusión y pedagogía y jornadas de recepción de solicitudes de Acreditación
- La suscripción de convenios interadministrativos.
- La articulación entre entidades territoriales para la construcción de agendas subregionales articuladas con el Sistema Integral para la Paz.
- Promoción y fortalecimiento de la participación de los pueblos indígenas y comunidades Negras, Afrodescendientes, Raizales y Palenqueras ante la JEP, a través de la coordinación con aliados estratégicos para facilitar el acercamiento y comunicación con los pueblos y comunidades étnicas.
- Consolidación de procesos de articulación con la Misión de Verificación de las Naciones Unidas, ONU Derechos Humanos, la Organización Internacional para las Migraciones, el Consejo Noruego para Refugiados y la Misión de Apoyo al Proceso de Paz de la OEA, para el apoyo, apertura y acompañamiento de espacios de difusión dirigidos a los sujetos de derechos ante la JEP.

DGT
Departamento de Gestión Territorial

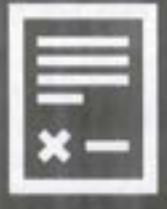
Articulación Territorial Interna Secretaría Ejecutiva y entre Secretaría Ejecutiva y la UIA

- Comité primario de la Subsecretaría Ejecutiva con todos los departamentos misionales
- Coordinación de atención en oficinas territoriales con el DAC
- Participación de la UIA en las ferias de servicios gestionadas por el DAC y en articulación con el DGT.
- Ruta de articulación para la atención a órdenes judiciales con el DAV y el DED
- Ruta de coordinación entre la SE y la UIA para temas relacionados con protección de comparecientes y víctimas.
- Capacitaciones sobre medidas reparadoras y restaurativas y talleres de autoprotección.

DGT

Departamento de Gestión Territorial

Retos en relación con las líneas de acción



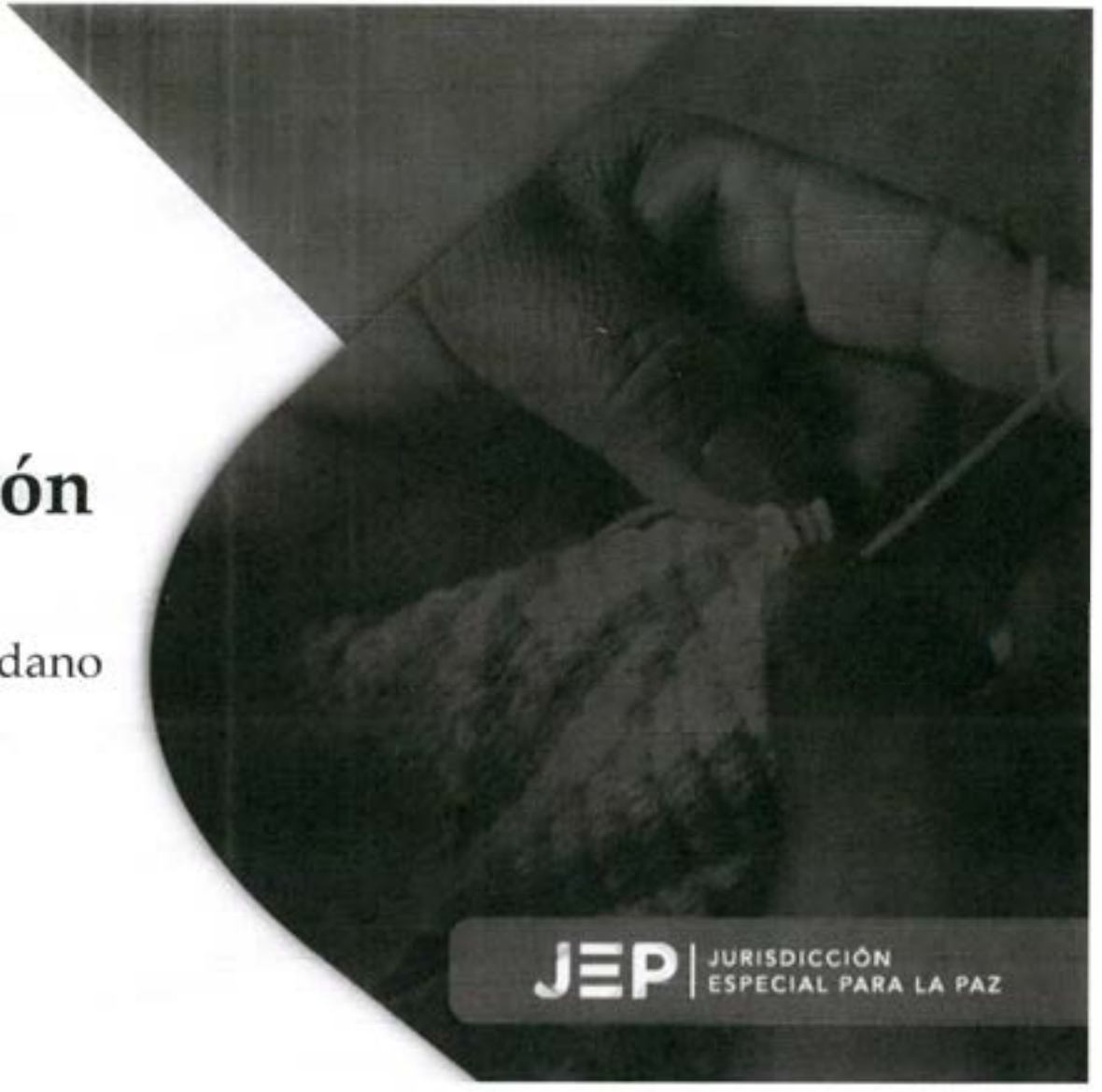
- Fortalecer el despliegue y la gestión territorial frente a la apertura de nuevos macrocasos, al incremento de solicitudes de medidas cautelares y la imposición de las primeras sanciones propias.
- Consolidar el relacionamiento institucional con los titulares de derechos ante la JEP y otros grupos de interés.
- Fortalecer capacidades organizativas para la participación, en los nuevos macrocasos de la SRVR en el 2023, en articulación con el DAV, a través de las alianzas establecidas con actores de interés en territorio.
- Avanzar en la identificación de planes, proyectos y programas que puedan dar oportunidad en territorio a procesos y medidas reparadoras y restaurativas.
- Fortalecer la articulación interna y el relacionamiento institucional para la identificación y generación de condiciones para la apropiación social de decisiones de la JEP, procesos restaurativos y sanciones propias.
- Ampliar el acceso a información de sectores en situación de aislamiento geográfico y cultural.
- Identificar escenarios y mecanismos en territorio para recibir y dar continuidad al Legado de la Comisión de la Verdad, especialmente en relación con el fortalecimiento de espacios de construcción de paz y reconciliación.

JEP

JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

Protocolo de atención al ciudadano

Departamento de Atención al Ciudadano



Contenido

Justificación

Responsables de aplicación

Definiciones esenciales

Lineamientos para la atención

Justificación

Artículo 2 de la Constitución Política

"Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución"

Atender los requerimientos y necesidades de la ciudadanía facilita el acceso a la información y la participación.

Responsables de aplicación

Todos los servidores(as) y contratistas de las áreas de la JEP que tengan relación con los distintos canales de atención existentes y, en particular quienes tienen contacto permanente con nuestros grupos de interés y ciudadanía en general.

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

Conceptos esenciales

1. Canales de atención: los medios y espacios que garantizan el contacto entre la entidad y los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general

- Canal escrito
- Canal presencial
- Canal telefónico
- Canal virtual

2. Compareciente: es aquella persona que se presenta, asiste o que comparece ante un juez, un juzgado, tribunal, órgano público, audiencia o alta corte porque hay un juicio, demanda, o proceso judicial que la requiere.

3. Víctima: toda persona que haya sufrido daños, individual o colectivamente, incluidas lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdidas económicas o menoscabo sustancial de sus derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que constituyan una violación manifiesta de las normas internacionales de derechos humanos o una violación grave del derecho internacional humanitario (...)

Comunicación verbal

En tanto es el mecanismo para realizar preguntas, dar respuestas, presentar ideas o dar instrucciones, requiere una serie de habilidades:

a) Asertividad
b) Escucha activa
c) Tono y volumen adecuados
d) Fluidez
e) Empatía
f) Receptividad
g) Interlocución

Atención preferencial

Peticiones presentadas por personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, personas mayores o veteranos de la fuerza pública y, en general, personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta, de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente; o, las presentadas por periodistas en ejercicio de su profesión y se les otorgara prelación para la atención de su petición.

Atención con enfoques diferenciales

1. Niños, niñas y adolescentes: uso de datos, reconocimiento, lenguaje claro.
2. Personas mayores: acompañamiento, paciencia, respeto a la diferencia
3. Personas con discapacidad: según el tipo de discapacidad (física,visual, auditive, cognitiva)
4. Personas con protección especial por el género: abstenerse de todo juicio, respeto a la identidad y manifestación de género (ni asumir ni negar)
5. Personas racializadas: uso del lenguaje, asesoría lingüística, respeto a las tradiciones.

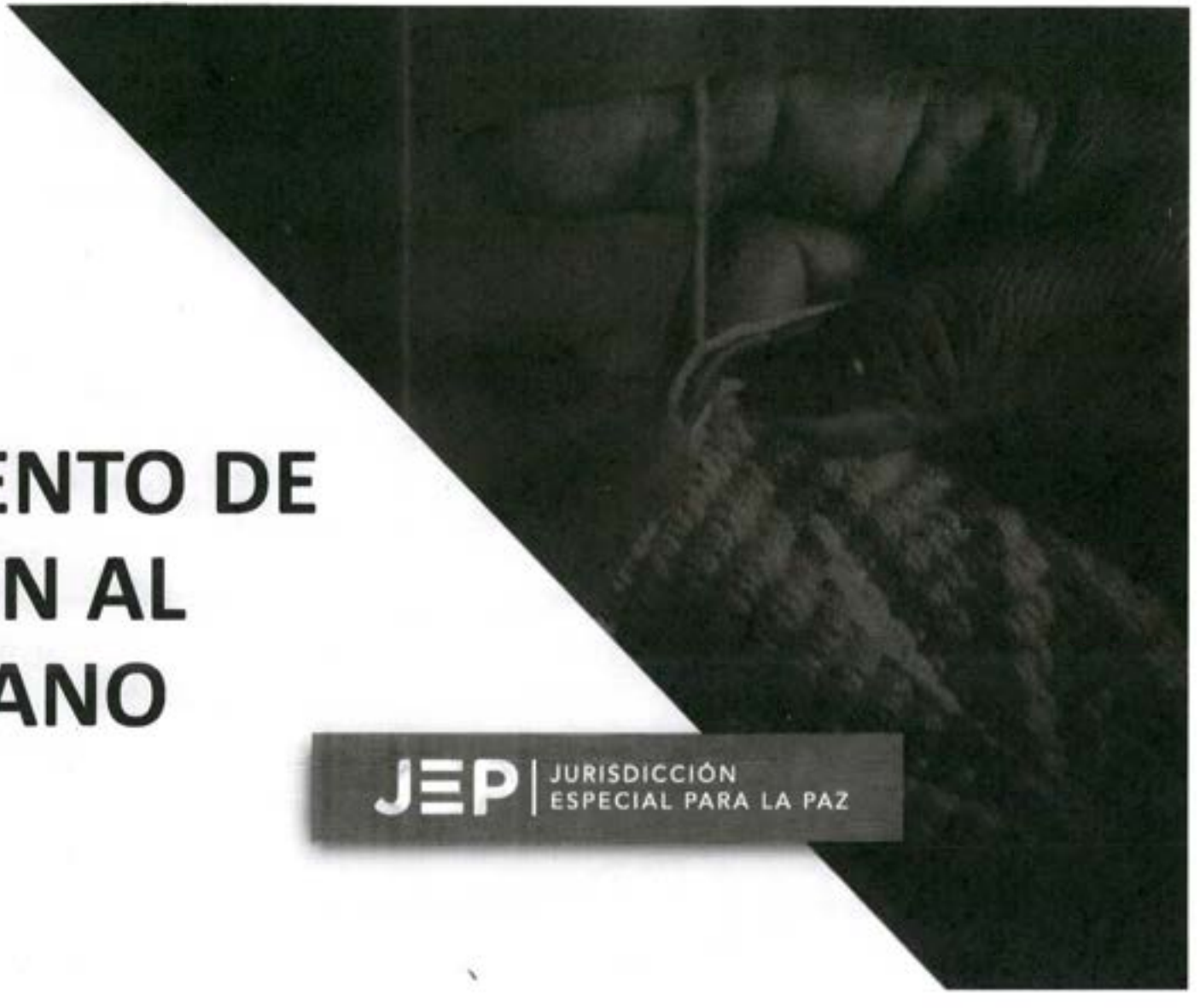
Usted no diga:		La forma correcta es:	
Discapacitado Deficiente	Enfermito Incapacitadas	Persona con Discapacidad	
Lisiado Minusválido Inválido Paralítico	Mutilado Cojo Tullido	Persona con discapacidad física o movilidad reducida	
Mongolito Mongólico	Retardado Retrasado mental	Persona con discapacidad intelectual	
Lenguaje de Señas		Lengua de Señas	Comunicación que utilizan las personas sordas y las personas oyentes con las personas sordas
Defecto de nacimiento		Discapacidad Congénita	Persona con discapacidad congénita
"el" Ciego "el" Invidente	"el" Cieguito "el" No vidente	Persona con discapacidad visual	Persona ciega
Corto de vista		Persona con baja visión	Persona con deficiencia visual

"el" Sordo "el" Sordito "el" Sordomudo		Persona con discapacidad auditiva	Persona sorda
		(*) Las personas con discapacidad auditiva no necesariamente son mudas, pueden utilizar la lectura de labios.	
Insano Demente Loco	Trastornado Esquizofrénico	Persona con discapacidad psiquiátrica Persona con discapacidad de causa psíquica	Persona con esquizofrenia
Anormal		Persona con discapacidad... (tipo de discapacidad) (*) No corresponde referirse a una persona sin discapacidad como "normal" respecto a una persona que tiene discapacidad.	
(Hombre, Mujer, Niño) que padece... discapacidad (Hombre, Mujer, Niño) que sufre... discapacidad (Hombre, Mujer, Niño) aquejado de... discapacidad Víctima de... parálisis, autismo, etc. Afectado por... parálisis, autismo, etc.		Que presenta discapacidad Que vive con discapacidad Que tiene discapacidad	

Lineamientos según el canal

- Presencial
- Telefónico
- Virtual
- Escrito

JEP
JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ
www.jep.gov.co



DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

Funciones principales del DAC (Acuerdo No. 036 de 2018)

1. Asegurar la implementación de los lineamentos, protocolos y procedimientos de atención al ciudadano para la JEP.

2. Definir criterios y metodologías para la medición de la calidad en la atención al ciudadano.

A. ¿Se brindó atención oportuna al ciudadano?
B. ¿Se dio respuesta de fondo al requerimiento presentado?
C. ¿El trato ofrecido por la persona que prestó el servicio fue amable?

3. Analizar, tipificar, y asignar las PQRSDF que se reciben por el Sistema de Gestión Documental, a las dependencias responsables de otorgar respuestas de acuerdo con las TRD y ANS.

4. Otorgar respuesta a las PQRSDF que se asignan al DAC

5. Analizar y presentar **informes estadísticos** respecto a al trámite otorgado a las PQRSDF y en relación con la medición de la calidad en la atención al ciudadano.

Sistema de registro de atención presencial y participación ciudadana

- El DAC cuenta actualmente con el Sistema de Registro VISTA para la atención presencial en la sede principal y territorial que se realiza a los sujetos de derechos.

- Se cuenta con encuesta de percepción en los canales presencial, telefónico y virtual (agendamiento virtual), que se diligencia siempre que se brinda atención.

- Permitir la **participación Ciudadana** a través de Ferias de atención presencial y virtual en territorios.

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

Canales de Atención a la Ciudadanía

Presencial, telefónico, escrito y virtual

CANALES DE ATENCIÓN

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

- **Bogotá D.E.**: Carrera 7 No. 63-44 / Piso 1 punto de orientación y Piso 2
- **Corozal, Sucre:** Carrera 28 # 31ª – 08 / Barrio San Juan centro integrado de servicios
- **Cúcuta, Norte de Santander:** Calle 10 # 5-5. / Edificio Agrobancario. Oficinas 24-26
- **Bucaramanga, Santander:** Calle 35 # 19 – 65 Piso 10. / Edificio Banco Popular – Parque Santander
- **Medellín, Antioquia:** Carrera 46 # 50 – 63 / Edificio Playa Oriental Piso 13
- **Quibdó, Chocó:** Calle 31 # 3 – 29 Piso 3 / Barrio Cristo Rey.
- **Villavicencio, Meta:** Calle 38 No. 30ª – 25 / Barrio el Centro Ed. Banco Popular piso 5 oficina 502
- **Neiva, Huila:** Calle 7 # 6 – 59 Local 202
- **Florencia, Caquetá:** Carrera 14 # 13 – 35 Piso 2
- **Pasto, Nariño:** Carrera 23 # 18 - 61. / Edificio Ama a Pasto. Piso 4
- **Turbo, Antioquia:** Carrera 15 # 99ª – 20-22

ESCRITO:

La ciudadanía puede presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones en la ventanilla única de radicación en el primer piso de la **Carrera 7 No. 63-44.**

TELEFÓNICO:

- ✓ Línea telefónica: (+60) (1) 7440041.
  Línea gratuita para el resto del país 018000180602
  o a través de la página web en el link: Hable con la JEP.
  Whatsapp: (+57) 320 7790909

PQRSFD

Hable con la JEP.

Whatsapp

BUZÓN DE SUGERENCIAS:

- ✓ Ubicado en el Piso 2 del punto de atención a la ciudadanía que se encuentra en la **Carrera 7 No. 63-44**

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

VIRTUAL:

Todos los ciudadanos pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias por medio de:

- ✓ Portal Web www.jep.gov.co / Correo info@jep.gov.co.
- ✓ En el botón PQRSDF habilitado para tal fin, en los iconos.

FORMATO DE PQRSFD PARA ADULTOS

FORMATO DE PQRSFD PARA PERSONA MAYOR

FORMATO DE PQRSFD PARA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLECENTES

- ✓ Para la notificación de las decisiones administrativas que adopte la JEP está disponible el correo electrónico **notificacionesycomunicaciones@jep.gov.co.**
- ✓ Para consultas de jurisprudencia de la JEP está disponible el correo electrónico **relatoria@jep.gov.co.**
- ✓ **Agendamiento Virtual**

Servicio a la Ciudadanía – Página Web JEP

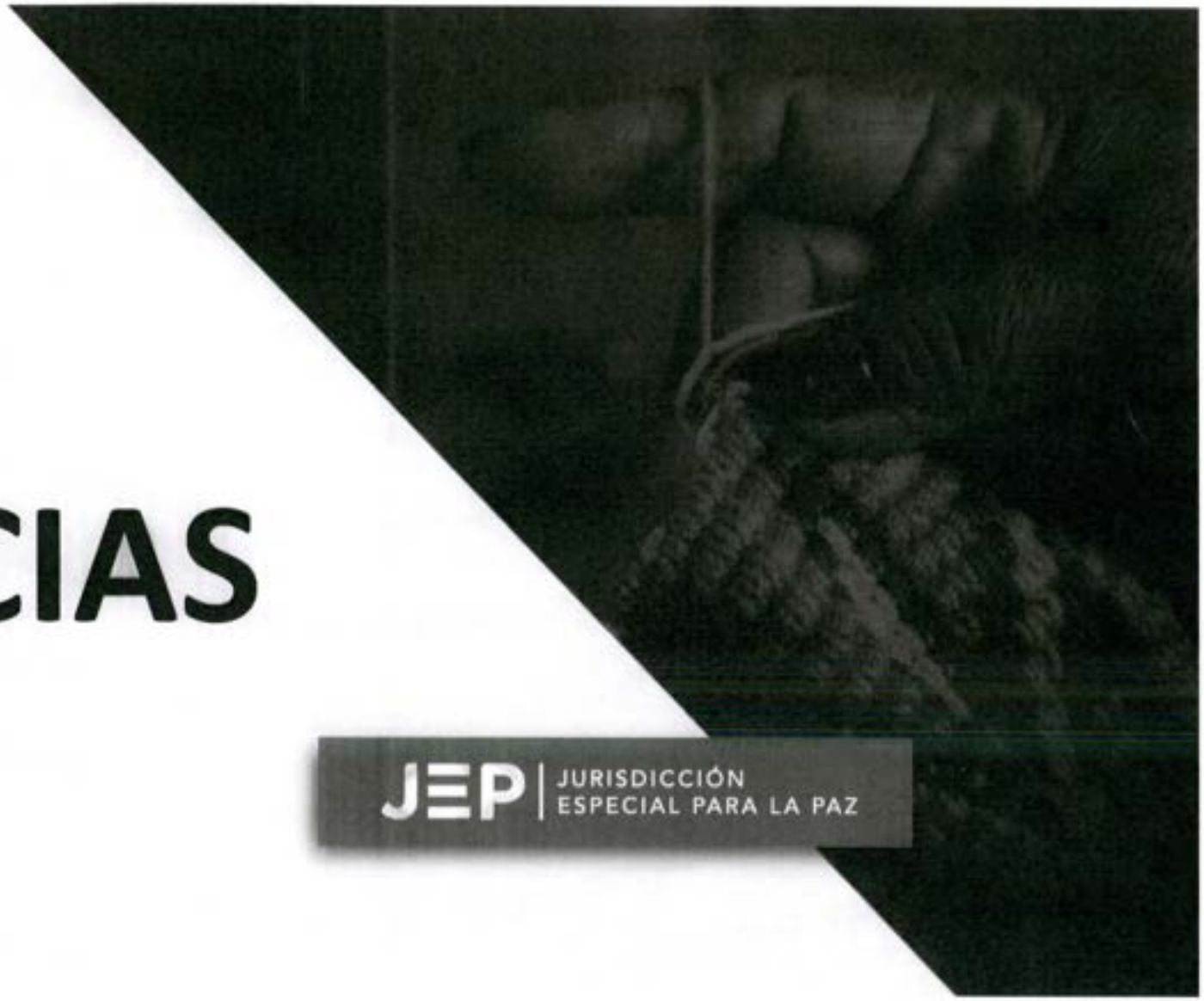
En esta sección se encuentra toda la información sobre atención y servicio a la ciudadanía de la Jurisdicción Especial para la Paz

- ✓ Canales de atención
- ✓ Ruta de atención a la ciudadanía
- ✓ Registre su PQRSFD
- ✓ Consulte su radicado
- ✓ Informes PQRSDF
- ✓ Ventanilla única de correspondencia
- ✓ Encuestas de satisfacción
- ✓ Glosario
- ✓ **Preguntas frecuentes**

- ✓ Despliegue nacional de la JEP
- ✓ Carta de trato digno
- ✓ **Protocolo de servicio a la ciudadanía**
- ✓ Normatividad aplicable
- ✓ Plan de participación ciudadana
- ✓ Acerca de datos personales
- ✓ Trámites y servicios
- ✓ Gestión documental de la JEP
- ✓ Encuestas de caracterización
- ✓ Denuncias por corrupción

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

GRACIAS



JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

JEP | SECRETARÍA EJECUTIVA

www.jep.gov.co

PROGRAMA DE FORMACIÓN PERMANENTE

SAAD VÍCTIMAS

SISTEMA AUTÓNOMO DE ASESORÍA Y DEFENSA

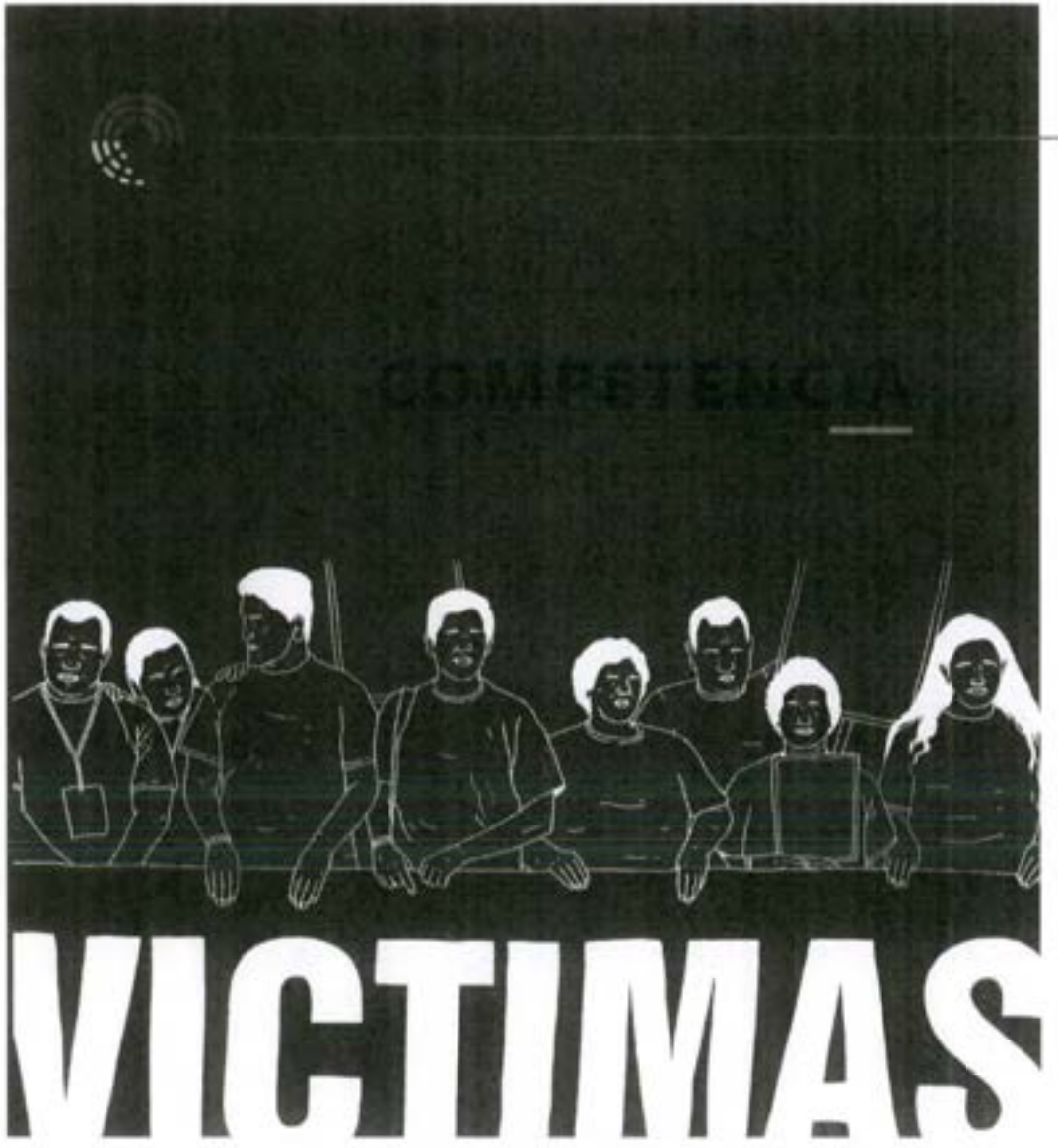
SAAD-VÍCTIMAS

JEP | SECRETARÍA EJECUTIVA

MISIONALIDAD

Ofrece **asesoría y representación judicial y de** [illegible] de calidad a las víctimas con interés legítimo y directo, que no cuentan con los recursos para la representación y que manifiestan su voluntad de ser representadas.

JEP | SECRETARÍA EJECUTIVA



La competencia del SAAD – Representación de Víctimas, se establece en el **artículo 115 de la ley 1957** de 2019 que consagra el deber de proporcionar asesoría y representación judicial gratuita a las víctimas que **manifiestan su voluntad** de ser representadas, tienen un **interés legítimo y directo en participar** en los procesos ante las Salas y Secciones de la JEP, y que, además **carecen de recursos** económicos suficientes para proveerse dicha representación.

La prestación de la asesoría jurídica es especializada, y debe tener en cuenta el enfoque de género, étnico, diferencial, psicosocial y sociocultural pertinente en los casos requeridos.

JEP | SECRETARÍA EJECUTIVA

ESQUEMA DE FUNCIONAMIENTO

SAAD Representación a Víctimas

Equipo de planta	Contrataciones directas	Convenios PNUD MPTF
6 personas	**16** Abogados (as)	**20** Organizaciones
		105 abogados (as)
	121 abogados (as)	

Cuentan con la **experiencia y conocimiento para representar víctimas, incorporando los enfoques étnicos, de género y diferencial.**

Adicionalmente, estas organizaciones cuentan **con equipos psicosociales y apoyos espirituales** para brindar acompañamiento a las víctimas en las diligencias judiciales convocadas por las Salas y Secciones de la Jurisdicción.

SERVICIOS

1. Asesoría y representación a víctimas

A través del equipo de abogados y las organizaciones de la sociedad civil asociadas al convenio PNUD; a **corte 18 de agosto de 2023** se han asesorado y representado:

ASESORÍA		REPRESENTACIÓN	
11788 Víctimas	10 Sujetos Colectivos	8209 Víctimas Individuales	349 Sujetos Colectivos 306 Son étnicos

2. Programa de formación del SAAD víctimas

Diagnóstico

-Alcance y Objetivos del Programa.
-Temáticas relevantes para la representación a víctimas en JEP.
-Enfoque y principios
-Actores
-Modelo de Gestión

Contenido

Estrategia formativa:
1. Talleres presenciales y remotos:
-Ciclo Fundamentación
-Ciclo de Profundización-Actualización.
2. Intercambio de experiencias.
3. Estudios de caso y resolución de problemas
4. Articulación Interna y Externa
5. Evaluación de apropiación de contenidos

Módulos y caja de herramientas

Módulos: Módulos Fundamentos, de profundización y de actualización
Caja de herramientas: Recursos pedagógicos, metodológicos y didácticos

2022 Articulación en tres líneas principales ➔ Conceptual | Estratégica | Pedagógica

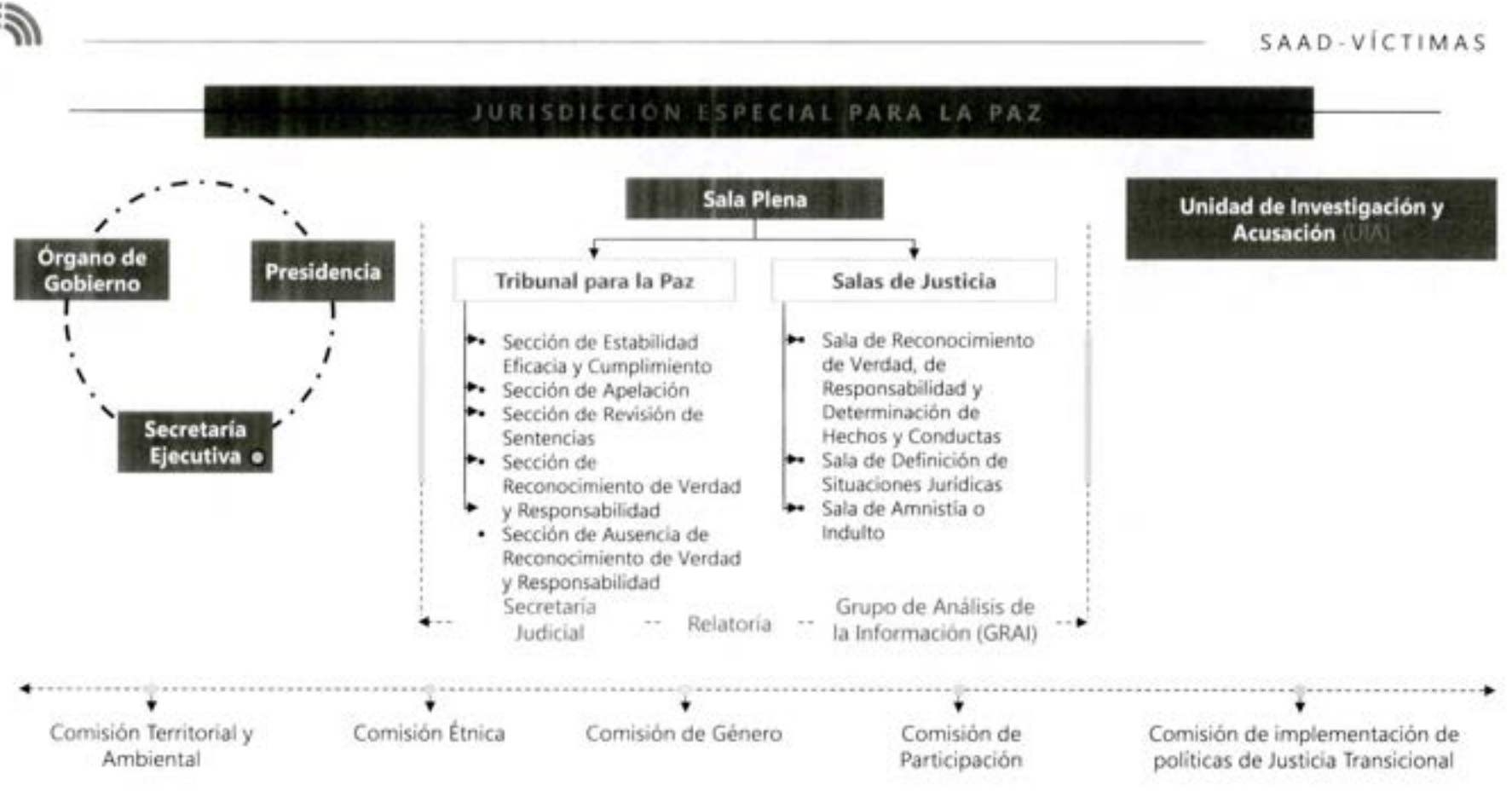
3. Administra el registro de abogados de víctimas de la JEP

Con **corte al 24 de agosto** se encuentran vigentes:

121
Abogadas (os)

Que **prestan el servicio de asesoría y representación** a las víctimas individuales y sujetos colectivos.

JEP | SECRETARÍA EJECUTIVA



JEP | SECRETARÍA EJECUTIVA

JEP | SECRETARÍA EJECUTIVA

SAAD VÍCTIMAS
Jefatura de Departamento
Asesoría y Representación
Programa de Formación Permanente
Equipo Administrativo y de Apoyo a la Dependencia
Abogados SAAD Víctimas
Convenio PNUD
Coordinación
Coordinación
Abogados Territorio
Abogados Coordinadores
Análisis de contexto
Seguimiento de convenio
Pedagogas
Administración del Registro
Seguimiento y Apoyo Contractual
Asignación y Seguimiento de Órdenes
Apoyo a Actividades Operativas
Apoyo Planeación y Seguimiento Presupuestal

SAAD-VÍCTIMAS

ASESORÍA Y REPRESENTACIÓN

JEP | SECRETARÍA EJECUTIVA

CONCEPTOS

Asesoría Jurídica

Víctima Acreditada

Es **aquella reconocida mediante decisión judicial en calidad de interviniente especial** en los procesos adelantados ante la JEP. Este reconocimiento le da derecho a participar en todas las instancias de los casos abiertos por las Salas y Secciones de la JEP, aportar pruebas, asistir a las diligencias e interponer recursos contra las decisiones que se profieran, recibir asesoría, orientación y representación judicial.

JEP | SECRETARÍA EJECUTIVA

¿Qué es la asesoría?

La asesoría que el SAAD está constituida por **todas aquellas labores y orientaciones jurídicas especializadas prestadas a las víctimas individuales o colectivas**, que cuentan con interés en obtener información y claridad acerca de la JEP y los procesos que adelantan las salas y secciones. Es una etapa previa al momento en que la víctima decide otorgar poder judicial para la representación judicial.

El **servicio de asesoría** que brinda el saad víctimas **debe contemplar**

TRES ASPECTOS FUNDAMENTALES

I

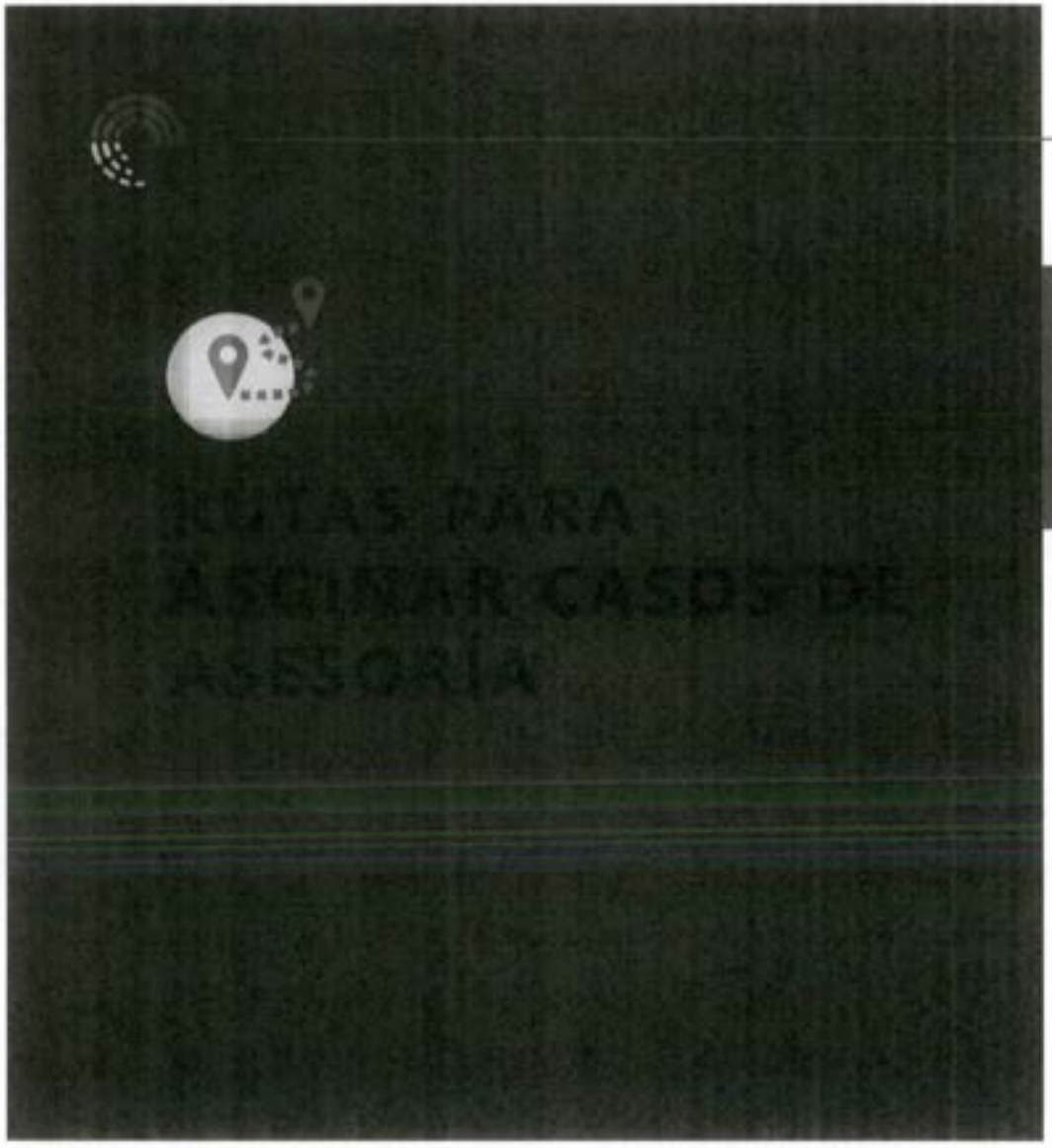
El conocimiento de necesidades y expectativas que tiene la víctima que solicita la asesoría.

II

[redacted]

III

Tener en cuenta, los enfoques diferenciales (especiales garantías a poblaciones con características particulares en razón de su grupo étnico, edad, género, orientación sexual y situación de discapacidad), para ajustar la asesoría a los atributos propios de la víctima.



RUTAS PARA ASIGNAR CASOS DE ASESORÍA

1. La asesoría puede ser solicitada **directamente por la víctima a la organización o acudir directamente a las oficinas de la JEP.**

2. Asignada por el SAAD por orden judicial expedida por una sala o sección de la jurisdicción en donde se pueda solicitar: asesoría jurídica a una persona, un número determinado de personas o un sujeto colectivo.

POSIBLES TEMAS DE ASESORÍA

1. Solicitud de acreditación como víctima ante las salas de la Jurisdicción.

2. Solicitud de indemnización o reparación integral por los hechos victimizantes que sufrió la persona asesorada o su núcleo familiar.

[redacted]

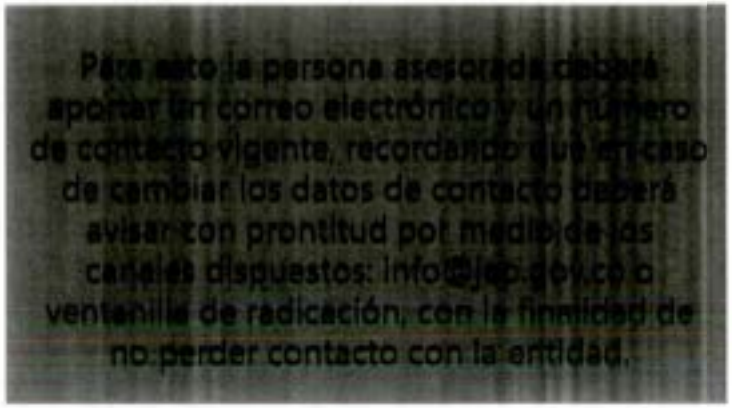
4. Denuncia por casos ocurridos con posterioridad a la firma del acuerdo (Septiembre 26 de 2016).

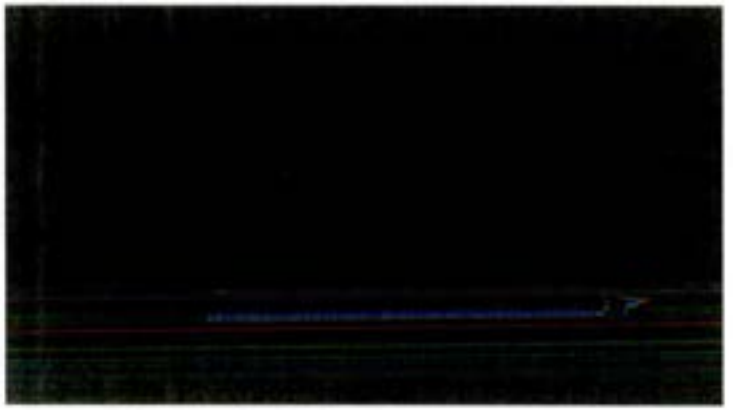
[redacted]

3. Solicitud de acreditación en casos priorizados, sin los soportes o sin cumplimiento de requisitos legales.

6. Solicitud de medidas de protección

Finalmente se terminará la asesoría informando a la persona asesorada que deberá mantenerse al tanto de las notificaciones que envíe la Sala o Sección a través de la Secretaria Judicial, y mantener al tanto al abogado/a que asesora, para interponer los recursos de ley que correspondan.





SEGUIMIENTO

Para los casos en que la asesoría se realice virtualmente, la víctima debe contar con un correo electrónico donde se le remitirán los documentos, con el fin de que sean revisados por ella.

Se debe informar a la víctima que las solicitudes o peticiones elaboradas, deben ser enviadas a la Sala o Sección que considere pertinente, a través del correo electrónico info@jep.gov.co o radicadas en la ventanilla única.

JEP | SECRETARÍA EJECUTIVA

www.jep.gov.co

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA A REUNIÓN INTERNA	[illegible]	Página 1 de 2
		Versión 0.0	25/11/2019

OBJETIVO: Jornada 2 de Inducción JEP-CONALCREDITOS
FECHA: 2:00pm
DEPENDENCIA RESPONSABLE: Subsecretaría Ejecutiva
HORA INICIAL: 31/8/23
ORGANIZADOR: Jomar Angélica Muñoz
HORA FINAL: 6:00 pm
LUGAR: Sala Alfredo Molano
CIUDAD:

No.	NOMBRES	APELLIDOS	DEPENDENCIA	CARGO	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	Daniel Eduardo	Andrade Montes	Conalcreditos	Subsecretario	daniel.andrade@jep.gov.co	
2	Jacqueline	Masso García	Conalcreditos	Gerente	jmasso@amegroup.com	
3	Ángel del Pilar	Pabón Cadena	Conalcreditos	Supervisor	mpabon@amegroup.com	
4	Cecilia Maritza	Vargas Acosta	Conalcreditos	Líder Calidad	maritzavargas@gmail.com	Cecilia Vargas A.
5	Luis Arturo	Useche López	Conalcredito	Asesor	[illegible]	
6	Brian Javier	Salamanca Cabrera	conalcreditos	Asesor	[illegible]	
7	Andres Felipe	Moreno Quijano	Conalcreditos	Asesor	felipeMoreno950@gmail	
8	Manuel Alexander	Cervantes Barbosa	Conalcreditos	Asesor	alexandreamanuelbarbosa@gmail.com	
9	Mauricio	Cordales Peña	Conalcréditos	Asesor	mauchomarku@gmail.com	
10	Juan David	Ramírez Amortegui	Conalcréditos	minero de datos	juandavid.felipe1987@gmail.com	
11	ANGELA TATIANA	PEREZ LAROTTA	CONALCREDITOS	ASESOR	angelata.perez@gmail.com	
12	Andrea	Cubillos Ontiveros	Conalcreditos	Asesor	andrea06sop@hotmail.com	Andrea Cubillos.
13	ANGEL	GARCIA MARTINEZ	CONALCREDITO	ASESOR	angely-garciam@hotmail.com	
14	Juliana Natalia	Gacha Quintero	conalcreditos	Asesor	Julianagacha@gmail.com	Juliana Gacha
15	Karen Rosiris	Vasquez Hernandez	Conalcreditos	Asesor	Karenvash1999@gmail.com	Karen Vasquez
16	Nicol yeraldin	Vega Belalcazar	conalcreditos	Asesor	nicolvelalcazar@gmail.com	Nicol Belalcazar.
17	Yeferson	Cachaima Cuellar	Conalcreditos	Asesor	yefermilton99A@gmail.com	
18	Génesis Sarait	Sánchez Triana	Conalcréditos	Asesor	sara-17377@hotmail.com	
19	Andres Felipe	Obregon Parada	Conalcreditos	Asesor	felipeobregon1998@gmail.com	
20	SANTIAGO	RODRIGUEZ PIÑEROS	conalcreditos	ASESOR	[illegible]	

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA A REUNIÓN INTERNA	Versión: 0.0	JEP-FR-02-02
		2019-03-25	Página 1 de 2

AYUDA DE MEMORIA - DESARROLLO DE LA REUNIÓN

COMPROMISOS		
ACTIVIDAD	FECHA	RESPONSABLE

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA A REUNIÓN INTERNA	JEP-FR-02-03	Página 1 de 2
		Versión 0.0	23/11/2018

OBJETIVO: _____ FECHA: _____

DEPENDENCIA RESPONSABLE: _____ HORA INICIAL: _____

ORGANIZADOR: _____ HORA FINAL: _____

LUGAR: _____ CIUDAD: _____

No.	NOMBRES	APELLIDOS	DEPENDENCIA	CARGO	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	Geraldine Liliana	Astroz Briceño	Conalcreditos	Asesor	Gentalastroz@Gmail.com	Juul Astroz
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						

AYUDA DE MEMORIA - DESARROLLO DE LA REUNIÓN

COMPROMISOS		
ACTIVIDAD	FECHA	RESPONSABLE

139

Re: Archivos Monitoreo Telefónico

Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
Vie 01/09/2023 12:13

Para:Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
CC:Jose David Bobadilla Peña <jdbobadilla@emergiacc.com>;Silvia Liliana Amado Torres <silvia.amado@jep.gov.co>;Diana Rocio Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>

1 archivos adjuntos (70 KB)
Outlook-okioj01p.png;

Hola Yomar,

Si, efectivamente este fue el cambio que se le realizó al guión.

Cordialmente.

El vie, 1 sept 2023 a las 12:03, Yomar Angelica Muñoz Cadena (<yomar.munoz@jep.gov.co>) escribió:

> Jacquelin este es el correo del que te hablo. Es lo que presentaremos en la reunión de las 3 p.m. Silvia nos recomienda tener este insumo para la tarde.
>
> Muchas gracias
>
> **De:** Silvia Liliana Amado Torres <silvia.amado@jep.gov.co>
> **Enviado el:** jueves, 31 de agosto de 2023 2:23 p. m.
> **Para:** Martha Angélica Campo Quintana <martha.campo@jep.gov.co>
> **CC:** Natalia Lorena Arbeláez Mendoza <natalia.arbelaez@jep.gov.co>; Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>; Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>; Giovany Díaz García <Giovany.Diaz@jep.gov.co>; María Camila Sánchez Gómez <Maria.Sanchez@jep.gov.co>; Omar Alirio Castelblanco Cristancho <omar.castelblanco@jep.gov.co>; Sandra Carolina Soler Albarracín <sandra.soler@jep.gov.co>; Laura Sofia Buitrago Vidal <laura.buitrago@jep.gov.co>
> **Asunto:** RE: Archivos Monitoreo Telefónico
>
> Buenas tardes,
>
> Martha remito la plantilla con el campo solicitado.

Cordial Saludo,

De: Martha Angélica Campo Quintana <martha.campo@jep.gov.co>
Enviado: lunes, 28 de agosto de 2023 10:51
Para: Silvia Liliana Amado Torres <silvia.amado@jep.gov.co>
Cc: Natalia Lorena Arbeláez Mendoza <natalia.arbelaez@jep.gov.co>; Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>; Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>; Giovany Díaz García <Giovany.Diaz@jep.gov.co>; María Camila Sánchez Gómez <Maria.Sanchez@jep.gov.co>; Omar Alirio Castelblanco Cristancho <omar.castelblanco@jep.gov.co>; Sandra Carolina Soler Albarracín <sandra.soler@jep.gov.co>; Laura Sofia Buitrago Vidal <laura.buitrago@jep.gov.co>
Asunto: RE: Archivos Monitoreo Telefónico

Cordial saludo,

Doy alcance al correo enviado el miércoles 23 de agosto en el siguiente sentido:

El campo denominado "Territorio" debe contener las siguientes opciones:

Resguardo indígena

Kumpania

140

Territorio colectivo

Lo anterior, implica que en Vista se debe añadir una opción adicional en el campo "Territorio" denominada "Territorio colectivo", ya que actualmente en el listado parametrizado no existe. Las otras 2 opciones ya están incluidas en Vista. Esto, de acuerdo con la reunión que realizamos el jueves con Silvia Liliana y Justiniano.

Gracias.

Martha A. Campo

De: Martha Angélica Campo Quintana <martha.campo@jep.gov.co>
Enviado: miércoles, 23 de agosto de 2023 9:55
Para: Silvia Liliana Amado Torres <silvia.amado@jep.gov.co>
Cc: Natalia Lorena Arbeláez Mendoza <natalia.arbelaez@jep.gov.co>; Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>; Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>; Giovany Díaz García <Giovany.Diaz@jep.gov.co>; María Camila Sánchez Gómez <Maria.Sanchez@jep.gov.co>; Omar Alirio Castelblanco Cristancho <omar.castelblanco@jep.gov.co>; Sandra Carolina Soler Albarracín <sandra.soler@jep.gov.co>; Laura Sofia Buitrago Vidal <laura.buitrago@jep.gov.co>
Asunto: RE: Archivos Monitoreo Telefónico

Cordial saludo,

Teniendo en cuenta la plantilla de monitoreo enviada, proponemos desde el Registro de Víctimas incluir al lado de "Zona" un campo denominado "Territorio" con las siguientes opciones:

Resguardo indígena

Kumpania

Territorio colectivo o ancestral

Quedamos atentos para revisar esta propuesta.

Atentamente,

Martha A. Campo

De: Silvia Liliana Amado Torres <silvia.amado@jep.gov.co>
Enviado: martes, 22 de agosto de 2023 12:25
Para: ldricop@emergiacc.com <ldricop@emergiacc.com>; jmasso@emergiacc.com <jmasso@emergiacc.com>; fantonio@emergiacc.com <fantonio@emergiacc.com>; jdbobadilla@emergiacc.com <jdbobadilla@emergiacc.com>
Cc: Natalia Lorena Arbeláez Mendoza <natalia.arbelaez@jep.gov.co>; Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>; Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>; Giovany Díaz García <Giovany.Diaz@jep.gov.co>; María Camila Sánchez Gómez <Maria.Sanchez@jep.gov.co>; Martha Angélica Campo Quintana <martha.campo@jep.gov.co>; Omar Alirio Castelblanco Cristancho <omar.castelblanco@jep.gov.co>; Sandra Carolina Soler Albarracín <sandra.soler@jep.gov.co>; Laura Sofia Buitrago Vidal <laura.buitrago@jep.gov.co>
Asunto: Archivos Monitoreo Telefónico

Buenas tardes,

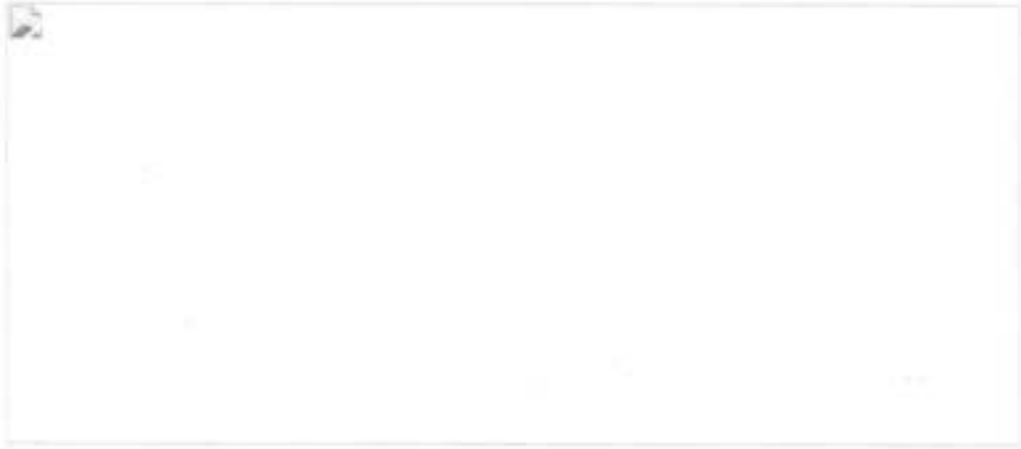
Según compromiso de la reunión remito a ustedes los archivos:

- Plantilla Monitoreo Llamadas Telefónicas. En color Amarillo están los campos nuevos.
- Archivo Municipios_Departamentos

Cualquier inquietud con gusto será aclarada

141

Cordial Saludo,



--

Cordialmente

Jacquelin Masso Garcés
Gerente de operaciones
Unidad de Negocio

www.conalcreditos.com.co

(1) 7454040 | 3206931665
Calle 98 # 70-91, Sede Pontevedra- Bogotá

"Toda solicitud, petición, queja o reclamo presentada debe ser direccionada para su trámite al correo electronico: Grupoauditorcalidad@emergiacc.com"

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

142

RE: Formato Cambios Estándar

Natalia Lorena Arbeláez Mendoza <natalia.arbelaez@jep.gov.co>
Vie 01/09/2023 16:06

Para:Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
CC:Nestor Julio Corredor Niampira <nestor.corredor@jep.gov.co>;Silvia Liliana Amado Torres <silvia.amado@jep.gov.co>;Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>;Jose David Bobadilla Peña <jdbobadilla@emergiacc.com>; jmasso@emergiacc.com <jmasso@emergiacc.com>

Cordial Saludo Yomy, atendida esta solicitud. Se compartió el link de documentos a las personas indicadas.
Quedo atenta.

Natalia Lorena Arbelaez Mendoza

Profesional
Dirección de Tecnologías de la Información – Piso 6
natalia.arbelaez@jep.gov.co - www.jep.gov.co
Cra 7 # 63 - 44, Bogotá Colombia
Conmutador: (+57) (1) 7440041 en Bogotá
Servicio gratuito 01 8000 180602 para el resto del país

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

Este mensaje de correo electrónico es propiedad de la JEP, puede contener información privilegiada o confidencial. Por tanto, usar esta información y sus anexos para propósitos ajenos a la JEP, divulgarla a personas a las cuales no se encuentre destinado este correo o reproducirla total o parcialmente, se encuentra prohibido en virtud de la legislación vigente. La Entidad no asumirá responsabilidad sobre información, opiniones o criterios contenidos en este correo que no estén directamente relacionados con la JEP. Si usted no es el destinatario autorizado o por error recibe este mensaje, por favor, borrarlo inmediatamente y notificar al remitente.

This document is property of the JEP; it may contain privileged confidential information. Therefore using this information and its annexes for purposes different from those of the JEP, distributing said information to people who are not among those for which this email was intended, or reproducing it partially or totally is prohibited in accordance with the law available. The organization will not assume the responsibility around the information, opinions or criteria contained in this email, if not directly related to the JEP. If you are not the authorized recipient, or you receive this message by mistake, please delete it immediately and notify to sender.

No imprima este correo a menos que sea absolutamente necesario.

De: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Enviado el: jueves, 31 de agosto de 2023 9:36 a. m.
Para: Natalia Lorena Arbeláez Mendoza <natalia.arbelaez@jep.gov.co>
CC: Nestor Julio Corredor Niampira <nestor.corredor@jep.gov.co>; Silvia Liliana Amado Torres <silvia.amado@jep.gov.co>; Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>; Jose David Bobadilla Peña <jdbobadilla@emergiacc.com>; jmasso@emergiacc.com
Asunto: RV: Formato Cambios Estándar

Lorena buenos días

Quiero hacerte extensiva la solicitud de CONALCREDITOS, como alternativo para la entrega de las bases de datos. Lo anterior en el entendido que contaremos con el canal seguro la próxima semana.

Ver por favor el correo que antecede.

Un saludo

De: Jose David Bobadilla Peña <jdbobadilla@emergiacc.com>
Enviado el: miércoles, 30 de agosto de 2023 5:00 p. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>; Nestor Julio Corredor Niampira <nestor.corredor@jep.gov.co>
CC: Mayra Alejandra Vargas García <mayra.vargas@jep.gov.co>; Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>; Orlando Pérez Gómez <Orlando.Perez@jep.gov.co>; Juan Carlos Leal Blanco <juan.leal@jep.gov.co>; alvaro carreño <alvaro.carreno@teseract.com.co>; Christian David Chaparro Veloza <Christian.chaparro.ext@claro.com.co>; Fabian Esteban Antonio Lopez <fantonio@emergiacc.com>; jmleona@emergiacc.com; Implementaciones Bogotá <implementaciones.bogota@emergiacc.com>
Asunto: Re: Formato Cambios Estándar

Buen día para todos,

Cordial saludo equipo JEP

De acuerdo con lo conversado en el espacio y dado que no se logró realizar el alta del canal debido a permisos se define:

1. Creación de un Sharepoint donde se de acceso a:

Juan David Ramirez Amortegui
CC 1023020706
Minero de datos

Daniel Eduardo Amador Munar
Correo: deamador@emergiacc.com
CC 1016038058
Supervisor

Por este medio se realizará el cargue de las bases e informes de manera temporal mientras se realiza el alta del canal seguro.

2. Notificar con 3 días de anticipación la ventana para realizar el alta del canal, lo anterior para programar la asistencia del equipo que participara en el proceso.

Quedo atento a sus comentarios, gracias.

Un saludo.

Cordialmente,

José David Bobadilla Peña
Coordinador PMO

+57 3209633043
Calle 99 # 60 - 59 | Iserra
Calle 98 # 70 - 91 | Pontevedra

143

El mié, 30 ago 2023 a las 9:15, Jose David Bobadilla Peña (<jdbobadilla@emergiacc.com>) escribió:

Buen día para todos,

Nestor de acuerdo con el compromiso del día de ayer comparto los datos de las personas que deben tener acceso al canal seguro:

Juan David Ramirez Amortegui
CC 1023020706
Minero de datos

Daniel Eduardo Amador Munar
CC 1016038058
Supervisor

Quedo atento a sus comentarios, gracias.

Un saludo.

Cordialmente,

José David Bobadilla Peña
Coordinador PMO

+57 3209633043
Calle 99 # 60 - 59 | Iserra
Calle 98 # 70 - 91 | Pontevedra

El mar, 29 ago 2023 a las 23:16, Nestor Julio Corredor Niampira (<nestor.corredor@jep.gov.co>) escribió:

Cordial saludo José Davi d y Javier:

Adjunto al presente, de manera atenta se remite Formato del asunto, con la información correspondiente a la JEP.

Lo anterior, para los fines pertinentes.

Atte.,

Néstor Julio Corredor Niampira
Profesional Experto
Dirección de TI – Piso 6

nestor.corredor@jep.gov.co - www.jep.gov.co
Cra 7 # 63 - 44, Bogotá Colombia
Conmutador: 6017440041 Ext. 3519 en Bogotá
Servicio gratuito 01 8000 180602 para el resto del país

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

Este mensaje de correo electrónico es propiedad de la JEP, puede contener información privilegiada o confidencial. Por tanto, usar esta información y sus anexos para propósitos ajenos a la JEP, divulgarla a personas a las cuales no se encuentre destinado este correo o reproducirla total o parcialmente, se encuentra prohibido en virtud de la legislación vigente. La Entidad no asumirá responsabilidad sobre información, opiniones o criterios contenidos en este correo que no estén directamente relacionados con la JEP. Si usted no es el destinatario autorizado o por error recibe este mensaje, por favor, borrarlo inmediatamente y notificar al remitente.

This document is property of the JEP; it may contain privileged confidential information. Therefore using this information and its annexes for purposes different from those of the JEP, distributing said information to people who are not among those for which this email was intended, or reproducing it partially or totally is prohibited in accordance with the law available. The organization will not assume the responsibility around the information, opinions or criteria contained in this email, if not directly related to the JEP. If you are not the authorized recipient, or you receive this message by mistake, please delete it immediately and notify to sender.

No imprima este correo a menos que sea absolutamente necesario.

De: Alvaro Carreño Ortiz <alvaro.carreno@teseract.com.co>
Enviado el: martes, 29 de agosto de 2023 5:59 p. m.
Para: Nestor Julio Corredor Niampira <nestor.corredor@jep.gov.co>
CC: Juan Carlos Leal Blanco <juan.leal@jep.gov.co>; Mayra Alejandra Vargas García <mayra.vargas@jep.gov.co>; Christian David Chaparro Veloza <Christian.chaparro.ext@claro.com.co>; Orlando Pérez Gómez <Orlando.Perez@jep.gov.co>
Asunto: Re: Formato Cambios Estándar

Cordial saludo Ingeniero Nestor

Adjunto formato con información solicitada referente a la VPN Conalcreditos.

Si se deriva alguna otra inquietud durante la sesión lo solucionamos.

Quedo atento a sus comentarios.

El mar, 29 ago 2023 a las 17:38, Nestor Julio Corredor Niampira (<nestor.corredor@jep.gov.co>) escribió:

> Cordial saludo:
>
> De manera atenta les comparto Formato del asunto allegado por CONALCRÉDITOS, en el marco de la viabilidad de implementación de la VPN S2S que se establecerá entre las dos entidades.
>
> Lo anterior, para su diligenciamiento y validación de la información allí consignada.
>
> De antemano, gracias. Quedo atento a sus comentarios.
>
> Atte.,

144

Néstor Julio Corredor Niampira
Profesional Experto
Dirección de TI – Piso 6
nestor.corredor@jep.gov.co - www.jep.gov.co
Cra 7 # 63 - 44, Bogotá Colombia
Conmutador: 6017440041 Ext. 3519 en Bogotá
Servicio gratuito 01 8000 180602 para el resto del país

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

Este mensaje de correo electrónico es propiedad de la JEP, puede contener información privilegiada o confidencial. Por tanto, usar esta información y sus anexos para propósitos ajenos a la JEP, divulgarla a personas a las cuales no se encuentre destinado este correo o reproducirla total o parcialmente, se encuentra prohibido en virtud de la legislación vigente. La Entidad no asumirá responsabilidad sobre información, opiniones o criterios contenidos en este correo que no estén directamente relacionados con la JEP. Si usted no es el destinatario autorizado o por error recibe este mensaje, por favor, borrarlo inmediatamente y notificar al remitente.

This document is property of the JEP; it may contain privileged confidential information. Therefore using this information and its annexes for purposes different from those of the JEP, distributing said information to people who are not among those for which this email was intended, or reproducing it partially or totally is prohibited in accordance with the law available. The organization will not assume the responsibility around the information, opinions or criteria contained in this email, if not directly related to the JEP. If you are not the authorized recipient, or you receive this message by mistake, please delete it immediately and notify to sender.

No imprima este correo a menos que sea absolutamente necesario.

De: Jose David Bobadilla Peña <jdbobadilla@emergiacc.com>
Enviado el: martes, 29 de agosto de 2023 5:21 p. m.
Para: Nestor Julio Corredor Niampira <nestor.corredor@jep.gov.co>
CC: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>; Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>; Fabian Esteban Antonio Lopez <fantonio@emergiacc.com>; Javier Mauricio Leon Ardila <jmleona@emergiacc.com>; Implementaciones Bogotá <implementaciones.bogota@emergiacc.com>
Asunto: Re: Formato Cambios Estándar

Buen dia,

Dando alcance al correo que antecede y de acuerdo con el espacio realizado comparto el formato actualizado.

Un saludo.

Cordialmente,

José David Bobadilla Peña
Coordinador PMO

+57 3209633043
Calle 99 # 60 - 59 | Iserra
Calle 98 # 70 - 91 | Pontevedra

El mar, 29 ago 2023 a las 17:14, Jose David Bobadilla Peña (<jdbobadilla@emergiacc.com>) escribió:

Buen día,

Ing Nestor cordial saludo,

Adjunto formato diligenciado para su validación y próximos pasos a seguir.

Quedo atento a sus comentarios, gracias.

Un saludo.

Cordialmente,

José David Bobadilla Peña
Coordinador PMO

+57 3209633043
Calle 99 # 60 - 59 | Iserra
Calle 98 # 70 - 91 | Pontevedra

El mar, 29 ago 2023 a las 10:30, Nestor Julio Corredor Niampira (<nestor.corredor@jep.gov.co>) escribió:

Cordial saludo José David:

En atención a los compromisos establecidos en nuestra reunión de hace un momento, de manera atenta remito el Formato que se diligencia con nuestro proveedor de servicios de infraestructura TI. Cualquier inquietud o aclaración al respecto, por favor nos lo hace saber.

Atte.,

Néstor Julio Corredor Niampira
Profesional Experto
Dirección de TI – Piso 6
nestor.corredor@jep.gov.co · www.jep.gov.co
Cra 7 # 63 - 44, Bogotá Colombia
Conmutador: 6017440041 Ext. 3519 en Bogotá
Servicio gratuito 01 8000 180602 para el resto del país

145

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

Este mensaje de correo electrónico es propiedad de la JEP, puede contener información privilegiada o confidencial. Por tanto, usar esta información y sus anexos para propósitos ajenos a la JEP, divulgarla a personas a las cuales no se encuentre destinado este correo o reproducirla total o parcialmente, se encuentra prohibido en virtud de la legislación vigente. La Entidad no asumirá responsabilidad sobre información, opiniones o criterios contenidos en este correo que no estén directamente relacionados con la JEP. Si usted no es el destinatario autorizado o por error recibe este mensaje, por favor, borrarlo inmediatamente y notificar al remitente.

This document is property of the JEP; it may contain privileged confidential information. Therefore using this information and its annexes for purposes different from those of the JEP, distributing said information to people who are not among those for which this email was intended, or reproducing it partially or totally is prohibited in accordance with the law available. The organization will not assume the responsibility around the information, opinions or criteria contained in this email, if not directly related to the JEP. If you are not the authorized recipient, or you receive this message by mistake, please delete it immediately and notify to sender.

No imprima este correo a menos que sea absolutamente necesario.

De: Alvaro Carreño Ortiz <alvaro.carreno@teseract.com.co>
Enviado el: martes, 29 de agosto de 2023 9:42 a. m.
Para: Nestor Julio Corredor Niampira <nestor.corredor@jep.gov.co>
Asunto: Formato Cambios Estándar

Cordial saludo Ingeniero Nestor

De acuerdo a nuestra conversación remito documento del asunto.

Quedo atento a sus comentarios.

--
Atentamente,

Alvaro Carreño Ortiz
Infraestructura de TI
Gobierno & Corporativo | Teseract SAS

+57312595175
alvaro.carreno@teseract.com.co
www.teseract.com.co
Calle 128B No 56-33 - Bogotá

INGENIERIA Y COMUNICACIONES

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interès legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

146

Pendientes URGENTES

Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>

Mié 06/09/2023 6:28

Para:jmasso@emergiacc.com <jmasso@emergiacc.com>;Jose David Bobadilla Peña <jdbobadilla@emergiacc.com>
CC:Silvia Liliana Amado Torres <silvia.amado@jep.gov.co>;Nestor Julio Corredor Niampira <nestor.corredor@jep.gov.co>;Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>

Un saludo

De acuerdo a la reunión del día de ayer les recuerdo los pendientes:

1. definir día y hora de la reunión con su proveedor para conocer con claridad que debemos hacer con los ajustes ítem que ya cuentan con desarrollo.
2. Enviarnos el alcance de los cuatro servicios en lada campaña, esto es requerido por el ingeniero Nestor de DRI.
3. Para la reunión de seguimiento les recomiendo tres aspectos:

- Con el resultado de la reunión de ayer, que requiere cada servicio.
- Pruebas de VISTA cómo van? Proyectar el ejercicio.
- enviar prefectura de agosto
- Definir cada cuento se entregarán resultados para el cargue a VISTA.

Muchas gracias a los dos

Les deseo buen día

147

RV: Muestra Base.

Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Jue 07/09/2023 10:42

Para:Jose David Bobadilla Peña <jdbobadilla@emergiacc.com>;jmasso@emergiacc.com <jmasso@emergiacc.com>;Fabian Esteban Antonio Lopez <fantonio@emergiacc.com>
CC:Natalia Lorena Arbeláez Mendoza <natalia.arbelaez@jep.gov.co>;Silvia Liliana Amado Torres <silvia.amado@jep.gov.co>;Diana Rocio Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>

Equipo CONALCREDITOS, un saludo

Les comparto lo informado por COEM.

Quedamos atentos a ajuste

Gracias

De: Justiniano Torres Reina <jtorres@coem.co>
Enviado el: jueves, 7 de septiembre de 2023 10:27 a. m.
Para: Silvia Liliana Amado Torres <silvia.amado@jep.gov.co>
CC: Natalia Lorena Arbeláez Mendoza <natalia.arbelaez@jep.gov.co>; Daniela Castellanos Moreno <dcastellanos@coem.co>; Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Asunto: RE: Muestra Base.

Buenos días,

Hemos realizado el cargue en el entorno de QA de la información enviada y relacionada con los registros de Monitoreo telefónico. La única inconsistencia que se reporta es la falta del dato en la columna "Asunto" que debe ser obligatorio con la siguiente descripción para todos los registros; "Llamada de monitoreo telefónico".

Igualmente se realizó una prueba cargando la información por segunda vez comprobando que el sistema no permite cargar mas de una vez un registro de la misma llamada a la misma persona. (Validación por ID de la llamada).

Nombre de importación	Razón para el e	Correctos	Errores parciale	Errores	Total proc	Fecha de creaci	Autor
Cargue de prueba 05-09-2023.csv	Completado	0	0	18	18	7/09/2023 6:...	Justiniano Tor...
Cargue de prueba 05-09-2023.csv	Completado	18	0	0	18	7/09/2023 5:...	Justiniano Tor...

Cargue de prueba 05-09-2023.csv Guardado

Importar archivo de origen

General | Errores | Correcto | Error parcial | Relacionados

Exportar filas con erro...

1	Import...	Ya existe un registro con los valores de atributo ...	2	IHONN IADER DAVID ORTIZ;71704157;5/09/20	-2.147.088...	
2	Import...	Ya existe un registro con los valores de atributo ...	3	HENRY MAURICIO BLANCO BARBOSA;8820680	-2.147.088...	
3	Import...	Ya existe un registro con los valores de atributo ...	4	RAUL AGUDELO MEDINA;93181421;5/09/2023	-2.147.088...	
4	Import...	Ya existe un registro con los valores de atributo ...	5	YUSMEL DELGADO ORTEGA;91044652;5/09/202	-2.147.088...	
5	Import...	Ya existe un registro con los valores de		Ya existe un registro con los valores de atributo (s). La clave de entidad (2) requiere que este conjunto de valores únicos. Seleccione valores únicos e intentelo de nuevo.		
6	Import...	Ya existe un registro con los valores de atributo ...	7	JUAN MANUEL DE LA CRUZ LEON;19957305;5/	-2.147.088...	
7	Import...	Ya existe un registro con los valores de atributo ...	8	JOSE GREGORIO MANJARRES HERNANDEZ;196	-2.147.088...	
8	Import...	Ya existe un registro con los valores de atributo ...	9	MANUEL ANTONIO MANRIQUE DIAZ;5032779;5/	-2.147.088...	
9	Import...	Ya existe un registro con los valores de atributo ...	10	TOMAS ENRIQUE AYALA NIEBES;77157499;5/0	-2.147.088...	
10	Import...	Ya existe un registro con los valores de atributo ...	11	JOSE LUIS NARANJO GARCIA;71001364;5/09/20	-2.147.088...	
11	Import...	Ya existe un registro con los valores de atributo ...	12	YAYARDO CARRILLO RODRIGUEZ;73168286;5/0	-2.147.088...	

Cordial saludo;

Justiniano Torres R.
Consultor Dynamics 365
Cra. 16 A # 75-50, Bogota
PBX +57 (1) 546 2727
jtorres@coem.co
www.controlesempresariales.com

De: Silvia Liliana Amado Torres <silvia.amado@jep.gov.co>
Enviado el: martes, 5 de septiembre de 2023 5:41 p. m.
Para: Justiniano Torres Reina <jtorres@coem.co>
CC: Natalia Lorena Arbeláez Mendoza <natalia.arbelaez@jep.gov.co>; Daniela Castellanos Moreno <dcastellanos@coem.co>; Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Asunto: RV: Muestra Base.

Buenas tardes Justiniano,

Se remite documento enviado por Conalcreditos que contiene los registros de las llamadas. Este para la actualización de la data del módulo de Monitoreo telefónico en el ambiente de QA.

Una vez finalizado el cargue por favor informar el estado actual de la data.

Cordial saludo,

Silvia Liliana Amado T.
Contratista DTI
Dirección de Tecnologías de la Información – Piso 6
silvia.amado@jep.gov.co · www.jep.gov.co
Cra 7 # 63 - 44, Bogotá Colombia
Conmutador (+57) (1) 7440041 en Bogotá
Servicio gratuito 01 8000 180602 para el resto del país

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

De: Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
Enviado el: martes, 5 de septiembre de 2023 5:08 p. m.
Para: Silvia Liliana Amado Torres <silvia.amado@jep.gov.co>; Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Asunto: Muestra Base.

Buena tarde,

De acuerdo a nuestro compromiso me permito compartirles la muestra de la base gestionada.

Quedo atenta a sus comentarios.

--
Cordialmente

Jacquelin Masso Garcés
Gerente de operaciones
Unidad de Negocio

www.conalcreditos.com.co

(1) 7454040 | 3206931665
Calle 98 # 70-91, Sede Pontevedra- Bogotá

148

"Toda solicitud, petición, queja o reclamo presentada debe ser direccionada para su trámite al correo electronico: Grupoauditorcalidad@emergiacc.com"

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

Aviso de Confidencialidad Este correo electrónico y cualquiera de sus adjuntos va dirigido exclusivamente al destinatario, puede contener información sensible o confidencial cuyo uso, impresión, distribución o divulgación está estrictamente prohibido. Si no es el destinatario y ha recibido por error le solicitamos que por favor nos comunique de inmediato, respondiendo al remitente y eliminando cualquier copia que pueda tener del mismo. Recuerda que para mayor información puedes consultar nuestra política de tratamiento de datos personales () la cual está direccionada al cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y que la información compartida será manejada de acuerdo con las finalidades descritas en la política mencionada.
Controles Empresariales SAS.

149

RV: Compareciente requiere contacto por correo

Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Vie 08/09/2023 14:45

Para:Omar Alirio Castelblanco Cristancho <omar.castelblanco@jep.gov.co>
CC:Jorge Alirio Mancera Cortes <jorge.mancera@jep.gov.co>;Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>; jmasso@emergiacc.com <jmasso@emergiacc.com>

Un saludo Omar

Podrías por favor apoyarnos con lo que manifiesta el compareciente.

Muchas gracias, quedamos atentos

De: Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
Enviado el: jueves, 7 de septiembre de 2023 4:32 p. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Asunto: Fwd: Compareciente requiere contacto por correo

Buena tarde Yomar,

Me permito compartir la solicitud realizada por un compareciente al comunicarnos con el.

Quedo atenta.

---------- Forwarded message ---------
De: **Maria del Pilar Pabon** <mpabon@emergiacc.com>
Date: jue, 7 sept 2023 a las 16:22
Subject: Compareciente requiere contacto por correo
To: Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>

Requerimos de tu colaboración, ya que al contactar al compareciente Luis Felipe Montoya Sanchez, cc 7.153.707, teléfono 3145573883, indica que no brinda información sin que se le emita correo desde la JEP donde se confirme que efectivamente se le está llamando de esta entidad.

Su correo es capadoxia@yahoo.com

Requiere el correo para remitirselo a su abogado el Dr Ivan Alfonso Cansino, para que él le dé el aval para brindar la información.

De antemano, gracias!

Cordial saludo,

--

Pilar Pabón Cadena
Supervisora Contac Center

www.conalcreditos.com.co

(1) 7454040
Calle 99 60-59 , Bogotá

--
Cordialmente

Jacquelin Masso Garcés
Gerente de operaciones
Unidad de Negocio

www.conalcreditos.com.co

(1) 7454040 | 3206931665
Calle 98 # 70-91, Sede Pontevedra- Bogotá

"Toda solicitud, petición, queja o reclamo presentada debe ser direccionada para su trámite al correo electronico: Grupoauditorcalidad@emergiacc.com"

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

160

RV: Compareciente privado de la Libertad IV División

Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>

Vie 08/09/2023 14:48

Para:Omar Alirio Castelblanco Cristancho <omar.castelblanco@jep.gov.co>
CC:Jorge Alirio Mancera Cortes <jorge.mancera@jep.gov.co>;Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>; jmasso@emergiacc.com <jmasso@emergiacc.com>

Un saludo Omar

La novedad de esta llamada, está en que respondió en condición de privación de libertad.

Muchas gracias, quedamos atentos

De: Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
Enviado el: viernes, 8 de septiembre de 2023 8:57 a. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Asunto: Fwd: Compareciente privado de la Libertad IV División

Buen dia yomar.

Me permito compartir la información de un compareciente al comunicarnos con él, para tu conocimiento.

Quedo atenta.

---------- Forwarded message ---------
De: **Maria del Pilar Pabon** <mpabon@emergiacc.com>
Date: vie, 8 sept 2023 a las 7:54
Subject: Compareciente privado de la Libertad IV División
To: Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>

Buenas tardes

Este para dar a conocer el caso de un compareciente privado de la libertad en la Cuarta División con sede en Villavicencio, se trata de un contacto efectivo realizado el 05 de septiembre 2023 a las 2:47 pm, al teléfono
3212124258
cc 7686520
José Orlando Gonzalez Ceballos

Lo anterior, para su conocimiento y fines pertinentes.

Cordial saludo,
--

Pilar Pabón Cadena

www.conalcreditos.com.co

Supervisora Contac Center

(1) 7454040
Calle 99 60-59 , Bogotá

--
Cordialmente

Jacquelin Masso Garcés
Gerente de operaciones
Unidad de Negocio

www.conalcreditos.com.co

(1) 7454040 | 3206931665
Calle 98 # 70-91, Sede Pontevedra- Bogotá

"Toda solicitud, petición, queja o reclamo presentada debe ser direccionada para su trámite al correo electronico: Grupoauditorcalidad@emergiacc.com"

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legitimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

151

CD → BPO

Cotizaciones
Evaluación
Anexo

152

RV: Servicios Adquiridos Orden de Compra 113381 JEP

Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>

Vie 08/09/2023 17:01

Para:Nestor Julio Corredor Niampira <nestor.corredor@jep.gov.co>
CC:Silvia Liliana Amado Torres <silvia.amado@jep.gov.co>;Diana Rocio Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>; jmasso@emergiacc.com <jmasso@emergiacc.com>

1 archivos adjuntos (13 KB)

JEP - Servicios Contratados (1).xlsx;

Nestor hola

Este es el comparativo que solicitaste de los dos servicios.

Un saludo

De: Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
Enviado el: viernes, 8 de septiembre de 2023 4:11 p. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>; Natalia Lorena Arbeláez Mendoza <natalia.arbelaez@jep.gov.co>; Silvia Liliana Amado Torres <silvia.amado@jep.gov.co>
CC: Fabian Esteban Antonio Lopez <fantonio@emergiacc.com>; Cristian Felipe Gonzalez Jaramillo <cfgonzalez@emergiacc.com>; Implementaciones Bogotá <implementaciones.bogota@emergiacc.com>
Asunto: Re: Servicios Adquiridos Orden de Compra 113381 JEP

Buena tarde Yomar.

Dando alcance al correo que antecede , me permito compartir adjunto el detalle de los servicios contratados en la Orden de Compra 113381 y el contrato con Teseract que actualmente tenemos,en ella encontrarás el valor por servicio y las observaciones correspondientes a cada uno de ellos.

En cuanto al Clic to Call, de acuerdo a lo conversado con el proveedor técnicamente este servicio está diseñado en el código para hacerse 1 por web page, en este sentido nos indican que se puede utilizar creando un skill para desbordar a nuestra campaña con el mismo botón que ya esta creado o se podría crear uno independiente para nuestro servicio, lo cual implicaría horas de desarrollo.

Quedo muy atenta a tus comentarios

El mié, 6 sept 2023 a las 8:55, Jacquelin Masso (<jmasso@emergiacc.com>) escribió:

Buen dia Yomar.

Me permito compartir el alcance de los servicio contratados en la Orden de Compra como son:

- bpo02--11 - IT-BPO-23-1-Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 40 Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales

Alcance del servicio.

Servicio de hora de desarrollo que permita atender necesidades de las Entidades para la prestación del servicio de atención al ciudadano a través del Proveedor de Servicios BPO enfocadas en llevar a cabo las

integraciones con sistemas de información, aplicaciones de la Entidad Compradora, así como los servicios asociados con analytics, canales digitales y de automatización por ejemplo Cic To call

- bpo02--10 - IT-BPO-6-1-Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_Voz profesional _NA_NA_NA_NA_NA - 1 Anuncio

Alcance del servicio.

Servicio de grabación de un anuncio publicitario o informativo para ser difundido por promocionado en los canales de atención definidos por la Entidad Compradora ejemplo: con este servicio podemos solicitar grabación de anuncios para ser publicados en el IVR.

Quedo atenta a sus comentarios.

Cordialmente

Jacquelin Masso Garcés
Gerente de operaciones
Unidad de Negocio

www.conalcreditos.com.co

(1) 7454040 | 3206931665
Calle 98 # 70-91, Sede Pontevedra- Bogotá

"Toda solicitud, petición, queja o reclamo presentada debe ser direccionada para su trámite al correo electronico: Grupoauditorcalidad@emergiacc.com"

--

Cordialmente

Jacquelin Masso Garcés
Gerente de operaciones
Unidad de Negocio

www.conalcreditos.com.co

(1) 7454040 | 3206931665
Calle 98 # 70-91, Sede Pontevedra- Bogotá

"Toda solicitud, petición, queja o reclamo presentada debe ser direccionada para su trámite al correo electronico: Grupoauditorcalidad@emergiacc.com"

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

153

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

154

RE: Textos y diseño de las piezas gráficas de monitoreo- con llamada telefónica

Hernando Salazar Palacio <hernando.salazar@jep.gov.co>
Mar 12/09/2023 9:25

Para:Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
CC:Nicolás Medina Rey <nicolas.medina@jep.gov.co>;Omar Alirio Castelblanco Cristancho <omar.castelblanco@jep.gov.co>; Gladys Celeide Prada Pardo <gladys.prada@jep.gov.co>;Giovany Díaz García <Giovany.Diaz@jep.gov.co>;Diana Rocio Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>;Karen Tatiana Aroca Gonzalez <karen.aroca@jep.gov.co>

Hola
Por favor busca a Karen Aroca. Es urgente aclara el tema de dónde vamos a pautar.
Saludos

Hernando Salazar Palacio
Subdirector de Comunicaciones

(+57) 3104850104
hernando.salazar@jep.gov.co - www.jep.gov.co
Cra 7 # 63 - 44, Bogotá Colombia

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

Este mensaje de correo electrónico es propiedad de la JEP, puede contener información privilegiada o confidencial. Por tanto, usar esta información y sus anexos para propósitos ajenos a la JEP, divulgarla a personas a las cuales no se encuentre destinado este correo o reproducirla total o parcialmente, se encuentra prohibido en virtud de la legislación vigente. La Entidad no asumirá responsabilidad sobre información, opiniones o criterios contenidos en este correo que no estén directamente relacionados con la JEP. Si usted no es el destinatario autorizado o por error recibe este mensaje, por favor, borrarlo inmediatamente y notificar al remitente.

This document is property of the JEP, it may contain privileged confidential information. Therefore using this information and its annexes for purposes different from those of the JEP, distributing said information to people who are not among those for which this email was intended, or reproducing it partially or totally is prohibited in accordance with the law available. The organization will not assume the responsibility around the information, opinions or criteria contained in this email, if not directly related to the JEP. If you are not the authorized recipient, or you receive this message by mistake, please delete it immediately and notify to sender.

No imprima este correo a menos que sea absolutamente necesario.

De: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Enviado: martes, 12 de septiembre de 2023 8:09
Para: Hernando Salazar Palacio <hernando.salazar@jep.gov.co>
Cc: Nicolás Medina Rey <nicolas.medina@jep.gov.co>; Omar Alirio Castelblanco Cristancho <omar.castelblanco@jep.gov.co>; Gladys Celeide Prada Pardo <gladys.prada@jep.gov.co>; Giovany Díaz García <Giovany.Diaz@jep.gov.co>; Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>
Asunto: Fwd: Textos y diseño de las piezas gráficas de monitoreo- con llamada telefónica

Hernando un saludo

Quisiera saber con quien de tu equipo me puedo reunir para avanzar sobre la difusión de las piezas. Los ajustes que Daniel solicitó a Angie la diseñadora de aquí se hicieron. No sé qué más nos faltaría.

Como ya iniciamos la campaña de actualización, es importante dar confianza a los comparecientes y víctimas sobre estas llamadas.

Quedó súper atenta a tus instrucciones o sugerencias.

Muchas gracias

De: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Enviado: viernes, septiembre 8, 2023 6:20 p.m.
Para: Hernando Salazar Palacio <hernando.salazar@jep.gov.co>
CC: Omar Alirio Castelblanco Cristancho <omar.castelblanco@jep.gov.co>; Giovany Díaz García <Giovany.Diaz@jep.gov.co>; Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>; Gladys Celeide Prada Pardo <gladys.prada@jep.gov.co>
Asunto: RE: Textos y diseño de las piezas gráficas de monitoreo- con llamada telefónica

Hernando un saludo

No hay territorio especifico, los datos con los que se cuentan tienen una ubicación registrada, pero en muchos casos ya no residen en ese lugar. Justo esa es la razón de la actualización.

Quedo atenta

De: Hernando Salazar Palacio <hernando.salazar@jep.gov.co>
Enviado el: viernes, 8 de septiembre de 2023 10:09 a. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
CC: Harvey Danilo Suarez Morales <harvey.suarez@jep.gov.co>; Olga Lucía Cardona Castrillón <olga.cardona@jep.gov.co>; María Camila Restrepo Giraldo <maria.restrepo@jep.gov.co>; Gladys Celeide Prada Pardo <gladys.prada@jep.gov.co>; María Fernanda Quijano Vásquez <maria.quijano@jep.gov.co>; Angie Katherine Barrera Becerra <angie.barrera@jep.gov.co>; Karen Tatiana Aroca Gonzalez <karen.aroca@jep.gov.co>
Asunto: RE: Textos y diseño de las piezas gráficas de monitoreo- con llamada telefónica

Apreciada Yomar

Gracias por la información. Sin embargo necesitamos saber cuales son los territorios en los que se harán los monitoreos.

Saludos cordiales

Hernando Salazar Palacio
Subdirector de Comunicaciones

(+57) 3104850104

hernando.salazar@jep.gov.co - www.jep.gov.co

Cra 7 # 63 - 44, Bogotá Colombia

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

155

Este mensaje de correo electrónico es propiedad de la JEP, puede contener información privilegiada o confidencial. Por tanto, usar esta información y sus anexos para propósitos ajenos a la JEP, divulgarla a personas a las cuales no se encuentre destinado este correo o reproducirla total o parcialmente, se encuentra prohibido en virtud de la legislación vigente. La Entidad no asumirá responsabilidad sobre información, opiniones o criterios contenidos en este correo que no estén directamente relacionados con la JEP. Si usted no es el destinatario autorizado o por error recibe este mensaje, por favor, borrarlo inmediatamente y notificar al remitente.

This document is property of the JEP; it may contain privileged confidential information. Therefore using this information and its annexes for purposes different from those of the JEP, distributing said information to people who are not among those for which this email was intended, or reproducing it partially or totally is prohibited in accordance with the law available. The organization will not assume the responsibility around the information, opinions or criteria contained in this email, if not directly related to the JEP. If you are not the authorized recipient, or you receive this message by mistake, please delete it immediately and notify to sender.

No imprima este correo a menos que sea absolutamente necesario.

De: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Enviado: jueves, 7 de septiembre de 2023 17:27
Para: Hernando Salazar Palacio <hernando.salazar@jep.gov.co>
Cc: Harvey Danilo Suarez Morales <harvey.suarez@jep.gov.co>; Claudia Patricia Rodriguez Gómez <claudia.rodriguez@jep.gov.co>; Olga Lucía Cardona Castrillón <olga.cardona@jep.gov.co>; María Camila Restrepo Giraldo <maria.restrepo@jep.gov.co>; Gladys Celeide Prada Pardo <gladys.prada@jep.gov.co>; María Fernanda Quijano Vásquez <maria.quijano@jep.gov.co>; Angie Katherine Barrera Becerra <angie.barrera@jep.gov.co>; Karen Tatiana Aroca Gonzalez <karen.aroca@jep.gov.co>
Asunto: RE: Textos y diseño de las piezas gráficas de monitoreo- con llamada telefónica

Hernando, recibe un cordial saludo

El monitoreo se realizará a través de llamadas telefónicas y no hay en fechas definidas para ello; será una actividad permanente de lunes a viernes de 8:00 a.m., a 5:00 p.m., a partir del 5 de septiembre hasta el 31 de diciembre.

El equipo a cargo de dicha actividad es un grupo de agentes de un BPO, dedicado exclusivamente a la actualización de datos, de víctimas y comparecientes.

Es necesario que estas piezas sean difundidas al interior de la Jurisdicción, y que sean de pleno conocimiento para los comparecientes y las víctimas

Muchas gracias

De: Hernando Salazar Palacio <hernando.salazar@jep.gov.co>
Enviado el: jueves, 7 de septiembre de 2023 5:05 p. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
CC: Harvey Danilo Suarez Morales <harvey.suarez@jep.gov.co>; Claudia Patricia Rodriguez Gómez <claudia.rodriguez@jep.gov.co>; Olga Lucía Cardona Castrillón <olga.cardona@jep.gov.co>; María Camila Restrepo Giraldo <maria.restrepo@jep.gov.co>; Gladys Celeide Prada Pardo <gladys.prada@jep.gov.co>; María Fernanda Quijano Vásquez <maria.quijano@jep.gov.co>; Angie Katherine Barrera Becerra <angie.barrera@jep.gov.co>; Karen Tatiana Aroca Gonzalez <karen.aroca@jep.gov.co>
Asunto: RE: Textos y diseño de las piezas gráficas de monitoreo- con llamada telefónica

Apreciada Yomar

Necesitamos saber cuales son los territorios y las fechas en las que se harán los monitoreos, con el fin de que sean mas efectivas la pauta radial y digital que desarrollaremos.

Quedamos atentos

Saludos cordiales

Hernando Salazar Palacio
Subdirector de Comunicaciones

(+57) 3104850104

hernando.salazar@jep.gov.co - www.jep.gov.co

Cra 7 # 63 - 44, Bogotá Colombia

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

Este mensaje de correo electrónico es propiedad de la JEP, puede contener información privilegiada o confidencial. Por tanto, usar esta información y sus anexos para propósitos ajenos a la JEP, divulgarla a personas a las cuales no se encuentre destinado este correo o reproducirla total o parcialmente, se encuentra prohibido en virtud de la legislación vigente. La Entidad no asumirá responsabilidad sobre información, opiniones o criterios contenidos en este correo que no estén directamente relacionados con la JEP. Si usted no es el destinatario autorizado o por error recibe este mensaje, por favor, borrarlo inmediatamente y notificar al remitente.

This document is property of the JEP; it may contain privileged confidential information. Therefore using this information and its annexes for purposes different from those of the JEP, distributing said information to people who are not among those for which this email was intended, or reproducing it partially or totally is prohibited in accordance with the law available. The organization will not assume the responsibility around the information, opinions or criteria contained in this email, if not directly related to the JEP. If you are not the authorized recipient, or you receive this message by mistake, please delete it immediately and notify to sender.

No imprima este correo a menos que sea absolutamente necesario.

De: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Enviado: jueves, 7 de septiembre de 2023 15:19
Para: Hernando Salazar Palacio <hernando.salazar@jep.gov.co>
Cc: Harvey Danilo Suarez Morales <harvey.suarez@jep.gov.co>; Claudia Patricia Rodriguez Gómez <claudia.rodriguez@jep.gov.co>; Olga Lucía Cardona Castrillón <olga.cardona@jep.gov.co>; María Camila Restrepo Giraldo <maria.restrepo@jep.gov.co>; Gladys Celeide Prada Pardo <gladys.prada@jep.gov.co>; María Fernanda Quijano Vásquez <maria.quijano@jep.gov.co>; Angie Katherine Barrera Becerra <angie.barrera@jep.gov.co>
Asunto: RV: Textos y diseño de las piezas gráficas de monitoreo- con llamada telefónica

Estimado Hernando, un saludo

Por instrucción del Dr. Harvey, le informo que las piezas aquí adjuntas ya cuentas con la aprobación de él. Por lo que es necesario y urgente incluir este tema en el plan de medios, teniendo en cuenta que la campaña de monitoreo con llamada telefónica ya inicio.

Quedo atenta a lo que se requiera

Muchas gracias

Yomar Angélica Muñoz C

156

De: Ángela María Mora Soto <angela.mora@jep.gov.co>
Enviado el: jueves, 31 de agosto de 2023 10:18 a. m.
Para: Hernando Salazar Palacio <hernando.salazar@jep.gov.co>
CC: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>; Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>; Juan Pablo Monge Castañeda <juan.monge@jep.gov.co>; Claudia Patricia Rodriguez Gómez <claudia.rodriguez@jep.gov.co>
Asunto: Textos y diseño de las piezas gráficas de monitoreo- con llamada telefónica

Estimado Hernando.

Con el objeto de dar continuidad a la actualización de datos de víctimas y comparecientes que inicio en la vigencia 2022, como actividad complementaria al monitoreo de Comparecientes, y lo cual ha resultado de importante apoyo para las actividades judiciales de la JEP. En este sentido, adjunto una propuesta de diseño y textos que nos permita dar a conocer esta nueva campaña. Lo anterior también se hizo en 2022 con el apoyo de la Dirección de Comunicaciones.

Por lo tanto, y acordé a lo realizado anteriormente, una vez aprobados los diseños y contenidos, se procedería a realizar la difusión por "plan de medios", en radio, robapáginas y pauta digital. Tenemos la expectativa del lanzamiento e inicio de las actividades propias de la orden de compra, el **lunes 4 de septiembre.**

Muchas gracias por tu apoyo.

Cordialmente,

Angela María Mora Soto
Subsecretaria Ejecutiva
Jurisdicción Especial Para La Paz – Piso 6
angela.mora@jep.gov.co - www.jep.gov.co

De: Angie Katherine Barrera Becerra <angie.barrera@jep.gov.co>
Enviado el: miércoles, 30 de agosto de 2023 6:22 p. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>; Claudia Patricia Rodriguez Gómez <claudia.rodriguez@jep.gov.co>
Asunto: RE: Textos piezas gráficas monitoreo

Buenas Tardes

Les adjunto las piezas con los ajustes solicitados, quedo super pendiente de cualquier novedad.

Angie Barrera
Diseñadora
Subsecretaria Ejecutiva – Piso 6
angie.barrera@jep.gov.co - www.jep.gov.co
Cra 7 # 63 - 44, Bogotá Colombia

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

Este mensaje de correo electrónico es propiedad de la JEP, puede contener información privilegiada o confidencial. Por tanto, usar esta información y sus anexos para propósitos ajenos a la JEP, divulgarla a personas a las cuales no se encuentre destinado este correo o reproducirla total o parcialmente, se encuentra prohibido en virtud de la legislación vigente. La Entidad no asumirá responsabilidad sobre información, opiniones o criterios contenidos en este correo que no estén directamente relacionados con la JEP. Si usted no es el destinatario autorizado o por error recibe este mensaje, por favor, borrarlo inmediatamente y notificar al remitente.

This document is property of the JEP; it may contain privileged confidential information. Therefore using this information and its annexes for purposes different from those of the JEP, distributing said information to people who are not among those for which this email was intended, or reproducing it partially or totally is prohibited in accordance with the law available. The organization will not assume the responsibility around the information, opinions or criteria contained in this email, if not directly related to the JEP. If you are not the authorized recipient, or you receive this message by mistake, please delete it immediately and notify to sender.

No imprima este correo a menos que sea absolutamente necesario.

De: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Enviado: miércoles, 30 de agosto de 2023 15:33
Para: Claudia Patricia Rodriguez Gómez <claudia.rodriguez@jep.gov.co>; Angie Katherine Barrera Becerra <angie.barrera@jep.gov.co>
Asunto: RE: Textos piezas gráficas monitoreo

Excelente, gracias.

De: Claudia Patricia Rodriguez Gómez <claudia.rodriguez@jep.gov.co>
Enviado el: miércoles, 30 de agosto de 2023 3:32 p. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>; Angie Katherine Barrera Becerra <angie.barrera@jep.gov.co>
Asunto: RE: Textos piezas gráficas monitoreo

Perfecto... ya hice ajustes y envié a la editora, ya les cuento...

De: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Enviado el: miércoles, 30 de agosto de 2023 14:35
Para: Angie Katherine Barrera Becerra <angie.barrera@jep.gov.co>; Claudia Patricia Rodriguez Gómez <claudia.rodriguez@jep.gov.co>
Asunto: RE: Textos piezas gráficas monitoreo

Paty y Angie, un saludo

154

Quedo muy atenta al diseño como lo sugirió Paty y a los textos mas cercanos a lo que podría ser aprobado. La jefe estará atenta a este envío para ella misma enviar el correo a Hernando. De tal forma que yo pueda subir y apoyarme en él.

Un saludo y gracias

De: Angie Katherine Barrera Becerra <angie.barrera@jep.gov.co>
Enviado el: miércoles, 30 de agosto de 2023 11:36 a. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>; Claudia Patricia Rodriguez Gómez <claudia.rodriguez@jep.gov.co>
Asunto: Textos piezas gráficas monitoreo

Buenos Días Claudia

Te adjunto el word con los copys para la campaña de monitoreo para tu aprobación y ajustes, así mismo te adjunto las piezas que se realizaron el año pasado.

Me cuentas cualquier cosa.

Muchas gracias

Angie Barrera
Diseñadora
Subsecretaria Ejecutiva – Piso 6
angie.barrera@jep.gov.co - www.jep.gov.co
Cra 7 # 63 - 44, Bogotá Colombia

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

Este mensaje de correo electrónico es propiedad de la JEP, puede contener información privilegiada o confidencial. Por tanto, usar esta información y sus anexos para propósitos ajenos a la JEP, divulgarla a personas a las cuales no se encuentre destinado este correo o reproducirla total o parcialmente, se encuentra prohibido en virtud de la legislación vigente. La Entidad no asumirá responsabilidad sobre información, opiniones o criterios contenidos en este correo que no estén directamente relacionados con la JEP. Si usted no es el destinatario autorizado o por error recibe este mensaje, por favor, borrarlo inmediatamente y notificar al remitente.

This document is property of the JEP; it may contain privileged confidential information. Therefore using this information and its annexes for purposes different from those of the JEP, distributing said information to people who are not among those for which this email was intended, or reproducing it partially or totally is prohibited in accordance with the law available. The organization will not assume the responsibility around the information, opinions or criteria contained in this email, if not directly related to the JEP. If you are not the authorized recipient, or you receive this message by mistake, please delete it immediately and notify to sender.

No imprima este correo a menos que sea absolutamente necesario.

De: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Enviado: viernes, 25 de agosto de 2023 16:46
Para: Angie Katherine Barrera Becerra <angie.barrera@jep.gov.co>
Cc: Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>
Asunto: RV: Piezas gráficas monitoreo

Angie, un saludo

De acuerdo a nuestra conversación te envío las piezas aprobadas de la campaña anterior. Así mismo, te comparto los números asignados por cada modalidad:

1. Líneas 018000 - Fija: Una vez realizadas las validaciones en conjunto con nuestro operador Wolkvox, se determinó que para la implementación de este nuevo servicio es posible utilizar la línea fija y la línea 018000 del servicio que tenemos actualmente con la JEP (atención al ciudadano). Es importante aclarar que esto no generaría ningún tipo de afectación en el servicio actual ni en el que se está implementando, esto dado a que las líneas funcionan como un canal de ingreso de llamadas con un IVR. Para esta implementación solo se deben realizar unas configuraciones en el IVR para que el usuario identifique qué opción debe tomar para ser atendido. (Se adjunta propuesta IVR).

- Línea Fija: (+57) (601) 7440041
- Línea: 01 8000 180602

2. Línea WhatsApp: Para la línea de WhatsApp se determinó que se debe desarrollar un chatbot que permita enrutar correctamente a los usuarios, este desarrollo se haría de forma externa por ende no se presentaría ningún inconveniente con las campañas de salida, por otro lado la atención entrante seguirá siendo gestionada por el servicio actual de la JEP (atención al ciudadano).

- Línea WhatsApp: **320 7790909**

3. Línea Outbound: Para las llamadas salientes se determinó que estas serán realizadas por medio de números encriptados y al usuario le registrará el DID **(323 5997003)** que actualmente está a nombre de la JEP. Esto para garantizar mayor seguridad al usuario que se está contactando.

- DID Línea Outbound: **323 5997003**

Con lo anterior, quedaría atenta al martes a la hora que me indiques para ver el resultado de tu propuesta, por supuesto según lo acordado.

Mil gracias

Cordialmente,

YAMC

De: Suzy Sierra Ruiz <Suzy.Sierra@jep.gov.co>
Enviado el: jueves, 27 de julio de 2023 9:40 p. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Asunto: RV: Piezas gráficas monitoreo

Aprobación de piezas

150

De: Ángela María Mora Soto <angela.mora@jep.gov.co>
Enviado el: viernes, 12 de agosto de 2022 5:07 p. m.
Para: Jorge Iván Posada Duque <jorge.posada@jep.gov.co>; Hernando Salazar Palacio <hernando.salazar@jep.gov.co>; Susy Sierra Ruiz <Suzy.Sierra@jep.gov.co>
CC: María del Pilar Escobar Amaya <maria.escobar@jep.gov.co>; Mateo Merchán Duque <mateo.merchan@jep.gov.co>
Asunto: RV: Piezas gráficas monitoreo

Buenos días

Aprobado

Ate

De: Jorge Iván Posada Duque <jorge.posada@jep.gov.co>
Enviado el: jueves, 11 de agosto de 2022 11:22 a. m.
Para: Ángela María Mora Soto <angela.mora@jep.gov.co>; Susy Sierra Ruiz <Suzy.Sierra@jep.gov.co>; Hernando Salazar Palacio <hernando.salazar@jep.gov.co>
Asunto: Piezas gráficas monitoreo

Estimada Ángela
Envío para su revisión y ajuste.

159

RE: Memorando de lineamientos cuentas

Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Mié 13/09/2023 16:52

Para:Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>
CC:jmasso@emergiacc.com <jmasso@emergiacc.com>

1 archivos adjuntos (668 KB)
MEMORANDO CONTRATISTAS-SUPERVISORES 2023.pdf;

Diani mil gracias

Copio a Jacquelin

Un saludo

De: Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>
Enviado el: miércoles, 13 de septiembre de 2023 12:15 p. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Asunto: Memorando de lineamientos cuentas

Yomi este el único memorando con lineamientos que hay y me dicen que aplica para persona natural y jurídica

MEMORANDO CONTRATISTAS-SUPERVISORES 2023.pdf

Quedo atenta

Diana Rocío Oviedo Calderón
Contratista
Subsecretaría Ejecutiva

Diana.oviedo@jep.gov.co
Cra 7 #63-44 Bogotá, Colombia

160

Fwd: Abogados se niegan a dar información de Victima y Compareciente

Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>

Mié 13/09/2023 18:16

Para:Giovany Diaz García <Giovany.Diaz@jep.gov.co>;Martha Angélica Campo Quintana <martha.campo@jep.gov.co>;María Camila Sánchez Gómez <Maria.Sanchez@jep.gov.co>;Sara Catalina Avilán Reyes <sara.avilan@jep.gov.co>
CC:jmasso@emergiacc.com <jmasso@emergiacc.com>;Diana Rocio Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>

Les comparto

Un saludo

De: Maria del Pilar Pabon <mpabon@emergiacc.com>
Enviado: Wednesday, September 13, 2023 6:05:52 PM
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>; Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
Asunto: Abogados se niegan a dar información de Victima y Compareciente

Buenas tardes, Yomar:
Adjunto datos del número de teléfono de los abogados que le indicaron que no brindarán información de sus representados.
Abogado de Víctima indica a la asesora Andrea Cubillos que no brindarán información de sus representados. Teléfono contactado: 3057597612. Tampoco dió datos suyos. o de quienes son sus representados.

Abogado de compareciente que indica al asesor Andres Ochoa que no brindarán información de sus representados. Teléfono contactado: 3168327980. Tampoco accede a dar sus datos o quienes son sus representados.

Cordialmente,

--

Conalcréditos
emergia

Pilar Pabón Cadena
Supervisora Contac Center

www.conalcreditos.com.co

(1) 7454040
Calle 99 60-59 , Bogotá

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

16

DIFUSIÓN CAMPAÑA DE ACTUALIZACIÓN DE DATOS VÍCTIMAS Y COMPARECIENTES - PLAN DE MEDIOS

Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>

Jue 14/09/2023 10:38

Para:Omar Alirio Castelblanco Cristancho <omar.castelblanco@jep.gov.co>;Giovany Díaz García <Giovany.Diaz@jep.gov.co>; Sandra Carolina Soler Albarracín <sandra.soler@jep.gov.co>;Laura Sofia Buitrago Vidal <laura.buitrago@jep.gov.co>;María Camila Sánchez Gómez <Maria.Sanchez@jep.gov.co>;Martha Angélica Campo Quintana <martha.campo@jep.gov.co>
CC:Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>;Karen Tatiana Aroca Gonzalez <karen.aroca@jep.gov.co>;Nicolás Medina Rey <nicolas.medina@jep.gov.co>

3 archivos adjuntos (1 MB)

Pieza-víctimas-y-comaprecientes.png; Pieza-comaprecientes.png; Pieza-víctimas.png;

Un saludo para todos

Teniendo en cuenta la reunión de seguimiento del día de ayer les solicito muy urgente lo siguiente:

Registro de Victimas

1. Base de datos con georreferenciación y la identificación de donde ustedes consideren hay puntos de concentración o con alguna característica de relevancia. Identifiquen por favor con un número consecutivo por orden de prioridad.
2. Texto con cuña sugerida para invitar a las víctimas a participar en la campaña

Registro de Comparecientes

1. Base de datos con georreferenciación y la identificación de donde ustedes consideren hay puntos de concentración o con alguna característica de relevancia. Identifiquen por favor con un número consecutivo por orden de prioridad.
2. Texto con cuña sugerida para invitar a los comparecientes a participar en la campaña

Tengamos por favor en cuenta las piezas aprobadas por el equipo de Comunicaciones

Muchas gracias a todos

YAMC

LA JEP SE COMUNICA CON

VÍCTIMAS Y COMPARECIENTES

Las víctimas acreditadas y los comparecientes ante la JEP **recibirán llamadas telefónicas entre septiembre y diciembre** de 2023, con el fin de actualizar sus datos.

Ese contacto es fundamental para avanzar en la búsqueda de verdad y justicia.

La persona que se comunique debe identificarse plenamente.

Recuerde que todos los trámites ante la JEP son gratuitos y no requieren de intermediarios.

LA JEP SE COMUNICA CON LAS VÍCTIMAS ACREDITADAS

Las víctimas acreditadas ante la JEP **recibirán llamadas telefónicas entre septiembre y diciembre** de 2023, para la actualización de sus datos de contacto.

Contactar a las víctimas acreditadas es fundamental para garantizar su participación en los procesos judiciales.

La persona que se comunique debe identificarse plenamente.

Recuerde que todos los trámites ante la JEP son gratuitos y no requieren de intermediarios.

LA JEP SE COMUNICA CON LOS Y LAS COMPARECIENTES

Las personas vinculadas a procesos judiciales en la JEP **recibirán llamadas telefónicas entre septiembre y diciembre** de 2023, con el fin de actualizar sus datos de contacto.

Estas llamadas hacen parte del sistema de monitoreo, de las obligaciones de quienes se someten a la JEP, así como del cumplimiento del régimen de condicionalidad.

La persona que se comunique debe identificarse plenamente.

La actualización de datos es de carácter obligatorio. Recuerde que todos los trámites ante la JEP son gratuitos y no requieren de intermediarios.

165

RV: Listado de Municipios y Departamentos para Oficina de Comunicaciones (Conalcréditos)

Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>

Vie 15/09/2023 14:49

Para:Karen Tatiana Aroca Gonzalez <karen.aroca@jep.gov.co>
CC:Giovany Díaz García <Giovany.Diaz@jep.gov.co>;Álvaro Andrés Peralta Parra <alvaro.peralta@jep.gov.co>;María Camila Sánchez Gómez <Maria.Sanchez@jep.gov.co>;Martha Angélica Campo Quintana <martha.campo@jep.gov.co>;Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>;Omar Alirio Castelblanco Cristancho <omar.castelblanco@jep.gov.co>;Sandra Carolina Soler Albarracín <sandra.soler@jep.gov.co>;Laura Sofia Buitrago Vidal <laura.buitrago@jep.gov.co>

2 archivos adjuntos (164 KB)

Municipios y Departamentos para Oficina de Comunicaciones (Conalcréditos).xlsx; LISTADO PRIORIZACION SAAD COMPARECIENTES_150923.xlsx;

Estimada Karen, un saludo

Envío la información que solicitaste el miércoles en la reunión de seguimiento. Adjunto encontratas el Excel enviado por los equipos rsponsables del insumo. Así mismo, envío lo que nos sugiere el equipo de DAV y SAAD Víctimas para las cuñas, queda pendiente el envio del SAAD Compareciente. No espere a tenerlo completo para poder avanzar.

"La JEP llamará telefónicamente a las víctimas acreditadas.

Las víctimas acreditadas ante la JEP serán contactadas telefónicamente entre septiembre y diciembre de 2023 para la actualización de sus datos de ubicación y contacto.

La persona que se comunique debe identificarse plenamente.

Esta actualización de datos es fundamental para garantizar su participación.

Recuerde que todos los trámites ante la JEP son gratuitos y no requieren intermediarios."

Muchas gracias

De: Martha Angélica Campo Quintana <martha.campo@jep.gov.co>
Enviado el: viernes, 15 de septiembre de 2023 2:18 p. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
CC: Giovany Díaz García <Giovany.Diaz@jep.gov.co>; Álvaro Andrés Peralta Parra <alvaro.peralta@jep.gov.co>; María Camila Sánchez Gómez <Maria.Sanchez@jep.gov.co>
Asunto: Listado de Municipios y Departamentos para Oficina de Comunicaciones (Conalcréditos)

Estimada Yomar,

Envío en adjunto un archivo Excel con el listado de municipios y departamentos organizados del lugar con el mayor número de posibles víctimas a contactar al lugar con el menor número.

Saludos.

Martha A. Campo

166

Fwd: CONALCREDITOS_Priorización municipios_Comparecientes

Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Vie 15/09/2023 15:12

Para:Karen Tatiana Aroca Gonzalez <karen.aroca@jep.gov.co>
CC:Laura Sofia Buitrago Vidal <laura.buitrago@jep.gov.co>;Sandra Carolina Soler Albarracín <sandra.soler@jep.gov.co>;Omar Alirio Castelblanco Cristancho <omar.castelblanco@jep.gov.co>;Giovany Díaz García <Giovany.Diaz@jep.gov.co>;Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>

Karen, adjunto propuesta de Comparecientes.

Quedamos atentos a tus comentarios

Muchas gracias

De: Laura Sofia Buitrago Vidal <laura.buitrago@jep.gov.co>
Enviado: Friday, September 15, 2023 3:09:28 PM
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Cc: Omar Alirio Castelblanco Cristancho <omar.castelblanco@jep.gov.co>; Sandra Carolina Soler Albarracín <sandra.soler@jep.gov.co>; Giovany Díaz García <Giovany.Diaz@jep.gov.co>
Asunto: Re: CONALCREDITOS_Priorización municipios_Comparecientes

Estimada Yomar,

Aqui nuestra propuesta de guion para la cuña de comparecientes:

> *La JEP se contacta con los y las comparecientes.*
>
> *Las personas vinculadas a procesos judiciales en la JEP serán contactadas telefónicamente entre septiembre y diciembre de 2023 para la actualización de sus datos de ubicación y contacto.*
>
> *La persona que se comunique debe identificarse plenamente.*
>
> *Esta llamada hace parte del sistema de monitoreo y de las obligaciones derivadas del sometimiento a la JEP, así como del cumplimiento del régimen de condicionalidad.*
>
> *Recuerde que la actualización de datos es de carácter obligatorio y que todos los trámites ante la JEP son gratuitos y no requieren intermediarios.*

Dejamos a consideración del equipo de comunicaciones los ajustes que se requieran.

Quedomos prestos a cualquier inquietud.

LAURA BUITRAGO
Equipo Calidad - Registro Comparecientes
Departamento SAAD Comparecientes
Subsecretaría Ejecutiva
laura.buitrago@jep.gov.co - www.jep.gov.co
Cra 7 # 63 - 44, Bogotá Colombia
(+57) (1) 4846980

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

Este mensaje de correo electrónico es propiedad de la JEP, puede contener información privilegiada o confidencial. Por tanto, usar esta información y sus anexos para propósitos ajenos a la JEP, divulgarla a personas a las cuales no se encuentre destinado este correo o reproducirla total o parcialmente, se encuentra prohibido en virtud de la legislación vigente. La Entidad no asumirá responsabilidad sobre información, opiniones o criterios contenidos en este correo que no estén directamente relacionados con la JEP. Si usted no es el destinatario autorizado o por error recibe este mensaje, por favor, borrarlo inmediatamente y notificar al remitente.

This document is property of the JEP; it may contain privileged confidential information. Therefore using this information and its annexes for purposes different from those of the JEP, distributing said information to people who are not among those for which this email was intended, or reproducing it partially or totally is prohibited in accordance with the law available. The organization will not assume the responsibility around the information, opinions or criteria contained in this email, if not directly related to the JEP. If you are not the authorized recipient, or you receive this message by mistake, please delete it immediately and notify to sender.

No imprima este correo a menos que sea absolutamente necesario.

From: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Sent: Friday, September 15, 2023 2:43 PM
To: Laura Sofia Buitrago Vidal <laura.buitrago@jep.gov.co>
Cc: Omar Alirio Castelblanco Cristancho <omar.castelblanco@jep.gov.co>; Sandra Carolina Soler Albarracín <sandra.soler@jep.gov.co>; Giovany Díaz García <Giovany.Diaz@jep.gov.co>
Subject: RE: CONALCREDITOS_Priorización municipios_Comparecientes

Les agradezco nos envíen por favor, lo que esperan sea el contenido de cuña. Les comparto el enviado por víctimas.

"La JEP llamará telefónicamente a las víctimas acreditadas.

Las víctimas acreditadas ante la JEP serán contactadas telefónicamente entre septiembre y diciembre de 2023 para la actualización de sus datos de ubicación y contacto.

La persona que se comunique debe identificarse plenamente.

Esta actualización de datos es fundamental para garantizar su participación.

Recuerde que todos los trámites ante la JEP son gratuitos y no requieren intermediarios."

Les pido por favor enviarme esto hoy, en mi correo de envío inicial esta la solicitud.

Gracias

De: Laura Sofia Buitrago Vidal <laura.buitrago@jep.gov.co>
Enviado el: viernes, 15 de septiembre de 2023 11:41 a. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
CC: Omar Alirio Castelblanco Cristancho <omar.castelblanco@jep.gov.co>; Sandra Carolina Soler Albarracín <sandra.soler@jep.gov.co>; Giovany Díaz García <Giovany.Diaz@jep.gov.co>
Asunto: CONALCREDITOS_Priorización municipios_Comparecientes

Estimada Yiomar,

167

De acuerdo a lo acordado, envío adjunto el listado de departamentos y municipios priorizados para la estrategia de comunicación para el contacto telefónico con comparecientes. En el excel, encuentras la priorización de municipios por departamento, y en las gráficas la priorización general por municipios y por departamentos.

Cualquier duda estoy presta a colaborar.

Cordial saludo,

LAURA BUITRAGO
Equipo Calidad - Registro Comparecientes
Departamento SAAD Comparecientes
Subsecretaría Ejecutiva
laura.buitrago@jep.gov.co - www.jep.gov.co
Cra 7 # 63 - 44, Bogotá Colombia
(+57) (1) 4846980

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

Este mensaje de correo electrónico es propiedad de la JEP, puede contener información privilegiada o confidencial. Por tanto, usar esta información y sus anexos para propósitos ajenos a la JEP, divulgarla a personas a las cuales no se encuentre destinado este correo o reproducirla total o parcialmente, se encuentra prohibido en virtud de la legislación vigente. La Entidad no asumirá responsabilidad sobre información, opiniones o criterios contenidos en este correo que no estén directamente relacionados con la JEP. Si usted no es el destinatario autorizado o por error recibe este mensaje, por favor, borrarlo inmediatamente y notificar al remitente.

This document is property of the JEP; it may contain privileged confidential information. Therefore using this information and its annexes for purposes different from those of the JEP, distributing said information to people who are not among those for which this email was intended, or reproducing it partially or totally is prohibited in accordance with the law available. The organization will not assume the responsibility around the information, opinions or criteria contained in this email, if not directly related to the JEP. If you are not the authorized recipient, or you receive this message by mistake, please delete it immediately and notify to sender.

No imprima este correo a menos que sea absolutamente necesario.

168

RV: JEP - Canales de atención

Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>

Mar 19/09/2023 10:10

Para:jmasso@emergiacc.com <jmasso@emergiacc.com>;Jose David Bobadilla Peña <jdbobadilla@emergiacc.com>
CC:Eliana Fernanda Antonio Rosero <Eliana.AntonioR@jep.gov.co>;Silvia Liliana Amado Torres <silvia.amado@jep.gov.co>; Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>;Nestor Julio Corredor Niampira <nestor.corredor@jep.gov.co>

Un saludo para todos

Les comparto la aprobación y comentarios respecto al flujo propuesto por CONALCREDITOS.

Un saludo

De: Eliana Fernanda Antonio Rosero <Eliana.AntonioR@jep.gov.co>
Enviado el: martes, 19 de septiembre de 2023 9:27 a. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
CC: Keidy Yelina Zemanate Muñoz <keidy.zemanate@jep.gov.co>; Sandra Marcela Parra Castillo <marcela.parra@jep.gov.co>
Asunto: RE: JEP - Canales de atención

Apreciada Yomar

En respuesta al correo remitido el 18 de septiembre

En cuanto al flujo de WhatsApp, estoy de acuerdo con modificar el flujo actual del DAC. Permitiendo que la primera pregunta a realizar a la ciudadanía sea:

Opción 1: Atención a la ciudadanía

Opción 2: Actualización de datos

En ese sentido estaríamos facilitando que el ciudadano pueda recibir la atención que requiera.

Eliana Fernanda Antonio Rosero
Jefa del Departamento de Enfoques Diferenciales
Subsecretaria Ejecutiva
Tel: (+57) (1) 7440041
móvil 3188677778
eliana.antonior@jep.gov.co
www.jep.gov.co
Cra 7 # 63 - 44, Bogotá piso 5 Colombia

De: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Enviado: lunes, 18 de septiembre de 2023 15:21
Para: Eliana Fernanda Antonio Rosero <Eliana.AntonioR@jep.gov.co>

Cc: Keidy Yelina Zemanate Muñoz <keidy.zemanate@jep.gov.co>; Sandra Marcela Parra Castillo <marcela.parra@jep.gov.co>
Asunto: RV: JEP - Canales de atención

Eliana, un saludo

Te comparto la solicitud de esta mañana, se la había enviado a Constanza.

Quedo atenta

Muchas gracias

YAMC

De: Yomar Angelica Muñoz Cadena
Enviado el: lunes, 18 de septiembre de 2023 9:05 a. m.
Para: Constanza Eugenia Cañón Charry <constanza.canon@jep.gov.co>
CC: jmasso@emergiacc.com; Jose David Bobadilla Peña <jdbobadilla@emergiacc.com>; Silvia Liliana Amado Torres <silvia.amado@jep.gov.co>; Keidy Yelina Zemanate Muñoz <keidy.zemanate@jep.gov.co>; Sandra Marcela Parra Castillo <marcela.parra@jep.gov.co>
Asunto: RV: JEP - Canales de atención

Constanza, un saludo

Quisiera que revisaras este flujo que propone CONALCREDITOS, estamos atentos a tu opinión o ajustes.

Un saludo

YAMC

De: Jose David Bobadilla Peña <jdbobadilla@emergiacc.com>
Enviado el: viernes, 8 de septiembre de 2023 10:58 a. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>; Silvia Liliana Amado Torres <silvia.amado@jep.gov.co>
CC: Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>; Diana Rocio Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>; Natalia Lorena Arbeláez Mendoza <natalia.arbelaez@jep.gov.co>; Fabian Esteban Antonio Lopez <fantonio@emergiacc.com>; Implementaciones Bogotá <implementaciones.bogota@emergiacc.com>
Asunto: Re: JEP - Canales de atención

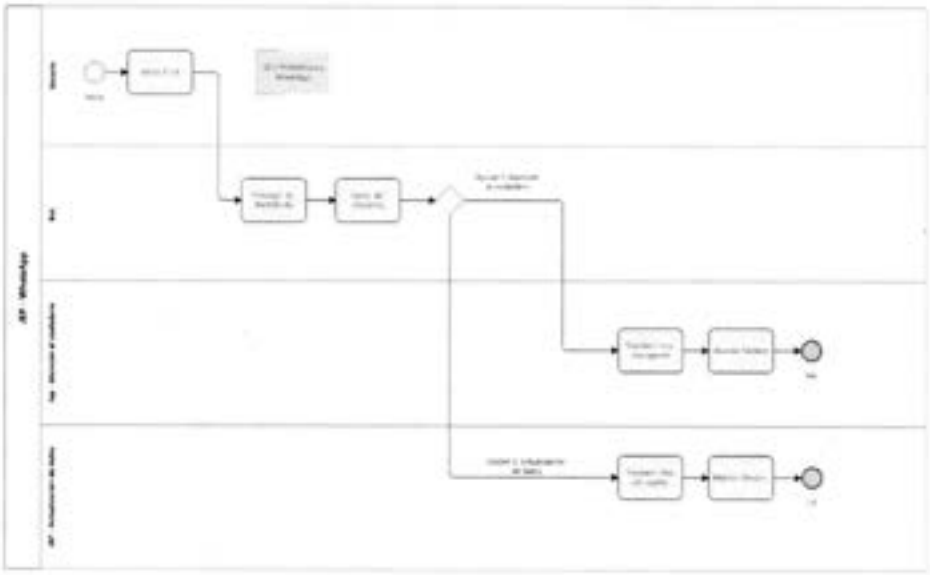
Buen día para todos,

Yomar y equipo JEP cordial saludo:

1. Para poder habilitar el dominio **@jep.gov.co** en la plataforma donde se van a enviar los masivos es necesario realizar la creación de los registros DNS que aparecen en el manual para posteriormente hacer uso del dominio en la plataforma (ver manual adjunto).

2. De acuerdo con uno de nuestros compromisos informó que para utilizar el Whatsapp que actualmente tiene el servicio de Atención al Ciudadano se debe configurar un BOT de acuerdo con el siguiente flujo (propuesta de Conalcreditos):

169



Para lo cual solicitamos su amable validación y aprobación para iniciar con el desarrollo.

Quedo atento a sus comentarios de ambos puntos.

Un saludo.

Cordialmente,

José David Bobadilla Peña

Coordinador PMO

+57 3209633043

Calle 99 # 60 - 59 | Iserra

Calle 98 # 70 - 91 | Pontevedra

El vie, 1 sept 2023 a las 14:55, Silvia Liliana Amado Torres (<silvia.amado@jep.gov.co>) escribió:

Buenas tardes,

Según solicitud se crea la cuenta de correo

Cuenta de Correo	Contraseña genérica
recepcion.informacion@jep.gov.co	JepCol*2023+

Cordial saludo,

Silvia Liliana Amado T.
Contratista DTI
Dirección de Tecnologías de la Información – Piso 6
silvia.amado@jep.gov.co - www.jep.gov.co
Cra 7 # 63 - 44, Bogotá Colombia
Conmutador: (+57) (1) 7440041 en Bogotá
Servicio gratuito 01 8000 180602 para el resto del país

De: Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
Enviado el: viernes, 1 de septiembre de 2023 9:18 a. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
CC: Jose David Bobadilla Peña <jdbobadilla@emergiacc.com>; Silvia Liliana Amado Torres <silvia.amado@jep.gov.co>; Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>
Asunto: Re: JEP - Canales de atención

Buen dia Yomar,

Dando alcance al correo anterior y una vez revisado confirmamos que el correo sugerido a crear es el siguiente.

recepcion_informacion@jep.gov.co

Quedamos atentos a sus comentarios.

El jue, 31 ago 2023 a las 15:44, Jacquelin Masso (<jmasso@emergiacc.com>) escribió:

> Buena tarde Yomar,
>
> Sugerimos que el correo se nombre :
>
> Comunicadosjep@jep.gov.co
>
> Quedamos atentos.
>
> El jue, 31 de ago de 2023, 3:34 p. m., Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co> escribió:
>
> > Estimados, cordial salido

Les comparto la pregunta que hace la ingeniera Silvia. Nos pueden colaborar por favor con esta respuesta. 170

Muchas gracias

De: Silvia Liliana Amado Torres <silvia.amado@jep.gov.co>
Enviado: jueves, agosto 31, 2023 3:20 p.m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Asunto: RE: JEP - Canales de atención

Buenas tardes,

Por favor me indicas con que nombre se debe crear este correo ???

- Se requiere asignar a Conalcreditos un correo dominio **@jep.gov.co**.

Muchas gracias quedo atenta

Cordial Saludo,

De: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Enviado: jueves, 31 de agosto de 2023 14:38
Para: Silvia Liliana Amado Torres <silvia.amado@jep.gov.co>
Asunto: Fwd: JEP - Canales de atención

Te comparto

De: Ángela María Mora Soto <angela.mora@jep.gov.co>
Enviado: Thursday, August 31, 2023 12:07:31 PM
Para: Hernando Salazar Palacio <hernando.salazar@jep.gov.co>; Natalia Lorena Arbeláez Mendoza <natalia.arbelaez@jep.gov.co>
Cc: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>; Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>; Juan Pablo Monge Castañeda <juan.monge@jep.gov.co>
Asunto: JEP - Canales de atención

Estimado Hernando y estimada Lorena.

Con el objeto de atender los requerimientos de la empresa CONALCREDITOS, quien esta ejecutando la campaña de actualización de datos de víctimas y comparecientes, requerimos de un equipo al que tu designes para avanzar con los siguientes temas, incluidos por supuesto en la Orden de Compra que respalda esta actividad:

Click to call:

- Indicar dónde se va a configurar la pauta publicitaria (donde la persona va a ingresar y va a solicitar que le realicen una llamada) ¿es en la página web de la JEP o en otra URL?
- Diseño
- Definir los datos a registrar por parte de la persona que ingrese a la página (nombre, teléfono, correo etc) para que estos sean capturados y se pueda hacer la devolución de la llamada por parte de la operación

Mailing:

- Se requiere asignar a Conalcreditos un correo dominio **@jep.gov.co.**
- Lo anterior seguramente requerirá incluirse en la página de la Jurisdicción
- Indicar si los correos a enviar deben ir con copia a alguna persona de la JEP.
- Compartir las plantillas de los correos a enviar.

Whatsapp:

- Dado que se va a utilizar el número de Whatsapp que actualmente tiene el servicio de Atención al Ciudadano se requiere hacer un espacio en conjunto para construir el flujo del chatbot que se va a implementar en el whatsapp, de tal manera que se pueda direccionar de manera correcta al usuario de acuerdo con su necesidad.
- Quisiéramos saber en esta parte como seria el trabajo conjunto con Comunicaciones

SMS:

- Compartir las plantillas de los SMS a enviar y verificar cuales serian las aprobaciones requeridas desde Comunicaciones

Relaciono ejemplos:

  - Buen dia, te informamos que próximamente recibirás una llamada por parte de la JEP para realizar la actualización de tus datos
  - Hola te informamos que próximamente recibirás una llamada por parte de la JEP del número **XXXXXXXXXX** para realizar la actualización de tus datos
  - Señor / a **XXXX**, te informamos que próximamente recibirás una llamada por parte de la JEP del número XXXXXXXXXX para realizar la actualización de tus datos, recuerda que puede validar el número y nombre de asesor en la página de la JEP **https://www.jep.gov.co/**

Quedamos atentos a que nos sugieras las personas que nos acompañarían en esta reunión, nosotros agendaríamos he incluiremos a DTI, para tratar simultáneamente lo que refiera a ellos.

Agradezco tu valioso apoyo

AMMS

--
Cordialmente

Jacquelin Masso Garcés

Gerente de operaciones

www.conalcreditos.com.co

Unidad de Negocio

(1) 7454040 | 3206931665

Calle 98 # 70-91, Sede Pontevedra- Bogotá

"Toda solicitud, petición, queja o reclamo presentada debe ser direccionada para su trámite al correo electronico: Grupoauditorcalidad@emergiacc.com"

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

(12

Re: SOLICITUD DE USURIO OLIMPIA COMO SUPERVISORA No 113381 CONALCREDITOS

Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>

Mar 19/09/2023 12:27

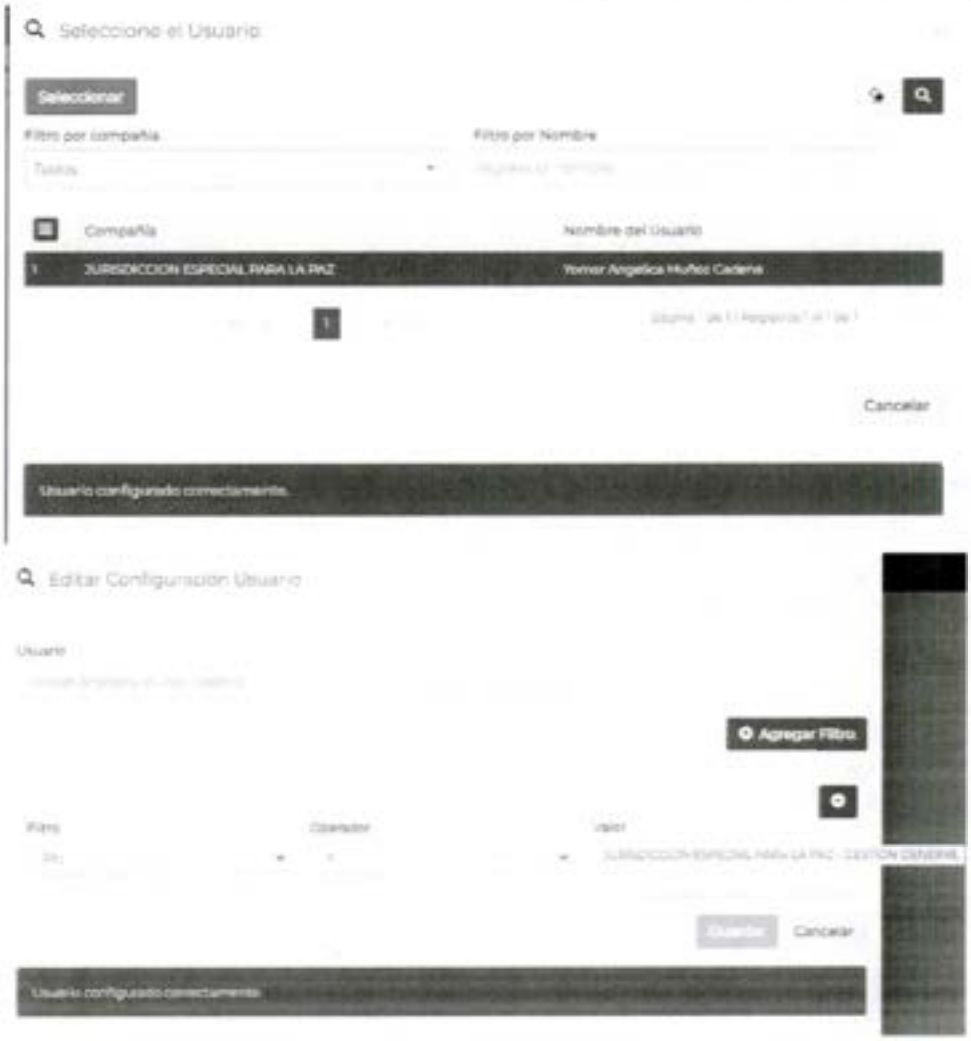
Para:Cristian Villalba Arango <cristian.villalba@jep.gov.co>
CC:Adriana Lorena Guzmán Molano <adriana.guzman@jep.gov.co>;Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>; Juan David Olarte Torres <juan.olarte@jep.gov.co>

Muchas gracias

De: Cristian Villalba Arango <cristian.villalba@jep.gov.co>
Enviado: Tuesday, September 19, 2023 12:14:22 PM
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Cc: Adriana Lorena Guzmán Molano <adriana.guzman@jep.gov.co>; Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>; Juan David Olarte Torres <juan.olarte@jep.gov.co>
Asunto: RE: SOLICITUD DE USURIO OLIMPIA COMO SUPERVISORA No 113381 CONALCREDITOS

Buen día:

Se realizó la creación del usuario requerido:



Cordial saludo,

Cristian Villalba Arango

Profesional de Gestión I

Subdirección Financiera

cristian.villalba@jep.gov.co - www.jep.gov.co

Cra 7 # 63 - 44, Bogotá Colombia

Conmutador: (+57) (1) 7440041 en Bogotá

Servicio gratuito 01 8000 180602 para el resto del país

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

(+57) 3214399694

cristian.villalba@jep.gov.co - www.jep.gov.co

Cra 7 # 63 - 44, Bogotá Colombia

Este mensaje de correo electrónico es propiedad de la JEP, puede contener información privilegiada o confidencial. Por tanto, usar esta información y sus anexos para propósitos ajenos a la JEP, divulgarla a personas a las cuales no se encuentre destinado este correo o reproducirla total o parcialmente, se encuentra prohibido en virtud de la legislación vigente. La Entidad no asumirá responsabilidad sobre información, opiniones o criterios contenidos en este correo que no estén directamente relacionados con la JEP. Si usted no es el

destinatario autorizado o por error recibe este mensaje, por favor, borrarlo inmediatamente y notificar al remitente.

123

This document is property of the JEP; it may contain privileged confidential information. Therefore using this information and its annexes for purposes different from those of the JEP, distributing said information to people who are not among those for which this email was intended, or reproducing it partially or totally is prohibited in accordance with the law available. The organization will not assume the responsibility around the information, opinions or criteria contained in this email, if not directly related to the JEP. If you are not the authorized recipient, or you receive this message by mistake, please delete it immediately and notify to sender.

No imprima este correo a menos que sea absolutamente necesario.

De: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Enviado: martes, 19 de septiembre de 2023 12:01
Para: Juan David Olarte Torres <juan.olarte@jep.gov.co>
Cc: Adriana Lorena Guzmán Molano <adriana.guzman@jep.gov.co>; Cristian Villalba Arango <cristian.villalba@jep.gov.co>; Diana Rocio Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>
Asunto: SOLICITUD DE USURIO OLIMPIA COMO SUPERVISORA No 113381 CONALCREDITOS

Un saludo para todos

Les escribo con el objeto de solicitar usuario como supervisora de la orden de compra No 113381 CONALCREDITOS.

Muchas gracias

YAMC

174

RE: Piezas monitoreo ajustadas

Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Mié 20/09/2023 8:23

Para:Claudia Patricia Rodriguez Gómez <claudia.rodriguez@jep.gov.co>
CC:Jorge Alirio Mancera Cortes <jorge.mancera@jep.gov.co>;Claudia Viviana Ferro Buitrago <Viviana.Ferro@jep.gov.co>;Diana Rocio Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>;Angie Katherine Barrera Becerra <angie.barrera@jep.gov.co>;Omar Alirio Castelblanco Cristancho <omar.castelblanco@jep.gov.co>;Giovany Díaz García <Giovany.Diaz@jep.gov.co>

2 archivos adjuntos (291 KB)
RE: Piezas monitoreo ajustadas; RE: Piezas monitoreo ajustadas;

Estimada Claudia Patricia

No recibí ninguna observación por parte de nuestros principales usuarios. Adjunto correos de aprobación.

Queda validado y aprobado el fondo.

Muchas gracias por tanto apoyo

Cordialmente,

YAMC

De: Claudia Patricia Rodriguez Gómez <claudia.rodriguez@jep.gov.co>
Enviado el: martes, 19 de septiembre de 2023 11:05 a. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Asunto: RV: Piezas monitoreo ajustadas

Estimada a tu consideración fondo de pantalla, para incluir en septiembre, atenta a tus consideraciones.

Cordial saludo,

Patricia Rodríguez Gómez
Comunicación Organizacional
Subdirección de Comunicaciones
claudia.rodriguez@jep.gov.co - www.jep.gov.co
Cra 7 # 63 - 44, Bogotá Colombia
Conmutador: (+57) (1) 7440041 en Bogotá
Servicio gratuito 01 8000 180602 para el resto del país

135

RV: Solicitud Código para facturación JEP

Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Mié 20/09/2023 15:08

Para:jmasso@emergiacc.com <jmasso@emergiacc.com>
CC:Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>

1 archivos adjuntos (802 KB)
presentación facturación electrónica.pptx;

Jaquelin un saludo

Te copio la respuesta de Financiera.

Quedo atenta

De: Cristian Villalba Arango <cristian.villalba@jep.gov.co>
Enviado el: miércoles, 20 de septiembre de 2023 2:32 p. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Asunto: RE: Solicitud Código para facturación JEP

Buen día Yomar:

Envío para tu conocimiento la presentación de facturación electrónica.

Sin embargo, te informo que el código de la entidad es "44-01-01".

De esta forma, según los ejemplos del correo que antecede sería así:

44-01-01;númerodelcontrato;correodelsupervisor@jep.gov.co

Cordial saludo,

Cristian Villalba Arango

Profesional de Gestión I

Subdirección Financiera

cristian.villalba@jep.gov.co - www.jep.gov.co
Cra 7 # 63 - 44, Bogotá Colombia

Conmutador: (+57) (1) 7440041 en Bogotá

Servicio gratuito 01 8000 180602 para el resto del país

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

(+57) 3214399694
cristian.villalba@jep.gov.co - www.jep.gov.co
Cra 7 # 63 - 44, Bogotá Colombia

Este mensaje de correo electrónico es propiedad de la JEP, puede contener información privilegiada o confidencial. Por tanto, usar esta información y sus anexos para propósitos ajenos a la JEP, divulgarla a personas a las cuales no se encuentre destinado este correo o reproducirla total o parcialmente, se encuentra prohibido en virtud de la legislación vigente. La Entidad no asumirá responsabilidad sobre información, opiniones o criterios contenidos en este correo que no estén directamente relacionados con la JEP. Si usted no es el destinatario autorizado o por error recibe este mensaje, por favor, borrarlo inmediatamente y notificar al remitente.

This document is property of the JEP; it may contain privileged confidential information. Therefore using this information and its annexes for purposes different from those of the JEP, distributing said information to people who are not among those for which this email was intended, or reproducing it partially or totally is prohibited in accordance with the law available. The organization will not assume the responsibility around the information, opinions or criteria contained in this email, if not directly related to the JEP. If you are not the authorized recipient, or you receive this message by mistake, please delete it immediately and notify to sender.
No imprima este correo a menos que sea absolutamente necesario.

De: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Enviado: miércoles, 20 de septiembre de 2023 14:28
Para: Cristian Villalba Arango <cristian.villalba@jep.gov.co>
Asunto: RV: Solicitud Código para facturación JEP

Cristian un saludo

Conalcreditos me envía este ejemplo (ver correo que antecede), me piden un código, tu me podrías indicar cual es?

Muchas gracias

De: Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
Enviado el: miércoles, 20 de septiembre de 2023 10:34 a. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Asunto: Solicitud Código para facturación JEP

Buen dia yomar.

Te comparto los ejemplos del código de la Dian, para emitir la factura .

> Enviar la factura al siguiente correo electrónico: Tal y como sale del software de facturación del proveedor debe remitir la factura en Documento zip (PDF, XML) al correo siifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co
>
> El asunto del correo debe contener la siguiente estructura
>
> 15-01-00;númerodelcontrato;correodelsupervisor@jep.gov.co

176

Ejemplo:

15-01-13;XXXXXXXXXXX; correodelsupervisor@jepgov.co

En el espacio de notas u observaciones dentro de la factura se debe colocar la misma información pero con los signos #$:

Ejemplo:

#$15-01-13;XXXXXXXX; correodelsupervisor@jep.gov.co#$

--

Cordialmente

Jacquelin Masso Garcés

Gerente de operaciones

www.conalcreditos.com.co Unidad de Negocio

(1) 7454040 | 3206931665

Calle 98 # 70-91, Sede Pontevedra- Bogotá

"Toda solicitud, petición, queja o reclamo presentada debe ser direccionada para su trámite al correo electronico: Grupoauditorcalidad@emergiacc.com"

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección

Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

137

RE: FACTURA DEL MES DE AHOSTO

Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>

Lun 25/09/2023 11:58

Para:Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
CC:Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>;Fabian Esteban Antonio Lopez <fantonio@emergiacc.com>

2 archivos adjuntos (720 KB)

JEP-FR-10-06_Constancia de cumplimiento persona jurídica V4.0 agosto 2023 (1).xlsx; MEMORANDO CONTRATISTAS-SUPERVISORES 2023 (1).pdf;

Un saludo

1. Mafars: esta ok, es un PDF en el que supongo están los pagos. Lo veo con Jacquelin
2. Certificado de aportes CNC. Certificado en el que se pegue el aporte de agosto con firma de revisor fiscal
3. Formato de constancia de cumplimiento: Se envía ajustado, los datos se dieron a Jacquelin hace varios días, viene en su mayoría sin diligenciar.
4. Informe de actividades: Veo dentro de las filas incluidas unas obligaciones que no me coinciden con los ítem contratados. Revisar
5. No veo informe de gestión
6. El informe de supervisión no lo mire, porque si no esta bien el de actividades, por supuesto que el de gestión no estaría correcto.

Revisar la circular que nos compartió Diana, es urgente. Jaquelin sobre esto tuvimos varias reuniones. Por favor ajustar para antes de las 2:00 pm, te agradecemos este apoyo y espero nos comprendas el afan.

Cordialmente,

YAMC

De: Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
Enviado el: lunes, 25 de septiembre de 2023 8:15 a. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
CC: Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>
Asunto: Re: FACTURA DEL MES DE AHOSTO

Buen dia Yomar.

Adjunto me permito compartir la factura correspondiente a 5 días del mes de Agosto con sus respectivos soportes para su revisión.

Quedo muy atenta a sus comentarios en cuanto los formatos.

Cordial saludo.

El jue, 21 sept 2023 a las 17:51, Yomar Angelica Muñoz Cadena (<yomar.munoz@jep.gov.co>) escribió:

> Jacqueline un saludo
>
> Dentro del desarrollo de la reunión de seguimiento del día de ayer y en varias conversaciones que se han sostenido, acordamos que por tarde hoy a medio día debían estar enviando la cuanta. Recuerden que son varias revisiones y ya no contamos con tiempo.
>
> Quedamos atentas
>
> Gracias

--
Cordialmente

Jacquelin Masso Garcés
Gerente de operaciones
Unidad de Negocio

www.conalcreditos.com.co

(1) 7454040 | 3206931665
Calle 98 # 70-91, Sede Pontevedra- Bogotá

"Toda solicitud, petición, queja o reclamo presentada debe ser direccionada para su trámite al correo electronico: Grupoauditorcalidad@emergiacc.com"

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web. https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o

128

ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

129

RE: FACTURA DEL MES DE AHOSTO

Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>

Lun 25/09/2023 11:58

Para:Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
CC:Diana Rocio Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>;Fabian Esteban Antonio Lopez <fantonio@emergiacc.com>

2 archivos adjuntos (720 KB)

JEP-FR-10-06_Constancia de cumplimiento persona jurídica V4.0 agosto 2023 (1).xlsx; MEMORANDO CONTRATISTAS-SUPERVISORES 2023 (1).pdf;

Un saludo

1. Mafars: esta ok, es un PDF en el que supongo están los pagos. Lo veo con Jacquelin
2. Certificado de aportes CNC. Certificado en el que se pegue el aporte de agosto con firma de revisor fiscal
3. Formato de constancia de cumplimiento: Se envía ajustado, los datos se dieron a Jacquelin hace varios días, viene en su mayoría sin diligenciar.
4. Informe de actividades: Veo dentro de las filas incluidas unas obligaciones que no me coinciden con los ítem contratados. Revisar
5. No veo informe de gestión
6. El informe de supervisión no lo mire, porque si no esta bien el de actividades, por supuesto que el de gestión no estaría correcto.

Revisar la circular que nos compartió Diana, es urgente. Jaquelin sobre esto tuvimos varias reuniones. Por favor ajustar para antes de las 2:00 pm, te agradecemos este apoyo y espero nos comprendas el afan.

Cordialmente,

YAMC

De: Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
Enviado el: lunes, 25 de septiembre de 2023 8:15 a. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
CC: Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>
Asunto: Re: FACTURA DEL MES DE AHOSTO

Buen dia Yomar.

Adjunto me permito compartir la factura correspondiente a 5 días del mes de Agosto con sus respectivos soportes para su revisión.

Quedo muy atenta a sus comentarios en cuanto los formatos.

Cordial saludo.

El jue, 21 sept 2023 a las 17:51, Yomar Angelica Muñoz Cadena (<yomar.munoz@jep.gov.co>) escribió:

> Jacqueline un saludo
>
> Dentro del desarrollo de la reunión de seguimiento del día de ayer y en varias conversaciones que se han sostenido, acordamos que por tarde hoy a medio día debían estar enviando la cuanta. Recuerden que son varias revisiones y ya no contamos con tiempo.
>
> Quedamos atentas
>
> Gracias

--
Cordialmente

Jacquelin Masso Garcés
Gerente de operaciones
Unidad de Negocio

www.conalcreditos.com.co

(1) 7454040 | 3206931665
Calle 98 # 70-91, Sede Pontevedra- Bogotá

"Toda solicitud, petición, queja o reclamo presentada debe ser direccionada para su trámite al correo electronico: Grupoauditorcalidad@emergiacc.com"

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o

180

ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

181

RE: Borrador Informe Agosto

Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Lun 25/09/2023 17:41

Para:Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
CC:Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>

2 archivos adjuntos (5 MB)
JEP-FR-10-06_Constancia de cumplimiento persona jurídica V4.0 Final.xlsx; INFORME AGOSTO JEP CONALCREDITOS.docx;

Hice varios ajustes, están en control de cambios. Por favor envíanos de nuevo el correo con todo completo, debemos revisar y radicar, gracias.

Un saludo

De: Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
Enviado el: lunes, 25 de septiembre de 2023 4:14 p. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Asunto: Borrador Informe Agosto

--
Cordialmente

Jacquelin Masso Garcés
Gerente de operaciones
Unidad de Negocio

www.conalcreditos.com.co

(1) 7454040 | 3206931665
Calle 98 # 70-91, Sede Pontevedra- Bogotá

"Toda solicitud, petición, queja o reclamo presentada debe ser direccionada para su trámite al correo electronico: Grupoauditorcalidad@emergiacc.com"

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

182

RE: Borrador Informe Agosto

Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Lun 25/09/2023 17:41

Para:Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
CC:Diana Rocio Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>

2 archivos adjuntos (5 MB)
JEP-FR-10-06_Constancia de cumplimiento persona jurídica V4.0 Final.xlsx; INFORME AGOSTO JEP CONALCREDITOS.docx;

Hice varios ajustes, están en control de cambios. Por favor envíanos de nuevo el correo con todo completo, debemos revisar y radicar, gracias.

Un saludo

De: Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
Enviado el: lunes, 25 de septiembre de 2023 4:14 p. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Asunto: Borrador Informe Agosto

--
Cordialmente

Jacquelin Masso Garcés
Gerente de operaciones
Unidad de Negocio

www.conalcreditos.com.co

(1) 7454040 | 3206931665
Calle 98 # 70-91, Sede Pontevedra- Bogotá

"Toda solicitud, petición, queja o reclamo presentada debe ser direccionada para su trámite al correo electronico: Grupoauditorcalidad@emergiacc.com"

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

183

Re:

Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
Lun 25/09/2023 20:49

Para:Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
CC:Fabian Esteban Antonio Lopez <fantonio@emergiacc.com>;Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>

Buena noche Yomar.

Efectivamente estoy trabajando en los ajustes del Informe en este momento , te comparto pantallazo.

En cuanto termine los ajustes te lo comparto inmediatamente.

El lun, 25 sept 2023 a las 20:45, Yomar Angelica Muñoz Cadena (<yomar.munoz@jep.gov.co>) escribió:

> Jacquelin buenas noches
>
> Te pedí por favor enviarme el informe ajustado con los formatos que respaldan la factura. No hay tiempo, están afectando la Planeación presupuestal.
>
> Te hemos apoyado en diferentes momentos y aún no llega la cuenta.
>
> Por favor, de nuevo, necesito revisar la cuenta hoy mismo, esto debe quedar radicado mañana temprano para que tengamos tiempo a observaciones de financiera.
>
> Estoy atenta a recibirla hoy.
>
> Fabian te pido por favor estar atento, realmente para nosotras es muy difícil hacer más. Les envíe el informe de Gestión ajustado, los formatos pese al tiempo que se dio estaban sin corregir, esto no es aceptable.
>
> Cordialmente,

YAMC

--

Cordialmente

Jacquelin Masso Garcés
Gerente de operaciones
Unidad de Negocio

www.conalcreditos.com.co

(1) 7454040 | 3206931665
Calle 98 # 70-91, Sede Pontevedra- Bogotá

"Toda solicitud, petición, queja o reclamo presentada debe ser direccionada para su trámite al correo electronico: Grupoauditorcalidad@emergiacc.com"

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

emergia

INFORME DE ACTIVIDADES No. 1 CORRESPONDIENTE AL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 27/07/2023 al 31/08/2023	
INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO	
Orden de Compra	113381 de 2023
Objeto:	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MONITOREO A VÍCTIMAS Y COMPARECIENTES DE LA JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ.
Clase de Contrato o convenio:	Orden de Compra
Fecha acta de Inicio:	27/07/2023
Fecha Terminación:	31/12/2023
Porcentaje de Avance Físico de Ejecución:	2 %
Nombre del contratista:	CONALCREDITOS CONALCENTER BPO
CC / Nit:	800.219.668-3
Nombre del Supervisor del Contrato o convenio:	Yomar Angelica Muñoz Cadena
Presentado por:	Jacquelin Masso Garcés – Gerente de Operaciones

INFORME DE ACTIVIDADES JULIO 27 - 31 de AGOSTO DE 2023

Bogotá, D.C., 25 de septiembre de 2023

emergia

TABLA DE CONTENIDO.

INTRODUCCIÓN.

GLOSARIO.

1. **PROCESO IMPLEMENTACION**
2. **CONTRATACIÓN RECURSO HUMANO.**
3. **INDUCCION CORPORATIVA**
4. **INDUCCION POLITICA SST Y AMBIENTAL.**
5. **CAPACITACION PRODUCTO JEP.**
6. **SEGURIDAD.**

emergia

INTRODUCCIÓN.

En el presente documento se detalla el desarrollo del proceso de implementación desde 27 de julio de 2023 hasta el 4 de septiembre de 2023 en la ejecución y cumplimiento de la **Orden de Compra N°113381 de 2023** suscrita entre la **Jurisdicción Especial para la Paz y Conalcréditos – Conalcenter BPO.**

emergia

GLOSARIO

ANS:
Acuerdos de Niveles de Servicio.

PUNTUALIDAD EN TIEMPOS DE APROVISIONAMIENTO:
Mide el tiempo que tarda el Proveedor en aprovisionar los Servicios BPO contratados por la Entidad Compradora, es decir, el recurso humano y los recursos tecnológicos.

DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS BPO CONTRATADOS:
Mide el tiempo durante el mes en el que los Servicios BPO contratados no están disponibles para la entidad compradora.

TMO (TIEMPO MEDIO DE OPERACIÓN):
Corresponde al tiempo promedio de conversación o atención del agente. Se realiza la medición mensual.

ROTACIÓN DEL RECURSO HUMANO:
Corresponde al 10% de los agentes retirados en el mes de total de los agentes activos en el mismo.

OCUPACIÓN DE AGENTES:
Mide el porcentaje de tiempo de ocupación efectivo de los agentes, se excluye el tiempo de break, capacitación, retroalimentación, almuerzo, pausas activas y/o actividades de bienestar de los agentes, el porcentaje de ocupación de acuerdo es del 75%.

EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO AGENTES:
Serán evaluaciones de máximo 10 preguntas, en máximo 30 minutos, el Proveedor debe disponer de la herramienta para el montaje de las preguntas garantizando la confidencialidad de este. El porcentaje del indicador es del 80%.

PRECISIÓN ERROR CRÍTICO DE USUARIO:
Mide el porcentaje de error crítico de agente que afecta directamente al usuario final. Un error crítico de agente corresponde al error generado por una mala información del agente y que afecta directamente al usuario final, el porcentaje del indicador es del 85%.

PRECISIÓN ERROR CRÍTICO DE NEGOCIO:
Mide el porcentaje de error crítico que no afecta directamente al usuario final el porcentaje del indicador es del 85%.

emergia

QUEJAS SOBRE LOS SERVICIOS BPO:
Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de transacciones gestionadas.

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS BPO:
Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el promedio del nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio. El Acuerdo de Nivel de Servicio se puede medir a partir del promedio de calificación entre 1 y 5 o como resultado promedio de la calificación.

emergia

1. PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN.

Fecha de acta de inicio: 27 de julio de 2023
Fecha de alistamiento inicial: 27 de julio al 22 de agosto
Fecha de inicio de la operación: 4 de septiembre de 2023

La orden de compra fue adjudicada el 21 de julio de 2023, la legalización del contrato a partir de la aprobación de garantías fue el 26 de julio, por lo que el acta de inicio se firma el 27 de julio. Es así que se le presenta a la Jurisdicción un cronograma de actividades sujeto a validación por parte de la entidad.

Durante el periodo del 27 de julio hasta el 22 de agosto se realizaron las siguientes actividades internas y en pro de la implementación del servicio contratado:

a) **Actividad Comercial:** Se emitieron las respectivas garantías y se crea el código analítico (es el código que identifica a la JEP ante Conalcréditos)

b) **Actividades Cliente-Conalcréditos:** Se concilia el perfil de los colaboradores, se realiza el dimensionamiento, se sugiere el cronograma de capacitación, se hacen validaciones internas del proceso de calidad, proceso de reportes, Insumos CTI (guiones, estructuras, tipificaciones), Definición canal seguro para la entrega de información.

c) **Actividades de Tecnología:** Se define el esquema de conectividad y levantamiento de información de desarrollo.

d) **Actividades de Recursos Humanos:** se realiza la solicitud del personal, reclutamiento y selección, contratación, formación, inducción y creación de usuarios.

e) **Actividades desde la Operación:** se realiza la creación del CRM para la tipificación de la gestión, capacitación a los colaboradores de la campaña desde las oficinas de la JEP los días 30 y 31 de agosto y 1 de septiembre donde se abordaron los siguientes temas: Presentación del Departamento de Gestión Territorial, qué es la JEP, generalidades de la JEP, Organigrama de la JEP, competencias, casos, cómo se hace la actualización de datos de víctimas y comparecientes, premisas básicas para el relacionamiento con las víctimas, conqué nos podemos encontrar?, recomendaciones para la atención de las víctimas a la hora de recolectar sus datos, protocolo de atención al ciudadano, atención con enfoques diferenciales, comunicación verbal, qué es el sistema Autónomo de Asesoría y Defensa, misión, competencia, cómo funciona, servicios, asesoría, representación y seguimiento. entre otros.

f) **Actividades del área de Desarrollo:** Creación de aplicaciones de carga, creación de Script, se crea el aplicativo de grabaciones.

emergia

2. CONTRATACIÓN RECURSO HUMANO.

A través del área de Talento Humano se dio paso al proceso de captación del recurso humano requerido por la Orden de Compra 113381, siguiendo los parámetros establecidos se realizaron las respectivas entrevistas, validaciones y exámenes de rigor para proceder a contratar los 20 agentes y 3 miembros del staff (Supervisor, Líder de Calidad y Minero de Datos).

NOMBRE DEL COLABORADOR	CARGO
MARIA DEL PILAR PABÓN CADENA	SUPERVISOR
GISELA VARGAS ACOSTA	LIDER DE CALIDAD
JUAN DAVID RAMIREZ AMORTEGUI	MINERO DE DATOS
KAREN ROSIRIS VASQUEZ HERNANDEZ	AGENTE DE CONTACT CENTER
MATEO SANTIAGO RODRIGUEZ	AGENTE DE CONTACT CENTER
NATALIA VELASCO PEÑARANDA	AGENTE DE CONTACT CENTER
LORENA ANDREA ARIAS	AGENTE DE CONTACT CENTER
MAURICIO CENDALES PEÑA	AGENTE DE CONTACT CENTER
JULIANA GACHA QUINTERO	AGENTE DE CONTACT CENTER
NICOL VEGA RETAVIZCA	AGENTE DE CONTACT CENTER
GENESIS SANCHEZ TRIANA	AGENTE DE CONTACT CENTER
LUIS USECHE LOPEZ	AGENTE DE CONTACT CENTER
BRIAN SALAMANCA CALDERON	AGENTE DE CONTACT CENTER
GERALDIN ASTROS BRICEÑO	AGENTE DE CONTACT CENTER
ANDRES MORENO QUIJANO	AGENTE DE CONTACT CENTER
ANDREA CUBILLOS ONTIBON	AGENTE DE CONTACT CENTER
ANDRES OCHOA POVEDA	AGENTE DE CONTACT CENTER
ANGELA PÉREZ LAROTTA	AGENTE DE CONTACT CENTER
ANGELY GARCÍA MARTÍNEZ	AGENTE DE CONTACT CENTER
MANUEL CARRANZA BARBOSA	AGENTE DE CONTACT CENTER
NATALIA ORJUELA PIRAQUIVE	AGENTE DE CONTACT CENTER
YEFERSON GACHARNÁ CUELLAR	AGENTE DE CONTACT CENTER
ALEJANDRA LOPEZ ROA	AGENTE DE CONTACT CENTER

3. INDUCCIÓN CORPORATIVA.

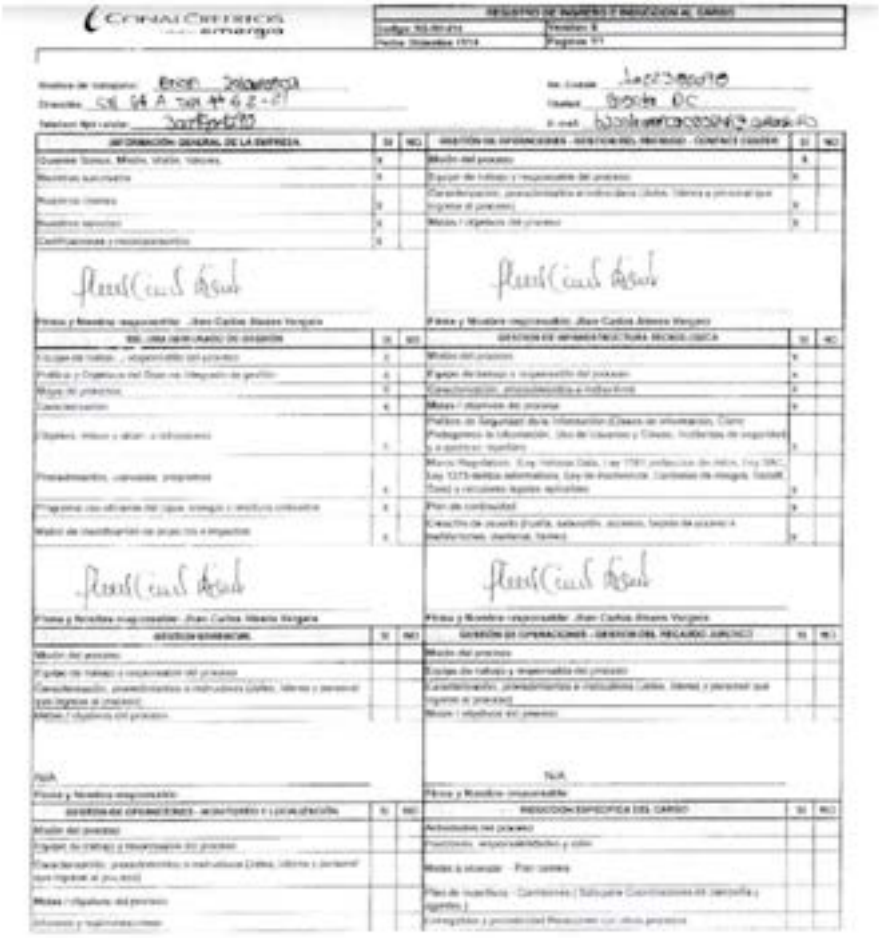
Una vez contratados el personal para la campaña empezamos las capacitaciones e inducciones para promover la integración y conocimiento de los colaboradores a la empresa, en la inducción corporativa hacemos una introducción de Conalcréditos cuando se fundó, su trayectoria en el mercado y toda la parte misional de la compañía como:

emergia

- Misión
- Visión
- Valores corporativos
- Mapas de procesos
- Reconocimientos
- Políticas de seguridad
- Código de vestuario
- Permisos e incapacidades

Por último, hacemos un recorrido por las instalaciones del centro de Contacto.

A continuación, compartimos evidencias de la asistencia a la inducción.



emergia

TABLA DE CONTENIDO

0. INTRODUCCION 5
1. OBJETIVO 5
2. ALCANCE 5
3. RESPONSABLES 6
4. DEFINICIONES 7
5. POLÍTICA CORPORATIVA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION 12
6. COMPROMISO DE LA DIRECCION 12
7. SANCIONES POR VIOLACION A LA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION 13
8. POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN 13
8.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION 13
8.2 POLITICA PARA USO DE DISPOSITIVOS MOVILES CORPORATIVOS 14
8.2.1 POLITICA PARA USO DE DISPOSITIVOS MOVILES PERSONALES 15
8.3 POLITICA PARA EL USO DE NUEVOS CANALES DE COMUNICACION EN OPERACION 16
De permitirse el uso de nuevos canales de comunicación por solicitud de nuestros clientes o en caso de ser requerido para mejorar la gestión de contactabilidad 16
9. POLITICAS DE SEGURIDAD DEL PERSONAL 17

4. INDUCCION POLITICA SST Y AMBIENTAL.

En la inducción de SST damos a conocer la normatividad general, marco legal de Sst Ley 100 de 1993 Afiliaciones a seguridad social, Eps, Arl y fondo de pensiones

- Conceptos básicos de Sst (Que es accidente de trabajo, enfermedad laboral, incidente de trabajo)
- Factores de riesgo
- Manejo de Reporte de accidentes de trabajo e incidentes de trabajo
- Comités legales Copasst (funciones) y comité de convivencia laboral (funciones)
- Políticas de Sst
- Plan de emergencias
- Reglamento interno de trabajo
- Formas de reciclaje
- Programas de Emergía - Conalcréditos responsable
- Educación ambiental
- Manejo de sustancias químicas
- Plan de emergencias en caso de algún tema ambiental
- Política ambiental y de responsabilidad corporativa
- Inducción de Bienestar laboral
- Convenios y alianzas de Emergía - Conalcréditos
- Cajas de compensación
- Actividades de bienestar
- Dotación de personal

emergia

A continuación, compartimos evidencias de la asistencia a la inducción.

---

emergia | REGISTRO DE ASISTENCIA A ACTIVIDAD

TEMA: Inducción de Seguridad y Salud en el Trabajo - SST y SGA, Ambiental - Políticas, Conceptos, Normativa, Responsabilidad del, Emergencias, Proced. para Reporte de AT y ET

OBJETIVO:

MODE: Presencial. TIPO ACTIVIDAD: INTERNA ☐ EXTERNA ☐

Nº	CEDULA	NOMBRE COMPLETO	SERVICIO	FECHA	FIRMA
1	[illegible]	Sandra Cardenas	mantenimiento	26-09	Sandra Cardenas
2	1065[illegible]390	Yeferson Cardenas Gallon	JEP	26/09/23	[illegible]
3	80[illegible]805	Juan David Ramirez	JEP	27/09/23	[illegible]
4	1065[illegible]163	Ariadna Tatiana [illegible]	JEP	26/09/23	[illegible]
5	[illegible]	Andres Quintero [illegible]	JEP	26/09/23	[illegible]
6	100[illegible]485	Geraldine Silva Arana	JEP	26/09/23	[illegible]
7	[illegible]	Paola Salazar Chaves	JEP	27/09/23	[illegible]
8	[illegible]	[illegible]	JEP	26/09/23	[illegible]
9	[illegible]	[illegible]	JEP	26/09/23	[illegible]
10	[illegible]	[illegible]	JEP	26/09/23	[illegible]
11	[illegible]	Luis Obando	JEP	26/09/23	[illegible]
12	[illegible]	Juliana Gaona A.	JEP	27/09/23	Juliana Gaona
13	[illegible]	Ruben Valencia	JEP	27/09/23	Ruben Valencia
14	[illegible]	Nicol Vega	JEP	26/09/23	Nicol Betancourt
15	[illegible]	Mauricio Cardenas	JEP	27-9-23	[illegible]
16	[illegible]	Santiago Quintero	JEP	27-9-23	[illegible]
17	[illegible]	Felipe Mora	JEP	27/09/23	[illegible]
18	[illegible]	Andres Sanchez	mantenimiento	27/09/23	Andres Sanchez
19	[illegible]	Alvaro Tamayo	mantenimiento	27/09/23	[illegible]
20	[illegible]	Maria Cristina Medina	mantenimiento	26/09/23	[illegible]

RESPONSABLE: Laura Figueredo CARGO: Analista del Cuidado del TH

emergia | REGISTRO DE ASISTENCIA A ACTIVIDAD

TEMA: Socialización SST

OBJETIVO: Reglamento de Higiene y Seg. Industrial y Reglamento Interno de Trabajo - RIT - Políticas SST y Capacitación

MODE: Presencial TIPO ACTIVIDAD: INTERNA ☒ EXTERNA ☐

Nº	CEDULA	NOMBRE COMPLETO	SERVICIO	FECHA	FIRMA
1	[illegible]	Sandra [illegible]	mantenimiento	26-09	Sandra Cardenas
2	1065[illegible]390	Yeferson Cardenas Gallon	JEP	26/09/23	[illegible]
3	[illegible]	Juan David Ramirez	JEP	27/09/23	[illegible]
4	1065[illegible]163	Ariadna Tatiana [illegible]	JEP	26/09/23	[illegible]
5	[illegible]	Andres Quintero [illegible]	JEP	26/09/23	Andres Quintero
6	[illegible]	Geraldine Silva Arana	JEP	26/09/23	[illegible]
7	[illegible]	Paola Salazar Chaves	JEP	27/09/23	[illegible]
8	[illegible]	[illegible]	JEP	26/09/23	[illegible]
9	[illegible]	[illegible]	JEP	26/09/23	[illegible]
10	[illegible]	[illegible]	JEP	26/09/23	[illegible]
11	[illegible]	Luis Obando	JEP	26/09/23	[illegible]
12	[illegible]	Juliana Gaona A.	JEP	27/09/23	Juliana Gaona
13	[illegible]	Ruben Valencia	JEP	27/09/23	[illegible]
14	[illegible]	Nicol Vega	JEP	26/09/23	Nicol Betancourt
15	[illegible]	Mauricio Cardenas	JEP	27-9-23	[illegible]
16	[illegible]	Santiago Quintero	JEP	27-9-23	[illegible]
17	[illegible]	Felipe Mora	JEP	27/09/23	[illegible]
18	[illegible]	Andres Sanchez	mantenimiento	27/09/23	Andres Sanchez
19	[illegible]	Maria Cristina Medina	mantenimiento	26/09/23	[illegible]
20	[illegible]	Alvaro Tamayo	mantenimiento	27/09/23	[illegible]

RESPONSABLE: Laura Figueredo CARGO: Analista del Cuidado del TH

emergia

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO COLOMBIA

AGOSTO DE 2016

GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

Actividades de Bienestar.

5. CAPACITACION PRODUCTO JEP

Durante los días 30 y 31 de agosto y 1 de septiembre de 2023 se llevó a cabo la Capacitación de Producto de la Justicia Especial para la Paz, JEP, tanto en las instalaciones de nuestra compañía como en las de la JEP de la siguiente manera:

FECHA	LUGAR	HORA INICIO	HORA FINAL	ÁREA ENCARGADA	TEMAS	CAPACITADORES	ASISTENTES
30/08/2023	Lugar: Sede Centro JEP - Sala Alfredo Molano Carrera 7 No 63 – 44	2:00 p.m.	4:00 p.m.	Departamento de Atención al Ciudadano	1. Protección de atención al ciudadano. 2. Protección de datos personales. 3. Temas generales JEP. 4 Funciones y competencias del SAC. 5 Canales de atención JEP.	Alejandra Cuspa, Silvia Higuera, Marcela Parra, Nerdy Muñoz	Yomar Angélica Muñoz Cadena (JEP), Jacqueline Mazzo (Gerente de Operación Convencional- Convalecentes BPO), Daniel Amador (Supervisor), Grisela Maritza Vargas Acosta (Líder de Calidad), Juan David Ramírez (Mineros de Datos) Agentes.
		4:00 p.m.	6:00 p.m.	Departamento de Enfoques Diferenciales	Se explicaron todos los enfoques, abordando el tema desde lo internacional y se plantea como hacha contra prejuicios y estereotipos.	Marlon Acuña, Marco Antonio Pérez, Remedios Uribarra y María del Pilar Zuluaga	Yomar Angélica Muñoz Cadena (JEP), Jacqueline Mazzo (Gerente de Operación Convencional- Convalecentes BPO), Daniel Amador (Supervisor), María del Pilar Valdés Cadena (Supervisora), Grisela Maritza Vargas Acosta (Líder de Calidad), Juan David Ramírez (Mineros de Datos) Agentes.

emergia

31/08/2023	Lugar: Sede Central JEP - Sala Alfredo Molano (Carrera 7 No 63 – 44)	2:00 p. m.	4:00 p. m.	Departamento de Gestión Territorial	Se explicaron temas como : Cobertura, esquema de funcionamiento, origen y competencia, apoyo a la actividad judicial, fortalecimiento de capacidades de grupos de interés, relacionamiento y articulación interinstitucional y retos.	Jorge Enrique El	Yomar Angélica Muñoz Cadena (JEP), Jacqueline Massa (Gerente de Operación Conalcreditos- Conalcenter BPO), Daniel Amador (Supervisor), María del Pilar Patiño Cadena (Supervisora), Gloseia Maritza Vargas Acosta (Líder de Calidad), Juan David Ramírez (Minero de Datos) Agentes.
		4:00 p. m.	6:00 p. m.	SAAD Víctimas	Temas: 1. Misionalidad. 2. Competencia. 3. Esquema de funcionamiento. 4. Servicios. 5. Asesoría y Representación. 6. Ruta para asignar casos de asesoría. 7. Seguimiento.	Carolina Silva y Helena Gómez.	Yomar Angélica Muñoz Cadena (JEP), Jacqueline Massa (Gerente de Operación Conalcreditos- Conalcenter BPO), Daniel Amador (Supervisor), María del Pilar Patiño Cadena (Supervisora), Gloseia Maritza Vargas Acosta (Líder de Calidad), Juan David Ramírez (Minero de Datos) Agentes.

1/09/2023	Lugar: Salón de Conferencias Conalcréditos- Emergia (sede tierra)	8:00	10:00	SAAD Compareciente	1. La compareciencia ante la JEP - aspectos jurídicos y de criminia	José Manuel Alcantar y Laura Daniela Garzón	Yomar Angélica Muñoz Cadena (JEP), Jacqueline Massa (Gerente de Operación Conalcreditos- Conalcenter BPO), Daniel Amador (Supervisor), María del Pilar Patiño Cadena (Supervisora), Gloseia Maritza Vargas Acosta (Líder de Calidad), Juan David Ramírez (Minero de Datos) Agentes.
					2. La asignación de apoderados por parte del Departamento de SAAD Compareciente	Karen Natalia Palacios	Yomar Angélica Muñoz Cadena (JEP), Jacqueline Massa (Gerente de Operación Conalcreditos- Conalcenter BPO), Daniel Amador (Supervisor), María del Pilar Patiño Cadena (Supervisora), Gloseia Maritza Vargas Acosta (Líder de Calidad), Juan David Ramírez (Minero de Datos) Agentes.
					3. El papel de la defensa jurídica a los comparecientes	José Manuel Alcantar y Laura Daniela Garzón	Yomar Angélica Muñoz Cadena (JEP), Jacqueline Massa (Gerente de Operación Conalcreditos- Conalcenter BPO), Daniel Amador (Supervisor), María del Pilar Patiño Cadena (Supervisora), Gloseia Maritza Vargas Acosta (Líder de Calidad), Juan David Ramírez (Minero de Datos) Agentes.
					4. El acompañamiento psicosocial a los comparecientes	Ana Castellanos	Yomar Angélica Muñoz Cadena (JEP), Jacqueline Massa (Gerente de Operación Conalcreditos- Conalcenter BPO), Daniel Amador (Supervisor), María del Pilar Patiño Cadena (Supervisora), Gloseia
					5. El Registro de Comparecientes: Información contenida en el Registro de Comparecientes. Aplicativo del Registro de Comparecientes.	Omar Castellanos	Yomar Angélica Muñoz Cadena (JEP), Jacqueline Massa (Gerente de Operación Conalcreditos- Conalcenter BPO), Daniel Amador (Supervisor), María del Pilar Patiño Cadena (Supervisora), Gloseia Maritza Vargas Acosta (Líder de Calidad), Juan David Ramírez (Minero de Datos) Agentes.
		10:00	12:00	Departamento de Atención a Víctimas	Generalidades de la JEP, funciones de SAAV, guiones de contacto para las víctimas y recomendaciones psicosociales para evitar la revictimización en el contacto con las víctimas que acompañan.	Giovanni Díaz e Ilva Juliana Ospina	Yomar Angélica Muñoz Cadena (JEP), Jacqueline Massa (Gerente de Operación Conalcreditos- Conalcenter BPO), Daniel Amador (Supervisor), María del Pilar Patiño Cadena (Supervisora), Gloseia Maritza Vargas Acosta (Líder de Calidad), Juan David Ramírez (Minero de Datos) Agentes.
		12:00	1:00		Jornada de almuerzo – OTI.	Yomar Angélica Muñoz Cadena (JEP)	Jacqueline Massa (Gerente de Operación Conalcreditos- Conalcenter BPO), Daniel Amador (Supervisor), María del Pilar Patiño Cadena (Supervisora), Gloseia Maritza Vargas Acosta (Líder de Calidad), Juan David Ramírez (Minero de Datos) Agentes.

6.SEGURIDAD:

En la sede Pontevedra Calle 98 No. 70-91 Edificio Vardí se encuentra ubicada la operación de la orden de compra 113381 de 2023, suscrita con el operador Emergía - Conalcréditos BPO la cual cuenta con alta seguridad para el acceso las instalaciones por medio de un torniquete en la recepción del edificio como se evidencia en la siguiente imagen.

Posteriormente accedemos mediante el uso de ascensor a las instalaciones de Conalcréditos, adjuntamos imagen.

emergia

Una vez en el piso 3, se hace registro en el que se captura la huella mediante sistema biométrico tal como se observa en la siguiente imagen.

Se firma el presente informe en la ciudad de Bogotá, el 25 de septiembre de 2023.

COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS LIMITADA

No	Articulo
1	bpo02--1 - IT-BPO-25-16-Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA_NA - 20 Mes
2	bpo02--2 - IT-BPO-47-1-Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Omnicanal_NA_NA_NA_NA_NA - 20 Licencia por posición
3	bpo02--3 - IT-BPO-1-1-Troncal SIP_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 30 Mes
4	bpo02--4 - IT-BPO-37-6-Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 1 Mes
5	bpo02--5 - IT-BPO-38-7-Lider de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 1 Mes
6	bpo02--6 - IT-BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular _NA_NA_NA_NA_NA - 65000 Minuto
7	bpo02--7 - IT-BPO-7-12-Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de celular a 018000_NA_NA_NA_NA_NA - 3500 Minuto
8	bpo02--8 - IT-BPO-7-5-Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a larga distancia nacional_NA_NA_NA_NA_NA - 3500 Minuto
9	bpo02--9 - IT-BPO-33-1-Agente Minero de Datos_Agente profesional_Jornada Ordinaria _NA_NA_NA_NA - 1 Mes
10	bpo02--10 - IT-BPO-6-1-Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_Voz profesional _NA_NA_NA_NA_NA - 1 Anuncio
11	bpo02--11 - IT-BPO-23-1-Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 40 Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales
12	bpo02--12 - IT-BPO-11-1-Clic to call_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes
13	bpo02--13 - IT-BPO-13-1-Mailing_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 500 Correo
14	bpo02--14 - IT-BPO-16-1-Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en una via_NA_NA_NA_NA_NA - 500 Mensaje SMS
15	bpo02--15 - IT-BPO-14-1-WhatsApp for Business API_setup _NA_NA_NA_NA_NA - 1 setup
16	bpo02--16 - IT-BPO-14-2-WhatsApp for Business API_API_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes
17	bpo02--17 - IT-BPO-14-3-WhatsApp for Business API_usuario activo _NA_NA_NA_NA_NA - 500 Usuario activo

Precio	CANTIDAD	DIAS FACTURADOS	VALOR UNITARIO	TOTAL
70.946.113,00	20	5	$ 11.824.352,17	$ 11.824.352,17
3.309.929,80	20	5	$ 551.654,97	$ 551.654,97
1.275.075,30	30	5	$ 212.512,55	$ 212.512,55
7.731.940,38	1	5	$ 1.288.656,73	$ 1.288.656,73
7.392.993,62	1	5	$ 1.232.165,60	$ 1.232.165,60
2.689.050,00	65.000			
153.580,00	3.500			
153.580,00	3.500			
9.132.000,40	1	5	$ 1.522.000,07	$ 1.522.000,07
12.537,61	1			
3.009.027,20	40			
275.827,48	1			
1.880,00	500			
2.510,00	500			
1.003.009,03	1			
814.944,83	1			
69.585,00	500			

TOTAL A FACTURAR ANTES DE	$ 16.631.342,08
IVA	$ 3.159.955,00
VALOR TOTAL	$ 19.791.297,08

Representación Gráfica
FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA CNCB147178

192

Cobranza Nacional de Creditos S.A.S NIT: 800.219.668 - 3
Tipo de Contribuyente: Persona Jurídica y asimiladas
Dirección: Cl 98 70 91 Of 302 Centro Empresarial Pontevedra
Régimen Contable: RégimenResponsable de Iva
Municipio: Bogotá D.C.
Actividad Económica Principal: 8291
Correo: Facturas.Clientes@emergiacc.com
Tipo de Responsabilidad: O-15 Autoretenedor
Teléfono: (1) 7454040

Somos contribuyentes del Impuesto de Industria y Comercio en Bogotá, a la tarifa 9,66*1000

CUFE: 4e0c696fb77644dc8503770eec0137decd1ea5eaa642ad1204034c348936afb685104a9c683cf18206d3ef4de851e9f7

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA CNCB147178

Fecha de Emisión: 2023-09-22
Fecha de Vencimiento: 06 DE NOVIEMBRE DEL 2023
Tipo de Operación: ESTANDAR

Adquiriente:	**NIT** 901140004	**Razón Social:**	JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ

Ciudad:	BOGOTA DC	**Dirección:**	CR 7 63 44 BOGOTA
Departamento:	Bogotá DC	**Codigo Municipio:**	11001
Pais:	Colombia	**Correo:**	Facturas.Clientes@emergiacc.com
Tipo de Contribuyente:	Persona Jurídica	**Teléfono:**	4846960
Régimen Contable:	Responsable del impuesto sobre las ventas –IVA	**Atención:**	
Tipo de Responsabilidad:			

Orden de Compra: 113381 **Fecha de Orden de Compra:** 2023-09-22

Cantidad	Concepto	Precio	Importe
1	AGOSTO ORDEN DE COMPRA 113381 PO	16.631.342,08	16.631.342,08

Total Items Facturados: 1

Datos del Pago

Tipo de Negociación: Crédito **Medio de Pago:** Transferencia Débito Bancaria

Moneda	**COP**
Tasa de Cambio	**0**
Subtotal Precio Unitario	**16.631.342,08**
Descuentos Detalle	**0**
Recargos Detalle	**0**
Subtotal Base Gravable	**16.631.342,08**
Total Impuestos (+)	**3.159.955,00**
Total Mas Impuestos	**19.791.297,08**
Descuento Global (-	**0**
Recargo Global (+)	**0**
Total a Pagar =	**19.791.297,08**
Total Retenciones	**634.652,01**

Las retenciones son a nivel informativo no afecta el total a pagar.

Observación 1:#$44-01-01;113381;yomar.munoz@jep.gov.co#$

COL

REPÚBLICA DE COLOMBIA
Cédula de Extranjería

MIGRANTE No. 466195

APELLIDOS: CANETE DEL RIO

NOMBRES: EVARISTO

NACIONALIDAD: ESP

FECHA DE NACIMIENTO: 1957/08/31

SEXO: M RH: B+

F. EXPEDICION: 2023/02/28

VENCE: 2025/02/28

FIRMA

INDICE DERECHO

P568210

El titular de este documento debe notificar a MIGRACIÓN COLOMBIA cualquier cambio en la condición o información migratoria.
The holder of this document must notify MIGRACIÓN COLOMBIA any change of information or immigration status.

www.migracioncolombia.gov.co

Director Migración Colombia
Fernando García Manosalva

I<COL466195<<<1<<<<<<<<<<<<<<<
5708312M2502287ESP<<<<<<<<<<<4
CANETE<DEL<RIO<<EVARISTO<<<<<<

194

Deloitte.

Deloitte & Touche S.A.S.
Nit. 860.005.813-4
Calle 64N No. 5B-146
Sector C. Oficina 305C
Ed. Centroempresa
Cali
Colombia

Tel: +57 (602) 650 7530
www.deloitte.com/co

EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE
COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S
NIT. 800.219.668-3

CONSIDERANDO QUE:

1. De conformidad con el artículo 2 de la Ley 43 de 1990, demás previsiones legales y pronunciamientos jurisprudenciales existentes en la materia, la Revisoría Fiscal es una actividad relacionada con la ciencia contable ejercida por un Contador Público quien lleva a cabo sus funciones con fundamento en las normas, principios y procedimientos propios de dicha profesión; dentro de las cuales se encuentra la función de certificación que tiene carácter de prueba cuando se expide con fundamento en los libros de contabilidad y en el sistema contable de la Compañía.

2. La Administración de la Compañía es responsable por la correcta preparación de los registros contables, los cuales se deben realizar con fundamento en el marco técnico normativo aplicable en Colombia en materia de información contable y financiera.

3. A la fecha se encuentra en curso mi examen sobre los estados financieros de la compañía por el año terminado al 31 de diciembre de 2023.

4. Para efectos de la expedición de la presente certificación he obtenido la información que he considerado necesaria y he realizado los siguientes procedimientos:

    a. Cruce de los saldos de los auxiliares contables de la cuenta 2370 – Organismos de la S.S. acreedor a agosto 2023 generada desde el sistema Navision, suministrada por el área administrativa, contra las planillas PILA del mismo corte.
    b. Verificación que los pagos de las planillas PILA de los meses de enero a agosto de 2023 se realizaron de acuerdo con las fechas establecidas por el decreto 780 de 2016 en su artículo 3.2.2.1.

De acuerdo con las anteriores consideraciones a continuación expedimos la certificación solicitada por la Compañía.

Deloitte se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited, sociedad privada de responsabilidad limitada en el Reino Unido, a su red de firmas miembro y sus entidades relacionadas, cada una de ellas como una entidad legal única e independiente. Consulte www.deloitte.com para obtener más información sobre nuestra red global de firmas miembro.

Deloitte.

CERTIFICA QUE:
(Cifras Expresadas en Pesos Colombianos)

1. De acuerdo con registros contables, los soportes de pago y demás documentos soporte suministrados por Cobranza Nacional De Créditos S.A.S., la Compañía ha realizado el pago por concepto de aportes al Sistema de Seguridad en salud, riesgos profesionales, pensiones; así como, los aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje correspondiente a los meses que se detallan a continuación:

Periodo Causado (2023)	No. de planillas (Fecha Elaboración)	Monto pagado (pesos colombianos)	Fecha de Pago
Enero	9446698443 (08/02/2023)	$ 203.750.000	Febrero 08/2023
Febrero	9448104377 (08/03/2023)	$ 190.703.600	Marzo 08/2023
Marzo	9449549266 (14/04/2023)	$203.626.300	Abril 14/2023
Abril	9450750131 (09/05/2023)	$189.827.000	Mayo 09/2023
Mayo	9451630431 (07/06/2023)	$197.402.600	Junio 07/2023
Junio	9453297982 (17/07/2023)	$208.143.100	Julio 17/2023
Julio	9454151876 (23/08/2023)	$208.420.000	Agosto 23/2023
Agosto	9455597860 (12/09/2023)	$205.736.700	Septiembre 12/2023

Sin perjuicio de las limitaciones establecidas por las normas legales y contables para el ejercicio de la Revisoría Fiscal, el alcance de mi trabajo en lo que se refiere a lo certificado se limita únicamente al cruce de información contable contra los soportes de pago de las Plantillas PILA que me ha suministrado la Compañía.

Se expide en Cali a los quince (15) días del mes de septiembre de 2023, por solicitud de la Administración de la Compañía, con destino a clientes y proveedores y no podrá ser usado para otros fines.

Leidy Marulanda

Leidy Vanessa Marulanda
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional No. 192003-T
Designado por Deloitte & Touche S.A.S.

aportes en línea

Resumen de Pago por Administradora

DATOS GENERALES DEL APORTANTE

Identificación	dv	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Direccion	Ciudad-Departamento	Teléfono	Exonerado SENA e ICBF
NIT 800219668	3	COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS	A - 200 O MAS COTIZANTES	CONALCREDITOS	CALLE 10 # 4-40 P 13	BOGOTA-BOGOTA D.E.	8933043	SI

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION

Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago		
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2023-08	2023-09	155563251	94055978 60	E	2023/09/15	2023/09/12	BANCO DE BOGOTA	0	$205,736,700

RESUMEN DE PAGO

RIESGO	CODIGO	NIT	DV	AFILIADOS	VALOR LIQUIDADO	INTERESES MORA	SALDOS E INCAPACIDADES	VALOR A PAGAR
AFP (ADMINISTRADORAS: 5)				526	$129,258,700	$0	$0	$129,258,700
COLFONDOS	231001	800,227,940	6	57	$16,709,300	$0	$0	$16,709,300
COLPENSIONES	25-14	900,336,004	7	44	$13,988,500	$0	$0	$13,988,500
PORVENIR	230301	800,224,808	8	277	$63,875,200	$0	$0	$63,875,200
PROTECCION	230201	800,229,739	0	146	$33,586,800	$0	$0	$33,586,800
SKANDIA	230901	800,253,055	2	2	$1,098,900	$0	$0	$1,098,900
ARL (ADMINISTRADORAS: 1)				554	$4,775,600	$0	$0	$4,775,600
ARL SURA	14-11	890,903,790	5	554	$4,775,600	$0	$0	$4,775,600
CCF (ADMINISTRADORAS: 9)				527	$31,987,900	$0	$0	$31,987,900
CAJACOPI ATLANTICO	CCF05	890,102,044	1	1	$57,800	$0	$0	$57,800
COLSUBSIDIO	CCF22	860,007,336	1	323	$20,308,200	$0	$0	$20,308,200
COMFAMA	CCF04	890,900,841	9	10	$302,500	$0	$0	$302,500
COMFAMILIAR RISARALDA	CCF44	891,480,000	1	3	$298,000	$0	$0	$298,000
COMFANDI	CCF57	890,303,208	5	71	$4,230,800	$0	$0	$4,230,800
COMFATOLIMA	CCF48	800,211,025	1	1	$57,800	$0	$0	$57,800
COMFENALCO ANTIOQUIA	CCF03	890,900,842	6	115	$6,509,000	$0	$0	$6,509,000
COMFENALCO SANTANDER	CCF40	890,201,578	7	1	$57,800	$0	$0	$57,800
CONFAMILIARES	CCF11	890,806,490	5	2	$166,000	$0	$0	$166,000
EPS (ADMINISTRADORAS: 19)				573	$39,118,000	$0	$0	$39,118,000
A.I.C.	EPSIC3	817,001,773	3	1	$58,000	$0	$0	$58,000
ALIANSALUD EPS (ANTES COLMEDICA)	EPS001	830,113,831	0	4	$360,300	$0	$0	$360,300
ASMET SALUD EPS SAS	ESSC62	900,935,126	7	1	$10,900	$0	$0	$10,900
CAPITAL SALUD	EPSC34	900,298,372	9	10	$1,047,300	$0	$0	$1,047,300
COMFENALCO VALLE	EPS012	890,303,093	5	3	$185,000	$0	$0	$185,000
COMPENSAR	EPS008	860,066,942	7	91	$5,857,800	$0	$0	$5,857,800
COOSALUD EPS	EPS042	900,226,715	3	2	$186,800	$0	$0	$186,800
COOSALUD MOVILIDAD	ESSC24	900,226,715	3	5	$394,900	$0	$0	$394,900
EMSSANAR	ESSC18	901,021,565	8	2	$90,200	$0	$0	$90,200
EPS SURA (ANTES SUSALUD)	EPS010	800,088,702	2	143	$10,112,100	$0	$0	$10,112,100
FAMISANAR	EPS017	830,003,564	7	79	$5,578,600	$0	$0	$5,578,600
FOSYGA	MIN001	901,037,916	1	4	$122,300	$0	$0	$122,300
MUTUAL SER	ESSC07	806,008,394	7	4	$238,600	$0	$0	$238,600
NUEVA E.P.S.	EPS037	900,156,264	2	35	$2,294,800	$0	$0	$2,294,800
NUEVA EPS MOVILIDAD	EPS041	900,156,264	2	6	$237,300	$0	$0	$237,300
S.O.S. SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.A.	EPS018	805,001,157	2	2	$53,900	$0	$0	$53,900
SALUD TOTAL	EPS002	800,130,907	4	63	$3,788,100	$0	$0	$3,788,100
SANITAS	EPS005	800,251,440	6	112	$8,190,800	$0	$0	$8,190,800
SAVIA SALUD	EPS040	900,604,350	0	6	$310,300	$0	$0	$310,300
ICBF (ADMINISTRADORAS: 1)				1	$357,900	$0	$0	$357,900
INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR	PAICBF	899,999,239	2	1	$357,900	$0	$0	$357,900

aportes en línea

Resumen de Pago por Administradora

DATOS GENERALES DEL APORTANTE

Identificación	dv	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Direccion	Ciudad-Departamento	Teléfono	Exonerado SENA e ICBF
NIT 800219468	3	COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS	A - 200 O MAS COTIZANTES	CONALCREDITOS	CALLE 10 # 4-40 P 13	BOGOTA-BOGOTA D.E.	8933043	SI

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION

Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago		
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2023-08	2023-09	155563251	94555978 60	E	2023/09/15	2023/09/12	BANCO DE BOGOTA	0	$205,736,700

RESUMEN DE PAGO

RIESGO	CODIGO	NIT	DV	AFILIADOS	VALOR LIQUIDADO	INTERESES MORA	SALDOS E INCAPACIDADES	VALOR A PAGAR
SENA (ADMINISTRADORAS: 1)				1	$238,600	$0	$0	$238,600
SENA	PASENA	899,999,034	1	1	$238,600	$0	$0	$238,600
TOTAL				573	$205,736,700	$0	$0	$205,736,700

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	FORMATO Informe de supervisión de contratos / convenios	JEP-FR-09-07 Versión 4.0 | 2023-06-13

NOMBRE DEL CONTRATISTA:	CONALCREDITOS-CONAL CENTER BPO			**No. CONTRATO/CONVENIO:**		Oeden de Compra 113381				
No. DE IDENTIFICACIÓN:	800219668		**TIPO CONTRATO:**	PRESTACIÓN DE SERVICIOS		**Informe No:**	01	PARCIAL		
PERIODO DEL INFORME:	**del**	27 de Julio de 2023		**al**	31 de Agosto de 2023					

1. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS - ACTIVIDADES DESARROLLADAS - COMENTARIOS DEL SUPERVISOR

En el marco de ejecución de la Orden de compra No. 113381 del Acuerdo Marco de Precios de servicios BPO II. CCE-025-AMP-2021, cuyo objeto contractual es: LA PRESTACION DE SERVICIOS DE MONITOREO A VÍCTIMAS Y COMPARECIENTES DE LA JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ, con plazo de ejecución del 27/07/2023 al 31/12/2023. El contratista hace relación de sus actividades a partir del acta de inicio (27 de julio), fecha en la que fue presentado a la jurisdicción el plan de trabajo, pero la facturación responde a partir del 22 de agosto, fecha en que se cuenta con el personal contratado y con mínimos de conocimiento sobre la campaña. Con el siguiente detalle:

1. Actividad Comercial: Se emitieron las respectivas garantías y se crea el código analítico (es el código que identifica a la JEP ante Coralcréditos).
2. Actividad Cliente-Coralcréditos: Se concilia el perfil de los colaboradores, se realiza el dimensionamiento, se sugiere el cronograma de capacitación, se hacen validaciones internas del proceso de calidad, proceso de reportes, Insumos CTI (guiones, estructuras, tipificaciones), Definición canal seguro para la entrega de información.
3. Actividades de Tecnología: Se define el esquema de conectividad y levantamiento de información de desarrollo.
4. Actividades de Recursos Humanos: se realiza la solicitud del personal, reclutamiento y selección, contratación, formación, inducción y creación de usuarios.
5. Actividades desde la Operación: se realiza la creación del CRM para la tipificación de la gestión, capacitación a los colaboradores de la campaña desde las oficinas de la Jep los días 29,30 y 31 de agosto donde se abordaron los siguientes temas: Presentación del Departamento de Gestión Territorial, qué es la JEP, generalidades de la JEP, Organigrama de la JEP, competencias, casos, cómo se hace la actualización de datos de víctimas y comparecientes, premisas básicas para el relacionamiento con las víctimas, conqué nos podemos

2. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

CONCEPTO				*VALOR*
VALOR INICIAL DEL CONTRATO				*$ 747.059.771,69*
VALOR ADICIONES *(si aplica, especificar el o los números de adición)*				$ 0,00
VALOR REDUCCIÓN *(si aplica)*				$ 0,00
VALOR POR OTRO CONCEPTO *(si aplica)*				$ 0,00
VALOR TOTAL DEL CONTRATO				**$ 747.059.771,69**
VALOR PAGADO				$ 0,00
Pago No. 1 -	mes:	de	$ 0,00	
Pago No. 2 -	mes:	de	$ 0,00	
Pago No. 3 -	mes:	de	$ 0,00	
Pago No. 4 -	mes:	de	$ 0,00	
Pago No. 5 -	mes:	de	$ 0,00	
Pago No. 6 -	mes:	de	$ 0,00	
VALOR CAUSADO QUE NO SE HA PAGADO *(valor a pagar factura)* *				*$ 19.791.297,08*
VALOR TOTAL EJECUTADO *(valor pagado + valor causado no pagado)*				**$ 19.791.297,08**
SALDO DEL CONTRATO *(valor total del contrato – valor total ejecutado)*				**$ 727.268.474,61**
SALDO POR REINTEGRAR *(si aplica)*				$ 0,00
SALDO POR LIBERAR (si aplica)				$ 0,00
SALDO LIBERADO (si aplica)				$ 0,00

** El valor causado no pagado corresponde a cuentas de cobro o facturas recibidos y aprobados a satisfacción por el supervisor o interventor para su pago.**

3. CONTROL Y MITIGACIÓN DE RIESGOS

La supervisión/interventoría ha realizado las siguientes acciones de control y seguimiento a los riesgos previsibles definidos en el Documento Justificativo de la Contratación y en el contrato, en curso de la ejecución del presente contrato/convenio/orden:

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	QUIÉN TIENE ASIGNADO EL RIESGO	TRATAMIENTO / MITIGACIÓN	CUÁNDO Y CÓMO SE REALIZA EL MONITOREO
Terminación anticipada del Acuerdo Marco con un Proveedor	Colombia Compra Eficiente y Entidad Compradora	Establecer suficientes cupos de Proveedores	Verificando condiciones de terminación anticipada / Permanente
Cambios en los tributos, aranceles o regulación de precios aplicable	La Entidad Compradora	Estipulación contractual que permita revisar los precios frente a cambios en tributos, aranceles o	Revisando las comunicaciones de los Proveedores / Permanente
Interrupciones en la prestación de Servicios de BPO por fallas atribuibles al Proveedor	Proveedor	Estipulación contractual que permita la aplicación de descuentos a los Proveedores por el	Mediante la supervisión de la Orden de Compra / Permanente
Interrupciones en la prestación de Servicios de BPO por fallas atribuibles a la Entidad Compradora	Entidad Compradora	Estipulación Contractual que obligue a la Entidad Compradora a cumplir con unos parámetros	Mediante la Supervisión de la Orden de Compra / Permanente
Dificultades y retrasos en la entrega inicial de los Servicios BPO por causas atribuibles al Proveedor.	Proveedor y Entidad Compradora	Estipulación contractual que establezca tiempos de aprovisionamiento de los Servicios	Verificando solicitudes de Entidades Compradoras relacionadas con retraso en la entrega del servicio / Permanente
Terminación anticipada del contrato entre el propietario de la infraestructura de Nube sobre la cual se encuentra la herramienta de BPO y el Proveedor adjudicado en el	Proveedor	Estipulación contractual al proveedor que lo obligue a demostrar semestralmente que	Verificando mediante formato de acreditación del propietario del centro de datos o el CSP y estipulación contractual /
Vulnerabilidad de las soluciones que comprometan la seguridad de la información atribuibles a la infraestructura o al la herramienta de BPO; o mal uso de la información por	Proveedor	Contar con mecanismos alternativos para salvaguardar la información y su	Realizando un análisis periódico de vulnerabilidades sobre la infraestructura y las herramientas de BPO y mediante la

4. GARANTIAS

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	FORMATO Informe de supervisión de contratos / convenios	JEP-FT-03-07 Versión 4.0 | 2023-04-10

ESTADO	NÚMERO DE POLIZA	ANEXO DE LA PÓLIZA	ASEGURADORA	FECHA DE EXPEDICIÓN	VIGENCIA		FECHA APROBACIÓN (Subdirector de Contratación - SECOP II)
					Desde	Hasta	
CONTRATO FIRMADO	69022	0	BERKLEY INTERNATIONAL SEGUROS COLOMBIA	26/07/2023	21/07/2023	31/12/2026	

5. MODIFICACIONES CONTRACTUALES

MODIFICACIÓN	No.	FECHA	OBSERVACIÓN

6. CERTIFICACIÓN DEL SUPERVISOR DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL PERÍODO

Certifico que el (la) contratista/cooperante cumplió con las obligaciones contractuales y efectuó el pago a los sistemas de salud y pensión, de conformidad con la Ley 789 de 2002 modificada por la Ley 828 de 2003, y de ARL de acuerdo con la Ley 1562 de 2012. Así mismo, la JEP cumplió con las responsabilidades que adquirió con el contratista/cooperante una vez se legalizó el contrato/convenio. En consecuencia, se sugiere el pago correspondiente al periodo del informe.

Firma del Supervisor

CC: 52.222.624
Nombre: Yomar Angélica Muñoz Cadena
Cargo: Profesional Especializado (a) 1

Recuerde que los documentos contractuales que deben ser publicados deberán ceñirse a las políticas de publicación definidas en los artículos 7 y 8 del Decreto 130 de 2015 "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones".

197

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	FORMATO: Constancia de cumplimiento persona jurídica	(CP-FC-119)	Página 1 de 1
		Versión 04	(SIPOD-2)

Fecha: 25/09/2023

EL SUSCRITO INTERVENTOR O SUPERVISOR HACE CONSTAR QUE:

1. El contratista cumplió a satisfacción con las obligaciones pactadas en el (la):

ORDEN DE COMPRA	NÚMERO: 113301	AÑO:	2023
DEPENDENCIA:	SUBSECRETARÍA EJECUTIVA		
CONTRATISTA:	CONALCREDITOS-CONAL CENTER SPO		
IDENTIFICACIÓN CONTRATISTA:	800.219.668		

2. CERTIFICACIÓN APORTES SISTEMA SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL Y PARAFISCALES

El contratista presentó certificación suscrita por el revisor fiscal o el representante legal acreditando que se encuentra a paz y salvo en el pago de aportes al sistema de seguridad social integral, SENA, ICBF y caja de compensación familiar.

3. Se recibió el informe PARCIAL de actividades, según lo pactado en el contrato/convenio/orden de compra, el cual fue revisado, aprobado y archivado en la carpeta del contrato.

Por lo anterior, se autoriza el pago No. 1 por un valor de $ 19.791.297,08

El presente pago se debe realizar de acuerdo con la siguiente distribución presupuestal:

Rubro Presupuestal	Valor
C-4401-1000-6-0-4401017-02	$ 19.791.297,08
	$ -
	$ -
	$ -
	$ -
	$ -
	$ -
TOTAL	$ 19.791.297,08

4. El supervisor deja constancia de la verificación del estado de las garantías del contrato conforme lo establecido en el informe de supervisión. SI [X] NO [ ]

5. Recibo de almacén

Nombre: _____

Cargo: _____

6. Supervisión

Supervisor 1:

Nombre: Yeimar Angélica Muñoz Cadena

Cargo: Profesional Especializado (a) 1

Dependencia: Subsecretaria Ejecutiva

Firma

7. Ordenador del gasto y pago

Nombre: Harvey Danilo Suárez Morales

Cargo: Secretario Ejecutivo

Dependencia: Secretaria Ejecutiva

Firma

192

SIIF Nación

Orden de pago Presupuestal de gastos Comprobando

MHerowland EDWIN GIOVANNY ROWLANDS GOMEZ

44-01-01 JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ - GESTION GENERAL

2023-10-25-6:50 a. m.

ORDEN DE PAGO PRESUPUESTAL

Número:	3636467231	Fecha Registro:	2023-10-23	Unidad Ejecutora Solicitud:	44-01-01 JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ - GESTION GENERAL		
Vigencia Presupuestal:	Actual	Estado:	Pagada	Nro Obligación:	1332823	Comprobante Contable de la Generación:	
Fecha Máxima Pago:	2023-10-25	Código de Referencia:	3460033870036364672	Tipo de Moneda:	COP-Pesos	Tasa de Cambio:	0.00
Valor Bruto:	19.791.297.08	Valor Deducciones:	634.652.00	Valor Neto:	19.156.645.08	Saldo x Pagar:	0.00

VALORES PAGADOS

TRM Pago:		Valor Bruto:	19.791.297.08	Valor Deducciones:	634.652.00	Valor Neto:	19.156.645.08	Moneda Base Compra:		Valor MBC:	

REINTEGROS

Números:				No Recaudo:	
Bruto Reintegrado Pesos:	0.00	Reintegrado Deducciones Pesos:	0.00	Reintegrado Neto Pesos:	0.00
Bruto Reintegrado Moneda:	0.00	Reintegrado Deducciones Moneda:	0.00	Reintegrado Neto Moneda:	0.00

TERCERO DE LA ORDEN DE PAGO

Identificación:	800219668	Razón Social:	COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S	Medio de Pago:	Abono en cuenta

CUENTA BANCARIA

Número:	62177017469	Banco:	BANCOLOMBIA S.A.	Tipo:	Ahorro	Estado:	Activa

TESORERIA	DOCUMENTO SOPORTE					
15-01-01-01 - DIRECCION TESORO NACION DGCPTN	Número:	11391-2023	Tipo:	ORDEN DE COMPRA	Fecha:	2023-10-23

Tipo Beneficiario Pago: 01 - Beneficiario final

ITEM PARA AFECTACION DE GASTOS

DEPENDENCIA / POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	REC	SIT	VALOR		VALOR PAGADO	VALOR REINTEGRADO		USO DE PROYECTOS ESPECIALES			
				PESOS	MONEDA	PESOS	PESOS	MONEDA EXTRANJERA	USO DE PROYECTO	MONEDA	TASA DE CAMBIO	VALOR MONEDA
44-01-01 JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ - GESTION GENERAL / C-4401-1300-6-0-4401017-02 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS - SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA A LAS ACTUACIONES Y DECISIONES JUDICIALES DE LA JUSTICIA TRANSICIONAL Y RESTAURATIVA - FORTALECIMIENTO DE LAS HERRAMIENTAS Y ESTRATEGIAS CON ENFOQUES DIFERENCIALES PARA LA PARTICIPACI											
	Nación	11	CSF	19.791.297.08	0.00	19.791.297.08				Pesos	0.00	0.00

DEDUCCIONES

POSICIONES DEL CATALOGO PARA PAGO NO PRESUPUESTALES		TERCERO		TARIFA	VALOR	VALOR AJUSTADO PAGO	VALOR REINTEGRADO
2-01-04-02-01-03	RETE IVA - SERVICIOS GRAVADOS - REGIMEN COMUN - SERVICIOS	800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	15.000 %	473.993.00	473.993.00	
2-01-05-01-01-03-05	RETENCION ICA COMERCIAL SERVICIOS DEMÁS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	899999061	BOGOTA DISTRITO CAPITAL	0.960 %	160.659.00	160.659.00	

LINEAS DE PAGO VINCULADA

DEPENDENCIA PARA AFECTACION DE PAC	POSICION DEL CATALOGO DE PAC	FECHA	VALOR	ATRIBUTO LINEA DE PAGO	ESTADO
44-01-01 - JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ - GESTION GENERAL	A-8 - CNC - INVERSION ORDINARIA NACION CSF	2023-10-23	19.791.297.08	05-NINGUNO	Pagada

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)

Formulario del Registro Único Tributario

001

2. Concepto: 02 Actualización

4. Número de formulario: 14916715066

(415)7707212489984(8020) 000001491671506 6

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
8 0 0 2 1 9 6 6 8	3	Impuestos de Bogotá 3 2	

IDENTIFICACIÓN

24. Tipo de contribuyente	25. Tipo de documento	26. Número de identificación	27. Fecha expedición
Persona jurídica 1			

Lugar de expedición 28. País	29. Departamento	30. Ciudad/Municipio

31. Primer apellido	32. Segundo apellido	33. Primer nombre	34. Otros nombres

35. Razón social: COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S

36. Nombre comercial	37. Sigla
	CONALCREDITOS CONALCENTER BPO

UBICACIÓN

38. País	39. Departamento	40. Ciudad/Municipio
COLOMBIA 1 6 9	Bogotá D.C 1 1	Bogotá, D.C 0 0 1

41. Dirección principal: CL 98 70 91 OF 302 CENTRO EMPRESARIAL PONTEVEDRA

42. Correo electrónico: financiero.col@emergiacc.com

43. Código postal	44. Teléfono 1	45. Teléfono 2
	7 4 5 4 0 4 0	3 1 0 2 2 7 9 9 6 6

CLASIFICACIÓN

Actividad económica

Actividad principal		Actividad secundaria		Otras actividades			Ocupación	
46. Código	47. Fecha inicio actividad	48. Código	49. Fecha inicio actividad	50. Código	1	2	51. Código	52. Número establecimientos
8 2 9 1	1 9 9 4 0 2 0 9	8 2 2 0	1 9 9 4 0 2 0 9	7 3 2 0				4

Responsabilidades, Calidades y Atributos

53. Código: 35 78 91 01 41 54 24 85 25 5

03- Impuesto al patrimonio
05- Impto. renta y compl. régimen ordinar
07- Retención en la fuente a título de rent
08- Retención timbre nacional
09- Retención en la fuente en el impuesto
10- Obligado aduanero
14- Informante de exogena
15- Autorretenedor
42- Obligado a llevar contabilidad
48 - Impuesto sobre las ventas - IVA
52 - Facturador electrónico
55 - Informante de Beneficianos Finales

Obligados aduaneros

54. Código: 22 23

Exportadores

55. Forma	56. Tipo	Servicio	1	2	3
3	2	57. Modo	2	4	
		58. CPC	8 4	8 4	

IMPORTANTE: Sin perjuicio de las actualizaciones a que haya lugar, la inscripción en el Registro Único Tributario -RUT-, tendrá vigencia indefinida y en consecuencia no se exigirá su renovación

Para uso exclusivo de la DIAN

59. Anexos: SI [ ] NO [X]

60. No. de Folios: 0

61. Fecha: 2023 - 05 - 26 / 15 : 09: 52

La información suministrada a través del formulario oficial de inscripción, actualización, suspensión y cancelación del Registro Único Tributario (RUT), deberá ser exacta y veraz; en caso de constatar inexactitud en alguno de los datos suministrados se adelantarán los procedimientos administrativos sancionatorios o de suspensión, según el caso.
Parágrafo del artículo 1.6.1.2.20 del Decreto 1625 de 2016
Firma del solicitante:

Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice.
Firma autorizada

984. Nombre: RINCON GONZALEZ IVETH CATALINA
985. Cargo: Representante Legal Suplente Certificado

DOCUMENTO GENERADO SIN COSTO

DIAN
POR UNA COLOMBIA MÁS HONESTA

Formulario del Registro Único Tributario

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 14916715066

(415)7707212469984(8020) 000001491671506 6

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional		14. Buzón electrónico
8 0 0 2 1 9 6 6 8	3	Impuestos de Bogotá	3 2	

Características y formas de las organizaciones

62. Naturaleza	2	63. Formas asociativas	1 2	64. Entidades o institutos de derecho público de orden nacional, departamental, municipal y descentralizados	
65. Fondos		66. Cooperativas		67. Sociedades y organismos extranjerizantes	
68. Sin personería jurídica		69. Otras organizaciones no clasificadas		73. Beneficio	1

Constitución, Registro y Última Reforma

Documento	1. Constitución	2. Reforma
71. Clase	0 5	0 1
72. Número	7 0 3	4 8
73. Fecha	1 9 9 4 0 2 0 9	2 0 1 8 1 2 1 8
74. Número de notaría	2	
75. Entidad de registro	0 3	0 3
76. Fecha de registro	2 0 1 4 0 2 0 4	2 0 1 8 1 2 1 8
77. No. Matrícula mercantil	3 6 2 1 7 8 - 3	0 2 4 0 8 6 3 8
78. Departamento	7 6	1 1
79. Ciudad/Municipio	8	4
Vigencia		
80. Desde	1 9 9 4 0 2 1 1	1 9 9 4 0 2 1 1
81. Hasta	2 0 2 4 0 2 1 0	3 0 0 0 1 2 3 1

Composición del Capital

82. Nacional	1 0 0 %
83. Nacional público	0 . 0 %
84. Nacional privado	1 0 0 . 0 %
85. Extranjero	0 %
86. Extranjero público	0 . 0 %
87. Extranjero privado	0 . 0 %

Entidad de vigilancia y control

88. Entidad de vigilancia y control: Superintendencia de Sociedades 5

Estado y Beneficio

Ítem	89. Estado actual	90. Fecha cambio de estado	91. Número de Identificación Tributaria (NIT)	92. DV
1	8 0	2 0 1 5 0 1 0 1		
2	7 4	2 0 1 8 1 2 0 4	8 3 0 0 0 5 6 7 7	1
3				
4				
5				

Vinculación económica

93. Vinculación económica	94. Nombre del grupo económico y/o empresarial	95. Número de Identificación Tributaria (NIT) de la Matriz o Controlante	96. DV

97. Nombre o razón social de la matriz o controlante

170. Número de identificación tributaria otorgado en el exterior	171. País	172. Número de identificación tributaria sociedad o natural del exterior con EP	

173. Nombre o razón social de la sociedad o natural del exterior con EP

DOCUMENTO CERTIFICADO SIN COSTO

200

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Representación

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 14916715066

(415)7707212489984(8020) 000001491671506 6

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional		14. Buzón electrónico
8 0 0 2 1 9 6 6 8	3	Impuestos de Bogotá	3 2	

Representación

1

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación
REPRS LEGAL PRIN 1 8	2 0 2 2 0 2 0 8

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional
Cédula de Extranjeri 2 2	4 6 6 1 9 5		

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres
CANETE	DEL RIO	EVARISTO	

108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal

2

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación
REPRS LEGAL SUPL 1 9	2 0 2 1 1 1 0 8

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadan 1 3	3 5 4 2 1 6 6 2		

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres
RINCON	GONZALEZ	IVETH	CATALINA

108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal

3

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación
REPRS LEGAL SUPL 1 9	2 0 2 3 0 3 1 5

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadan 1 3	5 2 0 5 8 1 6 6		

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres
PIAMONTE	REYES	NORMA	LUCIA

108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal

4

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres

108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal

5

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres

108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal

DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Revisor Fiscal y Contador

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 14916715066

(415)7072124899841(8020) 000001491671506 6

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional		18. Buzón electrónico
8 0 0 2 1 9 6 6 8	3	Impuestos de Bogotá	3 2	

Revisor Fiscal y Contador

Revisor fiscal principal

124. Tipo de documento	125. Número de identificación	126. DV	127. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadanía 1 3	1 1 4 4 0 3 5 6 8 0		1 9 2 0 0 3 T

128. Primer apellido	129. Segundo apellido	130. Primer nombre	131. Otros nombres
MARULANDA	MARTINEZ	LEIDY	VANESSA

132. Número de Identificación Tributaria (NIT)	133. DV	134. Sociedad o firma designada

135. Fecha de nombramiento
2 0 2 0 0 7 0 8

Revisor fiscal suplente

136. Tipo de documento	137. Número de identificación	138. DV	139. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadanía 1 3	1 0 2 3 9 6 6 3 4 5		2 6 9 4 4 9 T

140. Primer apellido	141. Segundo apellido	142. Primer nombre	143. Otros nombres
BELLO	VELANDIA	ANA	MARIA

144. Número de Identificación Tributaria (NIT)	145. DV	146. Sociedad o firma designada
8 6 0 0 0 5 8 1 3	4	DELOITTE & TOUCHE LTDA

147. Fecha de nombramiento
2 0 2 1 0 2 0 2

Contador

148. Tipo de documento	149. Número de identificación	150. DV	151. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadanía 1 3	1 0 1 4 2 2 0 8 4 9		1 8 8 4 9 6 T

152. Primer apellido	153. Segundo apellido	154. Primer nombre	155. Otros nombres
RODRIGUEZ	ACEVEDO	STEFAN	

156. Número de Identificación Tributaria (NIT)	157. DV	158. Sociedad o firma designada
8 0 0 2 1 9 6 6 8	3	COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S

159. Fecha de nombramiento
2 0 2 0 0 9 1 1

CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Establecimientos

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 14916715066

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional		14. Buzón electrónico
8 0 0 2 1 9 6 6 8	3	Impuestos de Bogotá	3 2	

Establecimientos, agencias, sucursales, oficinas, sedes o negocios entre otros

1

160. Tipo de establecimiento	161. Actividad económica	
Establecimiento de comerci 0 2	Actividades de agencias de cobranza y oficinas de calificación crediticia	8 2 9 1

162. Nombre del establecimiento: COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS

163. Departamento	164. Ciudad/Municipio	
Bogotá D.C. 1 1	Bogotá, D.C. 0 0 1	

165. Dirección: CL 98 70 91 OF 302

166. Número de matrícula mercantil	167. Fecha de la matrícula mercantil	
0 2 4 0 8 6 3 8	2 0 1 4 0 2 0 4	
168. Teléfono	**169. Fecha de cierre**	
5 7 1 7 4 5 4 0 4 0		

2

160. Tipo de establecimiento	161. Actividad económica	
Establecimiento de comerci 0 2	Actividades de centros de llamadas (call center)	8 2 2 0

162. Nombre del establecimiento: CONALCENTER CALI

163. Departamento	164. Ciudad/Municipio	
Valle del Cauca 7 6	Cali 0 0 1	

165. Dirección: CL 10 4 40 P 13

166. Número de matrícula mercantil	167. Fecha de la matrícula mercantil	
8 2 4 2 4 2 2	2 0 1 1 0 8 0 2	
168. Teléfono	**169. Fecha de cierre**	
5 7 2 4 8 9 1 0 0 0	2 0 1 4 0 2 0 4	

3

160. Tipo de establecimiento	161. Actividad económica	
Establecimiento de comerci 0 2	Actividades de agencias de cobranza y oficinas de calificación crediticia	8 2 9 1

162. Nombre del establecimiento: CONALCREDITOS CONALCENTER BPO-CALI

163. Departamento	164. Ciudad/Municipio	
Valle del Cauca 7 6	Cali 0 0 1	

165. Dirección: CL 10 4 40 P 13

166. Número de matrícula mercantil	167. Fecha de la matrícula mercantil	
3 6 2 1 7 9 2	1 9 9 4 0 2 1 1	
168. Teléfono	**169. Fecha de cierre**	
5 7 2 4 8 9 1 0 0 0		

DOCUMENTO CERTIFICADO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Establecimientos

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 14916715066

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional		14. Buzón electrónico
8 0 0 2 1 9 6 6 8	3	Impuestos de Bogotá	3 2	

Establecimientos, agencias, sucursales, oficinas, sedes o negocios entre otros

1

160. Tipo de establecimiento	161. Actividad económica	
Establecimiento de comerci 0 2	Actividades de agencias de cobranza y oficinas de calificación crediticia 8 2 9 1	

162. Nombre del establecimiento: CONLCREDITOS CONALCENTER BPO -MEDELLIN

163. Departamento	164. Ciudad/Municipio	
Antioquia 0 5	Medellín 0 0 1	

165. Dirección: CR 50 52 50 OF 420

166. Número de matrícula mercantil	167. Fecha de la matrícula mercantil	
2 1 2 7 8 0 1 1 0 2	1 9 9 6 0 7 1 7	
168. Teléfono: 5 7 4 6 0 4 0 4 4 3	169. Fecha de cierre	

2

160. Tipo de establecimiento	161. Actividad económica	
Establecimiento de comerci 0 2	Actividades de agencias de cobranza y oficinas de calificación crediticia 8 2 9 1	

162. Nombre del establecimiento: CONALCREDITOS CONALCENTER BPO -PEREIRA

163. Departamento	164. Ciudad/Municipio	
Risaralda 6 6	Pereira 0 0 1	

165. Dirección: CR 7 18 80 OF 503

166. Número de matrícula mercantil	167. Fecha de la matrícula mercantil	
1 6 5 2 4 8 0 2	2 0 1 0 0 3 2 6	
168. Teléfono: 5 7 6 3 4 0 0 9 1 0	169. Fecha de cierre	

3

160. Tipo de establecimiento	161. Actividad económica	

162. Nombre del establecimiento:

163. Departamento	164. Ciudad/Municipio	

165. Dirección:

166. Número de matrícula mercantil	167. Fecha de la matrícula mercantil	
168. Teléfono:	169. Fecha de cierre	

DOCUMENTO CERTIFICADO SIN COSTO

202

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 6 de junio de 2023 Hora: 08:19:14
Recibo No. AB23239265
Valor: $ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B23239265A62C8

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

CON FUNDAMENTO EN LA MATRÍCULA E INSCRIPCIONES EFECTUADAS EN EL REGISTRO MERCANTIL, LA CÁMARA DE COMERCIO CERTIFICA:

NOMBRE, IDENTIFICACIÓN Y DOMICILIO

Razón social: COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S
Sigla: CONALCREDITOS CONALCENTER BPO
Nit: 800219668 3
Domicilio principal: Bogotá D.C.

MATRÍCULA

Matrícula No. 02408638
Fecha de matrícula: 4 de febrero de 2014
Último año renovado: 2023
Fecha de renovación: 17 de abril de 2023
Grupo NIIF: Grupo III.

UBICACIÓN

Dirección del domicilio principal: Calle 98 70 91 Of 302 Centro Empresarial Pontevedra
Municipio: Bogotá D.C.
Correo electrónico: financiero.col@emergiacc.com
Teléfono comercial 1: 7454040
Teléfono comercial 2: 0924891000
Teléfono comercial 3: No reportó.

Dirección para notificación judicial: Calle 98 70 91 Of 302 Centro Empresarial Pontevedra
Municipio: Bogotá D.C.
Correo electrónico de notificación: financiero.col@emergiacc.com
Teléfono para notificación 1: 7454040
Teléfono para notificación 2: 3102279966
Teléfono para notificación 3: No reportó.

La persona jurídica SI autorizó para recibir notificaciones personales a través de correo electrónico, de conformidad con lo establecido en los artículos 291 del Código General del Procesos y 67

Constanza del Pilar Pedraza Trujillo

del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Por Acta No. 001 de la Junta de Socios, del 14 de junio de 1996, inscrita el 4 de febrero de 2014, bajo el número 00230628 del libro VI, la sociedad de la referencia decretó la apertura de una sucursal en la ciudad de: Medellín.

CONSTITUCIÓN

Por Escritura Pública No. 703 del 9 de febrero de 1994 de Notaría 2 de Cali (Valle Del Cauca), inscrito en esta Cámara de Comercio el 4 de febrero de 2014, con el No. 01803341 del Libro IX, se constituyó la sociedad de naturaleza Comercial denominada COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS LIMITADA.

REFORMAS ESPECIALES

Por Escritura Pública No. 118 del 21 de enero de 2014 de Notaría 9 de Cali (Valle Del Cauca), inscrito en esta Cámara de Comercio el 4 de febrero de 2014, con el No. 01803381 del Libro IX, la sociedad cambió su denominación o razón social de COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS LIMITADA a COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S.

Por Escritura Pública No. 118 de la Notaría 9 de Cali, del 21 de enero de 2014, inscrita el 4 de febrero de 2014, bajo el número 01803381 del libro IX, la sociedad de la referencia trasladó su domicilio de la ciudad de: Cali, a la ciudad de: Bogotá D.C.

Se aclara que por Acta No. 044 de la Junta de Socios del 26 de noviembre de 2018, inscrita el 3 de diciembre de 2018 bajo el número 02400798 del libro IX, la sociedad cambió su nombre de: COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS LIMITADA sigla CONALCREDITOS CONALCENTER BPO por el de: COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS S.A.S con sigla: CONALCRÉDITOS CONALCENTER BPO.

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 6 de junio de 2023 Hora: 08:19:14
Recibo No. AB23239265
Valor: $ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B23239265A62C8

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

Por Acta No. 044 de la Junta de Socios, del 26 de noviembre de 2018, inscrito el 3 de diciembre de 2018 bajo el número 02400798 del libro IX, la sociedad de la referencia se transformó de Sociedad Limitada a Sociedad por Acciones Simplificada bajo el nombre de: COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS S.A.S con sigla: CONALCRÉDITOS CONALCENTER BPO.

TÉRMINO DE DURACIÓN

La persona jurídica no se encuentra disuelta y su duración es indefinida.

OBJETO SOCIAL

La sociedad podrá realizar cualquier actividad, comercial o civil, lícita tanto en Colombia como en el extranjero y en especial, pero sin limitarse a las siguientes: (1) Cobro, recuperación, recaudo y administración de cartera preventiva, administrativa, prejurídica, jurídica y castigada. (2) Compra y venta de cartera. (3) La prestación de servicios tecnológicos y humanos a terceros relacionados con el soporte telefónico a través de centros de contacto, Call center y Contact center. (4) Servicios de conectividad, centro de datos (Data Center), computación en la nube (Cloud Computing), software como servicio (SAAS) y todos los que surjan sobre nuevas tecnologías en relación con estos. (5) La prestación de servicios con el propósito de asumir la ejecución y actividades que otras personas jurídicas o naturales, nacionales o extranjeras, deseen desarrollar a través del denominado contrato de Outsourcing o servicio de tercerización. (6) Servicios al cliente en las áreas de telemercadeo, telemarketing, televentas, información por operadora, actualizaciones de bases de datos, digitación, digitalización, atención de líneas de respuesta directa, atención de líneas de pedido, servicios domiciliarios, mesa de ayuda, mesa de soporte técnico, servicios de atención personalizada, capacitación y entrenamiento, monitoreo, control y seguimiento operacional. (7) Administración y operación de medios de interacción como teléfono, internet, fax, video, correo convencional, fax, fax server, mensajes SMS y USSD, correos de voz y todo nuevo medio que los avances tecnológicos permitan incorporar. (8) Proveer todos los servicios de FRONT y back office, BPO (Business Process Outsourcing) para servicios operativos de mercadeo, trámite, distribución de correo,

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 6 de junio de 2023 Hora: 08:19:14
Recibo No. AB23239265
Valor: $ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B23239265A62C8

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

---

empaquetamiento y logística, administración de bases de datos, administración de personal, y demás que requieran los posibles clientes, todo ello dentro del territorio nacional y/o en el exterior. (9) Realizar encuestas y sondeos de opinión pública para personas naturales o jurídicas vinculadas a los sectores de la economía, sean de carácter público o privado, del orden nacional o extranjero. (10) Recopilar, sistematizar, organizar, almacenar y actualizar información comercial en bancos de datos y suministrar dicha información a terceros según las normas legales vigentes. (11) Realizar actividades de consultoría y de estudios especiales en áreas administrativas, económicas, técnica de sistema contable, ingeniería de sistemas, sistemas de información, procesos de aseguramiento de la calidad y las demás que puedan relacionarse con las otras actividades de su objeto social. (12) Realizar referenciación comercial, bancaria, familiar, personal, demográfica y geográfica. (13) Ejecutar actividades para el desarrollo de la empresa privada y estatal. (14) Servicios de procesamiento y sistematización electrónica de datos, digitalización de documentos, administración de imágenes, procesamiento y control de flujo de documentación gestión documental y de archivo, elaboración y actualización de tablas de retención y valoración documental, (15) Servicios de fabricación, creación, montaje ensamble, importación, exportación, distribución y comercialización de hardware y software. (16) Exportación de todo tipo de servicios a cualquier país de la comunidad internacional. (17) Realizarla representación de sociedades o entidades y organizaciones nacionales o extranjeras. (18) Ejecutar cualquier tipo de actividad de producción, comercialización, distribución, exportación e importación autorizada por la legislación colombiana. (19) Adquirir y enajenar bienes e inmuebles. (20) Dar y recibir dinero en mutuo. (21) Celebrar contratos, emitir o negociar instrumentos negociables. (22) Adquirir, administrar y vender todo tipo de activos productivos e improductivos de entidades de naturaleza pública o privada y/o mixta. (23) Las demás actividades necesarias cuya finalidad sea ejercer los derechos y cumplir las obligaciones legales, contractuales o comerciales derivadas de la existencia y actividad de la sociedad. Parágrafo Único: En general la sociedad podrá celebrar toda clase de contratos y en especial, los que estén relacionados con el objeto social y los que tengan como finalidad ejercer y cumplir las obligaciones que legal o contractualmente se deriven de la existencia de la sociedad o que sean afines o complementarios al mismo, pues la anterior numeración no es taxativa, sino enunciativa.

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 6 de junio de 2023 Hora: 08:19:14
Recibo No. AB23239265
Valor: $ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B23239265A62C8

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

CAPITAL

* CAPITAL AUTORIZADO *

Valor	: $1.000.000.000,00
No. de acciones	: 1.000.000,00
Valor nominal	: $1.000,00

* CAPITAL SUSCRITO *

Valor	: $50.000.000,00
No. de acciones	: 50.000,00
Valor nominal	: $1.000,00

* CAPITAL PAGADO *

Valor	: $50.000.000,00
No. de acciones	: 50.000,00
Valor nominal	: $1.000,00

REPRESENTACIÓN LEGAL

La representación legal de la sociedad estará a cargo de un (1) representante legal, y un (1) suplente del representante legal, que actuarán únicamente en sus faltas o ausencias absolutas o temporales, no obstante, lo anterior, no estarán obligados a acreditar o justificar las fallas o ausencias mencionadas. Tendrá dos suplentes, quienes tendrán y actuarán con idénticas facultades.

FACULTADES Y LIMITACIONES DEL REPRESENTANTE LEGAL

Los representantes legales ejercerán las funciones propias de su cargo y en especial las siguientes: (I) Representar a la sociedad judicial y extrajudicialmente ante los asociados, terceros y toda clase de autoridades judiciales y administrativas, pudiendo nombrar mandatarios para que la representen cuando fuere el caso. (II) Convocar a la Asamblea General de Accionistas a reuniones ordinarias y/o extraordinarias. (III) Presentar un informe de gestión a la

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 6 de junio de 2023 Hora: 08:19:14
Recibo No. AB23239265
Valor: $ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B23239265A62C8

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 dias calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

Asamblea General de Accionistas en sus reuniones ordinarias y el balance de fin de ejercicio con un proyecto de distribución de utilidades. (IV) Ejecutarlos acuerdos y resoluciones de la asamblea de accionistas. (V) Realizar y celebrar los actos y contratos que tiendan a llenar los fines de la sociedad. (VI) Enajenar a cualquier titulo los bienes raices o muebles de la sociedad, hipotecar los primeros y dar en prenda los segundos. (VII) Alterar la forma de los bienes raíces por su naturaleza o destino. (VIII) Someter a arbitramento o transigir las diferencias de la sociedad con terceros. (IX) Nombrar y remover los empleados de la sociedad cuya designación o remoción no corresponda a la asamblea de accionistas. (X) Designar a los administradores de las sucursales y agencias de la sociedad. (XI) Elaborar para todas y cada una de las áreas y someter a la aprobación de la Asamblea General de Accionistas, los proyectos de planes, programas, reglamentos y politicas generales de la compañía. (XII) Delegar determinadas funciones propias de su cargo dentro de los limites señalados en los estatutos. (XIII) Cuidar de la recaudación e inversión de los fondos de la empresa. (XIV) Velar porque todos los empleados de la sociedad cumplan estrictamente sus deberes y poner en conocimiento de la asamblea de accionistas las irregularidades o faltas graves que ocurran sobre este particular; y (XV) Ejercer las demás funciones que le delegue la ley, y/o la asamblea de accionistas. Parágrafo primero. No obstante lo anterior, el segundo suplente del gerente requerirá autorización del gerente o primer suplente del gerente para: (I) Celebrar actos o contratos que superen la suma de dos mil millones de pesos (COP$2.000.000.000). (II) Contratar o retirar personal administrativo. (III) Suscribir contratos de préstamo o contraer, de cualquier forma, endeudamiento. (IV) Enajenar a cualquier titulo los bienes raices o muebles de la sociedad, hipotecarios primeros y dar en prenda los segundos. (V) Someter a arbitramento o transigir las diferencias de la sociedad con terceros.

Por Documento Privado No. Sin número del Representante Legal, del 21 de octubre de 2020, registrado el 30 de Noviembre de 2020 bajo el No. 02639572 del libro IX, de conformidad con el Articulo 75 del Código General del Proceso fue inscrito como apoderado(s) judicial(es) y extrajudicial(es).

Nombre:	Identificación:	Tarjeta Profesional:
Guiselly Rengifo Cruz	C.C. 1.151.944.899	T.P 281.936

205

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 6 de junio de 2023 Hora: 08:19:14
Recibo No. AB23239265
Valor: $ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B23239265A62C8

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 dias calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

NOMBRAMIENTOS

REPRESENTANTES LEGALES

Por Acta No. 65 del 3 de febrero de 2022, de Accionista Único, inscrita en esta Cámara de Comercio el 8 de febrero de 2022 con el No. 02790029 del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Representante Legal	Evaristo Canete Del Rio	C.E. No. 466195

Por Acta No. 64 del 8 de noviembre de 2021, de Accionista Único, inscrita en esta Cámara de Comercio el 23 de noviembre de 2021 con el No. 02764981 del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Primer Suplente Del Gerente	Iveth Catalina Rincon Gonzalez	C.C. No. 35421662

Por Acta No. 69 del 15 de marzo de 2023, de Asamblea de Accionistas, inscrita en esta Cámara de Comercio el 5 de abril de 2023 con el No. 02953939 del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Segundo Suplente Del Gerente	Norma Lucia Piamonte Reyes	C.C. No. 52058166

REVISORES FISCALES

Por Acta No. 56 del 16 de junio de 2020, de Asamblea de Accionistas, inscrita en esta Cámara de Comercio el 14 de julio de 2020 con el No. 02586801 del Libro IX, se designó a:

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 6 de junio de 2023 Hora: 08:19:14
Recibo No. AB23239265
Valor: $ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B23239265A62C8

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Revisor Fiscal Persona Jurídica	DELOITTE & TOUCHE S.A.S.	N.I.T. No. 860005813 4

Por Documento Privado del 8 de julio de 2020, de Revisor Fiscal, inscrita en esta Cámara de Comercio el 14 de julio de 2020 con el No. 02586802 del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Revisor Fiscal Principal	Leidy Vanessa Marulanda Martinez	C.C. No. 1144035680 T.P. No. 192003-t

Por Documento Privado del 28 de enero de 2021, de Revisor Fiscal, inscrita en esta Cámara de Comercio el 1 de febrero de 2021 con el No. 02657208 del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Revisor Fiscal Suplente	Ana Maria Bello Velandia	C.C. No. 1023966345 T.P. No. 269449-T

PODERES

Por Escritura Pública No. 2548 de la Notaría 1 de Manizales del 27 de noviembre de 2019, inscrita el 11 de Diciembre de 2019 bajo el registro No. 00042729 del libro V, compareció Margarita Fonnegra Michelsen identificada con cédula de ciudadanía No. 39.779.197 de Usaquén en su calidad de primer suplente del gerente, por medio de la presente escritura pública, confiere poder especial amplio y suficiente a Julio Cesar Pavan D'Empaire identificado con cédula de extranjería N° 1013772 de Bogotá, para que en nombre y representación de la Sociedad suscriba todos los documentos que se requieran para formalizar la vinculación comercial con clientes que tiendan a llenar los fines de la sociedad, incluidos entre otros; la suscripción de Actos, Contratos, Anexos y Otro sies.

Por Documento Privado del 15 de junio de 2021, de Representante Legal, registrado en esta Cámara de Comercio el 28 de Junio de 2021

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 6 de junio de 2023 Hora: 08:19:14
Recibo No. AB23239265
Valor: $ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B23239265A62C8

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

con el No. 00045521 del libro V, la persona jurídica confirió poder especial amplio y suficiente a Albert Ollé Bartolomé identificado con pasaporte español No. PAB570960, para que en nombre y representación de la sociedad que represento lleve a cabo las actividades que se mencionan a continuación: 1) Representar a la sociedad ante cualquier autoridad administrativa, incluyendo, pero sin limitarse al banco de la república, la dirección de impuestos y aduanas nacionales, las superintendencias, las oficinas de instrumentos públicos, las cámaras de comercio, las secretarias de hacienda, las alcaldías, las gobernaciones, los departamentos administrativos, los ministerios y demás entidades de carácter público de índole nacional, departamental, municipal y fo distrital, así como ante cualquier otra autoridad, administración o registro público, incluso internacionales y, en particular de España, y en ellos, seguir como actor, demandado, solicitante o en cualquier otro concepto, toda clase de expedientes. 2) Celebrar toda clase de contratos nominados e innominados, abrir, manejar, cerrar y liquidar cuentas corrientes y de ahorro en cualquier entidad' bancaria o financiera, hacer depósitos a la vista o a plazo fijo o indefinido, depositar valores en custodia o en prenda y retirarlos cuantas veces sea necesario, abrir cajas de seguridad y manejarlas sin limitación alguna, girar cheques contra las cuentas corrientes de la sociedad, ya sea sobre saldos, deudores o acreedores, cobrar y endosar los cheques extendidos a nombre de la sociedad, sin la menor restricción o límite; 3) Celebrar contratos de préstamo, crédito en cuenta corriente, leasing, renting, factoring, descuento y cualquier contrato que implique endeudamiento sin garantía especifica y con esta, ya sea por si sola o junto con otras personas naturales o jurídicas con carácter solidario o mancomunado, sin la menor restricción o límite. 4) Celebrar contratos de cartas de crédito, constituir hipotecas, prendas o garantías mobiliarias de cualquier naturaleza fijando los términos y condiciones, ordenar abonos y cargos en las cuentas corrientes de la sociedad, girar, librar, ceder, traspasar, pignorar, negociar, rechazar, protestar, aceptar, avalar, endosar, cobrar, ejecutar, cobrar y descontar letras de cambio; vales, pagarés, cheques y cualquier otro documento de crédito, comerciales o civiles, o título valor, prestar fianzas o constituir toda clase de garantías reales o naturales o jurídicas en beneficio de la propia sociedad o de terceros (personas naturales o jurídicas), sin la menor restricción o límite; y en general, 5) Ejercitar ante los bancos la más amplia y plena representación de la sociedad, así como cualquier tipo de operación que requiera la misma, sin la menor restricción o límite. En el desarrollo del poder

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 6 de junio de 2023 Hora: 08:19:14
Recibo No. AB23239265
Valor: $ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B23239265A62C8

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

---

especial que se confiere, el apoderado está autorizado para representar a la sociedad en cualquiera de los actos mencionados, y tendrá las facultades para transigir, desistir, cancelar, recibir, renunciar, conciliar, recibir notificaciones, notificarse, allanarse, interponer recursos ordinarios y extraordinarios, sustituir y reasumir este poder. El Apoderado cuenta con todas las facultades que se requieran para el cabal cumplimiento de su encargo, sin que pueda señalarse de en ningún momento carencia o insuficiencia de Poder, aun cuando incida en la figura jurídica de la múltiple representación y lo contraposición de intereses. Por este motivo el apoderado queda expresamente facultado para actuar como contraparte de la sociedad en la firma de cualquier documento u acto en desarrollo del presente poder.

Por Escritura Pública No. 352 del 1 de marzo de 2023, otorgada en la Notaría 5 de Manizales (Caldas), registrado en esta Cámara de Comercio el 5 de Abril de 2023, con el No. 00049633 del libro V, la persona jurídica confirió Poder especial, amplio y suficiente a Ingrid Juliana Morales Martínez, identificada con la cedula de ciudadanía No. 52.998.004 expedida en Bogotá, a fin de que ejerza las siguientes funciones: - Facultades: (I) Representar a la sociedad judicial y extrajudicialmente ante los asociados, terceros y toda clase de autoridades judiciales y administrativas, pudiendo nombrar mandatarios para que la representen cuando fuere el caso. (II) Convocar a la Asamblea General de Accionistas a reuniones ordinarias y/o extraordinarias. (III) Presentar un informe de gestión a la Asamblea General de Accionistas en sus reuniones ordinarias y el balance de fin de ejercicio con un proyecto de distribución de utilidades. (IV) Ejecutarlos acuerdos y resoluciones de la asamblea de accionistas. (V) Realizar y celebrar los actos y contratos que tiendan a llenar los fines de la sociedad. (VI) Enajenar a cualquier título los bienes raíces o muebles de la sociedad, hipotecar los primeros y dar en prenda los segundos. (VII) Alterar la forma de los bienes raíces por su naturaleza o destino. (VIII) Someter arbitramento o transigir las diferencias de la sociedad con terceros. (IX) Nombrar y remover los empleados de la sociedad cuya designación o remoción no corresponda a la asamblea de accionistas. (X) Designar a los administradores de las sucursales y agencias de la sociedad. (XI) Elaborar para todas y cada una de las áreas y someter a la aprobación de la Asamblea General de Accionistas los proyectos de planes, programas, reglamentos y políticas generales de la compañía. (XII) Delegar determinadas funciones propias de su cargo dentro de

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 6 de junio de 2023 Hora: 08:19:14
Recibo No. AB23239265
Valor: $ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B23239265A62C8

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

---

los límites señalados en los estatutos. (XIII) Cuidar de la recaudación e inversión de los fondos de la empresa. (XIV) Velar porque todos los empleados de la sociedad cumplan estrictamente sus deberes y poner en conocimiento de la asamblea de accionistas las irregularidades o faltas graves que ocurran sobre este particular y (XV) Ejercer las demás funciones que le delegue la ley, y/o la asamblea de accionistas. - Limitaciones a Las Facultades: El Apoderado estará facultado para ejecutar todos los actos y contratos acordes con la naturaleza de su cargo y que se relacionen directamente con el giro ordinario de los negocios sociales sin limitación alguna de cuantía. - Duración del Poder: el presente poder se otorga desde la fecha de suscripción y por tiempo indefinido. Sin embargo, podrá ser revocado, modificado o sustituido en cualquier momento. - Consideraciones: La apoderada no percibirá ningún tipo de honorarios o remuneración por el ejercicio del presente mandato y por ende es eminentemente revocable.

REFORMAS DE ESTATUTOS

Los estatutos de la sociedad han sido reformados así:

DOCUMENTO	INSCRIPCIÓN
E. P. No. 4402 del 22 de diciembre de 2000 de la Notaría 2 de Cali (Valle Del Cauca)	01803348 del 4 de febrero de 2014 del Libro IX
E. P. No. 2598 del 13 de junio de 2002 de la Notaría 2 de Cali (Valle Del Cauca)	01803350 del 4 de febrero de 2014 del Libro IX
E. P. No. 2577 del 3 de junio de 2004 de la Notaría 2 de Cali (Valle Del Cauca)	01803358 del 4 de febrero de 2014 del Libro IX
E. P. No. 4190 del 10 de agosto de 2007 de la Notaría 2 de Cali (Valle Del Cauca)	01803364 del 4 de febrero de 2014 del Libro IX
E. P. No. 5073 del 22 de octubre de 2008 de la Notaría 2 de Cali (Valle Del Cauca)	01803366 del 4 de febrero de 2014 del Libro IX
E. P. No. 2727 del 1 de agosto de 2011 de la Notaría 8 de Cali (Valle Del Cauca)	01803372 del 4 de febrero de 2014 del Libro IX
E. P. No. 118 del 21 de enero de	01803381 del 4 de febrero de

2014 de la Notaria 9 de Cali (Valle Del Cauca)	2014 del Libro IX
E. P. No. 1046 del 3 de abril de 2014 de la Notaria 9 de Cali (Valle Del Cauca)	01827262 del 15 de abril de 2014 del Libro IX
E. P. No. 2898 del 22 de agosto de 2016 de la Notaria 9 de Cali (Valle Del Cauca)	02143362 del 26 de septiembre de 2016 del Libro IX
Acta No. 044 del 26 de noviembre de 2018 de la Junta de Socios	02400798 del 3 de diciembre de 2018 del Libro IX
Acta No. 48 del 18 de diciembre de 2018 de la Asamblea de Accionistas	02406044 del 18 de diciembre de 2018 del Libro IX
Acta No. 50 del 18 de febrero de 2020 de la Asamblea de Accionistas	02559388 del 2 de marzo de 2020 del Libro IX
Acta No. 64 del 8 de noviembre de 2021 de la Accionista Único	02765554 del 24 de noviembre de 2021 del Libro IX

SITUACIÓN DE CONTROL Y/O GRUPO EMPRESARIAL

Por Documento Privado del 19 de marzo de 2019 de Representante Legal, inscrito el 24 de junio de 2020 bajo el número 02580286 del libro IX, comunicó la sociedad matriz:

- EMERGIA CUSTOMER CARE COLOMBIA SAS

Domicilio: Bogotá D.C.
Nacionalidad: Colombiana
Actividad: 8220 Actividades de centros de llamadas (call center)
8299 Otras actividades de servicio de apoyo a las empresas n.c.p.
Presupuesto: Numeral 1 Artículo 261 del Código de Comercio

Que se ha configurado una situación de control con la sociedad de la referencia.

Fecha de configuración de la situación de control : 2018-12-14

CERTIFICAS ESPECIALES

Los actos certificados y que fueron inscritos con fecha anterior al 4 de febrero de 2014, fueron inscritos previamente por otra Cámara de Comercio. Lo anterior de acuerdo a lo establecido por el numeral 1.7.1 de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 6 de junio de 2023 Hora: 08:19:14
Recibo No. AB23239265
Valor: $ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B23239265A62C8

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

Comercio.

RECURSOS CONTRA LOS ACTOS DE INSCRIPCIÓN

De conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la Ley 962 de 2005, los actos administrativos de registro, quedan en firme dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de inscripción, siempre que no sean objeto de recursos. Para estos efectos, se informa que para la Cámara de Comercio de Bogotá, los sábados NO son días hábiles.

Una vez interpuestos los recursos, los actos administrativos recurridos quedan en efecto suspensivo, hasta tanto los mismos sean resueltos, conforme lo prevé el artículo 79 del Código de Procedimiento Administrativo y de los Contencioso Administrativo.

A la fecha y hora de expedición de este certificado, NO se encuentra en curso ningún recurso.

CLASIFICACIÓN DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS - CIIU

Actividad principal Código CIIU:	8291
Actividad secundaria Código CIIU:	8220
Otras actividades Código CIIU:	7320

ESTABLECIMIENTO(S) DE COMERCIO

A nombre de la persona jurídica figura(n) matriculado(s)en esta Cámara de Comercio de Bogotá el(los) siguiente(s) establecimiento(s) de comercio:

Nombre:	CONALCREDITOS CONANCENTER BPO - ISERRA
Matrícula No.:	03098824
Fecha de matrícula:	11 de abril de 2019
Último año renovado:	2023
Categoría:	Establecimiento de comercio
Dirección:	Calle 99 # 60- 59

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 6 de junio de 2023 Hora: 08:19:14
Recibo No. AB23239265
Valor: $ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B23239265A62C8

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

Municipio: Bogotá D.C.

SI DESEA OBTENER INFORMACIÓN DETALLA DE LOS ANTERIORES ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO O DE AQUELLOS MATRICULADOS EN UNA JURISDICCIÓN DIFERENTE A LA DEL PROPIETARIO, DEBERÁ SOLICITAR EL CERTIFICADO DE MATRÍCULA MERCANTIL DEL RESPECTIVO ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO.

LA INFORMACIÓN CORRESPONDIENTE A LOS ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO, AGENCIAS Y SUCURSALES, QUE LA PERSONA JURÍDICA TIENE MATRICULADOS EN OTRAS CÁMARAS DE COMERCIO DEL PAÍS, PODRÁ CONSULTARLA EN WWW.RUES.ORG.CO.

TAMAÑO EMPRESARIAL

De conformidad con lo previsto en el artículo 2.2.1.13.2.1 del Decreto 1074 de 2015 y la Resolución 2225 de 2019 del DANE el tamaño de la empresa es Grande

Lo anterior de acuerdo a la información reportada por el matriculado o inscrito en el formulario RUES:

Ingresos por actividad ordinaria $ 32.521.740.000
Actividad económica por la que percibió mayores ingresos en el periodo - CIIU : 8291

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Que, los datos del empresario y/o el establecimiento de comercio han sido puestos a disposición de la Policía Nacional a través de la consulta a la base de datos del RUES.

Los siguientes datos sobre RIT y Planeación son informativos: Contribuyente inscrito en el registro RIT de la Dirección de Impuestos, fecha de inscripción : 17 de noviembre de 2021. Fecha de envío de información a Planeación : 17 de abril de 2023. \n \n Señor empresario, si su empresa tiene activos inferiores a 30.000 SMLMV y una planta de personal de menos de 200 trabajadores, usted tiene derecho a recibir un descuento en el pago de los parafiscales de 75% en el primer año de constitución de su empresa, de 50% en el segundo

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 6 de junio de 2023 Hora: 08:19:14
Recibo No. AB23239265
Valor: $ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B23239265A62C8

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 dias calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

---

año y de 25% en el tercer año. Ley 590 de 2000 y Decreto 525 de 2009. Recuerde ingresar a www.supersociedades.gov.co para verificar si su empresa está obligada a remitir estados financieros. Evite sanciones.

El presente certificado no constituye permiso de funcionamiento en ningún caso.

****

Este certificado refleja la situación jurídica registral de la sociedad, a la fecha y hora de su expedición.

****

Este certificado fue generado electrónicamente con firma digital y cuenta con plena validez jurídica conforme a la Ley 527 de 1999.

****

Firma mecánica de conformidad con el Decreto 2150 de 1995 y la autorización impartida por la Superintendencia de Industria y Comercio, mediante el oficio del 18 de noviembre de 1996.

CONSTANZA PUENTES TRUJILLO

210

RV: Radicación Factura Agosto 2023

Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Mar 26/09/2023 15:55

Para:Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>
CC:jmasso@emergiacc.com <jmasso@emergiacc.com>

3 archivos adjuntos (489 KB)
JEP-FR-08-07_Informe Supervision Contrato V4.0 Final.xlsx; JEP-FR-08-07_Informe Supervision Contrato V4.0 Final.pdf; ~WRD3509.jpg;

Envio firmado

Muchas gracias

De: Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
Enviado el: martes, 26 de septiembre de 2023 2:49 p. m.
Para: Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>
CC: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Asunto: Re: Radicación Factura Agosto 2023

Hola Diana,

Si efectivamente el endoso está en 0 porque no ha tenido pero ya te lo deje en el formato.

Quedo atenta.

El mar, 26 sept 2023 a las 14:37, Diana Rocío Oviedo Calderón (<diana.oviedo@jep.gov.co>) escribió:

> Jacqueline es claro q no pero la póliza dice 0 o no aplica ?
>
> Diana Rocío Oviedo Calderón
>
> Contratista
>
> Subsecretaría Ejecutiva
>
> Diana.oviedo@jep.gov.co
>
> Cra 7 #63-44 Bogotá, Colombia
>
> ---
>
> **De:** Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
> **Enviado:** martes, 26 de septiembre de 2023 12:09
> **Para:** Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
> **Cc:** Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>
> **Asunto:** Re: Radicación Factura Agosto 2023

Buen dia Yomar,

Te confirmo que esta póliza efectivamente no tiene anexos porque no se le ha realizado modificaciones, en este sentido quedaría como N/A.

Quedo atenta.

El mar, 26 sept 2023 a las 11:43, Yomar Angelica Muñoz Cadena (<yomar.munoz@jep.gov.co>) escribió:

> Jacquelin un saludo
>
> Puedes ajustar esto por favor.
>
> Gracias

De: Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>
Enviado: Tuesday, September 26, 2023 9:44:38 AM
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Asunto: RE: Radicación Factura Agosto 2023

Yomar buen día, solo tengo una duda en anexo de la póliza ponen NA y realmente las garantías generalmente traen 0, validas eso y por lo demás estaría completa

Diana Rocío Oviedo Calderón

Contratista

Subsecretaría Ejecutiva

Diana.oviedo@jep.gov.co

Cra 7 #63-44 Bogotá, Colombia

De: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Enviado: lunes, 25 de septiembre de 2023 23:30
Para: Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>
Cc: jmasso@emergiacc.com <jmasso@emergiacc.com>; Fabian Esteban Antonio Lopez <fantonio@emergiacc.com>
Asunto: RV: Radicación Factura Agosto 2023

Diana un saludo

Se adjunta facturación y soportes para el mes de agosto:

7M

- Factura CNCB 147178: ok
- Prefactura:
- **Constancia de Cumplimiento Persona Jurídica: No se corrige lo solicitado en reunión** (la fecha de se pidió se ajustar a hoy se enviaron los datos del OG). **Se ajusta y se adjunta firmado**
- Informe Supervisión Contrato
- Cedula Representante Legal: ok
- Certificado aporte parafiscales: ok
- Planilla pago Parafiscales:ok
- Informe de gestión: Con los ajustes solicitados

Adjunto informe de supervisión firmado y constancia de cumplimiento.

Quedamos atentos a cualquier ajuste o mejora que se requiera.

Cordialmente,

YAMC

De: Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
Enviado el: lunes, 25 de septiembre de 2023 10:27 p. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>; Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>; Fabian Esteban Antonio Lopez <fantonio@emergiacc.com>
Asunto: Radicación Factura Agosto 2023

Buena noche Yomar.

Adjunto me permito compartir la factura correspondiente al mes de agosto y sus respectivos soportes con los ajustes solicitados.

- Factura CNCB 147178
- Prefactura
- Constancia de Cumplimiento Persona Jurídica
- Informe Supervisión Contrato
- Cedula Representante Legal
- Certificado aporte parafiscales
- Planilla pago Parafiscales

Quedo atenta a tus comentarios.

--

Cordialmente

Imagen quitada por el remitente.

www.conalcreditos.com.co

Imagen quitada por el remitente.
Imagen quitada por el remitente.
Imagen quitada por el remitente.
Imagen quitada por el remitente.

Jacquelin Masso Garcés
Gerente de operaciones
Unidad de Negocio

Imagen quitada por el remitente.
(1) 7454040 | 3206931665
Imagen quitada por el remitente.
Calle 98 # 70-91, Sede Pontevedra- Bogotá

"Toda solicitud, petición, queja o reclamo presentada debe ser direccionada para su trámite al correo electronico: Grupoauditorcalidad@emergiacc.com"

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

212

--
Cordialmente

Jacquelin Masso Garcés
Gerente de operaciones
Unidad de Negocio

www.conalcreditos.com.co

(1) 7454040 | 3206931665
Calle 98 # 70-91, Sede Pontevedra- Bogotá

"Toda solicitud, petición, queja o reclamo presentada debe ser direccionada para su trámite al correo electronico: Grupoauditorcalidad@emergiacc.com"

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

--
Cordialmente

Jacquelin Masso Garcés
Gerente de operaciones
Unidad de Negocio

www.conalcreditos.com.co

(1) 7454040 | 3206931665
Calle 98 # 70-91, Sede Pontevedra- Bogotá

"Toda solicitud, petición, queja o reclamo presentada debe ser direccionada para su trámite al correo electronico: Grupoauditorcalidad@emergiacc.com"

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

213

RV: Radicación Factura Agosto 2023

Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Mar 26/09/2023 15:55

Para:Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>
CC:jmasso@emergiacc.com <jmasso@emergiacc.com>

3 archivos adjuntos (489 KB)
JEP-FR-08-07_Informe Supervision Contrato V4.0 Final.xlsx; JEP-FR-08-07_Informe Supervision Contrato V4.0 Final.pdf; ~WRD3509.jpg;

Envio firmado

Muchas gracias

De: Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
Enviado el: martes, 26 de septiembre de 2023 2:49 p. m.
Para: Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>
CC: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Asunto: Re: Radicación Factura Agosto 2023

Hola Diana,

Si efectivamente el endoso está en 0 porque no ha tenido pero ya te lo deje en el formato.

Quedo atenta.

El mar, 26 sept 2023 a las 14:37, Diana Rocío Oviedo Calderón (<diana.oviedo@jep.gov.co>) escribió:

> Jacqueline es claro q no pero la póliza dice 0 o no aplica ?
>
> Diana Rocío Oviedo Calderón
>
> Contratista
>
> Subsecretaría Ejecutiva
>
> Diana.oviedo@jep.gov.co
>
> Cra 7 #63-44 Bogotá, Colombia
>
> ---
>
> **De:** Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
> **Enviado:** martes, 26 de septiembre de 2023 12:09
> **Para:** Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
> **Cc:** Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>
> **Asunto:** Re: Radicación Factura Agosto 2023

Buen dia Yomar,

Te confirmo que esta póliza efectivamente no tiene anexos porque no se le ha realizado modificaciones, en este sentido quedaría como N/A.

Quedo atenta.

El mar, 26 sept 2023 a las 11:43, Yomar Angelica Muñoz Cadena (<yomar.munoz@jep.gov.co>) escribió:

> Jacquelin un saludo
>
> Puedes ajustar esto por favor.
>
> Gracias

De: Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>
Enviado: Tuesday, September 26, 2023 9:44:38 AM
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Asunto: RE: Radicación Factura Agosto 2023

Yomar buen día, solo tengo una duda en anexo de la póliza ponen NA y realmente las garantías generalmente traen 0, validas eso y por lo demás estaría completa

Diana Rocío Oviedo Calderón

Contratista

Subsecretaría Ejecutiva

Diana.oviedo@jep.gov.co

Cra 7 #63-44 Bogotá, Colombia

De: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Enviado: lunes, 25 de septiembre de 2023 23:30
Para: Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>
Cc: jmasso@emergiacc.com <jmasso@emergiacc.com>; Fabian Esteban Antonio Lopez <fantonio@emergiacc.com>
Asunto: RV: Radicación Factura Agosto 2023

Diana un saludo

Se adjunta facturación y soportes para el mes de agosto:

24

- Factura CNCB 147178: ok
- Prefactura:
- Constancia de Cumplimiento Persona Jurídica: No se corrige lo solicitado en reunión (la fecha de se pidió se ajustar a hoy se enviaron los datos del OG). **Se ajusta y se adjunta firmado**
- Informe Supervisión Contrato
- Cedula Representante Legal: ok
- Certificado aporte parafiscales: ok
- Planilla pago Parafiscales:ok
- Informe de gestión: Con los ajustes solicitados

Adjunto informe de supervisión firmado y constancia de cumplimiento.

Quedamos atentos a cualquier ajuste o mejora que se requiera.

Cordialmente,

YAMC

De: Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
Enviado el: lunes, 25 de septiembre de 2023 10:27 p. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>; Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>; Fabian Esteban Antonio Lopez <fantonio@emergiacc.com>
Asunto: Radicación Factura Agosto 2023

Buena noche Yomar.

Adjunto me permito compartir la factura correspondiente al mes de agosto y sus respectivos soportes con los ajustes solicitados.

- Factura CNCB 147178
- Prefactura
- Constancia de Cumplimiento Persona Jurídica
- Informe Supervisión Contrato
- Cedula Representante Legal
- Certificado aporte parafiscales
- Planilla pago Parafiscales

Quedo atenta a tus comentarios.

--

Cordialmente

Imagen quitada por el remitente.

www.conalcreditos.com.co

Imagen quitada por el remitente.
Imagen quitada por el remitente.
Imagen quitada por el remitente.
Imagen quitada por el remitente.

Jacquelin Masso Garcés
Gerente de operaciones
Unidad de Negocio

Imagen quitada por el remitente.
(1) 7454040 | 3206931665
Imagen quitada por el remitente.
Calle 98 # 70-91, Sede Pontevedra- Bogotá

"Toda solicitud, petición, queja o reclamo presentada debe ser direccionada para su trámite al correo electronico: Grupoauditorcalidad@emergiacc.com"

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

215

--
Cordialmente

Jacquelin Masso Garcés
Gerente de operaciones
Unidad de Negocio

www.conalcreditos.com.co

(1) 7454040 | 3206931665
Calle 98 # 70-91, Sede Pontevedra- Bogotá

"Toda solicitud, petición, queja o reclamo presentada debe ser direccionada para su trámite al correo electronico: Grupoauditorcalidad@emergiacc.com"

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web. https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

--
Cordialmente

Jacquelin Masso Garcés
Gerente de operaciones
Unidad de Negocio

www.conalcreditos.com.co
(1) 7454040 | 3206931665
Calle 98 # 70-91, Sede Pontevedra- Bogotá

"Toda solicitud, petición, queja o reclamo presentada debe ser direccionada para su trámite al correo electronico: Grupoauditorcalidad@emergiacc.com"

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

216

Re: Diseño de Click to Call

Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>

Mié 27/09/2023 15:24

Para:Jorge Daniel Morelo Martínez <daniel.morelo@jep.gov.co>;Angie Katherine Barrera Becerra <angie.barrera@jep.gov.co>; Sandra Marcela Parra Castillo <marcela.parra@jep.gov.co>
CC:Carlos Eduardo Ruiz Silva <carlos.ruiz@jep.gov.co>;Eliana Fernanda Antonio Rosero <Eliana.AntonioR@jep.gov.co>;Sandra Marcela Parra Castillo <marcela.parra@jep.gov.co>;Keidy Yelina Zemanate Muñoz <keidy.zemanate@jep.gov.co>;Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>

Daniel agradecemos infinitamente tu apoyo. Como te lo comenté, estaba en el despacho de SE y pedí opinión, les gusto mucho.

A todos gracias por los aportes. Quedaría atenta a la parte funcional.

Un saludo

De: Jorge Daniel Morelo Martínez <daniel.morelo@jep.gov.co>
Enviado: miércoles, septiembre 27, 2023 3:03 p.m.
Para: Angie Katherine Barrera Becerra <angie.barrera@jep.gov.co>; Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>; Sandra Marcela Parra Castillo <marcela.parra@jep.gov.co>
CC: Carlos Eduardo Ruiz Silva <carlos.ruiz@jep.gov.co>
Asunto: Re: Diseño de Click to Call

Estimadas, muy buena tarde. Cordial saludo.
Informamos que desde la subdirección de comunicaciones que ya quedó el ajuste de diseño del clic to call del portal web de la JEP.
Así mismo confirmo que una vez tengamos el enlace o página del botón de actualización de datos, lo incluimos.
Cordialmente,

Daniel Morelo Martínez
Subdirección de Comunicaciones – Piso 10
daniel.morelo@jep.gov.co - www.jep.gov.co
Cra 7 # 63 - 44, Bogotá Colombia
Conmutador: (+57) (1) 7440041 en Bogotá
Servicio gratuito 01 8000 180602 para el resto del país

---

https://www.jep.gov.co/Publishingimages/svgfiles/solidlogo.png

---

Este mensaje de correo electrónico es propiedad de la JEP, puede contener información privilegiada o confidencial. Por tanto, usar esta información y sus anexos para propósitos ajenos a la JEP, divulgarla a personas a las cuales no se encuentre destinado este correo o reproducirla total o parcialmente, se encuentra prohibido en virtud de la legislación vigente. La Entidad no asumirá responsabilidad sobre información, opiniones o criterios contenidos en este correo que no estén directamente relacionados con la JEP. Si usted no es el destinatario autorizado o por error recibe este mensaje, por favor, borrarlo inmediatamente y notificar al remitente.

This document is property of the JEP; it may contain privileged confidential information. Therefore using this information and its annexes for purposes different from those of the JEP, distributing said information to people who are not among those for which this email was intended, or reproducing it partially or totally is prohibited

in accordance with the law available. The organization will not assume the responsibility around the information, opinions or criteria contained in this email, if not directly related to the JEP. If you are not the authorized recipient, or you receive this message by mistake, please delete it immediately and notify to sender.
No imprima este correo a menos que sea absolutamente necesario. https://www.jep.gov.co/PublishingImages/svgfiles/holagreen.png

From: Angie Katherine Barrera Becerra <angie.barrera@jep.gov.co>
Sent: 21 September 2023 15:36
To: Jorge Daniel Morelo Martínez <daniel.morelo@jep.gov.co>; Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Subject: Diseño de Click to Call

Buenas Tardes

Tal y como quedamos en la reunión, les adjunto el diseño de los botones, editables y hexadecimales, @Jorge Daniel Morelo Martínez cualquier cosa que necesites no dudes en contarme.

Editable 1.zip

Angie Barrera
Diseñadora
Subsecretaria Ejecutiva – Piso 6
angie.barrera@jep.gov.co - www.jep.gov.co
Cra 7 # 63 - 44, Bogotá Colombia

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

Este mensaje de correo electrónico es propiedad de la JEP, puede contener información privilegiada o confidencial. Por tanto, usar esta información y sus anexos para propósitos ajenos a la JEP, divulgarla a personas a las cuales no se encuentre destinado este correo o reproducirla total o parcialmente, se encuentra prohibido en virtud de la legislación vigente. La Entidad no asumirá responsabilidad sobre información, opiniones o criterios contenidos en este correo que no estén directamente relacionados con la JEP. Si usted no es el destinatario autorizado o por error recibe este mensaje, por favor, borrarlo inmediatamente y notificar al remitente.

This document is property of the JEP; it may contain privileged confidential information. Therefore using this information and its annexes for purposes different from those of the JEP, distributing said information to people who are not among those for which this email was intended, or reproducing it partially or totally is prohibited in accordance with the law available. The organization will not assume the responsibility around the information, opinions or criteria contained in this email, if not directly related to the JEP. If you are not the authorized recipient, or you receive this message by mistake, please delete it immediately and notify to sender.
No imprima este correo a menos que sea absolutamente necesario.

27

RE: Plan de medios - monitoreo con llamada

Karen Tatiana Aroca Gonzalez <karen.aroca@jep.gov.co>

Jue 28/09/2023 11:50

Para:Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
CC:Nicolás Medina Rey <nicolas.medina@jep.gov.co>;Omar Alirio Castelblanco Cristancho <omar.castelblanco@jep.gov.co>; Giovany Díaz García <Giovany.Diaz@jep.gov.co>;Gladys Celeide Prada Pardo <gladys.prada@jep.gov.co>;Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>

Estimada Yomar, buenos días.

Estuvimos revisando y ya procedimos a grabar la cuña y a gestionar con la central de medios para la difusión en emisoras de Radio.

Saludos cordiales

Karen Tatiana Aroca González

Periodista - Profesional Especializado I
Subdirección de Comunicaciones

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

(+57) 310 245 13 85
karen.aroca@jep.gov.co - www.jep.gov.co
Cra 7 # 63 - 44, Bogotá Colombia

Este mensaje de correo electrónico es propiedad de la JEP, puede contener información privilegiada o confidencial. Por tanto, usar esta información y sus anexos para propósitos ajenos a la JEP, divulgarla a personas a las cuales no se encuentre destinado este correo o reproducirla total o parcialmente, se encuentra prohibido en virtud de la legislación vigente. La Entidad no asumirá responsabilidad sobre información, opiniones o criterios contenidos en este correo que no estén directamente relacionados con la JEP. Si usted no es el destinatario autorizado o por error recibe este mensaje, por favor, borrarlo inmediatamente y notificar al remitente.

This document is property of the JEP; it may contain privileged confidential information. Therefore using this information and its annexes for purposes different from those of the JEP, distributing said information to people who are not among those for which this email was intended, or reproducing it partially or totally is prohibited in accordance with the law available. The organization will not assume the responsibility around the information, opinions or criteria contained in this email, if not directly related to the JEP. If you are not the authorized recipient, or you receive this message by mistake, please delete it immediately and notify to sender.
No imprima este correo a menos que sea absolutamente necesario.

De: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Enviado: jueves, 21 de septiembre de 2023 8:17 a. m.
Para: Karen Tatiana Aroca Gonzalez <karen.aroca@jep.gov.co>
Cc: Nicolás Medina Rey <nicolas.medina@jep.gov.co>; Omar Alirio Castelblanco Cristancho <omar.castelblanco@jep.gov.co>; Giovany Díaz García <Giovany.Diaz@jep.gov.co>; Gladys Celeide Prada Pardo <gladys.prada@jep.gov.co>; Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>
Asunto: Plan de medios - monitoreo con llamada

Karen buen día

Adjunto correos enviados la semana pasada con lo solicitado, es importante contar con algún tipo de respuesta al respecto, si se ajusta algo de lo solicitado, o si requiere adicional. El Secretario Ejecutivo esta atento a este avance y no tengo hasta el momento ningún mensaje que dar.

Agradezco nos informes en que mas debemos avanzar

Gracias

218

RE: DP-202301057105-ELIANA GUERRERO

Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Jue 28/09/2023 22:08

Para:Laura Giovana González Urrea <laura.gonzalez@jep.gov.co>
CC:Keidy Yelina Zemanate Muñoz <keidy.zemanate@jep.gov.co>;Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>

Laura y Keydi, un saludo

"Muy buenas tarde habla con Eliana Johana Valdovinos Salgado es para saber si me han estado llamando para saber si están asiendo una modificación de datos"

RTA:

Señora Eliana, un saludo

A partir del mes de agosto de 2022, la JEP monitoreó y verificó la información de ubicación y contacto de los comparecientes y víctimas que vienen participando en el proceso judicial. Lo anterior, resulta fundamental para avanzar en los objetivos trazados como componente de justicia del Sistema de Verdad, Justicia, Reparación y No repetición, que tiene en ellas su fundamento central.
Ahora bien, mantener este registro de verificación actualizado comporta el despliegue de una operación que permita con una periodicidad adecuada y objetiva la confirmación de los datos personales asociados tanto a víctimas como a comparecientes. Por ello, en julio de 2023 la JEP desplegará un equipo técnico que, por vía telefónica, entre otros, confirmará los datos de ubicación y de contacto de comparecientes y víctimas.

Por lo anterior y para su seguridad, el número del cual usted recibirá la llamada es el 3235997003. En caso de que usted requiera regresarnos la llamada, lo podrá hacer a los siguientes números:

- O18000180602
- 6017440041
- Whatsaap 3207790909

Esperamos haber resuelto su inquietud

De: Laura Giovana González Urrea <laura.gonzalez@jep.gov.co>
Enviado el: martes, 26 de septiembre de 2023 10:05 a. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
CC: Keidy Yelina Zemanate Muñoz <keidy.zemanate@jep.gov.co>
Asunto: DP-202301057105-ELIANA GUERRERO

Estimada Yomar buenos días,

Adjunto derecho de petición de la señora Eliana Guerrero, donde solicita información de si se han intentado comunicar con ella para actualización de datos, de acuerdo a lo conversado con la profesional Keidy Zemanate, remito la petición para su trámite correspondiente, muchas gracias.

Quedo atenta a la respuesta.

Cordialmente,

Laura González Urrea

Contratista

Departamento de Atención al Ciudadano – Piso 2

Laura.gonzalez@jep.gov.co - www.jep.gov.co
Cra 7 # 63 - 44, Bogotá Colombia

Este mensaje de correo electrónico es propiedad de la JEP, puede contener información privilegiada o confidencial. Por tanto, usar esta información y sus anexos para propósitos ajenos a la JEP, divulgarla a personas a las cuales no se encuentre destinado este correo o reproducirla total o parcialmente, se encuentra prohibido en virtud de la legislación vigente. La Entidad no asumirá responsabilidad sobre información, opiniones o criterios contenidos en este correo que no estén directamente relacionados con la JEP. Si usted no es el destinatario autorizado o por error recibe este mensaje, por favor, borrarlo inmediatamente y notificar al remitente.

This document is property of the JEP; it may contain privileged confidential information. Therefore using this information and its annexes for purposes different from those of the JEP, distributing said information to people who are not among those for which this email was intended, or reproducing it partially or totally is prohibited in accordance with the law available. The organization will not assume the responsibility around the information, opinions or criteria contained in this email, if not directly related to the JEP. If you are not the authorized recipient, or you receive this message by mistake, please delete it immediately and notify to sender.

No imprima este correo a menos que sea absolutamente necesario.

219

Identificación CPS VF SE-JUD - Apoyos Magistratura

Andrés Eduardo Sierra Izquierdo <andres.sierra@jep.gov.co>

Lun 02/10/2023 15:09

Para:María del Pilar Robles Molano <maria.robles@jep.gov.co>
CC:Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>;Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>

1 archivos adjuntos (175 KB)

Base Vigencia Futura 2023_Anexo_28-09-2023.xlsx;

Buenas tardes

María del Pilar

Te remitimos la base aprobada con los contratos de VF a ser adicionados, para la identificación nos puedes resaltar los contratos donde has apoyado. El archivo se encuentra filtrado relacionando los contratos de apoyo a Magistratura y apoyo SE-JUD

Gracias

Cordialmente

Andres Eduardo Sierra Izquierdo
Economista
Equipo de Monitoreo, Seguimiento y Evaluación.

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

220

RV: COMPROMISOS VISITA TÉCNICA

Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Lun 02/10/2023 16:26

Para:jmasso@emergiacc.com <jmasso@emergiacc.com>
CC:Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>

7 archivos adjuntos (2 MB)

Pólitica de Tratamiento de Datos Personales.txt; Politica Gestión de Vulnerabilidades.pdf; Acceso a centros.pdf; PolíticaBackups.pdf; PolitcaAdminBasesdeDatos.pdf; Gestión de incidentes de seguridad de la información.pdf; image001.png;

Jacqulin hola

Me parece necesario incluir este tema en el informe de gestión y todo aquello que se ha venido adelantando con Sub Comunicaciones. Te encargo la prefactura.

Muchas gracias

De: Jose David Bobadilla Peña <jdbobadilla@emergiacc.com>
Enviado el: lunes, 2 de octubre de 2023 2:59 p. m.
Para: Yury Andrea García Mora <yury.garcia@jep.gov.co>
CC: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>; Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>; Fabian Esteban Antonio Lopez <fantonio@emergiacc.com>; Nestor Julio Corredor Niampira <nestor.corredor@jep.gov.co>; Juan Carlos Leal Blanco <juan.leal@jep.gov.co>; Implementaciones Bogotá <implementaciones.bogota@emergiacc.com>
Asunto: Re: COMPROMISOS VISITA TÉCNICA

Buen día para todos,

Yury coordial saludo,

Atendiendo su solicitud comparto la documentación solicitada.

Un saludo.

Cordialmente,

José David Bobadilla Peña
Coordinador PMO

+57 3209633043
Calle 99 # 60 - 59 | Iserra
Calle 98 # 70 - 91 | Pontevedra

El vie, 29 sept 2023 a las 10:25, Yury Andrea García Mora (<yury.garcia@jep.gov.co>) escribió:

Buenos días Jose David,

Una vez analizada la información compartida (Adjunta) y en atención a la siguiente Nota: *"Es de resaltar que la Política y Metodologia se comparten de manera parcial como soporte de la existencia del proceso dado que por directrices internas no se permite el compartir documentos completos."*, agradezco por favor sea remitida la información de los controles bajo los cuales se rige la compañía Emergia para la gestión de los siguientes ítems:

- Control de Acceso
- Auditoría de Acceso
- Cifrado de Datos
- Retención de Datos
- Gestión de Vulnerabilidades – Protección contra Malware y amenazas cibernéticas
- Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información
- Tratamiento de Datos – Consentimiento, Autorización

Cordial Saludo,

Yury Andrea García Mora
Oficial de Seguridad de la Información
Profesional de Gestión II
Dirección de Tecnologías de la Información
Secretaría Ejecutiva - Piso 6
yury.garcia@jep.gov.co - www.jep.gov.co
Cra 7 # 63 - 44, Bogotá Colombia

Este mensaje de correo electrónico es propiedad de la JEP, puede contener información privilegiada o confidencial. Por tanto, usar esta información y sus anexos para propósitos ajenos a la JEP, divulgarla a personas a las cuales no se encuentre destinado este correo o reproducirla total o parcialmente, se encuentra prohibido en virtud de la legislación vigente. La Entidad no asumirá responsabilidad sobre información, opiniones o criterios contenidos en este correo que no estén directamente relacionados con la JEP. Si usted no es el destinatario autorizado o por error recibe este mensaje, por favor, borrarlo inmediatamente y notificar al remitente.

This document is property of the JEP; it may contain privileged confidential information. Therefore, using this information and its annexes for purposes different from those of the JEP, distributing said information to people who are not among those for which this email was intended, or reproducing it partially or totally is prohibited in accordance with the law available. The organization will not assume the responsibility around the information, opinions or criteria contained in this email, if not directly related to the JEP. If you are not the authorized recipient, or you receive this message by mistake, please delete it immediately and notify to sender.

No imprima este correo a menos que sea absolutamente necesario.

De: Juan Carlos Leal Blanco <juan.leal@jep.gov.co>
Enviado el: miércoles, 27 de septiembre de 2023 12:32 p. m.
Para: Yury Andrea García Mora <yury.garcia@jep.gov.co>
Asunto: RV: COMPROMISOS VISITA TÉCNICA

221

Ingeniera, te copio los archivos referentes a la visita técnica realizada en día anteriores a conalcreditos, lo anterior para tu revisión y fines pertinente.

Cordialmente,

Juan Carlos Leal Blanco
Profesional de gestión II
Dirección de Tecnologías de la Información – Piso 6
Juan.Leal@jep.gov.co - www.jep.gov.co
Cra 7 # 63 - 44, Bogotá Colombia

Este mensaje de correo electrónico es propiedad de la JEP, puede contener información privilegiada o confidencial. Por tanto, usar esta información y sus anexos para propósitos ajenos a la JEP, divulgarla a personas a las cuales no se encuentre destinado este correo o reproducirla total o parcialmente, se encuentra prohibido en virtud de la legislación vigente. La Entidad no asumirá responsabilidad sobre información, opiniones o criterios contenidos en este correo que no estén directamente relacionados con la JEP. Si usted no es el destinatario autorizado o por error recibe este mensaje, por favor, borrarlo inmediatamente y notificar al remitente.

This document is property of the JEP; it may contain privileged confidential information. Therefore using this information and its annexes for purposes different from those of the JEP, distributing said information to people who are not among those for which this email was intended, or reproducing it partially or totally is prohibited in accordance with the law available. The organization will not assume the responsibility around the information, opinions or criteria contained in this email, if not directly related to the JEP. If you are not the authorized recipient, or you receive this message by mistake, please delete it immediately and notify to sender.

No imprima este correo a menos que sea absolutamente necesario.

De: Jose David Bobadilla Peña <jdbobadilla@emergiacc.com>
Enviado el: lunes, 18 de septiembre de 2023 4:24 p. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
CC: jmasso@emergiacc.com; Juan Carlos Leal Blanco <juan.leal@jep.gov.co>; Nestor Julio Corredor Niampira <nestor.corredor@jep.gov.co>; Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>; Fabian Esteban Antonio Lopez <fantonio@emergiacc.com>; Implementaciones Bogotá <implementaciones.bogota@emergiacc.com>
Asunto: Re: COMPROMISOS VISITA TÉCNICA

Buen día para todos,

Yomar atendiendo su solicitud me permito compartir los siguientes documentos adjuntos:

1. Política de seguridad
2. Metodología de análisis de riesgos
3. Seguridad física sede Pontevedra

Nota: Es de resaltar que la Política y Metodología se comparten de manera parcial como soporte de la existencia del proceso dado que por directrices internas no se permite el compartir documentos completos.

Quedo atento a sus comentarios, gracias.

Un saludo.

Cordialmente,

José David Bobadilla Peña
Coordinador PMO

+57 3209633043
Calle 99 # 60 - 59 | Iserra
Calle 98 # 70 - 91 | Pontevedra

El jue, 14 sept 2023 a las 16:58, Yomar Angelica Muñoz Cadena (<yomar.munoz@jep.gov.co>) escribió:

> Jose David y Jacquelin, un saludo
>
> El ingeniero Juan Carlos, me solicita que por favor les recuerde que no le han enviado las políticas de seguridad de ustedes, solo con esta información el podría entregar el informe técnico de la visita.
>
> Muchas gracias
>
> Cordialmente,
>
> YAMC

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.

222

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

223

RV: Petición Raul Agudelo - Campaña actualización de datos personales

Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Mar 03/10/2023 19:38

Para:jmasso@emergiacc.com <jmasso@emergiacc.com>
CC:Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>;Keidy Yelina Zemanate Muñoz <keidy.zemanate@jep.gov.co>

1 archivos adjuntos (65 KB)
PETICIÓN - RAUL AGUDELO MEDINA.pdf;

Jacquelin buenas noches

Me excuso por la hora, pero me inquieta que ustedes quedaron de enviarnos la proyección de respuesta y no lo hicieron. Nosotros tenemos tiempos perentorios, no es algo complejo, pero si representa la respuesta tipo para estos casos.

Quedamos atentos

Un saludo

De: Yomar Angelica Muñoz Cadena
Enviado el: lunes, 2 de octubre de 2023 2:28 p. m.
Para: jmasso@emergiacc.com
CC: Silvia Liliana Amado Torres <silvia.amado@jep.gov.co>; Keidy Yelina Zemanate Muñoz <keidy.zemanate@jep.gov.co>
Asunto: RV: Petición Raul Agudelo - Campaña actualización de datos personales

Buenas tardes

Adjunto el derecho de petición, cambiare la reunión para mañana e tal forma que nos podamos acompañar con DTI, de tal forma que nos digan si ya podemos envirle el mail al señor y el formato que permita que diligencie por este medio para evitarle la preocupación de enfrentarse a situaciones de inseguridad.

Un saludo

De: Keidy Yelina Zemanate Muñoz <keidy.zemanate@jep.gov.co>
Enviado el: viernes, 29 de septiembre de 2023 12:36 p. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Asunto: Petición Raul Agudelo - Campaña actualización de datos personales

Buenas tardes Yomi,

A continuación, te comparto la siguiente petición para que porfa la revises y me cuentes. No sé si desde el DAC damos respuesta con el modelo que le compartiste a Laura o prefieres que te las envíe a tí una a una conforme vayan llegando. Quedo atenta, gracias.

Cordialmente,

Keidy Y. Zemanate Muñoz
Abogada
Departamento de Atención al Ciudadano - Subsecretaría Ejecutiva
+57(1) 7440041 /+57 3122029030
keidy.zemanate@jep.gov.co - www.jep.gov.co
Cra 7 # 63 - 44. Bogotá Colombia.

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

Este mensaje de correo electrónico es propiedad de la JEP, puede contener información privilegiada o confidencial. Por tanto, usar esta información y sus anexos para propósitos ajenos a la JEP, divulgarla a personas a las cuales no se encuentre destinado este correo o reproducirla total o parcialmente, se encuentra prohibido en virtud de la legislación vigente. La Entidad no asumirá responsabilidad sobre información, opiniones o criterios contenidos en este correo que no estén directamente relacionados con la JEP. Si usted no es el destinatario autorizado o por error recibe este mensaje, por favor, borrarlo inmediatamente y notificar al remitente.

This document is property of the JEP; it may contain privileged confidential information. Therefore using this information and its annexes for purposes different from those of the JEP, distributing said information to people who are not among those for which this email was intended, or reproducing it partially or totally is prohibited in accordance with the law available. The organization will not assume the responsibility around the information, opinions or criteria contained in this email, if not directly related to the JEP. If you are not the authorized recipient, or you receive this message by mistake, please delete it immediately and notify to sender.

No imprima este correo a menos que sea absolutamente necesario.

274

RE: ADICIÓN DE COLUMNA EN VISTA

María Camila Sánchez Gómez <Maria.Sanchez@jep.gov.co>
Mié 04/10/2023 9:57

Para:Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
CC:Silvia Liliana Amado Torres <silvia.amado@jep.gov.co>;Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>; jmasso@emergiacc.com <jmasso@emergiacc.com>;Giovany Díaz García <Giovany.Diaz@jep.gov.co>

Muy buenos días, apreciada Yomar,

Agradezco mucho la información que nos envías, así como la claridad de los temas,

En cuanto a la solicitud de adicionar una columna en VISTA, relacionada con la información de posibles víctimas fallecidas, te agradecería si podemos agendar una reunión para decidir la mejor manera de incluirla en la plataforma, ya que aún tenemos algunas dudas de como vincularla, así de como se relacionaría con los cruces de información que se realizan con la RNEC.

Así mismo, contemplamos la solicitud de la información de posible fallecimiento, como una información de utilidad para el seguimiento de los abogados, sin embargo, contemplando que la información que prevalecerá será la de la RNEC, queremos revisar la viabilidad de la creación de una columna nueva en VISTA.

Agradeciendo nuevmanete tu amable gesitón.

Cordial saludo.

María Camila Sánchez Gómez
Profesional De Gestión II
Departamento SAAD Representación de Víctimas
maria.sanchez@jep.gov.co - www.jep.gov.co
Cra 7 # 63 - 44, Bogotá Colombia
Conmutador: (+57) (1) 7440041 en Bogotá
Servicio gratuito 01 8000 180602 para el resto del país

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

Este mensaje de correo electrónico es propiedad de la JEP, puede contener información privilegiada o confidencial. Por tanto, usar esta información y sus anexos para propósitos ajenos a la JEP, divulgarla a personas a las cuales no se encuentre destinado este correo o reproducirla total o parcialmente, se encuentra prohibido en virtud de la legislación vigente. La Entidad no asumirá responsabilidad sobre información, opiniones o criterios contenidos en este correo que no estén directamente relacionados con la JEP. Si usted no es el destinatario autorizado o por error recibe este mensaje, por favor, borrarlo inmediatamente y notificar al remitente.

This document is property of the JEP; it may contain privileged confidential information. Therefore using this information and its annexes for purposes different from those of the JEP, distributing said information to people who are not among those for which this email was intended, or reproducing it partially or totally is prohibited in accordance with the law available. The organization will not assume the responsibility around the information, opinions or criteria contained in this email, if not directly related to the JEP. If you are not the authorized recipient, or you receive this message by mistake, please delete it immediately and notify to sender.

No imprima este correo a menos que sea absolutamente necesario.

De: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Enviado: martes, 3 de octubre de 2023 10:39
Para: María Camila Sánchez Gómez <Maria.Sanchez@jep.gov.co>
Cc: Silvia Liliana Amado Torres <silvia.amado@jep.gov.co>; Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>; jmasso@emergiacc.com <jmasso@emergiacc.com>; Giovany Díaz García <Giovany.Diaz@jep.gov.co>
Asunto: ADICIÓN DE COLUMNA EN VISTA

Un saludo

Teniendo en cuenta las conclusiones de la reunión anterior se concluyeton los siguientes puntos:

Desarrollo:

1. 4 de sep al 22 de sep, depuraron la base de datos (se anexa presentación de resultados). Se pide aclaración sobre el número de registros presentados, teniendo en cuenta que solo se envió una base de 18.000 comparecientes.
2. Incluir glosario de tipificación
3. Verificar si es posible incluir fecha de fallecimiento como otro ítem en ViSTA. (Tener en cuenta la nota del chat de Ma Camila)
4. Victimas debe estar enviando la nueva base, ya esta agostada la primera
5. ViSTA: Solicitar el campo de fecha de fallecimiento. Respecto a la prueba de cargue hay dos ajustes adicionales y CONALCREDITOS ya corrigió
6. Visita técnica: CONALCREDITOS viene adelantando los ajustes, pero se requiere el informe de la visita por la JEP
7. Mailing y Whatsaap quedaron implementados
8. Pendiente click o call
9. Cuenta de cobro para el proximo lunes

Camila nos podrías hacer la solicitud por este medio sobre el punto 5 por favor

Gracias

225

RE: Alistamiento base de contacto grupo 2 Víctimas

Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Lun 09/10/2023 16:14

Para:Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
CC:Fabian Esteban Antonio Lopez <fantonio@emergiacc.com>;Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>

Por alguna razón, pese a la foto que me envías, no me aparece el correo. Mil excusas por ello, pero te pediría enviarme no sobre una cadena de la base de víctimas.

Aprovecho para preguntarte si contamos con el de persona jurídica.

Quedo atenta

Un saludo

De: Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
Enviado el: lunes, 9 de octubre de 2023 8:33 a. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
CC: Fabian Esteban Antonio Lopez <fantonio@emergiacc.com>; Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>
Asunto: Re: Alistamiento base de contacto grupo 2 Víctimas

Buen dia Yomar,

Claro que sí, estos fueron enviados desde el 4 de octubre.

adjunto pantallazo.

Quedo atenta.

El lun, 9 oct 2023 a las 6:48, Yomar Angelica Muñoz Cadena (<yomar.munoz@jep.gov.co>) escribió:

> Estimados un saludo
>
> Esta semana les agradezco concentración total en la base de comparecientes, lo anterior debido al correo que antecede.
>
> Jacquelin, te ruego por favor nuevamente, enviarme los acuerdos de confidencialidad de los agentes y de ustedes.
>
> Gracias
>
> **De:** Yomar Angelica Muñoz Cadena
> **Enviado el:** lunes, 9 de octubre de 2023 6:45 a. m.
> **Para:** Giovany Díaz García <Giovany.Diaz@jep.gov.co>
> **CC:** Claudia Liliana Erazo Maldonado <claudia.erazo@jep.gov.co>; María Camila Sánchez Gómez <Maria.Sanchez@jep.gov.co>; Martha Angélica Campo Quintana <martha.campo@jep.gov.co>; Sara Catalina Avilán Reyes <sara.avilan@jep.gov.co>
> **Asunto:** RV: Alistamiento base de contacto grupo 2 Víctimas
> **Importancia:** Alta
>
> Estimado Giovany, buen día
>
> Al respecto de la base adjunta, estuve hablando con la Subsecretaria y acordamos primero revisar con DTI, cual es la fuente de esta información y acordar que es lo que efectivamente se va actualizar en lo referente a los datos.
>
> Por lo anterior programare una reunión para esta semana.
>
> Muchas gracias por el envio
>
> **De:** Giovany Díaz García <Giovany.Diaz@jep.gov.co>
> **Enviado el:** miércoles, 4 de octubre de 2023 8:32 a. m.
> **Para:** Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
> **CC:** Claudia Viviana Ferro Buitrago <Viviana.Ferro@jep.gov.co>; Sara Catalina Avilán Reyes <sara.avilan@jep.gov.co>; Martha Angélica Campo Quintana <martha.campo@jep.gov.co>; María Camila

226

Sánchez Gómez <Maria.Sanchez@jep.gov.co>; Álvaro Andrés Peralta Parra <alvaro.peralta@jep.gov.co>
Asunto: RV: Alistamiento base de contacto grupo 2 Víctimas
Importancia: Alta

Yomar buenos días,

De acuerdo con los compromisos, remitimos 6.537 registros de víctimas acreditadas para contacto. Con el apoyo de SAAD Víctimas se realizó barrido de datos de contacto, pero solo fue posible identificar cerca de 1.500 teléfonos.

Quedamos atentos.

Cordialmente,

Giovany Díaz García
Contratista
Departamento de Atención a Víctimas
giovany.diaz@jep.gov.co - www.jep.gov.co
Cra 7 # 63 - 44, Bogotá Colombia 3183217421
Conmutador: (+57) (1) 7440041 en Bogotá
Servicio gratuito 01 8000 180602 para el resto del país

Este mensaje de correo electrónico es propiedad de la JEP, puede contener información privilegiada o confidencial. Por tanto, usar esta información y sus anexos para propósitos ajenos a la JEP, divulgarla a personas a las cuales no se encuentre destinado este correo o reproducirla total o parcialmente, se encuentra prohibido en virtud de la legislación vigente. La Entidad no asumirá responsabilidad sobre información, opiniones o criterios contenidos en este correo que no estén directamente relacionados con la JEP. Si usted no es el destinatario autorizado o por error recibe este mensaje, por favor, borrarlo inmediatamente y notificar al remitente.

This document is property of the JEP; it may contain privileged confidential information. Therefore using this information and its annexes for purposes different from those of the JEP, distributing said information to people who are not among those for which this email was intended, or reproducing it partially or totally is prohibited in accordance with the law available. The organization will not assume the responsibility around the information, opinions or criteria contained in this email, if not directly related to the JEP. If you are not the authorized recipient, or you receive this message by mistake, please delete it immediately and notify to sender.
No imprima este correo a menos que sea absolutamente necesario.

De: Álvaro Andrés Peralta Parra <alvaro.peralta@jep.gov.co>
Enviado el: martes, 3 de octubre de 2023 5:44 p. m.
Para: Giovany Díaz García <Giovany.Diaz@jep.gov.co>; Martha Angélica Campo Quintana <martha.campo@jep.gov.co>; María Camila Sánchez Gómez <Maria.Sanchez@jep.gov.co>
CC: Claudia Viviana Ferro Buitrago <Viviana.Ferro@jep.gov.co>; Sara Catalina Avilán Reyes <sara.avilan@jep.gov.co>
Asunto: Re: Alistamiento base de contacto grupo 2 Víctimas
Importancia: Alta

Buena tarde,

Deseando se encuentren bien, al igual que todos sus seres queridos. Se envía libro de Excel "Propuesta grupo 2 Contacto a Víctimas_2.xlsx" con la verificación de datos de contacto reportando las siguientes cifras:

4726 Registros sin información de contacto (carecen de datos o información para poder comunicarse con las víctimas). Estos registros se distinguen por su color azul, ubicándose desde la treceava columna M hasta la dieciseisava columna P de la Hoja1.

Correo electrónico	Cifras
No se encontró en Vista	3681
(en blanco)	1909
Datos Aportados	947
Total	**6537**

Correos electrónicos	Cifras
No se encontró en Vista	3681
(en blanco)	2168
Datos Aportados	688
Total	**6537**

Número de teléfono	Cifras
No se encontró en Vista	3681
(en blanco)	2258
Datos Aportados	598
Total	**6537**

Teléfono celular	Cifras
No se encontró en Vista	3681
(en blanco)	1460
Datos Aportados	1396
Total	**6537**

Quedo atento a cualquier comentario compañero Giovany,

Álvaro Andrés Peralta Parra

Contratista

Departamento SAAD Representación a Víctimas

Secretaría Ejecutiva – Piso 3

alvaro.peralta@jep.gov.co - www.jep.gov.co

Carrera 7 # 63 - 44, Bogotá Colombia

(+57) 3165368585 - (+57) (1) 4846980

227

De: Giovany Díaz García <Giovany.Diaz@jep.gov.co>
Enviado: viernes, 29 de septiembre de 2023 11:39
Para: Martha Angélica Campo Quintana <martha.campo@jep.gov.co>; María Camila Sánchez Gómez <Maria.Sanchez@jep.gov.co>; Álvaro Andrés Peralta Parra <alvaro.peralta@jep.gov.co>
Cc: Claudia Viviana Ferro Buitrago <Viviana.Ferro@jep.gov.co>; Sara Catalina Avilán Reyes <sara.avilan@jep.gov.co>
Asunto: RE: Alistamiento base de contacto grupo 2 Víctimas

Buenas tardes,

De acuerdo con los compromisos de la reunión de ayer, remito 6.537 registros de víctimas para su verificación de datos de contacto y remisión a actualización de datos a través de la orden de compra de Conalcreditos.

Quedo atento a sus indicaciones.

Cordialmente,

Giovany Díaz García

Contratista

Departamento de Atención a Víctimas

giovany.diaz@jep.gov.co - www.jep.gov.co

Cra 7 # 63 - 44, Bogotá Colombia 3183217421

Conmutador: (+57) (1) 7440041 en Bogotá
Servicio gratuito 01 8000 180602 para el resto del país

Este mensaje de correo electrónico es propiedad de la JEP, puede contener información privilegiada o confidencial. Por tanto, usar esta información y sus anexos para propósitos ajenos a la JEP, divulgarla a personas a las cuales no se encuentre destinado este correo o reproducirla total o parcialmente, se encuentra prohibido en virtud de la legislación vigente. La Entidad no asumirá responsabilidad sobre información, opiniones o criterios contenidos en este correo que no estén directamente relacionados con la JEP. Si usted no es el destinatario autorizado o por error recibe este mensaje, por favor, borrarlo inmediatamente y notificar al remitente.

This document is property of the JEP; it may contain privileged confidential information. Therefore using this information and its annexes for purposes different from those of the JEP, distributing said information to people who are not among those for which this email was intended, or reproducing it partially or totally is prohibited in accordance with the law available. The organization will not assume the responsibility around the information, opinions or criteria contained in this email, if not directly related to the JEP. If you are not the authorized recipient, or you receive this message by mistake, please delete it immediately and notify to sender.
No imprima este correo a menos que sea absolutamente necesario.

--------Cita original---------
De: Giovany Díaz García
Enviado el: miércoles, 27 de septiembre de 2023 10:51 a. m.
Para: Giovany Díaz García; Martha Angélica Campo Quintana; María Camila Sánchez Gómez; Álvaro Andrés Peralta Parra
CC: Claudia Viviana Ferro Buitrago; Sara Catalina Avilán Reyes
Asunto: Alistamiento base de contacto grupo 2 Víctimas
Cuándo: jueves, 28 de septiembre de 2023 3:00 p. m.-4:00 p. m. (UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito, Rio Branco.
Ubicación: Reunión de Microsoft Teams

Buenos días,

Invito a este espacio para validar la viabilidad de generar un segundo lote de víctimas acreditadas para contacto a través de Conalcreditos.

Muchas gracias.

Reunión de Microsoft Teams

Únase a través de su ordenador, aplicación móvil o dispositivo de sala

228

Haga clic aquí para unirse a la reunión

ID de la reunión: 241 573 362 188
Código de acceso: GXDcSV

Descargar Teams | Unirse en la web

O llame (solo audio)

+57 6013161539,,325145409# Colombia, Bogotá

Id. de conferencia de teléfono: 325 145 409#

Buscar un número local | Restablecer PIN

Infórmese | Opciones de reunión

--
Cordialmente

Jacquelin Masso Garcés
Gerente de operaciones
Unidad de Negocio

www.conalcreditos.com.co

(1) 7454040 | 3206931665
Calle 98 # 70-91, Sede Pontevedra- Bogotá

"Toda solicitud, petición, queja o reclamo presentada debe ser direccionada para su trámite al correo electronico: Grupoauditorcalidad@emergiacc.com"

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

229

Teléfono en Bogotá (601) 7440041 opción 4 en un horario de lunes a viernes de 08:00 am a 05:00.
Esperamos su pronta comunicación.

Quedamos atentos a tus comentarios y sugerencias

Muchas gracias

De: Gisela Maritza Vargas Acosta <gmvargasa@emergiacc.com>
Enviado el: jueves, 12 de octubre de 2023 9:03 a. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
CC: Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>; Maria del Pilar Pabon <mpabon@emergiacc.com>
Asunto: Propuesta sms y Mailing

Buenos días Yomar

desde el área de calidad de Conalcreditos te remito una propuesta para los mensajes de contacto de SMS y Mailing para tu revisión.

Quedamos atentos a cualquier solicitud de tu parte, buen dia!

Cordial saludo,

Conalcreditos
emergia

Gisela M. Vargas Acosta

Líder de Calidad

J.E.P.

318 6449315 |

Calle 98 No. 70 - 91

Pontevedra Bogotá, Colombia

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

230

De: Lisbey Dayana Rico Pineada <ldricop@emergiacc.com>
Enviado el: jueves, 12 de octubre de 2023 8:11 a. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
CC: Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>; Jose David Bobadilla Peña <jdbobadilla@emergiacc.com>; Implementaciones Bogotá <implementaciones.bogota@emergiacc.com>
Asunto: Implementación Click to Call - JEP

Buen día para todos,

Yomar recibe un cordial saludo,

Por medio de este correo te confirmó que para la implementación del click to call (actualización de datos) de acuerdo a conversación con nuestro proveedor, nos indica que por parte de la JEP deben realizar las siguientes actualizaciones en su página:

Actualizaciones a realizar:

1. Incluir opción de selección:

1. Atención al ciudadano.
2. Actualización de datos.

después de dar click sobre el icono **"Llamada Virtual"**

Se debe incluir esta lista de opciones para que el usuario pueda seleccionar el servicio por el cual necesita ser atendido. Es importante resaltar que la URL del click to call de (atención al

ciudadano) no presentara ningún cambio, esta continuará funcionando con total normalidad.

Adicionalmente te informo que el proveedor estimando tiempos de desarrollo, nos confirma fecha de entrega del click to call (actualización de datos) para realizar pruebas de funcionamiento el día **24/10/2023**.

Quedo atenta a comentarios

Un saludo

Cordialmente,

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por

231

error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

--

Cordialmente

Jacquelin Masso Garcés

Gerente de operaciones

www.conalcreditos.com.co

Unidad de Negocio

(1) 7454040 | 3206931665

Calle 98 # 70-91, Sede Pontevedra- Bogotá

"Toda solicitud, petición, queja o reclamo presentada debe ser direccionada para su trámite al correo electronico: Grupoauditorcalidad@emergiacc.com"

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

--
Cordialmente

Jacquelin Masso Garcés
Gerente de operaciones
Unidad de Negocio

www.conalcreditos.com.co

(1) 7454040 | 3206931665
Calle 98 # 70-91, Sede Pontevedra- Bogotá

"Toda solicitud, petición, queja o reclamo presentada debe ser direccionada para su trámite al correo electronico: Grupoauditorcalidad@emergiacc.com"

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañia. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

--
Cordialmente

232

Jacquelin Masso Garcés
Gerente de operaciones
Unidad de Negocio

www.conalcreditos.com.co

(1) 7454040 | 3206931665
Calle 98 # 70-91, Sede Pontevedra- Bogotá

"Toda solicitud, petición, queja o reclamo presentada debe ser direccionada para su trámite al correo electronico: Grupoauditorcalidad@emergiacc.com"

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

233

RV: Victima/compareciente

Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>

Mié 18/10/2023 10:56

Para:Gladys Celeide Prada Pardo <gladys.prada@jep.gov.co>
CC:Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>;Diana Katherine Rico Daza <diana.rico@jep.gov.co>

1 archivos adjuntos (12 KB)
Compareciente-victima.xlsx;

Buenos dias Gladys

Podemos revisar este tema?, el contexto te lo puede adelantar Diana.

Un saludo

De: Daniel Eduardo Amador Munar <deamadorm@emergiacc.com>
Enviado el: miércoles, 18 de octubre de 2023 10:48 a. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>; Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>; Maria del Pilar Pabon <mpabon@emergiacc.com>
Asunto: Victima/compareciente

Buen dia

Por medio de la presente adjunto según lo hablado en la reunión los datos de las personas que registran tanto en comparecientes como en víctimas para su respectiva validación

Quedo atento a sus comentarios

Cordialmente

www.conalcreditos.com.co

Daniel Eduardo Amador Munar
Minero de datos

Calle 99 # 60 - 59 | Iserra
Calle 98 # 70 - 91 | Pontevedra
Bogotá - Colombia

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legitimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

234

RV: Ficha de datos de contacto de compareciente y protocolo Guión de llamadas (MAG. JABM)

Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Mié 18/10/2023 13:50
Para:Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>

3 archivos adjuntos (10 MB)
Auto SRT-SB-JBM-290-13-octubre-2023.pdf; PROTOCOLO CONTACTO CON COMPARECIENTES 23-04-2023.pdf; FICHA DE DATOS DE CONTACTO ÁLVARO ITE QUIGUASU.pdf;

Si yo no te copie excúsame por favor

De: Gladys Celeide Prada Pardo <gladys.prada@jep.gov.co>
Enviado el: martes, 17 de octubre de 2023 8:58 p. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Asunto: RV: Ficha de datos de contacto de compareciente y protocolo Guión de llamadas (MAG. JABM)

Cordial saludo Yomar

Conforme al correo que antecede por favor iniciar llamadas de acuerdo al protocolo de contacto a comparecientes aprobado por el magistrado Jesús Ángel Bobadilla Moreno al señor ÁLVARO ITE QUIGUASU con el objetivo de que sirva como insumo para el cumplimiento de la providencia que asume conocimiento de la supervisión de beneficios provisionales, numeral 2 del Auto SRT-SB-JBM-290 de 13 de octubre de 2023

Agradezco revisar con atención el protocolo adjunto precisando : (i) las llamadas deben realizarse dentro del horario laboral, (ii) en caso de no lograr contacto efectivo, contactar dos veces en la misma jornada, durante cinco (5) días consecutivos. (iii) al realizar contacto efectivo levantar constancia de llamada e informar de forma inmediata al delegado del despacho.

Cordialmente

GLADYS CELEIDE PRADA PARDO

Asesora III - Secretaría Ejecutiva

Jefe Oficina Asesora de Monitoreo Integral

De: Isabel Monserrat Reinoso Vizcaya <Isabel.Reinoso@jep.gov.co>
Enviado: viernes, 13 de octubre de 2023 14:18

Para: Guiomar Ruiz Saldaña <guiomar.ruiz@jep.gov.co>; Harvey Danilo Suarez Morales <harvey.suarez@jep.gov.co>; Gladys Celeide Prada Pardo <gladys.prada@jep.gov.co>; Claudia Liliana Erazo Maldonado <claudia.erazo@jep.gov.co>
Cc: Jesús Ángel Bobadilla Moreno <jesus.bobadilla@jep.gov.co>; Miguel Ángel Avella López <miguel.avella@jep.gov.co>; Raúl Leonardo Villarraga Lozano <raul.villarraga@jep.gov.co>; Marcel Enrique Jiménez Pérez <Marcel.Jimenez@jep.gov.co>
Asunto: Ficha de datos de contacto de compareciente y protocolo de llamadas (MAG. JABM)

Buenas tardes, respetados doctores, espero se encuentren muy bien.

En atención al numeral 2 del Auto SRT-SB-JBM-290 de 13 de octubre de 2023, remito la ficha de datos de contacto del compareciente ÁLVARO ITE QUIGUASU con el objetivo de que sirva como insumo para el cumplimiento de la providencia que asume conocimiento de la supervisión de beneficios provisionales.

Así mismo, se adjunta el protocolo de contacto con comparecientes, aprobado por el magistrado Jesús Ángel Bobadilla Moreno, sobre este documento me permito precisar que, las llamadas deben realizarse dentro del horario laboral, dos (2) veces en la misma jornada, durante cinco (5) días consecutivos.

Quedo atenta a lo que se requiera.

Cordialmente,

Isabel Monserrat Reinoso Vizcaya

Sustanciadora Nominada

Tribunal Para la Paz

Sección de Revisión

Despacho Magistrado Jesús Ángel Bobadilla Moreno

isabel.reinoso@jep.gov.co - www.jep.gov.co
Cra 7 # 63 - 44, Bogotá Colombia

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

Este mensaje de correo electrónico es propiedad de la JEP, puede contener información privilegiada o confidencial. Por tanto, usar esta información y sus anexos para propósitos ajenos a la JEP, divulgarla a personas a las cuales no se encuentre destinado este correo o reproducirla total o parcialmente, se encuentra prohibido en virtud de la legislación vigente. La Entidad no asumirá responsabilidad sobre información, opiniones o criterios contenidos en este correo que no estén directamente relacionados con

235

la JEP. Si usted no es el destinatario autorizado o por error recibe este mensaje, por favor, borrarlo inmediatamente y notificar al remitente.

This document is property of the JEP; it may contain privileged confidential information. Therefore using this information and its annexes for purposes different from those of the JEP, distributing said information to people who are not among those for which this email was intended, or reproducing it partially or totally is prohibited in accordance with the law available. The organization will not assume the responsibility around the information, opinions or criteria contained in this email, if not directly related to the JEP. If you are not the authorized recipient, or you receive this message by mistake, please delete it immediately and notify to sender.

No imprima este correo a menos que sea absolutamente necesario.

206

RV: Cumplimiento auto SRT-SB-JBM-295

Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>

Jue 19/10/2023 16:23

Para:Gladys Celeide Prada Pardo <gladys.prada@jep.gov.co>
CC:Maria del Pilar Escobar Amaya <maria.escobar@jep.gov.co>;Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>;Diana Katherine Rico Daza <diana.rico@jep.gov.co>;jmasso@emergiacc.com <jmasso@emergiacc.com>;gmvargasa@emergiacc.com <gmvargasa@emergiacc.com>;Mpabon@emergiacc.com <mpabon@emergiacc.com>

2 archivos adjuntos (2 MB)

52441210.ini.20231017.end.20231019.id_agent.id.20231019141028.tar; constancia cumplimiento Auto SRT-SB-JBM-295 - EMELINA ROA SOLER (2).pdf;

Estimada Gladys

Quedamos atentas a tu aprobación si estas de acuerdo con esta certificación. De ser así entenderemos que serias desde tu equipo quien informe al despacho del Magistrado conforme a la instrucción del protocolo.

Cordial saludo

De: Gisela Maritza Vargas Acosta <gmvargasa@emergiacc.com>
Enviado el: jueves, 19 de octubre de 2023 3:33 p. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
CC: Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>; Maria del Pilar Pabon <mpabon@emergiacc.com>
Asunto: Cumplimiento auto SRT-SB-JBM-295

Buenas tardes Yomar

Me permito anexar la constancia del cumplimiento del auto SRT-SB-JBM-295 compareciente Emelina Roa Soler, adjunto llamada.

Cordial saludo,

Gisela M. Vargas Acosta
Líder de Calidad
J.E.P.

318 6449315 |
Calle 98 No. 70 - 91
Pontevedra Bogotá, Colombia

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

237

RV: Cumplimiento auto SRT-SB-JBM-290 ÁLVARO ITE QUIGUASU

Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>

Jue 19/10/2023 16:24

Para:Gladys Celeide Prada Pardo <gladys.prada@jep.gov.co>
CC:Maria del Pilar Escobar Amaya <maria.escobar@jep.gov.co>;Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>;Diana Katherine Rico Daza <diana.rico@jep.gov.co>;jmasso@emergiacc.com <jmasso@emergiacc.com>;gmvargasa@emergiacc.com <gmvargasa@emergiacc.com>;Mpabon@emergiacc.com <mpabon@emergiacc.com>

2 archivos adjuntos (931 KB)

52441210.ini.20231017.end.20231019.id_agent.id.20231019133910.tar; Constancia cumplimiento Auto SRT-SB-JBM-290 - ÁLVARO ITE QUIGUASU.pdf;

Estimada Gladys

Quedamos atentas a tu aprobación si estás de acuerdo con esta certificación. De ser así entenderemos que serias desde tu equipo quien informe al despacho del Magistrado conforme a la instrucción del protocolo.

Cordial saludo

De: Gisela Maritza Vargas Acosta <gmvargasa@emergiacc.com>
Enviado el: jueves, 19 de octubre de 2023 3:22 p. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
CC: Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>; Maria del Pilar Pabon <mpabon@emergiacc.com>
Asunto: Cumplimiento auto SRT-SB-JBM-290 ÁLVARO ITE QUIGUASU

Buenas tardes Yomar

Me permito anexar la constancia del cumplimiento del auto SRT-SB-JBM-290 Álvaro Ite Quiguasu, adjunto llamada.

Cordial saludo,

Gisela M. Vargas Acosta
Líder de Calidad
J.E.P.

318 6449315 |
Calle 98 No. 70 - 91
Pontevedra Bogotá, Colombia

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

238

RV: Cumplimiento auto SRT-SB-JBM-290 ÁLVARO ITE QUIGUASU

Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>

Jue 19/10/2023 16:24

Para:Gladys Celeide Prada Pardo <gladys.prada@jep.gov.co>
CC:María del Pilar Escobar Amaya <maria.escobar@jep.gov.co>;Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>;Diana Katherine Rico Daza <diana.rico@jep.gov.co>;jmasso@emergiacc.com <jmasso@emergiacc.com>;gmvargasa@emergiacc.com <gmvargasa@emergiacc.com>;Mpabon@emergiacc.com <mpabon@emergiacc.com>

2 archivos adjuntos (931 KB)

52441210.ini.20231017.end.20231019.id_agent.id.20231019133910.tar; Constancia cumplimiento Auto SRT-SB-JBM-290 - ÁLVARO ITE QUIGUASU.pdf;

Estimada Gladys

Quedamos atentas a tu aprobación si estás de acuerdo con esta certificación. De ser así entenderemos que serias desde tu equipo quien informe al despacho del Magistrado conforme a la instrucción del protocolo.

Cordial saludo

De: Gisela Maritza Vargas Acosta <gmvargasa@emergiacc.com>
Enviado el: jueves, 19 de octubre de 2023 3:22 p. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
CC: Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>; Maria del Pilar Pabon <mpabon@emergiacc.com>
Asunto: Cumplimiento auto SRT-SB-JBM-290 ÁLVARO ITE QUIGUASU

Buenas tardes Yomar

Me permito anexar la constancia del cumplimiento del auto SRT-SB-JBM-290 Álvaro Ite Quiguasu, adjunto llamada.

Cordial saludo,

Imagen quitada por el remitente.

Imagen quitada por el remitente.
Imagen quitada por el remitente.
Imagen quitada por el remitente.
Imagen quitada por el remitente.

Gisela M. Vargas Acosta
Líder de Calidad
J.E.P.

Imagen quitada por el remitente.
318 6449315 |
Imagen quitada por el remitente.
Calle 98 No. 70 - 91
Pontevedra Bogotá,
Colombia

Imagen quitada por el remitente.

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

139

RE: SOLICITUD FACTURACION JEP 572002 AGOSTO 2023

Adriana Lorena Guzmán Molano <adriana.guzman@jep.gov.co>
Jue 19/10/2023 19:01

Para:Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
CC:Diana Rocio Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>;jmasso@emergiacc.com <jmasso@emergiacc.com>

Hola Yomar:

Te confirmo que si corresponde al documento correcto.

Saludos,

Adriana Lorena Guzmán Molano
Asesor II-Contadora
Subdirección Financiera

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

+57(1) 484-6980
adriana.guzman@jep.gov.co www.jep.gov.co
Cra 7 # 63 - 44, piso 5. Bogotá, Colombia

De: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Enviado el: jueves, 19 de octubre de 2023 3:37 p. m.
Para: Adriana Lorena Guzmán Molano <adriana.guzman@jep.gov.co>
CC: Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>; jmasso@emergiacc.com
Asunto: RV: SOLICITUD FACTURACION JEP 572002 AGOSTO 2023

Por favor me confirmas si el adjunto es el correcto.

Muchas gracias

De: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Enviado el: jueves, 12 de octubre de 2023 5:20 p. m.
Para: Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>
Asunto: Fwd: SOLICITUD FACTURACION JEP 572002 AGOSTO 2023

Obtenerte comparto Outlook para iOS

De: Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
Enviado: Thursday, October 12, 2023 5:16:34 PM
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Asunto: Fwd: SOLICITUD FACTURACION JEP 572002 AGOSTO 2023

Buena tarde Yomar.

Adjunto me permito enviar el archivo html de la factura de los servicios prestados en el mes de agosto.

Quedo atenta

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

240

RE: Informe y Prefactura Jep

Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Vie 20/10/2023 12:01

Para:Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>;Maria del Pilar Pabon <mpabon@emergiacc.com>
CC:Diana Rocio Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>

Estimada Jacqueline

Valido informe de gestión y prefactura. En lo posible radicar hoy.

NOTA: Solo agregaría al informe antes de pasar al PDF y enviar con la facturación, el avance con corte a 30 de diciembre de los ítem que aun no se han utilizado.

Gracias

De: Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
Enviado el: miércoles, 4 de octubre de 2023 7:49 a. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>; Maria del Pilar Pabon <mpabon@emergiacc.com>
Asunto: Informe y Prefactura Jep

Buen dia yomar.

Adjunto me permito enviar el informe de Gestión y la prefactura para tu revisión y aprobación para así poder radicar la factura correspondiente al mes de septiembre con sus respectivos soportes.

Quedo atenta.

--
Cordialmente

Jacquelin Masso Garcés
Gerente de operaciones
Unidad de Negocio

www.conalcreditos.com.co

(1) 7454040 | 3206931665
Calle 98 # 70-91, Sede Pontevedra- Bogotá

"Toda solicitud, petición, queja o reclamo presentada debe ser direccionada para su trámite al correo electronico: Grupoauditorcalidad@emergiacc.com"

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la

gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

emergia

INFORME DE ACTIVIDADES No. 2 CORRESPONDIENTE AL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 01/09/2023 al 30/09/2023	
INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO	
No. Contrato o convenio:	113381 de 2023
Objeto:	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MONITOREO A VÍCTIMAS Y COMPARECIENTES DE LA JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ.
Clase de Contrato o convenio:	Orden de Compra
Fecha acta de Inicio:	27/07/2023
Fecha Terminación:	31/12/2023
Porcentaje de Avance Físico de Ejecución:	27%
Nombre del contratista:	CONALCREDITOS CONALCENTER BPO
CC / Nit:	800.219.668-3
Nombre del Supervisor del Contrato o convenio:	Yomar Angelica Muñoz Cadena
Presentado por:	Jacquelin Masso Garcés – Gerente de Operaciones

INFORME DE ACTIVIDADES SEPTIEMBRE DE 2023

Bogotá, D.C., octubre 4 de 2023

emergia

TABLA DE CONTENIDO.

INTRODUCCIÓN.
GLOSARIO.
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.
GESTIÓN DEL MES DE SEPTIEMBRE 2023.

1. GESTIÓN CANAL TELEFÓNICO
   - 1.1 BASES GESTIONADAS COMPARECIENTES
   - 1.2 BASE GESTIONADA VÍCTIMAS
   - 1.3.CARGA GENERAL DE BASES
   - 1.4.NO CONTACTADOS (MARCACIÓN MANUAL)
   - 1.5. INTERVALOS DIARIOS.
   - 1.6. INTERVALOS POR HORA.
   - 1.7. OCUPACIÓN, ADHERENCIA Y ABSENTISMO.
   - 1.8. TIEMPO DE OPERACIÓN.
   - 1.9. INDICADORES LLAMADAS OUTBOUND COMPARECIENTES.
   - 1.10. INDICADORES LLAMADAS OUTBOUND VÍCTIMAS.
   - 1.11. INDICADORES LLAMADAS INBOUND.
   - 1.12. INDICADORES CHAT WHATSAPP-DATOS
2. PROCESO DE CALIDAD.
3. MINUTOS GESTIONADOS.
4. CUADRO ANS SEPTIEMBRE.
5. HERRAMIENTAS DE GESTIÓN.
6. INFORME DE ACTIVIDADES (OBLIGACIONES DEL AMP)
   - 6.1. CONTAR CON SOPORTE TÉCNIC 24/7
   - 6.2. GARANTIZAR QUE SOPORTE TÉCNICO HAGASEGUIMIENTO Y MANEJO DE TICKETS GENERADOS.
   - 6.3. . GARANTIZAR CUMPLIMIENTO DE LA LEY 1581 DE 2012
   - 6.4. GARANTIZAR PROTECCIÓN DE DATOS.
   - 6.5. CAPACITAR A LOS AGENTES
   - 6.6. CONTAR CON PLANES DE CONTINGENCIA PARA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO.
   - 6.7. BUSCAR LA CAUSA DE RAÍZ DE LA FALLAS EN SOLUCIÓN TECMOLÓGICA.
   - 6.8. REALIZAR ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN.
   - 6.9. PRESENTAR A COLOMBIA COMPRA EFICIENTE EL PLAN DE BIENESTAR.
   - 6.10. GARANTIZAR QUE EL PERSONAL NECESARIO PARA LA OPERACIÓN ESTÉ VINCULADO EN LAS CONDICIONES DEL CÓDIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO.
   - 6.11. CONTAR CON UN ÁREA ESPECÍFICA DE CONTROL DE CALIDAD.
   - 6.12. CONTAR CON SISTEMA DE CONTROL DE ACCESO AL CENTRO DE CONTACTO.
   - 6.L3. ASUMIR EL PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES E INDEMNIZACIONES DE CARÁCTER LABORAL.
   - 6.14. CONTAR CON PERSONAL TÉCNICO PARA SOLUCIONAR PROBHLEMAS DE LOS AGENTES.
   - 6.15 GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD Y PROTECCIÓN.
   - 6.16. GESTIONES ADICIONALES

emergia

INTRODUCCIÓN.

En el presente documento se detallan las interacciones gestionadas por el Centro de Contacto a través del canal de atención telefónica y chat WhatsApp, durante el mes de **septiembre de 2023** en la ejecución y cumplimiento de la **Orden de Compra N°113381 de 2023** suscrita entre la **Jurisdicción Especial para la Paz, JEP, y Conalcréditos – Conalcenter BPO.**

emergia

GLOSARIO

ANS:
Acuerdos de Niveles de Servicio.

PUNTUALIDAD EN TIEMPOS DE APROVISIONAMIENTO:
Mide el tiempo que tarda el Proveedor en aprovisionar los Servicios BPO contratados por la Entidad Compradora, es decir, el recurso humano y los recursos tecnológicos.

DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS BPO CONTRATADOS:
Mide el tiempo durante el mes en el que los Servicios BPO contratados no están disponibles para la entidad compradora.

TMO (TIEMPO MEDIO DE OPERACIÓN):
Corresponde al tiempo promedio de conversación o atención del agente. Se realiza la medición mensual.

ROTACIÓN DEL RECURSO HUMANO:
Corresponde al 10% de los agentes retirados en el mes de total de los agentes activos en el mismo.

OCUPACIÓN DE AGENTES:
Mide el porcentaje de tiempo de ocupación efectivo de los agentes, se excluye el tiempo de break, capacitación, retroalimentación, almuerzo, pausas activas y/o actividades de bienestar de los agentes, el porcentaje de ocupación de acuerdo es del 75%.

EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO AGENTES:
Serán evaluaciones de máximo 10 preguntas, en máximo 30 minutos, el Proveedor debe disponer de la herramienta para el montaje de las preguntas garantizando la confidencialidad de este. El porcentaje del indicador es del 80%.

PRECISIÓN ERROR CRÍTICO DE USUARIO:
Mide el porcentaje de error crítico de agente que afecta directamente al usuario final. Un error crítico de agente corresponde al error generado por una mala información del agente y que afecta directamente al usuario final, el porcentaje del indicador es del 85%.

PRECISIÓN ERROR CRÍTICO DE NEGOCIO:
Mide el porcentaje de error crítico que no afecta directamente al usuario final el porcentaje del indicador es del 85%.

QUEJAS SOBRE LOS SERVICIOS BPO:
Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de transacciones gestionadas.

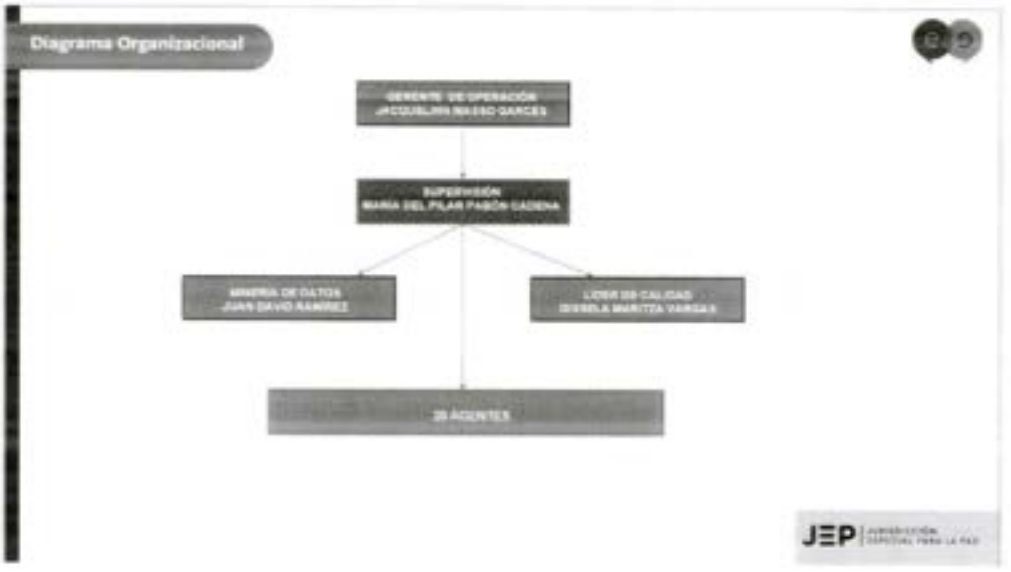
emergia

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS BPO:
Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el promedio del nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio. El Acuerdo de Nivel de Servicio se puede medir a partir del promedio de calificación entre 1 y 5 o como resultado promedio de la calificación.

SIGNIFICADO DE LAS TIPIFICACIONES:
Buzón: Cuando la llamada entra directamente a buzón y el operador lo anuncia.
No. Contesta tercero que manifiesta desconocer al compareciente.
Si. Acepta dar información.
No ha sido posible contacto: La llamada no ingresa por falla técnica o no entra ni siquiera a operador.
Sin señal: La llamada ingresa y sale anuncio del operador diciendo que no existe señal.
Si. No acepta dar información.
Si. Contesta tercero o familiar y acepta dar información.
Privado de la libertad: Compareciente o Víctima reporta que se encuentra privado de la libertad en x lugar.
Fallecido: Un tercero familia o conocido reporta que la Víctima o Compareciente falleció.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.

A continuación se muestra como está constituida la estructura organizacional de la operación:



Durante el mes de septiembre se conservó la misma estructura de personal y equipos que fue contratada en el proceso de implementación que se llevó a cabo entre el 27 de julio y el 31 de agosto de 2023.
Durante este mes NO hubo rotación de agentes.

emergia

NOMBRE DEL COLABORADOR	CARGO
MARIA DEL PILAR PABÓN CADENA	SUPERVISOR
GISELA VARGAS ACOSTA	LIDER DE CALIDAD
JUAN DAVID RAMIREZ AMORTEGUI	MINERO DE DATOS
KAREN ROSIRIS VASQUEZ HERNANDEZ	AGENTE DE CONTACT CENTER
MATEO SANTIAGO RODRIGUEZ	AGENTE DE CONTACT CENTER
NATALIA VELASCO PEÑARANDA	AGENTE DE CONTACT CENTER
LORENA ANDREA ARIAS	AGENTE DE CONTACT CENTER
MAURICIO CENDALES PEÑA	AGENTE DE CONTACT CENTER
JULIANA GACHA QUINTERO	AGENTE DE CONTACT CENTER
NICOL VEGA RETAVIZCA	AGENTE DE CONTACT CENTER
GENESIS SANCHEZ TRIANA	AGENTE DE CONTACT CENTER
LUIS USECHE LOPEZ	AGENTE DE CONTACT CENTER
BRIAN SALAMANCA CALDERON	AGENTE DE CONTACT CENTER
GERALDIN ASTROS BRICEÑO	AGENTE DE CONTACT CENTER
ANDRES MORENO QUIJANO	AGENTE DE CONTACT CENTER
ANDREA CUBILLOS ONTIBON	AGENTE DE CONTACT CENTER
ANDRES OCHOA POVEDA	AGENTE DE CONTACT CENTER
ANGELA PÉREZ LAROTTA	AGENTE DE CONTACT CENTER
ANGELY GARCÍA MARTÍNEZ	AGENTE DE CONTACT CENTER
MANUEL CARRANZA BARBOSA	AGENTE DE CONTACT CENTER
NATALIA ORJUELA PIRAQUIVE	AGENTE DE CONTACT CENTER
YEFERSON GACHARNÁ CUELLAR	AGENTE DE CONTACT CENTER
ALEJANDRA LOPEZ ROA	AGENTE DE CONTACT CENTER

1. GESTIÓN DEL CANAL TELEFÓNICO

Durante el mes de **septiembre de 2023** se gestionó un **total de 23.044** llamadas en **19 días hábiles** laborados, distribuidas de la siguiente manera: llamadas **Outbound Comparecientes 15.001**, llamadas **Outbound víctimas 7.900** y llamadas **Inbound 143**.

1.1 BASES GESTIONADAS COMPARECIENTES

En el **mes de septiembre** se recibieron **17.169** registros de comparecientes los cuales se dividieron de la siguiente manera:

COMPARECIENTES	
BASES	CANTIDAD
PRIORIDAD 1 (LLAMADA NO EXITOSA ANTERIOR OPERADOR, NUEVO REGISTRO-PERTENECE A MACROCASO)	621
PRIORIDAD 2 (LLAMADA EXITOSA ANTERIOR OPERADOR- PERTENECE A MACROCASO)	962
PRIORIDAD 3 (LLAMADA NO EXITOSA ANTERIOR OPERADOR, NUEVO REGISTRO-NO PERTENECE A MACROCASO)	7647
PRIORIDAD 4 (LLAMADA EXITOSA ANTERIOR OPERADOR-NO PERTENECE A MACROCASO)	7939
TOTAL	17169

1.1.1 La base de Prioridad 1

Está conformada por registros de Llamada no exitosa del anterior operador, nuevo registro- Pertenece a Macrocaso. Las siguientes son **las tipificaciones** al cierre del mes.

emergia

PRIORIDAD 1	
Tipificación	Cantidad
Buzón	219
No. Contesta tercero que manifiesta desconocer al compareciente	205
Si. Acepta dar información	85
No ha sido posible contacto2	67
Sin señal	16
Si. No acepta dar información	9
Si. Contesta tercero o familiar y acepta dar información	9
Si. Contesta tercero o familiar y no acepta dar información	7
Privado de la libertad	2
Fallecido	1
No ha sido posible contacto	1
Total general	**621**

De otra parte se logró una efectividad de 318 contactos, es decir el 51.21 % como se aprecia a continuación:

PRIORIDAD 1		
Tipificación	Cantidad	Porcentaje
Efectivo	318	51.21%
No Efectivo	303	48.79%
Total general	**621**	**100.00%**

1.1.2 La base de Prioridad 2

Está conformada por registros de llamadas exitosas del anterior operador y que pertenecen a Macrocaso. Las siguientes son **las tipificaciones** al cierre del mes.

PRIORIDAD 2	
Tipificación	Cantidad
Si. Acepta dar información	399
No ha sido posible contacto2	171
Buzón	158
No. Contesta tercero que manifiesta desconocer al compareciente	146
No contesta	33
Si. Contesta tercero o familiar y acepta dar información	23
Si. Contesta tercero o familiar y no acepta dar información	9
Privado de la libertad	8
Si. No acepta dar información	6
No llamar	3
Volver a llamar	2
Sin señal	2
Fallecido	1
Ya actualizo datos de contacto	1
Total general	**962**

Se logró una **efectividad de 598** contactos, es decir el **62.16 %** como se aprecia a continuación:

PRIORIDAD 2		
Tipificación	Cantidad	Porcentaje
Efectivo	598	62.16%
No Efectivo	364	37.84%
Total general	**962**	**100.00%**

1.1.3. La base Prioridad 3

emergia

Está conformada por registros de llamadas NO exitosas del anterior operador, No existe registro y No pertenece a Macrocaso. Las siguientes son **las tipificaciones** al cierre del mes.

PRIORIDAD 3	
Tipificación	Cantidad
Buzón	3,432
No ha sido posible contacto	2,271
No. Contesta tercero que manifiesta desconocer al compareciente	1,128
Si. Acepta dar información	541
Volver a llamar	96
Si. No acepta dar información	64
Si. Contesta tercero o familiar y acepta dar información	50
Si. Contesta tercero o familiar y no acepta dar información	43
Sin señal	6
Fallecido	5
Privado de la libertad	5
No contesta	4
Ya actualizo datos de contacto	1
Fuera del país	1
Total general	**7,647**

Se logró una efectividad de 5.713 contactos, es decir el 74.71% como se aprecia a continuación:

PRIORIDAD 3		
Tipificación	Cantidad	Porcentaje
No Efectivo	5,713	74.71%
Efectivo	1,934	25.29%
Total general	**7,647**	**100.00%**

1.1.4. La Prioridad 4

Está conformada por registros de llamadas exitosas del anterior operador y No pertenecen a Macrocaso. Esta base NO se ha rotado aún. Se iniciará la rotación en el transcurso del mes de octubre.

Durante el mes de **septiembre se gestionaron un total de 17.169** registros de comparecientes como se aprecia a continuación:

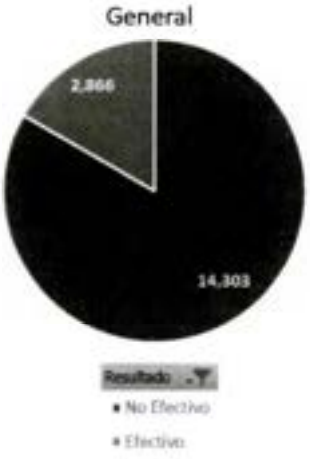
GENERAL	
Tipificación	Cantidad
No ha sido posible contacto	10,195
Buzón	3,809
No. Contesta tercero que manifiesta desconocer al compareciente	1,479
Si. Acepta dar información	1,041
No ha sido posible contacto2	238
Volver a llamar	98
Si. Contesta tercero o familiar y acepta dar información	82
Si. No acepta dar información	79
Si. Contesta tercero o familiar y no acepta dar información	59
No contesta	37
Sin señal	24
Privado de la libertad	15
Fallecido	7
No llamar	3
Ya actualizo datos de contacto	2
Fuera del país	1
Total general	**17,169**

Se logró una **efectividad de 2.866 contactos**, es decir **el 16.69%** como se aprecia a continuación:

emergia

GENERAL		
Tipificación	Cantidad	Porcentaje
No Efectivo	14,303	83.31%
Efectivo	2,866	16.69%
Total general	17,169	100.00%

Efectividad:



1.2 BASE GESTIONADA VÍCTIMAS

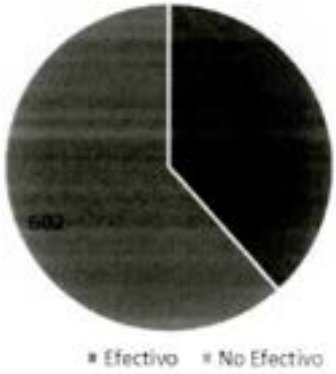
Se recibieron **977 registros de victimas** de los cuales **fueron contactadas 375 víctimas durante septiembre.**

12.1.Efectividad

La **efectividad de esta base llegó en septiembre al 38.4%**, como lo podemos evidenciar a continuación:

Tipificación	Cantidad	Porcentaje
Efectivo	375	38.4%
No Efectivo	602	61.6%
Total general	**977**	**100.0%**

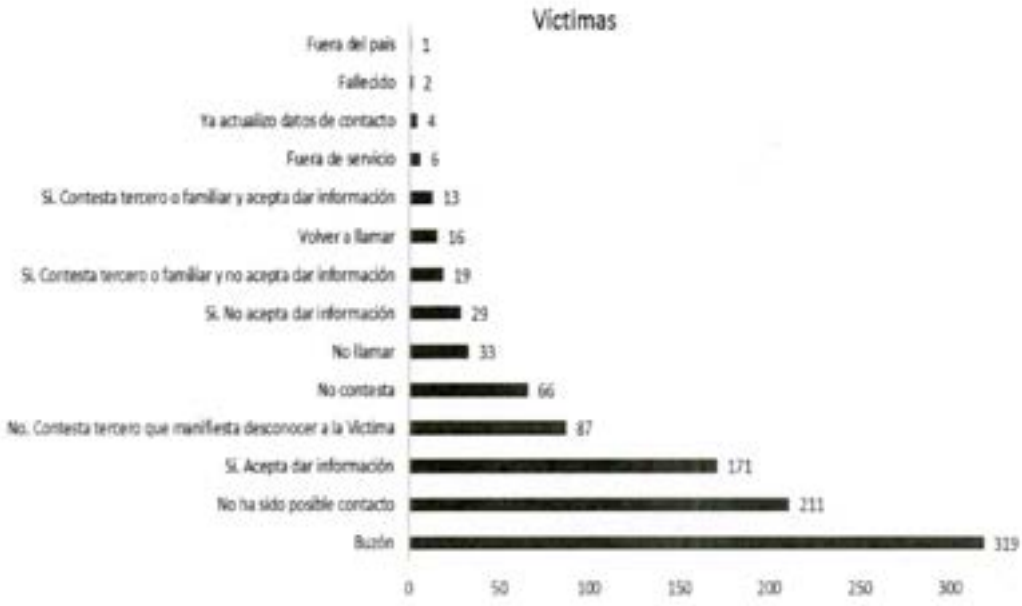
Efectividad víctimas



emergia

1.2.2 Tipificación

La siguiente es **la tipificación correspondiente al mes de septiembre de 2023** para la base de **víctimas:**



1.3 CARGA GENERAL DE BASES.

Desde que inicio la operación de la **Orden de Compra 113381**, se han recibido un **total de 18.146** registros de los cuales **se han cargado 10.907.**

1.4 NO CONTACTADOS (MARCACIÓN MANUAL)

Así mismo se han gestionado un total de **538 registros de Comparecientes** marcados como pertenecientes a los **No Contactados,** de los cuales se han

emergia

contactado por **marcación manual** en los dos **últimos dos días de septiembre** de 2023, **un total de 6 registros.**

NO CONTACTADOS (MARCACIÓN MANUAL)	
BASE	**538**
TIPIFICACIONES	**CANTIDADES**
EFECTIVOS	6
SIN SEÑAL O FUERA DE SERVICIO	233
BUZÓN	42
EQUIVOCADO	5
NÚMERO NO DISPONIBLE	11
NO CONTESTA	31
NO ACTUALIZA DATOS	1
NUMERO MARCADO NO HA SIDO ACTIVADO	7
TERCERO DESCONOCE CONTACTO	1
CUELGA LLAMADA	1
SUBTOTAL	**338**
POR MARCAR MANUALMENTE	**200**
GRAN TOTAL	**538**

28 Y 29 SEPTIEMBRE 2023

1.5 . INTERVALOS DIARIOS.

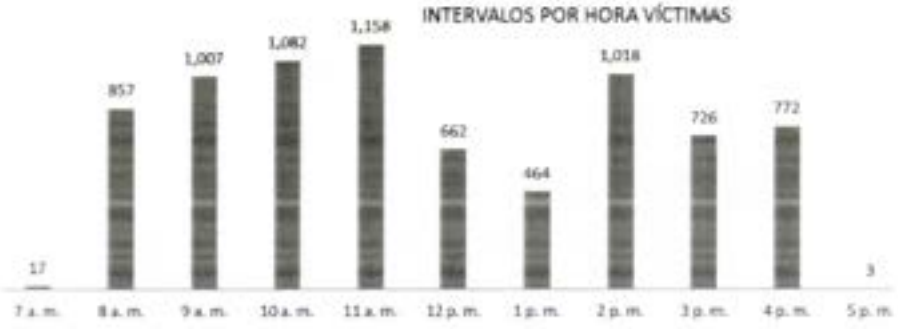
A continuación, se muestra el total del **volumen de llamadas diarias** del mes de **septiembre** en **llamadas outbound a Comparecientes y a Víctimas**:

1.6. INTERVALOS POR HORA.

Durante el mes de septiembre, se gestionaron tres bases por parte de todo el personal. La rotación para dicha gestión se realizó basado en los promedios que tenía cada agente para gestionar una base.

Se continuó trabajando la franja horaria entre **08:00 am a 5:00 pm**. El **mayor volumen de efectividad** de las **llamadas de Comparecientes** fue entre **8:00 a.m. y 11:00 a.m.**, siendo la franja de las **10:00 a.m. la más representativa.**

El **mayor volumen de efectividad** de las **llamadas de Víctimas** fue entre **10:00 a.m. y 11:00 a.m.**, siendo la franja de las **11:00 a.m. la más representativa.**



1.7. OCUPACIÓN, ADHERENCIA Y ABSENTISMO.

ADHERENCIA	OCUPACIÓN	ABSENTISMO
100%	38%	0%

1.8. TIEMPO DE OPERACIÓN.

A continuación, presentamos el **TMO** de la operación durante el mes de septiembre fue:

TMO OPERACIÓN JEP-DATOS SEPTIEMBRE 2023	
TMO GENERAL	1:21
TMO EFECTIVAS	8:16

emergia

1.9. INDICADORES LLAMADAS OUTBOUND COMPARECIENTES.

LLAMADAS OUBOUND JEP- DATOS SEPTIEMBRE 2023						
LLAMADAS OUTBOUND	LLAMADAS OUTBOUND EFECTIVAS	LLAMADAS OUTBOUND ABANDONADAS	LLAMADAS OUTBOUND NIVEL DE SERVICIO	LLAMADAS OUTBOUND NIVEL DE ATENCIÓN	LLAMADAS OUTBOUND NIVEL DE ABANDONO	TMO LLAMADAS OUTBOUND
15.001	14.825	176	97.50%	98.84%	1.16%	1:48

Con un **total de 15.001 llamadas Outbaund de Comparecientes** cerró la operación del mes de **septiembre de 2023**. De estas 15.001 llamadas outbaund, **14.825 fueron efectivas** y **176 abandonadas. El Nivel de Servicio de las llamadas a Comparecientes Outbound** llegó al **97.50%,** mientras que el **Nivel de Atención** de las mismas llegó a **98.84%.** El **Nivel de Abandono** fue de **1.16%,** mientras que el **TMO** estuvo en **1:48 minutos.**

1.10. INDICADORES LLAMADAS OUTBOUND VÍCTIMAS.

LLAMADAS OUBOUND VÍCTIMAS JEP- DATOS SEPTIEMBRE 2023						
LLAMADAS OUTBOUND	LLAMADAS OUTBOUND EFECTIVAS	LLAMADAS OUTBOUND ABANDONADAS	LLAMADAS OUTBOUND NIVEL DE SERVICIO	LLAMADAS OUTBOUND NIVEL DE ATENCIÓN	LLAMADAS OUTBOUND NIVEL DE ABANDONO	TMO LLAMADAS OUTBOUND
7.900	7.742	158	96.20%	98.09%	1.91%	1:36

Durante el mes de **septiembre de 2023** se realizaron **7.900 llamadas Outbound a Víctimas**, de las cuales fueron **efectivas 7.742** y **abandonadas 158**. El **Nivel de Servicio** llegó al **96.20%** y el **Nivel de Atención** al **98.09%**. El **Nivel de Abandono** fue de **1.91%** y el **TMO** quedó en **1:36 minutos**.

1.11. INDICADORES LLAMADAS INBOUND.

Total	138	124	118	14	85.51%	89.86%	10.14%	0:09:35

Mes	Llamadas Entrantes	Llamadas Atendidas	Atendidas Umbral	Llamadas Abandonadas	Nivel De Servicio	Nivel De Atencion	Nivel De Abandono	TMO
Septiembre	138	124	118	14	85.51%	89.86%	10.14%	00:09:35

Para la **operación Inbound** ejecutada durante el mes de **Septiembre de 2023** tuvimos un **total** de **138 llamadas entrantes**, de las cuales fueron **atendidas 124** y de estas se atendieron **dentro del umbral (3 segundos) 118 y fuera del umbral 6.** Se generaron **14 llamadas abandonadas**, debido a que cuando ingresaron estas llamadas los asesores estaban en otra llamada y no alcanzaron a atenderlas.

En esta gestión-que es un **Plan Piloto**-llegamos a un **Nivel de Servicio del 85.51%,** un **Nivel de Atención del 89.86%, un Nivel de Abandono de 10.14%** y un **TMO 9:35 minutos.**

1.12. INDICADORES CHAT WHATSAPP-DATOS

Total	13	13	12	-	92.31%	100.00%	0.00%

Fecha	Whatsapp Entrantes	Whatsapp Atendidos	Atendidos en Umbral	Abandonados	Nivel de Servicio	Nivel de Atención	Nivel de Abandono
25/09/2023	6	6	6	0	100.00%	100.00%	0.00%
26/09/2023	3	3	2	0	66.67%	100.00%	0.00%
27/09/2023	1	1	1	0	100.00%	100.00%	0.00%
28/09/2023	0	0	0	0	0.00%	0.00%	0.00%
29/09/2023	3	3	3	0	100.00%	100.00%	0.00%

emergia

Esta gestión **inició operación** el pasado **25 de septiembre de 2023** y durante los **5 días de operación ingresaron 13 wsp** de los cuales fueron **atendidos todos (13)** y de estos, se atendieron **dentro del umbral (>=60 segundos) 12 wsp y 1 fuera del umbral.** Tuvimos un **Nivel de Servicio del 92.31%, Nivel de Atención 100%** y **Nivel de Abandono 0%.**

2 PROCESO DE CALIDAD.

El proceso de calidad se llevó a cabo de acuerdo con los procedimientos internos de la compañía. A continuación, presentamos los resultados:

- La auditoría se realizó a través de la escucha de llamadas. Total de 71 monitoreos.
- Se realizaron las retroalimentaciones con los agentes y se establecieron compromisos para seguimiento.
- Socializaciones durante el mes de septiembre 2023.

SEMANA	FECHA	TEMA	PUNTO	GRUPO	METODO
1	6/09/2023	Protocolo de pago	EMERGIA	GY	FLASH INFORMATIVO PRESENCIAL
2	5/09/2023	Tercero desconoce titular	EMERGIA	GY	FLASH INFORMATIVO PRESENCIAL
1	6/09/2023	Tercero es comparecencia, no es el quien se llama inicialmente, pero, desea actualizar datos	GY	GY	FLASH INFORMATIVO PRESENCIAL
1	6/09/2023	Tercero está autorizado para brindar datos del titular	GY	GY	FLASH INFORMATIVO PRESENCIAL
1	6/09/2023	Importancia tipificación y diligenciamiento de las plantillas	EMERGIA	GY	FLASH INFORMATIVO PRESENCIAL
2	6/09/2023	Refuerzo temas administrativos - horarios almuerzo - break - salida	EMERGIA	GY	FLASH INFORMATIVO PRESENCIAL
2	6/09/2023	Acompañamiento ingreso ECO	EMERGIA	GY	FLASH INFORMATIVO PRESENCIAL
2	6/09/2023	Instrutores logueo, Toma feedback y verificación turnos ECO	EMERGIA	GY	FLASH INFORMATIVO PRESENCIAL
1	7/09/2023	Se actualiza información acerca de NO diligenciar datos en la plantilla si se va a colgar	EMERGIA	GY	FLASH INFORMATIVO PRESENCIAL
2	6/09/2023	Se refuerzan modificaciones aplicativo - lectura de guiones - servicio al cliente	EMERGIA	GY	FLASH INFORMATIVO PRESENCIAL
1	11/09/2023	Se refuerza que deben realizar la presentación y dar las opciones del conmutador cuando se indique al cliente que debe llamar al conmutador	EMERGIA	GY	FLASH INFORMATIVO PRESENCIAL
1	12/09/2023	Se informa que no es posible que se borre ningún dato de la base de datos, se evitará el uso de papeles para actualización de datos con Juan David el mismo	EMERGIA	GY	FLASH INFORMATIVO PRESENCIAL
1	12/09/2023	Se refuerza el tema del uso de la casilla telefónico ultimo para ajustes adicionales	EMERGIA	GY	FLASH INFORMATIVO PRESENCIAL

- Se presentaron 41 errores de los cuales el 35 son errores que no afectan al usuario o al proceso.
- El promedio de **calificación** de la campaña es del **93.09%.**
- Durante la Orden de Compra el promedio general de Evaluación de Conocimiento fue de **98.12**
- Las oportunidades de mejora identificadas en el proceso de registro de información están relacionadas con: tipificación y habilidades comunicativas y escritas.
- La muestra de monitoreos se toma de forma aleatoria y se realizan por grabación al día siguiente o en vivo.

3 MINUTOS GESTIONADOS.

A continuación, presentamos la gestión de minutos y llamadas de acuerdo con el promedio que se presentó durante toda la orden de compra.

DÍAS GESTIONADOS	TOTAL MINUTOS CONTRATADOS	MINUTOS GESTIONADOS O.C. 113381	% MINUTOS CONSUMIDOS SEPTIEMBRE 2023
19	65	41.362	64%

emergia

MES PROYECTADO	MINUTOS GESTIONADOS MES	REGISTROS MARCADOS	% AVANCE MINUTOS CONTRATADOS
Septiembre	41362	22.994	63633.85%

4 CUADRO ANS SEPTIEMBRE.

ANS OC 113381			
ANS por Nivel de Servicio	**Meta**	**Septiembre**	**Observación**
Disponibilidad de los Servicios			
BPO contratados. (D)	**>=99,9%**	**100.00%**	Durante el mes de septiembre no se presentaron incidencias de la plataforma tecnológica. De acuerdo con este indicador Conalcréditos estuvo dentro de los tiempos establecidos por Colombia Compra Eficiente en este ANS. Cálculo de la fórmula: Durante el mes para 20 Agentes trabajando 8 horas al día (480 minutos) por 21 días hábiles del mes de septiembre=10.080 minutos mensuales de plataforma disponible. No hubo incidencias en la plataforma.
RTO (Tiempo para volver a operardespués de un incidente)			
Rotación de Agentes	**<15%**	**0.00%**	En el mes de septiembre estuvieron activos 20 Agentes. Durante el mes de septiembreo no hubo renuncias de Agentes.
TMO (Tiempo Medio de Operación)	**Definido por Proceso**	**5.75**	El promedio de las llamadas hechas por los Agentes Técnicos durante el mes de septiembre fue de 5,75 mins
Precisión error crítico de usuario: "ecu". Este ANS no fue solicitado por parte de la SDIS. Sin embargo, por políticas de la compañía lo medimos.	**>=85%**	**96%**	Para calcular este valor se realizó la suma de los promedios por proceso y se estimó el promedio general. En septiembre se realizaron un total de 71 monitoreos, sobre los cuales se realizaron 2 afectaciones por error crítico.
Precisión error crítico de negocio: "ecn". Este ANS no fue solicitado por parte de la SDIS. Sin embargo, por políticas de la compañía lo medimos.	**>=98%**	**65%**	Para calcular este valor se realizó la suma de los promedios por proceso y se estimó el promedio general. En septiembre se realizaron un total de 71 monitoreos, sobre los cuales se realizaron 35 afectaciones.
Evaluación de conocimiento Agentes ECA	**>=98%**	**98%**	El promedio de la nota se halla de la siguiente manera: Se realiza un promedio aritmético de la nota de la evaluación de todos los gestores.
Nota promedio de calidad operación		**93%**	Para el mes de septiembre, el promedio general de la operación, quedó en una nota del 93,09%

emergia

Para ejecutar la gestión enmarcada dentro de la Orden de Compra, contamos con dos herramientas tecnológicas fundamentales:

La primera es el Software especializado para Contact Center – WOLKVOX.
Esta herramienta nos permite tener una mayor productividad en la gestión de los Agentes.
Con WOLKVOX usamos dos tipos de marcaciones:

5.1.1.Marcación predictiva (marcación automática)

Permite calcular el volumen de llamadas requeridas para conseguir la mayor productividad.
Se pueden realizar hasta 10 llamadas simultáneas por Agente conectado, lo que genera que esté conversando el mayor tiempo posible. Este marcador es ideal ya que, con él se pueden conectar más de 15 agentes simultáneos.

5.1.2. Marcación Manual

Esta sólo se realiza una vez se hayan hecho hasta tres intentos de marcación de una base.
Es decir, aquellos datos de "rezago" y en donde se requiera realizar un último barrido para cerrar una base.

emergia

Actualmente tenemos conectados 20 Agentes que efectúan gestión telefónica y dentro de la herramienta existen tres usuarios de Wolkvox Manager, que permite efectuar el monitoreo de la gestión, el montaje de las Bases recibidas por parte de la JEP, el seguimiento a la gestión y estados de productividad de los Agentes y de donde se extraen los respectivos reportes de productividad y minutos utilizados en la gestión.

5.2.CRM – SOFTWARE DE TIPIFICACIÓN AYAX.

AYAX es una plataforma tecnológica que maneja módulos especializados para dar servicio de calidad en la gestión a los ciudadanos y permite dar un servicio coherente y eficiente haciendo que estos mejoren tiempos de respuesta y gestión realizada.
Esta herramienta la usamos para registrar la información asociada a la atención, en dos fases, la primera asociada al registro de la llegada del ciudadano (recepción) y la segunda el registro de la atención del ciudadano (gestión realizada).

El tipificador contiene los siguientes campos de captura de información:

emergia

6 INFORME DE ACTIVIDADES (OBLIGACIONES DEL AMP)

6.1. Contar con soporte técnico para garantizar el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto, el cual debe estar disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, durante el tiempo de ejecución de la orden de compra.

6.1.1.1. OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS.

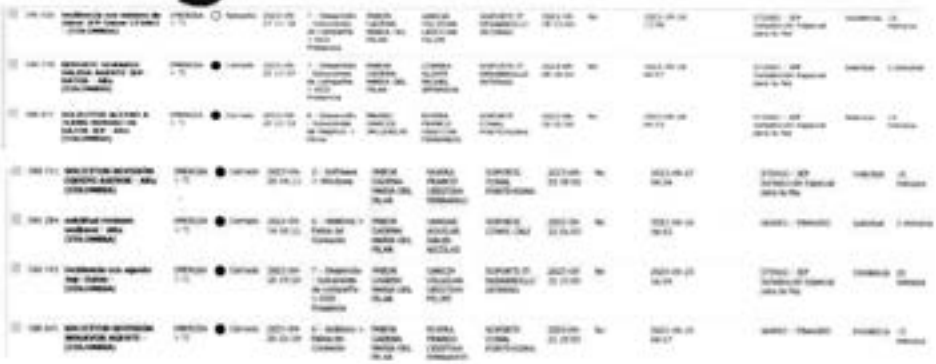
El operador Emergia– Conalcréditos BPO, cuenta con un área de Sistemas y Tecnología que brinda soporte técnico a las plataformas tecnológicas que utilizamos, garantizando el correcto funcionamiento de las herramientas. Así mismo contamos con una mesa de ayuda corporativa que está disponible 24 horas al día 7 días a la semana en la línea 323-2554059.

6.2. Garantizar que el servicio de soporte técnico permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los tiquetes generados hasta su cierre.

6.1.2.1. OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS.

Actualmente Emergia– Conalcréditos BPO, cuenta con el aplicativo TILENA, dentro del cual se generan los tickets que se requieran para garantizar el normal funcionamiento de la operación. En este, se puede hacer seguimiento del ticket hasta su cierre.

emergia



6.3. Garantizar que los datos personales entregados por la Entidad Compradora y/o beneficiarios sean manejados de acuerdo con la normatividad aplicable a la protección de datos personales.

6.3.1 OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS.

Todo el personal de la operación firma un documento Compromiso de Confidencialidad, que hace referencia a la protección de datos de toda la operación.

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD, PROPIEDAD INTELECTUAL Y ACEPTACIÓN DE POLÍTICAS DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN

DESVINCULADOS Y DESVINCULADAS DE LA JEP

Yo, [illegible] identificado(a) con la cédula de ciudadanía No. [illegible] de [illegible], obrando en representación de mi condición de contratista, me comprometo a dar cumplimiento a las siguientes consideraciones:

a) La información suministrada por la JEP es de especial importancia y valor para la Entidad. b) La JEP, considera que toda la información es parte importante y fundamental de sus activos intangibles. c) La presente cláusula se refiere a información categorizada como "información pública clasificada" e información pública reservada", según los artículos 18 y 19 de la Ley 1712 de 2014, esta podrá utilizarla sólo en el propósito de cumplir la función correspondiente al cargo, quedándole prohibido a quien la reciba, compartirla con terceros. La información suministrada por la JEP. d) Toda la información recibida, creada, elaborada, desarrollada, formateada, corregida o de que tenga acceso por cualquier medio una persona natural, en virtud o con ocasión de su vinculación con la JEP, es confidencial.

Y, conforme ello, manifiesto que conozco y acepto las siguientes condiciones, compromisos, derechos y deberes, relacionados con:

PRIMERO. - INFORMACIÓN CONFIDENCIAL. El término "Información Confidencial" incluirá, sin limitación de que haya sido calificada o categorizada dicha información como confidencial o no, aquella información pública clasificada o información pública reservada (según la definición en los artículos 6, 18 y 19 de la Ley 1712 de 2014) que me sea suministrada o a través de cualquier medio, bien sea electrónico, físico o verbal por la JEP, o por cualquiera de sus funcionarios (incluyendo los jueces administrativos de directivo, asesor, profesional y asistencial) así como todo la información en relación, elaborada, analizada, utilizada, creada, sea escrita, almacenada, recibida, transportada o distribuida, y las conclusiones, resultados o informes que pueden obtenerse, solicitar, conservar o utilizar a partir de la información confidencial. SEGUNDO. - TITULARIDAD DE LA INFORMACIÓN CONFIDENCIAL. Aunque a necesario de manera expresa por la presente cláusula que recibo, obtengo, veo, conozco, tengo acceso, almacenaré, transporto y distribuiré, en virtud o con ocasión del desarrollo y ejecución de las funciones o actividades asignadas, la información confidencial de propiedad intelectual de la JEP, sobre la cual tengo claro mi interés absoluto y protección, independientemente de que mi relación o vinculación con la JEP sea, en segundo, terminar o sea liquidado por cualquier causa o motivo. También reconozco que todos los resultados obtenidos o elaborados en el ejercicio de mis funciones o obligaciones serán confidenciales y de propiedad exclusiva de la JEP. TERCERO - USO DE LA INFORMACIÓN CONFIDENCIAL. La "Información Confidencial" a la que tengo acceso solo podrá ser utilizada para efectos del desarrollo exclusivo de las funciones asignadas. CUARTO - EXCEPCIONES A LA CONFIDENCIALIDAD. La confidencialidad y restricciones establecidas en este documento no serán aplicables: i) siempre que la información suministrada por JEP haya sido o sea de carácter público, ii) siempre el tratamiento de confidencialidad solicitado sea el mismo establecido en este documento. QUINTO. - COMPROMISOS CONTRARIOS CON EL SUMINISTRO DE LA INFORMACIÓN. i. La "Información Confidencial" que se me suministre podrá ser utilizada única y exclusivamente para los efectos relacionados con las funciones asignadas y el cumplimiento de las obligaciones pactadas. En ningún momento podré utilizarla en detrimento de la JEP, o para fines distintos a los señalados anteriormente. Sólo podré usar la "Información Confidencial" para fines distintos cuando sea expresamente autorizado en forma previa y escrita. ii. Me obligo en hacer cumplir este acuerdo a mis socios, directivos, asesores, auditores, subcontratistas y cualquier persona que tenga acceso a la información confidencial. iii. Me obligo a no revelar, divulgar, ofrecer, facilitar, transmitir, por mi misma(o) o por interpuesta persona, bajo ninguna forma, a ninguna persona natural o jurídica, la información confidencial de titularidad de la JEP. iv. Responderé hasta de culpa gravísima por el cuidado, custodia, administración y diligencia respecto de la información confidencial. v. Una vez concluida o terminada la relación laboral, por la razón que fuere, devolveré o entregaré a la JEP todos los documentos, escritos, bases de datos, licencias y en general información confidencial recibida independientemente de su formato físico, electrónico o otro medio, sin conservar ninguna de ellas. vi. En cualquier caso, el titular de la información, en el evento de no poder disponer todas las copias de

emergia

6.4. Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales.

6.4.1. OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS.

Emergia - Conalcreditos – BPO tiene dentro de sus políticas, brindar a las directivas, clientes y en general a los usuarios que accedan, procesen, generen y/o almacenen información, un conjunto de lineamientos e instrucciones que permitan garantizar la seguridad de la información en todo su ciclo de vida, con el fin de evitar riesgos potenciales a los activos de información ya sean de manera accidental o intencional, que puedan generar una interrupción parcial o total de las actividades misionales de la organización, teniendo siempre en cuenta dar cumplimiento a requerimientos legales, normativos y contractuales.

Para garantizar el correcto tratamiento de los datos personales de los ciudadanos en la operación, se cuenta con un diálogo en donde cada Agente debe informar de la protección de datos personales de cada uno de ellos.

emergia

Habeas Data

Le informamos que los datos suministrados, serán tratados conforme lo establece la Ley 1581 de 2012 de Habeas Data y la política de tratamiento de datos personales de la Jurisdicción Especial para la Paz. Estas disposiciones pueden ser consultadas en la página web de la entidad www.jep.gov.co. Al continuar con esta llamada, usted autoriza el uso de sus datos para la verificación que adelanta la JEP. Recuerde que esta llamada está siendo grabada para garantizar la calidad del servicio.

Sr(a) XXXX, **¿cuenta usted con el tiempo para poder atender mi llamada?.** Este proceso se realizará brevemente.

-Si el ciudadano responde NO, informe:

¿Podría indicarme en qué momento nos podemos volver a comunicar con usted? **Y adicional informe:** Gracias por haber atendido mi llamada, le deseo un excelente día/tarde. Recuerde que le habló XXXXX (**nombre agente**) de la Jurisdicción Especial para la Paz.

Registre la información en el campo de observaciones del formulario.

-Si el ciudadano responde SI, informe:

Sr(a) XXXX, para iniciar le solicito amablemente tener a la mano papel y lápiz para tomar nota de la información que le voy a brindar. Así mismo tenga en cuenta que para verificar la autenticidad de esta llamada puede contactarse al número XXXXXXXX

Actualización de datos

Sr(a) XXXX ¿acepta responder a las preguntas que se formularán sobre sus datos de identificación y contacto?

6.5. Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo a los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad Compradora.

6.1.5.1. OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS.

El Líder de Calidad de la operación desarrolla procesos de formación y capacitación para todos los Agentes de la operación. Adicional a lo anterior, el operador cuenta con un área de CX (Customer Experience), quien también apoya a la operación en actividades de formación.

Cuadro de formaciones de calidad

6.6. Contar y ejecutar en los casos que sea necesario los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad compradora.

6.6.1. OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS.

Emergia - Conalcreditos BPO entiende y reconoce que la protección de la vida humana, los activos y procesos del negocio son unas de las principales responsabilidades de la Alta Dirección, la Gerencia, los colaboradores y proveedores externos y otros terceros comprometidos con la prestación de servicio. Es por ello que, Conalcreditos ha definido e implementado la Política de Continuidad del Negocio con base en prácticas éticas, cumplimiento regulatorio y como eje fundamental del ejercicio de planificación estratégica puesto que con ello se mantiene y eleva la calidad del servicio lograda a la fecha. Al ser una empresa certificada con ISO 9001, ISO 14000 e ISO 27001 contamos con el Documento Plan de Continuidad del Negocio.

emergia

	PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	
	Código: DC-GG-004	Versión: 2
	Fecha: Agosto 16/19	Páginas: 1 de 57

	PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	DC-GG-004

TABLA DE CONTENIDO

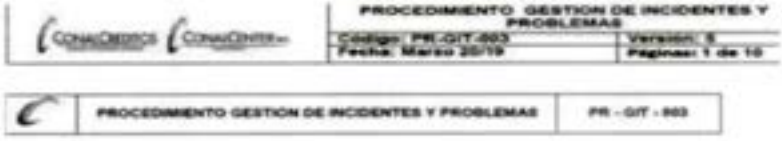
		Pág.
1.	POLITICA DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	4
2.	INTRODUCCION	5
3.	OBJETIVO	6
4.	ALCANCE	6
5.	DESCRIPCION DE LOS SISTEMAS CUBIERTOS	7
6.	PLAN DE CAPACITACION EN CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	8
7.	SUPUESTOS	9
8.	INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTION DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	9
9.	GOBIERNO DE CONTINUIDAD	10
10.	GESTION DE RIESGO	12
11.	ANALISIS DE IMPACTO DEL NEGOCIO BIA	12
11.1.	OBJETIVOS	12
11.2.	ALCANCE	13
11.3.	RESPONSABLE	13
11.4.	PROCEDIMIENTO ANALISIS DE IMPACTO DEL NEGOCIO (BIA)	13
11.4.1.	Fases del BIA	13

6.7. Buscar la causa raíz de las fallas en la solución tecnológica que afectan la prestación de los servicios amparados por el Acuerdo Marco de Precios y otros contratos o acuerdos de soluciones tecnológicas que tenga la Entidad Compradora. En todo caso, el Proveedor debe garantizar el funcionamiento del servicio mediante soluciones alternativas.

6.7.1. OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS.

Por ser una empresa certificada en ISO 9001, ISO 14000 e ISO 27001ISO 9001, Emergia - Conalcréditos BPO, cuenta con los siguientes procedimientos:

6.7.1.1. PR-GIT-003 Procedimiento para la gestión de incidentes y problemas, cuyo objetivo es establecer los lineamientos generales que permita manejar adecuadamente los incidentes de seguridad de la información, con el objetivo de prevenir y limitar el impacto de estos.



	PROCEDIMIENTO GESTION DE INCIDENTES Y PROBLEMAS	
	Código: PR-GIT-003	Versión: 5
	Fecha: Marzo 20/19	Páginas: 1 de 10

	PROCEDIMIENTO GESTION DE INCIDENTES Y PROBLEMAS	PR - GIT - 003

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO 3
2. ALCANCE 3
3. RESPONSABILIDADES 3
4. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD 3
4.1. Gestion del Incidente 3
4.1.1. Reporte de incidente por parte de un colaborador o proceso 4
4.1.2. Detección del incidente por parte del proceso de Gestión de Infraestructura Tecnológica (GIT) 4
4.1.3. Comunicación del incidente 4
4.1.4. Estado 5
4.1.5. Informe a usuarios 5
4.1.6. Establecer la estrategia de Respuesta 5
4.1.7. Estrategia de Contención 5
4.1.8. Recolección de evidencia y Análisis de la información del incidente 6

emergia

6.7.1.2. PR-GIT-004 Plan de recuperación ante desastre.

	PLAN DE RECUPERACION ANTE DESASTRE - DRP	
	Código: PR-GIT-004	Versión: 2
	Fecha: Mayo 20/19	Páginas:1 de 31

	PLAN DE RECUPERACION ANTE DESASTRE	PR-GIT-004

1. APROBACIÓN DEL PLAN

Como responsable del proceso Gestión de Infraestructura Tecnológica del Conalcreditos Conalcenter BPO, por la presente certifico que el Plan de Recuperación de Desastres de Infraestructura Tecnológica es completo, y que la información contenida en este documento proporciona una representación precisa de las aplicaciones, el hardware, software y componentes de telecomunicaciones necesarios para la prestación de nuestros servicios misionales. Además, certifico que las estrategias de recuperación seleccionadas e implementadas proporcionaran la capacidad de recuperar la funcionalidad de los sistemas con el método más conveniente y a una relación costo – beneficio acorde con la criticidad de estos en lo que respecta al logro de los objetivos de Conalcreditos Conalcenter BPO.

Adicionalmente manifiesto que el presente Plan de Recuperación de Desastres será probado por lo menos una vez al año. Este documento será modificado cuando se produzcan cambios y se mantendrá bajo control de versiones, de acuerdo con la Política de gestión de calidad de la organización. Igualmente, será revisado al menos una vez al año.

6.8. Realizar actividades de promoción y prevención tales como: pausas activas, dotación elementos puesto de trabajo, entrega de elementos de protección personal y actividades de bienestar entre otros; al recurso humano que vincule para la prestación del servicio.

6.8.1. OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS.

Emergia – Conalcreditos BPO en su plan de bienestar tiene contemplado el desarrollo de pausas activas, las cuales consisten en la utilización de variadas técnicas en períodos cortos de máximo 10 minutos, durante la jornada laboral con el fin de activar la respiración, la circulación sanguínea y la energía corporal para prevenir desórdenes psicofísicos causados por la fatiga física y mental y potencializar el funcionamiento cerebral, incrementando la productividad y el rendimiento laboral.

Diariamente los agentes tienen tiempo de pausa activa y salen de la operación a realizar sus pausas acordes con la guía que les hemos entregado.

A continuación, el registro fotográfico de algunas de las pausas activas realizadas con guía:

emergia

Septiembre 13

Pocas actitos se realizan ejercicios enfocados en inversiones superiores

emergia

emergia	REGISTRO DE ASISTENCIA A ACTIVIDAD	FOR-CTA-REGISTRO ASISTENCIA V1 - 2020/2021 VERSIÓN 1.1 2021

TEMA: Pausas Activas

OBJETIVO: Fortalecer espacios enfocados en mejorar hábitos

DIRIGIDO: Profesores TIPO ACTIVIDAD: INTERNA [X] EXTERNA [ ]

Nº	CÉDULA	NOMBRE COMPLETO	SERVICIO	FIRMA
1	1037360926	Luis Oscar	JEP	
2	1022	Brian	JEP	
3	1067	Karen	JEP	
4	1001	Juliana Gaona	JEP	Juliana Gaona
5	1076	Angela	JEP	
6	1001	Geraldine Acosta	JEP	
7	1075	Santiago	JEP	
8	1121	Vanessa	JEP	
9	1014	Felipe Nieto	JEP	
10	1 018	Mauricio	JEP	
11	1	Paola	JEP	
12	1020	Nicol Vega	JEP	Nicol Valentina
13	1032	Mauricio	JEP	
14	1098	Andrea Catalina	JEP	Andrea Cabellos
15	1136	Yeny	JEP	
16				
17				
18				
19				
20				

RESPONSABLE(S): CARGO:

Jacqueline Medina

18 de septiembre

por medio de sopa de letras se busca alimentar la destreza mental en los asesores generando un momento de esparcimiento

emergia

Septiembre 27 de 2023
Se realizan pausas activas por medio de sopa de números.

emergia

emergia | REGISTRO DE ASISTENCIA A ACTIVIDAD

TEMA: Dia de Mujeres . 27-09-23

emergia | REGISTRO DE ASISTENCIA A ACTIVIDAD

TEMA: Pausas Activas 26-09-23

OBJETIVO: Dar Realizar ejercicios de Gimnasia, Movilidad Fisica Estiramiento y Trabajo en equipo

AREA: Produccion

1	1127916044	Yessica Gonzalez	JEP	
2	80224430	Mauricio Cordoba	Jep	
3	1078360758	Luis Ignacio	JEP	
4	1007387093	Angel [illegible]	JEP	
5	1014190103	Andres Felipe Lopez	JEP	Andres Felipe L.
6	1014178153	Andrea Tatiana Rojas	JEP	
7	[illegible]	Yeimy Ospina	JEP	
8	1020780815	Gonzalez Agudelo	JEP	
9	1072680853	Santiago Arboleda	JEP	
10	1000217330	Nicol Vargas	JEP	Nicol Vargas
11	1019357173	Manuela Gomez	JEP	
12	1026615795	Kevin Vanessa Herrera	JEP	Kevin Vanessa
13	52839151	Emmanuel Gonzalez	JEP	
14	1020780998	Juliana Valencia Garcia	JEP	Juliana Garcia
15	1026614089	Felipe Mateo Suarez	JEP	
16	1020780790	Yeimi Castaño	JEP	Yeimi Castaño
17				
18				
19				
20				

RESPONSABLE: Jessica Mahecha FIRMA:

El 29 de septiembre se realiza la actividad de compartir para celebrar el cumpleaños del mes de septiembre y el Día del Amor y la Amistad.

6.9. Presentar a Colombia Compra Eficiente el plan de bienestar dentro de los diez (10) días siguientes a la firma del Acuerdo Marco de Precios y actualizarlo semestralmente. Así mismo, entregar a la Entidad Compradora el plan de bienestar de los Agentes cuando esta así lo requiera.

6.9.1. OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS.

Emergia - Conalcréditos BPO, cuenta con la política de Gestión de Talento Humano (GTH) que se desarrolla sobre la estrategia del proceso misional

de la organización compuesta por un conjunto de políticas, planes, programas y actividades realizadas con la finalidad de obtener, formar, motivar, retribuir y desarrollar a los colaboradores que requieren en sus diferentes procesos, para crear una cultura organizacional en la que se equilibren los diferentes intereses y se logre con efectividad los objetivos y metas trazadas.

	ACTIVIDADES DEL PROYECTO	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE	INICIO	FECHA LIMITE
1	Revision Convenios	Contar con convenios adecuados para las necesidades de los colaboradores	CT Bienestar	ene-23	dic-23
2	Ferias emprendimiento Pais	Promover cultura de apoyo y empoderamiento	CT Bienestar	ene-23	dic-23
3	Dotacion	Asegurar la solicitud de dotacion para el numero de colaboradores que tienen derecho	CT Bienestar	ene-23	dic-23
4		Asegurar la entrega de dotacion para el numero de colaboradores que tienen derecho	CT Bienestar	ene-23	dic-23
5	Mes de la Mujer	Celebrar el papel de la mujer en la sociedad, su igualdad y lucha contra los derechos fundamentales	CT Bienestar	ene-23	dic-23
6	Mes del Hombre	Celebrar el papel de la hombre en la sociedad, su igualdad y lucha contra los derechos fundamentales	CT Bienestar	ene-23	dic-23
7	Semana de la felicidad en el trabajo	Contribuir al clima laboral de la organización	CT Bienestar	ene-23	dic-23
8	Reinado emergia	Elegir el embajador del ADN emergia	CT Bienestar	ene-23	dic-23
9	Dia internacional de la diversión en el trabajo/Dia del niño	Divertir a los colaboradores con el fin de pasar un dia agradable y liberar el estres laboral./Disfrutar de este dia para	CT Bienestar	ene-23	dic-23
10	Mes de la Madre	Celebrar el Papel de Madre y disfrutar este dia junto a ellas con las diferentes actividades que se proponen en el area.	CT Bienestar	ene-23	dic-23
11	Mes de la Padre	Celebrar el Papel de Padre y disfrutar este dia junto a ellas con las diferentes actividades que se proponen en el area.	CT Bienestar	ene-23	dic-23
12	Semana Arcoiris	Brindar a la poblacion trabajadora informacion sobre la diversidad de genero que se presenta y asi encaminar a la	CT Bienestar	ene-23	dic-23
13	Amor y amistad	Celebrar el dia del amor y la amistad, disfrutando con las actividades que propone el area para este dia.	CT Bienestar	ene-23	dic-23
14	Halloween Emergia	Divertir a los colaboradores con el fin de pasar un dia agradable y liberar el estres laboral, llevando a cabo e dia de	CT Bienestar	ene-23	dic-23
15	Celebracion Cumpleaños Colaboradores	Disfrutar de un ambiente diferente para compartir con los colaboradores la alegria de vivir	CT Bienestar	ene-23	dic-23
16	Novenas navideñas	Integrar al personal de la compañia en pro de realizar las novenas navideñas	CT Bienestar	ene-23	dic-23
17	Celebración Fiesta de fin de año	Celebrar el año viejo con los integrantes de la compañia	CT Bienestar	ene-23	dic-23

6.10. Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al Proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo.

6.1.10.1. OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS.
Emergia – Conalcréditos BPO, contrata todo su personal de acuerdo con lo establecido en el Código Sustantivo de Trabajo.

emergia

CONALCREDITOS
Recaudo y Administración de Cartera

CONALCENTER BPO
Contact Center

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO
CONALCREDITOS - CONALCENTER BPO

CAPÍTULO I

Artículo 1. El presente documento contiene el Reglamento Interno de Trabajo de la empresa **COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS LIMITADA sigla LA EMPRESA,** en adelante **LA EMPRESA,** registrada con el Nit No. **800.219.668-3,** con domicilio principal en Santafé de Bogotá D.C con sucursales establecidas en las ciudades **de CALI, MEDELLIN y PEREIRA**, y a sus disposiciones y quedan sometidas tanto la empresa como todos sus trabajadores. Este reglamento hace parte de los contratos individuales de trabajo, celebrados o que se celebren con todos los trabajadores, salvo estipulaciones en contrario que sin embargo sólo pueden ser favorables al trabajador.

Parágrafo 1: CONALCREDITOS- CONALCENTER BPO tiene completa libertad para reducir o aumentar el personal a su servicio y para señalar o variar las funciones correspondientes, dando en todo caso, cumplimiento a las disposiciones legales vigentes.

Parágrafo 2: Las disposiciones consagradas en este reglamento serán de aplicación para la empresa y sus trabajadores en su sede principal, sucursales existentes o que llegaren a existir, y en las instalaciones de empresas clientes que tenga o llegaren a tener.

CAPÍTULO II
CONDICIONES DE ADMISIÓN

Conalcreditos
emergia

CONTRATO DE TRABAJO DE DURACIÓN POR LA OBRA O LABOR CONTRATADA

NOMBRE DEL EMPLEADOR	COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS LTDA CONALCREDITOS - CONALCENTER BPO
NOMBRE DEL TRABAJADOR	MATEO SANTIAGO RODRIGUEZ PINZON
DOCUMENTO DE IDENTIDAD	1.023.968.885 DE BOGOTA
DIRECCION DEL TRABAJADOR	CR 2DA A N 17ª 38 SUR
LUGAR, FECHA DE NACIMIENTO **NACIONALIDAD** CARGO A DESEMPEÑAR SALARIO	BOGOTÁ – CUNDINAMARCA **COLOMBIANO** AGENTE CONTAC CENTER Dos Millones Trescientos Veinte Mil pesos. ($2.320.000)

OBRA O LABOR CONTRATADA: Agente Contac Center para la ejecución ambida por la JEF a favor de CONALCREDITOS - CONALCENTER BPO.

FECHA DE INICIO CIUDAD DONDE DESEMPEÑARÁ LABORES	22 de agosto del 2023 Bogotá

Entre el EMPLEADOR y el TRABAJADOR, de las condiciones ya dichas identificados como aparece al pie de sus correspondientes firmas se ha celebrado el presente contrato individual de trabajo, regido además por las siguientes cláusulas: **PRIMERA.** El EMPLEADOR contrata los servicios personales del TRABAJADOR y este se obliga: a) A poner al servicio del empleador toda su capacidad normal de trabajo, en forma exclusiva en el desempeño de las funciones propias del oficio mencionado y las labores anexas y complementarias del mismo, de conformidad con las órdenes e instrucciones que le imparta el empleador o sus representantes, y b) A no prestar directa ni indirectamente servicios laborales a otros empleadores, ni a trabajar por cuenta propia en el mismo oficio, durante la vigencia de este contrato. **SEGUNDA.** El empleador pagará al trabajador por la prestación de sus servicios el salario de **Dos Millones Trescientos Veinte Mil Pesos M/Cte. ($2.320.000)** pagadero mensualmente, en quincenas vencidas. Dentro de este pago se encuentra incluida la remuneración de los descansos dominicales y festivos de que trata los capítulos I y II del título VII del Código Sustantivo del Trabajo. **TERCERA.** Todo trabajo suplementario o en horas extras y todo trabajo en domingo o festivo en los que legalmente debe concederse el descanso, se remunerará conforme a la Ley, así como los correspondientes recargos nocturnos. Para el reconocimiento y pago del trabajo suplementario, dominical o festivo el empleador o sus representantes deben autorizarlo previamente por escrito. Cuando la necesidad de este trabajo se presenta de manera imprevista o inaplazable, deberá ejecutarse y darse cuenta de él por escrito, a la mayor brevedad, al empleador o sus representantes. El empleador, en consecuencia, no reconocerá ningún trabajo suplementario o en días de descanso legalmente obligatorio que no haya sido autorizado previamente o avisado inmediatamente, como queda

6.11. Contar con un área específica de Control de Calidad que permita el seguimiento, control y reporte de la calidad de las llamadas, para cumplir esta función el Proveedor debe asignar un líder de calidad.

6.11.1. OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS.

El proceso de **Calidad** de la operación está constituido por 1 líder de calidad que se encarga del monitoreo de las llamadas que realizan los Agentes.
El objetivo es generar las respectivas alertas en temas asociados a desviaciones en la calificación esperada de las llamadas y que impacten la calidad en la experiencia de atención y de servicio por parte de la operación hacia los ciudadanos.

6.11.1.1. Monitoreo de Llamadas

Inicialmente se realiza la distribución de gestores a los líderes de calidad quien posteriormente seleccionan el gestor a monitorear, de allí se toma una muestra aleatoria de llamadas a evaluar. Estas son descargadas mediante el módulo de grabaciones del aplicativo Wolkvox; una vez realizado este paso se realiza la escucha de cada una de las llamadas que hacen parte de la entrevista realizada.

6.11.1.2. Evaluación de la gestión.

se realiza el registro de los hallazgos y de la calificación del monitoreo mediante una macro en Excel "Macro Matriz de Calidad JEP 2023" y posteriormente se realiza el registro del monitoreo en la base de datos acumulado.

El promedio general de **Evaluación de Conocimiento** para el mes de **septiembre fue de 98.12%.**

En este mes se presentaron un total de **41 errores**, de los cuales, **35 fueron errores no críticos que no afectaron al usuario final o al negocio.**

El **promedio de nota de calidad de la campaña** para el periodo de **septiembre** fue de **93.09%**

6.11.1.3. Calificación de los monitoreos.

Se hace uso del estándar COPC, en el cual se evalúan las siguientes tipologías de Errores:

- ECUF: Error Critico de Usuario Final
- ECN: Error Critico de Negocio
- ENC: Error No Crítico
- Nota general del monitoreo

INDICADORES CALIDAD SEPTIEMBRE 2023		
ITEM	CANTIDAD	PARTICIAPCIÓN
ECU (Error Crítico de Usuario)	2	2.82%
ECC (Error Crítico de Cumplimiento)	3	4.23%
ECN (Error Crítico de Negocio)	0	0%
ENC (Error No Crítico)	35	6.91%

6.11.1.4. Parámetros.

Dentro de estos parámetros se encuentran los errores críticos que son evaluados como (0% o 100%) y los errores no críticos que se avalúan de acuerdo con un peso ponderado definición de acuerdo con la necesidad de la operación en términos de calidad y experiencia de servicio a la víctima.

6.11.1.5. ECU, ECN Y ENC.

Para el mes de septiembre el cumplimiento de **ECU** fue del **2.82%, ECN** estuvo en **0%, no hubo afectación** y el **ENC** fue del **6.91%** cumpliendo con los mínimos establecidos.

6.11.1.6. Retroalimentaciones

Como parte del proceso de calidad se tiene la gestión de retroalimentación o Feedback de acuerdo con los hallazgos identificados durante el proceso de control de la calidad de las llamadas y las entrevistas de los diferentes Nodos y Modalidades.

6.11.1.7. Formato de retroalimentación

Se muestra a continuación en el cual se encuentra la información de los Agentes monitoreados, llamadas y los hallazgos positivos o negativos identificados, con esto se realizará el proceso de seguimiento de calidad.

emergia

septiembre 14 de 2024

emergia

FORMATO DE FEEDBACK

El día 13 de septiembre, se le realizó auditoria al asesor Salamanca Calderón Brian Javier, la llamada 1884491743.18888 – ID QDS 1480888 - oferta 79857302 - Rubén Brian Blanco Bonilla - rubenblancobonilla@yahoo.com – 3004991886.

Encontrando la siguiente novedad: asesor no tiene escucha activa en el minuto 04:02 el compareciente indica correo rubenblancobonilla@yahoo.com no se confirma en dicha via, por lo que queda errado en el sistema – guion de despedida no se leyó completo - Asesor modifica algunas palabras de los otros guiones, por lo anterior, la calificación se afecta quedando una nota del 40%.

COMPROMISO POR PARTE DEL ASESOR: El asesor se compromete a escuchar las más en sus llamadas y leer los guiones que no pueden ser modificados, de manera textual.

BRIAN JAVIER SALAMANCA CALDERÓN

6.11.1.8. Entrega de Informe de Resultados

El Líder de Calidad genera los informes que permiten dar seguimiento a los resultados de calidad de las llamadas, en los cuales se incluye lo siguiente:

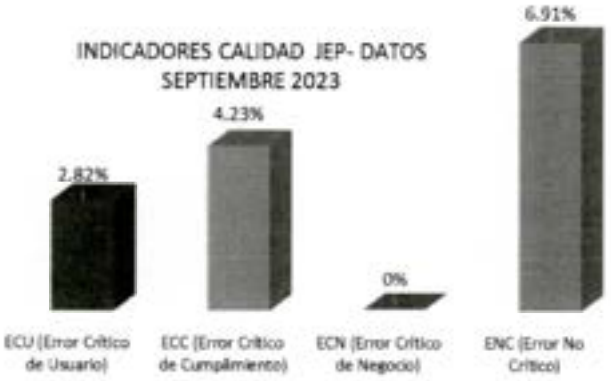
- Reporte de auditorías realizadas señalando las afectaciones.
- Resumen de notas de los Agentes auditados.
- Reporte de alertas y reincidencias en temas de causa raíz de las afectaciones.

6.11.1.9. Informe Cualitativo y Cuantitativo

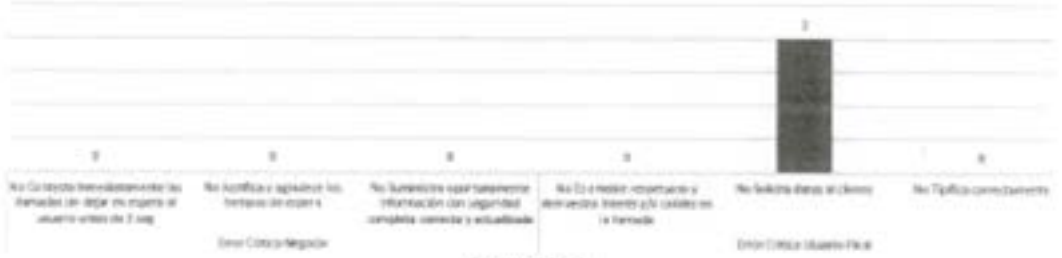
Para este caso se entrega un informe cuantitativo y cualitativo teniendo en cuenta el cronograma de entrega definido al inicio del mes.

A continuación, se puede observar el resultado gráfico del mes de septiembre y el cumplimiento de los niveles.

emergia

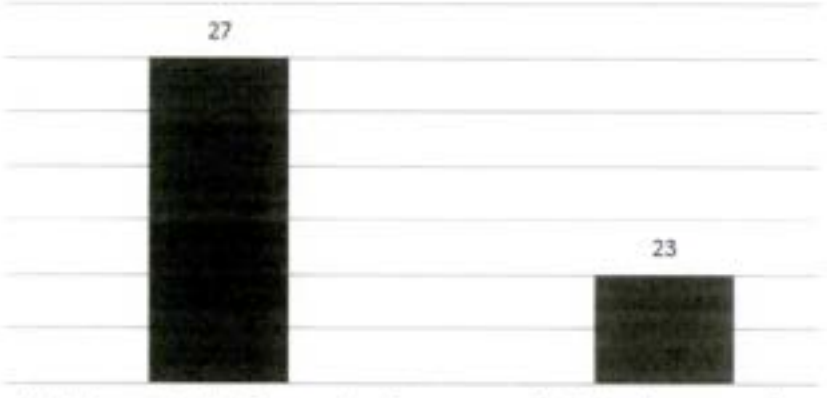


Errores Fatales



Errores Críticos

Errores No Relevantes



Errores No Críticos

emergia

6.12. Contar con un sistema de control de acceso al Centro de Contacto que tenga puesto de control que permita validar y confirmar el acceso únicamente del personal autorizado. Se debe establecer un sistema para toda la operación.

6.12.1. OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS.

En la sede Pontevedra Calle 98 No. 70-91 Edificio Vardí se encuentra ubicada la operación de la Orden de Compra 113381 de 2023, suscrita con el operador Emergia - Conalcreditos BPO la cual tiene acceso a las instalaciones por medio de un torniquete en la recepción del edificio, posteriormente acceso mediante el uso de ascensor y una vez en el piso 3, se hace registro en el que se captura la huella mediante sistema biométrico.

6.12.1.2. SISTEMA DE TORNIQUETES SEDE PONTEVEDRA:

La fotografía evidencia el sistema de torniquetes de seguridad instalado en el primer piso do edificio Vardí, sonde funciona en el tercer piso nuestra sede Pontevedra.

6.12.1.3. ACCESO AL PISO TRES MEDIANTE PROGRAMACIÓN DE ASENSORES:

A continuación se evidencian las pantallas terminales que permiten acceder al piso autorizado, en nuestro caso el piso 3:

6.12.1.4. ACCESO MEDIANTE BIOMÉTRICO A LAS INSTALACIONES DE CONALCRÉDITOS- EMERGIA BPO EN PISO 3 SEDE PONTEVEDRA:

A las instalaciones de Conalcreditos- Conal Center BPO- Emergía ubicadas en la oficina 302, sólo pueden acceder las personas que tienen contrato laboral vigente y autorización mediante biométrico o autorización escrita mediante correo electrónico, si se trata de un visitante tipo Cliente.

6.13. Asumir el pago de salarios, prestaciones e indemnizaciones de carácter laboral del personal que contrate para la ejecución del Acuerdo Marco y las

correspondientes órdenes de compra, lo mismo que el pago de honorarios, los impuestos, gravámenes, aportes y servicios de cualquier género que establezcan las leyes colombianas y demás erogaciones necesarias para la ejecución de las órdenes de compra. Es entendido que todos estos gastos han sido estimados por el proveedor al momento de la presentación de la cotización, conforme a la necesidad de la entidad compradora.

6.13.1. OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS.

El operador Emergia – Conalcréditos BPO elaboró contratos laborales de Obra o Labor para ejecutar el proceso. Los pagos se hacen quincenalmente y se hace transferencia a la cuenta de nómina definida por cada persona.

CONALCREDITOS

NIT 900219668

Consignado en: BANCOLOMBIA MEDELLIN

Comprobante de Nómina No 278

De 16/sep/2023 Al 30/sep/2023

Cuenta No: 23709438811

Identificación	Nombres	Sueldo Básico
1.013.646.186	YEFERSON STIDWAR SACHARNA CUELLAR	2.320.000,00

Código	Cargo	Código	Centro de Costos
1013	AGENTE	ETB4 PO OP	

DESCRIPCION CONCEPTO	CANTIDAD	DEVENGADO	DEDUCIDO	
SALARIO BASICO (DIAS)	15	1.160.000,00		
AUXILIO TRANSPORTE LEY	15	70.303,00		
SALUD COMPENSAR ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD	4		46.400,00	
PENSION PORVENIR	4		46.400,00	
FIRMA	TOTALES	1.230.303,00	92.800,00	

Neto a Pagar: UN MILLON CIENTO TREINTA Y SIETE MIL QUINIENTOS TRES PESOS M/CTE ***** **1.137.503,00**

Desprendible 30/09/2023

6.14. Contar con personal técnico para atender y solucionar problemas que se presenten sobre los equipos de cómputo asignados a los Agentes, así como de todas las herramientas de gestión que utiliza la operación.

6.14.1 OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS.

Emergia – Conalcreditos BPO, cuenta con el Procedimiento PR-GIT-001 de Infraestructura Tecnológica en el que se describen todas las actividades tendientes a resolver las situaciones que en esta materia se presenten. Allí se detallan los responsables por la operación y las herramientas para el buen desempeño de esta gestión. La compañía tiene el área de TI quien sirve de apoyo permanente en todas las que requiere la operación.

emergia

ConalCréditos / ConalCenter	PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD DE INFRAESTRUCTURA TECNOLOGICA	
	Código: PR-GIT-001 Fecha: Octubre 30/18	Versión: 13 Paginas: 1 de 68

	PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD DE INFRAESTRUCTURA TECNOLOGICA	PR - GIT - 001

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO 2
1. OBJETIVO 4
2. ALCANCE 4
3. RESPONSABLE 4
4. PROCEDIMIENTOS DEL AREA 4
4.1. INVENTARIO DE ACTIVOS DE INFORMACION 4
4.1.1. CLASIFICACIÓN Y CONTROL DE LOS ACTIVOS 5
4.1.2. CLASIFICACION DE LA INFORMACION 6
4.1.3. ROTULADO DE LA INFORMACIÓN 6
4.1.4. LOCALIZACIÓN DE ALMACENAMIENTO DE INFORMACIÓN 6
4.1.5. INVENTARIO DE HARDWARE 6
4.2. INSTALACION DE EQUIPOS AREA DE GESTIÓN 9
4.2.1 TRATAMIENTO PARA LA INGRESO Y SALIDA DE EQUIPOS DE COMPUTO PROPIOS Y EN ARRIENDO 10
4.2.2 DOMINIO DE DIRECTORIO ACTIVO 11
4.2.3 ASIGNACIÓN DE CUENTAS PARA FUNCIONARIOS 11
4.3. TRANSPORTE DE EQUIPOS FUERA DE LAS INSTALACIONES DE LA ORGANIZACIÓN 11
4.3.1 PERDIDA, HURTO O DAÑO DEL DISPOSITIVO AUTORIZADO 12
4.3.2 TRATAMIENTO PARA LA INGRESO Y SALIDA DE EQUIPOS DE COMPUTO PROPIOS Y EN ARRIENDO 12
4.4. SEGURIDAD PARA ACCESO A TERCERO 14
4.4.1 CONTROL DE CONEXIÓN SOBRE PROTOCOLO DE INTERNET 14
4.5. CIFRADO DE ARCHIVOS 14
4.6. SEGURIDAD FISICA Y AMBIENTAL 16
4.6.1 INGRESO AL DATA CENTER 20
4.6.2 CONTROL DE DATOS Y SEGURIDAD INFORMATICA 21
4.6.3 CONTROL DE ACCESO RECURSO HUMANO Y TERCEROS 23
4.6.4 MANEJO DE SEGURIDAD CCTV 24
4.6.4.1 PROCEDIMIENTO CONFIGURACION DE CCTV 24
4.6.4.2 PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO CCTV 25

6.15. Garantizar el cumplimiento de todos los protocolos de Bioseguridad y protección definidos por el Gobierno Nacional para evitar y/o mitigar la propagación del Covid – 19 en la prestación los servicios BPO. Esta obligación deberá ser garantizada respecto del personal que efectivamente prestará el servicio en sitio.

6.1.15.1. OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS.
El operador Emergia – Conalcréditos BPO en cabeza del área de SST, ha dispuesto los mecanismos necesarios para prevenir EL COVID 19, así como las disposiciones que cada funcionario debe acatar para cumplir con todos los protocolos de Bioseguridad exigidos.

Se ha recomendado a quien presente sintomatología de gripa utilizar tapabocas para prevenir el contagio de los compañeros y se mantienen las estaciones de alcohol en puntos estratégicos para la desinfección de manos.

emergia

Nota: El presente documento se asimila a soporte equivalente o cuenta de cobro.

6.16. GESTIONES ADICIONALES

6.16.1 CHECK LIST

GESTIONES ADICIONALES CHECK LIST SEPTIEMBRE 30 2023		
ITEM	ESTADO	CONVENCIONES
Agente en Sitio _Agente técnico Jornada Ordinaria Plata 20 Mes	✓	
Plataforma de Centro de Contacto para Agente Omnicanal 20 Licencia por posición	✓	
Troncal SIP 30 Mes	✓	
Supervisor Servicios BPO Jornada Ordinaria Amplia 1 Mes	✓	Ok
Lider de calida Jornada Ordinaria Amplia 1 Mes	✓	Pendiente
Minutos de conexión outbound/Inbound Outbound de fijo a celular 65000 Minuto	✓	En implementación
Minutos de conexión outbound/Inbound Inbound de celular a 018000 3500 Minuto	✓	
Minutos de conexión outbound/Inbound Outbound de fijo a larga distancia nacional 3500 Minuto	✓	
Agente Minero de Datos Agente profesiona Jornada Ordinaria 1 Mes	✓	
Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva Voz profesional 1 Anuncio		
Hora desarrollo para integraciones y canales digitales 40 Hora desarrollo para integraciones y canales digitales		
Clic to call 1 Licencia Mes		
Mailing 500 Correo		
Mensaje SMS (Short Message Service) SMS en una via 500 Mensaje SMS		
WhatsApp for Business API 1 setup	✓	
WhatsApp for Business AP 1 Mes	✓	
WhatsApp for Business API usuario activo - 500 Usuario activo	✓	

emergia

Anexos: En mi calidad de **CONTRATISTA O ASOCIADO** certifico bajo la gravedad de juramento, que los documentos soporte del pago de los aportes obligatorios al Sistema General de Seguridad Social corresponden a ingresos provenientes del presente contrato, sujeto a retención en la fuente a título de renta. Decreto 2271 de junio 18 de 2009, articulo 4, parágrafo 1, por lo cual Anexo fotocopia de los aportes obligatorios a salud y pensión del periodo, según las obligaciones del contrato.

Se firma el presente informe en la ciudad de Bogotá, el 4 de octubre de 2023.

COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS LIMITADA

261

Certificado
Bancario

Martes, 10 de octubre de 2023

Señor(a)
A QUIEN PUEDA INTERESAR

BANCOLOMBIA S.A. se permite informar que COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS identificado(a) con NIT 800219668, a la fecha de expedición de esta certificación, tiene con el banco los siguientes productos:

Producto	No. Producto	Fecha Apertura	Estado
CUENTA CORRIENTE	82171580273	1995/06/08	ACTIVA
CUENTA DE AHORROS	82177017469	1996/11/21	ACTIVA

***Importante:** Esta constancia solo hace referencia a los productos mencionados anteriormente.

*Si desea verificar la veracidad de esta información, puede comunicarse con la Sucursal Telefónica Bancolombia los siguientes números: Medellín - Local: (60-4) 510 90 00 - Bogotá - Local: (60-1) 343 00 00 - Barranquilla - Local: (60-5) 361 88 88 - Cali - Local: (60-2) 554 05 05 - Resto del país: 01800 09 12345. Sucursales Telefónicas en el exterior: España (34) 900 995 717 - Estados Unidos (1) 1 866 379 97 14.

Catalina Cortés Uribe.
Gerente Servicios Contact Center & BPO.

Bancolombia

DIAN
POR UNA COLOMBIA MÁS HONESTA

Formulario del Registro Único Tributario

001

2. Concepto 0 2 Actualización

4. Número de formulario: 14941541873

(415)7707212489984(8020) 000001494154187 3

5. Número de Identificación Tributaria (NIT): 8 0 0 2 1 9 6 6 8 | 6. DV: 3

12. Dirección seccional: Impuestos de Bogotá | 13. Buzón electrónico: 3 2

IDENTIFICACIÓN

24. Tipo de contribuyente	25. Tipo de documento	26. Número de identificación	27. Fecha expedición
Persona jurídica 1			

Lugar de expedición	28. País	29. Departamento	30. Ciudad/Municipio

31. Primer apellido	32. Segundo apellido	33. Primer nombre	34. Otros nombres

35. Razón social: COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S

36. Nombre comercial:

37. Sigla: CONALCREDITOS CONALCENTER BPO

UBICACIÓN

38. País	39. Departamento	40. Ciudad/Municipio
COLOMBIA 1 6 9	Bogotá D.C. 1 1	Bogotá, D.C. 0 0 1

41. Dirección principal: CL 98 70 91 OF 302 CENTRO EMPRESARIAL PONTEVEDRA

42. Correo electrónico: financiero.col@emergiacc.com

43. Código postal	44. Teléfono 1	45. Teléfono 2
	7 4 5 4 0 4 0	3 1 0 2 2 7 9 9 6 6

CLASIFICACIÓN

Actividad económica

Actividad principal		Actividad secundaria		Otras actividades		Ocupación	
46. Código	47. Fecha inicio actividad	48. Código	49. Fecha inicio actividad	50. Código 1	2	51. Código	52. Número establecimientos
8 2 9 1	1 9 9 4 0 2 0 9	8 2 2 0	1 9 9 4 0 2 0 9	7 3 2 0			4

Responsabilidades, Calidades y Atributos

53. Código: 3 5 7 8 9 10 14 15 42 48 52 55 59

- 03- Impuesto al patrimonio
- 05- Impto. renta y compl. régimen ordinar
- 07- Retención en la fuente a título de renl
- 08- Retención timbre nacional
- 09- Retención en la fuente en el impuesto
- 10- Obligado aduanero
- 14- Informante de exogena
- 15- Autorretenedor
- 42- Obligado a llevar contabilidad
- 48 - Impuesto sobre las ventas - IVA
- 52 - Facturador electrónico
- 55 - Informante de Beneficiarios Finales
- 59 - Autorretención especial renta

Obligados aduaneros

54. Código: 22 23

Exportadores

55. Forma	56. Tipo	Servicio	1	2	3
3	2	57. Modo	2	4	
		58. CPC	8 4	8 4	

IMPORTANTE: Sin perjuicio de las actualizaciones a que haya lugar, la inscripción en el Registro Único Tributario -RUT-, tendrá vigencia indefinida y en consecuencia no se exigirá su renovación

Para uso exclusivo de la DIAN

59. Anexos: SI [ ] NO [X] | 60. No. de Folios: 0 | 61. Fecha: 2023 - 08 - 28 / 13 : 13 : 38

La información suministrada a través del formulario oficial de inscripción, actualización, suspensión y cancelación del Registro Único Tributario (RUT), deberá ser exacta y veraz, en caso de constatar inexactitud en alguno de los datos suministrados se adelantarán los procedimientos administrativos sancionatorios o de suspensión, según el caso.
Parágrafo del artículo 1.6.1.2.20 del Decreto 1625 de 2016

Firma del solicitante

Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice.
Firma autorizada

984. Nombre: RINCON GONZALEZ IVETH CATALINA

985. Cargo: Representante Legal Suplente Certificado

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN
POR UNA COLOMBIA MÁS HONESTA

Formulario del Registro Único Tributario

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 14941541873

(415)7707212489984(8020) 000001494154187 3

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	78. Buzón electrónico
8 0 0 0 2 1 9 6 6 8	3	Impuestos de Bogotá	3 2

Características y formas de las organizaciones

62. Naturaleza	2	63. Formas asociativas	1 2	64. Entidades o instituos de derecho público de orden nacional, departamental, municipal y descentralizados	
65. Fondos		66. Cooperativas		67. Sociedades y organismos extranjeros	
68. Sin personería jurídica		69. Otras organizaciones no clasificadas		70. Sanitarios	1

Constitución, Registro y Última Reforma

Documento	1. Constitución	2. Reforma
71. Clase	0 5	0 1
72. Número	7 0 3	4 8
73. Fecha	1 9 9 4 0 2 0 9	2 0 1 8 1 2 1 8
74. Número de notaría	2	
75. Entidad de registro	0 3	0 3
76. Fecha de registro	2 0 1 4 0 2 0 4	2 0 1 8 1 2 1 8
77. No. Matrícula mercantil	3 6 2 1 7 8 - 3	0 2 4 0 8 6 3 8
78. Departamento	7 6	1 1
79. Ciudad/Municipio	8	4
Vigencia		
80. Desde	1 9 9 4 0 2 1 1	1 9 9 4 0 2 1 1
81. Hasta	2 0 2 4 0 2 1 0	3 0 0 0 1 2 3 1

Composición del Capital

82. Nacional	1 0 0 %
83. Nacional público	0 . 0 %
84. Nacional privado	1 0 0 . 0 %
85. Extranjero	0 %
86. Extranjero público	0 . 0 %
87. Extranjero privado	0 . 0 %

Entidad de vigilancia y control

88. Entidad de vigilancia y control: Superintendencia de Sociedades — 5

Estado y Beneficio

Ítem	89. Estado actual	90. Fecha cambio de estado	91. Número de Identificación Tributaria (NIT)	92. DV
1	8 0	2 0 1 5 0 1 0 1		-
2	7 4	2 0 1 8 1 2 0 4	8 3 0 0 0 5 6 7 7 - 1	
3				-
4				-
5				-

Vinculación económica

93. Vinculación económica	94. Nombre del grupo económico y/o empresarial	95. Número de Identificación Tributaria (NIT) de la Matriz o Controlante	96. DV

97. Nombre o razón social de la matriz o controlante

170. Número de identificación tributaria otorgado en el exterior	171. País	172. Número de identificación tributaria sociedad o natural del exterior con EP	

173. Nombre o razón social de la sociedad o natural del exterior con EP

COPIA CERTIFICADO
DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN
POR UNA COLOMBIA MÁS HONESTA

Formulario del Registro Único Tributario
Representación

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 14941541873

(415)7707212489984(8020) 000001494154187 3

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	16. Buzón electrónico
8 0 0 2 1 9 6 6 8	3	Impuestos de Bogotá	3 2

Representación

1

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación
REPRS LEGAL PRIN 1 8	2 0 2 2 0 2 0 8

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional
Cédula de Extranjerí 2 2	4 6 6 1 9 5		

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres
CANETE	DEL RIO	EVARISTO	

108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal

2

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación
REPRS LEGAL SUPL 1 9	2 0 2 1 1 1 0 8

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadan 1 3	3 5 4 2 1 6 6 2		

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres
RINCON	GONZALEZ	IVETH	CATALINA

108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal

3

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación
REPRS LEGAL SUPL 1 9	2 0 2 3 0 3 1 5

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadan 1 3	5 2 0 5 8 1 6 6		

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres
PIAMONTE	REYES	NORMA	LUCIA

108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal

4

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres

108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal

5

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres

108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal

COPIA CERTIFICADO
DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN
POR UNA COLOMBIA MÁS HONESTA

Formulario del Registro Único Tributario
Revisor Fiscal y Contador

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 14941541873

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
8 0 0 2 1 9 6 6 8	3	Impuestos de Bogotá	3 2

Revisor Fiscal y Contador

Revisor fiscal principal

124. Tipo de documento	125. Número de identificación	126. DV	127. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadanía 1 3	1 1 4 4 0 3 5 6 8 0		1 9 2 0 0 3 T

128. Primer apellido	129. Segundo apellido	130. Primer nombre	131. Otros nombres
MARULANDA	MARTINEZ	LEIDY	VANESSA

132. Número de Identificación Tributaria (NIT)	133. DV	134. Sociedad o firma designada

135. Fecha de nombramiento: 2 0 2 0 0 7 0 8

Revisor fiscal suplente

136. Tipo de documento	137. Número de identificación	138. DV	139. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadanía 1 3	1 0 2 3 9 6 6 3 4 5		2 6 9 4 4 9 T

140. Primer apellido	141. Segundo apellido	142. Primer nombre	143. Otros nombres
BELLO	VELANDIA	ANA	MARIA

144. Número de Identificación Tributaria (NIT)	145. DV	146. Sociedad o firma designada
8 6 0 0 0 5 8 1 3	4	DELOITTE & TOUCHE LTDA

147. Fecha de nombramiento: 2 0 2 1 0 2 0 2

Contador

148. Tipo de documento	149. Número de identificación	150. DV	151. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadanía 1 3	1 0 1 4 2 2 0 8 4 9		1 8 8 4 9 6 T

152. Primer apellido	153. Segundo apellido	154. Primer nombre	155. Otros nombres
RODRIGUEZ	ACEVEDO	STEFAN	

156. Número de Identificación Tributaria (NIT)	157. DV	158. Sociedad o firma designada
8 0 0 2 1 9 6 6 8	3	COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S

159. Fecha de nombramiento: 2 0 2 0 0 9 1 1

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

764

DIAN
POR UNA COLOMBIA MÁS HONESTA

Formulario del Registro Único Tributario
Establecimientos

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 14941541873

(415)7707212489984(8020) 000001494154187 3

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
8 0 0 2 1 9 6 6 8	3	Impuestos de Bogotá	3 2

Establecimientos, agencias, sucursales, oficinas, sedes o negocios entre otros

1

160. Tipo de establecimiento: Sede 0 9
161. Actividad económica: Actividades de agencias de cobranza y oficinas de calificación crediticia 8 2 9 1
162. Nombre del establecimiento: COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS
163. Departamento: Bogotá D.C. 1 1
164. Ciudad/Municipio: Bogotá, D.C. 0 0 1
165. Dirección: CL 98 70 91 OF 302
166. Número de matrícula mercantil: 0 2 4 0 8 6 3 8
167. Fecha de la matrícula mercantil: 2 0 1 4 0 2 0 4
168. Teléfono: 6 0 1 7 4 5 4 0 4 0
169. Fecha de cierre:

2

160. Tipo de establecimiento: Establecimiento de comerci 0 2
161. Actividad económica: Actividades de centros de llamadas (call center) 8 2 2 0
162. Nombre del establecimiento: CONALCREDITOS CONALCENTER BPO-CALI
163. Departamento: Valle del Cauca 7 6
164. Ciudad/Municipio: Cali 0 0 1
165. Dirección: CL 10 4 40 P 13
166. Número de matrícula mercantil: 3 6 2 1 7 9
167. Fecha de la matrícula mercantil: 1 9 9 4 0 2 1 1
168. Teléfono: 6 0 2 4 8 9 1 0 0 0
169. Fecha de cierre:

3

160. Tipo de establecimiento: Sucursal 1 0
161. Actividad económica: Actividades de agencias de cobranza y oficinas de calificación crediticia 8 2 9 1
162. Nombre del establecimiento: CONLCREDITOS CONALCENTER BPO -MEDELLIN
163. Departamento: Antioquia 0 5
164. Ciudad/Municipio: Medellín 0 0 1
165. Dirección: CR 50 52 50 OF 420
166. Número de matrícula mercantil: 2 1 2 7 8 0 1 1 0 2
167. Fecha de la matrícula mercantil: 1 9 9 6 0 7 1 7
168. Teléfono: 6 0 4 6 0 4 0 4 4 3
169. Fecha de cierre:

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN
POR UNA COLOMBIA MÁS HONESTA

Formulario del Registro Único Tributario
Establecimientos

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 14941541873

(415)7707212489984(8020) 000001494154187 3

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
8 0 0 2 1 9 6 6 8	3	Impuestos de Bogotá	3 2

Establecimientos, agencias, sucursales, oficinas, sedes o negocios entre otros

1

160. Tipo de establecimiento: Establecimiento de comerci 0 2

161. Actividad económica: Actividades de agencias de cobranza y oficinas de calificación crediticia 6 2 9 1

162. Nombre del establecimiento: CONALCREDITOS CONALCENTER BPO-SABANETA

163. Departamento: Antioquia 0 5

164. Ciudad/Municipio: Sabaneta 6 3 1

165. Dirección: SABANETA - ANTIOQUIA

166. Número de matrícula mercantil: 2 6 0 4 2 6

167. Fecha de la matrícula mercantil: 2 0 2 3 0 3 1 3

168. Teléfono: 3 1 0 2 2 7 9 9 6 6

169. Fecha de cierre:

2

160. Tipo de establecimiento:

161. Actividad económica:

162. Nombre del establecimiento:

163. Departamento:

164. Ciudad/Municipio:

165. Dirección:

166. Número de matrícula mercantil:

167. Fecha de la matrícula mercantil:

168. Teléfono:

169. Fecha de cierre:

3

160. Tipo de establecimiento:

161. Actividad económica:

162. Nombre del establecimiento:

163. Departamento:

164. Ciudad/Municipio:

165. Dirección:

166. Número de matrícula mercantil:

167. Fecha de la matrícula mercantil:

168. Teléfono:

169. Fecha de cierre:

COPIA CERTIFICADO
DOCUMENTO SIN COSTO

No	Articulo	Precio	CANTIDAD
1	bpo02--1 - IT-BPO-25-16-Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA_NA - 20 Mes	70.946.113,00	20
2	bpo02--2 - IT-BPO-47-1-Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Omnicanal_NA_NA_NA_NA_NA - 20 Licencia por posición	3.309.929,80	20
3	bpo02--3 - IT-BPO-1-1-Troncal SIP_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 30 Mes	1.275.075,30	30
4	bpo02--4 - IT-BPO-37-6-Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	7.731.940,38	1
5	bpo02--5 - IT-BPO-38-7-Lider de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	7.392.993,62	1
6	bpo02--6 - IT-BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular _NA_NA_NA_NA_NA - 65000 Minuto	2.689.050,00	65.000
7	bpo02--7 - IT-BPO-7-12-Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de celular a 018000_NA_NA_NA_NA_NA - 3500 Minuto	153.580,00	3.500
8	bpo02--8 - IT-BPO-7-5-Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a larga distancia nacional_NA_NA_NA_NA_NA - 3500 Minuto	153.580,00	3.500
9	bpo02--9 - IT-BPO-33-1-Agente Minero de Datos_Agente profesional_Jornada Ordinaria _NA_NA_NA_NA - 1 Mes	9.132.000,40	1
10	bpo02--10 - IT-BPO-6-1-Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_Voz profesional _NA_NA_NA_NA_NA - 1 Anuncio	12.537,61	1
11	bpo02--11 - IT-BPO-23-1-Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 40 Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	3.009.027,20	40
12	bpo02--12 - IT-BPO-11-1-Clic to call_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes	275.827,48	
13	bpo02--13 - IT-BPO-13-1-Mailing_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 500 Correo	1.880,00	500
14	bpo02--14 - IT-BPO-16-1-Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en una vía_NA_NA_NA_NA_NA - 500 Mensaje SMS	2.510,00	500
15	bpo02--15 - IT-BPO-14-1-WhatsApp for Business API_setup _NA_NA_NA_NA_NA - 1 setup	1.003.009,03	1
16	bpo02--16 - IT-BPO-14-2-WhatsApp for Business API_API_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	814.944,83	1
17	bpo02--17 - IT-BPO-14-3-WhatsApp for Business API_usuario activo _NA_NA_NA_NA_NA - 500 Usuario activo	69.585,00	500

DIAS FACTURADOS	CONSUMO MES	VALOR UNITARIO	TOTAL
30		$ 3.547.305,65	$ 70.946.113,00
30		$ 165.496,49	$ 3.309.929,80
30		$ 42.502,51	$ 1.275.075,30
30		$ 7.731.940,38	$ 7.731.940,38
30		$ 7.392.993,62	$ 7.392.993,62
30	41.186	$ 41,37	$ 1.703.864,82
30		$ 43,88	$ -
30	176	$ 43,88	$ 7.722,88
30		$ 9.132.000,40	$ 9.132.000,40
30			
30		$ 75.225,68	
30		$ 275.827,48	$ -
30		$ 3,76	$ -
30		$ 5,02	$ -
30	1	$ 1.003.009,03	$ 1.003.009,03
30	1	$ 814.944,83	$ 814.944,83
30	13	$ 139,17	$ 1.809,21

TOTAL A FACTURAR ANTES DE	$ 103.319.403,27
IVA	$ 19.630.686,62
VALOR TOTAL	$ 122.950.089,89

Representación Gráfica
FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA CNCB155745

Cobranza Nacional de Creditos S.A.S NIT: 800.219.668 - 3
Tipo de Contribuyente: Persona Jurídica y asimiladas
Dirección: Cl 98 70 91 Of 302 Centro Empresarial Pontevedra
Régimen Contable: RégimenResponsable de Iva
Municipio: Bogotá D.C.
Actividad Económica Principal: 8291
Correo: Facturas.Clientes@emergiacc.com
Tipo de Responsabilidad: O-15 Autorretenedor
Teléfono: (1) 7454040

Somos contribuyentes del Impuesto de Industria y Comercio en Bogotá, a la tarifa 9,66*1000

CUFE: 0ca2f4eee9394ac648869f7oa23888246o24391892b83acef728f591252a4760791254d3bf0362b6890 1f74373e433fe

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA CNCB155745

Fecha de Emisión: 2023-10-20
Fecha de Vencimiento: 04 DE DICIEMBRE DEL 2023
Tipo de Operación: ESTANDAR

Adquiriente: **NIT** 901140004 **Razón Social:** JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ

Ciudad:	BOGOTA DC	**Dirección:**	CR 7 63 44 BOGOTA
Departamento:	Bogotá DC	**Codigo Municipio:**	11001
País:	Colombia	**Correo:**	Facturas.Clientes@emergiacc.com
Tipo de Contribuyente:	Persona Jurídica	**Teléfono:**	4846980
Régimen Contable:	Responsable del impuesto sobre las ventas -IVA	**Atención:**	
Tipo de Responsabilidad:			

Orden de Compra: 113381 **Fecha de Orden de Compra:** 2023-10-20

Cantidad	Concepto	Precio	Importe
1	SEPTIEMBRE ORDEN DE COMPRA 113381 PO	103.319.403,27	103.319.403,27

Total Items Facturados: 1

Datos del Pago

Tipo de Negociación: Crédito **Medio de Pago:** Transferencia Débito Bancaria

Moneda	**COP**
Tasa de Cambio	**0**
Subtotal Precio Unitario	**103.319.403,27**
Descuentos Detalle	**0**
Recargos Detalle	**0**
Subtotal Base Gravable	**103.319.403,27**
Total Impuestos (+)	**19.630.686,62**
Total Mas Impuestos	**122.950.089,89**
Descuento Global (-	**0**
Recargo Global (+)	**0**
Total a Pagar =	**122.950.089,89**
Total Retenciones	**3.942.668,43**

Las retenciones son a nivel informativo no afecta el total a pagar.

Observación 1:#$44-01-01;113381;yomar.munoz@jep.gov.co#$

aportes en línea

Resumen de Pago por Administradora

DATOS GENERALES DEL APORTANTE

Identificación	dv	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Direccion	Ciudad-Departamento	Telefono	Exonerado SENA e ICBF
NIT 800215668	3	COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS	A - 200 O MAS COTIZANTES	COMALCREDITOS	CALLE 100 8 A 49 P 11	BOGOTA BOGOTA D.C.	8933043	N

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION

Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago		
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2023-09	2023-10	2135518757	94575294475	E	2023/10/17	2023/10/11	BANCOLOMBIA	0	$219,813,700

RESUMEN DE PAGO

RIESGO	CODIGO	NIT	DV	AFILIADOS	VALOR LIQUIDADO	INTERESES MORA	SALDOS E INCAPACIDADES	VALOR A PAGAR
AFP (ADMINISTRADORAS: 5)				620	$137,955,400	$0	$0	$137,955,400
COLFONDOS	231001	800,227,940	6	69	$18,267,500	$0	$0	$18,267,500
COLPENSIONES	25-14	900,336,004	7	68	$15,923,800	$0	$0	$15,923,800
PORVENIR	230301	800,224,808	8	320	$68,229,300	$0	$0	$68,229,300
PROTECCION	230201	800,229,739	0	161	$34,501,400	$0	$0	$34,501,400
SKANDIA	230901	800,253,055	2	2	$1,033,400	$0	$0	$1,033,400
ARL (ADMINISTRADORAS: 1)				644	$5,171,200	$0	$0	$5,171,200
ARL SURA	14-11	890,903,790	5	644	$5,171,200	$0	$0	$5,171,200
CCF (ADMINISTRADORAS: 10)				622	$34,527,800	$0	$0	$34,527,800
CAFAM	CCF21	860,013,570	3	1	$37,200	$0	$0	$37,200
CAJACOPI ATLANTICO	CCF05	890,102,044	1	1	$66,400	$0	$0	$66,400
COLSUBSIDIO	CCF22	860,007,336	1	435	$22,653,700	$0	$0	$22,653,700
COMFAMA	CCF04	890,900,841	9	5	$243,000	$0	$0	$243,000
COMFAMILIAR RISARALDA	CCF44	891,480,000	1	3	$292,900	$0	$0	$292,900
COMFANDI	CCF57	890,303,208	5	57	$3,542,400	$0	$0	$3,542,400
COMFATOLIMA	CCF48	800,211,025	1	1	$67,600	$0	$0	$67,600
COMFENALCO ANTIOQUIA	CCF03	890,900,842	6	116	$7,394,900	$0	$0	$7,394,900
COMFENALCO SANTANDER	CCF40	890,201,578	7	1	$67,600	$0	$0	$67,600
CONFAMILIARES	CCF11	890,806,490	5	2	$162,100	$0	$0	$162,100
EPS (ADMINISTRADORAS: 17)				668	$41,541,500	$0	$0	$41,541,500
ALIANSALUD EPS (ANTES COLMEDICA)	EPS001	830,113,831	0	5	$279,800	$0	$0	$279,800
ASMET SALUD EPS SAS	ESSC62	900,935,126	7	1	$46,400	$0	$0	$46,400
CAPITAL SALUD	EPSC34	900,298,372	9	15	$1,178,000	$0	$0	$1,178,000
COMFENALCO VALLE	EPS012	890,303,093	5	2	$152,600	$0	$0	$152,600
COMPENSAR	EPS008	860,066,942	7	115	$6,265,500	$0	$0	$6,265,500
COOSALUD MOVILIDAD	ESSC24	900,226,715	3	9	$629,100	$0	$0	$629,100
EMSSANAR	ESSC18	901,021,565	8	1	$46,400	$0	$0	$46,400
EPS SURA (ANTES SUVALUD)	EPS010	800,088,702	2	148	$10,871,700	$0	$0	$10,871,700
FAMISANAR	EPS017	830,003,564	7	94	$5,368,300	$0	$0	$5,368,300
FOSYGA	MINOO1	901,037,916	1	2	$214,600	$0	$0	$214,600
MUTUAL SER	ESSC07	806,008,394	2	2	$92,800	$0	$0	$92,800
NUEVA E.P.S.	EPS037	900,156,264	2	39	$2,404,100	$0	$0	$2,404,100
NUEVA EPS MOVILIDAD	EPS041	900,156,264	2	6	$437,000	$0	$0	$437,000
S.O.S. SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.A.	EPS018	805,001,157	2	1	$68,000	$0	$0	$68,000
SALUD TOTAL	EPS002	800,130,907	4	83	$4,524,600	$0	$0	$4,524,600
SANITAS	EPS005	800,251,440	6	141	$8,739,100	$0	$0	$8,739,100
SAVIA SALUD	EPS040	900,604,350	0	4	$223,500	$0	$0	$223,500
ICBF (ADMINISTRADORAS: 1)				1	$370,700	$0	$0	$370,700
INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR	PAICBF	899,999,239	2	1	$370,700	$0	$0	$370,700
SENA (ADMINISTRADORAS: 1)				1	$247,100	$0	$0	$247,100
SENA	PASENA	899,999,034	1	1	$247,100	$0	$0	$247,100
TOTAL				**668**	**$219,813,700**	**$0**	**$0**	**$219,813,700**

2023/10/18 11:23 AM

268

Deloitte.

Deloitte & Touche S.A.S.
Nit. 860.005.813-4
Calle 64N No. 5B-146
Sector C. Oficina 305C
Ed. Centroempresa
Cali
Colombia

Tel: +57 (602) 650 7530
www.deloitte.com/co

EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE
COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S
NIT. 800.219.668-3

CONSIDERANDO QUE:

1. De conformidad con el artículo 2 de la Ley 43 de 1990, demás previsiones legales y pronunciamientos jurisprudenciales existentes en la materia, la Revisoría Fiscal es una actividad relacionada con la ciencia contable ejercida por un Contador Público quien lleva a cabo sus funciones con fundamento en las normas, principios y procedimientos propios de dicha profesión; dentro de las cuales se encuentra la función de certificación que tiene carácter de prueba cuando se expide con fundamento en los libros de contabilidad y en el sistema contable de la Compañía.

2. La Administración de la Compañía es responsable por la correcta preparación de los registros contables, los cuales se deben realizar con fundamento en el marco técnico normativo aplicable en Colombia en materia de información contable y financiera.

3. A la fecha se encuentra en curso mi examen sobre los estados financieros de la compañía por el año terminado al 31 de diciembre de 2023.

4. Para efectos de la expedición de la presente certificación he obtenido la información que he considerado necesaria y he realizado los siguientes procedimientos:

    a. Cruce de los saldos de los auxiliares contables de la cuenta 2370 – Organismos de la S.S. acreedor a septiembre 2023 generada desde el sistema Navision, suministrada por el área administrativa, contra las planillas PILA del mismo corte.
    b. Verificación que los pagos de las planillas PILA de los meses de enero a septiembre de 2023 se realizaron de acuerdo con las fechas establecidas por el decreto 780 de 2016 en su artículo 3.2.2.1.

De acuerdo con las anteriores consideraciones a continuación expedimos la certificación solicitada por la Compañía.

Deloitte se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited, sociedad privada de responsabilidad limitada en el Reino Unido, a su red de firmas miembro y sus entidades relacionadas, cada una de ellas como una entidad legal única e independiente. Consulte www.deloitte.com para obtener más información sobre nuestra red global de firmas miembro.

Deloitte.

CERTIFICA QUE:
(Cifras Expresadas en Pesos Colombianos)

1. De acuerdo con registros contables, los soportes de pago y demás documentos soporte suministrados por Cobranza Nacional De Créditos S.A.S., la Compañía ha realizado el pago por concepto de aportes al Sistema de Seguridad en salud, riesgos profesionales, pensiones; así como, los aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje correspondiente a los meses que se detallan a continuación:

Periodo Causado (2023)	No. de planillas (Fecha Elaboración)	Monto pagado (pesos colombianos)	Fecha de Pago
Enero	9446698443 (08/02/2023)	$ 203.750.000	Febrero 08/2023
Febrero	9448104377 (08/03/2023)	$ 190.703.600	Marzo 08/2023
Marzo	9449549266 (14/04/2023)	$203.626.300	Abril 14/2023
Abril	9450750131 (09/05/2023)	$189.827.000	Mayo 09/2023
Mayo	9451630431 (07/06/2023)	$197.402.600	Junio 07/2023
Junio	9453297982 (17/07/2023)	$208.143.100	Julio 17/2023
Julio	9454151876 (23/08/2023)	$208.420.000	Agosto 23/2023
Agosto	9455597860 (12/09/2023)	$205.736.700	Septiembre 12/2023
Septiembre	9457529475 (11/10/2023)	$219.813.700	Octubre 11/2023

Sin perjuicio de las limitaciones establecidas por las normas legales y contables para el ejercicio de la Revisoría Fiscal, el alcance de mi trabajo en lo que se refiere a lo certificado se limita únicamente al cruce de información contable contra los soportes de pago de las Plantillas PILA que me ha suministrado la Compañía.

Se expide en Cali a los once (11) días del mes de octubre de 2023, por solicitud de la Administración de la Compañía, con destino a clientes y proveedores y no podrá ser usado para otros fines.

Leidy Marulanda.

Leidy Vanessa Marulanda
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional No. 192003-T
Designado por Deloitte & Touche S.A.S.

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	FORMATO Informe de supervisión de contratos / convenios	JEP-FR-08-07 Versión 4.0 | 2022-04-19

NOMBRE DEL CONTRATISTA:	CONALCREDITOS-CONAL CENTER BPO			No. CONTRATO/CONVENIO:		Oeden de Compra 113381		
No. DE IDENTIFICACIÓN:	800219668	TIPO CONTRATO:	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Informe No:	02	PARCIAL		
PERIODO DEL INFORME:	del 01 de Septiembre de 2023			al 30 de Septiembre de 2023				

1. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS - ACTIVIDADES DESARROLLADAS - COMENTARIOS DEL SUPERVISOR

En el marco de ejecución de la Orden de compra No. 113381 del Acuerdo Marco de Precios de servicios BPO II, CCE-025-AMP-2021, cuyo objeto contractual es: LA PRESTACION DE SERVICIOS DE MONITOREO A VÍCTIMAS Y COMPARECIENTES DE LA JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ, con plazo de ejecución del 27/07/2023 al 31/12/2023.

El contratista para el periodo presenta un completo informe de gestión, el cual se adjunta dentro de los soportes de la facturación, y para este formato se relacionan las siguientes actividades generales:

1. Gestión canal telefónico:

Durante el mes de septiembre de 2023 se gestionó un total de 23.044 llamadas en 19 días hábiles laborados, distribuidas de la siguiente manera: llamadas Outbound Comparecientes 15.001, llamadas Outbound víctimas 7.900 y llamadas Inbound 143.

2. PROCESO DE CALIDAD.

2. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

CONCEPTO					VALOR
VALOR INICIAL DEL CONTRATO					*$ 747.059.771,69*
VALOR ADICIONES *(si aplica, especificar el o los números de adición)*					*$ 0,00*
VALOR REDUCCIÓN *(si aplica)*					*$ 0,00*
VALOR POR OTRO CONCEPTO *(si aplica)*					*$ 0,00*
VALOR TOTAL DEL CONTRATO					**$ 747.059.771,69**
VALOR PAGADO					*$ 19.791.297,08*
Pago No. 1 -	mes:	*Agosto*	de 2023	$ 19.791.297,08	
Pago No. 2 -	mes:		de	$ 0,00	
Pago No. 3 -	mes:		de	$ 0,00	
Pago No. 4 -	mes:		de	$ 0,00	
Pago No. 5 -	mes:		de	$ 0,00	
Pago No. 6 -	mes:		de	$ 0,00	
VALOR CAUSADO QUE NO SE HA PAGADO *(valor a pagar factura)* *					*$ 122.950.089,89*
VALOR TOTAL EJECUTADO *(valor pagado + valor causado no pagado)*					**$ 142.741.386,97**
SALDO DEL CONTRATO *(valor total del contrato – valor total ejecutado)*					**$ 604.318.384,72**
SALDO POR REINTEGRAR *(si aplica)*					*$ 0,00*
SALDO POR LIBERAR (si aplica)					*$ 0,00*
SALDO LIBERADO (si aplica)					*$ 0,00*

** El valor causado no pagado corresponde a cuentas de cobro o facturas recibidas y aprobadas a satisfacción por el supervisor o interventor para su pago.**

3. CONTROL Y MITIGACIÓN DE RIESGOS

La supervisión/interventoría ha realizado las siguientes acciones de control y seguimiento a los riesgos previsibles definidos en el Documento Justificativo de la Contratación y en el contrato, en curso de la ejecución del presente contrato/convenio/orden:

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	QUIÉN TIENE ASIGNADO EL RIESGO	TRATAMIENTO / MITIGACIÓN	CUÁNDO Y CÓMO SE REALIZA EL MONITOREO
Terminación anticipada del Acuerdo Marco con un Proveedor	Colombia Compra Eficiente y Entidad Compradora	Establecer suficientes cupos de Proveedores	Verificando condiciones de terminación anticipada / Permanente
Cambios en los tributos, aranceles o regulación de precios aplicable	La Entidad Compradora	Estipulación contractual que permita revisar los precios frente a cambios en tributos, aranceles o	Revisando las comunicaciones de los Proveedores / Permanente
Interrupciones en la prestación de Servicios de BPO por fallas atribuibles al Proveedor	Proveedor	Estipulación contractual que permita la aplicación de descuentos a los Proveedores por el	Mediante la supervisión de la Orden de Compra / Permanente
Interrupciones en la prestación de Servicios de BPO por fallas atribuibles a la Entidad Compradora	Entidad Compradora	Estipulación Contractual que obligue a la Entidad Compradora a cumplir con unos parámetros	Mediante la Supervisión de la Orden de Compra / Permanente
Dificultades y retrasos en la entrega inicial de los Servicios BPO por causas atribuibles al Proveedor	Proveedor y Entidad Compradora	Estipulación contractual que establezca tiempos de aprovisionamiento de los Servicios	Verificando solicitudes de Entidades Compradoras relacionadas con retraso en la entrega del servicio / Permanente
Terminación anticipada del contrato entre el propietario de la infraestructura de Nube sobre la cual se encuentra la herramienta de BPO y el Proveedor adjudicado en el	Proveedor	Estipulación contractual al proveedor que lo obligue a demostrar semestralmente que	Verificando mediante formato de acreditación del propietario del centro de datos o el CSP y estipulación contractual /
Vulnerabilidad de las soluciones que comprometan la seguridad de la información atribuibles a la infraestructura o el la herramienta de BPO; o mal uso de la información por	Proveedor	Contar con mecanismos alternativos para salvaguardar la información y su	Realizando un análisis periódico de vulnerabilidades sobre la infraestructura y las herramientas de BPO y mediante la

4. GARANTÍAS

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	FORMATO Informe de supervisión de contratos / convenios	JEP-FR-06-07	
		Versión 4.3	2022-04-15

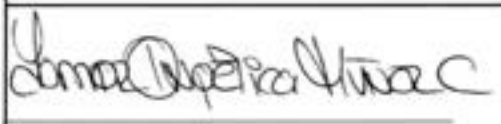
ESTADO	NÚMERO DE POLIZA	ANEXO DE LA PÓLIZA	ASEGURADORA	FECHA DE EXPEDICIÓN	VIGENCIA		FECHA APROBACIÓN (Subdirector de Contratación - SECOP II)
					Desde	Hasta	
CONTRATO FIRMADO	69022	0	BERKLEY INTERNATIONAL SEGUROS COLOMBIA	26/07/2023	21/07/2023	31/12/2026	

5. MODIFICACIONES CONTRACTUALES

MODIFICACIÓN	No.	FECHA	OBSERVACIÓN

6. CERTIFICACIÓN DEL SUPERVISOR DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL PERÍODO

Certifico que el (la) contratista/cooperante cumplió con las obligaciones contractuales y efectuó el pago a los sistemas de salud y pensión, de conformidad con la Ley 789 de 2002 modificada por la Ley 828 de 2003, y de ARL de acuerdo con la Ley 1562 de 2012. Así mismo, la JEP cumplió con las responsabilidades que adquirió con el contratista/cooperante una vez se legalizó el contrato/convenio. En consecuencia, se sugiere el pago correspondiente al periodo del informe.



Firma del Supervisor

CC: 52.222.624

Nombre: Yomar Angélica Muñoz Cadena

Cargo: Profesional Especializado (a) 1

Recuerde que los documentos contractuales que deben ser publicados deberán ceñirse a las políticas de publicación definidas en los artículos 7 y 8 del Decreto 130 de 2015 "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones".

270

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	FORMATO Constancia de cumplimiento persona jurídica	JEP-FR-10-06	Página 1 de 1
		Versión 4.0	2023-06-22

Fecha: 25/10/2023

EL SUSCRITO INTERVENTOR O SUPERVISOR HACE CONSTAR QUE:

1. El contratista cumplió a satisfacción con las obligaciones pactadas en el (la):

ORDEN DE COMPRA	NÚMERO: 113381	AÑO:	2023
DEPENDENCIA:	SUBSECRETARÍA EJECUTIVA		
CONTRATISTA:	CONALCREDITOS-CONAL CENTER BPO		
IDENTIFICACIÓN CONTRATISTA:	800.219.668		

2. CERTIFICACIÓN APORTES SISTEMA SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL Y PARAFISCALES

El contratista presentó certificación suscrita por el revisor fiscal o el representante legal acreditando que se encuentra a paz y salvo en el pago de aportes al sistema de seguridad social integral, SENA, ICBF y caja de compensación familiar.

3. Se recibió el informe PARCIAL de actividades, según lo pactado en el contrato/convenio/orden de compra, el cual fue revisado, aprobado y archivado en la carpeta del contrato.

Por lo anterior, se autoriza el pago No. 2 por un valor de $ 122.950.089,89

El presente pago se debe realizar de acuerdo con la siguiente distribución presupuestal:

Rubro Presupuestal	Valor
C-4401-1000-6-0-4401017-02	$ 122.950.089,89
	$ -
	$ -
	$ -
	$ -
	$ -
	$ -
TOTAL	$ 122.950.089,89

4. El supervisor deja constancia de la verificación del estado de las garantías del contrato conforme lo establecido en el informe de supervisión.	SI	X	NO		

5. Recibo de almacén

Nombre: _____

Cargo: _____

_____

6. Supervisión:

Supervisor 1:

Nombre: Yomar Angélica Muñoz Cadena

Cargo: Profesional Especializado (a) 1

Dependencia: Subsecretaria Ejecutiva

Firma

7. Ordenador del gasto y pago:

Nombre: Claudia Liliana Erazo

Cargo: Subsecretaria Ejecutiva (E)

Dependencia: Subsecretaria Ejecutiva

Firma

SIIF Nación

Orden de pago Presupuestal de gastos Comprobante

Usuario Solicitante	MHerswland	EDWIN GIOVANNY ROWLANDS GOMEZ
Unidad o Subunidad Ejecutora Solicitante	44-01-01	JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ - GESTION GENERAL
Fecha y Hora Sistema	2023-10-30-6:58 a. m.	

ORDEN DE PAGO PRESUPUESTAL

Número:	373476423	Fecha Registro:	2023-10-26	Unidad Subunidad ejecutora:	44-01-01 JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ - GESTION GENERAL				
Vigencia Presupuestal	Actual	Estado:	Pagada	Nro Obligación:	1351723	Comprobante Contable de la Generación:			
Fecha Máxima Pago:	2023-10-30	Código de Referencia:		04500339703373476423	Tipo de Moneda:	COP-Pesos	Tasa de Cambio:		0.00
Valor Bruto:	122.950.089,89	Valor Deducciones:		3.942.668,00	Valor Neto:	119.007.421,89	Saldo a Pagar:		0.00

VALORES PAGADOS

TRM Pago:		Valor Bruto:	122.950.089,89	Valor Deducciones:	3.942.668,00	Valor Neto:	119.007.421,89	Moneda Base Compra		Valor MBC

REINTEGROS

Número:				Nro Recaudo:	
Bruto Reintegrado Pesos:	0.00	Reintegrado Deducciones Pesos:	0.00	Reintegrado Neto Pesos:	0.00
Bruto Reintegrado Moneda:	0.00	Reintegrado Deducciones Moneda:	0.00	Reintegrado Neto Moneda:	0.00

TERCERO DE LA ORDEN DE PAGO

Identificación:	800210668	Razón Social:	COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S	Medio de Pago:	Abono en cuenta

CUENTA BANCARIA

Número:	821770134691	Banco:	BANCOLOMBIA S.A.	Tipo:	Ahorro	Estado:	Activa

TESORERIA	DOCUMENTO SOPORTE					
13-01-01-DT - DIRECCION TESORO NACION DGCPTN	Número:	11390-2023	Tipo:	ORDEN DE COMPRA	Fecha:	2023-10-26

Tipo Beneficiario Pago: 01 - Beneficiario final

ITEM PARA AFECTACION DE GASTOS

DEPENDENCIA / POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	REC	SIT	VALOR		VALOR PAGADO	VALOR REINTEGRADO		USO DE PROYECTOS ESPECIALES			
				PESOS	MONEDA	PESOS	PESOS	MONEDA EXTRANJERA	USO DE PROYECTO	MONEDA	TASA DE CAMBIO	VALOR MONEDA
44-01-01 JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ - GESTION GENERAL / C-4401-1000-8-0-4401917-02 ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS - SERVICIO DE ASISTENCIA TECNICA A LAS ACTUACIONES Y DECISIONES JUDICIALES DE LA JUSTICIA TRANSICIONAL Y RESTAURATIVA - FORTALECIMIENTO DE LAS HERRAMIENTAS Y ESTRATEGIAS CON ENFOQUES DIFERENCIALES PARA LA PARTICIPACI												
	Nación	11	CSF	122.950.089,89	0.00	122.950.089,89				Pesos	0.00	0.00

DEDUCCIONES

POSICIONES DEL CATALOGO PARA PAGO NO PRESUPUESTALES		TERCERO		TARIFA	VALOR	VALOR AJUSTADO PAGO	VALOR REINTEGRADO
2-01-04-02-01-03	RETE IVA - SERVICIOS GRAVADOS - RÉGIMEN COMUN - SERVICIOS	800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	15.000 %	2.944.923,00	2.944.923,00	
2-01-05-01-01-03-05	RETENCION ICA COMERCIAL SERVICIOS DEMÁS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	899999061	BOGOTA DISTRITO CAPITAL	0.960 %	998.065,00	998.065,00	

LINEAS DE PAGO VINCULADA

DEPENDENCIA PARA AFECTACION DE PAC	POSICION DEL CATALOGO DE PAC	FECHA	VALOR	ATRIBUTO LINEA DE PAGO	ESTADO
44-01-01 - JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ - GESTION GENERAL	3-8 - CNC - INVERSION ORDINARIA NACION CSF	2023-10-30	122.950.089,89	05 NINGUNO	Pagada

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)

272

RV: Designación Supervición CONALCREDITOS

Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>

Mié 25/10/2023 11:19

Para:Juan David Olarte Torres <juan.olarte@jep.gov.co>
CC:Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>

1 archivos adjuntos (273 KB)

21072023 Designación Supervisión a Yomar Muñoz (1).pdf;

Estimado Juan David

Envío lo solicitado.

Un saludo

De: Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>
Enviado el: martes, 5 de septiembre de 2023 11:17 a. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Asunto: RV: Designación Supervición CONALCREDITOS

Para tu información

Diana Rocío Oviedo Calderón
Contratista
Subsecretaría Ejecutiva

Diana.oviedo@jep.gov.co
Cra 7 #63-44 Bogotá, Colombia

De: Ángela María Mora Soto <angela.mora@jep.gov.co>
Enviado: viernes, 28 de julio de 2023 11:26
Para: Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>
Asunto: Designación Supervición CONALCREDITOS

Hola Diana

Para lo pertinente

Angela María Mora Soto

Subsecretaria Ejecutiva

Jurisdicción Especial Para La Paz – Piso 6

angela.mora@jep.gov.co - www.jep.gov.co

273

RV: 44-01-01;113381;yomar.munoz@jep.gov.co

Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Vie 27/10/2023 9:53
Para:Diana Rocio Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>

2 archivos adjuntos (400 KB)
ad08002196680002300006778.xml; ad08002196680002300006778.pdf;

De: Carlos Mario Gonzalez Grajales <cmgonzalezg@emergiacc.com>
Enviado el: viernes, 27 de octubre de 2023 9:41 a. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>; Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
CC: Facturas Clientes <Facturas.Clientes@emergiacc.com>
Asunto: 44-01-01;113381;yomar.munoz@jep.gov.co

Buenos dias,

Compartimos la factura **CNCB155745** con su respectivo anexo, según solicitud de +Jacquelin Masso, debido a que nos indican los documentos recibidos no ha sido posible abrirlos, se envian tal como los genera el sistema sin modificaciones.

Agradecemos que nos puedan confirmar la correcta recepción del documento.

Un saludo
--

emergia
www.emergiacc.com
Carlos Mario Gonzalez Grajales
Analista de Facturación | Dpto Financiero
+(57) 3103612671 |
Cra 28 # 48 - 59 | 17001 | Manizales

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legitimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

774

RV: Propuesta sms y Mailing

Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Mar 31/10/2023 16:25

Para:jmasso@emergiacc.com <jmasso@emergiacc.com>
CC:Mpabon@emergiacc.com <mpabon@emergiacc.com>;Diana Katherine Rico Daza <diana.rico@jep.gov.co>;Gladys Celeide Prada Pardo <gladys.prada@jep.gov.co>;Diana Rocio Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>

Cordial saludo

Conforme a lo conversado el día de hoy, así serian los mensajes de texto y mailing respectivamente:

PROPUESTA MENSAJE POR SMS

Señor compareciente este es un mensaje de la Jurisdicción Especial para la Paz, mantenga actualizados sus datos a través de la línea de WhatsApp 320 779 0909, y de la línea gratuita nacional 018000180602, Telf. en Bogotá (601) 744 0041, opción 4.

PROPUESTA MAILING

Señor compareciente, en desarrollo de los compromisos adquiridos con la Jurisdicción Especial para la Paz, conforme a lo establecido por el régimen de libertad (artículo 36 de la Ley 1820 de 2016), la Jurisdicción debe obtener, verificar o actualizar sus datos de identificación y su ubicación actual.

De acuerdo con lo anterior, le solicitamos actualizar sus datos en nuestros canales de atención: WhatsApp 320 779 0909, línea Gratuita Nacional 018000180602, teléfono en Bogotá (601) 7440041, opción 4, en un horario de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 05:00 p.m.

Esperamos su pronta comunicación.

De: Yomar Angelica Muñoz Cadena
Enviado el: martes, 31 de octubre de 2023 9:58 a. m.
Para: Gladys Celeide Prada Pardo <gladys.prada@jep.gov.co>
CC: Diana Katherine Rico Daza <diana.rico@jep.gov.co>
Asunto: RV: Propuesta sms y Mailing

Gladicita buenos días

Voy a enviar los msm y mailing conforme a sus comentarios, no distan en gran manera de los ajustados por comunicaciones.

Un saludo

De: Claudia Patricia Rodriguez Gómez <claudia.rodriguez@jep.gov.co>
Enviado el: jueves, 26 de octubre de 2023 6:10 p. m.
Para: Diana Katherine Rico Daza <diana.rico@jep.gov.co>; Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
CC: Gladys Celeide Prada Pardo <gladys.prada@jep.gov.co>
Asunto: RE: Propuesta sms y Mailing

Estimadas, la subdirección de comunicaciones ya había remitido sugerencia de textos..

PROPUESTA MENSAJE POR SMS

Señor compareciente este es un mensaje de la Jurisdicción Especial para la Paz, mantener actualizados sus datos es uno de los compromisos con la Jurisdicción, por favor realice su actualización a través de nuestros canales de atención: WhatsApp 320 779 0909, línea gratuita nacional 018000180602, Telf. en Bogotá (601) 744 0041, opción 4.

Señor compareciente este es un mensaje de la Jurisdicción Especial para la Paz, mantenga actualizados sus datos a través de la línea de WhatsApp 320 779 0909,y de la línea gratuita nacional 018000180602, Telf. en Bogotá (601) 744 0041, opción 4.

PROPUESTA MAILING

Señor compareciente, en desarrollo de los compromisos adquiridos con la Jurisdicción Especial para la Paz, conforme a lo establecido por el régimen de libertad (artículo 36 de la Ley 1820 de 2016), la Jurisdicción debe obtener, verificar o actualizar sus datos de identificación y su ubicación actual.

De acuerdo con lo anterior, le solicitamos actualizar sus datos en nuestros canales de atención: WhatsApp 320 779 0909, línea Gratuita Nacional 018000180602, teléfono en Bogotá (601) 7440041, opción 4, en un horario de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 05:00 p.m.

Esperamos su pronta comunicación.

Cordial saludo,

Patricia Rodríguez Gómez
Comunicación Organizacional
Subdirección de Comunicaciones
claudia.rodriguez@jep.gov.co - www.jep.gov.co
Cra 7 # 63 - 44, Bogotá Colombia
Conmutador: (+57) (1) 7440041 en Bogotá
Servicio gratuito 01 8000 180602 para el resto del país

De: Diana Katherine Rico Daza <diana.rico@jep.gov.co>
Enviado el: jueves, 26 de octubre de 2023 17:32
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>; Claudia Patricia Rodriguez Gómez <claudia.rodriguez@jep.gov.co>
Asunto: RV: Propuesta sms y Mailing

Estimadas buenas tardes,

De acuerdo con las plantillas remitidas, te enviamos la propuesta para SMS y Mailing de las campañas de la JEP.

Quedamos atentas a lo que se requiera y muchas gracias

Diana Katherine Rico Daza
Monitoreo Integral
Secretaría Ejecutiva
diana.rico@jep.gov.co www.jep.gov.co
Cra 7 # 63 - 44, Bogotá Colombia

275

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

De: Diana Katherine Rico Daza <diana.rico@jep.gov.co>
Enviado: jueves, 26 de octubre de 2023 2:22 p. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Cc: Gladys Celeide Prada Pardo <gladys.prada@jep.gov.co>
Asunto: RV: Propuesta sms y Mailing

Estimada Yomar buenas tardes,

De acuerdo con las plantillas remitidas, te enviamos la propuesta para SMS y Mailing de las campañas de la JEP.

Quedamos atentas a lo que se requiera y muchas gracias

Diana Katherine Rico Daza
Monitoreo Integral
Secretaría Ejecutiva
diana.rico@jep.gov.co www.jep.gov.co
Cra 7 # 63 - 44, Bogotá Colombia

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

De: Diana Katherine Rico Daza <diana.rico@jep.gov.co>
Enviado: miércoles, 25 de octubre de 2023 8:34 p. m.
Para: Gladys Celeide Prada Pardo <gladys.prada@jep.gov.co>
Asunto: RE: Propuesta sms y Mailing

Buenas noches jefe,

me permito remitir la propuesta de SMS y Mailing ajustada para su revisión

Quedo atenta y muchas gracias

Diana Katherine Rico Daza
Monitoreo Integral
Secretaría Ejecutiva
diana.rico@jep.gov.co www.jep.gov.co
Cra 7 # 63 - 44, Bogotá Colombia

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

De: Gladys Celeide Prada Pardo <gladys.prada@jep.gov.co>
Enviado: lunes, 23 de octubre de 2023 3:09 p. m.
Para: Diana Katherine Rico Daza <diana.rico@jep.gov.co>
Asunto: RV: Propuesta sms y Mailing

psi

GLADYS CELEIDE PRADA PARDO

Asesora III - Secretaría Ejecutiva

Jefe Oficina Asesora de Monitoreo Integral

De: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Enviado: lunes, 23 de octubre de 2023 11:51
Para: Claudia Patricia Rodriguez Gómez <claudia.rodriguez@jep.gov.co>
Cc: Gladys Celeide Prada Pardo <gladys.prada@jep.gov.co>; Angie Katherine Barrera Becerra <angie.barrera@jep.gov.co>; Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>; Gisela Maritza Vargas Acosta <gmvargasa@emergiacc.com>
Asunto: RV: Propuesta sms y Mailing

Estimada Paty

Esta propuesta no la envia CONALCREDITOS para el uso de todos los ítems contratados:

``PROPUESTA MENSAJE POR SMS

Sr Compareciente la JEP lo invita a actualizar sus datos en nuestras canales de atención: WhatsApp 3207790909, Línea Gratuita Nacional 018000180602, Teléfono en Bogotá (601) 7440041 opc 4

Sr Compareciente la JEP lo invita a actualizar sus datos en nuestras canales de atención: WhatsApp 3207790909, Línea Gratuita Nacional 018000180602, Teléfono en Bogotá (601) 7440041

Sr compareciente para la JEP es importante tener actualizados sus datos, por lo que lo invitamos a comunicarse con las líneas WhatsApp 3207790909, Línea Gratuita Nacional 018000180602, tel en Bogotá (601) 7440041

PROPUESTA MAILING

Señor compareciente, en desarrollo de los compromisos adquiridos con la Jurisdicción Especial para la Paz, conforme el régimen de libertad del artículo 36 de la ley 1820 de 2016, requerimos obtener, corroborar o actualizar sus datos de identificación y de ubicación actual.
Conforme a lo anterior, es importante para nosotros mantener al día nuestras bases de datos, por lo que lo invitamos a actualizar sus datos en nuestras canales de atención: WhatsApp 3207790909, Línea Gratuita Nacional 018000180602,

276

RV: REQUERIMIENTO CONTACTO CON VÍCTIMAS (RUTA Y ORDENES JUDICIALES)

Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>

Mar 31/10/2023 18:02

Para:Luis Gabriel Mesa Franco <luis.mesa@jep.gov.co>
CC:Janneth Mabel Lozano Olave <janneth.lozano@jep.gov.co>;Ilva Juliana Ospina García <ilva.ospina@jep.gov.co>;Claudia Viviana Ferro Buitrago <Viviana.Ferro@jep.gov.co>;Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>; jmasso@emergiacc.com <jmasso@emergiacc.com>;Mpabon@emergiacc.com <mpabon@emergiacc.com>

1 archivos adjuntos (304 KB)

Guion - Contacto a víctimas (modificado).docx;

Consideraría que con esta revisión podemos iniciar una llamada de prueba. Estaríamos atentos a como consideran que lo hagamos.

Un saludo

De: Maria del Pilar Pabon <mpabon@emergiacc.com>
Enviado el: lunes, 30 de octubre de 2023 11:24 a. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
CC: Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
Asunto: Re: REQUERIMIENTO CONTACTO CON VÍCTIMAS (RUTA Y ORDENES JUDICIALES)

Muy buen día Yomar:
Adjunto el guión revisado.
Cordialmente,

El lun, 30 oct 2023 a las 10:19, Yomar Angelica Muñoz Cadena (<yomar.munoz@jep.gov.co>) escribió:

> Gracias Pilar
>
> Pero n o lo adjuntaste
>
> **De:** Maria del Pilar Pabon <mpabon@emergiacc.com>
> **Enviado el:** lunes, 30 de octubre de 2023 10:02 a. m.
> **Para:** Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
> **CC:** Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
> **Asunto:** Re: REQUERIMIENTO CONTACTO CON VÍCTIMAS (RUTA Y ORDENES JUDICIALES)
>
> Muy buen día, Yomar:
> Este para comentarte que ya revisamos el guión y lo único que a nuestro modo de ver, tiene que ajustarse son las palabras subrayadas en amariilo (que se ven en el pantallazo), la cuales venían juntas.

Quedo atenta a tus comentarios.
Cordialmente,

El vie, 27 oct 2023 a las 14:45, Yomar Angelica Muñoz Cadena (<yomar.munoz@jep.gov.co>) escribió:

> Un saludo
>
> Les comparto el guion ajustado. A la espera de sus aportes, con ellos nos disponemos a una segunda reunión para dejarlo definido y disponernos a una prueba.
>
> Muchas gracias
>
> **De:** Luis Gabriel Mesa Franco <luis.mesa@jep.gov.co>
> **Enviado el:** viernes, 27 de octubre de 2023 10:41 a. m.
> **Para:** Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
> **CC:** Janneth Mabel Lozano Olave <janneth.lozano@jep.gov.co>; Ilva Juliana Ospina García <ilva.ospina@jep.gov.co>
> **Asunto:** RV: REQUERIMIENTO CONTACTO CON VÍCTIMAS (RUTA Y ORDENES JUDICIALES)
>
> Buenos días Yomar,
>
> De manera respetuosa remito el segundo guión de contacto, para las llamadas a realizar en el piloto de la llamadas de la UIA.
>
> Quedo atento a tu concepto,
>
> Cordialmente,

Luis Gabriel Mesa Franco
Profesional
Departamento de Atención a Víctimas -Piso 3

luis.mesa@jep.gov.co · www.jep.gov.co
Cra 7 # 63 - 44, Bogotá Colombia 3146885328
Conmutador: (+57) (1) 7440041 en Bogotá
Servicio gratuito 01 8000 180602 para el resto del país

277

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

Este mensaje de correo electrónico es propiedad de la JEP, puede contener información privilegiada o confidencial. Por tanto, usar esta información y sus anexos para propósitos ajenos a la JEP, divulgarla a personas a las cuales no se encuentre destinado este correo o reproducirla total o parcialmente, se encuentra prohibido en virtud de la legislación vigente. La Entidad no asumirá responsabilidad sobre información, opiniones o criterios contenidos en este correo que no estén directamente relacionados con la JEP. Si usted no es el destinatario autorizado o por error recibe este mensaje, por favor, borrarlo inmediatamente y notificar al remitente.

This document is property of the JEP; it may contain privileged confidential information. Therefore using this information and its annexes for purposes different from those of the JEP, distributing said information to people who are not among those for which this email was intended, or reproducing it partially or totally is prohibited in accordance with the law available. The organization will not assume the responsibility around the information, opinions or criteria contained in this email, if not directly related to the JEP. If you are not the authorized recipient, or you receive this message by mistake, please delete it immediately and notify to sender.

No imprima este correo a menos que sea absolutamente necesario.

--

Conalcreditos emergia

www.conalcreditos.com.co

Pilar Pabón Cadena
Supervisora Contac Center

(1) 7454040
Calle 99 60-59 , Bogotá

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están

totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

--

Conalcreditos
emergia

Pilar Pabón Cadena
Supervisora Contac Center

www.conalcreditos.com.co

(1) 7454040
Calle 99 60-59 , Bogotá

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

Cra 7 # 63-44, Bogotá Colombia
(+57-1) 484e980
info@jep.gov.co

278

GUIÓN PARA EL CONTACTO TELEFÓNICO DE VÍCTIMAS

Recuerde que al contactarse con las víctimas debe tener claridad de la información que va a brindar, disponersea una escucha activa, que le permita dar respuestas claras y asertivas a las preguntas que le formulan. Ser pausado/a le facilitará comprender la narrativa de la víctima, a su vez, le permitirá percibir las necesidadesactuales para acogerlas, recibirlas y darles tramite.

Esta primera llamada es la oportunidad de construir confianza con la JEP, para quienes desde hace muchos años sienten que sus casos aún continúan en la impunidad o que decisiones judiciales no han permitido acceder a la verdad.

Otras víctimas acreditadas en los diferentes casos priorizados han valorado esta primera llamada como unaforma en que la JEP demuestra que su historia de victimización es importante para la Jurisdicción. Para ellasesta llamada ha sido una forma de construir un vínculo

Agradecemos su apoyo a este proceso, es en la relación con las víctimas en donde se hace notar su centralidady el cual nos corresponde mantener en el desarrollo de las actuaciones dentro de las decisiones adoptadas porla Sala de Amnistía e Indulto y la Sala de Definición de Situaciones Jurídicas.

Guión de la llamada:

A (Agente)
V (Víctima)

A: (Saludo) buenos días/tardes. Hablo con la/el Sra /Sr (Nombre completo)

V: Responde el saludo

A: (Presentación) Mi nombre es……., de la Jurisdicción Espacial para la Paz (No decir JEP de inmediato teniendo encuenta que hay personas que no están familiarizadas con las siglas).

A: ¿Cómo se encuentra el día de hoy?

V: (Respuesta)

A: El objetivo de esta llamada es informarle que en el marco de las funciones judiciales que adelanta la Jurisdicción Especial para la Paz, se está adelantandounas diligencias en las que se investiga a un compareciente/s relacionado con los hechos victimizante por usted sufridos (o mencionar el nombre de la víctima directa, según el caso)

Hemos tenido conocimiento de su caso, así como de todos los esfuerzos que usted ha realizado para poneren conocimiento lo sucedido con su familiar (o por usted, según el caso), ante autoridades judiciales y administrativas. De acuerdo con lo anterior, la JEP es la que debe buscar que las personas involucradas en estos hechos reconozcan la responsabilidad y cuenten la verdad sobre lo sucedido.

A: Antes de continuar, ¿usted sabe qué es la Jurisdicción Especial para la Paz?

V: (Responde)

Si la respuesta es no:

No se preocupe, le contextualizo, la JurisdicciónEspecial para la Paz es una institución que surge de la implementación del Acuerdo de paz suscrito por el Gobierno y las FARC-EP en el año2016, en particular el punto 5.

Esta institución hace parte del Sistema Integral de Verdad, Justicia y Reparación y No Repetición y tienecomo propósito juzgar y sancionar los graves hechosde violencia cometidos en el marco del conflicto armado antes del 01 de diciembre de 2016.

Si la respuesta es SÍ, avanzar a la siguiente pregunta.

A: ¿Hasta aquí tiene alguna duda?

V: (Responde)

Si la respuesta es SÍ, y la pregunta se relaciona con pago de indemnización, restitución de tierras, atención psicosocial, denuncias presentadas ante otras entidades y solicitud de agilizar el trámite ante dichas entidades, informar que al final de la llamada se trasladará la llamada al Departamento de Atención al Ciudadano (DAC) para brindar orientación sobre las competencias de la JEP.

Si la respuesta es NO, avanzar al siguiente punto

A: De acuerdo con lo anterior, el propósito de la llamada es informar que la Sala (Dependiendo de la orden judicial, será la Sala de Amnistia e Indulto o la Sala de Definición de Situaciones Jurídicas) de la JurisdicciónEspecial para la Paz (JEP) se encuentra resolviendo la situación jurídica de (compareciente).

En tal sentido, nos interesa mucho que usted participe en el procedimiento ante la Jurisdicción Especial para laPaz. ¿Tiene alguna duda sobre lo explicado hasta el momento?

V: (Responde)

Si la respuesta es SÍ, y la pregunta se relaciona con pago de indemnización, restitución de tierras, atención psicosocial, denuncias presentadas ante otras entidades (Fiscalía, Juzgados, Unidad para las Víctimas, Unidad de Restitución de Tierras) y solicitud de agilizar el trámite ante dichas entidades, informar que al final de la llamada se trasladará la llamada al Departamento de Atención al Ciudadano (DAC) para brindar orientación sobre las competencias de la JEP.

Si la pregunta se relaciona con el papel que desarrollará la víctima en el proceso, explicar:

Los intervinientes especiales podrán: **1.** Participar en todas las instancias del proceso, **2.** Aportar pruebas, asistir a las diligencias e interponer recursos contra las decisiones que se profieran, **3.** Recibir asesoría, orientación y representación judicial a través del Sistema Autónomo de Asesoría y Defensa (SAAD) de la JEP **4.** Solicitar acompañamiento psicosocial y jurídico en los procedimientos. **5.** Estar informadas del avance de la investigación y del proceso. **6.** Solicitar medidas de protección en el caso que sus derechos fundamentales sean amenazados por participar ante la JEP.

Si la pregunta está relacionada con la forma de la participación, explicar:

Para la acreditación de las víctimas en los procedimientos que se adelantan ante la Sala (de Amnistía o Indulto o la Sala de Definición de Situaciones Jurídicas, dependiendo de la orden), se entienden acreditadas todas las víctimas identificadas en el expediente de la justicia ordinaria, salvo aquellas que manifiesten expresamente que no desean hacer parte del trámite ante la JEP. En estos casos no es necesario adelantar un proceso de acreditación adicional, pues una vez las víctimas sean identificadas en un expediente referido a un caso en la SAI, éstas se vinculan automáticamente al trámite que corresponda.

Si la persona que responde no es la persona que se nos ordena contactar, pero desea ser acreditado, informar que al finalizar la llamada se le dará traslado al Departamento de Atención al Ciudadano (DAC) para que le explique los requisitos de acreditación, y si existe interés en ser acreditado, se dará traslado al Departamento de Atención a Víctimas (DAV) como atención de segundo nivel.

Si la respuesta es NO, avanzar al siguiente punto

A: Con base en lo que le he comentado hasta el momento, quisiera preguntarle ¿tiene interés en participar en los procedimientos que se adelantaran ante esta Jurisdicción?

V: (Responde)
Si la respuesta es SÍ, preguntar: ¿Cuenta con un abogado de confianza?

Si la respuesta a esta pregunta es NO, preguntar: ¿Desea ser representado por un abogado del Sistema Autónomo de Defensa de la Jurisdicción Especial para la Paz? Es preciso indicar que este servicio es gratuito.

Si la respuesta a esta pregunta es SÍ, avanzar a la siguiente pregunta.

A: Muchas gracias por su tiempo, estaremos informando sobre su participación a la Sala (De Amnistía o Indulto o Sala de Definición de Situaciones Jurídicas, según sea el caso).

Si tiene inquietudes adicionales, se puede comunicar con nosotros al correo electrónico info@jep.gov.co. Puede visitarnos si se encuentra en Bogotá en la dirección Calle 63 # 7 – 44, en donde le brindaremos la orientación que requiera, o si prefiere, puede llamar a los números (601) 7440041 Bogotá y 01 8000 180602 para el resto del país.

A: Muchas gracias por atender mi llamada, que tengaun buen día.

V: Despedida

Si la respuesta es NO deseo participar:

A: Entiendo, su situación y quiero recordarle que, si tiene alguna pregunta o inquietud, se puede comunicar con nosotros al correo electrónico info@jep.gov.co. o puede visitarnos si se encuentra en Bogotá en la dirección Calle 63 # 7 – 44, en donde le brindaremos la orientación que requiera, o si prefiere, puede llamar a los números (601) 7440041 Bogotá y 01 8000 180602 para el resto del país.

A: Muchas gracias por atender mi llamada, que tengaun buen día.

V: Despedida

280

RV: Confirmación pago OC113381-2023

Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>

Mié 01/11/2023 10:58

Para:jmasso@emergiacc.com <jmasso@emergiacc.com>
CC:Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>

Te comparto

Un saludo

De: Sarita Josefina Villarreal Guzmán <sarita.villarreal@jep.gov.co>
Enviado el: miércoles, 1 de noviembre de 2023 10:35 a. m.
Para: Facturas.Clientes@emergiacc.com
CC: Juan David Olarte Torres <juan.olarte@jep.gov.co>; Giselle Andrea Silva Pineda <giselle.silva@jep.gov.co>; Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Asunto: Confirmación pago OC113381-2023

Buenas tardes señores COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S:

Atentamente les comunicamos que la Jurisdicción Especial Para La Paz "JEP", NIT 901.140.004-8, a través del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, realizó transferencia electrónica a la cuenta de ahorros No. 82177017469 del BANCOLOMBIA S.A., el 30 de octubre del 2023, mediante la OP No. 373476423 por valor de $119,007,421.89, por concepto de pago de la O.C. No.113381 del 2023, según Factura CNCB155745; CxP 1424. Detalle de pago a continuación:

CONCEPTO	VALOR
Valor	103.319.403,27
IVA	19.630.686,62
Total	122.950.089,89
Base a Título de Renta	-
Base a Título de ICA	103.319.403,27
TOTAL LIQUIDADO	
DESCUENTOS	
RETEFUENTE	-
RETEICA 11,04x1.000	998.065,00
RETEIVA 15%	2.944.603,00
OTROS	-
TOTAL DEDUCCIONES	3.942.668,00
VALOR NETO	119.007.421,89

Por lo anterior y en concordancia con el Numeral 1 Aspectos Legales, literal b, de la circular Externa 002 del 8 de enero de 2016, expedida por el Administrador del Sistema Integrado de Información Financiera - SIIF, del Ministerio de Hacienda y crédito Público, le solicito el favor de confirmar el abono en su cuenta de la transferencia en mención al correo institucional <sarita.villarreal@jep.gov.co>

Una vez recibida la información del abono en su cuenta dispone de (3) días hábiles para manifestar su conformidad sobre el pago.

Cordialmente,

SARITA VILLARREAL GUZMÁN
Técnico I
Subdirección Financiera – Piso 5
(+57) (1) 4846980
sarita.villarreal@jep.gov.co - www.jep.gov.co
Cra 7 # 63 - 44, Bogotá Colombia

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

Este mensaje de correo electrónico es propiedad de la JEP, puede contener información privilegiada o confidencial. Por tanto, usar esta información y sus anexos para propósitos ajenos a la JEP, divulgarla a personas a las cuales no se encuentre destinado este correo o reproducirla total o parcialmente, se encuentra prohibido en virtud de la legislación vigente. La Entidad no asumirá responsabilidad sobre información, opiniones o criterios contenidos en este correo que no estén directamente relacionados con la JEP. Si usted no es el destinatario autorizado o por error recibe este mensaje, por favor, borrarlo inmediatamente y notificar al remitente.

This document is property of the JEP; it may contain privileged confidential information. Therefore using this information and its annexes for purposes different from those of the JEP, distributing said information to people who are not among those for which this email was intended, or reproducing it partially or totally is prohibited in accordance with the law available. The organization will not assume the responsibility around the information, opinions or criteria contained in this email, if not directly related to the JEP. If you are not the authorized recipient, or you receive this message by mistake, please delete it immediately and notify to sender.
No imprima este correo a menos que sea absolutamente necesario.

GISELLE ANDREA SILVA PINEDA
Asesor II - Tesorera
Subdirección Administrativa– Piso 5
(+57) 3123703829
giselle.silva@jep.gov.co - www.jep.gov.co
Cra 7 # 63 - 44, Bogotá Colombia

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

981

Este mensaje de correo electrónico es propiedad de la JEP, puede contener información privilegiada o confidencial. Por tanto, usar esta información y sus anexos para propósitos ajenos a la JEP, divulgarla a personas a las cuales no se encuentre destinado este correo o reproducirla total o parcialmente, se encuentra prohibido en virtud de la legislación vigente. La Entidad no asumirá responsabilidad sobre información, opiniones o criterios contenidos en este correo que no estén directamente relacionados con la JEP. Si usted no es el destinatario autorizado o por error recibe este mensaje, por favor, borrarlo inmediatamente y notificar al remitente.

This document is property of the JEP; it may contain privileged confidential information. Therefore using this information and its annexes for purposes different from those of the JEP, distributing said information to people who are not among those for which this email was intended, or reproducing it partially or totally is prohibited in accordance with the law available. The organization will not assume the responsibility around the information, opinions or criteria contained in this email, if not directly related to the JEP. If you are not the authorized recipient, or you receive this message by mistake, please delete it immediately and notify to sender.

No imprima este correo a menos que sea absolutamente necesario.

282

RE: Implementación Click to Call - JEP

Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>

Jue 02/11/2023 16:26

Para:Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>;Jorge Daniel Morelo Martínez <daniel.morelo@jep.gov.co>
CC:ldricop@emergiacc.com <ldricop@emergiacc.com>;Jose David Bobadilla Peña <jdbobadilla@emergiacc.com>;Claudia Liliana Erazo Maldonado <claudia.erazo@jep.gov.co>;Fabian Esteban Antonio Lopez <fantonio@emergiacc.com>;Diana Rocio Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>;Gladys Celeide Prada Pardo <gladys.prada@jep.gov.co>;Angie Katherine Barrera Becerra <angie.barrera@jep.gov.co>;Nestor Julio Corredor Niampira <nestor.corredor@jep.gov.co>;Constanza Eugenia Cañón Charry <constanza.canon@jep.gov.co>;Keidy Yelina Zemanate Muñoz <keidy.zemanate@jep.gov.co>;Carlos Eduardo Ruiz Silva <carlos.ruiz@jep.gov.co>;Claudia Liliana Erazo Maldonado <claudia.erazo@jep.gov.co>;Claudia Viviana Ferro Buitrago <Viviana.Ferro@jep.gov.co>;Giovany Diaz Garcia <Giovany.Diaz@jep.gov.co>;Sandra Carolina Soler Albarracin <sandra.soler@jep.gov.co>;Silvia Liliana Amado Torres <silvia.amado@jep.gov.co>;Sara Catalina Avilán Reyes <sara.avilan@jep.gov.co>;María Camila Sánchez Gómez <Maria.Sanchez@jep.gov.co>;Martha Angélica Campo Quintana <martha.campo@jep.gov.co>;Ilva Juliana Ospina García <ilva.ospina@jep.gov.co>

Equipo CONALCREDITOS

Una buena noticia para la campaña. Así se ve:

Cordial saludo

De: Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
Enviado el: jueves, 2 de noviembre de 2023 11:32 a. m.

Para: Jorge Daniel Morelo Martínez <daniel.morelo@jep.gov.co>
CC: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>; ldricop@emergiacc.com; Jose David Bobadilla Peña <jdbobadilla@emergiacc.com>; Claudia Liliana Erazo Maldonado <claudia.erazo@jep.gov.co>; Fabian Esteban Antonio Lopez <fantonio@emergiacc.com>; Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>; Gladys Celeide Prada Pardo <gladys.prada@jep.gov.co>; Angie Katherine Barrera Becerra <angie.barrera@jep.gov.co>; Nestor Julio Corredor Niampira <nestor.corredor@jep.gov.co>; Constanza Eugenia Cañón Charry <constanza.canon@jep.gov.co>; Keidy Yelina Zemanate Muñoz <keidy.zemanate@jep.gov.co>; Carlos Eduardo Ruiz Silva <carlos.ruiz@jep.gov.co>
Asunto: Re: Implementación Click to Call - JEP

Buen dia para todos.

Me permito confirmar que el clic to call se encuentra ya en funcionamiento , se realizaron pruebas de la URL antes de la configuración final y no presentó inconvenientes y el dia de hoy hemos hecho pruebas de llamadas ya en producción y el funcionamiento es correcto a partir de este momento ya queda 1 agente conectado en este canal.

Quedo atenta.

El mié, 1 nov 2023 a las 16:19, Jorge Daniel Morelo Martínez (<daniel.morelo@jep.gov.co>) escribió:

> Apreciados, confirmo que ya quedó agregado el botón conforme a lo conversado.
> Atento a cualquier consideración.
> Cordialmente,
>
> **Daniel Morelo Martínez**
> Subdirección de Comunicaciones – Piso 10
> daniel.morelo@jep.gov.co - www.jep.gov.co
> Cra 7 # 63 - 44, Bogotá Colombia
> Conmutador: (+57) (1) 7440041 en Bogotá
> Servicio gratuito 01 8000 180602 para el resto del país
>
> ¡Error! Nombre de archivo no especificado.
>
> Este mensaje de correo electrónico es propiedad de la JEP, puede contener información privilegiada o confidencial. Por tanto, usar esta información y sus anexos para propósitos ajenos a la JEP, divulgarla a personas a las cuales no se encuentre destinado este correo o reproducirla total o parcialmente, se encuentra prohibido en virtud de la legislación vigente. La Entidad no asumirá responsabilidad sobre información, opiniones o criterios contenidos en este correo que no estén directamente relacionados con la JEP. Si usted no es el destinatario autorizado o por error recibe este mensaje, por favor, borrarlo inmediatamente y notificar al remitente.
>
> This document is property of the JEP; it may contain privileged confidential information. Therefore using this information and its annexes for purposes different from those of the JEP, distributing said information to people who are not among those for which this email was intended, or reproducing it partially or totally is prohibited in accordance with the law available. The organization will not assume the responsibility around the information, opinions or criteria contained in this email, if not directly related to the JEP. If you are not the authorized recipient, or you receive this message by mistake, please delete it immediately and notify to sender.
> No imprima este correo a menos que sea absolutamente necesario. ¡Error! Nombre de archivo no especificado.

From: Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
Sent: 01 November 2023 13:58
To: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Cc: ldricop@emergiacc.com <ldricop@emergiacc.com>; Jose David Bobadilla Peña <jdbobadilla@emergiacc.com>; Claudia Liliana Erazo Maldonado <claudia.erazo@jep.gov.co>; Fabian Esteban

283

Antonio Lopez <fantonio@emergiacc.com>; Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>; Gladys Celeide Prada Pardo <gladys.prada@jep.gov.co>; Angie Katherine Barrera Becerra <angie.barrera@jep.gov.co>; Jorge Daniel Morelo Martínez <daniel.morelo@jep.gov.co>; Nestor Julio Corredor Niampira <nestor.corredor@jep.gov.co>; Constanza Eugenia Cañón Charry <constanza.canon@jep.gov.co>; Keidy Yelina Zemanate Muñoz <keidy.zemanate@jep.gov.co>; Carlos Eduardo Ruiz Silva <carlos.ruiz@jep.gov.co>
Subject: Re: Implementación Click to Call - JEP

Buen dia Yomar.

Me permito compartir la URL para la implementación del Clic to Call.

https://customers.wolkvox.com/conalc-jep-bog/call_datos.php

En cuanto al nombre del botón como lo comente en la reunión no es claro si la solicitud es hacia nosotros de ser así sugerimos " Actualización de Datos" pero entendería que no es competencia de nosotros nombrar el botón de la página de la entidad.

De igual manera quedo muy atenta si requieren algo adicional.ç

Cordialmente.

Jacquelin Masso Garcés
Gerente de operaciones
Unidad de Negocio

www.conalcreditos.com.co

(1) 7454040 | 3206931665
Calle 98 # 70-91, Sede Pontevedra- Bogotá

"Toda solicitud, petición, queja o reclamo presentada debe ser direccionada para su trámite al correo electronico: Grupoauditorcalidad@emergiacc.com"

El mié, 1 nov 2023 a las 8:07, Yomar Angelica Muñoz Cadena (<yomar.munoz@jep.gov.co>) escribió:

Cordial saludo

Con la respuesta que nos da Daniel de la Subdirección de Comunicaciones, que no es nada distinto a las conclusiones de la reunión de hace mas de una semana, y que venimos desde septiembre hablando de lo que requiere "un proveedor", pero que no se comunica con nosotros, ni cumplió la única reunión que acepto. Les ruego por favor solución en corto tiempo.

A partir de hoy recordemos que solo nos queda dos meses de ejecución, y aun esta pendiente este ítem de la orden de compra, para lo que venimos teniendo distintas reuniones en las que creemos avanzar y no es así. Desde la Jurisdicción hemos contado con el acompañamiento activo de la Sub.

de Comunicaciones, DTI, nuestra diseñadora, varios integrantes del departamento de Atención al Ciudadano el CLINK TO CALL, continua en el estado que la JEP lo avanzo.

Copio a la Subsecretaria Ejecutiva, jefe del DAC, jefe de OAMI, director DTI y Fabian Antonio. Esto debe ser resuelto en la medida de lo posible esta semana, recordemos que este botón también incluye la campaña del departamento de Atención al Ciudadano.

Muchas gracias

De: Jorge Daniel Morelo Martínez <daniel.morelo@jep.gov.co>
Enviado el: martes, 31 de octubre de 2023 11:13 a. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
CC: Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>; jmasso@emergiacc.com; ldricop@emergiacc.com; Jose David Bobadilla Peña <jdbobadilla@emergiacc.com>; Gladys Celeide Prada Pardo <gladys.prada@jep.gov.co>
Asunto: Re: Implementación Click to Call - JEP

Estimada, cordail saludo.

Lo creamos pero necesitamos el nombre del notón y la url.

Sin la Url tendremos un botón que no lleva a ningún lado

Cordialmente,

Daniel Morelo Martínez

Subdirección de Comunicaciones – Piso 10

daniel.morelo@jep.gov.co - www.jep.gov.co
Cra 7 # 63 - 44, Bogotá Colombia

Conmutador: (+57) (1) 7440041 en Bogotá
Servicio gratuito 01 8000 180602 para el resto del país

¡Error! Nombre de archivo no especificado.

284

Este mensaje de correo electrónico es propiedad de la JEP, puede contener información privilegiada o confidencial. Por tanto, usar esta información y sus anexos para propósitos ajenos a la JEP, divulgarla a personas a las cuales no se encuentre destinado este correo o reproducirla total o parcialmente, se encuentra prohibido en virtud de la legislación vigente. La Entidad no asumirá responsabilidad sobre información, opiniones o criterios contenidos en este correo que no estén directamente relacionados con la JEP. Si usted no es el destinatario autorizado o por error recibe este mensaje, por favor, borrarlo inmediatamente y notificar al remitente.

This document is property of the JEP; it may contain privileged confidential information. Therefore using this information and its annexes for purposes different from those of the JEP, distributing said information to people who are not among those for which this email was intended, or reproducing it partially or totally is prohibited in accordance with the law available. The organization will not assume the responsibility around the information, opinions or criteria contained in this email, if not directly related to the JEP. If you are not the authorized recipient, or you receive this message by mistake, please delete it immediately and notify to sender.

No imprima este correo a menos que sea absolutamente necesario. ¡Error! Nombre de archivo no especificado.

From: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Sent: 31 October 2023 11:11
To: Jorge Daniel Morelo Martínez <daniel.morelo@jep.gov.co>
Cc: Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>; jmasso@emergiacc.com <jmasso@emergiacc.com>; ldricop@emergiacc.com <ldricop@emergiacc.com>; Jose David Bobadilla Peña <jdbobadilla@emergiacc.com>; Gladys Celeide Prada Pardo <gladys.prada@jep.gov.co>
Subject: RV: Implementación Click to Call - JEP

Daniel, un saludo

Pese a la conclusión de la reunión del 23 de octubre (escuchar grabación), y solo hasta hoy en respuesta a mi solicitud, nos informa CONALCREDITOS que requiere que incluyas por favor el quinto botón previo para enrutar la URL.

Quedamos atentos a tus comentarios o a la inclusión del botón.

Muchas gracias

YAMC

De: Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
Enviado el: martes, 31 de octubre de 2023 9:48 a. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
CC: Lisbey Dayana Rico Pineada <ldricop@emergiacc.com>; Jose David Bobadilla Peña <jdbobadilla@emergiacc.com>; Implementaciones Bogotá <implementaciones.bogota@emergiacc.com>; Gladys Celeide Prada Pardo <gladys.prada@jep.gov.co>; Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>
Asunto: Re: Implementación Click to Call - JEP

Buen dia para todos.

Yomar, tal como lo solicite en la última reunión se requiere desde el equipo de ingeniería del proveedor nos informan que se requiere el botón en la página Web para poder tener el redireccionamiento de la URL del click to call en la página a la operación conalc-jep-datos,Daniel en la reunión indicó que en cuanto realizaramos la URL el crearia el botón, pero el proveedor ya esta listo para la configuración y solicita que este el 5 botón para poder hacer el enrutamiento.

En cuanto se cree el botón el proveedor indica que hace el enrutamiento.

Quedamos atentos.

El mar, 31 oct 2023 a las 9:32, Yomar Angelica Muñoz Cadena (<yomar.munoz@jep.gov.co>) escribió:

> Jacqueline buenos dias
>
> Me inquieta que solo quedan dos meses de contrato y aun no esta listo el click to call. Te pido por favor una reunión urgente con el proveedor, esto debió estar ya listo.
>
> Agradezco si la persona esta presente mañana en la reunión de seguimiento. Copio a nuestra asesora en contratación, es tiempo de poner una alerta.
>
> Un saludo

295

RV: Solicitud PAC - diciembre 2023

Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Vie 03/11/2023 11:49

Para:Andrés Eduardo Sierra Izquierdo <andres.sierra@jep.gov.co>
CC:Diana Rocio Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>

Andresito un saludo

El valor aproximado del PAC de diciembre de CONALCREDITOS, seria de $124.000.000.

Gracias

De: Juan Pablo Monge Castañeda <juan.monge@jep.gov.co>
Enviado el: viernes, 3 de noviembre de 2023 9:55 a. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>; Andrés Eduardo Sierra Izquierdo <andres.sierra@jep.gov.co>
CC: Claudia Liliana Erazo Maldonado <claudia.erazo@jep.gov.co>; José Nicolás Chávez Patiño <jose.chavez@jep.gov.co>; Erika Liliana Perdomo Rojas <Erika.Perdomo@jep.gov.co>; William Hernando González Vargas <william.gonzalez@jep.gov.co>; Daniel Humberto Gómez Leal <daniel.gomez@jep.gov.co>; Robert Fuentes Roa <robert.fuentes@jep.gov.co>
Asunto: RV: Solicitud PAC - diciembre 2023

Estimada Yomar y estimado Andrés.

El valor del PAC a solicitar para el contrato de operación logística JEP 553-2022 con INMOV correspondiente al **mes de diciembre** es el siguiente: **$ 780.000.000.** y para el contrato con Sociedad Tequendama JEP 825-2023 corresponde a: **$ 200.000.000**, para un valor total a solicitar por Operación logística por **$ 980.000.000.** Este valor incluye lo solicitado por los colegas de la Dirección Administrativa y Financiera, la Subdirección de Comunicaciones y la Unidad de Investigación y Acusación - UIA.

Quedo atento y cualquier inquietud no duden en dejármela saber.

Saludos,

JPM

296

RE: Ficha de datos de contacto del compareciente JAIR MEZA GUERRERO y protocolo de llamadas (MAG. JABM)

Diana Katherine Rico Daza <diana.rico@jep.gov.co>
Mar 07/11/2023 9:52

Para:Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
CC:Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>;jmasso@emergiacc.com <jmasso@emergiacc.com>;Gladys Celeide Prada Pardo <gladys.prada@jep.gov.co>

Buen día,

nos permitimos indicar que, una vez revisada la constancia ajustada, se aprueba y se continúa trámite.

Quedo atenta y muchas gracias

Diana Katherine Rico Daza
Monitoreo Integral
Secretaría Ejecutiva
diana.rico@jep.gov.co www.jep.gov.co
Cra 7 # 63 - 44, Bogotá Colombia

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

De: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Enviado: martes, 7 de noviembre de 2023 8:24 a. m.
Para: Gladys Celeide Prada Pardo <gladys.prada@jep.gov.co>
Cc: Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>; Diana Katherine Rico Daza <diana.rico@jep.gov.co>; jmasso@emergiacc.com <jmasso@emergiacc.com>
Asunto: RV: Ficha de datos de contacto del compareciente JAIR MEZA GUERRERO y protocolo de llamadas (MAG. JABM)

Gladys buenos días

Comparto el acta ajustada por CONALCRDITOS, conforme a la grabación ya adjunta en días anteriores.

Cordial saludo

De: Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
Enviado el: viernes, 3 de noviembre de 2023 2:27 p. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
CC: Mpabon@emergiacc.com
Asunto: Re: Ficha de datos de contacto del compareciente JAIR MEZA GUERRERO y protocolo de llamadas (MAG. JABM)

Buen dia Yomar.

Me permito confirmar que efectivamente hubo un error de transcripción y adjunto el acta nuevamente con las modificaciones realizadas.

Quedo muy atenta.

El lun, 23 oct 2023 a las 7:09, Yomar Angelica Muñoz Cadena (<yomar.munoz@jep.gov.co>) escribió:

> Buenos dias
>
> Les parece si vemos estos comentarios?
>
> Cito media hora
>
> Gracias
>
> ---
>
> **De:** Gladys Celeide Prada Pardo <gladys.prada@jep.gov.co>
> **Enviado:** Friday, October 20, 2023 7:57:59 PM
> **Para:** Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
> **Cc:** Diana Katherine Rico Daza <diana.rico@jep.gov.co>
> **Asunto:** RV: Ficha de datos de contacto del compareciente JAIR MEZA GUERRERO y protocolo de llamadas (MAG. JABM)
>
> Cordial saludo Yomar
>
> Conforme al correo que antecede por favor iniciar llamadas de acuerdo al protocolo de contacto a comparecientes aprobado por el Magistrado Jesús Ángel Bobadilla Moreno al señor AIR MEZA GUERRERO con el objetivo de que sirva como insumo para el cumplimiento de la providencia que asume conocimiento de la supervisión de beneficios provisionales, 2 del Auto SRT-SB-JBM-299 del 20 de octubre de 2023
>
> Agradezco revisar con atención el protocolo adjunto precisando : (i) las llamadas deben realizarse dentro del horario laboral, (ii) en caso de no lograr contacto efectivo, contactar dos veces en la misma jornada, durante cinco (5) días consecutivos. (iii) al realizar contacto efectivo levantar constancia de llamada e informar de forma inmediata al delegado del despacho.
>
> Es importante resaltar que se debe responder **toda la información que contempla el protocolo de contacto**, indagando aspectos como nombre de la finca si reside en zona rural, y si cuenta con correo electrónico consultar si tiene la posibilidad de acceder a este, a fin de allegar por ese medio las notificaciones de las decisiones que se profieran.
>
> **GLADYS CELEIDE PRADA PARDO**
> Asesora III - Secretaría Ejecutiva
> Jefe Oficina Asesora de Monitoreo Integral

787

De: Jacobo Quintero Manchola <jacobo.quintero@jep.gov.co>
Enviado: viernes, 20 de octubre de 2023 15:07
Para: Guiomar Ruiz Saldaña <guiomar.ruiz@jep.gov.co>; Harvey Danilo Suarez Morales <harvey.suarez@jep.gov.co>; Gladys Celeide Prada Pardo <gladys.prada@jep.gov.co>; Claudia Liliana Erazo Maldonado <claudia.erazo@jep.gov.co>
Cc: Jesús Ángel Bobadilla Moreno <jesus.bobadilla@jep.gov.co>; Isabel Monserrat Reinoso Vizcaya <Isabel.Reinoso@jep.gov.co>; Raúl Leonardo Villarraga Lozano <raul.villarraga@jep.gov.co>; Marcel Enrique Jiménez Pérez <Marcel.Jimenez@jep.gov.co>
Asunto: Ficha de datos de contacto del compareciente JAIR MEZA GUERRERO y protocolo de llamadas (MAG. JABM)

Buenas tardes respetados doctores,

En atención al numeral 2 del Auto SRT-SB-JBM-299 del 20 de octubre de 2023, remito la ficha de datos de contacto del compareciente JAIR MEZA GUERRERO, con el objetivo de que sirva como insumo para el cumplimiento de la providencia que dio seguimiento a las ordenes impartidas de la supervisión de beneficios provisionales.

Así mismo, se adjunta el protocolo de contacto con comparecientes, aprobado por el magistrado Jesús Ángel Bobadilla Moreno, sobre este documento me permito precisar que, las llamadas deben realizarse dentro del horario laboral, dos (2) veces en la misma jornada, durante cinco (5) días consecutivos.

Quedo atento a lo que se requiera.

Cordialmente,

Jacobo Quintero Manchola
Auxiliar Judicial Grado IV
Tribunal Para la Paz
Sección de Revisión
Despacho Magistrado Jesús Ángel Bobadilla Moreno
jacobo.quintero@jep.gov.co - www.jep.gov.co
Cra 7 # 63 - 44, Bogotá Colombia

--
Cordialmente

Jacquelin Masso Garcés
Gerente de operaciones
Unidad de Negocio

www.conalcreditos.com.co

(1) 7454040 | 3206931665
Calle 98 # 70-91, Sede Pontevedra- Bogotá

"Toda solicitud, petición, queja o reclamo presentada debe ser direccionada para su trámite al correo electronico: Grupoauditorcalidad@emergiacc.com"

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.
Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.
Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.
Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

288

PILOTO - PRUEBA PROTOCOLO DE LLAMADAS A VÍCMIMAS PARA ORDENES JUDICIALES DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS

Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>

Mar 07/11/2023 14:42

Para:jmasso@emergiacc.com <jmasso@emergiacc.com>;Mpabon@emergiacc.com <mpabon@emergiacc.com>
CC:Claudia Liliana Erazo Maldonado <claudia.erazo@jep.gov.co>;Gladys Celeide Prada Pardo <gladys.prada@jep.gov.co>; Sandra Helena Narváez Ramírez <sandra.narvaez@jep.gov.co>;Ilva Juliana Ospina García <ilva.ospina@jep.gov.co>;Diana Rocio Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>

Equipo CONALCREDITOS, un saludo

Conforme a nuestra conversación, y de acuerdo a las conclusiones resultado de la reunión de la semana pasada con la Subsecretaria, la jefe del departamento (DAV) y la jefe del equipo de monitoreo, mañana nos desplazaríamos a sus instalaciones para realizar el piloto con el protocolo ya trabajado con ustedes y validado por Viviana Ferro (jefe del departamento).

La idea es que destinemos por ahora dos o tres de los agentes para atender este requerimiento, un par de llamadas que haga el o los profesionales del DAV y otro par de llamadas que ellos puedan supervisar de los agentes. La idea es que nos retroalimenten y dejemos ajustado lo que se requiera. En este mismo sentido que revisemos las métricas con las que contamos para víctimas si se ajustan a los resultados esperados.

Para la prueba es necesario contar con la base de datos con la que la campaña espera iniciar.

La hora de llegada seria a las 3:00 p.m. de mañana, Ilva Ospina me confirmo la hora.

Muchas gracias por su valiosa colaboración.

Cordialmente,

YAMC

289

RV: Datos víctimas colectivas no contactadas Marcación manual

Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>

Mar 07/11/2023 18:38

Para:Giovany Díaz García <Giovany.Diaz@jep.gov.co>;Sandra Carolina Soler Albarracín <sandra.soler@jep.gov.co>
CC:Gladys Celeide Prada Pardo <gladys.prada@jep.gov.co>;Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>

Es importante Pilar que revisen la base filtrada que envió Giovanni.

Saludos

De: Maria del Pilar Pabon <mpabon@emergiacc.com>
Enviado el: martes, 7 de noviembre de 2023 6:34 p. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
CC: Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
Asunto: Datos víctimas colectivas no contactadas Marcación manual

Buenas noches Yomar:
Adjunto el cuadro del que hablamos en la última reunión de avance que contiene las víctimas colectivas no contactadas , como resultado de la marcación manual.
cordialmente,

ALERTAS AVANCE NO CONTACTADOS VICTIMAS MARCACIÓN MANUAL TERCERA VUELTA - 19-10-2023

DOCUMENTO	NOMBRES Y APELLIDOS	MOTIVO
40932819	LUZ YANETH CARREÑO REY	SAAD (NO SE TIENE CLARO EL ABOGADO ASIGNADO)
47435897	LUZ MILA MALDONADO GARCIA	SAAD (NO SE TIENE CLARO EL ABOGADO ASIGNADO)
77091096	BREINER JOSE CARRILLO RONDON	SAAD (NO SE TIENE CLARO EL ABOGADO ASIGNADO)
84095873	JEIFER DE JESUS VEGA RADILLO	SAAD (NO SE TIENE CLARO EL ABOGADO ASIGNADO)
1006855056	ORLINTON CARREÑO REY	SAAD (NO SE TIENE CLARO EL ABOGADO ASIGNADO)
1042421313	ANDY PADILLA MUÑOZ	SAAD (NO SE TIENE CLARO EL ABOGADO ASIGNADO)
1122404140	DAYANA MARGARITA GONZALEZ CORTES	SAAD (NO SE TIENE CLARO EL ABOGADO ASIGNADO)
375777	LUIS CARLOS ACERO NOVA	EXILIO
6863260	RENE ALFREDO CABRALES SOSSA	EXILIO
16707058	LUIS ALBERTO MATA ALDANA	EXILIO
22087328	RITA YVONNE TOBON AREIZA	EXILIO
31931364	SONIA STELLA BUENAVENTURA	EXILIO

--

Pilar Pabón Cadena
Supervisora Contac Center

www.conalcreditos.com.co

(1) 7454040
Calle 99 60-59 , Bogotá

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

290

RE: PILOTO - PRUEBA PROTOCOLO DE LLAMADAS A VÍCMIMAS PARA ORDENES JUDICIALES DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS

Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>

Mar 07/11/2023 19:10

Para:Gladys Celeide Prada Pardo <gladys.prada@jep.gov.co>;Maria del Pilar Pabon <mpabon@emergiacc.com>;Ilva Juliana Ospina García <ilva.ospina@jep.gov.co>
CC:Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>;Claudia Liliana Erazo Maldonado <claudia.erazo@jep.gov.co>;Sandra Helena Narváez Ramírez <sandra.narvaez@jep.gov.co>;Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>;Diana Katherine Rico Daza <diana.rico@jep.gov.co>;Yuly Andrea Álvarez Lombo <Yuly.Alvarez@jep.gov.co>;Ilva Juliana Ospina García <ilva.ospina@jep.gov.co>

Les comparto la dirección

Calle 98 # 70-91, Sede Pontevedra- Bogotá,

Corresponde a la de la firma de Jackelin Masso

Un saludo

De: Gladys Celeide Prada Pardo <gladys.prada@jep.gov.co>
Enviado el: martes, 7 de noviembre de 2023 6:56 p. m.
Para: Maria del Pilar Pabon <mpabon@emergiacc.com>; Ilva Juliana Ospina García <ilva.ospina@jep.gov.co>
CC: Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>; Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>; Claudia Liliana Erazo Maldonado <claudia.erazo@jep.gov.co>; Sandra Helena Narváez Ramírez <sandra.narvaez@jep.gov.co>; Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>; Diana Katherine Rico Daza <diana.rico@jep.gov.co>; Yuly Andrea Álvarez Lombo <Yuly.Alvarez@jep.gov.co>
Asunto: RE: PILOTO - PRUEBA PROTOCOLO DE LLAMADAS A VÍCMIMAS PARA ORDENES JUDICIALES DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS

Cordial saludo

Confirmo la personas delegadas para asistir a este espacio son :
Diana Katerin Rico CC 1018488150
Yuly Andrea Alvarez Lombo CC 53064182

Agradezco compartir la dirección para asistir a las 3:00 pm 8 de noviembre de acuerdo a lo conversado

GLADYS CELEIDE PRADA PARDO

Asesora III - Secretaría Ejecutiva

Jefe Oficina Asesora de Monitoreo Integral

De: Maria del Pilar Pabon <mpabon@emergiacc.com>
Enviado: martes, 7 de noviembre de 2023 16:45
Para: Ilva Juliana Ospina García <ilva.ospina@jep.gov.co>
Cc: Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>; Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>; Claudia Liliana Erazo Maldonado <claudia.erazo@jep.gov.co>; Gladys Celeide Prada Pardo <gladys.prada@jep.gov.co>; Sandra Helena Narváez Ramírez <sandra.narvaez@jep.gov.co>; Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>
Asunto: Re: PILOTO - PRUEBA PROTOCOLO DE LLAMADAS A VÍCMIMAS PARA ORDENES JUDICIALES DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS

Buenas tardes Yomar:
Por favor me confirmas nombres, apellidos y cc de quienes nos visitarán mañana para tramitar las autorizaciones de acceso a la sede.
Cordialmente,

El mar, 7 nov 2023 a las 15:48, Ilva Juliana Ospina García (<ilva.ospina@jep.gov.co>) escribió:

> Buenas tardes,
>
> De acuerdo con la línea de correos, me permito enviar mis datos para el ingreso:
> Nombre: Ilva Juliana Ospina García
> Documento de identidad: C.C. 1.032.454.987
>
> Reciba un cordial saludo,
>
> **ILVA JULIANA OSPINA GARCÍA**
>
> Abogada en sede
>
> Departamento de Atención a Víctimas
>
> ilva.ospina@jep.gov.co- www.jep.gov.co
>
> Carrera 7 # 63-44, Bogotá, Colombia

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

291

Este mensaje de correo electrónico es propiedad de la JEP, puede contener información privilegiada o confidencial. Por tanto, usar esta información y sus anexos para propósitos ajenos a la JEP, divulgarla a personas a las cuales no se encuentre destinado este correo o reproducirla total o parcialmente, se encuentra prohibido en virtud de la legislación vigente. La Entidad no asumirá responsabilidad sobre información, opiniones o criterios contenidos en este correo que no estén directamente relacionados con la JEP. Si usted no es el destinatario autorizado o por error recibe este mensaje, por favor, borrarlo inmediatamente y notificar al remitente.

This document is property of the JEP, it may contain privileged confidential information. Therefore using this information and its annexes for purposes different from those of the JEP, distributing said information to people who are not among those for which this email was intended, or reproducing it partially or totally is prohibited in accordance with the law available. The organization will not assume the responsibility around the information, opinions or criteria contained in this email, if not directly related to the JEP. If you are not the authorized recipient, or you receive this message by mistake, please delete it immediately and notify to sender.

No imprima este correo a menos que sea absolutamente necesario.

De: Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
Enviado: martes, 7 de noviembre de 2023 14:50
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Cc: Mpabon@emergiacc.com <mpabon@emergiacc.com>; Claudia Liliana Erazo Maldonado <claudia.erazo@jep.gov.co>; Gladys Celeide Prada Pardo <gladys.prada@jep.gov.co>; Sandra Helena Narváez Ramírez <sandra.narvaez@jep.gov.co>; Ilva Juliana Ospina García <ilva.ospina@jep.gov.co>; Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>
Asunto: Re: PILOTO - PRUEBA PROTOCOLO DE LLAMADAS A VÍCMIMAS PARA ORDENES JUDICIALES DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS

Buena tarde Yomar,

Claro que si, solicito amablemente nos compartas los nombres, cédulas y si vienen en vehículo propio los datos de estos vehículos para solicitar el ingreso.

Quedo muy atenta.

El mar, 7 nov 2023 a las 14:42, Yomar Angelica Muñoz Cadena (<yomar.munoz@jep.gov.co>) escribió:

> Equipo CONALCREDITOS, un saludo
>
> Conforme a nuestra conversación, y de acuerdo a las conclusiones resultado de la reunión de la semana pasada con la Subsecretaria, la jefe del departamento (DAV) y la jefe del equipo de monitoreo, mañana nos desplazaríamos a sus instalaciones para realizar el piloto con el protocolo ya trabajado con ustedes y validado por Viviana Ferro (jefe del departamento).
>
> La idea es que destinemos por ahora dos o tres de los agentes para atender este requerimiento, un par de llamadas que haga el o los profesionales del DAV y otro par de llamadas que ellos puedan supervisar de los agentes. La idea es que nos retroalimenten y dejemos ajustado lo que se requiera. En este mismo sentido que revisemos las métricas con las que contamos para víctimas si se ajustan a los resultados esperados.

Para la prueba es necesario contar con la base de datos con la que la campaña espera iniciar.

La hora de llegada seria a las 3:00 p.m. de mañana, Ilva Ospina me confirmo la hora.

Muchas gracias por su valiosa colaboración.

Cordialmente,

YAMC

--

Cordialmente

Conalcreditos
emergia

Jacquelin Masso Garcés

Gerente de operaciones

www.conalcreditos.com.co

Unidad de Negocio

(1) 7454040 | 3206931665

Calle 98 # 70-91, Sede Pontevedra- Bogotá

"Toda solicitud, petición, queja o reclamo presentada debe ser direccionada para su trámite al correo electronico: Grupoauditorcalidad@emergiacc.com"

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

792

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

--

Conalcreditos
emergia

www.conalcreditos.com.co

Pilar Pabón Cadena

Supervisora Contac Center

(1) 7454040

Calle 99 60-59 , Bogotá

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

193

RE: Acuerdos de Confidencialidad

Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Mié 08/11/2023 10:03

Para:Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
CC:Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>

Muchas gracias

Lo incluiré en la carpeta

De: Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
Enviado el: miércoles, 8 de noviembre de 2023 9:28 a. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Asunto: Acuerdos de Confidencialidad

Buen dia Yomar,

Adjunto me permito compartir los acuerdos de confidencialidad del personal de la campaña incluyendo el mio.

Cordial saludo

--
Cordialmente

Conalcreditos emergia

www.conalcreditos.com.co

Jacquelin Masso Garcés
Gerente de operaciones
Unidad de Negocio

(1) 7454040 | 3206931665
Calle 98 # 70-91, Sede Pontevedra- Bogotá

"Toda solicitud, petición, queja o reclamo presentada debe ser direccionada para su trámite al correo electronico: Grupoauditorcalidad@emergiacc.com"

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legitimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

294

Re: AJUSTE AL MODELO DE ACTA

Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>

Vie 10/11/2023 10:55

Para:Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
CC:Diana Katherine Rico Daza <diana.rico@jep.gov.co>;Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>;Gisela Maritza Vargas Acosta <gmvargasa@emergiacc.com>;Gladys Celeide Prada Pardo <gladys.prada@jep.gov.co>;Claudia Liliana Erazo Maldonado <claudia.erazo@jep.gov.co>

Buen dia Yomar,

De antemano me excuso teniendo en cuenta que el día de hoy me encuentro incapacitada por un tema un poco delicado y no podría asistir, te propongo que la hagamos el día martes 14 de noviembre a cualquier hora menos 11:00 am que tengo un espacio que no puedo cambiar.

Quedo muy atenta a tus comentarios.

El vie, 10 nov 2023 a las 10:32, Yomar Angelica Muñoz Cadena (<yomar.munoz@jep.gov.co>) escribió:

> Estimada Jacquelin, un saludo
>
> Me piden desde el equipo de Monitoreo que cite a una reunión urgente, porque consideran que el acta debe mejorarse en la presentación y algunos aspectos importantes. Es por ello que citare a las 4 p.m., de hoy. Clave que este presente el equipo que esta haciendo las llamadas y Gisela, por supuesto es necesario que nos acompañes.
>
> Debemos ajustar cuanto antes, de tal forma que se facilite el trabajo de revisión del equipo en mención. Copio a la Dra. Claudia Erazo, Subsecretaria Ejecutiva y ordenadora de gasto de la orden de compra, a fin de que este enterada de aspectos neurales de la ejecución, así como a la jefe del equipo de Monitoreo, en el entendido que esta certificación se entrega a este equipo y son ellos quien le responden a la Sala.
>
> Les agradecemos su apoyo y constante colaboración
>
> Cordialmente,

YAMC

--

Cordialmente

Jacquelin Masso Garcés
Gerente de operaciones
Unidad de Negocio

www.conalcreditos.com.co

(1) 7454040 | 3206931665
Calle 98 # 70-91, Sede Pontevedra- Bogotá

"Toda solicitud, petición, queja o reclamo presentada debe ser direccionada para su trámite al correo electronico: Grupoauditorcalidad@emergiacc.com"

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

295

RE: Protocolo contacto a víctimas y formato de constancia

Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>

Vie 10/11/2023 16:01

Para:Maria del Pilar Pabon <mpabon@emergiacc.com>
CC:Ilva Juliana Ospina García <ilva.ospina@jep.gov.co>;Sandra Helena Narváez Ramírez <sandra.narvaez@jep.gov.co>;Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>;jmasso@emergiacc.com <jmasso@emergiacc.com>

No no tranquila, en un rato hablamos con ella. Todo lo contrario, gracias a las dos por el avance. Mi pregunta es porque no tengo contexto, pero en un rato lo tendré.

Gracias por tu amable respuesta

De: Maria del Pilar Pabon <mpabon@emergiacc.com>
Enviado el: viernes, 10 de noviembre de 2023 2:07 p. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
CC: Ilva Juliana Ospina García <ilva.ospina@jep.gov.co>; Sandra Helena Narváez Ramírez <sandra.narvaez@jep.gov.co>; Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>; jmasso@emergiacc.com
Asunto: Re: Protocolo contacto a víctimas y formato de constancia

Hola Yomar:
Si, está claro, de hecho habíamos hablado con Ilva de la importancia de que tu igual que Jacquelinn Masso, estén enteradas de todos los detalles, a lo que Ilva muy amablemente me indicó que si. No sé si quieras que hagamos una reunión por Teams para actualizarnos al respecto.
Quedo atenta a sus comentarios.
Cordialmente,

El vie, 10 nov 2023 a las 10:38, Yomar Angelica Muñoz Cadena (<yomar.munoz@jep.gov.co>) escribió:

> Ilva un saludo
>
> Me gustaría mucho contexto sobre esta reunión y los acuerdos que se hagan. Recordemos que de no cumplirse con algo de alguna de las partes, yo no tendría como corregir porque desde la supervisión no estaríamos enterados.
>
> Muchas gracias
>
> **De:** Ilva Juliana Ospina García <ilva.ospina@jep.gov.co>
> **Enviado el:** viernes, 10 de noviembre de 2023 7:36 a. m.
> **Para:** Mpabon@emergiacc.com
> **CC:** Sandra Helena Narváez Ramírez <sandra.narvaez@jep.gov.co>; Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
> **Asunto:** Protocolo contacto a víctimas y formato de constancia
>
> Estimada Pilar,
>
> De manera atenta, y de acuerdo a nuestra reunión de ayer, me permito adjuntar el protocolo de contacto a víctimas y el formato de constancia.

Estaré muy atenta por si tienes observaciones o sugerencias.

Reciba un cordial saludo,

ILVA JULIANA OSPINA GARCÍA

Abogada en sede

Departamento de Atención a Víctimas

ilva.ospina@jep.gov.co- www.jep.gov.co

Carrera 7 # 63-44, Bogotá, Colombia

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

Este mensaje de correo electrónico es propiedad de la JEP, puede contener información privilegiada o confidencial. Por tanto, usar esta información y sus anexos para propósitos ajenos a la JEP, divulgarla a personas a las cuales no se encuentre destinado este correo o reproducirla total o parcialmente, se encuentra prohibido en virtud de la legislación vigente. La Entidad no asumirá responsabilidad sobre información, opiniones o criterios contenidos en este correo que no estén directamente relacionados con la JEP. Si usted no es el destinatario autorizado o por error recibe este mensaje, por favor, borrarlo inmediatamente y notificar al remitente.

This document is property of the JEP; it may contain privileged confidential information. Therefore using this information and its annexes for purposes different from those of the JEP, distributing said information to people who are not among those for which this email was intended, or reproducing it partially or totally is prohibited in accordance with the law available. The organization will not assume the responsibility around the information, opinions or criteria contained in this email, if not directly related to the JEP. If you are not the authorized recipient, or you receive this message by mistake, please delete it immediately and notify to sender.

No imprima este correo a menos que sea absolutamente necesario.

--

Pilar Pabón Cadena
Supervisora Contac Center

www.conalcreditos.com.co

296

(1) 7454040
Calle 99 60-59 , Bogotá

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

297

CUENTA DE COBRO MES DE OCTUBRE

Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>

Mar 14/11/2023 7:17

Para:jmasso@emergiacc.com <jmasso@emergiacc.com>;Mpabon@emergiacc.com <mpabon@emergiacc.com>
CC:Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>

Un saludo

Les agradezco antes de radicar factura, enviar previo informe de gestión y prefectura. No me queda claro porque está radicada si previas revisiones.

Jacquelin estamos a un mes de terminar la OC y no se ha logrado estabilizar varios aspectos.

Agradezco tener en cuenta lo anterior

298

RE: SOLICITUD CERTIFICADO DE ACTUALIZACIÓN DE DATOS (5, 6. 7 Y 8)

Diana Katherine Rico Daza <diana.rico@jep.gov.co>
Vie 17/11/2023 16:11

Para:Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
CC:Mpabon@emergiacc.com <mpabon@emergiacc.com>;Gladys Celeide Prada Pardo <gladys.prada@jep.gov.co>;Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>;Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>

Buen día,

confirmo aprobación del acta de Abdison Palacio Laguna

Muchas gracias

Diana Katherine Rico Daza
Monitoreo Integral
Secretaría Ejecutiva
diana.rico@jep.gov.co www.jep.gov.co
Cra 7 # 63 - 44, Bogotá Colombia

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

De: Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
Enviado: viernes, 17 de noviembre de 2023 3:38 p. m.
Para: Diana Katherine Rico Daza <diana.rico@jep.gov.co>
Cc: Mpabon@emergiacc.com <mpabon@emergiacc.com>; Gladys Celeide Prada Pardo <gladys.prada@jep.gov.co>; Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>; Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Asunto: Re: SOLICITUD CERTIFICADO DE ACTUALIZACIÓN DE DATOS (5, 6. 7 Y 8)

Buena tarde Diana.

Adjunto me permito enviar la Constancia.

Cordial saludo.

El vie, 17 nov 2023 a las 14:15, Diana Katherine Rico Daza (<diana.rico@jep.gov.co>) escribió:

> Buen día Jacquelin,
>
> te reiteramos la solicitud de ajuste de la certificación del señor Abdison Palacio Laguna, la cual está desde hace ocho días y ya la tenemos vencida.
>
> Muchas gracias

Diana Katherine Rico Daza
Monitoreo Integral
Secretaría Ejecutiva
diana.rico@jep.gov.co www.jep.gov.co
Cra 7 # 63 - 44, Bogotá Colombia

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

De: Diana Katherine Rico Daza <diana.rico@jep.gov.co>
Enviado: viernes, 10 de noviembre de 2023 12:41 p. m.
Para: Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
Cc: Mpabon@emergiacc.com <mpabon@emergiacc.com>; Gladys Celeide Prada Pardo <gladys.prada@jep.gov.co>; Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>; Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Asunto: RE: SOLICITUD CERTIFICADO DE ACTUALIZACIÓN DE DATOS (5, 6. 7 Y 8)

Buen día Jacqueline,

Se revisó nuevamente la constancia de Abdison Palacio Laguna y se requiere que se ajuste la numeración, en tanto se omite el numeral 3. Ahora bien, se reitera la importancia de la revisión de este tipo de errores de forma, en tanto el presente es un soporte judicial.

Quedo atenta y muchas gracias

Diana Katherine Rico Daza
Monitoreo Integral
Secretaría Ejecutiva
diana.rico@jep.gov.co www.jep.gov.co
Cra 7 # 63 - 44, Bogotá Colombia

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

De: Diana Katherine Rico Daza <diana.rico@jep.gov.co>
Enviado: jueves, 9 de noviembre de 2023 6:11 p. m.
Para: Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
Cc: Mpabon@emergiacc.com <mpabon@emergiacc.com>; Gladys Celeide Prada Pardo

<gladys.prada@jep.gov.co>; Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>; Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>

Asunto: RE: SOLICITUD CERTIFICADO DE ACTUALIZACIÓN DE DATOS (5, 6. 7 Y 8)

Buenas tardes Jacqueline,

Sobre las constancias adjuntas, me permito indicar lo siguiente:

1. Se revisa y aprueba la constancia del señor SAID SARAZA NAVARRO.
2. Respecto de la constancia de LUIS GONZALO MAVISOY GUAYAPOTOY, quisiera preguntar por qué el día uno se intentó contacto mediante llamada una sola vez, dado que el protocolo indica que son 2 veces al día por 5 días.
3. Se revisa y aprueba la constancia del señor ABDISON PALACIO LAGUNA.
4. Respecto de la constancia del señor EDGAR GUERRERO SANCHEZ se solicita revisar redacción, en tanto aparece: "manifiesta no contar con el correo electrónico, informa que el número telefónico de ella es 3007021199 y manifiesta no contar con su correo electrónico". Lo anterior en tanto esta constancia se anexa al expediente del compareciente, por lo que reiteramos el cuidado y revisión con este tipo de documentos.

Quedo atenta y muchas gracias

Diana Katherine Rico Daza
Monitoreo Integral
Secretaría Ejecutiva
diana.rico@jep.gov.co www.jep.gov.co
Cra 7 # 63 - 44, Bogotá Colombia

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

De: Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
Enviado: jueves, 9 de noviembre de 2023 5:09 p. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Cc: Mpabon@emergiacc.com <mpabon@emergiacc.com>; Gladys Celeide Prada Pardo <gladys.prada@jep.gov.co>; Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>; Diana Katherine Rico Daza <diana.rico@jep.gov.co>
Asunto: Re: SOLICITUD CERTIFICADO DE ACTUALIZACIÓN DE DATOS (5, 6. 7 Y 8)

Buena tarde Yomar.

Adjuntó las constancias de los casos de las referencias.

Quedo atento a tus comentarios

El mié, 1 nov 2023 a las 19:10, Yomar Angelica Muñoz Cadena (<yomar.munoz@jep.gov.co>) escribió:

Estimado equipo CONALCREDITOS

Comparto las solicitudes que nos hace la Dra. Gladys Prada. En un solo envío, adjunto:

Solicitud de certificación No 5: Edgar Guerrero Sanchez, AUTO No 304

Solicitud de certificación No 6: Luis Gonzalo Mavisoy, AUTO No 307

Solicitud de certificación No 7: Abdison Palacio, AUTO No 306

Solicitud de certificación No 8: Said Saraza, AUTO No 310

Teniendo en cuenta que el envío se hace el día de hoy, el día uno empezaría a contar a partir del 2 de noviembre hasta el 8 de noviembre, por lo que en caso de que no sea respondida la llamada durante los 5 dias y dos llamadas diarias, se esperaria la certificación el 9 de noviembre.

Lo que se requiera estaré atenta para apoyarlos

Un saludo

YAMC

--

Cordialmente

Conalcreditos emergia

www.conalcreditos.com.co

Jacquelin Masso Garcés
Gerente de operaciones
Unidad de Negocio

(1) 7454040 | 3206931665
Calle 98 # 70-91, Sede Pontevedra- Bogotá

"Toda solicitud, petición, queja o reclamo presentada debe ser direccionada para su trámite al correo electronico: Grupoauditorcalidad@emergiacc.com"

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.I.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.I.U. en la

300

gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.
Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.
Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.
Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

--

Cordialmente

Conalcreditos
emergia

www.conalcreditos.com.co

Jacquelin Masso Garcés
Gerente de operaciones
Unidad de Negocio

(1) 7454040 | 3206931665
Calle 98 # 70-91, Sede Pontevedra- Bogotá

"Toda solicitud, petición, queja o reclamo presentada debe ser direccionada para su trámite al correo electronico: Grupoauditorcalidad@emergiacc.com"

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.
Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.
Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.
Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

301

RE: Fichas Datos de Contacto Andrés Uriel Hernández

Diana Katherine Rico Daza <diana.rico@jep.gov.co>

Vie 17/11/2023 16:40

Para:Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>;Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>;Gisela Maritza Vargas Acosta <gmvargasa@emergiacc.com>
CC:Mpabon@emergiacc.com <mpabon@emergiacc.com>;Gladys Celeide Prada Pardo <gladys.prada@jep.gov.co>;Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>

Buenas tardes,

Una vez revisada la constancia del señor Andrés Uriel Hernández, se confirma su aprobación.

Quedo atenta y muchas gracias

Diana Katherine Rico Daza
Monitoreo Integral
Secretaría Ejecutiva
diana.rico@jep.gov.co www.jep.gov.co
Cra 7 # 63 - 44, Bogotá Colombia

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

De: Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
Enviado: viernes, 17 de noviembre de 2023 3:52 p. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>; Gisela Maritza Vargas Acosta <gmvargasa@emergiacc.com>
Cc: Mpabon@emergiacc.com <mpabon@emergiacc.com>; Gladys Celeide Prada Pardo <gladys.prada@jep.gov.co>; Diana Katherine Rico Daza <diana.rico@jep.gov.co>; Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>
Asunto: Re: Fichas Datos de Contacto Andrés Uriel Hernández

Buenas tardes Yomar:

Me permito anexar la constancia del cumplimiento del auto SRT-SB-JBM-327 compareciente Andrés Uriel Hernández , la cual no se adjunta llamada ya que fue un contacto no efectivo.

Quedo atenta.

El mar, 7 nov 2023 a las 13:56, Yomar Angelica Muñoz Cadena (<yomar.munoz@jep.gov.co>) escribió:
Estimado equipo de CONALCREDITOS, un saludo

Conforme al ejercicio que se viene haciendo con el despacho del MG. Bobadilla y al correo que antecede, hago entrega No 12, pero sin número de auto. Los cinco días se cumplirían el próximo 15. Lo que implica que la certificación en caso de no contestar se cumple el 16 contando con el día festivo.

Gracias

De: Gladys Celeide Prada Pardo <gladys.prada@jep.gov.co>
Enviado el: martes, 7 de noviembre de 2023 12:33 p. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
CC: Diana Katherine Rico Daza <diana.rico@jep.gov.co>
Asunto: RV: Fichas Datos de Contacto Andrés Uriel Hernández

Buen día Yomar
Remito ficha de dato de contacto **Andrés Uriel Hernández para realizar** gestión de acuerdo al protocolo de llamadas aprobado por el magistrado Jesús Ángel Bobadilla Moreno, sobre este documento me permito precisar que, las llamadas deben realizarse dentro del horario laboral, dos (2) veces en la misma jornada, durante cinco (5) días consecutivos, y seguir todos los puntos que se encuentran inmersos en el protocolo.

Cordialmente,

GLADYS CELEIDE PRADA PARDO
Asesora III - Secretaría Ejecutiva
Jefe Oficina Asesora de Monitoreo Integral

--
Cordialmente

Conalcréditos
energía
www.conalcreditos.com.co

Jacquelin Masso Garcés
Gerente de operaciones
Unidad de Negocio

(1) 7454040 | 3206931665
Calle 98 # 70-91, Sede Pontevedra- Bogotá

302

"Toda solicitud, petición, queja o reclamo presentada debe ser direccionada para su trámite al correo electronico: Grupoauditorcalidad@emergiacc.com"

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

303

RE: Fichas Datos de Contacto Héctor de Jesús Padiern

Diana Katherine Rico Daza <diana.rico@jep.gov.co>
Vie 17/11/2023 17:21

Para:Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>;Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
CC:Mpabon@emergiacc.com <mpabon@emergiacc.com>;Gladys Celeide Prada Pardo <gladys.prada@jep.gov.co>;Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>

Buen día,

una vez revisada la constancia deHéctor de Jesús Padierna Urrego, se confirma su aprobación y se continúa con el trámite.

Quedo atenta y muchas gracias

Diana Katherine Rico Daza
Monitoreo Integral
Secretaría Ejecutiva
diana.rico@jep.gov.co www.jep.gov.co
Cra 7 # 63 - 44, Bogotá Colombia

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

De: Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
Enviado: viernes, 17 de noviembre de 2023 4:24 p. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Cc: Mpabon@emergiacc.com <mpabon@emergiacc.com>; Gladys Celeide Prada Pardo <gladys.prada@jep.gov.co>; Diana Katherine Rico Daza <diana.rico@jep.gov.co>; Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>
Asunto: Re: Fichas Datos de Contacto Héctor de Jesús Padiern

Buena tarde Yomar:

Me permito anexar la constancia del cumplimiento del auto SRT-SB-JBM-323 compareciente Héctor de Jesús Padierna Urrego con sus respectivas llamadas.

Quedo atenta.

El mar, 7 nov 2023 a las 13:54, Yomar Angelica Muñoz Cadena (<yomar.munoz@jep.gov.co>) escribió:

Estimado equipo de CONALCREDITOS, un saludo

Conforme al ejercicio que se viene haciendo con el despacho del MG. Bobadilla y al correo que antecede, hago entrega No 11, pero sin número de auto. Los cinco días se cumplirían el próximo 15. Lo que implica que la certificación en caso de no contestar se cumple el 16 contando con el día festivo.

Gracias

De: Gladys Celeide Prada Pardo <gladys.prada@jep.gov.co>
Enviado el: martes, 7 de noviembre de 2023 12:29 p. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
CC: Diana Katherine Rico Daza <diana.rico@jep.gov.co>
Asunto: RV: Fichas Datos de Contacto Héctor de Jesús Padiern

Buen día Yomar
Remito ficha de dato de contacto **Héctor de Jesús Padierna para realizar** gestión de acuerdo al protocolo de llamadas aprobado por el magistrado Jesús Ángel Bobadilla Moreno, sobre este documento me permito precisar que, las llamadas deben realizarse dentro del horario laboral, dos (2) veces en la misma jornada, durante cinco (5) días consecutivos, y seguir todos los puntos que se encuentran inmersos en el protocolo.

Cordialmente,

GLADYS CELEIDE PRADA PARDO
Asesora III - Secretaría Ejecutiva
Jefe Oficina Asesora de Monitoreo Integral

--
Cordialmente

Conalcréditos
emergia
www.conalcreditos.com.co

Jacquelin Masso Garcés
Gerente de operaciones
Unidad de Negocio

(1) 7454040 | 3206931665
Calle 98 # 70-91, Sede Pontevedra- Bogotá

"Toda solicitud, petición, queja o reclamo presentada debe ser direccionada para su trámite al correo electronico: Grupoauditorcalidad@emergiacc.com"

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

304

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

RE: Ficha Datos de Contacto de Zarate Nieto

Diana Katherine Rico Daza <diana.rico@jep.gov.co>

Lun 20/11/2023 9:20

Para:Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
CC:Gisela Maritza Vargas Acosta <gmvargasa@emergiacc.com>;Mpabon@emergiacc.com <mpabon@emergiacc.com>;Gladys Celeide Prada Pardo <gladys.prada@jep.gov.co>;Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>;Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>

Buen día Jacqelin,

Confirmo aprobación de la constancia.

Quedo atenta y muchas gracias

Diana Katherine Rico Daza
Monitoreo Integral
Secretaría Ejecutiva
diana.rico@jep.gov.co www.jep.gov.co
Cra 7 # 63 - 44, Bogotá Colombia

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

De: Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
Enviado: lunes, 20 de noviembre de 2023 8:24 a. m.
Para: Diana Katherine Rico Daza <diana.rico@jep.gov.co>
Cc: Gisela Maritza Vargas Acosta <gmvargasa@emergiacc.com>; Mpabon@emergiacc.com <mpabon@emergiacc.com>; Gladys Celeide Prada Pardo <gladys.prada@jep.gov.co>; Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>; Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>
Asunto: Re: Ficha Datos de Contacto de Zarate Nieto

Buen día Diana.

Comparto el acta con las correcciones correspondientes.

Quedo atenta.

El dom, 19 nov 2023 a las 9:50, Diana Katherine Rico Daza (<diana.rico@jep.gov.co>) escribió:

> Buen día Jacquelin,
>
> En una segunda revisión de la constancia del señor OMAR ZARATE NIETO se identificó lo siguiente:

- Existencia de una discrepancia en el numero de teléfono relacionado en el cuadro de contacto (3228753909), se cita dicho número pero no corresponde al compareciente.

- Igualmente, frente a la pregunta de si ha comparecido a los llamados de la JEP, el compareciente manifiesta que no ha sido requerido, pero en la constancia lo que indica es que ha atendido a todos los llamados, lo cual es contrario a lo indicado en la llamada.

Nuevamente nos preocupan este tipo de situaciones, especialmente el punto número 2, dado que encontramos inconsistencias entre la llamada y lo que queda consignado en la constancia.

Quedamos atentas y muchas gracias

Diana Katherine Rico Daza
Monitoreo Integral
Secretaría Ejecutiva
diana.rico@jep.gov.co www.jep.gov.co
Cra 7 # 63 - 44, Bogotá Colombia

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

De: Diana Katherine Rico Daza <diana.rico@jep.gov.co>
Enviado: viernes, 17 de noviembre de 2023 5:14 p. m.
Para: Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>; Gisela Maritza Vargas Acosta <gmvargasa@emergiacc.com>
Cc: Mpabon@emergiacc.com <mpabon@emergiacc.com>; Gladys Celeide Prada Pardo <gladys.prada@jep.gov.co>; Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>; Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>
Asunto: RE: Ficha Datos de Contacto de Zarate Nieto

Buen día,

una vez revisada la constancia de OMAR ZARATE NIETO, se confirma su aprobación y se continúa con el trámite.

Quedo atenta y muchas gracias

306

Diana Katherine Rico Daza
Monitoreo Integral
Secretaría Ejecutiva
diana.rico@jep.gov.co www.jep.gov.co
Cra 7 # 63 - 44, Bogotá Colombia

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

De: Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
Enviado: viernes, 17 de noviembre de 2023 4:09 p. m.
Para: Diana Katherine Rico Daza <diana.rico@jep.gov.co>; Gisela Maritza Vargas Acosta <gmvargasa@emergiacc.com>
Cc: Mpabon@emergiacc.com <mpabon@emergiacc.com>; Gladys Celeide Prada Pardo <gladys.prada@jep.gov.co>; Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>; Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>
Asunto: Re: Ficha Datos de Contacto de Zarate Nieto

Buena tarde Diana.

Adjunto el acta con las correcciones realizadas.

Quedo muy atenta.

El mar, 14 nov 2023 a las 12:46, Diana Katherine Rico Daza (<diana.rico@jep.gov.co>) escribió:

> Buen día Jacquelin,
>
> Muchas gracias por el pronto envío. Revisando la constancia y los pantallazos de contacto por WhatsApp, vemos que no hay concordancia en la temporalidad entre el 3 y 4 pantallazo, ya que pareciera cortada la información. Solicitamos se pueda completar esta información para poder tener acceso a toda la comunicación con la esposa del compareciente.
>
> Adicionalmente, sobre el numeral 4, se solicita indicar a qué se refiere con "pero su esposa en línea lo aporta" en línea es a través de la misma llamada o se trata de WhatsApp.
>
> Por otra parte, en el numeral 5 se señala "así mismo, el señor indica", por favor siempre que se refiera a cualquier persona indicar así: el señor NOMBRE DE LA PERSONA.
>
> Sobre el numeral 7, revisar las comas y redacción.
>
> Quedo atenta a los ajustes. Muchas gracias.
>
> **Diana Katherine Rico Daza**
> Monitoreo Integral

Secretaría Ejecutiva
diana.rico@jep.gov.co www.jep.gov.co
Cra 7 # 63 - 44, Bogotá Colombia

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

De: Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
Enviado: martes, 14 de noviembre de 2023 12:17 p. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Cc: Mpabon@emergiacc.com <mpabon@emergiacc.com>; Gladys Celeide Prada Pardo <gladys.prada@jep.gov.co>; Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>; Diana Katherine Rico Daza <diana.rico@jep.gov.co>
Asunto: Re: Ficha Datos de Contacto de Zarate Nieto

Buena tarde Yomar.

Adjunto constancia del señor OMAR ZARATE NIETO con la respectiva llamada.

Cordial saludo.

El jue, 9 nov 2023 a las 9:35, Yomar Angelica Muñoz Cadena (<yomar.munoz@jep.gov.co>) escribió:

Equipo CONALCREDITOS, un saludo

Envio solicitud para certificación de verificación de datos del compareciente:

- DATOS DE CONTACTO OMAR ZARATE NIETO
- Correo: palomito0322@hotmail.com
- Dirección física Diagonal 52 A Sur No. 27-46 Apto 203, edificio Mana, El Carmen, Bogotá.
- 3228753905 - 3132979168 - 3116980013
- palomito0322@hotmail.com.
- No vi número de cédula, solicitarla

Por favor iniciar con las llamados hoy. Fecha de entrega máxima en caso de no contesta **17 de noviembre**.

Muchas gracias

De: Gladys Celeide Prada Pardo <gladys.prada@jep.gov.co>
Enviado el: miércoles, 8 de noviembre de 2023 1:35 p. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
CC: Diana Katherine Rico Daza <diana.rico@jep.gov.co>

307

Asunto: RV: Ficha Datos de Contacto de Zarate Nieto
Importancia: Alta

Buenos días Yomar

En atención al numeral 4 del Auto SRT-SB-JBM-336 del 08 de noviembre de 2023, remito la ficha de datos de contacto del comparecientes **Omar Zarate Nieto**, con el objetivo de que sirva como insumo para el cumplimiento de la providencia que avocó conocimiento de la supervisión de beneficios provisionales.

Así mismo, se adjunta el protocolo de contacto con comparecientes, aprobado por el magistrado Jesús Ángel Bobadilla Moreno, sobre este documento me permito precisar que, las llamadas deben realizarse dentro del horario laboral, dos (2) veces en la misma jornada, durante cinco (5) días consecutivos; **abarcando la totalidad del protocolo y enfatizando que las constancias se rinden bajo la gravedad de juramento por lo que se debe siempre ser leal en lo que en ellas se consigna.**

Cordialmente,

GLADYS CELEIDE PRADA PARDO
Asesora III - Secretaría Ejecutiva
Jefe Oficina Asesora de Monitoreo Integral

--
Cordialmente

Conalcréditos
emergia
www.conalcreditos.com.co

Jacquelin Masso Garcés
Gerente de operaciones
Unidad de Negocio

(1) 7454040 | 3206931665
Calle 98 # 70-91, Sede Pontevedra- Bogotá

"Toda solicitud, petición, queja o reclamo presentada debe ser direccionada para su trámite al correo electronico: Grupoauditorcalidad@emergiacc.com"

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.
Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.
Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.
Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

--

Cordialmente

Conalcreditos emergia

www.conalcreditos.com.co

Jacquelin Masso Garcés
Gerente de operaciones
Unidad de Negocio

(1) 7454040 | 3206931665
Calle 98 # 70-91, Sede Pontevedra- Bogotá

"Toda solicitud, petición, queja o reclamo presentada debe ser direccionada para su trámite al correo electronico: Grupoauditorcalidad@emergiacc.com"

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

--

Cordialmente

Conalcreditos
emergia

www.conalcreditos.com.co

Jacquelin Masso Garcés
Gerente de operaciones
Unidad de Negocio

(1) 7454040 | 3206931665
Calle 98 # 70-91, Sede Pontevedra- Bogotá

"Toda solicitud, petición, queja o reclamo presentada debe ser direccionada para su trámite al correo electronico: Grupoauditorcalidad@emergiacc.com"

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

309

Re: Se presentaron errores al procesar un documento de recepción

Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Jue 23/11/2023 14:34
Para:Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>

Ya la tengo. Con esa Javier me ayudo

De: Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>
Enviado: Thursday, November 23, 2023 1:18:53 PM
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Asunto: Re: Se presentaron errores al procesar un documento de recepción

ya no la deja ver , pídeselas a ello en pdf

Diana Rocío Oviedo Calderón
Contratista
Subsecretaría Ejecutiva

Diana.oviedo@jep.gov.co
Cra 7 #63-44 Bogotá, Colombia

De: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Enviado: jueves, 23 de noviembre de 2023 12:54
Para: Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>
Asunto: Re: Se presentaron errores al procesar un documento de recepción

No estoy segura q no. Porque cuando la cargaron desde ese momento estoy entrando a plataforma y nunca ha estado.

Esta bien.pero necesito saber en donde esta

De: Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>
Enviado: jueves, noviembre 23, 2023 12:43 p.m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Asunto: RE: Se presentaron errores al procesar un documento de recepción

Hola debió ser que la cargaron hace mas de tres días, cuando eso pasa y no se rechaza el sistema la aprueba automáticamente y no podemos hacer nada

Esta bien o hay que ajusarla?

Diana Rocío Oviedo Calderón
Contratista

Subsecretaría Ejecutiva

Diana.oviedo@jep.gov.co
Cra 7 #63-44 Bogotá, Colombia

De: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Enviado: jueves, 23 de noviembre de 2023 11:55
Para: Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>
Asunto: RV: Se presentaron errores al procesar un documento de recepción

Dianita hola

Como no he podido aprobar factura, pedí apoyo al profesional que nos ayudaba manual con esta parte o q apoyaba a Kamilo y me responde esto.

Tu me podrías ayudar?, el dice que el cree q la factura esta aprobada pero yo no lo hice.

De: Edison Javier Méndez Tovar <edison.tovar@jep.gov.co>
Enviado el: miércoles, 22 de noviembre de 2023 8:04 a. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Asunto: Fwd: Se presentaron errores al procesar un documento de recepción

PTI

Obtener Outlook para iOS

De: Factura Electrónica <factura.electronica@olimpiait.com>
Enviado: Wednesday, November 22, 2023 12:54:03 AM
Para: Edison Javier Méndez Tovar <edison.tovar@jep.gov.co>
Asunto: Se presentaron errores al procesar un documento de recepción

Bogotá,11/22/2023 12:54 AM

Reciba un cordial saludo:

Factura Electrónica de Olimpia IT, informa que se generaron los siguientes: errores al validar el documento **CNCB159766**

Ya existe un documento con el número CNCB159766

Nota: La información transmitida a través de este correo electrónico es confidencial y está dirigida únicamente a su destinatario. Su reproducción,

lectura o uso está prohibido.

311

RE: Ficha datos de contacto - HUBER VÁSQUEZ GALINDO

Diana Katherine Rico Daza <diana.rico@jep.gov.co>
Vie 24/11/2023 12:30

Para:Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>;Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
CC:Gisela Maritza Vargas Acosta <gmvargasa@emergiacc.com>;Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>

Buenas tardes,

una ver revisada la constancia del señor Huber Vásquez Galindo, se confirma su aprobación y se continúa con el trámite.

Quedo atenta y muchas gracias

Diana Katherine Rico Daza
Monitoreo Integral
Secretaría Ejecutiva
diana.rico@jep.gov.co www.jep.gov.co
Cra 7 # 63 - 44, Bogotá Colombia

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

De: Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
Enviado: viernes, 24 de noviembre de 2023 11:27 a. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Cc: Gisela Maritza Vargas Acosta <gmvargasa@emergiacc.com>; Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>; Diana Katherine Rico Daza <diana.rico@jep.gov.co>
Asunto: Re: Ficha datos de contacto - HUBER VÁSQUEZ GALINDO

Buen dia Yomar.

Adjunto me permito enviar la constancia del señor Huber Vásquez Galindo del Auto SRT-SB-JBM-347 , el cual fue un contacto NO efectivo por lo cual no se adjunta llamada .

Quedo atenta.

El jue, 16 nov 2023 a las 19:41, Yomar Angelica Muñoz Cadena (<yomar.munoz@jep.gov.co>) escribió:

> Buenas noches
>
> Envío solicitud No 15, para fecha máxima de certificación 24 de noviembre.
>
> Muchas gracias

De: Gladys Celeide Prada Pardo <gladys.prada@jep.gov.co>
Enviado el: jueves, 16 de noviembre de 2023 5:28 p. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
CC: Diana Katherine Rico Daza <diana.rico@jep.gov.co>
Asunto: RV: Ficha datos de contacto - HUBER VÁSQUEZ GALINDO

Buen día Yomar

En atención al numeral 5, literal b. del Auto SRT-SB-JBM-347 del 16 de noviembre de 2023 , remito la ficha de datos de contacto del compareciente Huber Vásquez Galindo identificado con la cédula de ciudadanía No. 17.293.849, con el objetivo de que sirva como insumo para el cumplimiento de la providencia que avocó conocimiento de la supervisiones de beneficios provisionales.

Así mismo, se adjunta el protocolo de contacto con comparecientes, aprobado por el magistrado Jesús Ángel Bobadilla Moreno, sobre este documento me permito precisar que, las llamadas deben realizarse dentro del horario laboral, dos (2) veces en la misma jornada, durante cinco (5) días consecutivos.

GLADYS CELEIDE PRADA PARDO
Asesora III - Secretaría Ejecutiva
Jefe Oficina Asesora de Monitoreo Integral

--
Cordialmente

Conalcreditos
emergia
www.conalcreditos.com.co

Jacquelin Masso Garcés
Gerente de operaciones
Unidad de Negocio

(1) 7454040 | 3206931665
Calle 98 # 70-91, Sede Pontevedra- Bogotá

"Toda solicitud, petición, queja o reclamo presentada debe ser direccionada para su trámite al correo electronico: Grupoauditorcalidad@emergiacc.com"

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

3/12

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

313

Re: Radicación factura octubre 2023

Maria del Pilar Pabon <mpabon@emergiacc.com>
Vie 24/11/2023 7:20

Para:Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
CC:jmasso@emergiacc.com <jmasso@emergiacc.com>;Diana Rocio Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>

Buen día Yomar:
Con mucho gusto, procedemos en consecuencia.
Feliz día.
Cordialmente,

El jue, 23 nov 2023 a las 21:05, Yomar Angelica Muñoz Cadena (<yomar.munoz@jep.gov.co>) escribió:

> Muchas gracias por el informe, responde a lo solicitado. Por favor adjuntar a los soportes antes enviados, factura en PDF, coincidente con la prefactura, factura en HTML, informe de gestión firmado y en PDF, informe de actividades.....
>
> Respecto a la factura en Olimpia, estoy a la espera que me apoyen en Financiera, Jacquelin te copie.
>
> Quedo atenta al envío para ver si logramos radicar antes de medio día.
>
> Les agradezco
>
> **De:** Maria del Pilar Pabon <mpabon@emergiacc.com>
> **Enviado el:** jueves, 23 de noviembre de 2023 10:09 a. m.
> **Para:** Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
> **CC:** jmasso@emergiacc.com; Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>
> **Asunto:** Re: Radicación factura octubre 2023
>
> Buenos días Yomar:
> Adjunto lo solicitado.
>
> Cordialmente, **Base Jep consolidada (1).xlsb**

El jue, 23 nov 2023 a las 7:35, Yomar Angelica Muñoz Cadena (<yomar.munoz@jep.gov.co>) escribió:

Equipo CONALCREDITOS, un saludo

Aun no recibo los ajustes para autorizar la factura, agradezco esto se logre hoy mismo.

Muchas gracias

De: Yomar Angelica Muñoz Cadena
Enviado el: lunes, 20 de noviembre de 2023 6:27 p. m.
Para: Maria del Pilar Pabon <mpabon@emergiacc.com>
CC: Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>; Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>
Asunto: RE: Radicación factura octubre 2023

Un saludo

Con el objeto de validar cuenta el día de mañana les solicito lo siguiente:

1. Validar el valor de la pre factura y la factura, son diferentes
2. Del consumo de minutos suprimir la columna de tipificación, no es consistente con los minutos que se relacionan
3. Incluir en la cuenta el CRM
4. Corregir e el informe

1. **BASES GESTIONADAS COMPARECIENTES**

*En el **mes de octubre** se recibieron **17.169.** No hay una base nueva cada mes, solo fue una única entrega (18.400)

*Durante el mes de **octubre se gestionaron un total de 17.169** registros de comparecientes como se aprecia a continuación: Quiere decir que se barrio la totalidad de la base?. Conceptualmente en una reunión de seguimiento esto se había precisado.

*A los **977 registros entregados inicialmente** se le sumaron **1.621 registros** de la base nueva, lo que nos da **un total de 2.598 registros** de los cuales **se devolvieron al cliente 472 registros de víctimas colectivas y 205 registros de víctimas individuales sin**

314

identificación, quedando un total de 1.921 registros. Al 31 de octubre se gestionaron 1.547 registros; los cuales han sido tipificados de la siguiente manera: Respecto a este punto, en efecto esta mostrando el consolidado, pero de este total debe existir un total de gestión exclusiva para el mes de octubre.

5. Respecto a los acuerdos de confidencialidad, esto fue compromiso de la primera cuenta, no debe venir aquí.

6. No se ve la culminación o avance de los ítem contratados con detalle. Por ejm click to call y demás. Se deja nuevamente una porción muy

grande en el informe para temas no relacionados con la gestión, pero si para factores internos de CONALCREDITOS. (Es decir no hay relación

de los demás canales, si no hay avance así debe quedar).

7. Inclusive les diría que al informe incluiría la presentación que se hace los miércoles como soporte.

8. Si bien hay un balance en Excel adjunto en el correo de la cuenta, no hay un análisis del mismo en el informe. Todo debe estar debidamente

relacionado.

Las notas rojas es para señalar los ajustes, mañana estoy segura podemos sacar todo. Quedo atenta si consideran reunirnos.

Feliz noche

Cordialmente,

YAMC

De: Maria del Pilar Pabon <mpabon@emergiacc.com>
Enviado el: martes, 14 de noviembre de 2023 2:17 p. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
CC: Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
Asunto: Radicación factura octubre 2023

Buenas tardes Yomar:

Adjunto me permito compartir la factura CNCB 155745 correspondiente al mes de septiembre 2023 y sus respectivos soportes y el Informe de Gestión con los ajustes solicitados.

1. Factura CNCB 159766
2. Prefactura octubre
3. Certificación contadora
4. Certificado aporte parafiscales
5. Planilla pago Parafiscales
6. Certificación Bancaria
7. Nit Conalcréditos
8. Informe de Gestión octubre 2023

Quedo atenta a tus comentarios.

--

Pilar Pabón Cadena
Supervisora Contac Center

www.conalcreditos.com.co

(1) 7454040
Calle 99 60-59 , Bogotá

315

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

--

Pilar Pabón Cadena
Supervisora Contac Center

www.conalcreditos.com.co

(1) 7454040
Calle 99 60-59 , Bogotá

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

--

Pilar Pabón Cadena
Supervisora Contac Center

www.conalcreditos.com.co
(1) 7454040
Calle 99 60-59 , Bogotá

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

316

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

317

Re: Radicación factura Septiembre 2023

Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
Vie 24/11/2023 16:31

Para:Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
CC:Mpabon@emergiacc.com <mpabon@emergiacc.com>;Juan David Olarte Torres <juan.olarte@jep.gov.co>;Claudia Liliana Erazo Maldonado <claudia.erazo@jep.gov.co>;Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>

Buena tarde Yomar,

Ofrezco excusas por el inconveniente sin embargo en la cuenta de septiembre nosotros no enviamos el informe de actividades como puedes observar en los pantallazos y en este se incluye nuevamente ya que solo lo habíamos enviado en Agosto , ya quedó enviada la factura y los soportes del mes de octubre para tu revisión.

Comparto el listado de los documentos adjuntos en septiembre y octubre.

Quedo atenta a tus comentarios.

mil gracias.

El vie, 24 nov 2023 a las 16:22, Yomar Angelica Muñoz Cadena (<yomar.munoz@jep.gov.co>) escribió:

> Jacquelin un saludo

Te pido por favor seguir con la instrucción de lo acordado en diferentes espacios. Te pedí incluir el informe de actividades y el informe de gestión en PDF, adicional todo lo usual de las cuentas que se han pagado. Lo único que ustedes no anexan es el informe de Supervisión que yo lo hago.

En realidad, estamos al límite de tiempo con Financiera y no se como más apoyarlos para que cumplamos lo requerido.

Les copio la cuenta anterior como guía. Copio a la Subsecretaria Ejecutiva, y nuestro Subdirector Financiero, porque no se, si contemos con tiempo para radicar.

NOTA: La información adicional solicitada para este mes, consumo de minutos, informe CRM y todo lo que aporte al soporte del pago adicional también debe ser incluido.

Quedamos atentos

De: Yomar Angelica Muñoz Cadena
Enviado el: miércoles, 25 de octubre de 2023 8:10 p. m.
Para: Diana Rocio Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>
Asunto: RV: Radicación factura Septiembre 2023

Te adjunto Dianita lo solicitado con los demás adjuntos

Gracias

De: Yomar Angelica Muñoz Cadena
Enviado el: miércoles, 25 de octubre de 2023 5:00 p. m.
Para: Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>
Asunto: RV: Radicación factura Septiembre 2023

Dianita perdón la demora

Un abrazo

De: Yomar Angelica Muñoz Cadena
Enviado el: miércoles, 25 de octubre de 2023 11:17 a. m.
Para: Diana Rocio Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>
CC: Claudia Liliana Erazo Maldonado <claudia.erazo@jep.gov.co>; jmasso@emergiacc.com; Mpabon@emergiacc.com
Asunto: RV: Radicación factura Septiembre 2023

Estimada Diana, un saludo

Adjunto cuenta 02 CONALCREDITOS, para tu validación. Quedo atenta a tus comentarios para ajustar de inmediato.

Gracias por tu apoyo

Cordialmente,

YAMC

De: Maria del Pilar Pabon <mpabon@emergiacc.com>
Enviado el: lunes, 23 de octubre de 2023 2:39 p. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
CC: Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
Asunto: Radicación factura Septiembre 2023

Buenas tardes Yomar:

Adjunto me permito compartir la factura CNCB 155745 correspondiente al mes de septiembre 2023 y sus respectivos soportes y el Informe de Gestión con los ajustes solicitados.

1. Factura CNCB 155745

2. Prefactura Septiembre

3. Certificación contadora

4. Certificado aporte parafiscales

5. Planilla pago Parafiscales

6. Certificación Bancaria

7. Nit Conalcréditos

8. Informe de Gestión Septiembre 2023

Quedo atenta a tus comentarios.

--

Pilar Pabón Cadena
Supervisora Contac Center

www.conalcreditos.com.co

(1) 7454040
Calle 99 60-59 , Bogotá

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.

319

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

--

Cordialmente

Jacquelin Masso Garcés
Gerente de operaciones
Unidad de Negocio

www.conalcreditos.com.co

(1) 7454040 | 3206931665
Calle 98 # 70-91, Sede Pontevedra- Bogotá

"Toda solicitud, petición, queja o reclamo presentada debe ser direccionada para su trámite al correo electronico: Grupoauditorcalidad@emergiacc.com"

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

320

RE: 44-01-01;113381;yomar.munoz@jep.gov.co

Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Vie 24/11/2023 11:55

Para:Cristian Villalba Arango <cristian.villalba@jep.gov.co>
CC:Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>;jmasso@emergiacc.com <jmasso@emergiacc.com>

Cristian muchas gracias

De: Cristian Villalba Arango <cristian.villalba@jep.gov.co>
Enviado el: viernes, 24 de noviembre de 2023 11:52 a. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
CC: Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>; jmasso@emergiacc.com
Asunto: RE: 44-01-01;113381;yomar.munoz@jep.gov.co

Buen día Yomar:

Una vez revisado en SIIF Nación, te informo que no se observa ninguna factura del tercero.

En este caso, si el proveedor ya había emitido la factura y la aceptaron, pero no aparece. Le toca a la supervisión comunicarse con SIIF para que brinden el apoyo requerido.

El número es: 6016021270

Cordial saludo,

Cristian Villalba Arango

Profesional de Gestión I

Subdirección Financiera

cristian.villalba@jep.gov.co - www.jep.gov.co

Cra 7 # 63 - 44, Bogotá Colombia

Conmutador: (+57) (1) 7440041 en Bogotá

Servicio gratuito 01 8000 180602 para el resto del país

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

(+57) 3214399694
cristian.villalba@jep.gov.co - www.jep.gov.co
Cra 7 # 63 - 44, Bogotá Colombia

Este mensaje de correo electrónico es propiedad de la JEP, puede contener información privilegiada o confidencial. Por tanto, usar esta información y sus anexos para propósitos ajenos a la JEP, divulgarla a personas a las cuales no se encuentre destinado este correo o reproducirla total o parcialmente, se encuentra prohibido en virtud de la legislación vigente. La Entidad no asumirá responsabilidad sobre información, opiniones o criterios contenidos en este correo que no estén directamente relacionados con la JEP. Si usted no es el destinatario autorizado o por error recibe este mensaje, por favor, borrarlo inmediatamente y notificar al remitente.

This document is property of the JEP; it may contain privileged confidential information. Therefore using this information and its annexes for purposes different from those of the JEP, distributing said information to people who are not among those for which this email was intended, or reproducing it partially or totally is prohibited in accordance with the law available. The organization will not assume the responsibility around the information, opinions or criteria contained in this email, if not directly related to the JEP. If you are not the authorized recipient, or you receive this message by mistake, please delete it immediately and notify to sender.

No imprima este correo a menos que sea absolutamente necesario.

De: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Enviado: viernes, 24 de noviembre de 2023 11:42
Para: Cristian Villalba Arango <cristian.villalba@jep.gov.co>
Cc: Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>; jmasso@emergiacc.com <jmasso@emergiacc.com>
Asunto: RV: 44-01-01;113381;yomar.munoz@jep.gov.co

Cristian, un saludo

Reitero mi petición de apoyo. Quiero verificar si ustedes ya cuentan con la factura. Desde mi perfil no puedo ver que paso con ella.

Un saludo

De: Yomar Angelica Muñoz Cadena
Enviado el: jueves, 23 de noviembre de 2023 4:34 p. m.
Para: Cristian Villalba Arango <cristian.villalba@jep.gov.co>
CC: jmasso@emergiacc.com
Asunto: RV: 44-01-01;113381;yomar.munoz@jep.gov.co

Estimado Cristian, un saludo

Excúsame la pregunta, he intentado resolverlo antes de molestarte. Es que en CONALCREDITOS me radicaron una factura por segunda vez, la primera la rechace por inconsistencias y la segunda nunca logre verla por Olimpia, intente que la cargara manual un compañero que apoyaba a Kamilo en estos temas y le aparece el siguiente mensaje:
De: Factura Electrónica <factura.electronica@olimpiait.com>
Enviado: Wednesday, November 22, 2023 12:54:03 AM
Para: Edison Javier Méndez Tovar <edison.tovar@jep.gov.co>
Asunto: Se presentaron errores al procesar un documento de recepción

321

Bogotá,11/22/2023 12:54 AM

Reciba un cordial saludo:

Factura Electrónica de Olimpia IT, informa que se generaron los siguientes: errores al validar el documento **CNCB159766**

Ya existe un documento con el número CNCB159766

Nota: La información transmitida a través de este correo electrónico es confidencial y está dirigida únicamente a su destinatario. Su reproducción, lectura o uso está prohibido.

Tu podrías por favor indicarme que hacer?

Muchas gracias

De: intercambio@getfel.co <intercambio@getfel.co>
Enviado el: martes, 21 de noviembre de 2023 11:25 a. m.
Para: siifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co; Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>; facturas.clientes@emergiacc.com
Asunto: 44-01-01;113381;yomar.munoz@jep.gov.co

Adjunto encontrará los archivos que corresponden al siguiente documento electrónico:

Tipo de Documento	:	**Factura Electronica**
Numero de Documento	:	**CNCB159766**
Emisor	:	**NIT 800219668**
Razon Social	:	**COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S**
Receptor	:	**NIT 901140004**
Razon Social	:	**JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ**
Validacion DIAN	:	**EXITOSA**
Monto	:	**121786324.44**
Moneda	:	**COP**

Mensaje Adjunto : **#$44-01-01;113381;yomar.munoz@jep.gov.co#$**

El presente correo es enviado mediante un sistema automático, por lo que las respuestas no son procesadas por esta cuenta. Si desea realizar consultas sobre sus documentos electrónicos, puede hacerlo a la cuenta retorres@emergiacc.com

© Desarrollado por BCN Consultores

322

RV: 44-01-01;CNCB159766;yomar.munoz@jep.gov.co

Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Lun 27/11/2023 9:42

Para:jmasso@emergiacc.com <jmasso@emergiacc.com>
CC:Diana Rocio Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>;Cristian Villalba Arango <cristian.villalba@jep.gov.co>

1 archivos adjuntos (316 KB)
z0800219668000230000758 8.zip;

Buenos días

Les confirmo el apoyo que sobre la factura de noviembre de CONALCREDITOS, he venido recibiendo. Dicen que aun no encuentran cual será el error, pero que en efecto la factura no aparece cargada, que en el trascurso del día o mañana darán respuesta.

Un saludo

-----Mensaje original-----
De: Linea de Soporte SIIF <siifsoporte@minhacienda.gov.co>
Enviado el: lunes, 27 de noviembre de 2023 9:19 a. m.
Para: Siifnacion Factura Electronica <Siifnacion.Facturaelectronica@minhacienda.gov.co>; Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
CC: Linea de Soporte SIIF <siifsoporte@minhacienda.gov.co>
Asunto: 44-01-01;CNCB159766;yomar.munoz@jep.gov.co

El contenido de este mensaje y sus anexos son propiedad del Ministerio de Hacienda y Crédito Público; son únicamente para el uso del destinatario y pueden contener información de uso privilegiado o confidencial que no es de carácter público. Si usted no es el destinatario intencional, se le informa que cualquier uso, difusión, distribución o copiado de esta comunicación está terminantemente prohibido. Cualquier revisión, retransmisión, diseminación o uso del mismo, así como cualquier acción que se tome respecto a la información contenida, por personas o entidades diferentes al propósito original de la misma, es ilegal.

The content of this message, and of any files attached to it, is the property of the Ministry of Finance and Public Credit of the Republic of Colombia. It is intended for the exclusive use of the message's addressee, and it may include privileged or confidential information, which is not public. If you are not the intended recipient of this communication, please be aware that any use, forwarding, distribution or copy of it is completely forbidden. Consequently, any inspection, retransmission, dissemination or employ of this message, or any other action relative to the information it contains, performed by individuals or entities foreign to the message's original purpose, will be deemed as illegal.

323

RV: 44-01-01;113381;yomar.munoz@jep.gov.co

Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Lun 27/11/2023 16:10

Para:Diana Rocio Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>
CC:jmasso@emergiacc.com <jmasso@emergiacc.com>

2 archivos adjuntos (396 KB)
ad08002196680002300007588.xml; ad0800219668002300007588.pdf;

Diana, un saludo

Te copio el envío de CONALCREDITOS.

De: Carlos Mario Gonzalez Grajales <cmgonzalezg@emergiacc.com>
Enviado el: lunes, 27 de noviembre de 2023 3:44 p. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
CC: Facturas Clientes <Facturas.Clientes@emergiacc.com>; Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
Asunto: 44-01-01;113381;yomar.munoz@jep.gov.co

Buenas tardes,

Compartimos los documentos de la factura **CNCB159766,** según solicitud del cliente, se envia tal como lo genera el sistema para evitar afectaciones a los documentos.

Un saludo

--

Carlos Mario Gonzalez Grajales
Analista de Facturación | Dpto Financiero

www.emergiacc.com

+(57) 3103612671 |
Cra 28 # 48 - 59 | 17001 | Manizales

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legitimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la

gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

234

RE: SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN PARA LOS AUTOS 308 Y 311

Diana Katherine Rico Daza <diana.rico@jep.gov.co>

Lun 27/11/2023 17:57

Para:Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
CC:Mpabon@emergiacc.com <mpabon@emergiacc.com>;Gladys Celeide Prada Pardo <gladys.prada@jep.gov.co>;Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>;Gisela Maritza Vargas Acosta <gmvargasa@emergiacc.com>;Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>

Buen día,

de acuerdo con lo requerido, se confirma aprobación de constancia.

quedo atenta y muchas gracias

Diana Katherine Rico Daza
Monitoreo Integral
Secretaría Ejecutiva
diana.rico@jep.gov.co www.jep.gov.co
Cra 7 # 63 - 44, Bogotá Colombia

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

De: Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
Enviado: lunes, 27 de noviembre de 2023 8:58 a. m.
Para: Diana Katherine Rico Daza <diana.rico@jep.gov.co>
Cc: Mpabon@emergiacc.com <mpabon@emergiacc.com>; Gladys Celeide Prada Pardo <gladys.prada@jep.gov.co>; Diana Rocio Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>; Gisela Maritza Vargas Acosta <gmvargasa@emergiacc.com>; Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Asunto: Re: SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN PARA LOS AUTOS 308 Y 311

Buen dia Diana,

Envio la certificación con el ajuste de la hora.

Cordial saludo.

El vie, 24 nov 2023 a las 17:23, Diana Katherine Rico Daza (<diana.rico@jep.gov.co>) escribió:

> Buen día Jacquelin,
>
> se realizó una nueva revisión a la constancia de la señora Mary Luz Montes y se evidenció que la llamada realizada a la amiga no fue el 03 de noviembre a las 3:24 sino a las 3:08 (según la llamada), por lo que se requiere ajuste en el documento lo antes posible.

Quedamos atentas y muchas gracias

Diana Katherine Rico Daza
Monitoreo Integral
Secretaría Ejecutiva
diana.rico@jep.gov.co www.jep.gov.co
Cra 7 # 63 - 44, Bogotá Colombia

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

De: Diana Katherine Rico Daza <diana.rico@jep.gov.co>
Enviado: martes, 14 de noviembre de 2023 12:26 p. m.
Para: Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
Cc: Mpabon@emergiacc.com <mpabon@emergiacc.com>; Gladys Celeide Prada Pardo <gladys.prada@jep.gov.co>; Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>; Gisela Maritza Vargas Acosta <gmvargasa@emergiacc.com>; Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Asunto: RE: SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN PARA LOS AUTOS 308 Y 311

Buen día,

Una vez revisada la certificación de la señora MARY LUZ MONTES, se confirma su aprobación y se continúa con el trámite.

Quedo atenta y muchas gracias

Diana Katherine Rico Daza
Monitoreo Integral
Secretaría Ejecutiva
diana.rico@jep.gov.co www.jep.gov.co
Cra 7 # 63 - 44, Bogotá Colombia

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

De: Diana Katherine Rico Daza <diana.rico@jep.gov.co>
Enviado: jueves, 9 de noviembre de 2023 5:29 p. m.
Para: Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
Cc: Mpabon@emergiacc.com <mpabon@emergiacc.com>; Gladys Celeide Prada Pardo

325

<gladys.prada@jep.gov.co>; Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>; Gisela Maritza Vargas Acosta <gmvargasa@emergiacc.com>; Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Asunto: RE: SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN PARA LOS AUTOS 308 Y 311

Jacqueline buenas tardes,

Una vez revisadas las constancias se identifica lo siguiente respecto de la gestión realizada con la señora Mary Luz Montes:

- En la constancia dice: "se logra contacto efectivo por medio de llamada telefónica con la amiga de la señora MARY LUZ MONTES", sin embargo, en la tabla de más abajo dice que se habló con la hermana. Por favor verificar y ajustar.

Frente a la constancia de Wilson Laverde Mesa, se confirma aprobación.

Quedo atenta y muchas gracias

Diana Katherine Rico Daza
Monitoreo Integral
Secretaría Ejecutiva
diana.rico@jep.gov.co www.jep.gov.co
Cra 7 # 63 - 44, Bogotá Colombia

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

De: Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
Enviado: jueves, 9 de noviembre de 2023 4:55 p. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Cc: Mpabon@emergiacc.com <mpabon@emergiacc.com>; Gladys Celeide Prada Pardo <gladys.prada@jep.gov.co>; Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>; Diana Katherine Rico Daza <diana.rico@jep.gov.co>; Gisela Maritza Vargas Acosta <gmvargasa@emergiacc.com>
Asunto: Re: SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN PARA LOS AUTOS 308 Y 311

Buen dia Yomar.

Adjuntó la constancia del caso de la referencia ,teniendo en cuenta no fue un contacto efectivo no se adjuntan llamadas.

1. Mary Luz Montes: Auto 311
2. Wilson Laverde: Auto 308

Quedo atento a tus comentarios

El mié, 1 nov 2023 a las 21:10, Yomar Angelica Muñoz Cadena (<yomar.munoz@jep.gov.co>) escribió:

Equipo CONALCREDITOS, buenas noches

Adjunto encontraran las solicitudes- de certificación de:

1. Mary Luz Montes: Auto 311
2. Wilson Laverde: Auto 308

Fecha límite de envío en caso de que no contesten, el 9 de noviembre con dos intentos diarios por 5 días.

Cordial saludo

YAMC

--

Cordialmente

Conalcreditos
emergia

www.conalcreditos.com.co

Jacquelin Masso Garcés
Gerente de operaciones
Unidad de Negocio

(1) 7454040 | 3206931665
Calle 98 # 70-91, Sede Pontevedra- Bogotá

"Toda solicitud, petición, queja o reclamo presentada debe ser direccionada para su trámite al correo electronico: Grupoauditorcalidad@emergiacc.com"

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.
Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.
Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.
Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o

ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

326

--

Cordialmente

Conalcréditos
emergia

www.conalcreditos.com.co

Jacquelin Masso Garcés
Gerente de operaciones
Unidad de Negocio

(1) 7454040 | 3206931665
Calle 98 # 70-91, Sede Pontevedra- Bogotá

"Toda solicitud, petición, queja o reclamo presentada debe ser direccionada para su trámite al correo electronico: Grupoauditorcalidad@emergiacc.com"

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.
Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.
Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.
Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

327

Re: Radicación factura octubre 2023

Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>

Mié 29/11/2023 17:06

Para:Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
CC:Cristian Villalba Arango <cristian.villalba@jep.gov.co>;Diana Rocio Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>

1 archivos adjuntos (91 KB)

Correo de Emergia Contact Center S.L.U. - 44-01-01;113381;yomar.munoz@jep.gov.co.pdf;

Buena tarde Yomar,

me permito enviar el correo de certificación de radicación exitosa que nos envía la plataforma la cual es compartida a SIff y a Hacienda para asegurar la radicación de la misma.

Quedo atenta a tus comentarios.

El mié, 29 nov 2023 a las 15:32, Yomar Angelica Muñoz Cadena (<yomar.munoz@jep.gov.co>) escribió:

> Cristian buenas tardes
>
> Este es el envío de CONALCREDITOS de hace un momento, pero es la factura que no me aparece en Olimpia. Termino una reunión y me conecto con ellos para poder resolver.
>
> Un saludo
>
> **De:** Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
> **Enviado el:** miércoles, 29 de noviembre de 2023 2:22 p. m.
> **Para:** Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
> **CC:** Maria del Pilar Pabon <mpabon@emergiacc.com>; Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>; Cristian Villalba Arango <cristian.villalba@jep.gov.co>; Claudia Liliana Erazo Maldonado <claudia.erazo@jep.gov.co>
> **Asunto:** Re: Radicación factura octubre 2023
>
> Buena tarde Yomar.
>
> Adjunto me permito enviar los siguientes documentos para su respectivo trámite.

1. Nota Crédito de Factura CNCB159766
2. Factura CNCB162191
3. Archivo en XML Y PDF de la factura CNCB162191 correspondiente al mes de Octubre.

Quedo muy atenta a sus comentarios.

El mié, 29 nov 2023 a las 11:09, Yomar Angelica Muñoz Cadena (<yomar.munoz@jep.gov.co>) escribió:

> Estimado equipo CONALCREDITOS
>
> En la mañana de hoy como le comente a Jacquelin, finalmente MinHacienda me responde lo siguiente:
>
> La factura al haber sido rechaza porque no coincidía con la prefactura, al corregirla ustedes, lo hicieron sobre la misma factura y esto no era posible, es por ello que no se ve la factura en SIIF Nación. Quine me asesoró, fue el profesional Miguel Angel Corredor.
>
> Dicho lo anterior, es necesario generar una nueva factura.
>
> Cordial saludo
>
> **De:** Maria del Pilar Pabon <mpabon@emergiacc.com>
> **Enviado el:** viernes, 24 de noviembre de 2023 4:15 p. m.
> **Para:** Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
> **CC:** Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
> **Asunto:** Radicación factura octubre 2023

318

Buenas tardes Yomar:

Adjunto me permito compartir la factura CNCB 159766 correspondiente al mes de octubre de 2023 y sus respectivos soportes y el Informe de Gestión con los ajustes solicitados.

Base Jep consolidada (1).xlsb

1. Factura CNCB 159766 Octubre 2023
2. Prefactura octubre 2023
3. Certificación contadora
4. Certificado aporte parafiscales Octubre 2023
5. Planilla pago Parafiscales octubre 2023
6. Certificación Bancaria
7. Nit Conalcreditos
8. Informe de Gestión octubre 2023.
9. Factura formato html.
10. CRM.
11. Informe de Actividades octubre 2023
12. Consumo minutos octubre 2023.
13. Consumo JEP.

Cordialmente

--

Pilar Pabón Cadena
Supervisora Contac Center

www.conalcreditos.com.co

(1) 7454040
Calle 99 60-59 , Bogotá

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center,

S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

--

Cordialmente

Jacquelin Masso Garcés
Gerente de operaciones
Unidad de Negocio

www.conalcreditos.com.co

(1) 7454040 | 3206931665
Calle 98 # 70-91, Sede Pontevedra- Bogotá

"Toda solicitud, petición, queja o reclamo presentada debe ser direccionada para su trámite al correo electronico: Grupoauditorcalidad@emergiacc.com"

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

--

Cordialmente

Jacquelin Masso Garcés
Gerente de operaciones
Unidad de Negocio

www.conalcreditos.com.co

(1) 7454040 | 3206931665
Calle 98 # 70-91, Sede Pontevedra- Bogotá

"Toda solicitud, petición, queja o reclamo presentada debe ser direccionada para su trámite al correo electronico: Grupoauditorcalidad@emergiacc.com"

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente

prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

330

Re: Radicación factura octubre 2023

Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
Mié 29/11/2023 17:06

Para:Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
CC:Cristian Villalba Arango <cristian.villalba@jep.gov.co>;Diana Rocio Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>

1 archivos adjuntos (91 KB)
Correo de Emergia Contact Center S.L.U. - 44-01-01;113381;yomar.munoz@jep.gov.co.pdf;

Buena tarde Yomar,

me permito enviar el correo de certificación de radicación exitosa que nos envía la plataforma la cual es compartida a SIff y a Hacienda para asegurar la radicación de la misma.

Quedo atenta a tus comentarios.

El mié, 29 nov 2023 a las 15:32, Yomar Angelica Muñoz Cadena (<yomar.munoz@jep.gov.co>) escribió:

> Cristian buenas tardes
>
> Este es el envío de CONALCREDITOS de hace un momento, pero es la factura que no me aparece en Olimpia. Termino una reunión y me conecto con ellos para poder resolver.
>
> Un saludo
>
> **De:** Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
> **Enviado el:** miércoles, 29 de noviembre de 2023 2:22 p. m.
> **Para:** Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
> **CC:** Maria del Pilar Pabon <mpabon@emergiacc.com>; Diana Rocio Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>; Cristian Villalba Arango <cristian.villalba@jep.gov.co>; Claudia Liliana Erazo Maldonado <claudia.erazo@jep.gov.co>
> **Asunto:** Re: Radicación factura octubre 2023
>
> Buena tarde Yomar.
>
> Adjunto me permito enviar los siguientes documentos para su respectivo trámite.

1. Nota Crédito de Factura CNCB159766
2. Factura CNCB162191
3. Archivo en XML Y PDF de la factura CNCB162191 correspondiente al mes de Octubre.

Quedo muy atenta a sus comentarios.

El mié, 29 nov 2023 a las 11:09, Yomar Angelica Muñoz Cadena (<yomar.munoz@jep.gov.co>) escribió:

> Estimado equipo CONALCREDITOS
>
> En la mañana de hoy como le comente a Jacquelin, finalmente MinHacienda me responde lo siguiente:
>
> La factura al haber sido rechaza porque no coincidía con la prefactura, al corregirla ustedes, lo hicieron sobre la misma factura y esto no era posible, es por ello que no se ve la factura en SIIF Nación. Quine me asesoró, fue el profesional Miguel Angel Corredor.
>
> Dicho lo anterior, es necesario generar una nueva factura.
>
> Cordial saludo
>
> **De:** Maria del Pilar Pabon <mpabon@emergiacc.com>
> **Enviado el:** viernes, 24 de noviembre de 2023 4:15 p. m.
> **Para:** Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
> **CC:** Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
> **Asunto:** Radicación factura octubre 2023

331

Buenas tardes Yomar:

Adjunto me permito compartir la factura CNCB 159766 correspondiente al mes de octubre de 2023 y sus respectivos soportes y el Informe de Gestión con los ajustes solicitados.

Base Jep consolidada (1).xlsb

1. Factura CNCB 159766 Octubre 2023
2. Prefactura octubre 2023
3. Certificación contadora
4. Certificado aporte parafiscales Octubre 2023
5. Planilla pago Parafiscales octubre 2023
6. Certificación Bancaria
7. Nit Conalcreditos
8. Informe de Gestión octubre 2023.
9. Factura formato html.
10. CRM.
11. Informe de Actividades octubre 2023
12. Consumo minutos octubre 2023.
13. Consumo JEP.

Cordialmente

--

Pilar Pabón Cadena
Supervisora Contac Center

www.conalcreditos.com.co

(1) 7454040
Calle 99 60-59 , Bogotá

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center,

S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañia. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

--

Cordialmente

Jacquelin Masso Garcés
Gerente de operaciones
Unidad de Negocio

www.conalcreditos.com.co

(1) 7454040 | 3206931665
Calle 98 # 70-91, Sede Pontevedra- Bogotá

"Toda solicitud, petición, queja o reclamo presentada debe ser direccionada para su trámite al correo electronico: Grupoauditorcalidad@emergiacc.com"

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañia. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

332

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

--

Cordialmente

Jacquelin Masso Garcés
Gerente de operaciones
Unidad de Negocio

www.conalcreditos.com.co

(1) 7454040 | 3206931665
Calle 98 # 70-91, Sede Pontevedra- Bogotá

"Toda solicitud, petición, queja o reclamo presentada debe ser direccionada para su trámite al correo electronico: Grupoauditorcalidad@emergiacc.com"

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente

prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

emergia

INFORME DE ACTIVIDADES No. 3 CORRESPONDIENTE AL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 01/10/2023 al 31/10/2023	
INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO	
No. Contrato o convenio:	113381 de 2023
Objeto:	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MONITOREO A VÍCTIMAS Y COMPARECIENTES DE LA JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ.
Clase de Contrato o convenio:	Orden de Compra
Fecha acta de Inicio:	27/07/2023
Fecha Terminación:	31/12/2023
Porcentaje de Avance Fisico de Ejecución:	50%
Nombre del contratista:	CONALCREDITOS CONALCENTER BPO
CC / Nit:	800.219.668-3
Nombre del Supervisor del Contrato o convenio:	Yomar Angelica Muñoz Cadena
Presentado por:	Jacquelin Masso Garcés – Gerente de Operaciones

INFORME DE ACTIVIDADES OCTUBRE DE 2023

Bogotá, D.C., noviembre 7 de 2023

emergia

TABLA DE CONTENIDO.

INTRODUCCIÓN.
GLOSARIO.
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.
GESTIÓN DEL MES DE OCTUBRE 2023.

1. **GESTIÓN CANAL TELEFÓNICO**
   - **1.1 BASES GESTIONADAS COMPARECIENTES**
   - **1.2 BASE GESTIONADA VÍCTIMAS**
   - **1.3.CARGA GENERAL DE BASES**
   - **1.4.NO CONTACTADOS (MARCACIÓN MANUAL)**
   - **1.5. INTERVALOS DIARIOS.**
   - **1.6. INTERVALOS POR HORA.**
   - **1.7. OCUPACIÓN, ADHERENCIA Y ABSENTISMO.**
   - **1.8. TIEMPO DE OPERACIÓN.**
   - **1.9. INDICADORES LLAMADAS OUTBOUND COMPARECIENTES.**
   - **1.10. INDICADORES LLAMADAS OUTBOUND VÍCTIMAS.**
   - **1.11. INDICADORES LLAMADAS INBOUND.**
   - **1.12. INDICADORES CHAT WHATSAPP-DATOS**
2. **PROCESO DE CALIDAD.**
3. **MINUTOS GESTIONADOS.**
4. **CUADRO ANS OCTUBRE.**
5. **HERRAMIENTAS DE GESTIÓN.**
6. **INFORME DE ACTIVIDADES (OBLIGACIONES DEL AMP)**
   - **6.1. CONTAR CON SOPORTE TÉCNIC 24/7**
   - **6.2. GARANTIZAR QUE SOPORTE TÉCNICO HAGASEGUIMIENTO Y MANEJO DE TICKETS GENERADOS.**
   - **6.3. . GARANTIZAR CUMPLIMIENTO DE LA LEY 1581 DE 2012**
   - **6.4. GARANTIZAR PROTECCIÓN DE DATOS.**
   - **6.5. CAPACITAR A LOS AGENTES**
   - **6.6. CONTAR CON PLANES DE CONTINGENCIA PARA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO.**
   - **6.7. BUSCAR LA CAUSA DE RAÍZ DE LA FALLAS EN SOLUCIÓN TECMOLÓGICA.**
   - **6.8. REALIZAR ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN.**
   - **6.9. PRESENTAR A COLOMBIA COMPRA EFICIENTE EL PLAN DE BIENESTAR.**
   - **6.10. GARANTIZAR QUE EL PERSONAL NECESARIO PARA LA OPERACIÓN ESTÉ VINCULADO EN LAS CONDICIONES DEL CÓDIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO.**
   - **6.11. CONTAR CON UN ÁREA ESPECÍFICA DE CONTROL DE CALIDAD.**
   - **6.12. CONTAR CON SISTEMA DE CONTROL DE ACCESO AL CENTRO DE CONTACTO.**
   - **6.L3. ASUMIR EL PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES E INDEMNIZACIONES DE CARÁCTER LABORAL.**
   - **6.14. CONTAR CON PERSONAL TÉCNICO PARA SOLUCIONAR PROBHLEMAS DE LOS AGENTES.**
   - **6.15 GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD Y PROTECCIÓN.**
   - **6.16. INFORMES DE AVANCES.**
   - **6.17. GESTIONES ADICIONALES**

emergia

INTRODUCCIÓN.

En el presente documento se detallan las interacciones gestionadas por el Centro de Contacto a través del canal de atención telefónica y chat WhatsApp, durante el mes de **Octubre de 2023** en la ejecución y cumplimiento de la **Orden de Compra N°113381 de 2023** suscrita entre la **Jurisdicción Especial para la Paz, JEP, y Conalcréditos – Conalcenter BPO.**

emergia

GLOSARIO

ANS:
Acuerdos de Niveles de Servicio.

PUNTUALIDAD EN TIEMPOS DE APROVISIONAMIENTO:
Mide el tiempo que tarda el Proveedor en aprovisionar los Servicios BPO contratados por la Entidad Compradora, es decir, el recurso humano y los recursos tecnológicos.

DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS BPO CONTRATADOS:
Mide el tiempo durante el mes en el que los Servicios BPO contratados no están disponibles para la entidad compradora.

TMO (TIEMPO MEDIO DE OPERACIÓN):
Corresponde al tiempo promedio de conversación o atención del agente. Se realiza la medición mensual.

ROTACIÓN DEL RECURSO HUMANO:
Corresponde al 10% de los agentes retirados en el mes de total de los agentes activos en el mismo.

OCUPACIÓN DE AGENTES:
Mide el porcentaje de tiempo de ocupación efectivo de los agentes, se excluye el tiempo de break, capacitación, retroalimentación, almuerzo, pausas activas y/o actividades de bienestar de los agentes, el porcentaje de ocupación de acuerdo es del 75%.

EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO AGENTES:
Serán evaluaciones de máximo 10 preguntas, en máximo 30 minutos, el Proveedor debe disponer de la herramienta para el montaje de las preguntas garantizando la confidencialidad de este. El porcentaje del indicador es del 80%.

PRECISIÓN ERROR CRÍTICO DE USUARIO:
Mide el porcentaje de error crítico de agente que afecta directamente al usuario final. Un error crítico de agente corresponde al error generado por una mala información del agente y que afecta directamente al usuario final, el porcentaje del indicador es del 85%.

PRECISIÓN ERROR CRÍTICO DE NEGOCIO:
Mide el porcentaje de error crítico que no afecta directamente al usuario final el porcentaje del indicador es del 85%.

QUEJAS SOBRE LOS SERVICIOS BPO:
Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de transacciones gestionadas.

emergia

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS BPO:
Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el promedio del nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio. El Acuerdo de Nivel de Servicio se puede medir a partir del promedio de calificación entre 1 y 5 o como resultado promedio de la calificación.

SIGNIFICADO DE LAS TIPIFICACIONES:
Buzón: Cuando la llamada entra directamente a buzón y el operador lo anuncia.
No. Contesta tercero que manifiesta desconocer al compareciente.
Si. Acepta dar información.
No ha sido posible contacto: La llamada no ingresa por falla técnica o no entra ni siquiera a operador.
Sin señal: La llamada ingresa y sale anuncio del operador diciendo que no existe señal.
Si. No acepta dar información.
Si. Contesta tercero o familiar y acepta dar información.
Privado de la libertad: Compareciente o Víctima reporta que se encuentra privado de la libertad en x lugar.
Fallecido: Un tercero familia o conocido reporta que la Víctima o Compareciente falleció.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.

A continuación, se muestra como está constituida la estructura organizacional de la operación:

Durante el mes de **octubre** no se conservó la misma estructura de personal y equipos que fue contratada en el proceso de implementación que se llevó a cabo entre el 27 de julio y el 31 de agosto de 2023.

emergia

Toda vez que durante este mes presentó renuncia -por motivos personales- del Minero de Datos, Juan David Rodríguez Amórtegui, y fue contratado como nuevo Minero de Datos, Daniel Amador. NO hubo rotación de agentes.

CAMPAÑA JEP 2023				
DOCUMENTO	PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	NOMBRES	CARGO
1001198485	Astroz	Briceño	Geraldine Liliana	Agente
1032360620	Useche	Lopez	Luis Arturo	Agente
1047401013	Cubillos	Ontibon	Andrea	Agente
1016088167	Perez	Larotta	Angela Tatiana	Agente
1013582762	Carranza	Barbosa	Manuel Alexander	Agente
1000836988	Gacha	Quintero	Juliana Natalia	Agente
1022382078	Salamanca	Calderon	Brian Javier	Agente
1067962785	Vasquez	Hernandez	Karen Rosiris	Agente
1016100380	Ochoa	Poveda	Andres Felipe	Agente
1000322730	Vega	Retavizca	Nicol Yeraldin	Agente
1023960885	Rodriguez	Pinzon	Mateo Santiago	Agente
52859251	Garcia	Martinez	Angely	Agente
1013649380	Gacharna	Cuellar	Yeferson Stidwar	Agente
1023943484	Moreno	Quijano	Andres Felipe	Agente
80726120	Cendales	Peña	Mauricio	Agente
1127916077	Sanchez	Triana	Genesis Sarald	Agente
101096262	Romero	Garzón	Laura Daniela	Agente
63464994	Martínez	López	Juliana	Agente
1016018602		Uribe	Leidy Johana	Agente
1001274932		Moreno	Jessica Alejandra	Agente
52441210	Vargas	Acosta	Gisela Maritza	Líder de Calidad
1016038058	Amador	Munar	Daniel Eduardo	Minero de Datos
63336310	Pabón	Cadena	María del Pilar	Supervisora

1. GESTIÓN DEL CANAL TELEFÓNICO

Durante el mes de **octubre de 2023** se gestionó un **total de 19.670** llamadas en **21 días hábiles** laborados, distribuidas de la siguiente manera: llamadas **Outbound Comparecientes 17.638**, llamadas **Outbound víctimas 1.872** y llamadas **Inbound 160**.

1.1 BASES GESTIONADAS COMPARECIENTES

En el **mes de octubre** se recibieron **18.400** registros de comparecientes los cuales se dividieron de la siguiente manera:

COMPARECIENTES	
BASES	CANTIDAD
PRIORIDAD 1	762
PRIORIDAD 2	1000
PRIORIDAD 3	8553
PRIORIDAD 4	8085
TOTAL	18400

1. Registros de Llamada NO exitosa del anterior operador, nuevo registro- Pertenece a Macrocaso.
2. Registros de llamadas NO exitosas del anterior operador, No existe registro y No pertenece a Macrocaso.

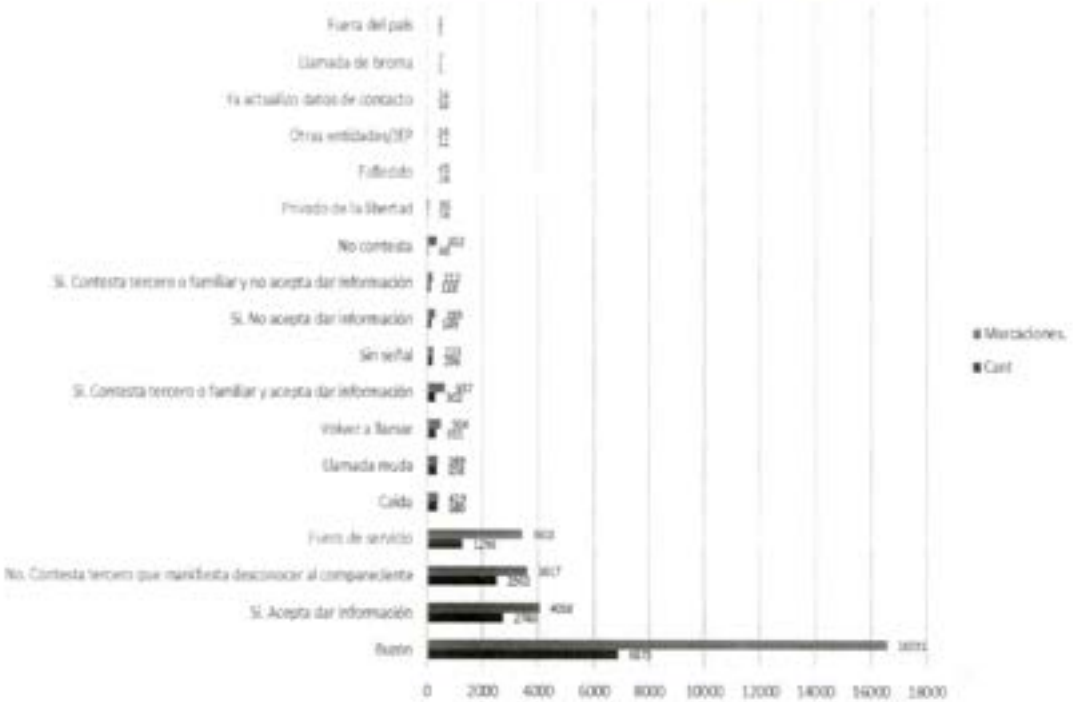
emergia

3. Registro de llamadas exitosas del anterior operador que NO pertenecen a Macrocaso.
4. Registros de llamadas exitosas del anterior operador y que SÍ pertenecen a Macrocaso.

1.1.1 Base Consolidada de Comparecientes

Durante los meses de **septiembre y octubre se gestionaron un total de 15.415 registros de comparecientes** y se hicieron **30.906 marcaciones a comparecientes** como se aprecia a continuación:

Etiquetas de fila	Cant	Marcaciones.
Buzón	6875	16591
Si. Acepta dar información	2740	4058
No. Contesta tercero que manifiesta desconocer al compareciente	2502	3617
Fuera de servicio	1296	1418
Caída	380	419
Llamada muda	358	369
Volver a llamar	315	504
Si. Contesta tercero o familiar y acepta dar información	302	637
Sin señal	206	233
Si. No acepta dar información	149	289
Si. Contesta tercero o familiar y no acepta dar información	116	212
No contesta	60	352
Privado de la libertad	56	86
Fallecido	36	45
Otras entidades/JEP	12	34
Ya actualizo datos de contacto	10	34
Llamada de broma	1	7
Fuera del país	1	1
Total general	**15415**	**30906**



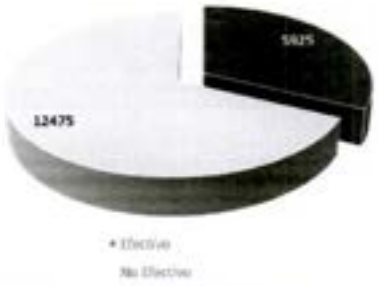
El detalle de las **gestiones y marcaciones durante septiembre y octubre de 2023 es el siguiente:**

emergia

DETALLE GESTIONES VS MARCACIONES SEPTEMBRE Y OCTUBRE 2023		
MES	**GESTIONES**	**MARCACIONES**
SEPTIEMBRE	7.341	13.035
OCTUBRE	12.954	17.871
TOTAL	**20295**	**30906**

ACUMULADO EFECTIVIDAD

El acumulado de **Efectividad entre septiembre y octubre es de 5.925 registros**, es decir **el 32,20%** y una **No Efectividad de 12.475 registros**, es decir el **67,80% del total**, la cual se refleja en ítems como; Sin señal, buzón, fuera de servicio, volver a llamar, Si. No acepta dar información, Si. Contesta tercero o familiar y no acepta dar información, No contesta (sólo 60), Otras entidades/JEP, Ya actualizó datos, 0 (lo que hace falta por contactar), caída, No. Ocupado y No. Número no existe, como se aprecia a continuación:



Tpificicación	Cantidad	Porcentaje
Efectivo	5925	32,20%
No Efectivo	12475	67,80%
Total general	**18400**	**100,00%**

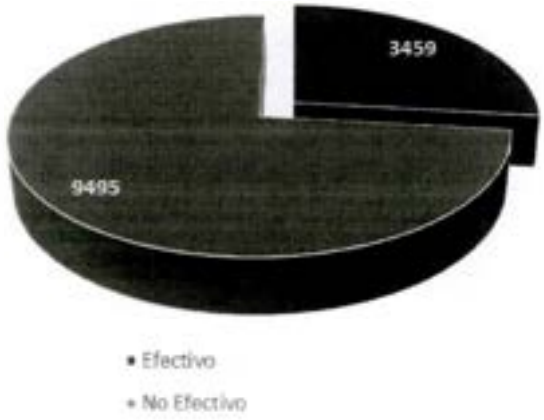
GESTIÓN REGISTROS OCTUBRE

Durante el mes de **octubre se gestionaron un total de 12.954 registros de comparecientes** y se hicieron **17.871 marcaciones** como se aprecia a continuación:

Etiquetas de fila	Cant.	Marcaciones.
Buzón	6668	9295
Si. Acepta dar información	1771	1995
Fuera de servicio	1415	2964
No. Contesta tercero que manifiesta desconocer al compareciente	1201	1377
Caída	432	464
Llamada muda	431	442
Volver a llamar	295	345
Si. Contesta tercero o familiar y acepta dar información	231	243
Sin señal	223	284
Si. Contesta tercero o familiar y no acepta dar información	85	95
Si. No acepta dar información	79	106
Privado de la libertad	44	54
No contesta	31	138
Fallecido	30	31
Ya actualizo datos de contacto	9	11
Otras entidades/JEP	8	23
Llamada de broma	1	6
Total general	**12954**	**17871**

Durante octubre se logró una **Efectividad del 26,70% (3.459 registros)** y una **No Efectividad del 73,30% (9.495 registros)**, la cual se refleja en ítems como Sin señal, buzón, fuera de servicio, volver a llamar, Si. No acepta dar información, Si. Contesta tercero o familiar y no acepta dar información, No contesta (sólo 60), Otras entidades/JEP, Ya actualizó datos, 0 (lo que hace falta por contactar), caída, No. Ocupado y No. Número no existe, como se aprecia a continuación:

Tpificicación	Cantid	Porcentaje
Efectivo	3459	26,70%
No Efectivo	9495	73,30%
Total general	**12954**	**100,00%**



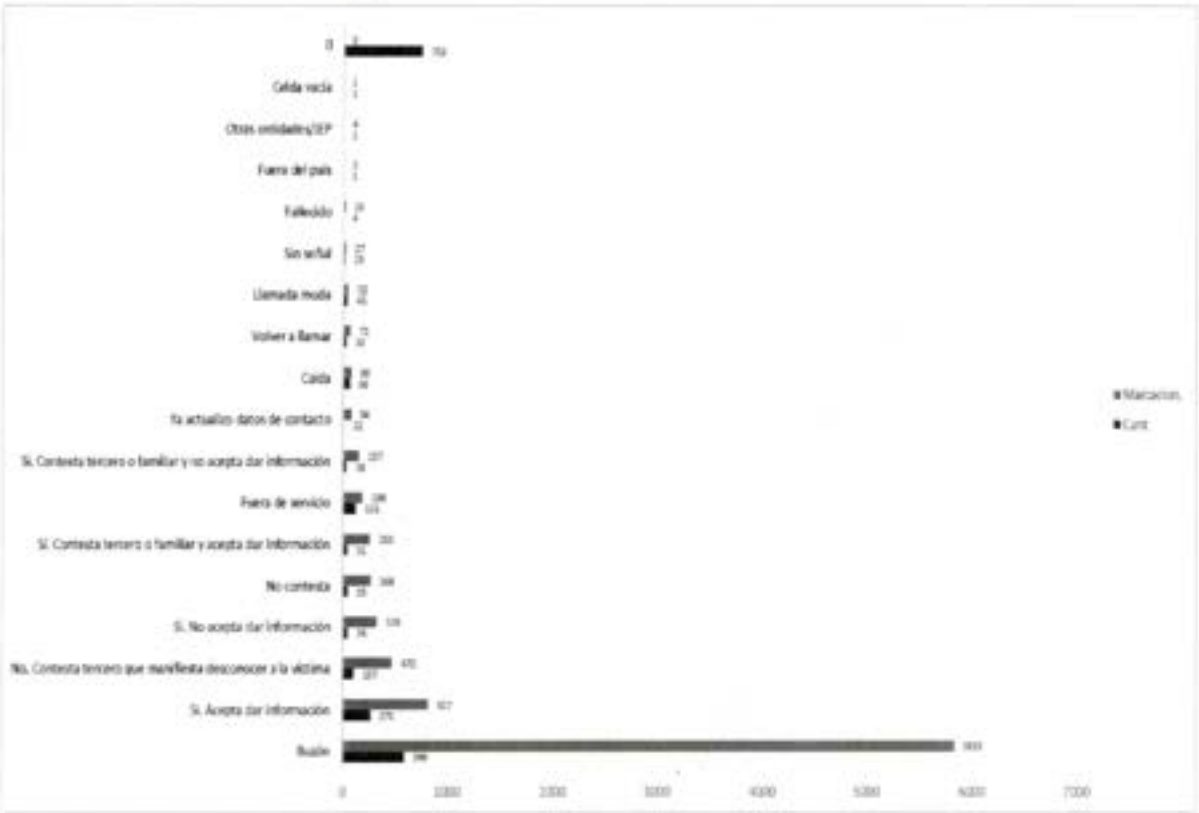
1.2 BASE GESTIONADA VÍCTIMAS

1.2.1 Base Consolidada Víctimas

Entre septiembre y octubre se recibieron **2.224 registros de víctimas**, y **durante este mismo periodo se realizaron 8.682 marcaciones**, como se aprecia a continuación:

Etiquetas de fila	Cant	Marcacion.
Buzón	590	5833
Si. Acepta dar información	271	827
No. Contesta tercero que manifiesta desconocer a la víctima	107	472
Si. No acepta dar información	56	328
No contesta	55	268
Si. Contesta tercero o familiar y acepta dar información	51	263
Fuera de servicio	131	186
Si. Contesta tercero o familiar y no acepta dar información	38	157
Ya actualizo datos de contacto	12	84
Caida	66	80
Volver a llamar	33	72
Llamada muda	45	52
Sin señal	19	27
Fallecido	4	23
Fuera del país	1	5
Otras entidades/JEP	1	4
Celda vacía	1	1
0	753	0
Total general	**2234**	**8682**

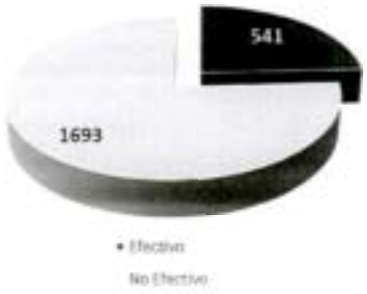
emergia



ACUMULADO EFECTIVIDAD

La **efectividad de esta base de la gestión acumulada entre septiembre y octubre llegó a una efectividad del 24,2%**, y una **no efectividad acumulada del 75,8%,** lo cual se refleja en ítems como; Sin señal, buzón, fuera de servicio, volver a llamar, Si. No acepta dar información, Si. Contesta tercero o familiar y no acepta dar información, No contesta (sólo 60), Otras entidades/JEP, Ya actualizó datos, 0 (lo que hace falta por contactar), caída, No. Ocupado y No. Número no existe, como se aprecia a continuación:

Tipificación	Cant	Porcentaje
Efectivo	541	24,2%
No Efectivo	1693	75,8%
Total general	**2234**	**100,0%**



emergia

GESTIÓN REGISTROS OCTUBRE

Durante el mes de **octubre se gestionaron un total de 1.227 registros de víctimas** y se hicieron **1.829 marcaciones** como se aprecia a continuación:

Etiquetas de fila	Cant	Marcacion.
Buzón	543	863
Fuera de servicio	191	267
Si. Acepta dar información	152	180
No contesta	50	155
No. Contesta tercero que manifiesta desconocer a la víctima	65	96
Caída	71	73
Llamada muda	44	46
Si. Contesta tercero o familiar y acepta dar información	27	42
Volver a llamar	31	34
Si. Contesta tercero o familiar y no acepta dar información	14	27
Sin señal	21	23
Si. No acepta dar información	15	19
Otras entidades/JEP	1	2
Celda vacía	1	1
Fallecido	1	1
Total general	**1227**	**1829**

Durante **octubre** se logró una **Efectividad del 22,4% (275 registros)** y una **No Efectividad del 77,6% (952 registros)**, lo cual se refleja en ítems como; Sin señal, buzón, fuera de servicio, volver a llamar, Si. No acepta dar información, Si. Contesta tercero o familiar y no acepta dar información, No contesta (sólo 60), Otras entidades/JEP, Ya actualizó datos, 0 (lo que hace falta por contactar), caída, No. Ocupado y No. Número no existe, como se aprecia a continuación:

Tipificación	Cant	Porcentaje
Efectivo	275	22,4%
No Efectivo	952	77,6%
Total general	**1227**	**100,0%**

emergia

1.3 CARGA GENERAL DE BASES.

Desde que inicio la operación de la **Orden de Compra 113381**, se han recibido un **total de 18.400** registros de los cuales **se han cargado 18.400 y entre septiembre y octubre se han gestionado 15.415 registros.**

1.4 INTERVALOS DIARIOS OCTUBRE.

A continuación, se muestra el total del **volumen de llamadas diarias** del mes de **octubre** en **llamadas outbound a Comparecientes y a Víctimas**:

Se continuó trabajando la franja horaria entre **08:00 am a 5:00 pm**. El **mayor volumen de efectividad** de las **llamadas de Comparecientes** fue el **2, 9 10 12 y 19 de octubre, siendo la del 9 de octubre la más representativa.**

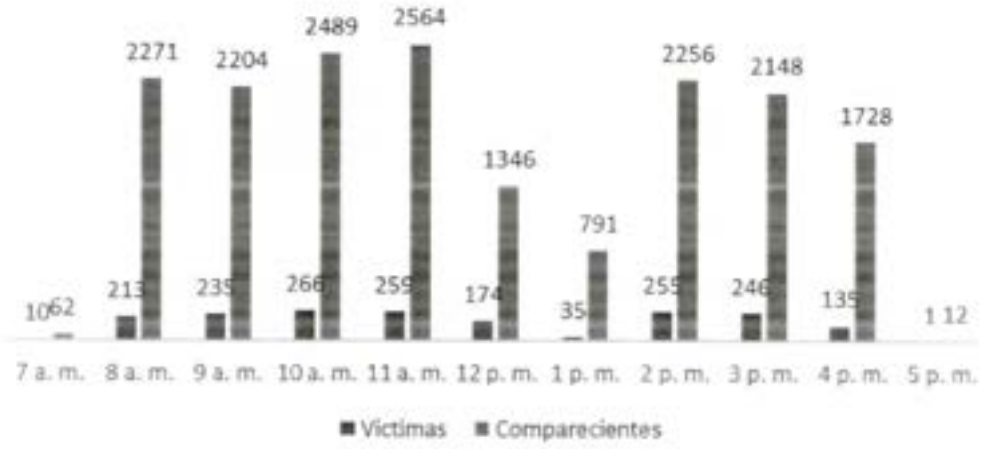
El **mayor volumen de efectividad** de las **llamadas de Víctimas** fue el **2, 9 , 10 y 27 de octubre, siendo el día mas representativo el 2 de octubre.**

1.6. INTERVALOS POR HORA OCTUBRE.

Durante el mes de **octubre**, se gestionaron todas las bases por parte de todo el personal. La rotación para dicha gestión se realizó basado en los promedios que tenía cada agente para gestionar una base.

Se continuó trabajando la franja horaria entre **08:00 am a 5:00 pm**. El **mayor volumen de efectividad** de las **llamadas de Comparecientes** fue entre **8:00 a.m. y 11:00 a.m.**, siendo la franja de las **11:00 a.m. la más representativa.**

El **mayor volumen de efectividad** de las **llamadas de Víctimas** fue entre **10:00 a.m. y 11:00 a.m.**, siendo la franja de las **10:00 a.m. la más representativa.**



1.7. OCUPACIÓN, ADHERENCIA Y ABSENTISMO OCTUBRE.

ADHERENCIA	OCUPACIÓN	ABSENTISMO
100%	38%	0%

1.8. TIEMPO DE OPERACIÓN OCTUBRE.

A continuación, presentamos el **TMO** de la operación durante el mes de **octubre fue:**

emergia

TMO GENERAL	1:21
TMO EFECTIVAS	8:16

1.9. INDICADORES LLAMADAS OUTBOUND COMPARECIENTES.

LLAMADAS OUTBOUND JEP-DATOS - OCTUBRE 2023						
Llamadas Salientes	Llamadas Salientes Efectivas	Llamadas Salientes Abandonadas	Llamadas Salientes Nivel de Servicio	Llamadas Salientes Nivel De Atención	Llamadas Salientes Nivel De Abandono	TMO Llamadas Salientes
15.001	14.825	176	97,50%	98,84%	1,16%	1:48

Con un **total de 15.001 llamadas Outbaund de Comparecientes** cerró la operación del mes de **octubre de 2023**. De estas 15.001 llamadas outbaund, **14.825 fueron efectivas** y **176 abandonadas. El Nivel de Servicio de las llamadas a Comparecientes Outbound** llegó al **97.50%,** mientras que el **Nivel de Atención** de las mismas llegó a **98.84%.** El **Nivel de Abandono** fue de **1.16%,** mientras que el **TMO** estuvo en **1:48 minutos.**

1.10. INDICADORES LLAMADAS OUTBOUND VÍCTIMAS.

LLAMADAS OUBOUND VÍCTIMAS JEP- DATOS SEPTIEMBRE 2023						
LLAMADAS OUTBOUND	LLAMADAS OUTBOUND EFECTIVAS	LLAMADAS OUTBOUND ABANDONADAS	LLAMADAS OUTBOUND NIVEL DE SERVICIO	LLAMADAS OUTBOUND NIVEL DE ATENCIÓN	LLAMADAS OUTBOUND NIVEL DE ABANDONO	TMO LLAMADAS OUTBOUND
7.900	7.742	158	96.20%	98.09%	1.91%	1:36

Durante el mes de **octubre de 2023** se realizaron **7.900 llamadas Outbound a Víctimas**, de las cuales fueron **efectivas 7.742** y **abandonadas 158**. El **Nivel de Servicio** llegó al **96.20%** y el **Nivel de Atención** al **98.09%**. El **Nivel de Abandono** fue de **1.91%** y el **TMO** quedó en **1:36 minutos**.

1.11. INDICADORES LLAMADAS INBOUND.

Total	138	124	118	14	85.51%	89.86%	10.14%	0:09:35

Mes	Llamadas Entrantes	Llamadas Atendidas	Atendidas Umbral	Llamadas Abandonadas	Nivel De Servicio	Nivel De Atencion	Nivel De Abandono	TMO
Septiembre	138	124	118	14	85.51%	89.86%	10.14%	00:09:35

Para la **operación Inbound** ejecutada durante el mes de **octubre de 2023** tuvimos un **total** de **138 llamadas entrantes**, de las cuales fueron **atendidas 124** y de estas se atendieron **dentro del umbral (3 segundos) 118 y fuera del umbral 6.** Se generaron **14 llamadas abandonadas**, debido a que cuando ingresaron estas llamadas los asesores estaban en otra llamada y no alcanzaron a atenderlas.

En esta gestión-que es un **Plan Piloto**-llegamos a un **Nivel de Servicio del 85.51%,** un **Nivel de Atención del 89.86%, un Nivel de Abandono de 10.14%** y un **TMO 9:35 minutos.**

1.12. INDICADORES CHAT WHATSAPP-DATOS

Total	72	72	72	-	100,00%	100,00%	0,00%

Octubre	Whatsapp Entrantes	Whatsapp Atendidos	Atendidos en Umbral	Abandonados	Nivel de Servicio	Nivel de Atención	Nivel de Abandono

A lo largo de **Octubre de 2023 ingresaron 72 wsp** de los cuales fueron **atendidos todos (72)** y de estos, se atendieron **dentro del umbral (>=60 segundos) los 72 wsp.** Tuvimos un **Nivel de Servicio del 100%, Nivel de Atención 100%** y **Nivel de Abandono 0%.**

1.1.13. INDICADORES CLICK TO CALL

Durante el mes de octubre 2023 no ingresaron llamadas por este canal

2 PROCESO DE CALIDAD.

El proceso de calidad se llevó a cabo de acuerdo con los procedimientos internos de la compañía. A continuación, presentamos los resultados:

- La auditoría se realizó a través de la escucha de llamadas. Total de 71 monitoreos.
- Se realizaron las retroalimentaciones con los agentes y se establecieron compromisos para seguimiento.
- Socializaciones durante el mes de **octubre 2023**.
- El promedio de **calificación** de la campaña es del **93.09%.**
- Durante la Orden de Compra el promedio general de Evaluación de Conocimiento fue de **98.12**
- Las oportunidades de mejora identificadas en el proceso de registro de información están relacionadas con: tipificación y habilidades comunicativas y escritas. oportunidad de mejora octubre fue de 3.73% errores no relevantes, no hubo errores fatales, tampoco críticos.
- La muestra de monitoreos se toma de forma aleatoria y se realizan por grabación al día siguiente o en vivo el mismo día.

3 MINUTOS GESTIONADOS.

A continuación, presentamos la gestión de minutos y llamadas de acuerdo con el promedio que se presentó durante toda la orden de compra, con corte al 31 de octubre 2023.

MES	TOTAL MINUTOS CONTRATADOS	MINUTOS GESTIONADOS	%MINUTOS CONSUMIDOS
SEPTIEMBRE	65000	41362	64%
OCTUBRE	65000	41658	65%
TOTAL	**130000**	**83020**	**65%**

emergia

4 CUADRO ANS OCTUBRE.

ANS OC 113381			
ANS por Nivel de Servicio	**Meta**	**Octubre**	**Observación**
Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento. Penaliza el tiempo que tarda el Proveedor en aprovisionar el recurso humano y los recursos tecnológicos	N/A	N/A	Durante el mes de Octubre no se realizaron contrataciones.
Disponibilidad de los Servicios BPO contratados. (D) RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente)	>=99,5%	100,00%	Durante el mes de Octubre no se presentaron incidencias de la plataforma tecnológica. De acuerdo con este indicador Conalcréditos estuvo dentro de los tiempos establecidos por Colombia Compra Eficiente en este ANS. Cálculo de la fórmula: Durante el mes para 20 Agentes trabajando 8 horas al día (480 minutos) por 21 días hábiles del mes de Octubre minutos mensuales de plataforma disponible. No hubo incidencias en la plataforma.
Rotación de Agentes	<15%	0,00%	En el mes de Octubre estuvieron activos 20 Agentes. Durante el mes de Octubre no hubo renuncias de Agentes.
TMO (Tiempo Medio de Operación)	Definido por Proceso	575,00%	El promedio de las llamadas hechas por los Agentes Técnicos durante el mes de Octubre fue de 5,75 mins
Precisión error fatal.	>=85%	100,00%	Para calcular este valor se realizó la suma de los promedios por proceso y se estimó el promedio general. En Octubre se realizaron un total de 71 monitoreos, sobre los cuales se realizaron 4 afectaciones por error fatal, esta operación se efectúa con 1 Líder de Calidad, para monitorear todos los agentes
Precisión error crítico de usuario: "ecu". Este ANS no fue solicitado por parte de la SDIS. Sin embargo, por políticas de la compañía lo medimos.	>=85%	100,00%	Para calcular este valor se realizó la suma de los promedios por proceso y se estimó el promedio general. En Octubre se realizaron un total de 71 monitoreos, sobre los cuales no hubo afectaciones por error crítico, se efectúa con 1 Líder de Calidad, para monitorear 20 Agentes.
Precisión error crítico de negocio: "ecn". Este ANS no fue solicitado por parte de la SDIS. Sin embargo, por políticas de la compañía lo medimos.	>=98%	100,00%	Para calcular este valor se realizó la suma de los promedios por proceso y se estimó el promedio general. En Octubre se realizaron un total de 71 monitoreos, sobre los cuales hubo 5 afectaciones de errores no críticos, esta operación se efectúa con 1 Líder de Calidad, para monitorear 20 Agentes Técnicos.
Evaluación de conocimiento Agentes ECA	100	100,00%	El promedio de la nota se halla de la siguiente manera: Se realiza un promedio aritmético de la nota de la evaluación de todos los gestores.
Nota promedio de calidad operación		99,63%	Para el mes de Octubre el promedio general de la operación, quedó en una nota del 99,63%

5.1. MARCADOR

Para ejecutar la gestión enmarcada dentro de la Orden de Compra, contamos con dos herramientas tecnológicas fundamentales:
La primera es el Software especializado para Contact Center – WOLKVOX.
Esta herramienta nos permite tener una mayor productividad en la gestión de los Agentes.

Con WOLKVOX usamos dos tipos de marcaciones:

5.1.1.Marcación predictiva (marcación automática)

Permite calcular el volumen de llamadas requeridas para conseguir la mayor productividad.

Se pueden realizar hasta 10 llamadas simultáneas por Agente conectado, lo que genera que esté conversando el mayor tiempo posible. Este marcador es ideal ya que, con él se pueden conectar más de 15 agentes simultáneos.

5.1.2. Marcación Manual

Esta sólo se realiza una vez se hayan hecho hasta tres intentos de marcación de una base.
Es decir, aquellos datos de "rezago" y en donde se requiera realizar un último barrido para cerrar una base.

Actualmente tenemos conectados 20 Agentes que efectúan gestión telefónica y dentro de la herramienta existen tres usuarios de Wolkvox Manager, que permite efectuar el monitoreo de la gestión, el montaje de las Bases recibidas por parte de la JEP, el seguimiento a la

gestión y estados de productividad de los Agentes y de donde se extraen los respectivos reportes de productividad y minutos utilizados en la gestión.

5.2.CRM – SOFTWARE DE TIPIFICACIÓN AYAX.

AYAX es una plataforma tecnológica que maneja módulos especializados para dar servicio de calidad en la gestión a los ciudadanos y permite dar un servicio coherente y eficiente haciendo que estos mejoren tiempos de respuesta y gestión realizada.

Esta herramienta la usamos para registrar la información asociada a la atención, en dos fases, la primera asociada al registro de la llegada del ciudadano (recepción) y la segunda el registro de la atención del ciudadano (gestión realizada).

El tipificador contiene los siguientes campos de captura de información:

6 INFORME DE ACTIVIDADES (OBLIGACIONES DEL AMP)

6.1. Contar con soporte técnico para garantizar el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto, el cual debe estar disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, durante el tiempo de ejecución de la orden de compra.

6.1.1.1. OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS.

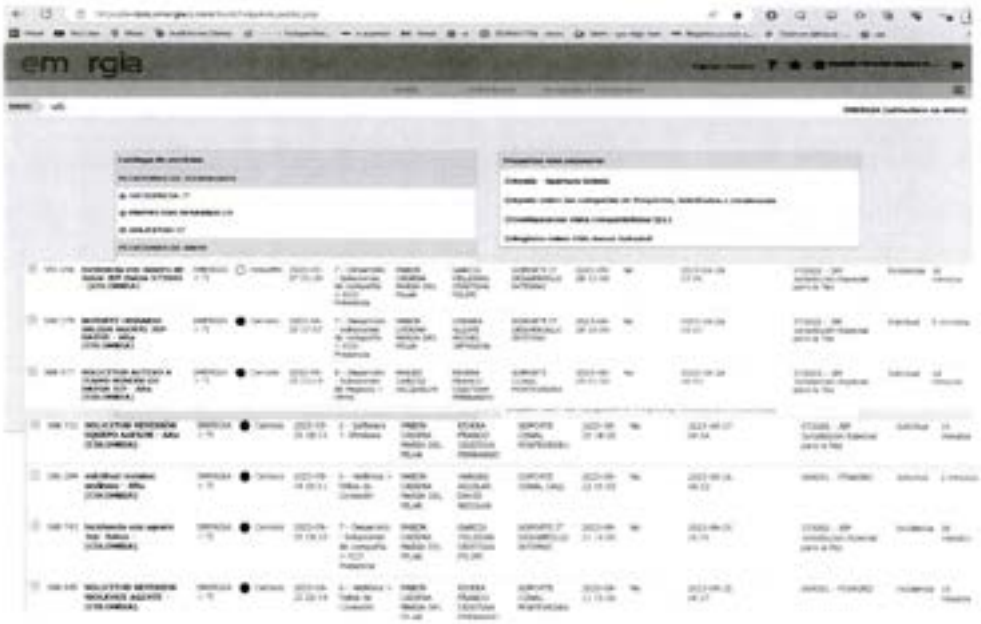
El operador Emergia– Conalcréditos BPO, cuenta con un área de Sistemas y Tecnología que brinda soporte técnico a las plataformas tecnológicas que utilizamos, garantizando el correcto funcionamiento de las herramientas. Así mismo contamos con una mesa de ayuda corporativa que está disponible 24 horas al día 7 días a la semana en la línea 323-2554059.

6.2. Garantizar que el servicio de soporte técnico permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los tiquetes generados hasta su cierre.

emergia

6.1.2.1. OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS.

Actualmente Emergia– Conalcréditos BPO, cuenta con el aplicativo TILENA, dentro del cual se generan los tickets que se requieran para garantizar el normal funcionamiento de la operación. En este, se puede hacer seguimiento del ticket hasta su cierre.



6.3. Garantizar que los datos personales entregados por la Entidad Compradora y/o beneficiarios sean manejados de acuerdo con la normatividad aplicable a la protección de datos personales.

6.4. Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales.

6.4.1. OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS.

Emergia - Conalcreditos – BPO tiene dentro de sus políticas, brindar a las directivas, clientes y en general a los usuarios que accedan, procesen, generen y/o almacenen información, un conjunto de lineamientos e instrucciones que permitan garantizar la seguridad de la información en todo su ciclo de vida, con el fin de evitar riesgos potenciales a los activos de información ya sean de manera accidental o intencional, que puedan generar una interrupción parcial o total de las actividades misionales de la organización, teniendo siempre en cuenta dar cumplimiento a requerimientos legales, normativos y contractuales.

Para garantizar el correcto tratamiento de los datos personales de los ciudadanos en la operación, se cuenta con un diálogo en donde cada

Agente debe informar de la protección de datos personales de cada uno de ellos.

Habeas Data

Le informamos que los datos suministrados, serán tratados conforme lo establece la Ley 1581 de 2012 de Habeas Data y la política de tratamiento de datos personales de la Jurisdicción Especial para la Paz. Estas disposiciones pueden ser consultadas en la página web de la entidad www.jep.gov.co. Al continuar con esta llamada, usted autoriza el uso de sus datos para la verificación que adelanta la JEP. Recuerde que esta llamada está siendo grabada para garantizar la calidad del servicio.

Sr(a) XXXX, **¿cuenta usted con el tiempo para poder atender mi llamada?.** Este proceso se realizará brevemente.

-Si el ciudadano responde NO, informe:

¿Podría indicarme en qué momento nos podemos volver a comunicar con usted? **Y adicional informe:** Gracias por haber atendido mi llamada, le deseo un excelente día/tarde. Recuerde que le habló XXXXX (**nombre agente**) de la Jurisdicción Especial para la Paz.

Registre la información en el campo de observaciones del formulario.

-Si el ciudadano responde SI, informe:

Sr(a) XXXX, para iniciar le solicito amablemente tener a la mano papel y lápiz para tomar nota de la información que le voy a brindar. Así mismo tenga en cuenta que para verificar la autenticidad de esta llamada puede contactarse al número XXXXXXXX

Actualización de datos

Sr(a) XXXX ¿acepta responder a las preguntas que se formularán sobre sus datos de identificación y contacto?

6.5. Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo a los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad Compradora.

6.1.5.1. OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS.

El Líder de Calidad de la operación desarrolla procesos de formación y capacitación para todos los Agentes de la operación. Adicional a lo anterior, el operador cuenta con un área de CX (Customer Experience), quien también apoya a la operación en actividades de formación.

6.6. Contar y ejecutar en los casos que sea necesario los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad compradora.

6.6.1. OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS.

Emergia - Conalcreditos BPO entiende y reconoce que la protección de la vida humana, los activos y procesos del negocio son unas de las principales responsabilidades de la Alta Dirección, la Gerencia, los colaboradores y proveedores externos y otros terceros comprometidos con la prestación de servicio. Es por ello que, Conalcreditos ha definido e implementado la Política de Continuidad del Negocio con base en prácticas éticas, cumplimiento regulatorio y como eje fundamental del ejercicio de planificación estratégica puesto que con ello se mantiene y eleva la calidad del servicio lograda a la fecha. Al ser una empresa certificada con ISO 9001, ISO 14000 e ISO 27001 contamos con el Documento Plan de Continuidad del Negocio.

emergia

	PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	
	Código: DC-GG-004	Versión: 2
	Fecha: Agosto 16/19	Páginas: 1 de 57

	PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	DC-GG-004

TABLA DE CONTENIDO

		Pág.
1.	POLITICA DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	4
2.	INTRODUCCION	6
3.	OBJETIVO	6
4.	ALCANCE	6
5.	DESCRIPCION DE LOS SISTEMAS CUBIERTOS	7
6.	PLAN DE CAPACITACION EN CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	8
7.	SUPUESTOS	9
8.	INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTION DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	9
9.	GOBIERNO DE CONTINUIDAD	10
10.	GESTION DE RIESGO	12
11.	ANALISIS DE IMPACTO DEL NEGOCIO BIA	12
11.1.	OBJETIVOS	12
11.2.	ALCANCE	13
11.3.	RESPONSABLE	13
11.4.	PROCEDIMIENTO ANALISIS DE IMPACTO DEL NEGOCIO (BIA)	13
11.4.1.	Fases del BIA	13

6.7. Buscar la causa raíz de las fallas en la solución tecnológica que afectan la prestación de los servicios amparados por el Acuerdo Marco de Precios y otros contratos o acuerdos de soluciones tecnológicas que tenga la Entidad Compradora. En todo caso, el Proveedor debe garantizar el funcionamiento del servicio mediante soluciones alternativas.

6.7.1. OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS.

Por ser una empresa certificada en ISO 9001, ISO 14000 e ISO 27001ISO 9001, Emergia - Conalcréditos BPO, cuenta con los siguientes procedimientos:

6.7.1.1. PR-GIT-003 Procedimiento para la gestión de incidentes y problemas, cuyo objetivo es establecer los lineamientos generales que permita manejar adecuadamente los incidentes de seguridad de la información, con el objetivo de prevenir y limitar el impacto de estos.

	PROCEDIMIENTO GESTION DE INCIDENTES Y PROBLEMAS	
	Código: PR-GIT-003	Versión: 6
	Fecha: Marzo 20/19	Páginas: 1 de 10

	PROCEDIMIENTO GESTION DE INCIDENTES Y PROBLEMAS	PR - GIT - 003

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO 3
2. ALCANCE 3
3. RESPONSABILIDADES 3
4. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD 3
4.1. Gestión del Incidente 3
4.1.1. Reporte de incidente por parte de un colaborador o proceso 4
4.1.2. Detección del incidente por parte del proceso de Gestión de Infraestructura Tecnológica (GIT). 4
4.1.3. Comunicación del Incidente 4
4.1.4. Estado 5
4.1.5. Informe a usuarios 5
4.1.6. Establecer la estrategia de Respuesta 5
4.1.7. Estrategia de Contención 5
4.1.8. Recolección de evidencia y Análisis de la información del incidente 6

emergia

	PLAN DE RECUPERACION ANTE DESASTRE - DRP	
	Código: PR-GIT-004	Versión: 2
	Fecha: Mayo 20/19	Páginas:1 de 31

	PLAN DE RECUPERACION ANTE DESASTRE	PR-GIT-004

1. APROBACIÓN DEL PLAN

Como responsable del proceso Gestión de Infraestructura Tecnológica del Conalcreditos Conalcenter BPO, por la presente certifico que el Plan de Recuperación de Desastres de Infraestructura Tecnológica es completo, y que la información contenida en este documento proporciona una representación precisa de las aplicaciones, el hard-ware, soft-ware y componentes de telecomunicaciones necesarios para la prestación de nuestros servicios misionales. Además, certifico que las estrategias de recuperación seleccionadas e implementadas proporcionaran la capacidad de recuperar la funcionalidad de los sistemas con el método más conveniente y a una relación costo – beneficio acorde con la criticidad de estos en lo que respecta al logro de los objetivos de Conalcreditos Conalcenter BPO.

Adicionalmente manifiesto que el presente Plan de Recuperación de Desastres será probado por lo menos una vez al año. Este documento será modificado cuando se produzcan cambios y se mantendrá bajo control de versiones, de acuerdo con la Política de gestión de calidad de la organización. Igualmente, será revisado al menos una vez al año.

6.8. Realizar actividades de promoción y prevención tales como: pausas activas, dotación elementos puesto de trabajo, entrega de elementos de protección personal y actividades de bienestar entre otros; al recurso humano que vincule para la prestación del servicio.

6.8.1. OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS.

Emergia – Conalcreditos BPO en su plan de bienestar tiene contemplado el desarrollo de pausas activas, las cuales consisten en la utilización de variadas técnicas en períodos cortos de máximo 10 minutos, durante la jornada laboral con el fin de activar la respiración, la circulación sanguínea y la energía corporal para prevenir desórdenes psicofísicos causados por la fatiga física y mental y potencializar el funcionamiento cerebral, incrementando la productividad y el rendimiento laboral.

Diariamente los agentes tienen tiempo de pausa activa y salen de la operación a realizar sus pausas acordes con la guía que les hemos entregado.

6.9. Presentar a Colombia Compra Eficiente el plan de bienestar dentro de los diez (10) días siguientes a la firma del Acuerdo Marco de Precios y actualizarlo semestralmente. Así mismo, entregar a la Entidad Compradora el plan de bienestar de los Agentes cuando esta así lo requiera.

6.9.1. OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS.

Emergia - Conalcréditos BPO, cuenta con la política de Gestión de Talento Humano (GTH) que se desarrolla sobre la estrategia del

proceso misional de la organización compuesta por un conjunto de políticas, planes, programas y actividades realizadas con la finalidad de obtener, formar, motivar, retribuir y desarrollar a los colaboradores que requieren en sus diferentes procesos, para crear una cultura organizacional en la que se equilibren los diferentes intereses y se logre con efectividad los objetivos y metas trazadas.

	ACTIVIDADES DEL PROYECTO	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE	INICIO	FECHA LIMITE
1	Revision Convenios	Contar con convenios adecuados para las necesidades de los colaboradores	CT Bienestar	ene-23	dic-23
2	Ferias emprendimiento Pais	Promover cultura de apoyo y empoderamiento	CT Bienestar	ene-23	dic-23
3	Dotacion	Asegurar la solicitud de dotacion para el numero de colaboradores que tienen derecho	CT Bienestar	ene-23	dic-23
4		Asegurar la entrega de dotacion para el numero de colaboradores que tienen derecho	CT Bienestar	ene-23	dic-23
5	Mes de la Mujer	Celebrar el papel de la mujer en la sociedad, su igualdad y lucha contra los derechos fundamentales	CT Bienestar	ene-23	dic-23
6	Mes del Hombre	Celebrar el papel de la hombre en la sociedad, su igualdad y lucha contra los derechos fundamentales	CT Bienestar	ene-23	dic-23
7	Semana de la felicidad en el trabajo	Contribuir al clima laboral de la organización	CT Bienestar	ene-23	dic-23
8	Reinado emergia	Elegir el embajador del ADN emergia	CT Bienestar	ene-23	dic-23
9	Dia internacional de la division en el trabajo/Dia del niño	Divertir a los colaboradores con el fin de pasar un dia agradable y liberar el estres laboral./Disfrutar de este dia para	CT Bienestar	ene-23	dic-23
10	Mes de la Madre	Celebrar el Papel de Madre y disfrutar este dia junto a ellas con las diferentes actividades que se proponen en el area.	CT Bienestar	ene-23	dic-23
11	Mes de la Padre	Celebrar el Papel de Padre y disfrutar este dia junto a ellas con las diferentes actividades que se proponen en el area.	CT Bienestar	ene-23	dic-23
12	Semana Arcoiris	Brindar a la poblacion trabajadora informacion sobre la diversidad de genero que se presenta y asi encaminar a la	CT Bienestar	ene-23	dic-23
13	Amor y amistad	Celebrar el dia del amor y la amistad, disfrutando con las actividades que propone el area para este dia.	CT Bienestar	ene-23	dic-23
14	Halloween Emergia	Divertir a los colaboradores con el fin de pasar un dia agradable y liberar el estres laboral, llevando a cabo e dia de	CT Bienestar	ene-23	dic-23
15	Celebracion Cumpleaños Colaboradores	Disfrutar de un ambiente diferente para compartir con los colaboradores la alegria de vivir	CT Bienestar	ene-23	dic-23
16	Novenas navideñas	Integrar al personal de la compañia en pro de realizar las novenas navdeñas.	CT Bienestar	ene-23	dic-23
17	Celebración Fiesta de fin de año	Celebrar el año viejo con los integrantes de la compañia	CT Bienestar	ene-23	dic-23

6.10. Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al Proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo.

6.10.1. OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS.

Emergia – Conalcréditos BPO, contrata todo su personal de acuerdo con lo establecido en el Código Sustantivo de Trabajo.

CONALCREDITOS CONALCENTER BPO

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO
CONALCREDITOS - CONALCENTER BPO

CAPITULO I

Articulo 1. El presente documento contiene el Reglamento Interno de Trabajo de la empresa **COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS LIMITADA sigla LA EMPRESA**, en adelante **LA EMPRESA**, registrada con el Nit No. **800.219.668-3**, con domicilio principal en Santafé de Bogotá D.C con sucursales establecidas en las ciudades **de CALI, MEDELLIN y PEREIRA**, y a sus disposiciones a quedan sometidas tanto la empresa como todos sus trabajadores. Este reglamento hace parte de los contratos individuales de trabajo, celebrados o que se celebren con todos los trabajadores, salvo estipulaciones en contrario que sin embargo sólo pueden ser favorables al trabajador

Parágrafo 1: CONALCREDITOS- CONALCENTER BPO tiene completa libertad para reducir o aumentar el personal a su servicio y para señalar o variar las funciones correspondientes, dentro en todo caso, cumplimiento a las disposiciones legales vigentes.

Parágrafo 2: Las disposiciones consagradas en este reglamento serán de aplicación para la empresa y sus trabajadores en su sede principal, sucursales existentes o que llegaren a existir, y en las instalaciones de empresas clientes que tenga o llegaren a tener

CAPITULO II
CONDICIONES DE ADMISION

Conalcréditos
emergia

CONTRATO DE TRABAJO DE DURACIÓN POR LA OBRA O LABOR CONTRATADA

NOMBRE DEL EMPLEADOR	**COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS LTDA CONALCREDITOS - CONALCENTER BPO**
NOMBRE DEL TRABAJADOR	**MATEO SANTIAGO RODRIGUEZ PINZON**
DOCUMENTO DE IDENTIDAD	**1.023.960.886 DE BOGOTA**
DIRECCION DEL TRABAJADOR	**CR 23A A N 17ª 36 SUR**
LUGAR, FECHA DE NACIMIENTO **NACIONALIDAD** **CARGO A DESEMPEÑAR** **SALARIO**	**BOGOTÁ – CUNDINAMARCA** **COLOMBIANO** **AGENTE CONTAC CENTER** **Dos Millones Trescientos Veinte Mil pesos. ($2.320.000)**

OBRA O LABOR CONTRATADA: Agente Contac Center para la ejecución artística por la JEP a favor de CONALCREDITOS - CONALCENTER BPO.

FECHA DE INICIO	22 de agosto del 2023
CIUDAD DONDE DESEMPEÑARÁ LABORES	Bogotá

Entre el EMPLEADOR y el TRABAJADOR, de las condiciones ya dichas identificados como aparece al pie de sus correspondientes firmas se ha celebrado el presente contrato individual de trabajo, regido además por las siguientes cláusulas: **PRIMERA.** El EMPLEADOR contrata los servicios personales del TRABAJADOR y este se obliga: a) A poner al servicio del empleador toda su capacidad normal de trabajo, en forma exclusiva en el desempeño de las funciones propias del oficio mencionado y las labores anexas y complementarias del mismo, de conformidad con las órdenes e instrucciones que le imparta el empleador o sus representantes, y b) A no prestar directa ni indirectamente servicios laborales a otros empleadores, ni a trabajar por cuenta propia en el mismo oficio, durante la vigencia de este contrato. **SEGUNDA.** El empleador pagará al trabajador por la prestación de sus servicios el salario de **Dos Millones Trescientos Veinte Mil Pesos M/Cte. ($2.320.000)** pagadero mensualmente, en quincenas vencidas. Dentro de este pago se encuentra incluida la remuneración de los descansos dominicales y festivos de que tratan los capítulos I y II del título VII del Código Sustantivo del Trabajo. **TERCERA.** Todo trabajo suplementario o en horas extras y todo trabajo en domingo o festivo en los que legalmente debe concederse el descanso, se remunerará conforme a la Ley, así como los correspondientes recargos nocturnos. Para el reconocimiento y pago del trabajo suplementario, dominical o festivo el empleador o sus representantes deben autorizarlo previamente por escrito. Cuando la necesidad de este trabajo se presente de manera imprevista o inaplazable, deberá ejecutarse y darse cuenta de él por escrito, a la mayor brevedad, al empleador o sus representantes. El empleador, en consecuencia, no reconocerá ningún trabajo suplementario o en días de descanso legalmente obligatorio que no haya sido autorizado previamente o avisado inmediatamente, como queda

6.11. Contar con un área específica de Control de Calidad que permita el seguimiento, control y reporte de la calidad de las llamadas, para cumplir esta función el Proveedor debe asignar un líder de calidad.

6.11.1. OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS.

El proceso de **Calidad** de la operación está constituido por 1 líder de calidad que se encarga del monitoreo de las llamadas que realizan los Agentes.

El objetivo es generar las respectivas alertas en temas asociados a desviaciones en la calificación esperada de las llamadas y que impacten la calidad en la experiencia de atención y de servicio por parte de la operación hacia los ciudadanos.

6.11.1.1. Monitoreo de Llamadas

Inicialmente se realiza la distribución de gestores a los líderes de calidad quien posteriormente seleccionan el gestor a monitorear, de allí se toma una muestra aleatoria de llamadas a evaluar. Estas son descargadas mediante el módulo de grabaciones del aplicativo

Wolkvox; una vez realizado este paso se realiza la escucha de cada una de las llamadas que hacen parte de la entrevista realizada.

6.11.1.2. Evaluación de la gestión.

se realiza el registro de los hallazgos y de la calificación del monitoreo mediante una macro en Excel "Macro Matriz de Calidad JEP 2023" y posteriormente se realiza el registro del monitoreo en la base de datos acumulado.

6.11.1.3. Calificación de los monitoreos.

Se hace uso del estándar COPC, en el cual se evalúan las siguientes tipologías de Errores:

- ECU: Error Critico de Usuario
- ECN: Error Critico de Negocio
- ENC: Error No Crítico

INDICADORES CALIDAD JEP- DATOS OCTUBRE 2023		
ECU	100%	EXCELENTE
ECC	100%	EXCELENTE
ECN	100%	EXCELENTE
ENC	3,73%	MUY BUENO

6.11.1.4. Parámetros.

Dentro de estos parámetros se encuentran los errores críticos que son evaluados como (0% o 100%) y los errores no críticos que se avalúan de acuerdo con un peso ponderado definición de acuerdo con la necesidad de la operación en términos de calidad y experiencia de servicio a la víctima.

6.11.1.5. ECU, ECN Y ENC.

Para el mes de octubre el cumplimiento de **ECU** fue del **100%, ECN** estuvo en **100%, no hubo afectación** y el **ENC** fue del **100%** cumpliendo con lo establecido.

6.11.1.6. Retroalimentaciones

Como parte del proceso de calidad se tiene la gestión de retroalimentación o Feedback de acuerdo con los hallazgos identificados durante el proceso de control de la calidad de las llamadas y las entrevistas de los diferentes Nodos y Modalidades.

6.11.1.7. Formato de retroalimentación

Se muestra a continuación en el cual se encuentra la información de los Agentes monitoreados, llamadas y los hallazgos positivos o negativos identificados, con esto se realizará el proceso de seguimiento de calidad.

6.11.1.8. E

El Líder de Calidad genera los informes que permiten dar seguimiento a los resultados de calidad de las llamadas, en los cuales se incluye lo siguiente:

- Reporte de auditorías realizadas señalando las afectaciones.
- Resumen de notas de los Agentes auditados.
- Reporte de alertas y reincidencias en temas de causa raíz de las afectaciones.

6.11.1.9. Informe Cualitativo y Cuantitativo

Para este caso se entrega un informe cuantitativo y cualitativo teniendo en cuenta el cronograma de entrega definido al inicio del mes.

emergia

A continuación, se puede observar el resultado gráfico del mes de octubre y el cumplimiento de los niveles.

6.12. Contar con un sistema de control de acceso al Centro de Contacto que tenga puesto de control que permita validar y confirmar el acceso únicamente del personal autorizado. Se debe establecer un sistema para toda la operación.

6.12.1. OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS.

En la sede Pontevedra Calle 98 No. 70-91 Edificio Vardí se encuentra ubicada la operación de la Orden de Compra 113381 de 2023, suscrita con el operador Emergia - Conalcreditos BPO la cual tiene acceso a las instalaciones por medio de un torniquete en la recepción del edificio, posteriormente acceso mediante el uso de ascensor y una vez en el piso 3, se hace registro en el que se captura la huella mediante sistema biométrico.

6.13. Asumir el pago de salarios, prestaciones e indemnizaciones de carácter laboral del personal que contrate para la ejecución del Acuerdo Marco y las correspondientes órdenes de compra, lo mismo que el pago de honorarios, los impuestos, gravámenes, aportes y servicios de cualquier género que establezcan las leyes colombianas y demás erogaciones necesarias para la ejecución de las órdenes de compra. Es entendido que todos estos gastos han sido estimados por el proveedor al momento de la presentación de la cotización, conforme a la necesidad de la entidad compradora.

emergia

6.13.1. OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS.

El operador Emergia – Conalcréditos BPO elaboró contratos laborales de Obra o Labor para ejecutar el proceso. Los pagos se hacen quincenalmente y se hace transferencia a la cuenta de nómina definida por cada persona.

CONALCREDITOS

emergia

NIT 900219868

Comprobante de Nómina No 278

Identificación	Nombres			Sueldo Básico
	YEFERSON STIDMAR GACHARNA CUELLAR			
Código	Cargo	Código	Centro de Costos	
	AGENTE			
DESCRIPCION CONCEPTO		CANTIDAD	DEVENGADO	DEDUCIDO
SALARIO BASICO (DIAS)				
AUXILIO TRANSPORTE LEY				
SALUD COMPENSAR ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD				
PENSION PORVENIR				
TOTALES				

Neto a Pagar UN MILLON CIENTO TREINTA Y SIETE MIL QUINIENTOS TRES PESOS M/CTE ****

1.137.503,00

6.14. Contar con personal técnico para atender y solucionar problemas que se presenten sobre los equipos de cómputo asignados a los Agentes, así como de todas las herramientas de gestión que utiliza la operación.

6.14.1 OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS.

Emergia – Conalcreditos BPO, cuenta con el Procedimiento PR-GIT-001 de Infraestructura Tecnológica en el que se describen todas las actividades tendientes a resolver las situaciones que en esta materia se presenten. Allí se detallan los responsables por la operación y las herramientas para el buen desempeño de esta gestión. La compañía tiene el área de TI quien sirve de apoyo permanente en todas las que requiere la operación.

CONALCREDITOS CONALCENTER	PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD DE INFRAESTRUCTURA TECNOLOGICA
Codigo: PR-GIT-001	Version: 13
Fecha: Octubre 30/19	Paginas: 1 de 66

PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD DE INFRAESTRUCTURA TECNOLOGICA	PR - GIT - 001

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO 2

1. OBJETIVO 4
2. ALCANCE 4
3. RESPONSABLE 4
4. PROCEDIMIENTO DEL AREA 4
4.1. INVENTARIO DE ACTIVOS DE INFORMACION 4
4.1.1. CLASIFICACIÓN Y CONTROL DE LOS ACTIVOS 4
4.1.2. CLASIFICACION DE LA INFORMACION 4
4.1.3. ROTULADO DE LA INFORMACIÓN 4
4.1.4. LOCALIZACIÓN DE ALMACENAMIENTO DE INFORMACIÓN 4
4.1.5. INVENTARIO DE HARDWARE 4
4.2. INSTALACION DE EQUIPOS AREA DE GESTIÓN 5
4.2.1. TRATAMIENTO PARA LA INGRESO Y SALIDA DE EQUIPOS DE COMPUTO PROPIOS Y DE VISITANTES 10
4.2.2. DOMINIO DE DIRECTORIO ACTIVO 10
4.2.3. ASIGNACIÓN DE CUENTAS PARA FUNCIONARIOS 11
4.3. TRANSPORTE DE EQUIPOS FUERA DE LAS INSTALACIONES DE LA ORGANIZACIÓN 12
4.3.1. PERDIDA, HURTO O DAÑO DEL DISPOSITIVO AUTORIZADO 12
4.3.2. TRATAMIENTO PARA LA INGRESO Y SALIDA DE EQUIPOS DE COMPUTO PROPIOS Y DE VISITANTES 12
4.4. SEGURIDAD PARA ACCESO A TERCEROS 13
4.4.1. CONTROL DE CONEXIÓN SOBRE PROTOCOLO DE INTERNET 13
4.5. CANJEO DE ARCHIVOS 14
4.6. SEGURIDAD FISICA Y AMBIENTAL 15
4.6.1. INGRESO AL DATA CENTER 15
4.6.2. CONTROL DE DATOS Y SEGURIDAD INFORMATICA 15
4.6.3. CONTROL DE ACCESO RECURSO HUMANO Y TERCEROS 15
4.6.4. ARMADO DE SEGURIDAD DSTV 16
4.6.4.1 PROCEDIMIENTO CONFIGURACION DE DSTV 16
4.6.4.2 PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO DE DSTV 16

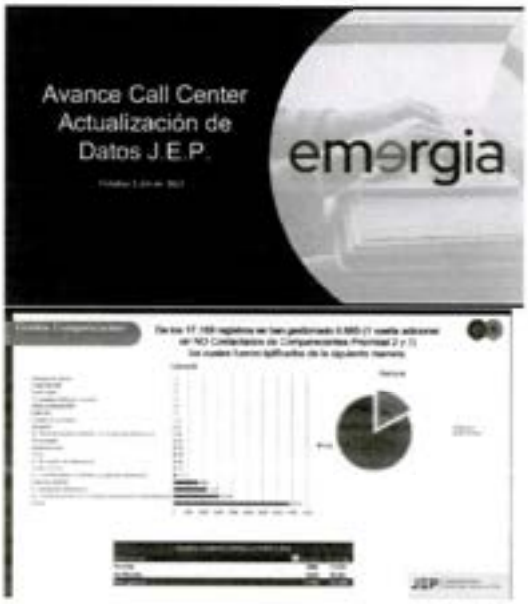
emergia

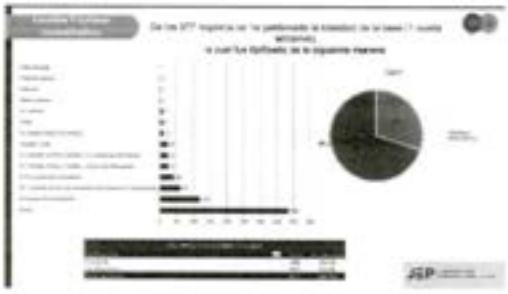
6.15. Garantizar el cumplimiento de todos los protocolos de Bioseguridad y protección definidos por el Gobierno Nacional para evitar y/o mitigar la propagación del Covid – 19 en la prestación los servicios BPO. Esta obligación deberá ser garantizada respecto del personal que efectivamente prestará el servicio en sitio.

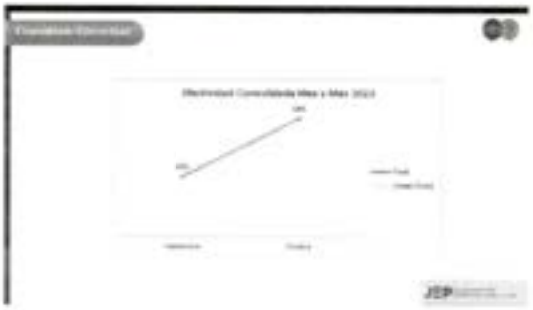
Nota: El presente documento se asimila a soporte equivalente o cuenta de cobro.

6.16. INFORMES DE AVANCES

6.16.1. Informe avance 2- 6 octubre 2023







emergia

6.16.2. Informe avance 9- 20 octubre 2023

emergia

6.16.3. Informe avance 23- 27 octubre 2023

emergia

6.17. GESTIONES ADICIONALES

Al término de octubre 2023 nos e tienen pendientes toda vez que el proceso de implementación e culminó exitosamente con la puesta en marcha del Click To Call y el servicio de mensajería.

GESTIONES ADICIONALES CHECK LIST OCTUBRE 31 2023		
ITEM	ESTADO	CONVENCIONES
Agente en Sitio _Agente técnico Jornada Ordinaria Plata 20 Mes	✓	
Plataforma de Centro de Contacto para Agente Omnicanal 20 Licencia por posición	✓	
Troncal SIP 30 Mes	✓	
Supervisor Servicios BPO Jornada Ordinaria Amplia 1 Mes	✓	✓ Ok
Lider de calida Jornada Ordinaria Amplia 1 Mes	✓	Por Desarrollar
Minutos de conexión outbound/Inbound Outbound de fijo a celular 65000 Minuto	✓	
Minutos de conexión outbound/Inbound Inbound de celular a 018000 3500 Minuto	✓	
Minutos de conexión outbound/Inbound Outbound de fijo a larga distancia nacional 3500 Minuto	✓	
Agente Minero de Datos Agente profesiona Jornada Ordinaria 1 Mes	✓	
Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva Voz profesional 1 Anuncio		
Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales 40 Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales		
Clic to call 1 Licencia Mes	✓	
Mailing 500 Correo	✓	
Mensaje SMS (Short Message Service) SMS en una via 500 Mensaje SMS	✓	
WhatsApp for Business API 1 setup	✓	
WhatsApp for Business AP 1 Mes	✓	
WhatsApp for Business API usuario activo - 500 Usuario activo	✓	

emergia

Anexos: En mi calidad de **CONTRATISTA O ASOCIADO** certifico bajo la gravedad de juramento, que los documentos soporte del pago de los aportes obligatorios al Sistema General de Seguridad Social corresponden a ingresos provenientes del presente contrato, sujeto a retención en la fuente a título de renta. Decreto 2271 de junio 18 de 2009, articulo 4, parágrafo 1, por lo cual Anexo fotocopia de los aportes obligatorios a salud y pensión del periodo, según las obligaciones del contrato.

Se firma el presente informe en la ciudad de Bogotá, el 7 de noviembre de 2023.

COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS LIMITADA

aportes en línea

Resumen de Pago por Administradora

DATOS GENERALES DEL APORTANTE

Identificación	dv	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Dirección	Ciudad-Departamento	Teléfono	Exonerado SENA e ICBF
NIT 830219649	3	COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS	A - 200 O MAS COTIZANTES	CONALCREDITOS	CALLE 10 # 4-40 P 11	BOGOTA-BOGOTA D.C.	8913042	N

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION

Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago		
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2023-09	2023-10	213518757	94575294?5	E	2023/10/17	2023/10/11	BANCOLOMBIA	0	$219,813,700

RESUMEN DE PAGO

RIESGO	CODIGO	NIT	DV	AFILIADOS	VALOR LIQUIDADO	INTERESES MORA	SALDOS E INCAPACIDADES	VALOR A PAGAR
AFP (ADMINISTRADORAS: 5)				620	$137,955,400	$0	$0	$137,955,400
COLFONDOS	231001	800,227,940	6	69	$18,267,500	$0	$0	$18,267,500
COLPENSIONES	25-14	900,336,004	7	68	$15,923,800	$0	$0	$15,923,800
PORVENIR	230301	800,224,808	8	320	$68,229,300	$0	$0	$68,229,300
PROTECCION	230201	800,229,739	0	161	$34,501,400	$0	$0	$34,501,400
SKANDIA	230901	800,253,055	2	2	$1,033,400	$0	$0	$1,033,400
ARL (ADMINISTRADORAS: 1)				644	$5,171,200	$0	$0	$5,171,200
ARL SURA	14-11	890,903,790	5	644	$5,171,200	$0	$0	$5,171,200
CCF (ADMINISTRADORAS: 10)				622	$34,527,800	$0	$0	$34,527,800
CAFAM	CCF21	860,013,570	3	1	$37,200	$0	$0	$37,200
CAJACOPI ATLANTICO	CCF05	890,102,044	1	1	$66,400	$0	$0	$66,400
COLSUBSIDIO	CCF22	860,007,336	1	435	$22,653,700	$0	$0	$22,653,700
COMFAMA	CCF04	890,900,841	9	5	$243,000	$0	$0	$243,000
COMFAMILIAR RISARALDA	CCF44	891,480,000	1	3	$292,900	$0	$0	$292,900
COMFANDI	CCF57	890,303,208	5	57	$3,542,400	$0	$0	$3,542,400
COMFATOLIMA	CCF48	800,211,025	1	1	$67,600	$0	$0	$67,600
COMFENALCO ANTIOQUIA	CCF03	890,900,842	6	116	$7,394,900	$0	$0	$7,394,900
COMFENALCO SANTANDER	CCF40	890,201,578	7	1	$67,600	$0	$0	$67,600
CONFAMILIARES	CCF11	890,806,490	5	2	$162,100	$0	$0	$162,100
EPS (ADMINISTRADORAS: 17)				668	$41,541,500	$0	$0	$41,541,500
ALIANSALUD EPS (ANTES COLMEDICA)	EPS001	830,113,831	0	5	$279,800	$0	$0	$279,800
ASMET SALUD EPS SAS	ESSC62	900,935,126	7	1	$46,400	$0	$0	$46,400
CAPITAL SALUD	EPSC34	900,298,372	9	15	$1,178,000	$0	$0	$1,178,000
COMFENALCO VALLE	EPS012	890,303,093	5	2	$152,600	$0	$0	$152,600
COMPENSAR	EPS008	860,066,942	7	115	$6,265,500	$0	$0	$6,265,500
COOSALUD MOVILIDAD	ESSC24	900,226,715	3	9	$629,100	$0	$0	$629,100
EMSSANAR	ESSC18	901,021,565	8	1	$46,400	$0	$0	$46,400
EPS SURA (ANTES SUSALUD)	EPS010	800,088,702	2	148	$10,871,700	$0	$0	$10,871,700
FAMISANAR	EPS017	830,003,564	7	94	$5,368,300	$0	$0	$5,368,300
FOSYGA	MINDEF	901,037,916	1	2	$214,600	$0	$0	$214,600
MUTUAL SER	ESSC07	806,008,394	4	2	$92,800	$0	$0	$92,800
NUEVA E.P.S.	EPS037	900,156,264	2	39	$2,404,100	$0	$0	$2,404,100
NUEVA EPS MOVILIDAD	EPS041	900,156,264	2	6	$437,000	$0	$0	$437,000
S.O.S. SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.A.	EPS018	805,001,157	2	1	$68,000	$0	$0	$68,000
SALUD TOTAL	EPS002	800,130,907	4	83	$4,524,600	$0	$0	$4,524,600
SANITAS	EPS005	800,251,440	6	141	$8,739,100	$0	$0	$8,739,100
SAVIA SALUD	EPS040	900,604,350	0	4	$223,500	$0	$0	$223,500
ICBF (ADMINISTRADORAS: 1)				1	$370,700	$0	$0	$370,700
INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR	PAICBF	899,999,239	2	1	$370,700	$0	$0	$370,700
SENA (ADMINISTRADORAS: 1)				1	$247,100	$0	$0	$247,100
SENA	PASENA	899,999,034	1	1	$247,100	$0	$0	$247,100
TOTAL				**668**	**$219,813,700**	**$0**	**$0**	**$219,813,700**

2023/10/18 11:23 AM

No	Articulo
1	bpo02--1 - IT-BPO-25-16-Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA_NA - 20 Mes
2	bpo02--2 - IT-BPO-47-1-Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Omnicanal_NA_NA_NA_NA_NA - 20 Licencia por posición
3	bpo02--3 - IT-BPO-1-1-Troncal SIP_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 30 Mes
4	bpo02--4 - IT-BPO-37-6-Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 1 Mes
5	bpo02--5 - IT-BPO-38-7-Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 1 Mes
6	bpo02--6 - IT-BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular _NA_NA_NA_NA_NA - 65000 Minuto
7	bpo02--7 - IT-BPO-7-12-Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de celular a 018000_NA_NA_NA_NA_NA - 3500 Minuto
8	bpo02--8 - IT-BPO-7-5-Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a larga distancia nacional_NA_NA_NA_NA_NA - 3500 Minuto
9	bpo02--9 - IT-BPO-33-1-Agente Minero de Datos_Agente profesional_Jornada Ordinaria _NA_NA_NA_NA - 1 Mes
10	bpo02--10 - IT-BPO-6-1-Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_Voz profesional _NA_NA_NA_NA_NA - 1 Anuncio
11	bpo02--11 - IT-BPO-23-1-Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 40 Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales
12	bpo02--12 - IT-BPO-11-1-Clic to call_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes
13	bpo02--13 - IT-BPO-13-1-Mailing_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 500 Correo
14	bpo02--14 - IT-BPO-16-1-Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en una vía_NA_NA_NA_NA_NA - 500 Mensaje SMS
15	bpo02--15 - IT-BPO-14-1-WhatsApp for Business API_setup _NA_NA_NA_NA_NA - 1 setup
16	bpo02--16 - IT-BPO-14-2-WhatsApp for Business API_API_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes
17	bpo02--17 - IT-BPO-14-3-WhatsApp for Business API_usuario activo _NA_NA_NA_NA_NA - 500 Usuario activo

CONSUMO MES	VALOR UNITARIO	TOTAL
	$ 3.547.305,65	$ 70.946.113,00
	$ 165.496,49	$ 3.309.929,80
	$ 42.502,51	$ 1.275.075,30
	$ 7.731.940,38	$ 7.731.940,38
	$ 7.392.993,62	$ 7.392.993,62
39.650	$ 41,37	$ 1.640.320,50
	$ 43,88	$ -
2.008	$ 43,88	$ 88.111,04
	$ 9.132.000,40	$ 9.132.000,40
	$ 75.225,68	
	$ 275.827,48	$ -
	$ 3,76	$ -
	$ 5,02	$ -
	$ 1.003.009,03	
1	$ 814.944,83	$ 814.944,83
72	$ 139,17	$ 10.020,24

TOTAL A FACTURAR ANTES DE	$ 102.341.449,11
IVA	$ 19.444.875,33
VALOR TOTAL	$ 121.786.324,44

952

DIAN
POR UNA COLOMBIA MÁS HONESTA

Formulario del Registro Único Tributario

001

2. Concepto 0 2 Actualización

4. Número de formulario: 14941541873

(415)7707212489984(8020) 000001494154187 3

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	16. Buzón electrónico
8 0 0 2 1 9 6 6 8	3	Impuestos de Bogotá	3 2

IDENTIFICACIÓN

24. Tipo de contribuyente	25. Tipo de documento	26. Número de identificación	27. Fecha expedición
Persona jurídica 1			

Lugar de expedición	28. País	29. Departamento	30. Ciudad/Municipio

31. Primer apellido	32. Segundo apellido	33. Primer nombre	34. Otros nombres

35. Razón social
COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S

36. Nombre comercial	37. Sigla
	CONALCREDITOS CONALCENTER BPO

UBICACIÓN

38. País	39. Departamento	40. Ciudad/Municipio
COLOMBIA 1 6 9	Bogotá D.C. 1 1	Bogotá, D.C. 0 0 1

41. Dirección principal
CL 98 70 91 OF 302 CENTRO EMPRESARIAL PONTEVEDRA

42. Correo electrónico financiero.col@emergiacc.com

43. Código postal	44. Teléfono 1	45. Teléfono 2
	7 4 5 4 0 4 0	3 1 0 2 2 7 9 9 6 6

CLASIFICACIÓN

Actividad económica

Actividad principal		Actividad secundaria		Otras actividades			Ocupación	
46. Código	47. Fecha inicio actividad	48. Código	49. Fecha inicio actividad	50. Código	1	2	51. Código	52. Número establecimientos
8 2 9 1	1 9 9 4 0 2 0 9	8 2 2 0	1 9 9 4 0 2 0 9	7 3 2 0				4

Responsabilidades, Calidades y Atributos

53. Código: 3 5 7 8 9 10 14 15 42 48 52 55 59

- 03- Impuesto al patrimonio
- 05- Impto. renta y compl. régimen ordinar
- 07- Retención en la fuente a título de renl
- 08- Retención timbre nacional
- 09- Retención en la fuente en el impuesto
- 10- Obligado aduanero
- 14- Informante de exogena
- 15- Autorretenedor
- 42- Obligado a llevar contabilidad
- 48 - Impuesto sobre las ventas - IVA
- 52 - Facturador electrónico
- 55 - Informante de Beneficiarios Finales
- 59 - Autorretención especial renta

Obligados aduaneros

54. Código: 22 23

Exportadores

55. Forma	56. Tipo	Servicio	1	2	3
3	2	57. Modo	2	4	
		58. CPC	8 4	8 4	

IMPORTANTE: Sin perjuicio de las actualizaciones a que haya lugar, la inscripción en el Registro Único Tributario -RUT-, tendrá vigencia indefinida y en consecuencia no se exigirá su renovación

Para uso exclusivo de la DIAN

59. Anexos SI [ ] NO [X] 60. No. de Folios: 0 61. Fecha: 2023 - 08 - 28 / 13 : 13: 38

La información suministrada a través del formulario oficial de inscripción, actualización, suspensión y cancelación del Registro Único Tributario (RUT), deberá ser exacta y veraz; en caso de constatar inexactitud en alguno de los datos suministrados se adelantarán los procedimientos administrativos sancionatorios o de suspensión, según el caso.
Parágrafo del artículo 1.6.1.2.20 del Decreto 1625 de 2016
Firma del solicitante

Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice
Firma autorizada

984. Nombre: RINCON GONZALEZ IVETH CATALINA
985. Cargo: Representante Legal Suplente Certificado

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN
POR UNA COLOMBIA MÁS HONESTA

Formulario del Registro Único Tributario

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 14941541873

(415)7707212489984(8020) 000001494154187 3

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	13. Buzón electrónico
8 0 0 2 1 9 6 6 8	3	Impuestos de Bogotá	3 2

Características y formas de las organizaciones

62. Naturaleza	2	63. Formas asociativas	1 2	64. Entidades o instituto de derecho público de orden nacional, departamental, municipal y sociedades y organismos	
65. Fondos		66. Cooperativas		67. Sociedades y organismos extranjeros	
68. Sin personería jurídica		69. Otras organizaciones no clasificadas		70. Sociedad	1

Constitución, Registro y Última Reforma

Documento	1. Constitución	2. Reforma
71. Clase	0 5	0 1
72. Número	7 0 3	4 8
73. Fecha	1 9 9 4 0 2 0 9	2 0 1 8 1 2 1 8
74. Número de notaría	2	
75. Entidad de registro	0 3	0 3
76. Fecha de registro	2 0 1 4 0 2 0 4	2 0 1 8 1 2 1 8
77. No. Matrícula mercantil	3 6 2 1 7 8 - 3	0 2 4 0 8 6 3 8
78. Departamento	7 6	1 1
79. Ciudad/Municipio	8	4
Vigencia		
80. Desde	1 9 9 4 0 2 1 1	1 9 9 4 0 2 1 1
81. Hasta	2 0 2 4 0 2 1 0	3 0 0 0 1 2 3 1

Composición del Capital

82. Nacional	1 0 0 %
83. Nacional público	0 . 0 %
84. Nacional privado	1 0 0 . 0 %
85. Extranjero	0 %
86. Extranjero público	0 . 0 %
87. Extranjero privado	0 . 0 %

Entidad de vigilancia y control

88. Entidad de vigilancia y control: Superintendencia de Sociedades — 5

Estado y Beneficio

Ítem	89. Estado actual	90. Fecha cambio de estado	91. Número de Identificación Tributaria (NIT)	92. DV
1	8 0	2 0 1 5 0 1 0 1		-
2	7 4	2 0 1 8 1 2 0 4	8 3 0 0 0 5 6 7 7 - 1	
3				-
4				-
5				-

Vinculación económica

93. Vinculación económica	94. Nombre del grupo económico y/o empresarial	95. Número de Identificación Tributaria (NIT) de la Matriz o Controlante	96. DV

97. Nombre o razón social de la matriz o controlante

170. Número de identificación tributaria otorgado en el exterior	171. País	172. Número de identificación tributaria sociedad o natural del exterior con EP	

173. Nombre o razón social de la sociedad o natural del exterior con EP

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

333

DIAN
POR UNA COLOMBIA MÁS HONESTA

Formulario del Registro Único Tributario
Representación

001

Página 3 de 6 **Hoja 3**

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 14941541873

(415)7707212489984(8020) 000001494154187 3

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
8 0 0 2 1 9 6 6 8	3	Impuestos de Bogotá	3 2

Representación

1

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación
REPRS LEGAL PRIN 1 8	2 0 2 2 0 2 0 8

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional
Cédula de Extranjeri 2 2	4 6 6 1 9 5		

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres
CANETE	DEL RIO	EVARISTO	

108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal

2

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación
REPRS LEGAL SUPL 1 9	2 0 2 1 1 1 0 8

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadan 1 3	3 5 4 2 1 6 6 2		

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres
RINCON	GONZALEZ	IVETH	CATALINA

108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal

3

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación
REPRS LEGAL SUPL 1 9	2 0 2 3 0 3 1 5

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadan 1 3	5 2 0 5 8 1 5 6		

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres
PIAMONTE	REYES	NORMA	LUCIA

108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal

4

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres

108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal

5

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres

108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN
POR UNA COLOMBIA MÁS HONESTA

Formulario del Registro Único Tributario
Revisor Fiscal y Contador

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 14941541873

(415)7707212469984(8020) 000001494154187 3

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional		14. Buzón electrónico
8 0 0 2 1 9 6 6 8	3	Impuestos de Bogotá	3 2	

Revisor Fiscal y Contador

Revisor fiscal principal

124. Tipo de documento	125. Número de identificación	126. DV	127. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadanía 1 3	1 1 4 4 0 3 5 6 8 0		1 9 2 0 0 3 T

128. Primer apellido	129. Segundo apellido	130. Primer nombre	131. Otros nombres
MARULANDA	MARTINEZ	LEIDY	VANESSA

132. Número de Identificación Tributaria (NIT)	133. DV	134. Sociedad o firma designada

135. Fecha de nombramiento: 2 0 2 0 0 7 0 8

Revisor fiscal suplente

136. Tipo de documento	137. Número de identificación	138. DV	139. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadanía 1 3	1 0 2 3 9 6 6 3 4 5		2 6 9 4 4 9 T

140. Primer apellido	141. Segundo apellido	142. Primer nombre	143. Otros nombres
BELLO	VELANDIA	ANA	MARIA

144. Número de Identificación Tributaria (NIT)	145. DV	146. Sociedad o firma designada
8 6 0 0 0 5 8 1 3	4	DELOITTE & TOUCHE LTDA

147. Fecha de nombramiento: 2 0 2 1 0 2 0 2

Contador

148. Tipo de documento	149. Número de identificación	150. DV	151. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadanía 1 3	1 0 1 4 2 2 0 8 4 9		1 8 8 4 9 6 T

152. Primer apellido	153. Segundo apellido	154. Primer nombre	155. Otros nombres
RODRIGUEZ	ACEVEDO	STEFAN	

156. Número de Identificación Tributaria (NIT)	157. DV	158. Sociedad o firma designada
8 0 0 2 1 9 6 6 8	3	COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S

159. Fecha de nombramiento: 2 0 2 0 0 9 1 1

COPIA CERTIFICADO
DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN
POR UNA COLOMBIA MÁS HONESTA

Formulario del Registro Único Tributario
Establecimientos

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 14941541873

(415)7707212489984(8020) 000001494154187 3

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
8 0 0 2 1 9 6 6 8	3	Impuestos de Bogotá	3 2

Establecimientos, agencias, sucursales, oficinas, sedes o negocios entre otros

1

160. Tipo de establecimiento	161. Actividad económica	
Sede 0 9	Actividades de agencias de cobranza y oficinas de calificación crediticia 8 2 9 1	

162. Nombre del establecimiento: COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS

163. Departamento	164. Ciudad/Municipio	
Bogotá D.C 1 1	Bogotá, D.C 0 0 1	

165. Dirección: CL 98 70 91 OF 302

166. Número de matrícula mercantil	167. Fecha de la matrícula mercantil	
0 2 4 0 8 6 3 8	2 0 1 4 0 2 0 4	
168. Teléfono	**169. Fecha de cierre**	
6 0 1 7 4 5 4 0 4 0		

2

160. Tipo de establecimiento	161. Actividad económica	
Establecimiento de comerci 0 2	Actividades de centros de llamadas (call center) 8 2 2 0	

162. Nombre del establecimiento: CONALCREDITOS CONALCENTER BPO-CALI

163. Departamento	164. Ciudad/Municipio	
Valle del Cauca 7 6	Cali 0 0 1	

165. Dirección: CL 10 4 40 P 13

166. Número de matrícula mercantil	167. Fecha de la matrícula mercantil	
3 6 2 1 7 9	1 9 9 4 0 2 1 1	
168. Teléfono	**169. Fecha de cierre**	
6 0 2 4 8 9 1 0 0 0		

3

160. Tipo de establecimiento	161. Actividad económica	
Sucursal 1 0	Actividades de agencias de cobranza y oficinas de calificación crediticia 8 2 9 1	

162. Nombre del establecimiento: CONLCREDITOS CONALCENTER BPO -MEDELLIN

163. Departamento	164. Ciudad/Municipio	
Antioquia 0 5	Medellín 0 0 1	

165. Dirección: CR 50 52 50 OF 420

166. Número de matrícula mercantil	167. Fecha de la matrícula mercantil	
2 1 2 7 8 0 1 1 0 2	1 9 9 6 0 7 1 7	
168. Teléfono	**169. Fecha de cierre**	
6 0 4 6 0 4 0 4 4 3		

COPIA CERTIFICADO
DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN
POR UNA COLOMBIA MÁS HONESTA

Formulario del Registro Único Tributario
Establecimientos

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 14941541873

(415)7072124899841(8020) 000001494154187 3

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	13. Buzón electrónico
8 0 0 2 1 9 6 6 8	3	Impuestos de Bogotá	3 2

Establecimientos, agencias, sucursales, oficinas, sedes o negocios entre otros

1

160. Tipo de establecimiento	161. Actividad económica	
Establecimiento de comerci 0 2	Actividades de agencias de cobranza y oficinas de calificación crediticia 8 2 9 1	

162. Nombre del establecimiento: CONALCREDITOS CONALCENTER BPO-SABANETA

163. Departamento	164. Ciudad/Municipio	
Antioquia 0 5	Sabaneta 6 3 1	

165. Dirección: SABANETA - ANTIOQUIA

166. Número de matrícula mercantil	167. Fecha de la matrícula mercantil	
2 6 0 4 2 6	2 0 2 3 0 3 1 3	
168. Teléfono: 3 1 0 2 2 7 9 9 6 6	169. Fecha de cierre	

2

160. Tipo de establecimiento	161. Actividad económica	

162. Nombre del establecimiento:

163. Departamento	164. Ciudad/Municipio	

165. Dirección:

166. Número de matrícula mercantil	167. Fecha de la matrícula mercantil	
168. Teléfono	169. Fecha de cierre	

3

160. Tipo de establecimiento	161. Actividad económica	

162. Nombre del establecimiento:

163. Departamento	164. Ciudad/Municipio	

165. Dirección:

166. Número de matrícula mercantil	167. Fecha de la matrícula mercantil	
168. Teléfono	169. Fecha de cierre	

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

Certificado
Bancario

Martes, 10 de octubre de 2023

Señor(a)
A QUIEN PUEDA INTERESAR

BANCOLOMBIA S.A. se permite informar que COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS identificado(a) con NIT 800219668, a la fecha de expedición de esta certificación, tiene con el banco los siguientes productos:

Producto	No. Producto	Fecha Apertura	Estado
CUENTA CORRIENTE	82171580273	1995/06/08	ACTIVA
CUENTA DE AHORROS	82177017469	1996/11/21	ACTIVA

***Importante:** Esta constancia solo hace referencia a los productos mencionados anteriormente.

*Si desea verificar la veracidad de esta información, puede comunicarse con la Sucursal Telefónica Bancolombia los siguientes números: Medellín - Local: (60-4) 510 90 00 - Bogotá - Local: (60-1) 343 00 00 - Barranquilla - Local: (60-5) 361 88 88 - Cali - Local: (60-2) 554 05 05 - Resto del país: 01800 09 12345. Sucursales Telefónicas en el exterior: España (34) 900 995 717 - Estados Unidos (1) 1 866 379 97 14.

Catalina Cortés Uribe
Gerente Servicios Contact Center & BPO.

Bancolombia

Representación Gráfica
FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA CNCB162191

Conalcreditos
emergia

Cobranza Nacional de Creditos S.A.S NIT: 800.219.668 - 3
Tipo de Contribuyente: Persona Jurídica y asimiladas
Dirección: Cl 98 70 91 Of 302 Centro Empresarial Pontevedra
Régimen Contable: RégimenResponsable de Iva
Municipio: Bogotá D.C.
Actividad Económica Principal: 8291
Correo: Facturas.Clientes@emergiacc.com
Tipo de Responsabilidad: O-15 Autorretenedor
Teléfono: (1) 7454040

Somos contribuyentes del impuesto de Industria y Comercio en Bogotá, a la tarifa 9,66*1000

CUFE: 798e496eeaddb8820ecc6c6d5e050d9a01beccdeee8ecf6805f6b79a2b74f45e72fd12d50e1762f17ab2fde2ca45c

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA CNCB162191

Fecha de Emisión: 2023-11-29
Fecha de Vencimiento: 24 DE DICIEMBRE DEL 2023
Tipo de Operación: ESTANDAR

Adquiriente: **NIT** 901140004 **Razón Social:** JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ

Ciudad:	BOGOTA DC	**Dirección:**	CR 7 63 44 BOGOTA
Departamento:	Bogotá DC	**Codigo Municipio:**	11001
País:	Colombia	**Correo:**	Facturas.Clientes@emergiacc.com
Tipo de Contribuyente:	Persona Jurídica	**Teléfono:**	4846980
Régimen Contable:	Responsable del impuesto sobre las ventas -IVA	**Atención:**	
Tipo de Responsabilidad:			

Orden de Compra: 113381 **Fecha de Orden de Compra:** 2023-11-29

Cantidad	Concepto	Precio	Importe
1	OCTUBRE ORDEN DE COMPRA 113381 PO	102.341.449,11	102.341.449,11

Total Items Facturados: 1

Datos del Pago

Tipo de Negociación: Crédito **Medio de Pago:** Transferencia Débito Bancaria

Moneda	**COP**
Tasa de Cambio	**0**
Subtotal Precio Unitario	**102.341.449,11**
Descuentos Detalle	**0**
Recargos Detalle	**0**
Subtotal Base Gravable	**102.341.449,11**
Total Impuestos (+)	**19.444.875,33**
Total Mas Impuestos	**121.786.324,44**
Descuento Global (-	**0**
Recargo Global (+)	**0**
Total a Pagar =	**121.786.324,44**
Total Retenciones	**0**

Las retenciones son a nivel informativo no afecta el total a pagar.

Observación 1:#$44-01-01;113381;yomar.munoz@jep.gov.co#$

357

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL **JUNTA CENTRAL DE CONTADORES**

Certificado No:

2278E6409A80178

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 **LEIDY VANESSA MARULANDA MARTINEZ** identificado con CÉDULA DE CIUDADANÍA No **1144035680** de CALI (VALLE DEL CAUCA) Y Tarjeta Profesional No 192003-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 24 días del mes de Agosto de 2023 con vigencia de (3) Meses, contados a partir de la fecha de su expedición.

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

38

Deloitte.

Deloitte & Touche S.A.S.
Nit. 860.005.813-4
Calle 64N No. 5B-146
Sector C. Oficina 305C
Ed. Centroempresa
Cali
Colombia

Tel: +57 (602) 650 7530
www.deloitte.com/co

EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE
COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S
NIT. 800.219.668-3

CONSIDERANDO QUE:

1. De conformidad con el artículo 2 de la Ley 43 de 1990, demás previsiones legales y pronunciamientos jurisprudenciales existentes en la materia, la Revisoría Fiscal es una actividad relacionada con la ciencia contable ejercida por un Contador Público quien lleva a cabo sus funciones con fundamento en las normas, principios y procedimientos propios de dicha profesión; dentro de las cuales se encuentra la función de certificación que tiene carácter de prueba cuando se expide con fundamento en los libros de contabilidad y en el sistema contable de la Compañía.

2. La Administración de la Compañía es responsable por la correcta preparación de los registros contables, los cuales se deben realizar con fundamento en el marco técnico normativo aplicable en Colombia en materia de información contable y financiera.

3. A la fecha se encuentra en curso mi examen sobre los estados financieros de la compañía por el año terminado al 31 de diciembre de 2023.

4. Para efectos de la expedición de la presente certificación he obtenido la información que he considerado necesaria y he realizado los siguientes procedimientos:

    a. Cruce de los saldos de los auxiliares contables de la cuenta 2370 – Organismos de la S.S. acreedor a septiembre 2023 generada desde el sistema Navision, suministrada por el área administrativa, contra las planillas PILA del mismo corte.
    b. Verificación que los pagos de las planillas PILA de los meses de enero a septiembre de 2023 se realizaron de acuerdo con las fechas establecidas por el decreto 780 de 2016 en su artículo 3.2.2.1.

De acuerdo con las anteriores consideraciones a continuación expedimos la certificación solicitada por la Compañía.

Deloitte se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited, sociedad privada de responsabilidad limitada en el Reino Unido, a su red de firmas miembro y sus entidades relacionadas, cada una de ellas como una entidad legal única e independiente. Consulte www.deloitte.com para obtener más información sobre nuestra red global de firmas miembro.

Deloitte.

CERTIFICA QUE:
(Cifras Expresadas en Pesos Colombianos)

1. De acuerdo con registros contables, los soportes de pago y demás documentos soporte suministrados por Cobranza Nacional De Créditos S.A.S., la Compañía ha realizado el pago por concepto de aportes al Sistema de Seguridad en salud, riesgos profesionales, pensiones; así como, los aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje correspondiente a los meses que se detallan a continuación:

Periodo Causado (2023)	No. de planillas (Fecha Elaboración)	Monto pagado (pesos colombianos)	Fecha de Pago
Enero	9446698443 (08/02/2023)	$ 203.750.000	Febrero 08/2023
Febrero	9448104377 (08/03/2023)	$ 190.703.600	Marzo 08/2023
Marzo	9449549266 (14/04/2023)	$203.626.300	Abril 14/2023
Abril	9450750131 (09/05/2023)	$189.827.000	Mayo 09/2023
Mayo	9451630431 (07/06/2023)	$197.402.600	Junio 07/2023
Junio	9453297982 (17/07/2023)	$208.143.100	Julio 17/2023
Julio	9454151876 (23/08/2023)	$208.420.000	Agosto 23/2023
Agosto	9455597860 (12/09/2023)	$205.736.700	Septiembre 12/2023
Septiembre	9457529475 (11/10/2023)	$219.813.700	Octubre 11/2023

Sin perjuicio de las limitaciones establecidas por las normas legales y contables para el ejercicio de la Revisoría Fiscal, el alcance de mi trabajo en lo que se refiere a lo certificado se limita únicamente al cruce de información contable contra los soportes de pago de las Plantillas PILA que me ha suministrado la Compañía.

Se expide en Cali a los once (11) días del mes de octubre de 2023, por solicitud de la Administración de la Compañía, con destino a clientes y proveedores y no podrá ser usado para otros fines.

Leidy Marulanda.

Leidy Vanessa Marulanda
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional No. 192003-T
Designado por Deloitte & Touche S.A.S.

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	FORMATO Informe de supervisión de contratos / convenios	JEP-FR-06-07 Versión 4.0 | 2022-04-15

NOMBRE DEL CONTRATISTA:	CONALCREDITOS-CONAL CENTER BPO			**No. CONTRATO/CONVENIO:**		Orden de Compra 113381		
No. DE IDENTIFICACIÓN:	800219668	**TIPO CONTRATO:**	PRESTACIÓN DE SERVICIOS		**Informe No:**	03	PARCIAL	
PERIODO DEL INFORME:	**del** 01 de Octubre de 2023			**al** 31 de Octubre de 2023				

1. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS - ACTIVIDADES DESARROLLADAS - COMENTARIOS DEL SUPERVISOR

En el marco de ejecución de la Orden de compra No. 113381 del Acuerdo Marco de Precios de servicios BPO II, CCE-025-AMP-2021, cuyo objeto contractual es: LA PRESTACION DE SERVICIOS DE MONITOREO A VÍCTIMAS Y COMPARECIENTES DE LA JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ, con plazo de ejecución del 27/07/2023 al 31/12/2023. El contratista para el periodo presenta un completo informe de gestión, el cual se adjunta dentro de los soportes de la facturación, y para este formato se relacionan las siguientes actividades generales:

1. Gestión canal telefónico:

Durante el mes de octubre de 2023 se gestionó un total de 19.670 llamadas en 21 días hábiles laborados, distribuidas de la siguiente manera: llamadas Outbound Comparecientes 17.638, llamadas Outbound víctimas 1.872 y llamadas Inbound 160

2. PROCESO DE CALIDAD.

- La auditoría se realizó a través de la escucha de llamadas. Total de 71 monitoreos.
- Se realizaron las retroalimentaciones con los agentes y se establecieron compromisos para seguimiento.

2. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

CONCEPTO					**VALOR**
VALOR INICIAL DEL CONTRATO					$ 747.059.771,69
VALOR ADICIONES *(si aplica, especificar el o los números de adición)*					$ 0,00
VALOR REDUCCIÓN *(si aplica)*					$ 0,00
VALOR POR OTRO CONCEPTO *(si aplica)*					$ 0,00
VALOR TOTAL DEL CONTRATO					**$ 747.059.771,69**
VALOR PAGADO					$ 142.741.386,97
Pago No. 1 -	mes:	*Agosto*	de 2023	$ 19.791.297,08	
Pago No. 2 -	mes:	*Septiembre*	de 2023	$ 122.950.089,89	
Pago No. 3 -	mes:		de	$ 0,00	
Pago No. 4 -	mes:		de	$ 0,00	
Pago No. 5 -	mes:		de	$ 0,00	
Pago No. 6 -	mes:		de	$ 0,00	
VALOR CAUSADO QUE NO SE HA PAGADO *(valor a pagar factura)* *					$ 121.786.324,44
VALOR TOTAL EJECUTADO *(valor pagado + valor causado no pagado)*					**$ 264.527.711,41**
SALDO DEL CONTRATO *(valor total del contrato – valor total ejecutado)*					**$ 482.532.060,28**
SALDO POR REINTEGRAR *(si aplica)*					$ 0,00
SALDO POR LIBERAR (si aplica)					$ 0,00
SALDO LIBERADO (si aplica)					$ 0,00

* *El valor causado no pagado corresponde a cuentas de cobro o facturas recibidas y aprobadas a satisfacción por el supervisor o interventor para su pago.**

3. CONTROL Y MITIGACIÓN DE RIESGOS

La supervisión/interventoría ha realizado las siguientes acciones de control y seguimiento a los riesgos previsibles definidos en el Documento Justificativo de la Contratación y en el contrato, en curso de la ejecución del presente contrato/convenio/orden:

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	QUIÉN TIENE ASIGNADO EL RIESGO	TRATAMIENTO / MITIGACIÓN	CUÁNDO Y CÓMO SE REALIZA EL MONITOREO
Terminación anticipada del Acuerdo Marco con un Proveedor	Colombia Compra Eficiente y Entidad Compradora	Establecer suficientes cupos de Proveedores	Verificando condiciones de terminación anticipada / Permanente
Cambios en los tributos, aranceles o regulación de precios aplicable	La Entidad Compradora	Estipulación contractual que permita revisar los precios frente a cambios en tributos, aranceles o	Revisando las comunicaciones de los Proveedores / Permanente
Interrupciones en la prestación de Servicios de BPO por fallas atribuibles al Proveedor	Proveedor	Estipulación contractual que permita la aplicación de descuentos a los Proveedores por el	Mediante la supervisión de la Orden de Compra / Permanente
Interrupciones en la prestación de Servicios de BPO por fallas atribuibles a la Entidad Compradora	Entidad Compradora	Estipulación Contractual que obligue a la Entidad Compradora a cumplir con unos parámetros	Mediante la Supervisión de la Orden de Compra / Permanente
Dificultades y retrasos en la entrega inicial de los Servicios BPO por causas atribuibles al Proveedor.	Proveedor y Entidad Compradora	Estipulación contractual que establezca tiempos de aprovisionamiento de los Servicios	Verificando solicitudes de Entidades Compradoras relacionadas con retraso en la entrega del servicio / Permanente
Terminación anticipada del contrato entre el propietario de la infraestructura de Nube sobre la cual se encuentra la herramienta de BPO y el Proveedor adjudicado en el	Proveedor	Estipulación contractual al proveedor que lo obligue a demostrar semestralmente que	Verificando mediante formato de acreditación del propietario del centro de datos o el CSP y estipulación contractual /
Vulnerabilidad de las soluciones que comprometan la seguridad de la información atribuibles a la infraestructura o el la herramienta de BPO; o mal uso de la información por	Proveedor	Contar con mecanismos alternativos para salvaguardar la información y su	Realizando un análisis periódico de vulnerabilidades sobre la infraestructura y las herramientas de BPO y mediante la

4. GARANTÍAS

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	FORMATO Informe de supervisión de contratos / convenios	JEP-FR-08-07	
		Versión 4.0	2022-04-15

ESTADO	NÚMERO DE POLIZA	ANEXO DE LA PÓLIZA	ASEGURADORA	FECHA DE EXPEDICIÓN	VIGENCIA		FECHA APROBACIÓN (Subdirector de Contratación - SECOP II)
					Desde	Hasta	
CONTRATO FIRMADO	49022	0	BERKLEY INTERNATIONAL SEGUROS COLOMBIA	26/07/2023	21/07/2023	31/12/2026	

5. MODIFICACIONES CONTRACTUALES

MODIFICACIÓN	No.	FECHA	OBSERVACIÓN

6. CERTIFICACIÓN DEL SUPERVISOR DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL PERÍODO

Certifico que el (la) contratista/cooperante cumplió con las obligaciones contractuales y efectuó el pago a los sistemas de salud y pensión, de conformidad con la Ley 789 de 2002 modificada por la Ley 828 de 2003, y de ARL de acuerdo con la Ley 1562 de 2012. Así mismo, la JEP cumplió con las responsabilidades que adquirió con el contratista/cooperante una vez se legalizó el contrato/convenio. En consecuencia, se sugiere el pago correspondiente al periodo del informe.

Firma del Supervisor

CC: 52.222.624
Nombre: Yomar Angélica Muñoz Cadena
Cargo: Profesional Especializado (a) 1

Recuerde que los documentos contractuales que deben ser publicados deberán ceñirse a las políticas de publicación definidas en los artículos 7 y 8 del Decreto 130 de 2015 "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones".

360

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	FORMATO Constancia de cumplimiento persona jurídica	JEP-FR-10-04 Versión 6.0	Página 1 de 1 2023-06-22

Fecha: 30/11/2023

EL SUSCRITO INTERVENTOR O SUPERVISOR HACE CONSTAR QUE:

1. El contratista cumplió a satisfacción con las obligaciones pactadas en el (la):

ORDEN DE COMPRA NÚMERO:	113081	AÑO:	2023
DEPENDENCIA:	SUBSECRETARÍA EJECUTIVA		
CONTRATISTA:	CONALCREDITOS-CONAL CENTER BPO		
IDENTIFICACIÓN CONTRATISTA:	800.219.668		

2. CERTIFICACIÓN APORTES SISTEMA SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL Y PARAFISCALES

El contratista presentó certificación suscrita por el revisor fiscal o el representante legal acreditando que se encuentra a paz y salvo en el pago de aportes al sistema de seguridad social integral, SENA, ICBF y caja de compensación familiar.

3. Se recibió el informe PARCIAL de actividades, según lo pactado en el contrato/convenio/orden de compra, el cual fue revisado, aprobado y archivado en la carpeta del contrato.

Por lo anterior, se autoriza el pago No. 3 por un valor de $ 121.786.324,44

El presente pago se debe realizar de acuerdo con la siguiente distribución presupuestal:

Rubro Presupuestal	Valor
C-4401-1000-6-0-4401017-02	$ 121.786.324,44
	$ -
	$ -
	$ -
	$ -
	$ -
	$ -
TOTAL	$ 121.786.324,44

4. El supervisor deja constancia de la verificación del estado de las garantías del contrato conforme lo establecido en el informe de supervisión.	SI	X	NO	

5. Recibo de almacén

Nombre: _____

Cargo: _____

_____

6. Supervisión:

Supervisor 1:

Nombre: Yomar Angélica Muñoz Cadena

Cargo: Profesional Especializado (a) 1

Dependencia: Subsecretaria Ejecutiva

Firma

7. Ordenador del gasto y pago:

Nombre: Claudia Liliana Erazo

Cargo: Subsecretaria Ejecutiva (E)

Dependencia: Subsecretaria Ejecutiva

Firma

SIIF Nación

Orden de pago Presupuestal de gastos Comprobante

Usuario Solicitante	Mhereveland	EDWIN GIOVANNY ROWLANDS GOMEZ	
Unidad o Subunidad Ejecutora Solicitada	44-01-01	JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ - GESTION GENERAL	
Fecha y Hora Solicitud	2023-11-30-8:22 a. m.		

ORDEN DE PAGO PRESUPUESTAL

Número:	422439423	Fecha Registro:	2023-11-28	Unidad Ejecutora:	44-01-01 JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ - GESTION GENERAL				
Vigencia Presupuestal	Actual	Estado:	Pagada	No Obligación:	1504623	Comprobante Contable de la Generación:			
Fecha Máxima Pago:	2023-11-30	Código de Referencia:		845003397/0422439423	Tipo de Moneda:	COP-Pesos	Tasa de Cambio:		0,00
Valor Bruto:	121.786.324,44	Valor Deducciones:		3.905.349,00	Valor Neto:	117.880.975,44	Saldo x Pagar:		0,00

VALORES PAGADOS

TRM Pago		Valor Bruto	121.786.324,44	Valor Deducciones	3.905.349,00	Valor Neto	117.880.975,44	Moneda Base Compra	Valor MBC

REINTEGROS

Número:				No Recaudo:	
Bruto Reintegrado Pesos:	0,00	Reintegrado Deducciones Pesos:	0,00	Reintegrado Neto Pesos:	0,00
Bruto Reintegrado Moneda:	0,00	Reintegrado Deducciones Moneda:	0,00	Reintegrado Neto Moneda:	0,00

TERCERO DE LA ORDEN DE PAGO

Identificación:	800219568	Razón Social:	COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S	Medio de Pago:	Abono en cuenta

CUENTA BANCARIA

Número:	82177017469	Banco:	BANCOLOMBIA S.A.	Tipo:	Ahorro	Estado:	Activa

TESORERIA	DOCUMENTO SOPORTE					
13-01-01-01 - DIRECCION TESORO NACION DGCPTN	Número:	113361-2023	Tipo:	ORDEN DE COMPRA	Fecha:	2023-11-28

Tipo Beneficiario Pago: 01 - Beneficiario final

ITEM PARA AFECTACION DE GASTOS

DEPENDENCIA / POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	REC	SIT	VALOR		VALOR PAGADO	VALOR REINTEGRADO		USO DE PROYECTOS ESPECIALES			
				PESOS	MONEDA	PESOS	PESOS	MONEDA EXTRANJERA	USO DE PROYECTO	MONEDA	TASA DE CAMBIO	VALOR MONEDA
44-01-01 JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ - GESTION GENERAL / C-4401-1000-8-0-4401017-02 ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS - SERVICIO DE ASISTENCIA TECNICA A LAS ACTUACIONES Y DECISIONES JUDICIALES DE LA JUSTICIA TRANSICIONAL Y RESTAURATIVA - FORTALECIMIENTO DE LAS HERRAMIENTAS Y ESTRATEGIAS CON ENFOQUES DIFERENCIALES PARA LA PARTICIPACI												
	Nación	11	CSF	121.786.324,44	0,00	121.786.324,44				Pesos	0,00	0,00

DEDUCCIONES

POSICIONES DEL CATALOGO PARA PAGO NO PRESUPUESTALES		TERCERO		TARIFA	VALOR	VALOR AJUSTADO PAGO	VALOR REINTEGRADO
2-01-05-01-01-03-05	RETENCION ICA COMERCIAL SERVICIOS DEMÁS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	899999061	BOGOTA DISTRITO CAPITAL	0,966 %	986.618,00	986.618,00	
2-01-04-02-01-03	RETE IVA - SERVICIOS GRAVADOS - RÉGIMEN COMÚN - SERVICIOS	800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	15,000 %	2.918.731,00	2.918.731,00	

LINEAS DE PAGO VINCULADA

DEPENDENCIA PARA AFECTACION DE PAC	POSICION DEL CATALOGO DE PAC	FECHA	VALOR	ATRIBUTO LINEA DE PAGO	ESTADO
44-01-01 - JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ - GESTION GENERAL	3-8 - CNC - INVERSION ORDINARIA NACIÓN CSF	2023-11-28	121.786.324,44	05 NINGUNO	Pagada

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)

362

RV: Cumplimiento Órden Primera Auto SRT-AR-GAR-399

Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Vie 01/12/2023 9:37

Para:jmasso@emergiacc.com <jmasso@emergiacc.com>
CC:Mpabon@emergiacc.com <mpabon@emergiacc.com>;Gladys Celeide Prada Pardo <gladys.prada@jep.gov.co>;Diana Rocio Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>;Claudia Liliana Erazo Maldonado <claudia.erazo@jep.gov.co>;Diana Rocio Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>;Silvia Liliana Amado Torres <silvia.amado@jep.gov.co>

2 archivos adjuntos (1 MB)
Protocolo de contacto victimas vf-30-11-2023.pdf; Matriz_contacto_victimas_30-11-23_VF.xlsx;

Estimado equipo de CONALCREDITOS

Conforme el compromiso adquirido el día de ayer con los magistrados auxiliares de la sala de la MG. Gloria Amparo Rodriguez, y como no lo expresa el correo que antecede, se adjunta protocolo (guion), con los ajustes acordados, así como la base de datos con la que trabajaremos esta gestión.

Respecto a VISTA le copio a Silvia y a Daniel, con el objeto de las columnas que sean coincidentes con lo que cargamos en VISTA, sean diligenciadas con la claridad de (no se encuentra en la base). Con esto lograremos enriquecer el registro de víctimas para el momento en que así se requiera.

NOTA: Incluiré esta información en el onedrive, pero me veo en la obligación de diferenciar esta base por la connotación que tiene, no puede ser mezclada con la base del registro, ni con la remitida por el nuestra colega Ilba del departamento de Atención a Víctimas que tienen objetivos distintos.

Cordial saludo

De: Diana Katherine Rico Daza <diana.rico@jep.gov.co>
Enviado el: viernes, 1 de diciembre de 2023 8:09 a. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
CC: Gladys Celeide Prada Pardo <gladys.prada@jep.gov.co>
Asunto: Cumplimiento Órden Primera Auto SRT-AR-GAR-399

Estimada Yomar,

En atención a los compromisos adquiridos luego de la reunión con el despacho de la Honorable Magistrada Gloria Amparo Rodríguez y según lo acordado, me permito remitir:

1. Protocolo de contacto (Guion).
2. Matriz para el diligenciamiento en la gestión del contacto con víctimas.

Es importante tener en cuenta que hay registros sin información, los cuales nos encontramos validando. En caso de lograr los datos, se estarán remitiendo.

Quedo atenta y muchas gracias

Diana Katherine Rico Daza
Monitoreo Integral
Secretaría Ejecutiva
diana.rico@jep.gov.co www.jep.gov.co
Cra 7 # 63 - 44, Bogotá Colombia

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

363

Re: Informe y prefactura Noviembre 2023

Fabian Esteban Antonio Lopez <fantonio@emergiacc.com>
Lun 18/12/2023 9:23

Para:Maria del Pilar Pabon <mpabon@emergiacc.com>
CC:Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>;Diana Rocio Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>

Buenos dias

Pili por favor ajustemos lo solicitado en el informe, debemos enviar respuesta a la solicitud con nuevamente la radicación

Cordialmente.

Fabián Esteban Antonio López
Gerente de Unidad de Negocio
| **310 2279030 -304 2913465**
Calle 99 # 60 - 59 | Iserra | Bogotá
Calle 98 # 70 - 91 | Pontevedra | Bogotá

www.emergiacc.com

"Toda solicitud, petición, queja o reclamo presentada debe ser direccionada para su trámite al correo electrónico: Grupoauditorcalidad@emergiacc.com"

El vie, 15 dic 2023 a las 8:20, Yomar Angelica Muñoz Cadena (<yomar.munoz@jep.gov.co>) escribió:

> Pilar buenos dias
>
> Leyendo el informe veo varias actividades que se copiaron y pegaron de periodos anteriores, no adjuntaste el Excel del CRM, tampoco la presentación de resultados, no tengo contra que comparar el resultado, por favor revisa la cuenta del mes pasado y envíame completo sin la factura generada.
>
> Te encargo hacer esto temprano para lograr radicar el lunes.
>
> Un saludo

De: Maria del Pilar Pabon <mpabon@emergiacc.com>
Enviado el: miércoles, 13 de diciembre de 2023 7:57 a. m.

Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
CC: Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
Asunto: Re: Informe y prefactura Noviembre 2023

Buenos días, Yomar.

Dando alcance al correo anterior te vuelvo a adjuntar el informe pues al abrir mi equipo me di cuenta de que no había guardado el archivo y el que se envió fue el anterior

Quedo atenta a tus comentarios.

Cordialmente,

.

El mar, 12 dic 2023 a las 17:48, Maria del Pilar Pabon (<mpabon@emergiacc.com>) escribió:

> Buenas tardes Yomar:
>
> Buenas tardes , Yomar: Te extiendo excusas por el envío del correo anterior y te adjunto la prefactura correspondiente al mes de noviembre de 2023 y el Informe de Gestión del mismo periodo.
>
> Por favor no tener en cuenta el anterior correo.
>
> Quedo atenta a tus comentarios.
>
> Cordialmente,
>
> --

Pilar Pabón Cadena
Supervisora Contac Center

www.conalcreditos.com.co

(1) 7454040
Calle 99 60-59 , Bogotá

364

--

Pilar Pabón Cadena
Supervisora Contac Center

www.conalcreditos.com.co

(1) 7454040
Calle 99 60-59 , Bogotá

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión

de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

365

Re: Documentos e Informe facturación Noviembre 2023

Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
Lun 18/12/2023 10:49

Para:Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
CC:Maria del Pilar Pabon <mpabon@emergiacc.com>;Fabian Esteban Antonio Lopez <fantonio@emergiacc.com>;Diana Rocio Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>

Buen dia Yomar,

Claro que si ya revisamos y te indico para reunirnos.

Cordial saludo

El lun, 18 dic 2023 a las 10:44, Yomar Angelica Muñoz Cadena (<yomar.munoz@jep.gov.co>) escribió:

> Estimados un saludo
>
> Ajuste el informe en varios puntos, incluyendo la forma, va en control de cambios (no termine de revisarlo hasta no tener datos confirmados). Me inquieta lo siguiente:
>
> 1. No se adjunta CRM (consumo minutos). Infortunadamente no tengo contra que corroborar la prefactura, si ustedes verifican el informe contra el archivo que se llama "consumo", no coincide". El informe reporta un consumo de 15.176 (outboun 14.874, 802 víctimas y 161 inbound), mientras en la página 9 aparecen 14.364 marcaciones. Al hacer la lectura inquieta que de 65.000 minutos mensuales proyectados no estemos ni medianamente acercándonos a lo proyectado, pese a la atención de los grupos especiales.
> 2. No se adjunta la presentación que en varias oportunidades he solicitado. (se hizo la presentación el jueves 7 de diciembre)
> 3. Por lo anterior aun no se autoriza facturación de noviembre.
>
> Jacquelin pese a tu situación administrativa, te pido hoy reunirnos y revisar juntas este informe y los adjuntos, no podemos dar más largas a esto.
>
> Quedo atenta para ajustarme a tus tiempos.
>
> Muchas gracias
>
> **De:** Maria del Pilar Pabon <mpabon@emergiacc.com>
> **Enviado el:** viernes, 15 de diciembre de 2023 11:39 p. m.
> **Para:** Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>

CC: Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>; Fabian Esteban Antonio Lopez <fantonio@emergiacc.com>; Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>
Asunto: Re: Documentos e Informe facturación Noviembre 2023

Buenas noches Yomar:
El correo enviado esta tarde contiene todos los documentos requeridos, en archivos individuales bien sea en excel o en pdf, como se observa en los pantallazos que pego a continuación, los cuales han sido tomados de este mismo correo enviado a las 4:24 pm de hoy viernes 15 de diciembre de 2023, sin embargo estoy adjuntandolos nuevamente.

Agradezco me confirmes si llegaron bien esta vez.

Los adjuntos son los siguientes:

1. Prefactura Noviembre 2023

2. Certificación contadora

3. Certificado aporte parafiscales Noviembre 2023

4. Planilla pago Parafiscales Noviembre 2023

5. Certificación Bancaria

6. Nit Conalcreditos

7. Informe de Gestión Noviembre 2023.

8. CRM.

9. Consumo minutos Noviembre 2023

10. Consumo Jep Noviembre 2023.

11. Informe de Ejecución Noviembre 2023

Quedo atenta a sus amables comentarios.

Cordialmente,

P.D.: Por alguna situación que desconozco y que considero podría ser el peso excesivo de los archivos,. Como se aprecia en la siguiente imagen los archivos lso tengo guardados en el pc de manera individual en su respectivo formato

366

Pero al adjuntarlos estos sólo se dejan cargar a través del Drive con permisos para bajarlos. A al momento en que los cargo aparece esta imagen que adjunto.a continuación:

y los pasa todos al Drive.

Creame Yomar que lo he intentado muchas veces y esto sucede siempre cada vez.

Ya son las 11:38 pm y no he salido de la oficina tratando de que los archivos pasen directamente, pero al parecer están muy pesados y por eso no es posible.

Total minutos 01092023 - 10122023.xlsx

367

Definitivamente estos tres archivos cuyos imágenes envio anteriormente, no pasaron de otra forma debido a su peso, pues son bases de datos bastante amplias.

Agradezco la comprensión al respecto.

Feliz Noche.

Cordialmente

Cordialmente, **Copia de CRM - Nov.xlsx**

El vie, 15 dic 2023 a las 20:22, Yomar Angelica Muñoz Cadena (<yomar.munoz@jep.gov.co>) escribió:

> ¿Cuál es el adjunto? Por favor como se ha solicitado de forma reiterativa, un solo envío, todos los documentos, sin carpetas comprimidas y tampoco onedrive.
>
> Les pido por favor enviarme con prontitud lo requerido, es urgente.

368

Gracias

De: Maria del Pilar Pabon <mpabon@emergiacc.com>
Enviado el: viernes, 15 de diciembre de 2023 4:24 p. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
CC: Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>; Fabian Esteban Antonio Lopez <fantonio@emergiacc.com>
Asunto: Documentos e Informe facturación Noviembre 2023

Buenas tardes, Yomar:

Adjunto me permito compartir el informe de Gestión correspondiente a Noviembre de 2023 y los respectivos soportes que acompañan la prefactura del mismo mes:

1. Prefactura Noviembre 2023
2. Certificación contadora
3. Certificado aporte parafiscales Noviembre 2023
4. Planilla pago Parafiscales Noviembre 2023
5. Certificación Bancaria
6. Nit Conalcreditos
7. Informe de Gestión Noviembre 2023.
8. CRM.
9. Consumo minutos Noviembre 2023
10. Consumo Jep Noviembre 2023.
11. Informe de Ejecución Noviembre 2023

Certificación Contadora Noviembre 2023.pdf

Certificado pago parafiscales noviembre 2023.pdf

comprobante pago parafiscales Noviembre 2023.pdf

Consumo JEP noviembre 2023.xlsx

CRM - Nov.xlsb

INFORME GESTIÓN NOVIEMBRE 2023 JEP 1.docx

JEP-FR-08-05 Informe de actividades ejecutadas ...

NIT CONALCREDITOS.pdf

Cordialmente **Planilla parafiscales Noviembre 2023.pdf**

Pre factura Jep Nov _Dic.xlsx

Total minutos 01092023 - 10122023.xlsb

--

Pilar Pabón Cadena
Supervisora Contac Center

www.conalcreditos.com.co

(1) 7454040
Calle 99 60-59 , Bogotá

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

369

--

Pilar Pabón Cadena
Supervisora Contac Center

www.conalcreditos.com.co

(1) 7454040
Calle 99 60-59 , Bogotá

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, asi como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

--

Cordialmente

Jacquelin Masso Garcés
Gerente de operaciones
Unidad de Negocio

www.conalcreditos.com.co

(1) 7454040 | 3206931665
Calle 98 # 70-91, Sede Pontevedra- Bogotá

"Toda solicitud, petición, queja o reclamo presentada debe ser direccionada para su trámite al correo electronico: Grupoauditorcalidad@emergiacc.com"

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

emergia

INFORME DE ACTIVIDADES No. 3 CORRESPONDIENTE AL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 01/11/2023 al 30/11/2023	
INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO	
No. Contrato o convenio:	113381 de 2023
Objeto:	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MONITOREO A VÍCTIMAS Y COMPARECIENTES DE LA JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ.
Clase de Contrato o convenio:	Orden de Compra
Fecha acta de Inicio:	27/07/2023
Fecha Terminación:	31/12/2023
Porcentaje de Avance Físico de Ejecución:	75%
Nombre del contratista:	CONALCREDITOS CONALCENTER BPO
CC / Nit:	800.219.668-3
Nombre del Supervisor del Contrato o convenio:	Yomar Angelica Muñoz Cadena
Presentado por:	Jacquelin Masso Garcés – Gerente de Operaciones

INFORME DE ACTIVIDADES NOVIEMBRE DE 2023

Bogotá, D.C., diciembre 18 de 2023

emergia

TABLA DE CONTENIDO.

INTRODUCCIÓN.
GLOSARIO.
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.
GESTIÓN DEL MES DE NOVIEMBRE 2023.

1. GESTIÓN CANAL TELEFÓNICO
   - 1.1 BASES GESTIONADAS COMPARECIENTES
   - 1.2 BASE GESTIONADA VÍCTIMAS
   - 1.3. CARGA GENERAL DE BASES
   - 1.4.NO CONTACTADOS (MARCACIÓN MANUAL)
   - 1.5. INTERVALOS DIARIOS.
   - 1.6. INTERVALOS POR HORA.
   - 1.7. OCUPACIÓN, ADHERENCIA Y ABSENTISMO.
   - 1.8. TIEMPO DE OPERACIÓN.
   - 1.9. INDICADORES LLAMADAS OUTBOUND COMPARECIENTES.
   - 1.10. INDICADORES LLAMADAS OUTBOUND VÍCTIMAS.
   - 1.11. INDICADORES LLAMADAS INBOUND.
   - 1.1(Inbound y Click To Call)
   - 1.12. INDICADORES CHAT WHATSAPP-DATOS.
   - 1.13. INDICADORES CLICK TO CALL
   - 1.14. ENVIO DE MENSAJES DE TEXTO
   - 1.15. ENVIO E- MAILLING
   - 1.16. INDICADORES VÍCTIMAS RUTA JUDICIAL DAV.
   - 1.17.INDICADORES VÍCTIMAS MAGISTRADA GLORIA AMPARO RODRIGUEZ.
   - 1.18.INDICADORES COMPARECIENTES MAGISTRADO JESÚS ÁNGEL BOBADILLA.
2. PROCESO DE CALIDAD.
3. MINUTOS GESTIONADOS.
4. CUADRO ANS NOVIEMBRE.
5. HERRAMIENTAS DE GESTIÓN.
6. INFORME DE ACTIVIDADES (OBLIGACIONES DEL AMP)
   - 6.1. CONTAR CON SOPORTE TÉCNICO 24/7
   - 6.2. GARANTIZAR QUE SOPORTE TÉCNICO HAGASEGUIMIENTO Y MANEJO DE TICKETS GENERADOS.
   - 6.3. GARANTIZAR CUMPLIMIENTO DE LA LEY 1581 DE 2012
   - 6.4. GARANTIZAR PROTECCIÓN DE DATOS.
   - 6.5. CAPACITAR A LOS AGENTES
   - 6.6.CONTAR CON PLANES DE CONTINGENCIA PARA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO.
   - 6.7. BUSCAR LA CAUSA DE RAÍZ DE LA FALLAS EN SOLUCIÓN TECNOLÓGICA.
   - 6.8. REALIZAR ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN.
   - 6.9. PRESENTAR A COLOMBIA COMPRA EFICIENTE EL PLAN DE BIENESTAR.
   - 6.10. GARANTIZAR QUE EL PERSONAL NECESARIO PARA LA OPERACIÓN ESTÉ VINCULADO EN LAS CONDICIONES DEL CÓDIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO.
   - 6.11. CONTAR CON UN ÁREA ESPECÍFICA DE CONTROL DE CALIDAD.

emergia

6.12. CONTAR CON SISTEMA DE CONTROL DE ACCESO AL CENTRO DE CONTACTO.

6.13. ASUMIR EL PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES E INDEMNIZACIONES DE CARÁCTER LABORAL.

6.14. CONTAR CON PERSONAL TÉCNICO PARA SOLUCIONAR PROBLEMAS DE LOS AGENTES.

6.15 GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD Y PROTECCIÓN.

6.16. INFORMES DE AVANCES.

6.17. GESTIONES ADICIONALES

emergia

INTRODUCCIÓN.

En el presente documento se detallan las interacciones gestionadas por el Centro de Contacto a través del canal de atención telefónica y chat WhatsApp, durante el mes de **noviembre de 2023** en la ejecución y cumplimiento de la **Orden de Compra N°113381 de 2023** suscrita entre la **Jurisdicción Especial para la Paz, JEP, y Conalcréditos – Conalcenter BPO.**

emergia

372

GLOSARIO

ANS:
Acuerdos de Niveles de Servicio.

PUNTUALIDAD EN TIEMPOS DE APROVISIONAMIENTO:
Mide el tiempo que tarda el Proveedor en aprovisionar los Servicios BPO contratados por la Entidad Compradora, es decir, el recurso humano y los recursos tecnológicos.

DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS BPO CONTRATADOS:
Mide el tiempo durante el mes en el que los Servicios BPO contratados no están disponibles para la entidad compradora.

TMO (TIEMPO MEDIO DE OPERACIÓN):
Corresponde al tiempo promedio de conversación o atención del agente. Se realiza la medición mensual.

ROTACIÓN DEL RECURSO HUMANO:
Corresponde al 10% de los agentes retirados en el mes de total de los agentes activos en el mismo.

OCUPACIÓN DE AGENTES:
Mide el porcentaje de tiempo de ocupación efectivo de los agentes, se excluye el tiempo de break, capacitación, retroalimentación, almuerzo, pausas activas y/o actividades de bienestar de los agentes, el porcentaje de ocupación de acuerdo es del 75%.

EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO AGENTES:
Serán evaluaciones de máximo 10 preguntas, en máximo 30 minutos, el Proveedor debe disponer de la herramienta para el montaje de las preguntas garantizando la confidencialidad de este. El porcentaje del indicador es del 80%.

PRECISIÓN ERROR CRÍTICO DE USUARIO:
Mide el porcentaje de error crítico de agente que afecta directamente al usuario final. Un error crítico de agente corresponde al error generado por una mala información del agente y que afecta directamente al usuario final, el porcentaje del indicador es del 85%.

PRECISIÓN ERROR CRÍTICO DE NEGOCIO:
Mide el porcentaje de error crítico que no afecta directamente al usuario final el porcentaje del indicador es del 85%.

emergia

QUEJAS SOBRE LOS SERVICIOS BPO:

Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de transacciones gestionadas.

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS BPO:

Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el promedio del nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio. El Acuerdo de Nivel de Servicio se puede medir a partir del promedio de calificación entre 1 y 5 o como resultado promedio de la calificación.

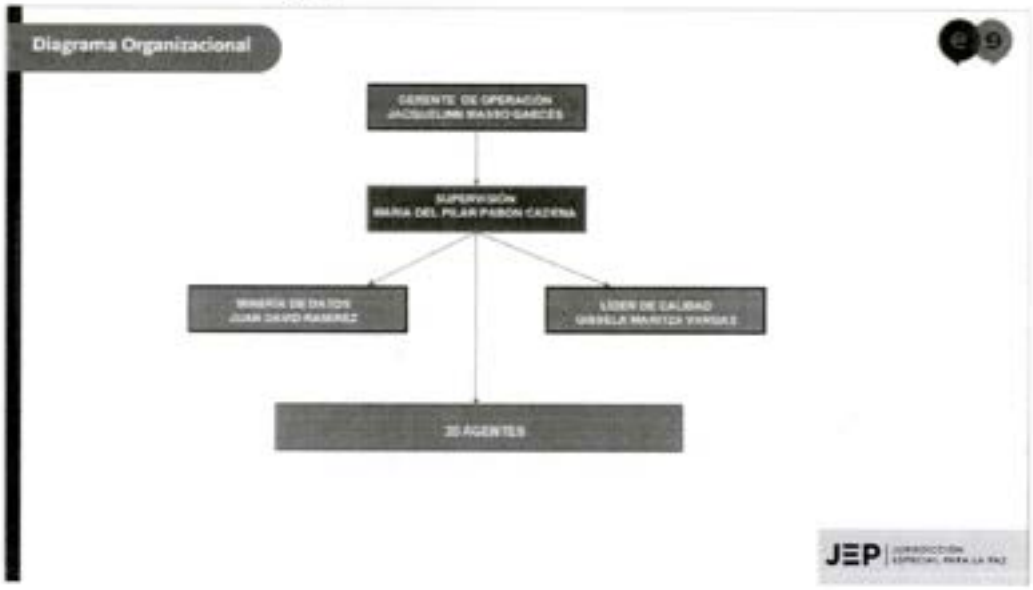
SIGNIFICADO DE LAS TIPIFICACIONES:

Buzón: Cuando la llamada entra directamente a buzón y el operador lo anuncia.
No. Contesta tercero que manifiesta desconocer al compareciente.
Si. Acepta dar información.
No ha sido posible contacto: La llamada no ingresa por falla técnica o no entra ni siquiera a operador.
Sin señal: La llamada ingresa y sale anuncio del operador diciendo que no existe señal.
Si. No acepta dar información.
Si. Contesta tercero o familiar y acepta dar información.
Privado de la libertad: Compareciente o Víctima reporta que se encuentra privado de la libertad en x lugar.
Fallecido: Un tercero familia o conocido reporta que la Víctima o Compareciente falleció.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.

A continuación, se muestra como está constituida la estructura organizacional de la operación:

emergia



Durante el mes de **noviembre** no se realizó ningún cambio a la estructura de personal, distinta a la planteada en anterior periodo.

CAMPAÑA JEP 2023				
DOCUMENTO	PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	NOMBRES	CARGO
1001198485	Astroz	Briceño	Geraldine Liliana	Agente
1032360620	Useche	Lopez	Luis Arturo	Agente
1047401013	Cubillos	Ontibon	Andrea	Agente
1016088167	Perez	Larotta	Angela Tatiana	Agente
1013582762	Carranza	Barbosa	Manuel Alexander	Agente
1000836988	Gacha	Quintero	Juliana Natalia	Agente
1022382078	Salamanca	Calderon	Brian Javier	Agente
1067962785	Vasquez	Hernandez	Karen Rosiris	Agente
1016100380	Ochoa	Poveda	Andres Felipe	Agente
1000322730	Vega	Retavizca	Nicol Yeraldin	Agente
1023960885	Rodríguez	Pinzon	Mateo Santiago	Agente
52859251	García	Martinez	Angely	Agente
1013649380	Gacharna	Cuellar	Yeferson Stidwar	Agente
1023943484	Moreno	Quijano	Andres Felipe	Agente
80726120	Cendales	Peña	Mauricio	Agente
1127916077	Sanchez	Triana	Genesis Sarald	Agente
101096262	Romero	Garzón	Laura Daniela	Agente
63464994	Martinez	López	Juliana	Agente
1016018602		Uribe	Leidy Johana	Agente
1001274932		Moreno	Jessica Alejandra	Agente
52441210	Vargas	Acosta	Gisela Maritza	Líder de Calidad
1016038058	Amador	Munar	Daniel Eduardo	Minero de Datos
63336310	Pabón	Cadena	María del Pilar	Supervisora

De este grupo de agentes, **1** hace gestión de apoyo para las **solicitudes del Magistrado Jesús Ángel Bobadilla**, 4 hacen gestión de apoyo para la **Magistrada Gloría Amparo Ramírez**, **3** hacen gestión de apoyo para **Víctimas DAV** y el resto, (**12 agentes**) hacen gestión de **Actualización de Datos a Comparecientes y atienden llamadas de los canales Inbound, Click to Call y chats del Chat Wsp.**

emergia

1. GESTIÓN DEL CANAL TELEFÓNICO

Durante el mes de **noviembre de 2023** se gestionó un **total de 15.225** llamadas en **20 días hábiles** laborados, distribuidas de la siguiente manera: llamadas **Outbound Comparecientes 14.364**, llamadas **Outbound víctimas 690** y llamadas **Inbound 161**.

1.1 BASES GESTIONADAS COMPARECIENTES

La base total de comparecientes cuenta con **18.400** registros, los cuales se dividieron de la siguiente manera:

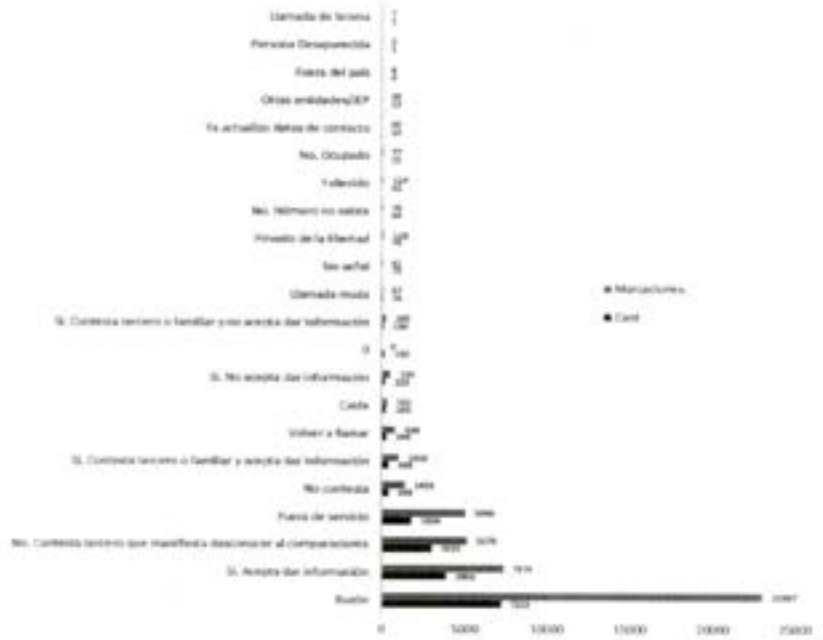
COMPARECIENTES

BASES	CANTIDAD
PRIORIDAD 1	762
PRIORIDAD 2	1000
PRIORIDAD 3	8553
PRIORIDAD 4	8085
TOTAL	18400

1. Registros de Llamada NO exitosa del anterior operador, nuevo registro- Pertenece a Macrocaso.
2. Registros de llamadas NO exitosas del anterior operador, No existe registro y No pertenece a Macrocaso.
3. Registro de llamadas exitosas del anterior operador que NO pertenecen a Macrocaso.
4. Registros de llamadas exitosas del anterior operador y que SÍ pertenecen a Macrocaso.

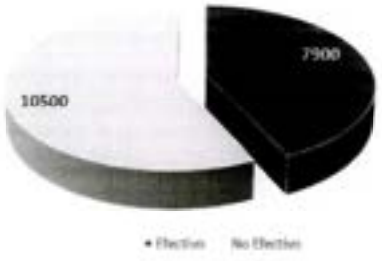
1.1.1 Base Consolidada de Comparecientes

Durante los meses de **septiembre, octubre y noviembre se gestionaron un total de 18.208 registros de comparecientes, quedan por gestionar 192 registros** y se hicieron **45.664 marcaciones a comparecientes** como se aprecia a continuación:



ACUMULADO EFECTIVIDAD

El acumulado de **Efectividad entre septiembre, octubre y noviembre es de 7.900 registros**, es decir **el 42,33%** y una **No Efectividad de 10.500 registros**, es decir el **57,07% del total**, la cual se refleja en ítems como; Sin señal, buzón, fuera de servicio, volver a llamar, Si. No acepta dar información, Si. Contesta tercero o familiar y no acepta dar información, No contesta, Otras entidades/JEP, Ya actualizó datos, 0 (lo que hace falta por contactar), caída, No. Ocupado y No. Número no existe, como se aprecia a continuación:



Tpificicación	Cantidad	Porcentaje
Efectivo	7900	42.93%
No Efectivo	10500	57.07%
Total general	18400	100.00%

emergia

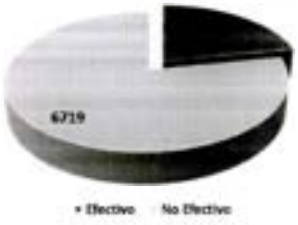
GESTIÓN REGISTROS NOVIEMBRE

Durante el mes de **noviembre se gestionaron un total de 8.606 registros de comparecientes** y se hicieron **14.364 marcaciones** como se aprecia a continuación:

Etiquetas de fila	Cant.	Marcaciones
Buzón	4316	6925
Fuera de servicio	1601	2789
Si. Acepta dar información	1108	1772
No. Contesta tercero que manifiesta desconocer al compareciente	507	877
No contesta	388	985
Volver a llamar	157	245
Si. Contesta tercero o familiar y acepta dar información	131	210
Caída	90	95
Si. No acepta dar información	73	137
No. Número no existe	64	64
Llamada muda	41	41
Sin señal	35	35
No. Ocupado	27	75
Fallecido	25	42
Si. Contesta tercero o familiar y no acepta dar información	21	31
Privado de la libertad	18	29
Ya actualizo datos de contacto	3	4
Otras entidades/JEP	1	2
Persona Desaparecida	1	1
Fuera del país	1	1
Total general	**8606**	**14364**

Durante **noviembre** se logró una **Efectividad del 21,93% (1.887 registros)** y una **No Efectividad del 783,07% (6.719 registros)**, la cual se refleja en ítems como Sin señal, buzón, fuera de servicio, volver a llamar, Si. No acepta dar información, Si. Contesta tercero o familiar y no acepta dar información, No contesta (sólo 60), Otras entidades/JEP, Ya actualizó datos, 0 (lo que hace falta por contactar), caída, No. Ocupado y No. Número no existe, como se aprecia a continuación:

Tpificicación	Cantidad	Porcentaje
Efectivo	1887	21.93%
No Efectivo	6719	78.07%
Total general	**8606**	**100.00%**

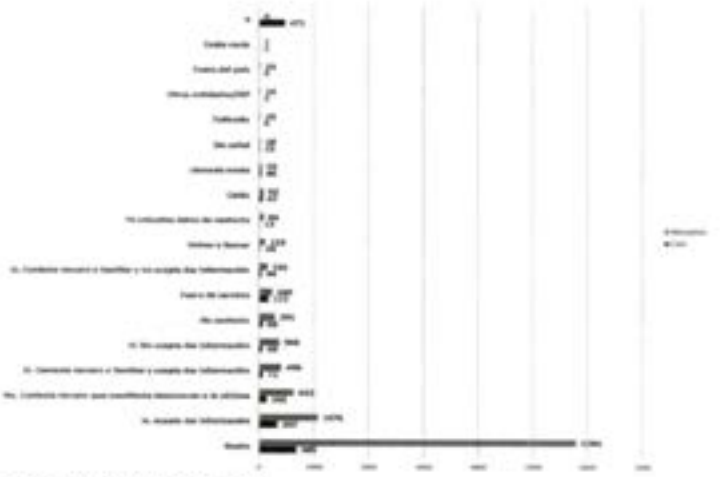


1.2 BASE GESTIONADA VÍCTIMAS

1.2.1.1 Base Consolidada Víctimas

Entre **septiembre, octubre y noviembre** se recibieron **2.234 registros de víctimas**, y **durante este mismo periodo se realizaron 9.384 marcaciones**, como se aprecia a continuación:

Etiquetas de fila	Cant.	Marcaciones
Buzón	685	1781
Si. Acepta dar información	337	1076
No. Contesta tercero que manifiesta desconocer a la víctima	142	433
Si. Contesta tercero o familiar y acepta dar información	71	405
Si. No acepta dar información	65	868
No contesta	66	291
Fuera de servicio	172	240
Si. Contesta tercero o familiar y no acepta dar información	44	111
Volver a llamar	14	111
Ya actualizo datos de contacto	12	34
Caída	17	42
Llamada muda	46	53
Sin señal	15	28
Fallecido	5	25
Otras entidades/JEP	2	24
Fuera del país	1	23
Caída vacía	1	1
0	471	0
Total general	**2234**	**9384**



ACUMULADO EFECTIVIDAD

La **efectividad de esta base de la gestión acumulada entre septiembre, octubre y noviembre llegó a una efectividad del 30,5%, (681)** y una **no efectividad acumulada del 69,5%, (1.553)** lo cual se refleja en ítems como; Sin señal, buzón, fuera de servicio, volver a llamar, Si. No acepta dar información, Si. Contesta tercero o familiar y no acepta dar información, No contesta, Otras entidades/JEP, Ya actualizó datos, 0 (lo que hace falta por contactar), caída, No. Ocupado y No. Número no existe, como se aprecia a continuación:

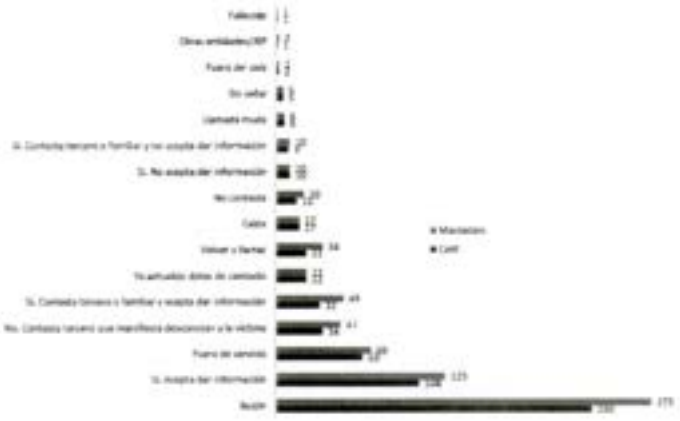
Tipificación	Cant	Porcentaje
Efectivo	681	30.5%
No Efectivo	1553	69.5%
Total general	2234	100.0%

GESTIÓN REGISTROS NOVIEMBRE

Durante el mes de **noviembre se gestionaron un total de 573 registros de víctimas** y se hicieron **690 marcaciones** como se aprecia a continuación:

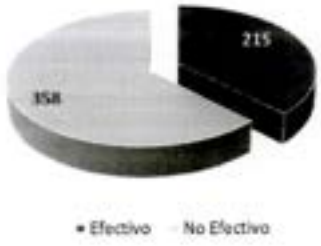
emergia

Etiquetas de fila	Cant	Marcacion.
Buzón	230	273
Si. Acepta dar información	104	123
Fuera de servicio	63	69
No. Contesta tercero que manifiesta desconocer a la víctima	34	47
Si. Contesta tercero o familiar y acepta dar información	32	49
Ya actualizo datos de contacto	22	22
Volver a llamar	22	34
Caída	17	17
No contesta	15	20
Si. No acepta dar información	10	10
Si. Contesta tercero o familiar y no acepta dar información	9	10
Llamada muda	6	6
Sin señal	5	5
Fuera del país	2	2
Otras entidades/JEP	1	2
Fallecido	1	1
Total general	**573**	**690**



Durante **noviembre** se logró una **Efectividad del 37,52% (215 registros)** y una **No Efectividad del 62,48% (358 registros)**, lo cual se refleja en ítems como; Sin señal, buzón, fuera de servicio, volver a llamar, Si. No acepta dar información, Si. Contesta tercero o familiar y no acepta dar información, No contesta (sólo 60), Otras entidades/JEP, Ya actualizó datos, 0 (lo que hace falta por contactar), caída, No. Ocupado y No. Número no existe, como se aprecia a continuación:

Tipificación	Cant	Porcentaje
Efectivo	215	37.52%
No Efectivo	358	62.48%
Total general	**573**	**100.0%**

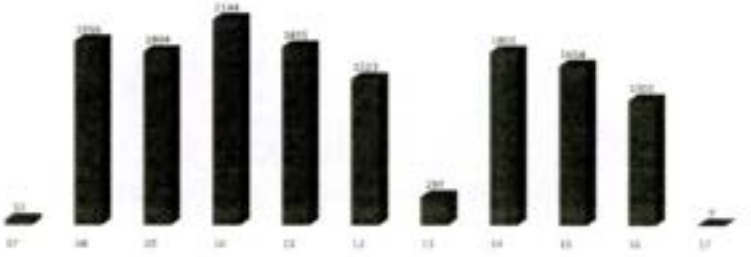


1.3 CARGA GENERAL DE BASES.

Desde que inicio la operación de la **Orden de Compra 113381**, se han recibido un **total de 18.400** registros de los cuales **se han cargado 18.400 y entre septiembre, octubre y noviembre se han gestionado 18208 registros.**

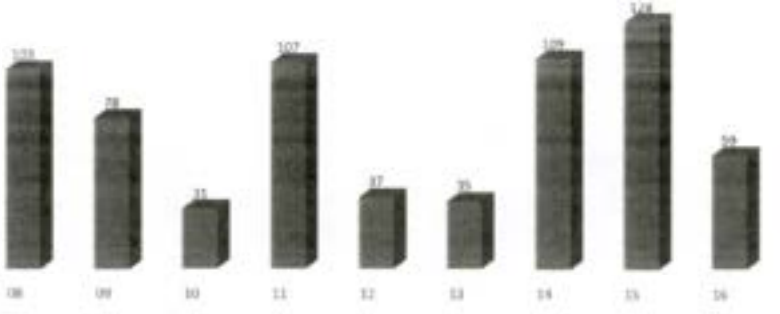
1.4 INTERVALOS HORA A HORA NOVIEMBRE.

1.4.1. A continuación, se muestra el total del **volumen de llamadas diarias** del mes de **noviembre** en **llamadas outbound a Comparecientes hora a hora:**



Se continuó trabajando la franja horaria entre **08:00 am a 5:00 pm**. El **mayor volumen de efectividad** de las **llamadas de Comparecientes** fue a las **10:00 am en la mañana y alas 14:00 en la tarde**.

1.4.2. En la siguiente gráfica se muestra el total del **volumen de llamadas diarias** del mes de **noviembre** en **llamadas outbound a Víctimas hora a hora:**

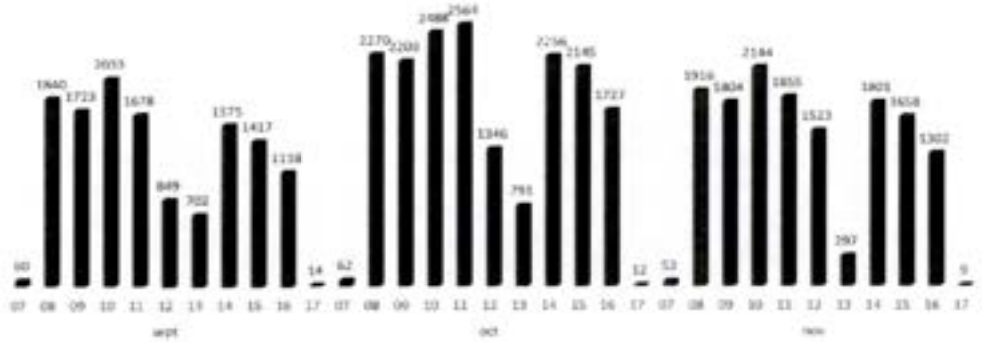


Se continuó trabajando la franja horaria entre **08:00 am a 5:00 pm**. El **mayor volumen de efectividad** de las **llamadas de Víctimas** fue a las **11:00 am en la mañana y a las 15:00 en la tarde**.

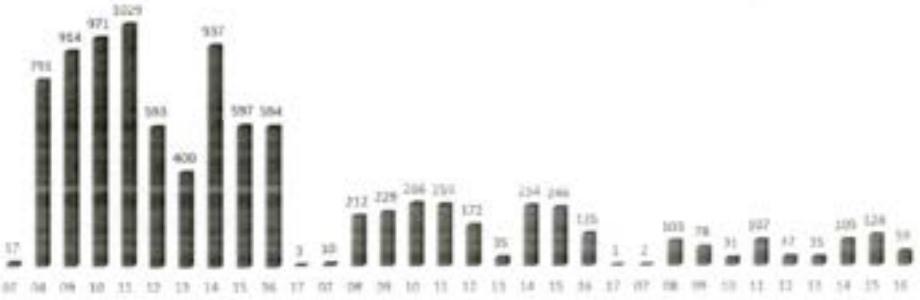
1.6. INTERVALOS HORA ACUMULADOS SEPTIEMBRE A NOVIEMBRE.

Durante los meses de **septiembre, octubre y noviembre**, se gestionaron todas las bases por parte de todo el personal. La rotación para dicha gestión se realizó basado en los promedios que tenía cada agente para gestionar una base.

Se continuó trabajando la franja horaria entre **08:00 am a 5:00 pm y los picos de gestión en la base de Comparecientes se presentaron entre las 8:00 a.m. y las 11:00 am en las mañanas, siendo el mes con mayor tráfico el de octubre,** como se observa a continuación:



Para el caso de la base de Víctimas también se gestionó la franja horaria entre **08:00 am a 5:00 pm y los picos de gestión se presentaron entre las 10:00 a.m. y las 11:00 am en las mañanas, siendo el mes con mayor tráfico el de septiembre,** como se observa a continuación:



1.7. OCUPACIÓN, ADHERENCIA Y ABSENTISMO NOVIEMBRE.

ADHERENCIA	OCUPACIÓN	ABSENTISMO
100%	38%	0%

1.8. TIEMPO DE OPERACIÓN ACUMULADO A NOVIEMBRE.

A continuación, presentamos el **TMO** de la operación acumulado de septiembre a **noviembre de 2023:**

TMO ACUMULADO SEPTIEMBRE A NOVIEMBRE 2023	
GENERAL	1:35
EFECTIVAS	8:43

1.9. INDICADORES LLAMADAS OUTBOUND COMPARECIENTES.

LLAMADAS OUTBOUND COMPARECIENTES JEP-DATOS -NOVIEMBRE 2023						
Llamadas Salientes	Llamadas Salientes Efectivas	Llamadas Salientes Abandonadas	Llamadas Salientes Nivel de Servicio	Llamadas Salientes Nivel De Atención	Llamadas Salientes Nivel De Abandono	TMO Llamadas Salientes
14.374	14.374	0	100.00%	100.00%	0.00%	1:54

Con un **total de 14.374 llamadas Outbound de Comparecientes** cerró la operación del mes de **noviembre de 2023**. De estas **14.374** llamadas Outbound, el **100% fueron efectivas** y **0 abandonadas. El Nivel de Servicio de las llamadas a Comparecientes Outbound** llegó al **100%,** mientras que el **Nivel de Atención** de las mismas también llegó al **100%.** El **Nivel de Abandono** fue de **0%,** mientras que el **TMO** estuvo en **1:54 minutos.**

1.10. INDICADORES LLAMADAS OUTBOUND VÍCTIMAS.

LLAMADAS OUTBOUND VÍCTIMAS JEP-DATOS -NOVIEMBRE 2023						
Llamadas Salientes	Llamadas Salientes Efectivas	Llamadas Salientes Abandonadas	Llamadas Salientes Nivel de Servicio	Llamadas Salientes Nivel De Atención	Llamadas Salientes Nivel De Abandono	TMO Llamadas Salientes
802	802	0	100.00%	100.00%	0.00%	1:14

Durante el mes de **noviembre de 2023** se realizaron **802 llamadas Outbound a Víctimas**, de las cuales fueron **efectivas las 802** y **abandonadas 0**. El **Nivel de Servicio** llegó al **100%** y el **Nivel de Atención** al **100%**. El **Nivel de Abandono** fue de **0%** y el **TMO** quedó en **1:14 minutos**.

1.11. INDICADORES LLAMADAS INBOUND.

LLAMADAS INBOUND Y CLICK TO CALL JEP-DATOS -NOVIEMBRE 2023							
Llamadas Entrantes	Llamadas Atendidas	Llamadas Atendidas Umbral	Llamadas Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel De Atención	Nivel De Abandono	TMO Llamadas Entrantes
161	147	125	14	77,64%	91,30%	8,7%	11:01

Para la **operación Inbound** compuesta por los canales Inbound y Click To Call, ejecutada durante el mes de **noviembre de 2023,** tuvimos un **total** de **161 llamadas entrantes**, de las cuales fueron **atendidas 147** y de estas se atendieron **dentro del umbral (3 segundos) 125.** Se generaron **14 llamadas abandonadas**, debido a que cuando ingresaron estas llamadas los asesores estaban en otra llamada y no alcanzaron a atenderlas.

En esta gestión llegamos a un **Nivel de Servicio del 77.64%,** un **Nivel de Atención del 91.30%, un Nivel de Abandono de 8.7%** y un **TMO 11:01 minutos.**

1.12. INDICADORES CHAT WHATSAPP-DATOS

CHATS WSP JEP DATOS- NOVIEMBRE 2023						
Chats Wsp Entrantes	Chats Wsp Atendidos	Chats Wsp Atendidos Umbral	Chats Wsp Abandonados	Nivel de Servicio	Nivel de Atención	Nivel de Abandono
48	48	48	0	100%	100%	0%

emergia

A lo largo de **noviembre de 2023 ingresaron 48 wsp** de los cuales fueron **atendidos todos (48)** y de estos, se atendieron **dentro del umbral (>=60 segundos) los 48 wsp.** Tuvimos un **Nivel de Servicio del 100%, Nivel de Atención 100%** y **Nivel de Abandono 0%.**

1.13. INDICADORES CLICK TO CALL

LLAMADAS CLICK TO CALL JEP-DATOS -NOVIEMBRE 2023							
Llamadas Entrantes	Llamadas Atendidas	Llamadas Atendidas Umbral	Llamadas Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel De Atención	Nivel De Abandono	TMO Llamadas Entrantes
8	7	6	1	75.00%	87%	12%	1:09

De las 161 llamadas entrantes a manera de **Inbound** por el Canal Telefónico, durante el mes de **noviembre 2023,** ingresaron por el **Click To Call** un total de **8 llamadas,** de las cuales fueron **Atendidas 7, atendidas Dentro del Umbral 6** y **abandonadas 1.** Este canal recién puesto en marcha logró un **Nivel de Servicio de 75%,** un **Nivel de Atención del 87%,** un **Nivel de Abandono del 12%** y un **TMO de 1:09 minutos.**

1.14. ENVIO DE MENSAJES DE TEXTO:

MENSAJES DE TEXTO (MSM) JEP-DATOS NOVIEMBRE 2023		
CANTIDAD	FECHA	TEXTO
500	1/11/2023	Señor compareciente este es un mensaje de la Jurisdicción Especial para la Paz, mantenga actualizados sus datos a través de la línea de WhatsApp 320 779 0909, y de la línea gratuita nacional 018000180602, Telf. en Bogotá (601) 744 0041, opción 4

Durante este periodo fueron **enviados el 1 de Noviembre de 2023, 500 Mensajes de Texto** a igual número de registros de la base de los comparecientes.

1.15. ENVIO DE E- MAILLING:

Durante este mes de **Noviembre de 2023 no se enviaron E- Mailling** debido a que la base de datos no tenía e- mails para gestionar. La misma fue cruzada con la gestionada por el anterior operador y de esta manera se lograron varios registros con e- mail, los cuales **está proyectado enviar en diciembre 2023.**

1.16. INDICADORES VÍCTIMAS RUTA JUDICIAL DAV.

GESTIÓN VÍCTIMAS DAV- RUTA JUDICIAL NOVIEMBRE - DICIEMBRE 7 2023			
FECHA	REGISTROS	ACTUALIZACIONES	CONSTANCIAS
14-16 NOVIEMBRE 202:	20	20	20
DICIEMBRE 5-12 - 2023	107	28	EN CURSO
DICIEMBRE 12-2023	338	EN CURSO	EN CURSO

COMPORTAMIENTO BASES VÍCTIMAS DAV RUTA JUDICIAL	
FECHA RECEPCIÓN BASE	CANTIDAD
DICIEMBRE 5 (5 Matrices)	107
DATOS REPETIDOS	6
SIN NÚMERO DE CONTACTO	15
TELÉFONO FIJO SIN INDICATIVO	5
NÚMERO DE TELÉFONO INCOMPLETO	2
BASE GESTIONABLE	**93**

TIPIFICACIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
LLAMADA EFECTIVA	43	40.19%
BUZÓN	15	14.02%
SIN NÚMERO DE CONTACTO	13	12.15%
FUERA DE SERVICIO	12	11.21%
MENSAJE CON TERCERO	7	6.54%
NÚMERO EQUIVOCADO	6	5.61%
BUZÓN LLENO	4	3.74%
NÚMERO TELEFÓNICO INCOMPLETO	3	2.80%
FALLECIÓ	2	1.87%
NO CONTESTA	2	1.87%
TOTAL	**107**	**100%**

1.17. INDICADORES VÍCTIMAS MAGISTRADA GLORIA AMPARO RODRIGUEZ.

COMPORTAMIENTO BASES VÍCTIMAS MAGISTRAD G.A.R.	
FECHA RECEPCIÓN BASE	CANTIDAD
DICIEMBRE 1-2023	1205
DATOS REPETIDOS	135
SIN NÚMERO DE CONTACTO	224
TELÉFONO FIJO SIN INDICATIVO	116
NÚMERO DE TELÉFONO INCOMPLETO	35
BASE GESTIONABLE	**807**

emergia

Etiquetas de fila	Cant	Porcentaje
EFECTIVO	176	22.92%
NO EFECTIVO	592	77.08%
Total general	**768**	**100.00%**

1.18.INDICADORES COMPARECIENTES MAGISTRADO JESÚS ÁNGEL BOBADILLA.

GESTIÓN COMPARECIENTES MAGISTRADO JESÚS ÁNGEL BOBADILLA OCTUBRE - DICIEMBRE 7 DE 2023			
PERIODO	SOLICITUDES	CONSTANCIAS	GESTIONADAS
OCTUBRE	2	2	2
NOVIEMBRE	22	22	22
DICIEMBRE	3	3	3

2 PROCESO DE CALIDAD.

El proceso de calidad se llevó a cabo de acuerdo con los procedimientos internos de la compañía. A continuación, presentamos los resultados: ·

- El promedio de calificación de la campaña para el periodo de **noviembre de 2023 fue de campaña es del 97.81%.**
- Durante la Orden de Compra el promedio general de **Evaluación de Conocimiento fue de 100% para el periodo del mes de noviembre de 2023.**
- Las oportunidades de mejora identificadas en el proceso de registro de información están relacionadas con: **tipificación y habilidades comunicativas y escritas, oportunidad de mejora noviembre fue de:**
  - **Error Crítico:** 2 porcentaje de afectación 2.08%
  - **Errores Fatales**: no hubo
  - **Errores No Relevantes**: 1 afectación del 0.11%
- La muestra de monitoreos se toma de forma aleatoria y se realizan por grabación al día siguiente o en vivo el mismo día del evento.

3 MINUTOS GESTIONADOS.

A continuación, presentamos la **gestión de minutos** con el promedio que se presentó durante toda la orden de compra, con corte **al 30 de noviembre 2023.**

COMPORTAMIENTO ACUMULADO MINUTOS A NOVIEMBRE 30-2023					
Mes	Min Asignados	Min consumidos	% consumo	Min faltantes	% Faltantes
Septiembre	65000	41362	64%	23638	36%
Octubre	65000	41658	64%	23342	36%
Noviembre	65000	33565	52%	31435	48%
Total	195000	116585	60%	78415	40%

emergia

4 CUADRO ANS NOVIEMBRE.

ANS OC 113381			
ANS por Nivel de Servicio	**Meta**	**Noviembre**	**Observación**
Porcentaje en tiempo de aprovisionamiento. Contempla el tiempo que tarda el Proveedor en aprovisionar el recurso humano y los recursos tecnológicos	n/a	n/a	Durante el mes de Noviembre no se realizaron contrataciones.
Disponibilidad de los Servicios			Durante el mes de noviembre no se presentaron incidencias de la plataforma tecnológica. De acuerdo con este indicador Consorcio4life estuvo dentro de los tiempos establecidos por Colombia Compra Eficiente en este ANS. Cálculo de la fórmula: Durante el mes para 20 Agentes trabajando 8 horas al día (480 minutos) por 20 días hábiles del mes de Octubre minutos mensuales de plataforma disponible: No hubo incidencias en la plataforma.
EPS (unidades) (D)			
PTO (Tiempo para volver a operar)			
Disponibilidad de los recursos)			
Rotación de Agentes	<8%	0,00%	En el mes de noviembre estuvieron activos 20 Agentes. Durante el mes de noviembre no hubo renuncias de Agentes.
TMO (Tiempo Medio de Operación)	Definido por Proceso	00:08	El promedio de las llamadas hechas por los Agentes Técnicos durante el mes de noviembre fue de 5,55 min.
Promedio error total	>=95%	96,44%	Para calcular este valor se realizó la suma de los promedios por proceso y se estimó el promedio general. En noviembre se realizaron un total de 71 monitoreos, sobre los cuales se realizaron 4 afectaciones por error total, esta operación se efectúa con 1 Líder de Calidad, para monitorear todos los agentes.
Promedio error crítico de seguro "soy" Base ANS se han evitado por parte de la ERP. Sin embargo, por políticas de la compañía lo mantiene.	>=95%	96,34%	Para calcular este valor se realizó la suma de los promedios por proceso y se estimó el promedio general. En Octubre se realizaron un total de 71 monitoreos, sobre los cuales no hubo afectaciones por error crítico, se efectúa con 1 Líder de Calidad, para monitorear 20 Agentes.
Promedio error crítico de negocio "soy" Base ANS se han evitado por parte de la ERP. Sin embargo, por políticas de la compañía lo mantiene.	>=95%	96,34%	Para calcular este valor se realizó la suma de los promedios por proceso y se estimó el promedio general. En Octubre se realizaron un total de 71 monitoreos, sobre los cuales hubo 5 afectaciones de errores no críticos, esta operación se efectúa con 1 Líder de Calidad, para monitorear 20 Agentes Técnicos.
Evaluación de conocimiento Agentes ECA	90	96,34%	El promedio de la nota se halla de la siguiente manera. Se realiza un promedio aritmético de la nota de la evaluación de todos los gestores.
Nota promedio de calidad operativa		97,81%	Para el mes de Noviembre el promedio general de la operación, quedó en una nota del 97,81%.

5 HERRAMIENTAS DE GESTIÓN.

5.1. MARCADOR

Para ejecutar la gestión enmarcada dentro de la Orden de Compra, contamos con dos herramientas tecnológicas fundamentales:
La primera es el Software especializado para Contact Center – WOLKVOX.
Esta herramienta nos permite tener una mayor productividad en la gestión de los Agentes.
Con WOLKVOX usamos dos tipos de marcaciones:

5.1.1.Marcación predictiva (marcación automática)

Permite calcular el volumen de llamadas requeridas para conseguir la mayor productividad.

Se pueden realizar hasta 10 llamadas simultáneas por Agente conectado, lo que genera que esté conversando el mayor tiempo posible. Este marcador es ideal ya que, con él se pueden conectar más de 15 agentes simultáneos.

5.1.2. Marcación Manual

Esta sólo se realiza una vez se hayan hecho hasta tres intentos de marcación de una base.
Es decir, aquellos datos de "rezago" y en donde se requiera realizar un último barrido para cerrar una base.

Actualmente tenemos conectados 20 Agentes que efectúan gestión telefónica y dentro de la herramienta existen tres usuarios de Wolkvox Manager, que permite efectuar el monitoreo de la gestión, el montaje de las Bases recibidas por parte de la JEP, el seguimiento a la gestión y estados de productividad de los Agentes y de donde se extraen los respectivos reportes de productividad y minutos utilizados en la gestión.

5.2.CRM – SOFTWARE DE TIPIFICACIÓN AYAX.

AYAX es una plataforma tecnológica que maneja módulos especializados para dar servicio de calidad en la gestión a los ciudadanos y permite dar un servicio coherente y eficiente haciendo que estos mejoren tiempos de respuesta y gestión realizada.

Esta herramienta la usamos para registrar la información asociada a la atención, en dos fases, la primera asociada al registro de la llegada del ciudadano (recepción) y la segunda el registro de la atención del ciudadano (gestión realizada).

El tipificador contiene los siguientes campos de captura de información:

Vale la pena anotar que **se ha hecho necesario hacer algunos ajustes al tipificador a propósito de las nuevas gestiones solicitadas**, tales como son la gestión de actualización de datos para el **Magistrado Jesús Ángel Bobadilla, la gestión solicitada para la Magistrada Gloria Amparo Rodríguez y la gestión solicitada para el DAV (ruta judicial).**

Dichos ajustes se han realizado previa autorización de los mismos por parte de la JEP.

6 INFORME DE ACTIVIDADES (OBLIGACIONES DEL AMP)

6.1. Contar con soporte técnico para garantizar el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto, el cual debe estar disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, durante el tiempo de ejecución de la orden de compra.

6.1.1.1. OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS.

El operador Emergia– Conalcréditos BPO, cuenta con un área de Sistemas y Tecnología que brinda soporte técnico a las plataformas tecnológicas que utilizamos, garantizando el correcto funcionamiento de las herramientas. Así mismo contamos con una mesa de ayuda corporativa que está disponible 24 horas al día 7 días a la semana en la línea 323-2554059.

6.2. Garantizar que el servicio de soporte técnico permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los tiquetes generados hasta su cierre.

6.1.2.1. OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS.

Actualmente Emergia– Conalcréditos BPO, cuenta con el aplicativo TILENA, dentro del cual se generan los tickets que se requieran para garantizar el normal funcionamiento de la operación. En este, se puede hacer seguimiento del ticket hasta su cierre.

6.3. Garantizar que los datos personales entregados por la Entidad Compradora y/o beneficiarios sean manejados de acuerdo con la normatividad aplicable a la protección de datos personales.

6.4. Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales.

6.4.1. OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS.

Emergia - Conalcreditos – BPO tiene dentro de sus políticas, brindar a las directivas, clientes y en general a los usuarios que accedan, procesen, generen y/o almacenen información, un conjunto de lineamientos e instrucciones que permitan garantizar la seguridad de la información en todo su ciclo de vida, con el fin de evitar riesgos potenciales a los activos de información ya sean de manera accidental o intencional, que puedan generar una interrupción parcial o total de las actividades misionales de la organización, teniendo siempre en cuenta dar cumplimiento a requerimientos legales, normativos y contractuales.

Para garantizar el correcto tratamiento de los datos personales de los ciudadanos en la operación, se cuenta con un diálogo en donde cada Agente debe informar de la protección de datos personales de cada uno de ellos.

Habeas Data

Le informamos que los datos suministrados, serán tratados conforme lo establece la Ley 1581 de 2012 de Habeas Data y la política de tratamiento de datos personales de la Jurisdicción Especial para la Paz. Estas disposiciones pueden ser consultadas en la página web de la entidad www.jep.gov.co. Al continuar con esta llamada, usted autoriza el uso de sus datos para la verificación que adelanta la JEP. Recuerde que esta llamada está siendo grabada para garantizar la calidad del servicio.

Sr(a) XXXX, **¿cuenta usted con el tiempo para poder atender mi llamada?.** Este proceso se realizará brevemente.

-Si el ciudadano responde **NO**, informe:

¿Podría indicarme en qué momento nos podemos volver a comunicar con usted? **Y adicional informe:** Gracias por haber atendido mi llamada, le deseo un excelente día/tarde. Recuerde que le habló XXXXX **(nombre agente)** de la Jurisdicción Especial para la Paz.

Registre la información en el campo de observaciones del formulario.

-Si el ciudadano responde **SI**, informe:

Sr(a) XXXX, para iniciar le solicito amablemente tener a la mano papel y lápiz para tomar nota de la información que le voy a brindar. Así mismo tenga en cuenta que para verificar la autenticidad de esta llamada puede contactarse al número XXXXXXXX

Actualización de datos

Sr(a) XXXX ¿acepta responder a las preguntas que se formularán sobre sus datos de identificación y contacto?

6.5. Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo a los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad Compradora.

6.5.1. OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS.

El Líder de Calidad de la operación desarrolla procesos de formación y capacitación para todos los Agentes de la operación. Adicional a lo anterior, el operador cuenta con un área de CX (Customer Experience), quien también apoya a la operación en actividades de formación.

6.6. Contar y ejecutar en los casos que sea necesario los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad compradora.

6.6.1. OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS.

Emergia - Conalcreditos BPO entiende y reconoce que la protección de la vida humana, los activos y procesos del negocio son unas de las principales responsabilidades de la Alta Dirección, la Gerencia, los colaboradores y proveedores externos y otros terceros comprometidos con la prestación de servicio. Es por ello que, Conalcreditos ha definido e implementado la Política de Continuidad del Negocio con base en prácticas éticas, cumplimiento regulatorio y como eje fundamental del ejercicio de planificación estratégica puesto que con ello se mantiene y eleva la calidad del servicio lograda a la fecha. Al ser una empresa certificada con ISO 9001, ISO 14000 e ISO 27001 contamos con el Documento Plan de Continuidad del Negocio.

emergia

PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

TABLA DE CONTENIDO

6.7. Buscar la causa raíz de las fallas en la solución tecnológica que afectan la prestación de los servicios amparados por el Acuerdo Marco de Precios y otros contratos o acuerdos de soluciones tecnológicas que tenga la Entidad Compradora. En todo caso, el Proveedor debe garantizar el funcionamiento del servicio mediante soluciones alternativas.

6.7.1. OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS.
Por ser una empresa certificada en ISO 9001, ISO 14000 e ISO 27001ISO 9001, Emergia - Conalcréditos BPO, cuenta con los siguientes procedimientos:

6.7.1.1. PR-GIT-003 Procedimiento para la gestión de incidentes y problemas, cuyo objetivo es establecer los lineamientos generales que permita manejar adecuadamente los incidentes de seguridad de la información, con el objetivo de prevenir y limitar el impacto de estos.

PROCEDIMIENTO GESTION DE INCIDENTES Y PROBLEMAS

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO 3
2. ALCANCE 3
3. RESPONSABILIDADES 3
4. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD 3
4.1. Gestión del Incidente 3
4.1.1. Reporte de incidente por parte de un colaborador o proceso 4
4.1.2. Detección del incidente por parte del proceso de Gestión de Infraestructura Tecnológica (GIT). 4
4.1.3. Comunicación del incidente 4
4.1.4. Estado 5
4.1.5. Informar a usuarios 5
4.1.6. Establecer la estrategia de Respuesta 5
4.1.7. Estrategia de Contención 5
4.1.8. Recolección de evidencia y análisis de la información del incidente 6

emergia

6.7.1.2. PR-GIT-004 Plan de recuperación ante desastre.

	PLAN DE RECUPERACION ANTE DESASTRE - DRP	
	Código: PR-GIT-004	Versión: 2
	Fecha: Mayo 20/19	Página: 1 de 31

	PLAN DE RECUPERACION ANTE DESASTRE	PR-GIT-004

1. APROBACIÓN DEL PLAN

Como responsable del proceso Gestión de Infraestructura Tecnológica del Conalcreditos Conalcentter BPO, por la presente certifico que el Plan de Recuperación de Desastres de Infraestructura Tecnológica es completo, y que la información contenida en este documento proporciona una representación precisa de las aplicaciones, el hardware, software y componentes de telecomunicaciones necesarios para la prestación de nuestros servicios misionales. Además, certifico que las estrategias de recuperación seleccionadas e implementadas proporcionaran la capacidad de recuperar la funcionalidad de los sistemas con el método más conveniente y a una relación costo – beneficio acorde con la criticidad de estos en lo que respecta al logro de los objetivos de Conalcreditos Conalcentter BPO.

Adicionalmente manifiesto que el presente Plan de Recuperación de Desastres será probado por lo menos una vez al año. Este documento será modificado cuando se produzcan cambios y se mantendrá bajo control de versiones, de acuerdo con la Política de gestión de calidad de la organización. Igualmente, será revisado al menos una vez al año.

6.8. Realizar actividades de promoción y prevención tales como: pausas activas, dotación elementos puesto de trabajo, entrega de elementos de protección personal y actividades de bienestar entre otros; al recurso humano que vincule para la prestación del servicio.

6.8.1. OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS.

Emergia – Conalcreditos BPO en su plan de bienestar tiene contemplado el desarrollo de pausas activas, las cuales consisten en la utilización de variadas técnicas en períodos cortos de máximo 10 minutos, durante la jornada laboral con el fin de activar la respiración, la circulación sanguínea y la energía corporal para prevenir desórdenes psicofísicos causados por la fatiga física y mental y potencializar el funcionamiento cerebral, incrementando la productividad y el rendimiento laboral.

Diariamente los agentes tienen tiempo de pausa activa y salen de la operación a realizar sus pausas acordes con la guía que les hemos entregado.

6.9. Presentar a Colombia Compra Eficiente el plan de bienestar dentro de los diez (10) días siguientes a la firma del Acuerdo Marco de Precios y actualizarlo semestralmente. Así mismo, entregar a la Entidad Compradora el plan de bienestar de los Agentes cuando esta así lo requiera.

6.9.1. OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS.

Emergia - Conalcréditos BPO, cuenta con la política de Gestión de Talento Humano (GTH) que se desarrolla sobre la estrategia del proceso misional de la organización compuesta por un conjunto de políticas, planes, programas y actividades realizadas con la finalidad de obtener, formar, motivar, retribuir y desarrollar a los colaboradores que requieren en sus diferentes procesos, para crear una cultura organizacional en la que se equilibren los diferentes intereses y se logre con efectividad los objetivos y metas trazadas.

emergia

	ACTIVIDADES DEL PROYECTO	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE	INICIO	FECHA LIMITE
1	Realizar Convenios	Contar con convenios adecuados para las necesidades de los colaboradores	CT Bienestar	ene-23	dic-23
2	Ferias emprendimiento Pas	Promover cultura de apoyo y empoderamiento	CT Bienestar	ene-23	dic-23
3	Dotacion	Asegurar la solicitud de dotacion para el numero de colaboradores que tienen derecho	CT Bienestar	ene-23	dic-23
4		Asegurar la entrega de dotacion para el numero de colaboradores que tienen derecho	CT Bienestar	ene-23	dic-23
5	Mes de la Mujer	Celebrar el papel de la mujer en la sociedad, su igualdad y lucha contra los derechos fundamentales	CT Bienestar	ene-23	dic-23
6	Mes del Hombre	Celebrar el papel de la hombre en la sociedad, su igualdad y lucha contra los derechos fundamentales	CT Bienestar	ene-23	dic-23
7	Semana de la felicidad en el trabajo	Contribuir al clima laboral de la organización	CT Bienestar	ene-23	dic-23
8	Reinado emergia	Elegir el embajador del ADN emergia	CT Bienestar	ene-23	dic-23
9	Dia internacional de la diversión en el trabajoDia del niño	Divertir a los colaboradores con el fin de pasar un dia agradable y mejorar el entorno laboral.Disfrutar de este dia para	CT Bienestar	ene-23	dic-23
10	Mes de la Madre	Celebrar el Papel de Madre y disfrutar este dia junto a ellas con las diferentes actividades que se proponen en el area.	CT Bienestar	ene-23	dic-23
11	Mes de la Padre	Celebrar el Papel de Padre y disfrutar este dia junto a ellos con las diferentes actividades que se proponen en el area.	CT Bienestar	ene-23	dic-23
12	Semana lenceria	Brindar a la poblacion trabajadora informacion sobre la diversidad de genero que se presenta y asi encontrar a la	CT Bienestar	ene-23	dic-23
13	Amor y amistad	Celebrar el dia del amor y la amistad, disfrutando con las actividades que propone el area para este dia.	CT Bienestar	ene-23	dic-23
14	Halloween Emergia	Divertir a los colaboradores con el fin de pasar un dia agradable y mejorar el entorno laboral, llevando a cabo el dia de	CT Bienestar	ene-23	dic-23
15	Celebracion Cumpleaños Colaboradores	Disfrutar de un ambiente diferente para compartir con los colaboradores la alegria de vivir	CT Bienestar	ene-23	dic-23
16	Novenas navideñas	Integrar al personal de la compañia en pro de realizar las novenas navideñas	CT Bienestar	ene-23	dic-23
17	Celebracion Fiesta de fin de año	Celebrar el año viejo con los integrantes de la compañia	CT Bienestar	ene-23	dic-23

6.10. Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al Proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo.

6.10.1. OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS.

Emergia – Conalcréditos BPO, contrata todo su personal de acuerdo con lo establecido en el Código Sustantivo de Trabajo.

CONALCREDITOS CONALCENTER BPO

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO
CONALCREDITOS - CONALCENTER BPO

CAPITULO I

Artículo 1. El presente documento contiene el Reglamento Interno de Trabajo de la empresa **COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS LIMITADA sigla LA EMPRESA**, en adelante **LA EMPRESA**, registrada con el Nit No. **800.215.668-3**, con domicilio principal en Cambrin de Bogotá D.C con sucursales establecidas en las ciudades **de CALI, MEDELLIN y PEREIRA**, y a sus disposiciones o quedan sometidas tanto la empresa como todos sus trabajadores. Este reglamento hace parte de los contratos individuales de trabajo, celebrados o que se celebren con todos los trabajadores, salvo estipulaciones en contrario que sin embargo sólo pueden ser favorables al trabajador.

Paragrafo 1: **CONALCREDITOS- CONALCENTER BPO** tiene completa libertad para reducir o aumentar el personal a su servicio y para señalar o variar las funciones correspondientes, dando en todo caso cumplimiento a las disposiciones legales vigentes.

Paragrafo 2: Las disposiciones consagradas en este reglamento serán de aplicación para la empresa y sus trabajadores en su sede principal, sucursales existentes o que llegaren a existir, y en las instalaciones de empresas clientes que tenga o llegaren a tener.

CAPITULO II
CONDICIONES DE ADMISION

383

Conalcréditos
emergia

CONTRATO DE TRABAJO DE DURACIÓN POR LA OBRA O LABOR CONTRATADA

NOMBRE DEL EMPLEADOR	COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS LTDA CONALCREDITOS - CONALCENTER BPO
NOMBRE DEL TRABAJADOR	MATEO SANTIAGO RODRIGUEZ PINZON
DOCUMENTO DE IDENTIDAD	1.023.960.888 DE BOGOTA
DIRECCION DEL TRABAJADOR	CR 20A A N 17ª 28 SUR
LUGAR, FECHA DE NACIMIENTO NACIONALIDAD CARGO A DESEMPEÑAR SALARIO	BOGOTA – CUNDINAMARCA COLOMBIANO AGENTE CONTAC CENTER Dos Millones Trescientos Veinte Mil pesos. ($2.320.000)

OBRA O LABOR CONTRATADA: Agente Contac Center para la ejecución antidad por la JEP a favor de CONALCREDITOS - CONALCENTER BPO.

FECHA DE INICIO CIUDAD DONDE DESEMPEÑARÁ LABORES	22 de agosto del 2023 Bogota

Entre el EMPLEADOR y el TRABAJADOR, de las condiciones ya dichas identificados como aparece al pie de sus correspondientes firmas se ha celebrado el presente contrato individual de trabajo, regido además por las siguientes cláusulas: **PRIMERA.** El EMPLEADOR contrata los servicios personales del TRABAJADOR y este se obliga: a) A poner al servicio del empleador toda su capacidad normal de trabajo, en forma exclusiva en el desempeño de las funciones propias del oficio mencionado y las labores anexas y complementarias del mismo, de conformidad con las órdenes e instrucciones que le imparta el empleador o sus representantes, y b) A no prestar directa ni indirectamente servicios laborales a otros empleadores, ni a trabajar por cuenta propia en el mismo oficio, durante la vigencia de este contrato. **SEGUNDA.** El empleador pagará al trabajador por la prestación de sus servicios el salario de **Dos Millones Trescientos Veinte Mil Pesos M/Cte. ($2.320.000)** pagadero mensualmente, en quincenas vencidas. Dentro de este pago se encuentra incluida la remuneración de los descansos dominicales y festivos de que tratan los capítulos I y II del título VII del Código Sustantivo del Trabajo. **TERCERA.** Todo trabajo suplementario o en horas extras y todo trabajo en domingo o festivo en los que legalmente debe concederse el descanso, se remunerará conforme a la Ley, así como los correspondientes recargos nocturnos. Para el reconocimiento y pago del trabajo suplementario, dominical o festivo el empleador o sus representantes deben autorizarlo previamente por escrito. Cuando la necesidad de este trabajo se presente de manera imprevista o inaplazable, deberá ejecutarse y darse cuenta de él por escrito, a la mayor brevedad, al empleador o sus representantes. El empleador, en consecuencia, no reconocerá ningún trabajo suplementario o en días de descanso legalmente obligatorio que no haya sido autorizado previamente o avisado inmediatamente como queda

6.11. Contar con un área específica de Control de Calidad que permita el seguimiento, control y reporte de la calidad de las llamadas, para cumplir esta función el Proveedor debe asignar un líder de calidad.

6.11.1. OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS.

El proceso de **Calidad** de la operación está constituido por 1 líder de calidad que se encarga del monitoreo de las llamadas que realizan los Agentes.

El objetivo es generar las respectivas alertas en temas asociados a desviaciones en la calificación esperada de las llamadas y que impacten la calidad en la experiencia de atención y de servicio por parte de la operación hacia los ciudadanos.

6.11.1.1. Monitoreo de Llamadas

Inicialmente se realiza la distribución de gestores a los líderes de calidad quien posteriormente seleccionan el gestor a monitorear, de allí se toma una muestra aleatoria de llamadas a evaluar. Estas son descargadas mediante el módulo de grabaciones del aplicativo Wolkvox; una vez realizado este paso se realiza la escucha de cada una de las llamadas que hacen parte de la entrevista realizada.

6.11.1.2. Evaluación de la gestión.

se realiza el registro de los hallazgos y de la calificación del monitoreo mediante una macro en Excel "Macro Matriz de Calidad JEP 2023" y posteriormente se realiza el registro del monitoreo en la base de datos acumulado.

6.11.1.3. Calificación de los monitoreos.

Se hace uso del estándar COPC, en el cual se evalúan las siguientes tipologías de Errores:

- ECU: Error Critico de Usuario
- ECN: Error Critico de Negocio
- ENC: Error No Crítico

INDICADORES CALIDAD JEP-DATOS NOVIEMBRE 2023	
ECU	2,08%
ECC	100%
ECN	100%
ENC	0,11%

6.11.1.4. Parámetros.

Dentro de estos parámetros se encuentran los errores críticos que son evaluados como (0% o 100%) y los errores no críticos que se avalúan de acuerdo con un peso ponderado definición de acuerdo con la necesidad de la operación en términos de calidad y experiencia de servicio a la víctima.

6.11.1.5. ECU, ECN Y ENC.

Para el mes de **noviembre** el cumplimiento de **ECU** fue del **2.08%, ECN** estuvo en **100%, no hubo afectación** y el **ENC** fue del **0,11%**.

6.11.1.6. Retroalimentaciones

Como parte del proceso de calidad se tiene la gestión de retroalimentación o Feedback de acuerdo con los hallazgos identificados durante el proceso de control de la calidad de las llamadas y las entrevistas de los diferentes Nodos y Modalidades.

6.11.1.7. Formato de retroalimentación

Se muestra a continuación en el cual se encuentra la información de los Agentes monitoreados, llamadas y los hallazgos positivos o negativos identificados, con esto se realizará el proceso de seguimiento de calidad.

emergia

6.11.1.8. Entrega de Informe de Resultados

El Líder de Calidad genera los informes que permiten dar seguimiento a los resultados de calidad de las llamadas, en los cuales se incluye lo siguiente:

- Reporte de auditorías realizadas señalando las afectaciones.
- Resumen de notas de los Agentes auditados.
- Reporte de alertas y reincidencias en temas de causa raíz de las afectaciones.

6.11.1.9. Informe Cualitativo y Cuantitativo

Para este caso se entrega un informe cuantitativo y cualitativo teniendo en cuenta el cronograma de entrega definido al inicio del mes.

emergia

6.12. Contar con un sistema de control de acceso al Centro de Contacto que tenga puesto de control que permita validar y confirmar el acceso únicamente del personal autorizado. Se debe establecer un sistema para toda la operación.

6.12.1. OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS.

En la sede Pontevedra Calle 98 No. 70-91 Edificio Vardí se encuentra ubicada la operación de la Orden de Compra 113381 de 2023, suscrita con el operador Emergia - Conalcreditos BPO la cual tiene acceso a las instalaciones por medio de un torniquete en la recepción del edificio, posteriormente acceso mediante el uso de ascensor y una vez en el piso 3, se hace registro en el que se captura la huella mediante sistema biométrico.

6.13. Asumir el pago de salarios, prestaciones e indemnizaciones de carácter laboral del personal que contrate para la ejecución del Acuerdo Marco y las correspondientes órdenes de compra, lo mismo que el pago de honorarios, los impuestos, gravámenes, aportes y servicios de cualquier género que establezcan las leyes colombianas y demás erogaciones necesarias para la ejecución de las órdenes de compra. Es entendido que todos estos gastos han sido estimados por el proveedor al momento de la presentación de la cotización, conforme a la necesidad de la entidad compradora.

6.13.1. OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS.

El operador Emergia – Conalcréditos BPO elaboró contratos laborales de Obra o Labor para ejecutar el proceso. Los pagos se hacen quincenalmente y se hace transferencia a la cuenta de nómina definida por cada persona.

CONALCREDITOS

NIT 900219668

emergia

Comprobante de Nómina No 278

Identificación	Nombres	Sueldo Básico
1.013.446.096	YEFERSON STIVENAR SACHAMPA CUELLAR	2.320.800,00

Código	Cargo	Código	Centro de Costos
1012	ASESOR	5704 PO OP	

DESCRIPCION CONCEPTO	CANTIDAD	DEVENGADO	DEDUCCION	
SALARIO BASICO (DIAS)	15	1.160.000,00		
AUXILIO TRANSPORTE LEY	15	70.803,00		
SALUD COMPENSAR ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD	4		46.400,00	
PENSION PORVENIR	4		46.400,00	
Firmas	TOTALES	1.230.803,00	92.800,00	

Neto a Pagar UN MILLON CIENTO TREINTA Y SIETE MIL QUINIENTOS TRES PESOS M/CTE ****

1.137.803,00

Desprendible 30/06/2023

6.14. Contar con personal técnico para atender y solucionar problemas que se presenten sobre los equipos de cómputo asignados a los Agentes, así como de todas las herramientas de gestión que utiliza la operación.

emergia

6.14.1 OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS.

Emergia – Conalcreditos BPO, cuenta con el Procedimiento PR-GIT-001 de Infraestructura Tecnológica en el que se describen todas las actividades tendientes a resolver las situaciones que en esta materia se presenten. Allí se detallan los responsables por la operación y las herramientas para el buen desempeño de esta gestión. La compañía tiene el área de TI quien sirve de apoyo permanente en todas las que requiere la operación.

PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD DE INFRAESTRUCTURA TECNOLOGICA

Código: PR-GIT-001 | Versión: 13
Fecha: Octubre 30/19 | Páginas: 1 de 68

PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD DE INFRAESTRUCTURA TECNOLOGICA | PR - GIT - 001

TABLA DE CONTENIDO

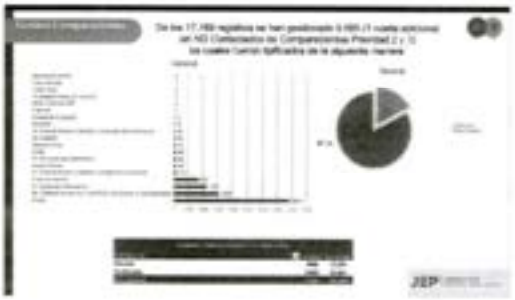
TABLA DE CONTENIDO 2
1. OBJETIVO 4
2. ALCANCE 4
3. RESPONSABLE 4
4. PROCEDIMIENTOS DEL AREA 4
4.1. INVENTARIO DE ACTIVOS DE INFORMACION 4
4.1.1. CLASIFICACIÓN Y CONTROL DE LOS ACTIVOS 5
4.1.2. CLASIFICACION DE LA INFORMACION 6
4.1.3. ROTULADO DE LA INFORMACIÓN 6
4.1.4. LOCALIZACIÓN DE ALMACENAMIENTO DE INFORMACIÓN 7
4.1.5. INVENTARIO DE HARDWARE 8
4.2. INSTALACIÓN DE SOLUTIVI. AREA DE GESTIÓN 9
4.2.1 TRATAMIENTO PARA LA INGRESO Y SALIDA DE EQUIPOS DE CÓMPUTO PROPIOS Y SIN ARRENDIO 10
4.2.2 DOMINIO DE DIRECTORIO ACTIVO 11
4.2.3 ADQUISICIÓN DE CHAVENAS PARA FUNCIONARIOS 11
4.3. TRANSPORTE DE EQUIPOS FUERA DE LAS INSTALACIONES DE LA ORGANIZACIÓN 12
4.3.1 PERDIDA, HURTO O DAÑO DEL DISPOSITIVO AUTORIZADO 13
4.3.2 TRATAMIENTO PARA LA INGRESO Y SALIDA DE EQUIPOS DE CÓMPUTO PROPIOS Y SIN ARRENDIO 13
4.4. SEGURIDAD PARA ACCESO A TERCEROS 14
4.4.1 CONTROL DE CONEXIÓN SOBRE PROTOCOLO DE INTERNET 14
4.5. CIFRADO DE ARCHIVOS 14
4.6. SEGURIDAD FISICA Y AMBIENTAL 15
4.6.2 INGRESO AL DATA CENTER 15
4.6.3 CONTROL DE DATOS Y SEGURIDAD INFORMATICA 17
4.6.3 CONTROL DE ACCESO REMOTO HUMANO Y TECNICO 17
4.6.4 MANUAL DE SEGURIDAD INTV. 18
4.6.4 PROCEDIMIENTO COMUNICACION DE CCTV 19
4.6.4 PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO CCTV 21

6.15. Garantizar el cumplimiento de todos los protocolos de Bioseguridad y protección definidos por el Gobierno Nacional para evitar y/o mitigar la propagación del Covid – 19 en la prestación los servicios BPO. Esta obligación deberá ser garantizada respecto del personal que efectivamente prestará el servicio en sitio.

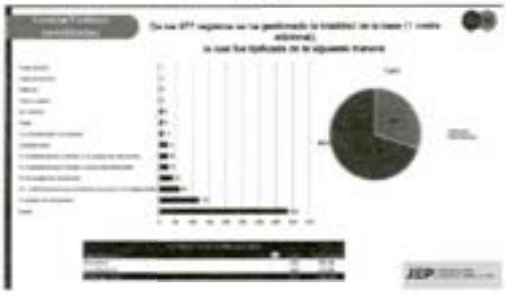
Nota: El presente documento se asimila a soporte equivalente o cuenta de cobro.

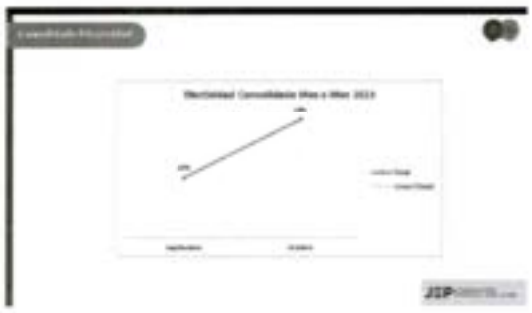
6.16. INFORMES DE AVANCES

6.16.1. Informe avance 2- 6 octubre 2023

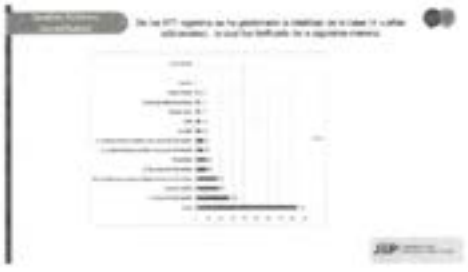


emergia

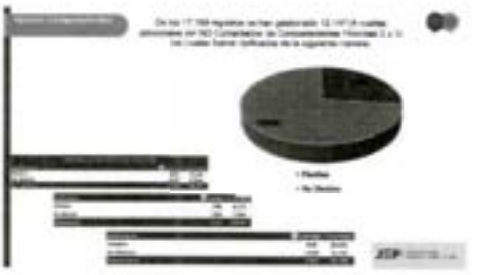


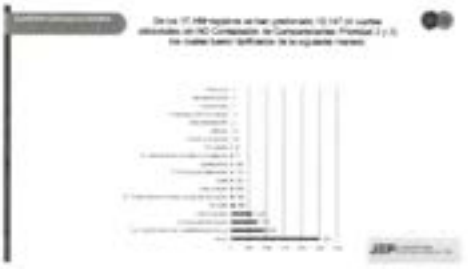


6.16.2. Informe avance 9- 20 octubre 2023

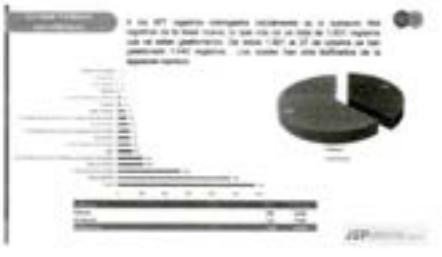


emergia



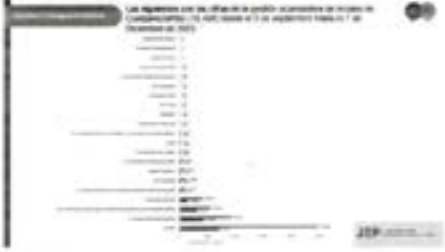


6.16.3. Informe avance 23- 27 octubre 2023

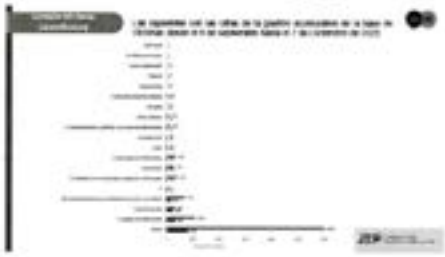


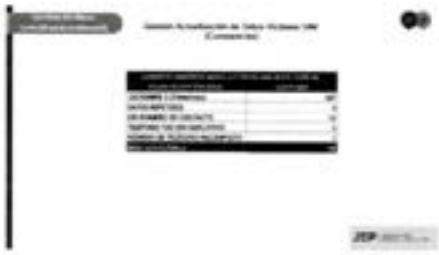
emergia

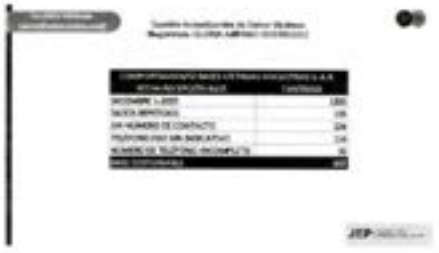
6.16.4. Informe Avance acumulativo septiembre- diciembre 7 2023

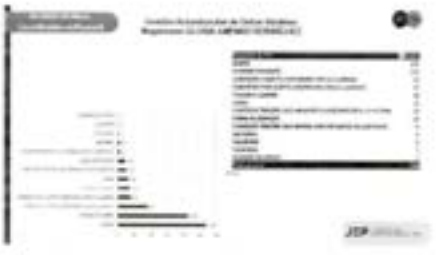


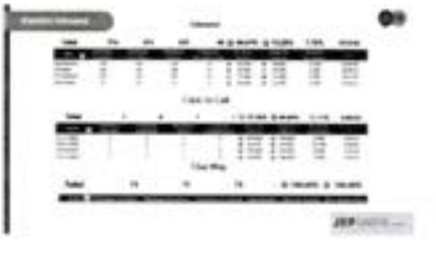
emergia











emergia

6.17. GESTIONES ADICIONALES

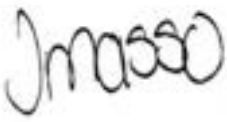
Al término de noviembre 2023 no se tienen pendientes toda vez que el proceso de implementación se culminó exitosamente con la puesta en marcha del **Click To Call y el servicio de mensajería (msm y e- mailing).**

Además, **se presentó el nuevo servicio de transcripción automática de los audios de las llamadas a textos**, mediante una novedosa función desarrollada en nuestro **aplicativo Wolkvox** que permite convertir la voz del agente y del usuario que intervienen en las llamadas en texto, con cada uno por separado, identificando claramente qué ha dicho tanto el agente como el usuario minuto a minuto.

Adicionalmente, este desarrollo permite identificar la emocionalidad con la que se expresan los intervinientes en la conversación, lo que permite que se realice un análisis más detallado.
Este desarrollo fue presentado ante el Comité, el cual se manifestó satisfecho con el mismo y **se dio autorización para empezar a utilizarlo, lo que permitirá que las certificaciones que se deban emitir por parte de Conalcréditos sean lo más fidedignas posible, acorde con el contenido de la llamada respectiva**.

Anexos: En mi calidad de **CONTRATISTA O ASOCIADO** certifico bajo la gravedad de juramento, que los documentos soporte del pago de los aportes obligatorios al Sistema General de Seguridad Social corresponden a ingresos provenientes del presente contrato, sujeto a retención en la fuente a título de renta. Decreto 2271 de junio 18 de 2009, articulo 4, parágrafo 1, por lo cual Anexo fotocopia de los aportes obligatorios a salud y pensión del periodo, según las obligaciones del contrato.

Se firma el presente informe en la ciudad de Bogotá, el 12 de diciembre de 2023.



COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS LIMITADA

Avance Call Center Actualización de Datos J.E.P.

Septiembre a Diciembre 7 de 2023

Gestión Comparecientes

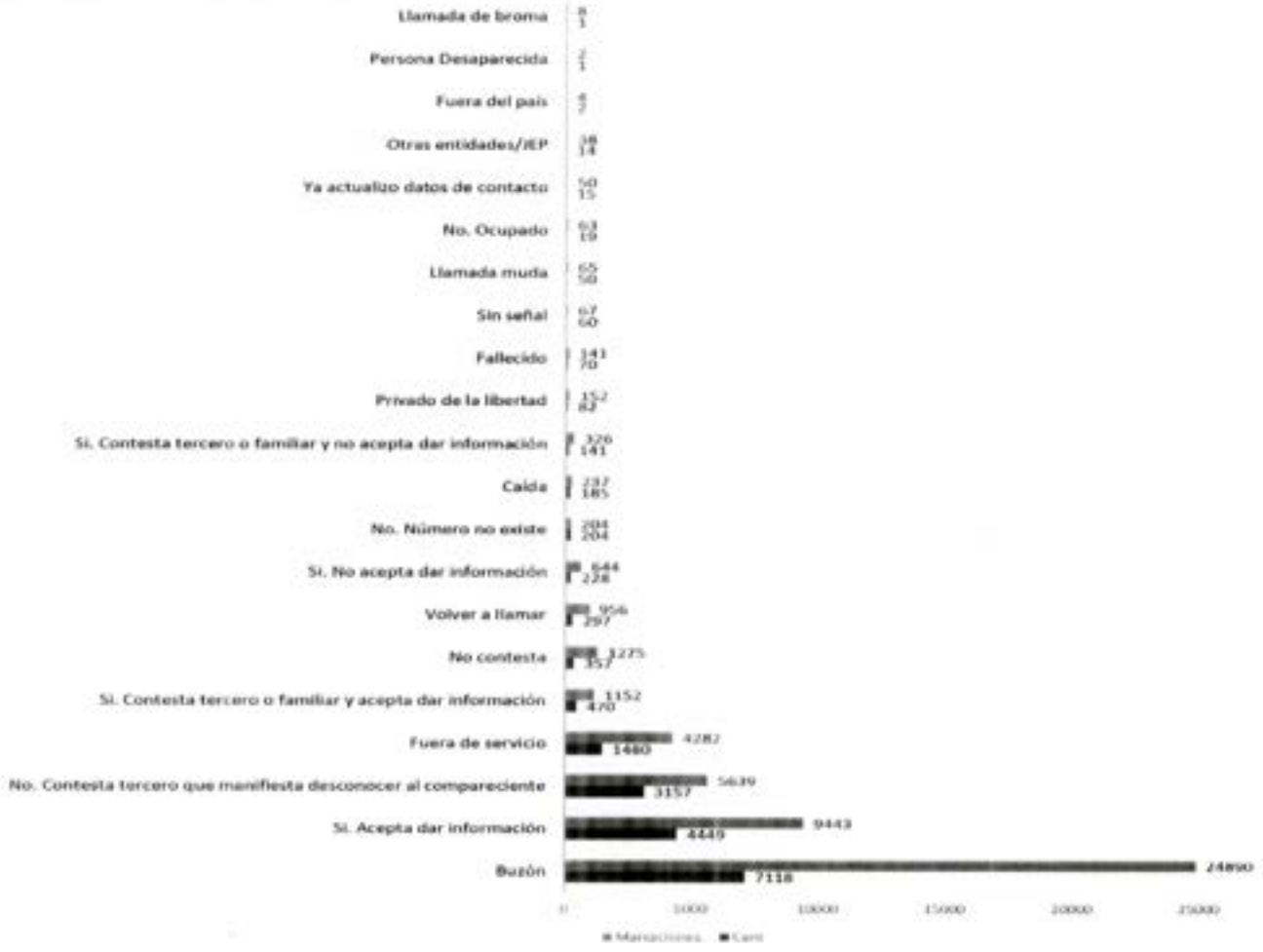
Las siguientes son las cifras de la gestión acumulativa de la base de Comparecientes (18.400) desde el 9 de septiembre hasta el 7 de Diciembre de 2023

Etiquetas de fila	Cant	Marcaciones.
Buzón	7118	24890
Si. Acepta dar información	4449	9443
No. Contesta tercero que manifiesta desconocer al compareciente	3157	5639
Fuera de servicio	1480	4282
Si. Contesta tercero o familiar y acepta dar información	470	1152
No contesta	357	1275
Volver a llamar	297	956
Si. No acepta dar información	228	644
No. Número no existe	204	204
Caída	185	237
Si. Contesta tercero o familiar y no acepta dar información	141	326
Privado de la libertad	82	152
Fallecido	70	141
Sin señal	60	67
Llamada muda	50	65
No. Ocupado	19	63
Ya actualizo datos de contacto	15	50
Otras entidades/JEP	14	38
Fuera del país	2	4
Persona Desaparecida	1	2
Llamada de broma	1	8
Total general	18400	49638

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

Gestión Comparecientes

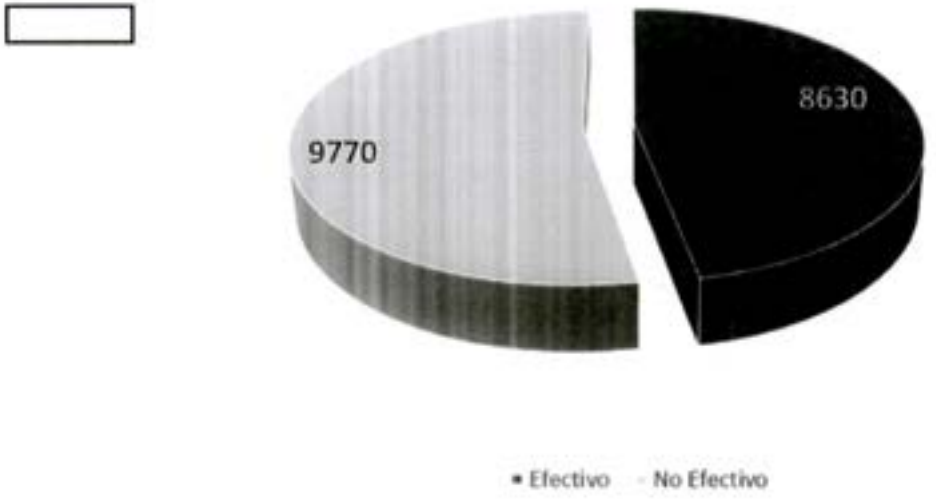
Las siguientes son las cifras de la gestión acumulativa de la base de Comparecientes (18.400) desde el 9 de septiembre hasta el 7 de Diciembre de 2023



JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

Gestión Comparecientes

Las siguientes son las cifras de la gestión acumulativa de la base de Comparecientes (18.400) desde el 9 de septiembre hasta el 7 de Diciembre de 2023



Tpificicación	Cantidad	Porcentaje
Efectivo	8630	46.90%
No Efectivo	9770	53.10%
Total general	18400	100.00%

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

Gestión Comparecientes
Outbound

Gestión Actualización de Datos(Comparecientes)
Magistrado JESÚS ANGEL BOBADILLA
(Constancias)

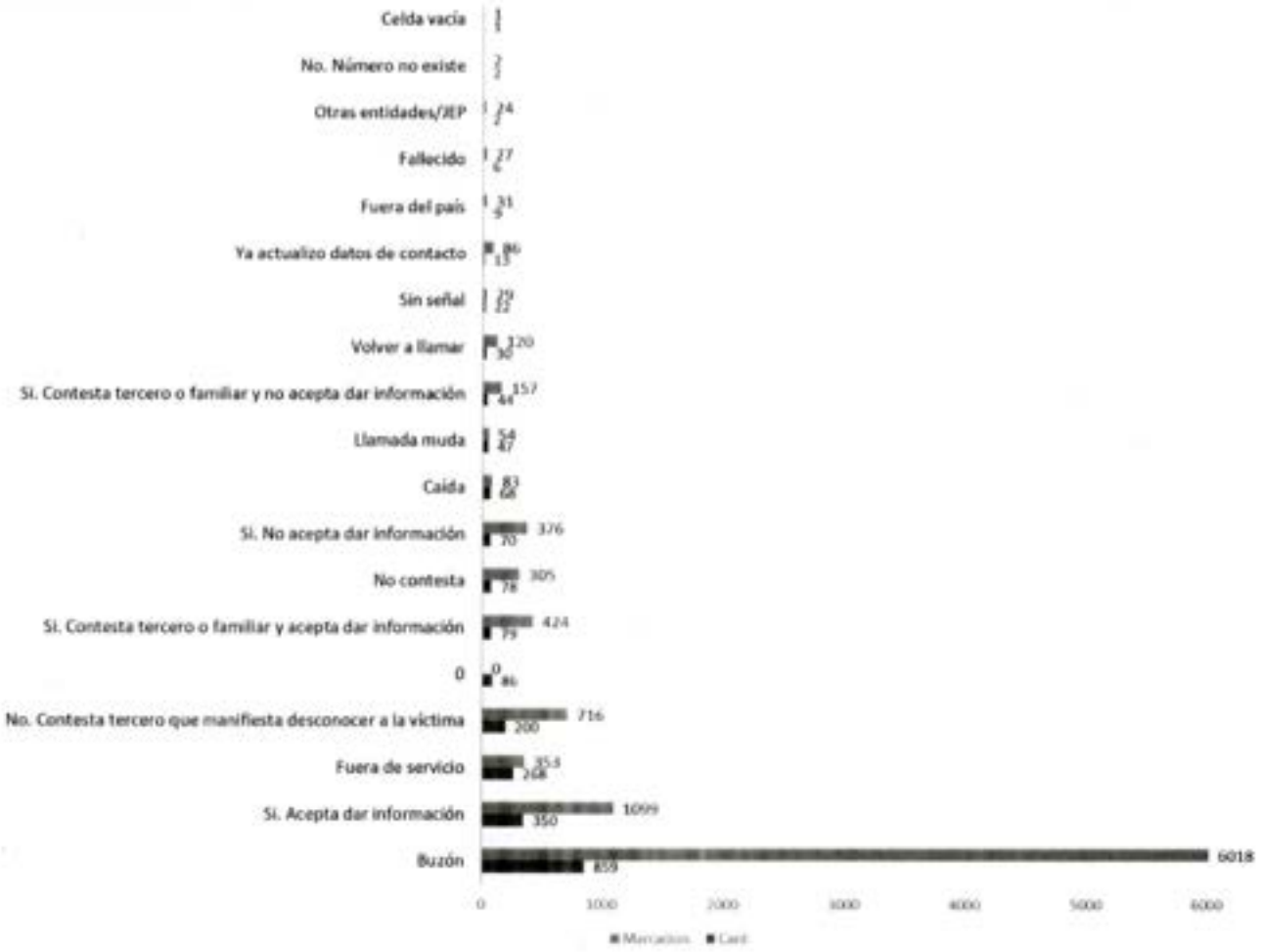
GESTIÓN COMPARECIENTES MAGISTRADO JESÚS ÁNGEL BOBADILLA OCTUBRE - DICIEMBRE 7 DE 2023			
PERIODO	SOLICITUDES	CONSTANCIAS	GESTIONADAS
OCTUBRE	2	2	2
NOVIEMBRE	22	22	22
DICIEMBRE	3	3	3

Las siguientes son las cifras de la gestión acumulativa de la base de Víctimas desde el 9 de septiembre hasta el 7 de Diciembre de 2023

Etiquetas de fila	Cant	Marcación.
Buzón	859	6018
Si. Acepta dar información	350	1099
Fuera de servicio	268	353
No. Contesta tercero que manifiesta desconocer a la víctima	200	716
0	86	0
Si. Contesta tercero o familiar y acepta dar información	79	424
No contesta	78	305
Si. No acepta dar información	70	376
Caída	68	83
Llamada muda	47	54
Si. Contesta tercero o familiar y no acepta dar información	44	157
Volver a llamar	30	120
Sin señal	22	29
Ya actualizo datos de contacto	13	86
Fuera del país	9	31
Fallecido	6	27
Otras entidades/JEP	2	24
No. Número no existe	2	2
Celda vacía	1	1
Total general	**2234**	**9905**

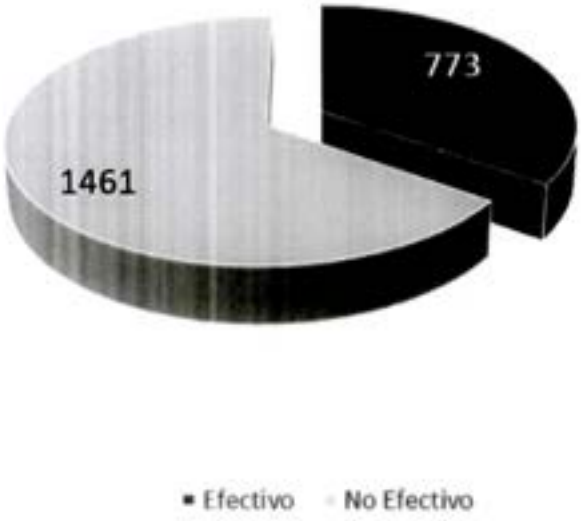
Gestión Víctimas (acreditadas)

Las siguientes son las cifras de la gestión acumulativa de la base de Víctimas desde el 9 de septiembre hasta el 7 de Diciembre de 2023



JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

Las siguientes son las cifras de la gestión acumulativa de la base de Víctimas desde el 9 de septiembre hasta el 7 de diciembre de 2023



Tipificación	Cant	Porcentaje
Efectivo	773	34.60%
No Efectivo	1461	65.40%
Total general	2234	100.0%

Gestión Víctimas
(acreditadas outbound)

Gestión Actualización de Datos Víctimas DAV
(Constancias)

GESTIÓN VÍCTIMAS DAV- RUTA JUDICIAL NOVIEMBRE - DICIEMBRE 7 2023			
FECHA	REGISTROS	ACTUALIZACIONES	CONSTANCIAS
14-16 NOVIEMBRE 202:	20	20	20
DICIEMBRE 5-12 - 2023	107	28	EN CURSO
DICIEMBRE 12-2023	338	EN CURSO	EN CURSO

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

Gestión Víctimas
(acreditadas outbound)

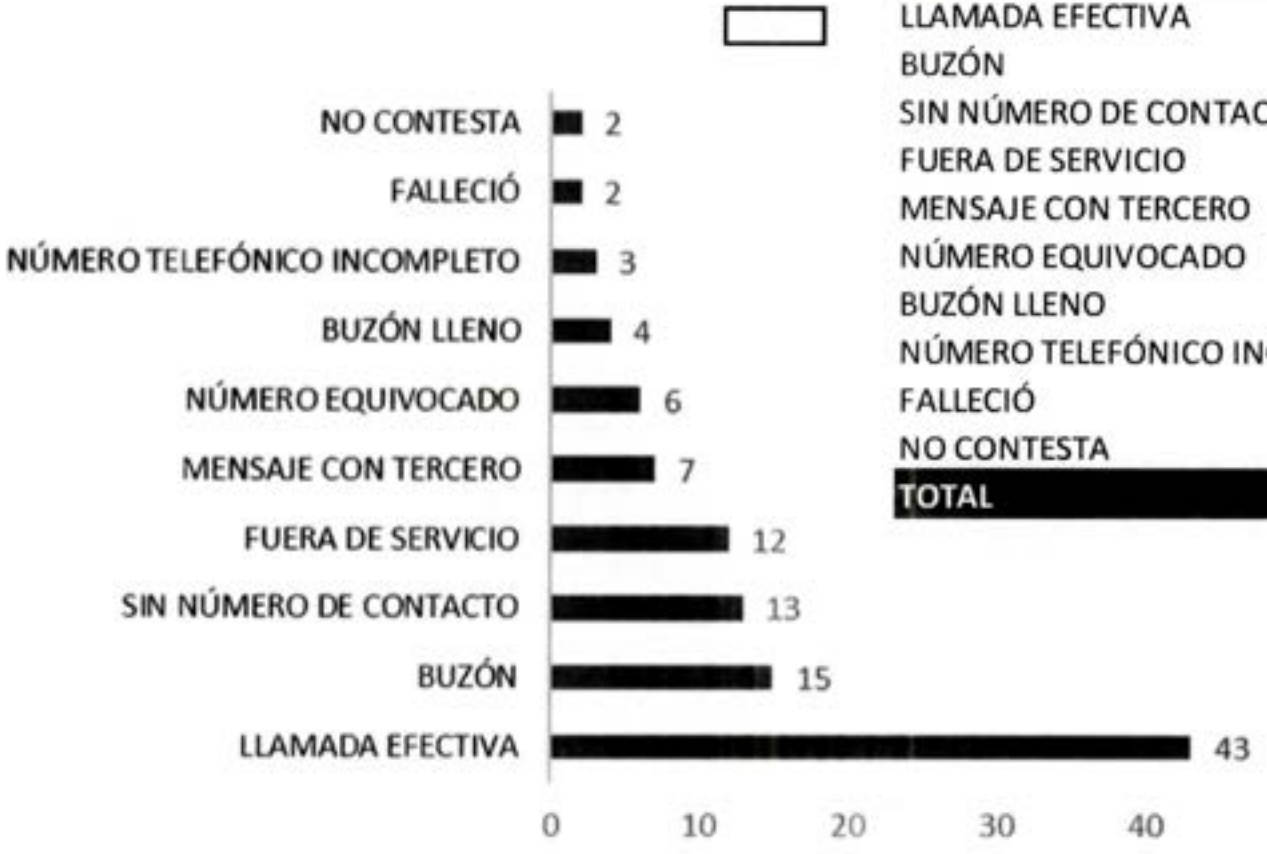
Gestión Actualización de Datos Víctimas DAV
(Constancias)

COMPORTAMIENTO BASES VÍCTIMAS DAV RUTA JUDICIAL	
FECHA RECEPCIÓN BASE	CANTIDAD
DICIEMBRE 5 (5 Matrices)	107
DATOS REPETIDOS	6
SIN NÚMERO DE CONTACTO	15
TELÉFONO FIJO SIN INDICATIVO	5
NÚMERO DE TELÉFONO INCOMPLETO	2
BASE GESTIONABLE	**93**

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

Gestión Víctimas
(acreditadas outbound)

Gestión Actualización de Datos Víctimas DAV (Constancias)



TIPIFICACIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
LLAMADA EFECTIVA	43	40.19%
BUZÓN	15	14.02%
SIN NÚMERO DE CONTACTO	13	12.15%
FUERA DE SERVICIO	12	11.21%
MENSAJE CON TERCERO	7	6.54%
NÚMERO EQUIVOCADO	6	5.61%
BUZÓN LLENO	4	3.74%
NÚMERO TELEFÓNICO INCOMPLETO	3	2.80%
FALLECIÓ	2	1.87%
NO CONTESTA	2	1.87%
TOTAL	107	100%

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

Gestión Víctimas
(acreditadas outbound)

Gestión Actualización de Datos Víctimas
Magistrada GLORIA AMPARO RODRÍGUEZ

COMPORTAMIENTO BASES VÍCTIMAS MAGISTRAD G.A.R.	
FECHA RECEPCIÓN BASE	CANTIDAD
DICIEMBRE 1-2023	1205
DATOS REPETIDOS	135
SIN NÚMERO DE CONTACTO	224
TELÉFONO FIJO SIN INDICATIVO	116
NÚMERO DE TELÉFONO INCOMPLETO	35
BASE GESTIONABLE	**807**

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

Gestión Víctimas (acreditados outbound)

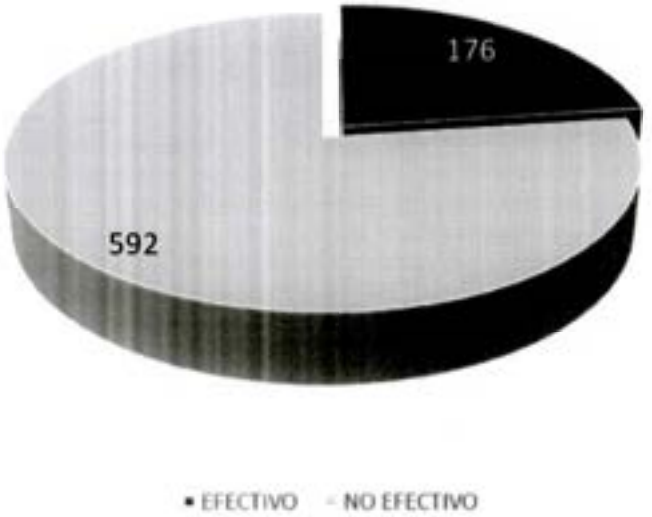
Gestión Actualización de Datos Víctimas
Magistrada GLORIA AMPARO RODRÍGUEZ

Etiquetas de fila	Cant
BUZÓN	271
NUMERO NO EXISTE	215
CONTESTA Y ACEPTA CONTINUAR CON LA LLAMADA	92
CONTESTA Y NO ACEPTA CONTINUAR CON LA LLAMADA	42
VOLVER A LLAMAR	38
CAIDA	33
CONTESTA TERCERO QUE MANIFIESTA DESCONOCER A LA VICTIMA	28
FUERA DE SERVICIO	24
CONTESTA TERCERO QUE BRINDA NUEVOS DATOS DE CONTACTO	9
SIN SEÑAL	8
FALLECIDO	5
OCUPADO	2
NUMERO OCUPADO	1
Total general	768

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

[redacted] (acreedores outbound)

Gestión Actualización de Datos Víctimas
Magistrada GLORIA AMPARO RODRÍGUEZ



Etiquetas de fila	Cant	Porcentaje
EFECTIVO	176	22.92%
NO EFECTIVO	592	77.08%
Total general	768	100.00%

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

Gestión Inbound

Inbound

Total	516	476	437	40	84.69%	92.25%	7.75%	0:10:46

Mes	Llamadas Entrantes	Llamadas Atendidas	Atendidas Umbral	Llamadas Abandonadas	Nivel De Servicio	Nivel De Atencion	Nivel De Abandono	TMO
Septiembre	138	124	118	14	85.51%	89.86%	10.14%	00:09:35
Octubre	160	150	148	10	92.50%	93.75%	6.25%	00:09:42
Noviembre	161	147	125	14	77.64%	91.30%	8.70%	00:11:01
Diciembre	57	55	46	2	80.70%	96.49%	3.51%	00:15:41

Click To Call

Total	9	8	7	1	77.78%	88.89%	11.11%	0:02:22

Fecha	Llamadas Entrantes	Llamadas Atendidas	Atendidas Umbral	Llamadas Abandonadas	Nivel De Servicio	Nivel De Atencion	Nivel De Abandono	TMO
01/11/2023	3	3	3	0	100.00%	100.00%	0.00%	0:00:41
02/11/2023	3	2	2	1	66.67%	66.67%	33.33%	0:00:45
04/12/2023	1	1	1	0	100.00%	100.00%	0.00%	0:10:55
21/11/2023	2	2	1	0	50.00%	100.00%	0.00%	0:02:13

Chat Wsp

Total	73	73	73	-	100.00%	100.00%

Fecha	Whatsapp Entrantes	Whatsapp Atendidos	Atendidos en Umbral	Abandonados	Nivel de Servicio	Nivel de Atención

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

Consumo minutos

COMPORTAMIENTO MINUTOS SEPTIEMBRE 9 A DICIEMBRE 7 2023			
Mes	Asignado	Consumido	Faltante
Septiembre	65000	41362	23638
Octubre	65000	41658	23342
Noviembre	65000	34680	30320
Diciembre	65000	17907	47093
Total	260000	135607	124393

Nota y Cumplimiento Calidad

CONSOLIDADO CALIDAD SEPTIEMBRE 9 A DICIEMBRE 7	
NOTA	97%
CUMPLIMIENTO	100

emergia

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

397

Representación Gráfica
FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA CNCB166514

Cobranza Nacional de Creditos S.A.S NIT: 800.219.668 - 3
Tipo de Contribuyente: Persona Jurídica y asimiladas
Dirección: Cl 98 70 91 Of 302 Centro Empresarial Pontevedra
Régimen Contable: RégimenResponsable de Iva
Municipio: Bogotá D.C.
Actividad Económica Principal: 8291
Correo: Facturas.Clientes@emergiacc.com
Tipo de Responsabilidad: O-15 Autorretenedor
Teléfono: (1) 7454040

Somos contribuyentes del Impuesto de Industria y Comercio en Bogotá, a la tarifa 9,66*1000

CUFE: 8380eee30efc097c08d960c0e91c0f30647739ec67a0ca1bef2ffb9d77ee528a21dfe21cf7f46cfda324981550cea87

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA CNCB166514

Fecha de Emisión: 2023-12-19
Fecha de Vencimiento: 02 DE FEBRERO DEL 2024
Tipo de Operación: ESTANDAR

Adquiriente: **NIT** 901140004 **Razón Social:** JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ

Ciudad:	BOGOTA DC	**Dirección:**	CR 7 63 44 BOGOTA
Departamento:	Bogotá DC	**Codigo Municipio:**	11001
País:	Colombia	**Correo:**	Facturas.Clientes@emergiacc.com
Tipo de Contribuyente:	Persona Jurídica	**Teléfono:**	4846980
Régimen Contable:	Responsable del impuesto sobre las ventas –IVA	**Atención:**	
Tipo de Responsabilidad:			

Orden de Compra: 113381 **Fecha de Orden de Compra:** 2023-12-19

Cantidad	Concepto	Precio	Importe
1	NOVIEMBRE ORDEN DE COMPRA 113381 PO	102.277.141,18	102.277.141,18

Total Items Facturados: 1

Datos del Pago

Tipo de Negociación: Crédito **Medio de Pago:** Transferencia Débito Bancaria

Moneda	**COP**
Tasa de Cambio	**0**
Subtotal Precio Unitario	**102.277.141,18**
Descuentos Detalle	**0**
Recargos Detalle	**0**
Subtotal Base Gravable	**102.277.141,18**
Total Impuestos (+)	**19.432.656,82**
Total Mas Impuestos	**121.709.798,00**
Descuento Global (-	**0**
Recargo Global (+)	**0**
Total a Pagar =	**121.709.798,00**
Total Retenciones	**3.902.895,7**

Las retenciones son a nivel informativo no afecta el total a pagar.

Observación 1:#$44-01-01;113381;yomar.munoz@jep.gov.co#$

Deloitte.

Deloitte & Touche S.A.S.
Nit. 860.005.813-4
Calle 64N No. 5B-146
Sector C. Oficina 305C
Ed. Centroempresa
Cali
Colombia

Tel: +57 (602) 650 7530
www.deloitte.com/co

EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE
COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S
NIT. 800.219.668-3

CONSIDERANDO QUE:

1. De conformidad con el artículo 2 de la Ley 43 de 1990, demás previsiones legales y pronunciamientos jurisprudenciales existentes en la materia, la Revisoría Fiscal es una actividad relacionada con la ciencia contable ejercida por un Contador Público quien lleva a cabo sus funciones con fundamento en las normas, principios y procedimientos propios de dicha profesión; dentro de las cuales se encuentra la función de certificación que tiene carácter de prueba cuando se expide con fundamento en los libros de contabilidad y en el sistema contable de la Compañía.

2. La Administración de la Compañía es responsable por la correcta preparación de los registros contables, los cuales se deben realizar con fundamento en el marco técnico normativo aplicable en Colombia en materia de información contable y financiera.

3. A la fecha se encuentra en curso mi examen sobre los estados financieros de la compañía por el año terminado al 31 de diciembre de 2023.

4. Para efectos de la expedición de la presente certificación he obtenido la información que he considerado necesaria y he realizado los siguientes procedimientos:

   a. Cruce de los saldos de los auxiliares contables de la cuenta 2370 – Organismos de la S.S. acreedor a noviembre 2023 generada desde el sistema Navision, suministrada por el área administrativa, contra las planillas PILA del mismo corte.

   b. Verificación que los pagos de las planillas PILA de los meses de enero a noviembre de 2023 se realizaron de acuerdo con las fechas establecidas por el decreto 780 de 2016 en su artículo 3.2.2.1.

De acuerdo con las anteriores consideraciones a continuación expedimos la certificación solicitada por la Compañía.

CERTIFICA QUE:
(Cifras Expresadas en pesos colombianos)

1. De acuerdo con registros contables, los soportes de pago y demás documentos soporte suministrados por Cobranza Nacional De Créditos S.A.S., la Compañía ha realizado el pago por concepto de aportes al Sistema de Seguridad en salud, riesgos profesionales, pensiones; así como, los aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje correspondiente a los meses que se detallan a continuación:

Deloitte se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited, sociedad privada de responsabilidad limitada en el Reino Unido, a su red de firmas miembro y sus entidades relacionadas, cada una de ellas como una entidad legal única e independiente. Consulte www.deloitte.com para obtener más información sobre nuestra red global de firmas miembro.

Deloitte.

Periodo Causado (2023)	No. de planillas (Fecha Elaboración)	Monto pagado (pesos colombianos)	Fecha de Pago
Enero	9446698443 (08/02/2023)	$ 203.750.000	Febrero 08/2023
Febrero	9448104377 (08/03/2023)	190.703.600	Marzo 08/2023
Marzo	9449549266 (14/04/2023)	203.626.300	Abril 14/2023
Abril	9450750131 (09/05/2023)	189.827.000	Mayo 09/2023
Mayo	9451630431 (07/06/2023)	197.402.600	Junio 07/2023
Junio	9453297982 (17/07/2023)	208.143.100	Julio 17/2023
Julio	9454151876 (23/08/2023)	208.420.000	Agosto 23/2023
Agosto	9455597860 (12/09/2023)	205.736.700	Septiembre 12/2023
Septiembre	9457529475 (11/10/2023)	219.813.700	Octubre 11/2023
Octubre	9458235298 (14//11/2023)	267.035.700	Noviembre 14/2023
Noviembre	9459680235 (06/12/2023)	291.704.000	Diciembre 06/2023

Sin perjuicio de las limitaciones establecidas por las normas legales y contables para el ejercicio de la Revisoría Fiscal, el alcance de mi trabajo en lo que se refiere a lo certificado se limita únicamente al cruce de información contable contra los soportes de pago de las Plantillas PILA que me ha suministrado la Compañía.

Se expide en Cali a los siete (07) días del mes de diciembre de 2023, por solicitud de la Administración de la Compañía, con destino a clientes y proveedores y no podrá ser usado para otros fines.

Leidy Marulanda.

Leidy Vanessa Marulanda
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional No. 192003-T
Designado por Deloitte & Touche S.A.S.

Resumen General de Pago

DATOS GENERALES DEL APORTANTE

Identificación	dv	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Dirección	Ciudad-Departamento	Teléfono	Exonerado SENA e ICBF
NIT 830015668	3	COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS	A - 200 O MAS COTIZANTES	CONALCREDITOS	CALLE 50 # 6-40 P 13	BOGOTA-BOGOTA D.C.	8833049	N

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION

Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago		
Pension	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2023-11	2023-12	122159674	94596180235	E	2023/12/18	2023/12/06	BANCOLOMBIA	0	$291,334,900

LIQUIDACION DETALLADA DE APORTES

EMPLEADO					PENSION			SALUD				CCF				RIESGOS			PARAFISCALES			
No.	Identificación	Nombres	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Dias	IBC	Aporte
Sucursal: CONALCREDITOS (311 Afiliados)					$1,157,487,940	$186,167,400			$1,211,273,278	$52,730,100			$1,176,736,139	$46,348,000			$1,187,183,942	$6,458,500		$0	$0
Centro de Trabajo: CENTRO TRABAJO 1 (1 Afiliados)					$2,675,000	$428,000			$2,675,000	$107,000			$2,675,000	$107,000			$2,675,000	$14,000		$0	$0
Ciudad: CALI Depto: VALLE (1 Afiliados)					$2,675,000	$428,000			$2,675,000	$107,000			$2,675,000	$107,000			$2,675,000	$14,000		$0	$0
1	CC	1010543112	GUTIERREZ JUAN	230301	30	$2,675,000	$428,000	EPS005	30	$2,675,000	$107,000	CCF57	30	$2,675,000	$107,000	14-11	30	$2,675,000	$14,000	30	$0	$0
Centro de Trabajo: CENTRO TRABAJO 11 (284 Afiliados)					$372,486,060	$59,619,500			$417,571,397	$20,501,200			$379,337,819	$14,969,700			$395,802,061	$1,938,600		$0	$0
Ciudad: BARRANQUILLA Depto: ATLANTICO (1 Afiliados)					$1,868,580	$299,000			$1,868,580	$74,800			$1,868,580	$74,800			$1,868,580	$9,800		$0	$0
2	CE	22517821	FONTALVO YURLYS	230301	30	$1,868,580	$299,000	EPS010	30	$1,868,580	$74,800	CCF05	30	$1,868,580	$74,800	14-11	30	$1,868,580	$9,800	30	$0	$0
Ciudad: BOGOTA Depto: BOGOTA D.E. (281 Afiliados)					$366,845,865	$58,716,900			$415,931,202	$20,275,400			$372,697,625	$14,743,900			$390,161,868	$1,909,400		$0	$0
3	CC	1007972352	ABELLO STHEFANY	230301	30	$1,448,000	$231,700	EPS037	30	$1,448,000	$58,000	CCF22	30	$1,448,000	$58,000	14-11	30	$1,448,000	$7,600	30	$0	$0
4	PT	1417782	ARZUAGA MORAIS	230301	30	$1,268,000	$202,900	EPS005	30	$1,268,000	$50,800	CCF22	30	$1,268,000	$50,800	14-11	30	$1,268,000	$6,700	30	$0	$0
5	CC	1004984216	AGUILAR ORTIZ	230301	9	$348,000	$55,700	EPS008	9	$348,000	$14,000	CCF22	9	$348,000	$14,000	14-11	9	$348,000	$1,900	9	$0	$0
6	CE	1024984316	AGUILAR DIEGO	230301	15	$380,000	$61,600	EPS008	15	$380,000	$0	CCF22	15	$380,000	$0	14-11	15	$380,000	$0	15	$0	$0
7	CE	1143389994	ALGAR JHAN	230301	30	$1,910,000	$305,600	EPS037	30	$1,910,000	$76,400	CCF22	30	$1,910,000	$76,400	14-11	30	$1,910,000	$10,000	30	$0	$0
8	CE	1008936498	ALVARADO CAMILO		0	$0	$0	EPS084	30	$1,160,000	$145,000		0	$0	$0	14-11	30	$1,160,000	$6,100	0	$0	$0
9	CE	1015475139	ALVAREZ BRAYAN	230301	30	$1,600,807	$256,200	EPS008	30	$1,600,807	$64,100	CCF22	30	$1,600,807	$64,100	14-11	30	$1,600,807	$8,400	30	$0	$0
10	CC	1140852698	ARANGO CRISTIAN	230301	30	$1,540,000	$246,400	EPS005	30	$1,540,000	$61,600	CCF22	30	$1,540,000	$61,600	14-11	30	$1,540,000	$8,100	30	$0	$0
11	CC	1014161039	ARBELAEZ DANIEL		0	$0	$0	EPS034	30	$1,160,000	$146,000		0	$0	$0	14-11	30	$1,160,000	$6,100	0	$0	$0
12	CC	1007773173	AROLA ANA	230301	23	$1,039,482	$166,300	EPS005	30	$1,039,482	$41,200	CCF22	23	$825,277	$33,000	14-11	23	$1,039,482	$0	23	$0	$0
13	CE	1007773173	AROLA ANA	230201	1	$33,287	$16,600	EPS005	1	$33,287	$16,200	CCF22	1	$660,557	$18,000	14-11	1	$33,287	$3,900	1	$0	$0
14	CE	1000595511	ARIZA JUAN	230301	30	$1,160,000	$185,600	EPS037	30	$1,160,000	$46,400	CCF22	30	$1,160,000	$46,400	14-11	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
15	CE	1067929533	ARRIETA ALEJANDRA	230301	30	$1,160,000	$185,600	EPS008	30	$1,160,000	$46,400	CCF22	30	$1,160,000	$46,400	14-11	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
16	CC	1015481128	ARROYO CAROL	230301	30	$1,480,000	$236,800	EPS009	30	$1,480,000	$139,200	CCF22	30	$1,480,000	$139,200	14-11	30	$1,480,000	$19,200	30	$0	$0
17	CC	1010229647	ARTEAGA NICOLAS	230201	11	$471,334	$75,500	EPS008	11	$471,334	$18,900	CCF22	11	$486,233	$17,900	14-11	11	$471,334	$0	11	$0	$0
18	CC	1010229647	ARTEAGA NICOLAS	230201	19	$854,667	$136,800	EPS008	19	$854,667	$34,200	CCF22	19	$854,667	$34,200	14-11	19	$854,667	$4,500	19	$0	$0
19	CE	1010468882	AVILEQUE MARIBEL	230301	30	$1,600,807	$256,200	EPS008	30	$1,600,807	$64,100	CCF22	30	$1,600,807	$64,100	14-11	30	$1,600,807	$8,400	30	$0	$0
20	CC	1057186898	AVILA DANIEL	230301	17	$687,334	$109,200	CCFC35	17	$687,334	$26,300	CCF22	17	$660,000	$23,200	14-11	17	$687,334	$3,900	17	$0	$0
21	CC	52847117	BAQUERO SANDRA	231001	29	$771,334	$123,400	EPS010	29	$771,334	$30,000	CCF22	29	$993,667	$38,200	14-11	29	$771,334	$0	29	$0	$0
22	CC	52847117	BAQUERO SANDRA	231001	10	$396,667	$61,900	EPS010	10	$396,667	$15,500	CCF22	10	$396,667	$15,500	14-11	10	$396,667	$2,100	10	$0	$0
23	CC	52082308	BARRAGAN ANGELA	23-11	30	$1,533,474	$245,400	EPS017	30	$1,533,474	$61,400	CCF22	30	$1,533,474	$61,400	14-11	30	$1,533,474	$8,000	30	$0	$0
24	CC	1023961123	BARRAGAN WENDY	230201	30	$1,220,000	$195,200	EPS008	30	$1,220,000	$48,800	CCF22	30	$1,220,000	$48,800	14-11	30	$1,220,000	$6,400	30	$0	$0
25	CC	1001218491	BARRETO PAULA	230201	30	$1,600,807	$256,200	EPS008	30	$1,600,807	$64,100	CCF22	30	$1,600,807	$64,100	14-11	30	$1,600,807	$8,400	30	$0	$0
26	CE	1023[illegible]	BARRETO MARIA	230201	30	$1,160,000	$185,600	EPS005	30	$1,160,000	$46,400	CCF22	30	$1,160,000	$46,400	14-11	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
27	CE	1022550098	BAUTISTA JUAN	230301	30	$1,795,000	$287,200	EPS041	30	$1,795,000	$70,200	CCF22	30	$1,795,000	$70,200	14-11	30	$1,795,000	$9,200	30	$0	$0
28	CE	1[illegible]	BECERRA JULIAN	230301	30	$1,367,137	$218,800	EPS017	30	$1,367,137	$54,700	CCF22	30	$1,367,137	$54,700	14-11	30	$1,367,137	$7,200	30	$0	$0
29	CC	1000727171	BEJARANO JONATHAN	230301	30	$1,160,000	$185,600	EPS002	30	$1,160,000	$46,400	CCF22	30	$1,082,667	$43,400	14-11	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
30	CC	80[illegible]	BERNAL JOSE	230301	9	$460,680	$73,700	EPS017	9	$460,680	$18,500	CCF22	9	$369,932	$22,800	14-11	9	$460,680	$0	9	$0	$0
31	CC	80760764	BERNAL JOSE	230301	21	$892,000	$142,800	EPS017	21	$892,000	$35,500	CCF22	21	$751,600	$28,500	14-11	21	$892,000	$4,300	21	$0	$0
32	CC	1014250407	BERNAL MARIA	23-11	30	$1,214,000	$194,300	EPS005	30	$1,214,000	$48,600	CCF22	30	$1,214,000	$48,600	14-11	30	$1,214,000	$6,400	30	$0	$0
33	CE	1089119725	BETANCOURT DIA		0	$0	$0	EPS017	30	$1,160,000	$145,000		0	$0	$0	14-11	30	$1,160,000	$6,100	0	$0	$0
34	CC	1127622787	BLANCO WALTER	230301	11	$997,633	$159,700	EPS005	11	$997,633	$40,000	CCF22	11	$814,716	$32,600	14-11	11	$997,633	$0	11	$0	$0

Resumen General de Pago

EMPLEADO				PENSION				SALUD				CCF				RIESGOS				PARAFISCALES		
No.		Identificación	Nombres	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Dias	IBC	Aporte
35	CC	[illegible]	BLANCO WALTER	230301	19	$1,658,417	$265,400	EPS005	19	$1,658,417	$66,400	CCF22	19	$1,658,417	$66,400	14-11	19	$1,658,417	$8,700	19	$0	$0
36	TI	[illegible]	BOCANEGRA [illegible]		0	$0	$0	EPS002	30	$1,160,000	$145,000		0	$0	$0		0	$0	$0	0	$0	$0
37	CC	[illegible]	BOHORQUEZ SONIA	230301	30	$1,859,807	$297,600	EPS008	30	$1,859,807	$74,400	CCF22	30	$1,859,807	$74,400	14-11	30	$1,859,807	$9,800	30	$0	$0
38	CC	[illegible]	BONILLA ZULMA	230301	21	$966,668	$154,700	EPS002	21	$966,668	$38,700	CCF22	21	$966,668	$38,700	14-11	21	$966,668	$0	21	$0	$0
39	CC	[illegible]	BONILLA ZULMA	230301	5	$193,334	$31,000	EPS002	5	$193,334	$7,800	CCF22	5	$193,333	$7,800	14-11	5	$193,334	$1,100	5	$0	$0
40	CC	[illegible]	BORRAS ESTEFANIA	230301	6	$308,334	$49,400	EPS008	6	$308,334	$12,400	CCF22	6	[illegible]	$48,200	14-11	6	$308,334	$0	6	$0	$0
41	CC	[illegible]	BORRAS ESTEFANIA	230301	24	$1,400,000	$224,000	EPS005	24	$1,400,000	$56,000	CCF22	24	$1,400,000	$56,000	14-11	24	$1,400,000	$7,400	24	$0	$0
42	PT	[illegible]	BORREGALES SAYRO	230301	30	$1,160,000	$185,600	EPS002	30	$1,160,000	$46,400	CCF22	30	$1,160,000	$46,400	14-11	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
43	CC	[illegible]	BUITRAGO CRISTIAN	230301	30	$1,912,807	$306,100	EPS008	30	$1,912,807	$76,600	CCF22	30	$1,912,807	$76,600	14-11	30	$1,912,807	$10,000	30	$0	$0
44	CC	[illegible]	BUSTAMANTE ANDREA	230301	30	$1,800,000	$288,000	EPS017	30	$1,800,000	$72,000	CCF22	30	$1,800,000	$72,000	14-11	30	$1,800,000	$9,400	30	$0	$0
45	CC	[illegible]	BUSTOS SAMUEL		0	$0	$0	EPS005	30	$1,160,000	$145,000		0	$0	$0	14-11	30	$1,160,000	$6,100	0	$0	$0
46	CC	[illegible]	CABRERA OSCAR		0	$0	$0	EPSC34	30	$1,160,000	$145,000		0	$0	$0	14-11	30	$1,160,000	$6,100	0	$0	$0
47	CC	[illegible]	CALDERON HELLEN	230301	18	$696,000	$111,400	EPS010	18	$696,000	$27,900	CCF22	18	$734,667	$29,400	14-11	18	$696,000	$3,700	18	$0	$0
48	CC	[illegible]	CALDERON KAROL		0	$0	$0	EPS037	30	$1,160,000	$145,000		0	$0	$0		0	$0	$0	0	$0	$0
49	CC	[illegible]	CAMARGO CINDY	230301	30	$1,305,000	$208,800	EPS017	30	$1,305,000	$52,200	CCF22	30	$1,305,000	$52,200	14-11	30	$1,305,000	$6,900	30	$0	$0
50	CC	[illegible]	CANO HEIDY	230301	17	$657,334	$105,200	EPS002	17	$657,334	$26,300	CCF22	17	$580,000	$21,200	14-11	17	$657,334	$3,500	17	$0	$0
51	CC	[illegible]	CARDENAS OMAR	230301	30	$1,756,807	$281,100	EPS005	30	$1,756,807	$70,300	CCF22	30	$1,756,807	$70,300	14-11	30	$1,756,807	$9,200	30	$0	$0
52	CC	[illegible]	CARO CLAUDIA	230301	11	$500,077	$80,100	EPS010	11	$500,077	$20,100	CCF22	11	$500,077	$0	14-11	11	$500,077	$0	11	$0	$0
53	CC	[illegible]	CARO CLAUDIA	230301	17	$948,762	$151,800	EPS010	17	$948,762	$38,000	CCF22	17	$948,762	$0	14-11	17	$948,762	$0	17	$0	$0
54	CC	[illegible]	CARO CLAUDIA	230301	2	$644,333	$103,100	EPS010	2	$644,333	$25,800	CCF22	2	$644,333	$25,800	14-11	2	$644,333	$3,400	2	$0	$0
55	CC	[illegible]	CARO NATALY	230301	30	$1,250,000	$200,000	EPS005	30	$1,250,000	$50,000	CCF22	30	$1,250,000	$50,000	14-11	30	$1,250,000	$6,600	30	$0	$0
56	CC	[illegible]	CARRANZA JENNY	230301	14	$919,716	$147,200	EPS002	14	$919,716	$36,800	CCF22	14	$919,716	$0	14-11	14	$919,716	$0	14	$0	$0
57	CC	[illegible]	CARRANZA JENNY	230301	16	$986,667	$157,900	EPS002	16	$986,667	$39,500	CCF22	16	$986,667	$39,500	14-11	16	$986,667	$5,200	16	$0	$0
58	CC	[illegible]	CARRILLO JORGE	230301	30	$1,624,000	$259,900	EPS005	30	$1,624,000	$65,000	CCF22	30	$1,624,000	$65,000	14-11	30	$1,624,000	$8,500	30	$0	$0
59	CE	[illegible]	CARVAJAL JUAN	230301	30	$4,373,000	$699,700	EPS008	30	$4,373,000	$175,000	CCF22	30	$4,373,000	$175,000	14-11	30	$4,373,000	$22,900	30	$0	$0
60	CC	[illegible]	CASTELLANOS JEISSON	230301	4	$190,751	$30,600	EPS005	4	$190,751	$7,700	CCF22	4	$190,751	$0	14-11	4	$190,751	$0	4	$0	$0
61	CC	[illegible]	CASTELLANOS JEISSON	230301	26	$1,446,140	$231,400	EPS005	26	$1,446,140	$57,900	CCF22	26	$1,446,140	$57,900	14-11	26	$1,446,140	$7,600	26	$0	$0
62	CC	[illegible]	CASTILLA MIRIAM	230301	30	$2,071,001	$331,400	EPS010	30	$2,071,001	$82,900	CCF22	30	$2,071,001	$82,900	14-11	30	$2,071,001	$10,900	30	$0	$0
63	CC	[illegible]	CASTRO JENNIFER	230301	30	$1,879,807	$300,800	EPS017	30	$1,879,807	$75,200	CCF22	30	$1,879,807	$75,200	14-11	30	$1,879,807	$9,800	30	$0	$0
64	CC	[illegible]	CEDEÑO YULLY	230301	30	$2,322,000	$371,600	EPS002	30	$2,322,000	$92,900	CCF22	30	$2,322,000	$92,900	14-11	30	$2,322,000	$12,200	30	$0	$0
65	CC	[illegible]	CELY CRISTIAN	230301	30	$1,160,000	$185,600	EPS005	30	$1,160,000	$46,400	CCF22	30	$1,160,000	$46,400	14-11	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
66	CC	[illegible]	CELY HEIDY	230301	3	$116,000	$18,600	EPS017	3	$116,000	$4,700	CCF22	3	$38,667	$1,600	14-11	3	$116,000	$0	3	$0	$0
67	CC	[illegible]	CELY HEIDY	230301	27	$1,229,333	$196,700	EPS017	27	$1,229,333	$49,200	CCF22	27	$1,221,333	$49,200	14-11	27	$1,229,333	$6,500	27	$0	$0
68	CC	[illegible]	CIFUENTES JOHANNY	230301	20	$1,029,508	$164,800	EPS017	20	$1,029,508	$41,200	CCF22	20	$873,556	$35,000	14-11	20	$1,029,508	$0	20	$0	$0
69	CC	[illegible]	CIFUENTES JOHANNY	230301	10	$386,167	$61,900	EPS017	10	$386,167	$15,500	CCF22	10	$386,667	$15,500	14-11	10	$386,167	$2,100	10	$0	$0
70	CC	[illegible]	CLEVES CESAR	230301	30	$2,373,404	$379,800	EPS008	30	$2,373,404	$95,000	CCF22	30	$2,373,404	$95,000	14-11	30	$2,373,404	$12,400	30	$0	$0
71	CC	[illegible]	CONDE FRANCY	230301	30	$1,160,000	$185,600	EPS005	30	$1,160,000	$46,400	CCF22	30	$1,160,000	$46,400	14-11	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
72	CC	[illegible]	CONTRERAS KAREN		0	$0	$0	EPS005	30	$1,160,000	$145,000		0	$0	$0	14-11	30	$1,160,000	$6,100	0	$0	$0
73	CC	[illegible]	CRISPIN ESTEFANIA	230301	30	$1,160,000	$185,600	EPS005	30	$1,160,000	$46,400	CCF22	30	$1,160,000	$46,400	14-11	30	$1,160,000	$0	30	$0	$0
74	CC	[illegible]	CRUZ JUAN	230301	30	$1,268,000	$202,900	EPS008	30	$1,268,000	$50,800	CCF22	30	$1,268,000	$50,800	14-11	30	$1,268,000	$6,700	30	$0	$0
75	CC	[illegible]	CRUZ MIGUEL	230301	30	$3,250,784	$520,200	EPS005	30	$3,250,784	$130,100	CCF22	30	$3,250,784	$130,100	14-11	30	$3,250,784	$17,000	30	$0	$0
76	CC	[illegible]	CRUZ NORIS	25-14	30	$2,002,000	$320,400	EPS008	30	$2,002,000	$80,100	CCF22	30	$2,002,000	$80,100	14-11	30	$2,002,000	$10,500	30	$0	$0
77	CC	[illegible]	CUENTAS JESSICA	230301	1	$29,592	$4,800	EPS008	1	$29,592	$0	CCF22	1	$29,592	$0	14-11	1	$29,592	$0	1	$0	$0
78	CC	[illegible]	CUENTAS JESSICA	230301	9	$348,000	$55,700	EPS008	9	$348,000	$14,000	CCF22	9	$757,319	$30,300	14-11	9	$348,000	$1,900	9	$0	$0
79	CE	[illegible]	DAMIAN ANA	230301	2	$77,334	$12,400	EPS008	2	$77,334	$3,100	CCF22	2	$38,667	$1,600	14-11	2	$77,334	$0	2	$0	$0
80	CC	[illegible]	DAMIAN ANA	230301	28	$1,121,334	$179,500	EPS008	28	$1,121,334	$44,900	CCF22	28	$1,121,334	$44,900	14-11	28	$1,121,334	$5,900	28	$0	$0
81	CC	[illegible]	DAZA JASLEIDY	230301	30	$1,973,614	$315,800	EPS008	30	$1,973,614	$79,000	CCF22	30	$1,973,614	$79,000	14-11	30	$1,973,614	$10,400	30	$0	$0
82	CC	[illegible]	DEDIOS FRANCY	230301	30	$1,160,000	$185,600	EPSC36	30	$1,160,000	$46,400	CCF22	30	$1,160,000	$46,400	14-11	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0

PLANILLA PAGADA

EMPLEADO				PENSION				SALUD				CCF				RIESGOS				PARAFISCALES			
No.	Identificación	Nombres	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Días	IBC	Aporte
83	CC	DIAZ SELLY	230301	30	$1,676,000	$268,200	EPS005	30	$1,676,000	$67,100	COF22	30	$1,676,000	$67,000	14-15	30	$1,676,000	$8,800	30	$0	$0
84	CC	DIAZ LUIS		0	$0	$0	EPS042	30	$1,160,000	$348,000		0	$0	$0		0	$0	$0	0	$0	$0
85	CC	DIAZ SANTIAGO	230201	30	$1,852,000	$296,300	EPS005	30	$1,852,000	$74,000	COF22	30	$1,852,000	$74,000	14-15	30	$1,852,000	$9,700	30	$0	$0
86	CC	DIAZ YASMIN	230301	30	$1,796,988	$287,600	EPS005	30	$1,796,988	$71,900	COF22	30	$1,796,988	$71,900	14-15	30	$1,796,988	$9,400	30	$0	$0
87	CC	DUARTE EDWIN	230301	1	$38,667	$6,200	EPS010	1	$38,667	$1,600	COF22	1	$38,667	$1,600	14-15	1	$38,667	$0	1	$0	$0
88	CC	DUARTE EDWIN	230301	1	$38,667	$4,700	EPS010	1	$38,667	$0	COF22	1	$38,667	$0	14-15	1	$38,667	$0	1	$0	$0
89	CC	DUARTE EDWIN	230301	28	$1,082,667	$173,300	EPS010	28	$1,082,667	$43,400	COF22	28	$1,082,667	$43,400	14-15	28	$1,082,667	$5,700	28	$0	$0
90	CC	DUARTE JULIA	230301	30	$1,160,000	$185,600	EPS008	30	$1,160,000	$46,400	COF22	30	$1,160,000	$46,400	14-15	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
91	CC	DURAN SANDRA	230301	30	$1,600,867	$256,200	EPS009	30	$1,600,867	$64,100	COF22	30	$1,600,867	$64,100	14-15	30	$1,600,867	$8,400	30	$0	$0
92	CC	ECHAVARRIA JUAN	230301	30	$1,672,000	$267,600	EPS017	30	$1,672,000	$66,900	COF22	30	$1,672,000	$66,900	14-15	30	$1,672,000	$8,800	30	$0	$0
93	CC	ESPAÑOL SANDRA	230301	30	$1,740,000	$278,400	EPS009	30	$1,740,000	$69,600	COF22	30	$1,740,000	$69,600	14-15	30	$1,740,000	$9,100	30	$0	$0
94	CC	ESPEJO OSCAR	230301	30	$1,160,000	$185,600	EPS008	30	$1,160,000	$46,400	COF22	30	$1,160,000	$46,400	14-15	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
95	CC	ESPINOSA CRISTIAN	230301	1	$38,667	$6,200	EPS017	1	$38,667	$1,600	COF22	1	$38,667	$1,600	14-15	1	$38,667	$0	1	$0	$0
96	CC	ESPINOSA CRISTIAN	231001	29	$1,237,333	$198,000	EPS017	29	$1,237,333	$49,500	COF22	29	$1,237,333	$49,500	14-15	29	$1,237,333	$6,500	29	$0	$0
97	CC	FAJARDO ROBINSON	15-14	17	$657,334	$105,200	EPS008	17	$657,334	$26,300	COF22	17	$580,000	$23,200	14-15	17	$657,334	$3,500	17	$0	$0
98	CC	FED LUNA	231001	9	$682,096	$109,100	EPS017	9	$682,096	$27,400	COF22	9	$624,063	$25,000	14-15	9	$682,096	$0	9	$0	$0
99	CC	FED LUNA	231001	21	$812,000	$130,000	EPS017	21	$812,000	$32,500	COF22	21	$632,463	$25,300	14-15	21	$812,000	$4,300	21	$0	$0
100	CC	FLOREZ NELSON	230301	30	$1,160,000	$185,600	EPS005	30	$1,160,000	$46,400	COF22	30	$1,160,000	$46,400	14-15	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
101	CC	FLOREZ STEPHANIE		0	$0	$0	EPS034	30	$1,160,000	$145,000		0	$0	$0		0	$0	$0	0	$0	$0
102	CC	FORERO JESHIS	230301	30	$1,375,000	$220,000	EPS019	30	$1,375,000	$55,000	COF22	30	$1,375,000	$55,000	14-15	30	$1,375,000	$7,200	30	$0	$0
103	CC	FRAGOZO GREGORIA	230301	8	$432,267	$69,200	EPS008	8	$432,267	$17,300	COF22	8	$354,978	$14,200	14-15	8	$432,267	$0	8	$0	$0
104	CC	FRAGOZO GREGORIA	230301	22	$999,667	$160,000	EPS008	22	$999,667	$40,000	COF22	22	$999,667	$40,000	14-15	22	$999,667	$5,300	22	$0	$0
105	CC	FRANCO CINDYA	15-14	30	$1,600,807	$256,200	EPS005	30	$1,600,807	$64,100	COF22	30	$1,600,807	$64,100	14-15	30	$1,600,807	$8,400	30	$0	$0
106	CC	FRANCO JEAN		0	$0	$0	EPS034	30	$1,160,000	$145,000		0	$0	$0	14-15	30	$1,160,000	$6,100	0	$0	$0
107	CC	FUENTES LINNA	230301	30	$1,855,000	$296,800	EPS017	30	$1,855,000	$74,200	COF22	30	$1,855,000	$74,200	14-15	30	$1,855,000	$9,700	30	$0	$0
108	CC	GALINDO ANGIE	230301	30	$1,160,000	$185,600	EPS002	30	$1,160,000	$46,400	COF22	30	$1,160,000	$46,400	14-15	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
109	CC	GARCIA BRIAN		0	$0	$0	EPS017	3	$116,000	$14,500		0	$0	$0	14-15	3	$116,000	$700	0	$0	$0
110	CC	GARCIA BRIAN	230301	22	$890,667	$134,200	EPS017	22	$890,667	$34,100	COF22	22	$890,667	$34,100	14-15	22	$890,667	$4,500	22	$0	$0
111	CC	GARCIA ERYKA	230301	12	$464,638	$74,400	EPS005	12	$464,638	$18,600	COF22	12	$471,334	$18,900	14-15	12	$464,638	$0	12	$0	$0
112	CC	GARCIA ERYKA	230301	9	$348,000	$55,700	EPS005	9	$348,000	$14,000	COF22	9	$844,315	$33,800	14-15	9	$348,000	$1,900	9	$0	$0
113	CC	GOMEZ CESAR	230301	2	$77,334	$12,400	EPS005	2	$77,334	$3,100	COF22	2	$77,333	$3,100	14-15	2	$77,334	$0	2	$0	$0
114	CC	GOMEZ CESAR	230301	28	$1,082,667	$173,300	EPS005	28	$1,082,667	$43,400	COF22	28	$1,082,667	$43,400	14-15	28	$1,082,667	$5,700	28	$0	$0
115	CC	GOMEZ DANIEL	15-14	14	$595,467	$95,300	EPS017	14	$595,467	$23,800	COF22	14	$3,026,730	$121,100	14-15	14	$595,467	$3,200	14	$0	$0
116	CC	GONGORA LUISA	230301	30	$1,325,000	$212,000	EPS008	30	$1,325,000	$53,000	COF22	30	$1,325,000	$53,000	14-15	30	$1,325,000	$7,000	30	$0	$0
117	CC	GONZALEZ DEIBY	230301	30	$1,452,128	$232,400	EPS002	30	$1,452,128	$58,100	COF22	30	$1,452,128	$58,100	14-15	30	$1,452,128	$7,600	30	$0	$0
118	CC	GONZALEZ JENNI	230301	30	$1,160,000	$185,600	EPS005	30	$1,160,000	$46,400	COF22	30	$1,160,000	$46,400	14-15	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
119	CC	GONZALEZ LAURA	230301	30	$1,600,807	$256,200	EPS017	30	$1,600,807	$64,100	COF22	30	$1,600,807	$64,100	14-15	30	$1,600,807	$8,400	30	$0	$0
120	CC	GONZALEZ PAULA		0	$0	$0	EPS017	30	$1,160,000	$145,000		0	$0	$0		0	$0	$0	0	$0	$0
121	CC	GONZALEZ SARA		0	$0	$0	EPS017	30	$1,160,000	$145,000		0	$0	$0		0	$0	$0	0	$0	$0
122	CC	GRANADOS LIZETH	230301	14	$541,334	$86,700	EPS017	14	$541,334	$21,700	COF22	14	$541,333	$21,700	14-15	14	$541,334	$2,900	14	$0	$0
123	CC	GUARNIZO NELSON	230301	30	$1,160,000	$185,600	EPS017	30	$1,160,000	$46,400	COF22	30	$1,160,000	$46,400	14-15	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
124	CC	GUARNIZO LAURA	230301	17	$657,334	$105,200	EPS008	17	$657,334	$26,300	COF22	17	$580,000	$23,200	14-15	17	$657,334	$3,500	17	$0	$0
125	CC	GUARNIZO SHIRLEY	230301	15	$580,001	$92,900	EPS034	15	$580,001	$23,200	COF22	15	$580,001	$23,200	14-15	15	$580,001	$0	15	$0	$0
126	CC	GUERRERO SHIRLEY	230301	13	$748,671	$119,800	EPS034	15	$748,671	$29,900	COF22	15	$748,671	$30,000	14-15	15	$748,671	$4,000	15	$0	$0
127	CC	GUEVARA ANDREA	230301	30	$2,819,916	$451,200	EPS005	30	$2,819,916	$112,800	COF22	30	$2,819,916	$112,800	14-15	30	$2,819,916	$14,800	30	$0	$0
128	CC	GUTIERREZ BRENDA	230301	30	$2,044,000	$327,100	EPS005	30	$2,044,000	$81,800	COF22	30	$2,044,000	$81,800	14-15	30	$2,044,000	$10,700	30	$0	$0
129	CC	GUTIERREZ RUBEN	230301	30	$1,160,000	$185,600	EPS008	30	$1,160,000	$46,400	COF22	30	$1,162,001	$46,500	14-15	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
130	TI	GUZMAN MARCOS		0	$0	$0	EPS002	30	$1,160,000	$140,000		0	$0	$0		0	$0	$0	0	$0	$0
131	CC	GUZMAN ORLIAN	15-14	30	$1,460,934	$350,600	EPS008	30	$1,460,934	$138,500	COF22	30	$1,460,934	$138,500	14-15	30	$1,460,934	$18,100	30	$0	$0
132	CC	GUZMAN MARIA	230301	9	$348,000	$55,700	EPS034	9	$348,000	$14,000	COF22	9	$348,000	$14,000	14-15	9	$348,000	$1,900	9	$0	$0

aportes en línea

Resumen General de Pago

EMPLEADO				PENSION				SALUD				CCF				RIESGOS				PARAFISCALES			
No.	Identificación	Nombres	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Días	IBC	Aporte
133	TI	1022338706	GUZMAN MIGUEL		0	$0	$0	EPS017	30	$1,160,000	$139,200		0	$0	$0		0	$0	$0	0	$0	$0
134	CC	57169437	HERNANDEZ ADRIANA	230301	30	$1,160,000	$185,600	EPS002	30	$1,160,000	$46,400	CCF32	30	$1,160,000	$46,400	14-15	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
135	CC	1099030596	HERNANDEZ JARED		0	$0	$0	EPS037	30	$1,160,000	$185,600		0	$0	$0		0	$0	$0	0	$0	$0
136	PT	5161983	HERNANDEZ WAYNE	230301	30	$1,263,000	$202,100	EPS005	30	$1,263,000	$50,600	CCF32	30	$1,263,000	$50,600	14-15	30	$1,263,000	$6,600	30	$0	$0
137	CC	1010246196	HERRERA ANGIE	230301	30	$1,160,000	$185,600	EPS005	30	$1,160,000	$46,400	CCF32	30	$1,160,000	$46,400	14-15	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
138	CC	1023008697	HERRERA LEIDY	230301	30	$1,480,000	$236,800	EPS005	30	$1,480,000	$59,200	CCF32	30	$1,480,000	$59,200	14-15	30	$1,480,000	$18,200	30	$0	$0
139	CC	1030488290	HIDALGO MARIA	230301	30	$1,652,734	$264,500	EPS017	30	$1,652,734	$66,200	CCF32	30	$1,652,734	$66,200	14-15	30	$1,652,734	$8,700	30	$0	$0
140	CC	1010815523	HOLGUIN JHOAN	230301	10	$484,334	$74,700	EPS002	10	$484,334	$18,700	CCF32	10	$500,222	$20,200	14-15	10	$484,334	$0	10	$0	$0
141	CC	1010815525	HOLGUIN JHOAN	230301	20	$1,250,667	$200,200	EPS002	20	$1,250,667	$50,100	CCF32	20	$1,250,667	$50,100	14-15	20	$1,250,667	$6,600	20	$0	$0
142	PT	5097650	HOYER LENY		0	$0	$0	EPS041	30	$1,160,000	$140,000		0	$0	$0	14-15	30	$1,160,000	$6,100	0	$0	$0
143	CC	1124033275	IGLESIAS YOSHIRA		0	$0	$0	EPS037	30	$1,160,000	$140,000		0	$0	$0		0	$0	$0	0	$0	$0
144	CC	8749776	JIMENEZ JORGE	23-14	30	$1,600,807	$256,200	EPS005	30	$1,600,807	$64,100	CCF32	30	$1,600,807	$64,100	14-15	30	$1,600,807	$8,400	30	$0	$0
145	CC	1007958865	JIMENEZ JULIAN	230301	3	$116,001	$14,000	EPS005	3	$116,001	$0	CCF32	3	$116,001	$0	14-15	3	$116,001	$0	3	$0	$0
146	CE	1007958865	JIMENEZ JULIAN	230301	9	$193,334	$31,000	EPS005	5	$193,334	$7,800	CCF32	5	$417,219	$16,700	14-15	5	$193,334	$1,000	5	$0	$0
147	CC	1000728827	JIMENEZ LIZETH		0	$0	$0	EPS005	30	$1,160,000	$140,000		0	$0	$0	14-15	30	$1,160,000	$6,100	0	$0	$0
148	CE	1002127487	LARA JUAN	231001	30	$1,396,809	$223,500	EPS008	30	$1,396,809	$55,900	CCF32	30	$1,396,809	$55,900	14-15	30	$1,396,809	$7,300	30	$0	$0
149	CC	1015411913	LASSO RICARDO	231001	1	$38,667	$6,200	EPS008	1	$38,667	$1,600	CCF32	1	$38,667	$1,600	14-15	1	$38,667	$0	1	$0	$0
150	CC	1015411913	LASSO RICARDO	231001	29	$1,328,470	$212,600	EPS008	29	$1,328,470	$53,200	CCF32	29	$1,328,470	$53,200	14-15	29	$1,328,470	$7,000	29	$0	$0
151	CE	21823625	LEON ADYY	230201	30	$1,866,807	$298,700	EPS005	30	$1,866,807	$74,700	CCF32	30	$1,866,807	$74,700	14-15	30	$1,866,807	$9,800	30	$0	$0
152	CC	1013096470	LOMBO NICOLAS	230301	30	$1,881,807	$301,000	EPS008	30	$1,881,807	$75,300	CCF32	30	$1,881,807	$75,300	14-15	30	$1,881,807	$9,900	30	$0	$0
153	CC	1099544063	LOMBOÑO BRAR		0	$0	$0	EPS024	30	$1,160,000	$140,000		0	$0	$0		0	$0	$0	0	$0	$0
154	CC	52161471	LOPEZ ALEXANDRA	230201	1	$42,467	$5,100	EPS008	1	$42,467	$0	CCF32	1	$42,467	$0	14-15	1	$42,467	$0	1	$0	$0
155	CC	52161471	LOPEZ ALEXANDRA	230201	29	$1,121,334	$179,500	EPS008	29	$1,121,334	$44,900	CCF32	29	$1,121,333	$44,900	14-15	29	$1,121,334	$5,900	29	$0	$0
156	CC	1004283486	LOPEZ GLENDA	230201	30	$1,600,807	$256,100	EPS002	30	$1,600,807	$64,100	CCF32	30	$1,600,807	$64,100	14-15	30	$1,600,807	$8,400	30	$0	$0
157	CE	1001327132	LOPEZ KELLY	230301	9	$348,000	$55,700	EPS008	9	$348,000	$14,000	CCF32	9	$348,000	$14,000	14-15	9	$348,000	$1,900	9	$0	$0
158	CC	1000013860	LOPEZ KEVIN	23-14	2	$77,334	$12,400	EPS008	2	$77,334	$3,100	CCF32	2	$77,333	$3,100	14-15	2	$77,334	$0	2	$0	$0
159	CC	1000013860	LOPEZ KEVIN	23-14	28	$1,082,667	$173,300	EPS008	28	$1,082,667	$43,400	CCF32	28	$1,082,667	$43,400	14-15	28	$1,082,667	$5,700	28	$0	$0
160	CC	1019144628	LOPEZ MARIA	230301	16	$618,667	$99,000	EPS002	16	$618,667	$24,800	CCF32	16	$560,000	$23,200	14-15	16	$618,667	$3,300	16	$0	$0
161	CE	79788106	LOPEZ RICARDO	230301	23	$889,334	$142,300	EPS008	23	$889,334	$35,600	CCF32	23	$936,055	$37,500	14-15	23	$889,334	$4,700	23	$0	$0
162	CC	1000834463	LOZANO VALENTINA	23-14	30	$1,665,000	$266,400	EPS037	30	$1,665,000	$66,600	CCF32	30	$1,665,000	$66,600	14-15	30	$1,665,000	$8,700	30	$0	$0
163	CC	1022197686	MAHAMMES JULIAN	230301	14	$1,010,800	$161,800	EPS005	14	$1,010,800	$40,500	CCF32	14	$1,031,966	$174,326	14-15	14	$1,010,800	$5,500	14	$0	$0
164	CC	1024068731	MARIN TRACEY	230201	30	$1,160,000	$185,600	EPS010	30	$1,160,000	$46,400	CCF32	30	$1,160,000	$46,400	14-15	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
165	CC	1019142949	MARTINEZ KAROY	230301	30	$5,639,319	$958,700	EPS005	30	$5,639,319	$225,600	CCF32	30	$5,639,319	$225,600	14-15	30	$5,639,319	$29,500	30	$0	$0
166	CC	1000993621	MARTINEZ LISVETTE		0	$0	$0	EPS002	30	$1,160,000	$140,000		0	$0	$0	14-15	30	$1,160,000	$6,100	0	$0	$0
167	CC	1014293944	MARTINEZ LUISA	230301	30	$1,160,000	$185,600	EPS037	30	$1,160,000	$46,400	CCF32	30	$1,160,000	$46,400	14-15	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
168	PT	5993892	MAHARIZ DALSH		0	$0	$0	ESC24	30	$1,160,000	$140,000		0	$0	$0		0	$0	$0	0	$0	$0
169	CC	1014278290	MEDINA DIANA	230301	28	$1,082,667	$173,300	EPS017	28	$1,082,667	$43,400	CCF32	28	$1,082,667	$43,400	14-15	28	$1,082,667	$5,700	28	$0	$0
170	CC	1010802534	MEDINA DIEGO	230301	30	$1,624,600	$260,000	EPS005	30	$1,624,600	$65,000	CCF32	30	$1,624,600	$65,000	14-15	30	$1,624,600	$8,500	30	$0	$0
171	CC	1033766199	MEDINA MAURICIO	230301	9	$474,639	$76,000	EPS001	9	$474,639	$19,000	CCF32	9	$481,458	$19,300	14-15	9	$474,639	$0	9	$0	$0
172	CC	1033766199	MEDINA MAURICIO	230301	21	$1,313,979	$194,500	EPS001	21	$1,313,979	$46,600	CCF32	21	$1,313,979	$48,600	14-15	21	$1,313,979	$6,400	21	$0	$0
173	CC	1075216187	MEDINA YULIED	231001	30	$1,280,000	$204,800	EPS005	30	$1,280,000	$51,200	CCF32	30	$1,280,000	$51,200	14-15	30	$1,280,000	$6,700	30	$0	$0
174	CC	1002380790	MEJIA ANGELA	230201	30	$1,160,000	$185,600	EPS005	30	$1,160,000	$46,400	CCF32	30	$1,160,000	$46,400	14-15	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
175	CC	1002150791	MELO KAREN	230301	4	$215,244	$34,500	EPS005	4	$206,246	$8,700	CCF32	4	$215,244	$8,700	14-15	4	$215,244	$0	4	$0	$0
176	CC	1006116791	MELO KAREN	230301	26	$1,677,140	$268,400	EPS005	26	$1,677,140	$67,100	CCF32	26	$1,677,140	$67,100	14-15	26	$1,677,140	$8,800	26	$0	$0
177	CC	1033492270	MENDOZA MARIA	230301	30	$1,740,000	$278,400	EPS008	30	$1,740,000	$69,600	CCF32	30	$1,740,000	$69,600	14-15	30	$1,740,000	$9,100	30	$0	$0
178	CC	1013760744	MOGOLLON HELFI	23-14	30	$1,200,000	$192,000	EPS005	30	$1,200,000	$48,000	CCF32	30	$1,200,000	$48,000	14-15	30	$1,200,000	$6,300	30	$0	$0
179	CC	1072616469	MOLINA LEIDY	230301	30	$1,799,500	$287,900	EPS037	30	$1,799,000	$72,000	CCF32	30	$1,799,000	$72,000	14-15	30	$1,799,000	$9,400	30	$0	$0
180	CC	1033124858	MORENO NELLY	231001	30	$1,800,000	$288,000	EPS005	30	$1,800,000	$72,000	CCF32	30	$1,800,000	$72,000	14-15	30	$1,800,000	$9,400	30	$0	$0
181	CC	1000522376	MORRALEON BENY	230201	30	$1,160,000	$185,600	EPS010	30	$1,160,000	$46,400	CCF32	30	$1,160,000	$46,400	14-15	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
182	CC	1014972158	MUÑOZ DAVID	230301	30	$3,168,879	$507,000	EPS008	30	$3,168,879	$126,800	CCF32	30	$3,168,879	$126,800	14-15	30	$3,168,879	$16,600	30	$0	$0

Resumen General de Pago

EMPLEADO				PENSION				SALUD				CCF				RIESGOS				PARAFISCALES			
No.			Nombres	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Días	IBC	Aporte
183	CC	1014284195	MORA SIMAN	230301	30	$1,800,000	$288,000	EPS017	30	$1,800,000	$72,000	CCF02	30	$1,800,000	$72,000	14-01	30	$1,800,000	$4,900	30	$0	$0	
184	CC	1013891367	MORALES JULIAN		0	$0	$0	EPS005	30	$1,160,000	$185,600		0	$0	$0		0	$0	$0	0	$0	$0	
185	CC	1002990861	MORALES PAULA		0	$0	$0	EPS021	14	$541,334	$67,700		0	$0	$0		0	$0	$0	0	$0	$0	
186	CC	1193511455	MORALES SILVIA	230301	30	$1,886,807	$301,900	EPS008	30	$1,886,807	$75,500	CCF02	30	$1,886,807	$75,500	14-01	30	$1,886,807	$5,900	30	$0	$0	
187	CC	1019057952	MORALES WILSON	230201	30	$1,160,000	$185,600	EPS008	30	$1,160,000	$46,400	CCF02	30	$1,160,000	$46,400	14-01	30	$1,160,000	$3,100	30	$0	$0	
188	CC	1016069193	MORALES YENIFER	230301	30	$1,374,000	$203,800	EPS005	30	$1,374,000	$91,000	CCF02	30	$1,374,000	$55,000	14-01	30	$1,374,000	$4,700	30	$0	$0	
189	CC	1014215647	MORENO ANDREA	230301	20	$1,241,000	$198,600	EPS017	30	$1,241,000	$49,700	CCF02	30	$1,241,000	$49,700	14-01	30	$1,241,000	$4,000	30	$0	$0	
190	CC	1098614124	MORENO NELLY	230301	30	$1,393,000	$214,900	EPS041	30	$1,393,000	$83,600	CCF02	30	$1,393,000	$83,600	14-01	30	$1,393,000	$4,400	30	$0	$0	
191	CC	1000000480	MORENO SAMARI	230301	30	$1,160,000	$185,600	EPS005	30	$1,160,000	$46,400	CCF02	30	$1,160,000	$46,400	14-01	30	$1,160,000	$4,100	30	$0	$0	
192	CC	1007477678	MOSQUERA JAISER		0	$0	$0	EPS037	23	$859,334	$111,700		0	$0	$0		0	$0	$0	0	$0	$0	
193	CC	1022406631	MOSQUERA MAG Y	230301	30	$1,160,000	$185,600	EPS017	30	$1,160,000	$46,400	CCF02	30	$1,160,000	$46,400	14-01	30	$1,160,000	$4,100	30	$0	$0	
194	CC	1030802779	MOZO MIRIANA	230301	30	$1,600,807	$256,200	EPS005	30	$1,600,807	$64,100	CCF02	30	$1,600,807	$64,100	14-01	30	$1,600,807	$5,600	30	$0	$0	
195	CC	1020819876	MUNEVAR ANGIE	230201	10	$455,334	$72,900	EPS017	10	$455,334	$18,200	CCF02	10	$429,250	$17,200	14-01	10	$455,334	$1,600	10	$0	$0	
196	CC	1020819876	MUNEVAR ANGIE	230301	20	$797,500	$127,600	EPS017	20	$797,500	$31,900	CCF02	20	$797,500	$31,900	14-01	20	$797,500	$2,800	20	$0	$0	
197	CC	1233801439	MURILLO NICOLAS	230201	30	$1,584,600	$253,600	EPS005	30	$1,584,600	$63,400	CCF02	30	$1,584,600	$63,400	14-01	30	$1,584,600	$5,500	30	$0	$0	
198	CC	1007070454	NARVAEZ SHIRLYS	230201	15	$438,134	$105,800	EPS009	15	$438,134	$25,500	CCF02	15	$438,134	$25,500	14-01	15	$438,134	$1,500	15	$0	$0	
199	CC	1007070454	NARVAEZ SHIRLYS	230201	15	$438,134	$105,800	EPS009	15	$438,134	$25,500	CCF02	15	$438,134	$25,500	14-01	15	$438,134	$1,500	15	$0	$0	
200	CC	1026886344	NAVARRETE KAREN		0	$0	$0	EPS034	30	$1,160,000	$145,000		0	$0	$0		0	$0	$0	0	$0	$0	
201	CC	1233804509	NAVARRO WILLIAM	230301	9	$348,000	$55,700	EPS017	9	$348,000	$14,000	CCF02	9	$348,000	$14,000	14-01	9	$348,000	$1,000	9	$0	$0	
202	CC	37555838	NAVAS ALBA	230301	14	$541,334	$86,700	EPS008	14	$541,334	$21,700	CCF02	14	$541,333	$21,700	14-01	14	$541,334	$1,900	14	$0	$0	
203	CC	1023841056	NIÑO GABRIELA	230301	30	$1,694,600	$271,200	EPS005	30	$1,694,600	$67,800	CCF02	30	$1,694,600	$67,800	14-01	30	$1,694,600	$5,900	30	$0	$0	
204	CC	1010021742	NIÑO SERGIO	230201	3	$116,000	$18,600	EPS037	3	$116,000	$4,700	CCF02	3	$38,667	$1,600	14-01	3	$116,000	$0	3	$0	$0	
205	CC	1010021742	NIÑO SERGIO	230301	15	$657,334	$105,200	EPS037	15	$657,334	$26,300	CCF02	15	$646,334	$25,500	14-01	15	$657,334	$2,300	15	$0	$0	
206	CC	1233897439	NIVIA DANIEL	230301	2	$77,334	$12,400	EPS017	2	$77,334	$3,100	CCF02	2	$77,333	$3,100	14-01	2	$77,334	$0	2	$0	$0	
207	CC	1233897439	NIVIA DANIEL	230301	28	$1,923,474	$343,800	EPS017	28	$1,923,474	$65,000	CCF02	28	$1,923,474	$65,000	14-01	28	$1,923,474	$6,000	28	$0	$0	
208	CC	1900960131	NIVIAYO ANGIE		0	$0	$0	EPS008	30	$1,160,000	$145,000		0	$0	$0		0	$0	$0	0	$0	$0	
209	CC	1024491134	NOVOA DIANA	230201	3	$116,000	$18,600	EPS017	3	$116,000	$4,700	CCF02	3	$38,667	$1,600	14-01	3	$116,000	$0	3	$0	$0	
210	CC	1024491134	NOVOA DIANA	230201	3	$116,000	$18,600	EPS017	3	$116,000	$4,700	CCF02	3	$116,000	$4,700	14-01	3	$116,000	$0	3	$0	$0	
211	CC	1024491134	NOVOA DIANA	230201	24	$928,000	$148,500	EPS017	24	$928,000	$37,200	CCF02	24	$824,001	$37,200	14-01	24	$928,000	$4,900	24	$0	$0	
212	CC	1012458103	OLMOS LAURA	230301	22	$850,667	$136,200	EPS005	22	$850,667	$34,100	CCF02	22	$850,667	$34,100	14-01	22	$850,667	$4,300	22	$0	$0	
213	CC	1082931670	ORTEGA ADRIANA	230201	16	$618,667	$99,000	EPS005	16	$618,667	$24,800	CCF02	16	$580,000	$23,200	14-01	16	$618,667	$3,300	16	$0	$0	
214	CC	6776791	ORTIZ CARMANA	230201	30	$1,367,737	$218,800	EPS005	30	$1,367,737	$54,700	CCF02	30	$1,367,737	$54,700	14-01	30	$1,367,737	$7,200	30	$0	$0	
215	CC	1026831946	OYOLA LUIS	230301	30	$2,398,593	$383,800	EPS037	30	$2,398,593	$96,000	CCF02	30	$2,398,593	$96,000	14-01	30	$2,398,593	$12,600	30	$0	$0	
216	CC	1031183293	PACHON INGRID	230301	4	$540,310	$86,500	EPS017	4	$540,310	$21,700	CCF02	4	$472,819	$19,000	14-01	4	$540,310	$0	4	$0	$0	
217	CC	1031183293	PACHON INGRID	230301	8	$1,080,619	$172,900	EPS017	8	$1,080,619	$43,300	CCF02	8	$1,408,516	$56,800	14-01	8	$1,080,619	$0	8	$0	$0	
218	CC	1031183293	PACHON INGRID	230301	18	$1,367,711	$219,800	EPS017	18	$1,367,711	$54,700	CCF02	18	$1,494,816	$59,800	14-01	18	$1,367,711	$10,300	18	$0	$0	
219	CC	1033884085	PACHON JENNY	230301	30	$1,367,737	$218,800	EPS008	30	$1,367,737	$54,700	CCF02	30	$1,367,737	$54,700	14-01	30	$1,367,737	$7,200	30	$0	$0	
220	CC	1024954874	PADILLA MANUEL	230201	30	$1,929,807	$308,800	EPS010	30	$1,929,807	$77,200	CCF02	30	$1,929,807	$77,200	14-01	30	$1,929,807	$10,100	30	$0	$0	
221	CC	77107752	PALOMINO GILBERTO	230201	30	$1,280,000	$204,800	EPS005	30	$1,280,000	$51,200	CCF02	30	$1,280,000	$51,200	14-01	30	$1,280,000	$6,700	30	$0	$0	
222	CC	1019067067	PARRA DIANA	230301	30	$2,103,474	$336,600	EPS010	30	$2,103,474	$84,200	CCF02	30	$2,103,474	$84,200	14-01	30	$2,103,474	$11,000	30	$0	$0	
223	CC	1020999612	PARRA JAIRO	230301	30	$1,675,000	$268,000	EPS017	30	$1,675,000	$67,000	CCF02	30	$1,675,000	$67,000	14-01	30	$1,675,000	$8,800	30	$0	$0	
224	CC	1020516021	PARRA JHOANA		0	$0	$0	EPS005	30	$1,160,000	$145,000		0	$0	$0		0	$1,160,000	$6,100	0	$0	$0	
225	CC	1014581129	PARRA LAURA	230301	30	$1,800,000	$288,000	EPS008	30	$1,800,000	$72,000	CCF02	30	$1,800,000	$72,000	14-01	30	$1,800,000	$9,400	30	$0	$0	
226	CC	1014458921	PARRA LIZETH	230301	30	$2,000,000	$320,000	EPS005	30	$2,000,000	$80,000	CCF02	30	$2,000,000	$80,000	14-01	30	$2,000,000	$10,500	30	$0	$0	
227	CC	1070323183	PARRA MARIA	230201	6	$232,001	$37,100	EPS002	6	$232,001	$9,300	CCF02	6	$232,001	$0	14-01	6	$232,001	$0	6	$0	$0	
228	CC	1070323183	PARRA MARIA	230201	24	$928,000	$148,500	EPS002	24	$928,000	$37,200	CCF02	24	$889,334	$35,600	14-01	24	$928,000	$4,900	24	$0	$0	
229	CC	79665956	PATIÑO CESAR	230201	30	$1,160,000	$185,600	EPS005	30	$1,160,000	$46,400	CCF02	30	$1,160,000	$46,400	14-01	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0	
230	CC	1082957709	PATRICIA KATERINE	230301	30	$1,465,494	$234,500	EPS005	30	$1,465,494	$58,700	CCF02	30	$1,465,494	$58,700	14-01	30	$1,465,494	$7,700	30	$0	$0	
231	CC	1007649467	PEÑA LAURA	230301	3	$116,000	$18,600	EPS002	3	$116,000	$4,700	CCF02	3	$77,334	$3,100	14-01	3	$116,000	$0	3	$0	$0	
232	CC	1007649467	PEÑA LAURA	230301	27	$1,519,667	$243,200	EPS002	27	$1,519,667	$60,800	CCF02	27	$1,519,667	$60,800	14-01	27	$1,519,667	$8,000	27	$0	$0	

aportes en línea

Resumen General de Pago

EMPLEADO				PENSION				SALUD				CCF				RIESGOS				PARAFISCALES			
No.	Identificación	Nombres		Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Dias	IBC	Aporte
233	CC	[illegible]	PEÑA SANDY	230501	18	$1,140,462	$182,500	EPS005	18	$1,140,462	$45,700	CCF32	18	$1,101,804	$44,000	14-01	18	$1,140,462	$0	18	$0	$0
234	CC	[illegible]	PEÑA SANDY	230501	12	$837,200	$134,000	EPS005	12	$837,200	$33,500	CCF32	12	$807,200	$32,500	14-01	12	$837,200	$4,600	12	$0	$0
235	CC	[illegible]	PEÑA YESICA	230201	30	$2,217,000	$354,800	EPS017	30	$2,217,000	$88,700	CCF32	30	$2,137,000	$85,500	14-01	30	$2,217,000	$17,600	30	$0	$0
236	CC	[illegible]	PEREZ JOSE	230301	30	$1,740,000	$278,400	EPS002	30	$1,740,000	$69,600	CCF32	30	$1,740,000	$69,600	14-01	30	$1,740,000	$9,100	30	$0	$0
237	TI	[illegible]	PEREZ JUAN		0	$0	$0	EPS008	30	$1,160,000	$140,000		0	$0	$0		0	$0	$0	0	$0	$0
238	CC	[illegible]	PEREZ YUDERLY		0	$0	$0	EPS021	30	$1,160,000	$145,000		0	$0	$0		0	$0	$0	0	$0	$0
239	CC	[illegible]	PINEDA [illegible]	230301	1	$38,667	$6,200	EPS008	1	$38,667	$1,600	CCF32	1	$38,667	$1,600	14-01	1	$38,667	$0	1	$0	$0
240	CC	[illegible]	PINEDA [illegible]	230301	29	$1,211,333	$193,900	EPS008	29	$1,211,333	$48,500	CCF32	29	$1,211,333	$48,500	14-01	29	$1,211,333	$6,400	29	$0	$0
241	CC	[illegible]	PINEROS SILHA	230301	30	$3,400,000	$544,000	EPS002	30	$3,400,000	$136,000	CCF32	30	$3,400,000	$136,000	14-01	30	$3,400,000	$17,800	30	$0	$0
242	CC	[illegible]	PINILLA DAYANA	230301	30	$1,160,000	$185,600	EPS002	30	$1,160,000	$46,400	CCF32	30	$1,160,000	$46,400	14-01	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
243	CC	[illegible]	PINTO ALVARO	230301	30	$2,000,000	$320,000	EPS004	30	$2,000,000	$80,000	CCF32	30	$2,000,000	$80,000	14-01	30	$2,000,000	$10,500	30	$0	$0
244	CC	[illegible]	PINTON NELSON	230901	30	$2,329,123	$372,700	EPS017	30	$2,329,123	$93,200	CCF32	30	$2,329,123	$93,200	14-01	30	$2,329,123	$12,200	30	$0	$0
245	CC	[illegible]	POZA MIGUEL	230301	9	$348,000	$55,700	EPS017	9	$348,000	$14,000	CCF32	9	$261,500	$14,500	14-01	9	$348,000	$1,900	9	$0	$0
246	CC	[illegible]	QUEVADA MARIA		0	$0	$0	EPS010	30	$1,160,000	$140,000		0	$0	$0	14-01	30	$1,160,000	$6,100	0	$0	$0
247	CC	[illegible]	QUIMBAY MARIA	230301	30	$1,694,600	$271,200	EPS017	30	$1,694,600	$67,800	CCF32	30	$1,694,600	$67,800	14-01	30	$1,694,600	$8,900	30	$0	$0
248	CE	[illegible]	QUINCHE SARA	230721	16	$418,667	$99,000	EPS017	16	$418,667	$24,800	CCF32	16	$380,000	$22,200	14-01	16	$418,667	$3,300	16	$0	$0
249	CC	[illegible]	QUINTERO RAUET		0	$0	$0	EPS010	30	$1,160,000	$145,000		0	$0	$0	14-01	30	$1,160,000	$6,100	0	$0	$0
250	CC	[illegible]	RAMIREZ ANDRES	230301	30	$1,160,000	$185,600	EPS002	30	$1,160,000	$46,400	CCF32	30	$946,974	$37,900	14-01	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
251	TI	[illegible]	RAMIREZ BRIGITTE	230301	1	$38,667	$6,200	EPS008	1	$38,667	$1,600	CCF32	1	$38,667	$1,600	14-01	1	$38,667	$0	1	$0	$0
252	CC	[illegible]	RAMIREZ BRIGITTE	230301	29	$1,198,666	$191,800	EPS008	29	$1,198,666	$48,000	CCF32	29	$1,198,666	$48,000	14-01	29	$1,198,666	$6,300	29	$0	$0
253	CC	[illegible]	RAMOS BRIGITTE	230301	11	$614,534	$98,400	EPS005	11	$614,534	$24,600	CCF32	11	$579,995	$23,200	14-01	11	$614,534	$0	11	$0	$0
254	CC	[illegible]	RAMOS BRIGITTE	230301	19	$1,208,133	$193,400	EPS005	19	$1,208,133	$48,400	CCF32	19	$1,208,133	$48,400	14-01	19	$1,208,133	$6,400	19	$0	$0
255	CC	[illegible]	RAMOS MARGARITA	230301	10	$796,103	$125,800	EPS005	10	$796,103	$31,900	CCF32	10	$612,096	$18,900	14-01	10	$796,103	$0	10	$0	$0
256	CC	[illegible]	RAMOS MARGARITA	230301	29	$2,077,589	$332,500	EPS005	29	$2,077,589	$83,200	CCF32	29	$2,077,589	$83,200	14-01	29	$2,077,589	$10,900	29	$0	$0
257	CC	[illegible]	RENGIFO ANGEL	230301	30	$1,160,000	$185,600	EPS005	30	$1,160,000	$46,400	CCF32	30	$1,082,667	$43,400	14-01	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
258	CC	[illegible]	RESTREPO SANDRA	230201	9	$474,733	$76,000	EPS002	9	$474,733	$19,000	CCF32	9	$418,111	$16,800	14-01	9	$474,733	$0	9	$0	$0
259	CC	[illegible]	RESTREPO SANDRA	230201	21	$1,231,000	$196,200	EPS002	21	$1,231,000	$50,100	CCF32	21	$1,231,000	$49,200	14-01	21	$1,231,000	$6,600	21	$0	$0
260	CC	[illegible]	RINCÓN KATHERIN	230301	30	$1,955,000	$312,800	EPS017	30	$1,955,000	$78,200	CCF32	30	$1,955,000	$78,200	14-01	30	$1,955,000	$10,300	30	$0	$0
261	CC	[illegible]	RIVERA CRISTIAN	230301	30	$1,452,129	$232,400	EPS021	30	$1,452,129	$58,100	CCF32	30	$1,452,129	$58,100	14-01	30	$1,452,129	$7,600	30	$0	$0
262	TI	[illegible]	ROCHA ALFONSO		0	$0	$0	EPS042	23	$889,334	$111,200		0	$0	$0		0	$0	$0	0	$0	$0
263	CC	[illegible]	ROCHA JORGE	230201	30	$1,160,000	$185,600	EPS010	30	$1,160,000	$46,400	CCF32	30	$1,160,000	$46,400	14-01	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
264	CC	[illegible]	RODRIGUEZ BRAUN	230301	30	$1,160,000	$185,600	EPS005	30	$1,160,000	$46,400	CCF32	30	$1,160,000	$46,400	14-01	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
265	CE	[illegible]	RODRIGUEZ CATALINA	230301	1	$49,334	$9,900	EPS008	1	$49,334	$0	CCF32	1	$49,334	$0	14-01	1	$49,334	$0	1	$0	$0
266	CE	[illegible]	RODRIGUEZ CATALINA	230301	19	$1,399,139	$223,900	EPS008	19	$1,399,139	$56,000	CCF32	19	$1,344,514	$67,400	14-01	19	$1,399,139	$7,400	19	$0	$0
267	CE	[illegible]	RODRIGUEZ LEIDY	230301	30	$1,881,760	$301,100	EPS017	30	$1,881,760	$75,300	CCF32	30	$1,881,760	$75,300	14-01	30	$1,881,760	$9,900	30	$0	$0
268	CC	[illegible]	RODRIGUEZ MARCELA	230301	1	$38,667	$6,200	EPS017	1	$38,667	$1,600	CCF32	1	$802,454	$32,100	14-01	1	$38,667	$0	1	$0	$0
269	CC	[illegible]	RODRIGUEZ MARCELA	230301	29	$1,121,334	$179,500	EPS017	29	$1,121,334	$44,900	CCF32	29	$1,121,333	$44,900	14-01	29	$1,121,334	$5,900	29	$0	$0
270	CC	[illegible]	ROJAS CRISTHIAN	230301	30	$2,480,000	$396,800	EPS005	30	$2,480,000	$99,200	CCF32	30	$2,480,000	$99,200	14-01	30	$2,480,000	$14,200	30	$0	$0
271	CC	[illegible]	ROJAS DIANA	230901	6	$930,600	$148,900	EPS001	6	$930,600	$22,400	CCF32	6	$916,300	$36,700	14-01	6	$930,600	$0	6	$0	$0
272	CC	[illegible]	ROJAS DIANA	230901	24	$3,660,000	$579,600	EPS001	24	$3,660,000	$144,000	CCF32	24	$3,660,000	$144,000	14-01	24	$3,660,000	$19,800	24	$0	$0
273	CC	[illegible]	ROJAS JENNY	230301	30	$1,541,667	$246,700	EPS008	30	$1,541,667	$61,700	CCF32	30	$1,541,667	$61,700	14-01	30	$1,541,667	$8,100	30	$0	$0
274	CE	[illegible]	ROJAS KEVIN	230301	11	$515,900	$82,600	EPS005	11	$515,900	$20,700	CCF32	11	$789,839	$31,600	14-01	11	$515,900	$0	11	$0	$0
275	CC	[illegible]	ROJAS KEVIN	230301	19	$1,163,667	$186,200	EPS005	19	$1,163,667	$46,600	CCF32	19	$1,163,667	$46,600	14-01	19	$1,163,667	$6,100	19	$0	$0
276	CC	[illegible]	ROJAS LUZ	230301	1	$38,667	$6,200	EPS017	1	$38,667	$1,600	CCF32	1	$38,667	$1,600	14-01	1	$38,667	$0	1	$0	$0
277	CE	[illegible]	ROJAS LUZ	230301	29	$1,678,140	$268,500	EPS017	29	$1,678,140	$67,200	CCF32	29	$1,678,140	$67,200	14-01	29	$1,678,140	$8,800	29	$0	$0
278	CC	[illegible]	ROJAS PAOLA	230301	20	$1,035,334	$165,700	EPS008	20	$1,035,334	$41,500	CCF32	20	$1,448,274	$40,600	14-01	20	$1,035,334	$0	20	$0	$0
279	CC	[illegible]	ROJAS PAOLA	230301	10	$517,334	$82,700	EPS008	10	$517,334	$20,700	CCF32	10	$517,333	$20,700	14-01	10	$517,334	$2,400	10	$0	$0
280	CC	[illegible]	ROMERO MARIO	230301	30	$1,160,000	$185,600	EPS008	30	$1,160,000	$46,400	CCF32	30	$1,082,667	$43,400	14-01	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
281	CC	[illegible]	ROSALES MARIANA		0	$0	$0	EPS042	2	$79,334	$9,900		0	$0	$0	14-01	2	$79,334	$0	0	$0	$0

EMPLEADO				PENSION				SALUD				CCF				RIESGOS				PARAFISCALES			
No.	Identificación	Nombres	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Dias	IBC	Aporte
282	CC	1123757442	ROSALES MARIANA		0	$0	$0	EPS002	28	$1,092,667	$131,400	CCF22	0	$0	$0	14-11	28	$1,092,667	$13,700	0	$0	$0
283	PT	94760	ROSALES MEYKER	230101	30	$1,160,000	$185,600	EPS008	30	$1,160,000	$46,400	CCF22	30	$1,160,000	$46,400	14-11	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
284	CC	1032509070	ROSO LUISA	230101	30	$1,680,807	$294,200	EPS008	30	$1,680,807	$84,100	CCF22	30	$1,680,807	$84,100	14-11	30	$1,680,807	$8,400	30	$0	$0
285	CC	1032486181	RUBIO ANDRES	230101	30	$2,646,971	$423,600	EPS008	30	$2,646,971	$105,900	CCF22	30	$2,646,971	$105,900	14-11	30	$2,646,971	$13,900	30	$0	$0
286	CC	1007393447	RUEDA SANTIAGO		0	$0	$0	EPS037	30	$1,160,000	$145,000		0	$0	$0	14-11	30	$1,160,000	$6,100	0	$0	$0
287	CC	1127561436	RUSINAZ CRISTIAN	230101	24	$1,020,800	$163,400	EPS008	24	$1,020,800	$40,900	CCF22	24	$1,020,800	$40,900	14-11	24	$1,020,800	$5,400	24	$0	$0
288	CC	1000719191	RUIZ DAYANA	230101	30	$1,670,000	$267,200	EPS019	30	$1,670,000	$66,800	CCF22	30	$1,670,000	$66,800	14-11	30	$1,670,000	$8,800	30	$0	$0
289	CC	1110520950	RUIZ MAROL	230101	30	$1,160,000	$185,600	EPS082	30	$1,160,000	$46,400	CCF22	30	$1,160,000	$46,400	14-11	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
290	CC	52987141	SAAVEDRA DIANA	231001	30	$1,160,000	$185,600	EPS009	30	$1,160,000	$46,400	CCF22	30	$1,160,000	$46,400	14-11	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
291	CC	1026247594	SALAZAR BRIGITH	230101	30	$1,850,807	$296,100	EPS005	30	$1,850,807	$74,100	CCF22	30	$1,850,807	$74,100	14-11	30	$1,850,807	$9,700	30	$0	$0
292	CC	1000994132	SANABRIA DIANA	230201	9	$444,399	$71,100	EPS017	9	$444,399	$17,800	CCF22	9	$492,571	$19,600	14-11	9	$444,399	$0	9	$0	$0
293	CC	1000994132	SANABRIA DIANA	230201	21	$1,371,201	$219,400	EPS017	21	$1,371,201	$54,900	CCF22	21	$1,371,201	$54,900	14-11	21	$1,371,201	$7,200	21	$0	$0
294	CC	1026289714	SANABRIA MIGUEL	230101	30	$1,160,000	$185,600	EPS019	30	$1,160,000	$46,400	CCF22	30	$1,160,000	$46,400	14-11	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
295	TI	1098667004	SANCHEZ ANGIE		0	$0	$0	EPS042	23	$899,334	$113,099		0	$0	$0		0	$0	$0	0	$0	$0
296	CC	1007969496	SANCHEZ DANIELA	230101	30	$1,286,000	$205,800	EPS008	30	$1,286,000	$51,500	CCF22	30	$1,286,000	$51,500	14-11	30	$1,286,000	$6,800	30	$0	$0
297	CC	7962379	SANCHEZ FABIO	231001	30	$1,160,000	$185,600	EPS009	30	$1,160,000	$46,400	CCF22	30	$1,160,000	$46,400	14-11	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
298	CC	1122916071	SANCHEZ GENESIS	230101	30	$2,320,000	$371,200	EPS005	30	$2,320,000	$92,800	CCF22	30	$2,320,000	$92,800	14-11	30	$2,320,000	$12,200	30	$0	$0
299	CC	1019049942	SANCHEZ JOHN	23-14	1	$80,960	$8,900	EPS037	1	$55,560	$2,200	CCF22	1	$80,960	$0	14-11	1	$55,560	$0	1	$0	$0
300	CC	1019049942	SANCHEZ JOHN	23-14	29	$1,641,780	$262,700	EPS037	29	$1,641,780	$65,700	CCF22	29	$1,641,780	$65,700	14-11	29	$1,641,780	$8,600	29	$0	$0
301	CC	52861464	SANCHEZ LILIANA	230201	30	$1,700,000	$271,000	EPS017	30	$1,700,000	$68,000	CCF22	30	$1,700,000	$68,000	14-11	30	$1,700,000	$8,900	30	$0	$0
302	CC	52702549	SANCHEZ LUISA	230201	30	$3,673,000	$641,700	EPS008	30	$3,673,000	$133,088	CCF22	30	$3,673,000	$133,088	14-11	30	$3,673,000	$16,100	30	$0	$0
303	CC	1010371154	SANCHEZ YADMIN	230101	30	$1,740,000	$278,400	EPS002	30	$1,740,000	$69,600	CCF22	30	$1,740,000	$69,600	14-11	30	$1,740,000	$9,100	30	$0	$0
304	CC	1014289153	SANTANA JULIETH	230201	30	$1,624,600	$260,000	EPS037	30	$1,624,600	$65,000	CCF22	30	$1,624,600	$65,000	14-11	30	$1,624,600	$8,500	30	$0	$0
305	CC	1000324757	SARMIENTO CRISTIAN	230201	4	$281,274	$45,400	EPS005	4	$281,274	$11,400	CCF22	4	$281,274	$0	14-11	4	$281,274	$0	4	$0	$0
306	CC	1000324757	SARMIENTO CRISTIAN	230201	26	$1,782,607	$285,300	EPS005	26	$1,782,607	$71,400	CCF22	26	$1,782,607	$71,400	14-11	26	$1,782,607	$9,400	26	$0	$0
307	CC	1013997681	SARMIENTO JOHAN	230201	30	$1,680,807	$256,200	EPS005	30	$1,680,807	$84,100	CCF22	30	$1,680,807	$84,100	14-11	30	$1,680,807	$8,400	30	$0	$0
308	CC	1043641687	SERNA VALERIA	230301	11	$425,334	$68,100	EPS008	11	$425,334	$17,100	CCF22	11	$364,814	$22,600	14-11	11	$425,334	$2,300	11	$0	$0
309	CC	1033804286	SILVA FRANCY	230201	1	$86,667	$10,700	EPS002	1	$94,667	$2,700	CCF22	1	$69,445	$2,800	14-11	1	$86,667	$400	1	$0	$0
310	CC	1013403454	SOCHA MONICA	231001	30	$1,160,000	$185,600	EPS008	30	$1,160,000	$46,400	CCF22	30	$1,160,000	$46,400	14-11	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
311	CC	1031774408	SOLARTE ANGIE	230201	14	$541,334	$86,700	EPS008	14	$541,334	$21,700	CCF22	14	$541,334	$21,700	14-11	14	$541,334	$2,800	14	$0	$0
312	PT	3579037	SOLORZANO FERNAN	230101	30	$1,160,000	$185,600	EPS017	30	$1,160,000	$46,400	CCF22	30	$1,160,000	$46,400	14-11	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
313	CC	1098864435	SUACHE JESUS	230101	30	$1,461,000	$233,800	EPS008	30	$1,461,000	$58,500	CCF22	30	$1,461,000	$58,500	14-11	30	$1,461,000	$7,700	30	$0	$0
314	CC	1006974384	SUAREZ DIANA	230201	9	$355,137	$68,900	EPS005	9	$355,137	$22,300	CCF22	9	$464,879	$24,700	14-11	9	$355,137	$2,900	9	$0	$0
315	CC	1023007416	SUAREZ YUDI	230101	30	$1,160,000	$185,600	EPS018	30	$1,160,000	$46,400	CCF22	30	$1,160,000	$46,400	14-11	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
316	CC	1094816182	TELLEZ CAMILO	230101	30	$1,160,000	$185,600	EPS008	30	$1,160,000	$46,400	CCF22	30	$1,160,000	$46,400	14-11	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
317	CC	1192891118	TELLEZ JUAN	230101	19	$1,092,784	$174,900	EPS005	19	$1,092,784	$43,800	CCF22	19	$1,091,756	$42,500	14-11	19	$1,092,784	$0	19	$0	$0
318	CC	1192891118	TELLEZ JUAN	230101	11	$751,387	$120,200	EPS005	11	$751,387	$30,100	CCF22	11	$751,387	$30,100	14-11	11	$751,387	$4,000	11	$0	$0
319	CC	1121964899	TELLEZ SANDRA	230101	2	$84,934	$13,600	EPS017	2	$84,934	$3,400	CCF22	2	$84,934	$0	14-11	1	$84,934	$0	2	$0	$0
320	CC	1027966599	TELLEZ SANDRA	230101	28	$1,202,667	$192,500	EPS017	28	$1,202,667	$48,100	CCF22	28	$1,202,667	$48,200	14-11	28	$1,202,667	$6,500	28	$0	$0
321	CC	1024447318	TORO LIZETH		0	$0	$0	EPS037	30	$1,160,000	$145,000		0	$0	$0	14-11	30	$1,160,000	$6,100	0	$0	$0
322	CC	1001024263	TOVACA LAURA	230301	17	$980,940	$157,000	EPS037	17	$980,940	$39,200	CCF22	17	$1,269,153	$70,800	14-11	17	$980,940	$5,200	17	$0	$0
323	CC	1090963283	TOVOSA MARIA	23-14	30	$1,587,000	$254,000	EPS005	30	$1,587,000	$63,500	CCF22	30	$1,587,000	$63,500	14-11	30	$1,587,000	$8,300	30	$0	$0
324	CC	1015456802	TORRES ADRIA	231001	1	$38,667	$6,200	EPS042	1	$38,667	$1,500	CCF22	1	$38,667	$1,600	14-11	1	$38,667	$0	1	$0	$0
325	CC	1015456802	TORRES ADRIA	231001	1	$38,667	$4,700	EPS042	1	$38,667	$0	CCF22	1	$38,667	$0	14-11	1	$38,667	$0	1	$0	$0
326	CC	1015456802	TORRES ADRIA	231001	28	$1,123,666	$179,800	EPS042	28	$1,123,666	$45,000	CCF22	28	$1,123,666	$45,000	14-11	28	$1,123,666	$5,900	28	$0	$0
327	CC	1000721792	TORRES KAREN		0	$0	$0	EPS009	30	$1,160,000	$145,000		0	$0	$0	14-11	30	$1,160,000	$6,100	0	$0	$0
328	CC	1069167219	TRUCHES WILSON	230101	30	$1,160,000	$185,600	EPS018	30	$1,160,000	$46,400	CCF22	30	$1,160,000	$46,400	14-11	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
329	CC	1016019602	URIBE LADY	230301	30	$2,321,000	$371,400	EPS008	30	$2,321,000	$92,900	CCF22	30	$2,321,000	$92,900	14-11	30	$2,321,000	$12,200	30	$0	$0
330	CC	1014276894	VALERA YEISKA	230301	14	$618,133	$99,000	EPS008	14	$618,133	$24,800	CCF22	14	$718,133	$28,800	14-11	14	$618,133	$3,300	14	$0	$0

Resumen General de Pago

EMPLEADO				PENSION				SALUD				CCF				RIESGOS				PARAFISCALES			
No.	Identificación		Nombres	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Dias	IBC	Aporte
331	CC	1022417446	URCATEGUI KAREN	238301	6	$533,334	$85,400	EPS008	6	$533,334	$21,400	CCF32	6	$533,333	$21,400	14-11	6	$533,334	$2,800	6	$0	$0
332	CC	1023875915	VALDERRAMA JARLEY		6	$0	$0	EPS017	30	$5,160,000	$149,600		0	$0	$0	14-11	30	$5,160,000	$6,100	0	$0	$0
333	CC	1073118245	VALENCIA ERIK	238301	30	$5,521,833	$243,500	EPS017	30	$5,521,833	$60,900	CCF32	30	$5,521,833	$60,900	14-11	30	$5,521,833	$8,000	30	$0	$0
334	CC	52726527	VALERO ANDREA	231001	12	$595,467	$95,300	EPS005	12	$595,467	$23,900	CCF32	12	$595,467	$25,200	14-11	12	$595,467	$0	12	$0	$0
335	CC	52726527	VALERO ANDREA	231001	18	$900,000	$144,000	EPS005	18	$900,000	$36,000	CCF32	18	$900,000	$36,000	14-11	18	$900,000	$4,700	18	$0	$0
336	CC	1021667665	VARGAS EDWAR		0	$0	$0	EPS002	30	$1,760,000	$149,600		0	$0	$0	14-11	30	$1,760,000	$6,100	0	$0	$0
337	CC	1022719133	VARGAS GABRIELA	230301	30	$1,674,000	$268,200	EPS008	30	$1,674,000	$67,100	CCF32	30	$1,674,000	$67,100	14-11	30	$1,674,000	$8,800	30	$0	$0
338	CC	1069828829	VARON KAROL	238301	9	$348,000	$55,700	EPS002	9	$348,000	$14,000	CCF32	9	$348,000	$14,000	14-11	9	$348,000	$1,900	9	$0	$0
339	CC	1013692632	VASQUEZ ANDRES	15-14	30	$1,775,000	$284,000	EPS002	30	$1,775,000	$71,000	CCF32	30	$1,775,000	$71,000	14-11	30	$1,775,000	$9,300	30	$0	$0
340	CC	1013644468	VELEZ LINA	230201	30	$1,541,667	$246,700	EPS017	30	$1,541,667	$61,700	CCF32	30	$1,541,667	$61,700	14-11	30	$1,541,667	$8,100	30	$0	$0
341	CC	1111107942	VERGARA YESSIN	238301	30	$1,600,807	$256,200	EPS005	30	$1,600,807	$64,100	CCF32	30	$1,600,807	$64,100	14-11	30	$1,600,807	$8,400	30	$0	$0
342	CC	1000143050	VILLEGAS SANTIAGO	15-14	30	$1,918,079	$306,900	EPS008	30	$1,918,079	$76,800	CCF32	30	$1,918,079	$76,800	14-11	30	$1,918,079	$10,100	30	$0	$0
343	CC	1026599808	ZAMBRANO MONTAÑO	231001	30	$1,634,417	$261,600	EPS002	30	$1,634,417	$65,400	CCF32	30	$1,634,417	$65,400	14-11	30	$1,634,417	$8,600	30	$0	$0
344	CC	1007652238	ZAMORA LYDA	230301	30	$2,100,807	$336,200	EPS002	30	$2,100,807	$84,100	CCF32	30	$2,100,807	$84,100	14-11	30	$2,100,807	$11,000	30	$0	$0
345	CC	1024548226	ZAPATA LEIBY	230201	30	$1,160,000	$185,600	EPS005	30	$1,160,000	$46,400	CCF32	30	$1,160,000	$46,400	14-11	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
346	CC	1006797309	ZUBIETA MIGUEL	230201	30	$1,160,000	$185,600	EPS034	30	$1,160,000	$46,400	CCF32	30	$1,160,000	$46,400	14-11	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
Ciudad: BUCARAMANGA Depto: SANTANDER (3 Afiliados)						$1,885,807	$301,800			$1,885,807	$75,500			$1,885,807	$75,500			$1,885,807	$9,900		$0	$0
347	CC	1099137348	LOZANO INGRID	230301	30	$1,885,807	$301,800	EPS010	30	$1,885,807	$75,500	CCF40	30	$1,885,807	$75,500	14-11	30	$1,885,807	$9,900	30	$0	$0
Ciudad: IBAGUE Depto: TOLIMA (1 Afiliados)						$1,885,808	$301,800			$1,885,807	$75,500			$1,885,807	$75,500			$1,885,808	$9,900		$0	$0
348	CC	1110938339	RIAÑO ASTRID	230201	1	$77,334	$12,400	EPS005	1	$77,334	$3,100	CCF40	1	$77,333	$3,100	14-11	1	$77,334	$0	1	$0	$0
349	CC	1110938339	RIAÑO ASTRID	230201	29	$1,808,474	$289,400	EPS005	29	$1,808,474	$72,400	CCF40	29	$1,808,474	$72,400	14-11	29	$1,808,474	$9,500	29	$0	$0
Centro de Trabajo: CENTRO TRABAJO 12 (1 Afiliados)						$6,173,722	$1,049,600			$6,173,722	$247,000			$6,173,722	$247,000			$6,173,722	$64,500		$0	$0
Ciudad: BOGOTA Depto: BOGOTA D.E. (1 Afiliados)						$6,173,722	$1,049,600			$6,173,722	$247,000			$6,173,722	$247,000			$6,173,722	$64,500		$0	$0
350	CC	1014211838	BAUMET MANUEL	230201	30	$6,173,722	$1,049,600	EPS008	30	$6,173,722	$247,000	CCF32	30	$6,173,722	$247,000	14-11	30	$6,173,722	$64,500	30	$0	$0
Centro de Trabajo: CENTRO TRABAJO 14 (1 Afiliados)						$5,634,260	$958,200			$5,634,260	$225,500			$5,499,428	$220,100			$5,634,260	$170,700		$0	$0
Ciudad: BOGOTA Depto: BOGOTA D.E. (1 Afiliados)						$5,634,260	$958,200			$5,634,260	$225,500			$5,499,428	$220,100			$5,634,260	$170,700		$0	$0
351	CC	1001077913	CASTANCHO JORGE	231001	19	$1,711,420	$291,100	EPS008	19	$1,711,420	$68,500	CCF32	19	$1,576,588	$63,100	14-11	19	$1,711,420	$0	19	$0	$0
352	CC	1001077913	CASTANCHO JORGE	231001	23	$3,922,840	$667,100	EPS008	23	$3,922,840	$157,000	CCF32	23	$3,922,840	$157,000	14-11	23	$3,922,840	$170,700	23	$0	$0
Centro de Trabajo: CENTRO TRABAJO 16 (8 Afiliados)						$22,316,743	$3,823,800			$22,316,743	$893,000			$25,552,167	$902,400			$22,316,743	$113,500		$0	$0
Ciudad: AGUA DE DIOS Depto: CUNDINAMARCA (7 Afiliados)						$19,944,497	$3,244,100			$19,944,497	$798,000			$18,944,497	$798,000			$19,944,497	$102,800		$0	$0
353	CC	1031149236	ARELLANO FLOR	15-14	30	$2,500,000	$400,000	EPS008	30	$2,500,000	$100,000	CCF32	30	$2,500,000	$100,000	14-11	30	$2,500,000	$13,100	30	$0	$0
354	CC	7976959	CASTRO JORGE	15-14	30	$2,811,703	$449,900	EPS005	30	$2,811,703	$112,500	CCF32	30	$2,811,703	$112,500	14-11	30	$2,811,703	$14,700	30	$0	$0
355	CC	1031142232	GALVIS YEFERSON	230301	30	$1,500,000	$240,000	EPS002	30	$1,500,000	$60,000	CCF32	30	$1,500,000	$60,000	14-11	30	$1,500,000	$7,900	30	$0	$0
356	CC	80927110	LOPEZ JHONATAN	230201	30	$5,267,219	$895,600	EPS005	30	$5,267,219	$210,700	CCF32	30	$5,267,219	$210,700	14-11	30	$5,267,219	$27,500	30	$0	$0
357	CC	1023414340	MEDINA MARIA	230301	7	$302,674	$48,500	EPS005	7	$302,674	$12,100	CCF32	7	$302,674	$12,100	14-11	7	$302,674	$0	7	$0	$0
358	CC	1023414340	MEDINA MARIA	230301	23	$1,462,809	$234,100	EPS005	23	$1,462,809	$58,600	CCF32	23	$1,462,809	$58,600	14-11	23	$1,462,809	$7,700	23	$0	$0
359	CC	1033754949	MONROY LUIS	231001	30	$4,360,000	$697,600	EPS005	30	$4,360,000	$174,400	CCF32	30	$4,360,000	$174,400	14-11	30	$4,360,000	$22,800	30	$0	$0
360	CC	1033843660	MORENO ERIKA	231001	30	$1,740,000	$278,400	EPS010	30	$1,740,000	$69,600	CCF32	30	$1,740,000	$69,600	14-11	30	$1,740,000	$9,100	30	$0	$0
Ciudad: MANIZALES Depto: CALDAS (1 Afiliados)						$2,372,246	$379,700			$2,372,246	$95,000			$3,607,670	$144,400			$2,372,246	$10,700		$0	$0
361	CC	1053833764	LOCK PAULA	231001	4	$322,551	$51,700	EPS010	4	$322,551	$13,000	CCF11	4	$1,557,877	$62,400	14-11	4	$322,551	$0	4	$0	$0
362	CC	1053833764	LOCK PAULA	231001	26	$2,049,695	$328,000	EPS010	26	$2,049,695	$82,000	CCF11	26	$2,049,695	$82,000	14-11	26	$2,049,695	$10,700	26	$0	$0
Centro de Trabajo: CENTRO TRABAJO 21 (4 Afiliados)						$17,624,244	$2,930,100			$17,624,244	$705,000			$17,597,392	$704,100			$17,624,244	$85,600		$0	$0
Ciudad: BOGOTA Depto: BOGOTA D.E. (4 Afiliados)						$17,624,244	$2,930,100			$17,624,244	$705,000			$17,597,392	$704,100			$17,624,244	$85,600		$0	$0
363	CC	1013467184	ALFONSO ANGELA	230201	28	$1,339,034	$222,800	EPS017	28	$1,273,334	$51,000	CCF32	28	$1,246,482	$49,900	14-11	28	$1,273,334	$0	28	$0	$0
364	CC	1013467184	ALFONSO ANGELA	230201	10	$836,667	$139,200	EPS017	10	$836,667	$33,500	CCF32	10	$836,667	$33,500	14-11	10	$836,667	$4,400	10	$0	$0
365	CC	52748964	BARRERA ANDREA	15-14	30	$2,471,271	$411,500	EPS005	30	$2,471,271	$98,900	CCF32	30	$2,471,271	$98,900	14-11	30	$2,471,271	$13,000	30	$0	$0
366	CC	1030416264	BOLIVAR ANDRADE	230201	30	$2,042,972	$339,900	EPS008	30	$2,042,972	$81,800	CCF32	30	$2,042,972	$81,800	14-11	30	$2,042,972	$10,700	30	$0	$0
367	CC	52712552	MELO SANDRA	231001	30	$11,000,000	$1,830,000	EPS010	30	$11,000,000	$440,000	CCF32	30	$11,000,000	$440,000	14-11	30	$11,000,000	$57,500	30	$0	$0
Centro de Trabajo: CENTRO TRABAJO 24 (2 Afiliados)						$4,721,400	$755,500			$4,721,400	$188,900			$11,041,814	$441,800			$4,721,400	$205,500		$0	$0

EMPLEADO				PENSION				SALUD				CCF				RIESGOS				PARAFISCALES			
No.	Ubicación	Identificación	Nombres	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Dias	IBC	Aporte
Ciudad: BOGOTA Depto: BOGOTA D.E. (2 Afiliados)						$4,721,400	$755,500			$4,721,400	$188,900			$11,041,814	$441,800			$4,721,400	$189,500		$0	$0
368	CC	1022952231	VELA HELIX	230301	30	$2,316,500	$402,700	EPS009	30	$2,316,500	$108,700	CCF32	30	$2,316,500	$108,700	14-11	30	$2,316,500	$109,200	30	$0	$0
369	CC	1029511111	LAMBRAMO NANDRA	230301	17	$2,204,900	$352,800	EPS017	17	$2,204,900	$80,200	CCF32	17	$4,925,314	$141,100	14-11	17	$2,204,900	$80,300	17	$0	$0
Centro de Trabajo: CENTRO TRABAJO 31 (58 Afiliados)						$101,770,020	$16,456,300			$104,090,020	$4,361,500			$102,247,492	$4,089,900			$102,930,020	$507,600		$0	$0
Ciudad: AGUA DE DIOS Depto: CUNDINAMARCA (1 Afiliados)						$1,276,000	$204,200			$1,276,000	$51,100			$1,276,000	$51,100			$1,276,000	$6,700		$0	$0
370	CC	80184454	SOTO ANDRES	230301	30	$1,276,000	$204,200	EPS005	30	$1,276,000	$51,100	CCF32	30	$1,276,000	$51,100	14-11	30	$1,276,000	$6,700	30	$0	$0
Ciudad: MEDELLIN Depto: ANTIOQUIA (57 Afiliados)						$100,494,020	$16,252,100			$102,814,020	$4,310,400			$100,971,492	$4,038,900			$101,654,020	$500,900		$0	$0
371	CC	1023000482	AGUIRRE YULIANA		0	$0	$0	ESS024	30	$1,160,000	$140,000		0	$0	$0		0	$0	$0	0	$0	$0
372	CC	1020471848	AGUIRRE YERALDIN	230201	30	$2,072,000	$331,600	EPS010	30	$2,072,000	$82,900	CCF03	30	$2,072,000	$82,900	14-11	30	$2,072,000	$10,800	30	$0	$0
373	CC	1193538150	AMBOLEDA CRISTIAN	230201	30	$3,943,166	$1,010,600	EPS010	30	$3,943,166	$237,600	CCF03	30	$3,943,166	$237,600	14-11	30	$3,943,166	$21,100	30	$0	$0
374	CC	1033766253	ARRIETA CRISTIAN	230201	30	$1,760,000	$385,600	EPS010	30	$1,760,000	$46,400	CCF03	30	$1,760,000	$46,400	14-11	30	$1,760,000	$6,100	30	$0	$0
375	CC	1007514473	BALMACEDA INGRI	230201	30	$1,202,533	$191,300	EPS040	30	$1,202,533	$48,200	CCF03	30	$1,202,533	$48,200	14-11	30	$1,202,533	$6,300	30	$0	$0
376	CC	1116456592	BEDOYA ERIKA	230201	30	$1,589,580	$254,400	EPS010	30	$1,589,580	$63,600	CCF03	30	$1,589,580	$63,600	14-11	30	$1,589,580	$8,300	30	$0	$0
377	CC	1071026220	BELTRAN ANGIE	230201	1	$116,001	$18,600	EPS010	1	$116,001	$4,700	CCF03	1	$116,001	$4,700	14-11	1	$116,001	$0	1	$0	$0
378	CC	1071026220	BELTRAN ANGIE	230201	27	$1,044,000	$167,100	EPS010	27	$1,044,000	$41,800	CCF03	27	$1,044,000	$41,800	14-11	27	$1,044,000	$5,500	27	$0	$0
379	CC	1049139887	CANO RICARDO	230201	30	$1,272,000	$203,500	EPS010	30	$1,272,000	$50,900	CCF03	30	$1,272,000	$50,900	14-11	30	$1,272,000	$6,700	30	$0	$0
380	CC	1036661163	CARDENAS WENDY	230201	1	$42,734	$6,800	EPS010	1	$42,734	$0	CCF03	1	$42,734	$0	14-11	1	$42,734	$0	1	$0	$0
381	CC	1036661163	CARDENAS WENDY	230201	29	$1,295,000	$207,200	EPS010	29	$1,295,000	$51,800	CCF03	29	$1,295,000	$51,800	14-11	29	$1,295,000	$6,600	29	$0	$0
382	CC	1002903468	CARMONA MANUELA	230201	30	$1,554,576	$248,800	EPS010	30	$1,554,576	$62,200	CCF03	30	$1,554,576	$62,200	14-11	30	$1,554,576	$8,200	30	$0	$0
383	CC	1128421913	CASTAÑEDA MARIBEL	230201	30	$1,496,000	$239,400	EPS005	30	$1,496,000	$59,900	CCF03	30	$1,496,000	$59,900	14-11	30	$1,496,000	$7,900	30	$0	$0
384	CC	1216717665	CASTRO LIZETH	230201	30	$1,463,001	$234,100	EPS010	30	$1,463,001	$58,600	CCF03	30	$1,463,001	$58,600	14-11	30	$1,463,001	$7,700	30	$0	$0
385	CC	16788830	COLLAZOS DIEGO	25-14	30	$11,224,934	$1,908,400	EPS010	30	$11,224,934	$449,000	CCF03	30	$11,224,934	$449,000	14-11	30	$11,224,934	$59,000	30	$0	$0
386	CC	9251448	CORRALES RAFAEL	25-14	30	$1,160,000	$185,600	EPS002	30	$1,160,000	$46,400	CCF03	30	$1,160,000	$46,400	14-11	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
387	CC	1000184971	CORREA STEFANIA	230201	30	$1,461,650	$233,900	EPS010	30	$1,461,650	$58,500	CCF03	30	$1,461,650	$58,500	14-11	30	$1,461,650	$0	30	$0	$0
388	CC	1017190600	CRISTANCHO ANGELA	230201	30	$1,675,000	$268,000	EPS010	30	$1,675,000	$67,000	CCF03	30	$1,675,000	$67,000	14-11	30	$1,675,000	$8,800	30	$0	$0
389	CC	1216713068	CRUZ WENDY	230301	3	$77,334	$12,400	EPS010	3	$77,334	$3,100	CCF03	3	$77,334	$3,100	14-11	3	$77,334	$0	3	$0	$0
390	CC	1216713068	CRUZ WENDY	230301	1	$38,667	$6,200	EPS010	1	$38,667	$1,600	CCF03	1	$38,667	$1,600	14-11	1	$38,667	$0	1	$0	$0
391	CC	1216713068	CRUZ WENDY	230301	27	$1,044,000	$167,100	EPS010	27	$1,044,000	$41,800	CCF03	27	$1,044,000	$41,800	14-11	27	$1,044,000	$5,500	27	$0	$0
392	CC	1152211428	CUESTA JESSICA	230301	20	$1,139,211	$182,300	EPS010	20	$1,139,211	$45,600	CCF03	20	$849,717	$28,000	14-11	20	$1,139,211	$0	20	$0	$0
393	CC	1152211428	CUESTA JESSICA	230301	10	$601,667	$134,300	EPS010	10	$601,667	$26,100	CCF03	10	$601,667	$26,100	14-11	10	$601,667	$3,300	10	$0	$0
394	CC	1001744225	DAVID LUZ	230201	30	$1,554,576	$248,800	EPS010	30	$1,554,576	$62,200	CCF03	28	$1,554,576	$62,200	14-11	30	$1,554,576	$7,200	30	$0	$0
395	CC	66742363	DELGADO MAGDA	25-14	30	$1,399,333	$223,900	EPS010	30	$1,399,333	$56,000	CCF03	30	$1,399,333	$56,000	14-11	30	$1,399,333	$7,400	30	$0	$0
396	CC	1022111004	ESCOBAR GLEDIS	230201	30	$1,417,000	$226,800	EPS010	30	$1,417,000	$56,700	CCF03	30	$1,417,000	$56,700	14-11	30	$1,417,000	$7,400	30	$0	$0
397	CC	1026195334	GALLEGO SINDY	230301	30	$1,160,000	$185,600	EPS010	30	$1,160,000	$46,400	CCF03	30	$1,160,000	$46,400	14-11	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
398	CC	1152491470	GARCES ALEJANDRO	230301	30	$1,601,657	$256,300	EPS010	30	$1,601,657	$64,100	CCF03	30	$1,601,657	$64,100	14-11	30	$1,601,657	$8,400	30	$0	$0
399	CC	1018342594	GOMEZ YURIAN	230201	30	$1,327,000	$212,400	ESS024	30	$1,327,000	$53,100	CCF03	30	$1,327,000	$53,100	14-11	30	$1,327,000	$7,000	30	$0	$0
400	CC	1042061870	GUTIERREZ VIVIANA	231003	30	$1,160,000	$185,600	EPS010	30	$1,160,000	$46,400	CCF03	30	$1,160,000	$46,400	14-11	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
401	CC	1075351261	HURTADO BRAYAN	230301	30	$1,717,000	$274,800	EPS040	30	$1,717,000	$68,700	CCF03	30	$1,717,000	$68,700	14-11	30	$1,717,000	$9,000	30	$0	$0
402	CC	1036954871	JARAMILLO FULIANA	230201	13	$375,034	$92,100	EPS010	13	$375,034	$21,000	CCF03	13	$405,034	$32,300	14-11	13	$375,034	$0	13	$0	$0
403	CC	1036954871	JARAMILLO FULIANA	230201	17	$790,333	$126,500	EPS010	17	$790,333	$31,700	CCF03	17	$790,333	$31,700	14-11	17	$790,333	$4,200	17	$0	$0
404	CC	1000384055	JIMENEZ SARA	230301	19	$734,667	$117,600	EPS002	19	$734,667	$29,400	CCF03	19	$1,106,543	$44,300	14-11	19	$734,667	$3,900	19	$0	$0
405	CC	1020461978	LONDOÑO JOHNATAN	230201	30	$1,705,580	$273,900	EPS010	30	$1,705,580	$68,300	CCF03	30	$1,705,580	$68,300	14-11	30	$1,705,580	$9,000	30	$0	$0
406	CC	1035491742	LOPEZ ISABEL	230301	30	$1,589,580	$254,400	EPS010	30	$1,589,580	$63,600	CCF03	30	$1,589,580	$63,600	14-11	30	$1,589,580	$8,300	30	$0	$0
407	CC	1022461772	MARIN DANIEL	230201	28	$2,357,758	$377,200	EPS010	28	$2,357,758	$94,400	CCF03	30	$2,357,758	$94,400	14-11	28	$2,357,758	$12,400	28	$0	$0
408	CC	1013546917	MOLINA JAIME	230301	30	$1,448,000	$231,700	EPS010	30	$1,448,000	$58,000	CCF03	30	$1,448,000	$58,000	14-11	30	$1,448,000	$7,600	30	$0	$0
409	CC	1106767824	MORALES ADELA	230301	30	$1,868,580	$299,000	EPS010	30	$1,868,580	$74,800	CCF03	30	$1,868,580	$74,800	14-11	30	$1,868,580	$9,800	30	$0	$0
410	CC	1000617376	MORALES PAOLINA	230201	30	$1,727,580	$276,500	EPS010	30	$1,727,580	$69,200	CCF03	30	$1,727,580	$69,200	14-11	30	$1,727,580	$9,100	30	$0	$0
411	CC	1017226131	MUÑOZ LEIDY	231001	30	$1,435,000	$229,600	EPS002	30	$1,435,000	$57,400	CCF03	30	$1,435,000	$57,400	14-11	30	$1,435,000	$7,500	30	$0	$0
412	CC	1065149938	NIÑO CLEIDY	230301	4	$220,604	$35,300	EPS010	4	$220,604	$8,900	CCF03	4	$220,604	$0	14-11	4	$220,604	$0	4	$0	$0

Resumen General de Pago

EMPLEADO				PENSION				SALUD				CCF				RIESGOS				PARAFISCALES			
No.	Identificación	Nombres		Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Dias	IBC	Aporte	
413	CC	1090149998	OROZCO DEBY	230301	26	$1,728,162	$276,600	EPS010	26	$1,728,162	$49,200	CCF01	26	$1,728,162	$69,200	14-01	26	$1,728,162	$17,100	26	$0	$0	
414	CC	71734952	OROZCO DIEGO	230301	30	$2,012,913	$322,100	EPS010	30	$2,012,913	$80,600	CCF01	30	$2,012,913	$80,600	14-01	30	$2,012,913	$19,900	30	$0	$0	
415	CC	42799051	ORTIZ CARMY	231001	30	$2,100,000	$336,000	EPS005	30	$2,100,000	$84,000	CCF02	30	$2,100,000	$84,000	14-01	30	$2,100,000	$20,800	30	$0	$0	
416	CC	1042437855	OSORIO GRACIELA	231001	30	$1,389,580	$254,400	EPS002	30	$1,389,580	$63,600	CCF01	30	$1,389,580	$63,600	14-01	30	$1,389,580	$8,300	30	$0	$0	
417	CC	42627485	OSSA MONICA	230301	30	$1,389,580	$254,400	EPS010	30	$1,389,580	$63,600	CCF01	30	$1,389,580	$63,600	14-01	30	$1,389,580	$8,300	30	$0	$0	
418	CC	1011148319	PALACIO MONICA	230301	30	$2,072,000	$331,600	EPS010	30	$2,072,000	$82,900	CCF01	30	$2,072,000	$82,900	14-01	30	$2,072,000	$10,900	30	$0	$0	
419	CC	1042355647	PATERNINA AURY	231001	2	$77,334	$12,400	EPS010	2	$77,334	$3,100	CCF01	2	$77,334	$3,100	14-01	2	$77,334	$0	2	$0	$0	
425	CC	1042355647	PATERNINA AURY	231001	28	$1,349,667	$216,000	EPS010	28	$1,349,667	$54,000	CCF01	28	$1,349,667	$54,000	14-01	28	$1,349,667	$7,100	28	$0	$0	
421	CC	1035236006	PATRO MARIANA	230301	30	$1,775,000	$284,000	EPS010	30	$1,775,000	$71,000	CCF01	30	$1,775,000	$71,000	14-01	30	$1,775,000	$9,300	30	$0	$0	
422	CC	1017334633	RUIZ WENDY	230301	30	$1,449,000	$231,900	EPS010	30	$1,449,000	$58,000	CCF01	30	$1,449,000	$58,000	14-01	30	$1,449,000	$7,600	30	$0	$0	
423	CC	1026427809	SALAZAR KAREN	230301	30	$1,160,000	$185,600	EPS010	30	$1,160,000	$46,400	CCF01	30	$1,160,000	$46,400	14-01	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0	
424	CC	1026062374	SALDARRIAGA MARIA	230301	9	$384,600	$61,600	EPS010	9	$384,600	$15,400	CCF01	9	$384,579	$15,400	14-01	9	$384,600	$0	9	$0	$0	
425	CC	1026062374	SALDARRIAGA MARIA	230301	21	$1,241,580	$198,700	EPS010	21	$1,241,580	$49,700	CCF01	21	$1,241,580	$49,700	14-01	21	$1,241,580	$6,600	21	$0	$0	
426	CC	1036619581	SALDARRIAGA MARTURI	231001	30	$1,416,000	$226,600	EPS010	30	$1,416,000	$56,700	CCF01	30	$1,416,000	$56,700	14-01	30	$1,416,000	$7,400	30	$0	$0	
427	CC	1044719002	SALGADO WALTER	25-14	30	$1,389,580	$254,400	EPS010	30	$1,389,580	$63,600	CCF01	30	$1,389,580	$63,600	14-01	30	$1,389,580	$8,300	30	$0	$0	
428	CC	1152448518	SANCHEZ ELIANA	230301	10	$536,334	$85,900	EPS010	10	$536,334	$21,500	CCF01	10	$481,292	$19,300	14-01	10	$536,334	$0	10	$0	$0	
429	CC	1152448518	SANCHEZ ELIANA	230301	20	$1,055,333	$168,900	EPS010	20	$1,055,333	$42,300	CCF01	20	$1,055,333	$42,300	14-01	20	$1,055,333	$5,600	20	$0	$0	
430	CC	1126455672	SANTACOLOMA GUILLERMO	230301	30	$1,160,000	$185,600	EPS010	30	$1,160,000	$46,400	CCF01	30	$1,160,000	$46,400	14-01	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0	
431	CC	1091620520	SERNA SANDRA	230301	5	$330,334	$52,900	EPS010	5	$330,334	$13,200	CCF01	5	$294,923	$11,800	14-01	5	$330,334	$0	5	$0	$0	
432	CC	1091620520	SERNA SANDRA	230301	25	$1,607,667	$257,300	EPS010	25	$1,607,667	$64,400	CCF01	25	$1,607,667	$64,400	14-01	25	$1,607,667	$8,400	25	$0	$0	
433	CC	1067942711	SUAREZ RAFAEL	230301	30	$1,389,580	$254,400	EPS010	30	$1,389,580	$63,600	CCF01	30	$1,389,580	$63,600	14-01	30	$1,389,580	$8,300	30	$0	$0	
434	CC	1216891661	TELLEZ HEIDER	230301	30	$2,075,527	$332,100	EPS002	30	$2,075,527	$83,100	CCF01	30	$2,075,527	$83,100	14-01	30	$2,075,527	$10,900	30	$0	$0	
435	CC	1152193315	TOBON JUAN	230301	30	$1,486,001	$237,800	EPS010	30	$1,486,001	$59,500	CCF01	30	$1,486,001	$59,500	14-01	30	$1,486,001	$7,800	30	$0	$0	
436	CC	1037391741	TORRES DAYANA	230201	20	$1,117,334	$178,800	EPS010	20	$1,117,334	$44,700	CCF01	20	$1,114,280	$44,600	14-01	20	$1,117,334	$0	20	$0	$0	
437	CC	1037394741	TORRES DAYANA	230201	10	$1,894,945	$303,200	EPS010	10	$1,894,945	$75,800	CCF01	10	$1,894,945	$75,800	14-01	10	$1,894,945	$8,900	10	$0	$0	
438	CC	1042758038	VALENCIA GLORIA		0	$0	$0	EPS010	30	$3,160,000	$145,200		0	$0	$0	14-01	30	$1,160,000	$6,100	0	$0	$0	
439	CC	1067095003	YORIS ANDREYS	230301	2	$77,334	$12,400	EPS010	2	$77,334	$3,100	CCF01	2	$77,334	$3,100	14-01	2	$77,334	$0	2	$0	$0	
440	CC	1067095003	YORIS ANDREYS	230301	28	$1,912,247	$242,200	EPS010	28	$1,912,247	$60,500	CCF01	28	$1,912,247	$60,500	14-01	28	$1,912,247	$7,900	28	$0	$0	
Centro de Trabajo: CENTRO TRABAJO 36 (43 Afiliados)						$111,821,520	$18,099,100			$111,821,520	$4,469,000			$113,473,723	$4,539,200			$111,821,520	$556,800		$0	$0	
Ciudad: BOGOTA Depto: BOGOTA D.E. (43 Afiliados)						$108,807,605	$17,615,000			$108,807,605	$4,350,700			$110,459,808	$4,416,900			$108,807,605	$541,300		$0	$0	
441	CC	1136108123	AGUDELO JUAN	230301	20	$1,740,580	$278,500	EPS017	20	$1,740,580	$69,700	CCF12	20	$1,740,580	$69,700	14-11	20	$1,740,580	$9,100	20	$0	$0	
442	CC	1010224994	ALVAREZ YEISON	230301	30	$1,586,667	$253,900	EPS002	30	$1,586,667	$63,500	CCF12	30	$1,586,667	$63,500	14-11	30	$1,586,667	$8,300	30	$0	$0	
443	CC	1144228058	ANAYA Daniela	230301	30	$4,672,502	$747,900	EPS005	30	$4,672,502	$187,000	CCF12	30	$4,672,502	$187,000	14-11	30	$4,672,502	$24,400	30	$0	$0	
444	CC	80112487	ANTONIO FABIAN	230301	8	$2,447,142	$391,600	EPS017	8	$2,447,142	$97,900	CCF12	8	$2,447,869	$97,900	14-11	8	$2,447,142	$0	8	$0	$0	
445	CC	80112487	ANTONIO FABIAN	230301	22	$7,112,719	$1,138,100	EPS010	22	$7,112,719	$284,600	CCF12	22	$7,112,719	$284,600	14-11	22	$7,112,719	$37,200	22	$0	$0	
446	CC	1001198485	ASTRID GERALDINE	231001	30	$2,320,000	$371,200	EPS017	30	$2,320,000	$92,800	CCF12	30	$2,320,000	$92,800	14-11	30	$2,320,000	$12,200	30	$0	$0	
447	CC	1013362762	CARRANZA MANUEL	25-14	30	$2,320,000	$371,200	EPS005	30	$2,320,000	$92,800	CCF12	30	$2,320,000	$92,800	14-11	30	$2,320,000	$12,200	30	$0	$0	
448	CC	8171618	CERVALES MAURICIO	230301	30	$2,320,000	$371,200	EPS005	30	$2,320,000	$92,800	CCF12	30	$2,320,000	$92,800	14-11	30	$2,320,000	$12,200	30	$0	$0	
449	CC	1047481073	CORELLOS ANDREA	231001	30	$2,320,000	$371,200	EPS008	30	$2,320,000	$92,800	CCF12	30	$2,320,000	$92,800	14-11	30	$2,320,000	$12,200	30	$0	$0	
450	CC	1073153473	DIAZ SINDY	230301	25	$1,158,093	$185,300	EPS017	25	$1,158,093	$46,300	CCF12	25	$1,158,093	$46,300	14-11	25	$1,158,093	$0	25	$0	$0	
451	CC	1073153473	DIAZ SINDY	230301	5	$1,161,000	$185,800	EPS017	5	$1,161,000	$46,500	CCF12	5	$1,161,000	$46,500	14-11	5	$1,161,000	$6,100	5	$0	$0	
452	CC	1035496283	DIAZ TALEN	230301	30	$1,850,000	$296,000	EPS010	30	$1,850,000	$74,000	CCF12	30	$1,850,000	$74,000	14-11	30	$1,850,000	$9,700	30	$0	$0	
453	PE	80711905	FERNANDEZ FANEGAS	230301	30	$2,181,807	$349,100	EPS002	30	$2,181,807	$87,300	CCF12	30	$2,181,807	$87,300	14-11	30	$2,181,807	$11,400	30	$0	$0	
454	CC	1020816288	GALVIS JULIANA	230301	30	$2,320,000	$371,200	EPS005	30	$2,320,000	$92,800	CCF12	30	$2,320,000	$92,800	14-11	30	$2,320,000	$12,200	30	$0	$0	
455	CE	1013649380	GUCHAVIRA TEPEGOM	230301	30	$2,320,000	$371,200	EPS005	30	$2,320,000	$92,800	CCF12	30	$2,320,000	$92,800	14-11	30	$2,320,000	$12,200	30	$0	$0	
456	CC	1088782161	GARCIA ANGELY	25-14	15	$1,160,000	$185,600	EPS005	15	$1,160,000	$46,400	CCF12	15	$1,160,000	$46,400	14-11	15	$1,160,000	$6,100	15	$0	$0	
457	CC	1067673811	LADINO IVAN	230301	4	$369,476	$59,100	EPS005	4	$369,476	$14,800	CCF12	4	$369,476	$14,800	14-11	4	$369,476	$0	4	$0	$0	
458	CC	1067673811	LADINO IVAN	230301	26	$3,195,461	$511,200	EPS005	26	$3,195,461	$127,900	CCF12	26	$3,195,461	$127,900	14-11	26	$3,195,461	$16,700	26	$0	$0	

EMPLEADO				PENSION				SALUD				CCF				RIESGOS				PARAFISCALES			
No.	Identificación	Nombres		Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Días	IBC	Aporte
459	CC 52029482	MANTILLA JACQUELINE		230301	30	$1,300,000	$260,000	EPS008	30	$1,300,000	$40,560	CCF22	30	$1,300,000	$40,000	14-11	30	$1,300,000	$7,900	30	$0	$0
460	CC 1.098.894	MARTINEZ JULIANA		230301	30	$2,322,000	$371,600	EPS005	30	$2,322,000	$92,900	CCF22	30	$2,322,000	$92,900	14-11	30	$2,322,000	$12,200	30	$0	$0
461	CC 52044481	MASSO JACQUELIN		231001	2	$133,333	$21,400	EPS005	2	$133,333	$5,400	CCF22	2	$133,333	$5,400	14-11	2	$133,333	$0	2	$0	$0
462	CC 52044481	MASSO JACQUELIN		231001	28	$3,865,249	$618,500	EPS005	28	$3,865,249	$154,700	CCF22	28	$3,865,249	$154,500	14-11	28	$3,865,249	$20,200	28	$0	$0
463	CC 1023943484	MORENO ANDRES		230301	30	$2,320,000	$371,200	EPS037	30	$2,320,000	$92,800	CCF22	30	$2,320,000	$92,800	14-11	30	$2,320,000	$12,200	30	$0	$0
464	CC 1001219122	MORENO JESSICA		230301	30	$1,740,000	$278,400	EPSC34	30	$1,740,000	$69,600	CCF22	30	$1,740,000	$69,600	14-11	30	$1,740,000	$9,100	30	$0	$0
465	CC 1055748047	MURCIA LEIDY		231001	29	$1,740,000	$278,400	EPS005	30	$1,740,000	$69,600	CCF22	30	$1,740,000	$69,600	14-11	30	$1,740,000	$9,100	30	$0	$0
466	CC 2532614	MEDINA LUIS		230301	30	$2,493,000	$398,900	EPS017	30	$2,493,000	$99,800	CCF22	30	$2,493,000	$99,800	14-11	30	$2,493,000	$13,100	30	$0	$0
467	CC 1016100280	OCHOA ANDRES		230301	30	$2,320,000	$371,200	EPS008	30	$2,320,000	$92,800	CCF22	30	$2,320,000	$92,800	14-11	30	$2,320,000	$12,200	30	$0	$0
468	CC 6330610	PABON MARIA		23-14	30	$4,000,000	$640,000	EPS005	30	$4,000,000	$160,000	CCF22	30	$4,000,000	$160,000	14-11	30	$4,000,000	$20,900	30	$0	$0
469	CE 1007564961	PEREA LAURISA		230301	19	$1,335,852	$213,800	EPS002	19	$1,335,852	$53,500	CCF22	19	$1,335,852	$53,400	14-11	19	$1,335,852	$0	19	$0	$0
470	CC 1007564961	PEREA LAURISA		230301	11	$666,537	$106,700	EPS002	11	$666,537	$26,700	CCF22	11	$666,537	$26,700	14-11	11	$666,537	$3,500	11	$0	$0
471	CC 1016089167	PORLE ANGELA		231001	30	$2,320,000	$371,200	EPS018	30	$2,320,000	$92,800	CCF22	30	$2,320,000	$92,800	14-11	30	$2,320,000	$12,200	30	$0	$0
472	CC 1045749313	QUIMONES STEPHANIE		230201	30	$2,322,000	$371,600	EPS009	30	$2,322,000	$92,900	CCF22	30	$2,322,000	$92,900	14-11	30	$2,322,000	$12,200	30	$0	$0
473	CC 1007641526	RENDON VALENTINA		230301	30	$2,145,807	$343,400	EPS005	30	$2,145,807	$85,900	CCF22	30	$2,145,807	$85,900	14-11	30	$2,145,807	$11,300	30	$0	$0
474	CC 1023960885	RODRIGUEZ MATEO		230301	1	$76,478	$9,200	EPS008	1	$76,478	$0	CCF22	1	$76,478	$0	14-11	1	$76,478	$0	1	$0	$0
475	CC 1023960885	RODRIGUEZ MATEO		230301	29	$2,088,001	$334,100	EPS008	29	$2,088,001	$83,600	CCF22	29	$2,088,001	$83,600	14-11	29	$2,088,001	$10,900	29	$0	$0
476	CE 1019071596	ROJO ERIKA		23-14	30	$2,757,689	$441,300	EPS017	30	$2,757,689	$110,400	CCF22	30	$2,757,689	$110,400	14-11	30	$2,757,689	$14,400	30	$0	$0
477	CC 1023383078	SALAMANCA BRIAN		230301	30	$2,320,000	$371,200	EPS005	30	$2,320,000	$92,800	CCF22	30	$2,320,000	$92,800	14-11	30	$2,320,000	$12,200	30	$0	$0
478	CC 6489185	SALCEDO HORA		230301	30	$1,740,000	$278,400	EPS005	30	$1,740,000	$69,600	CCF22	30	$1,740,000	$69,600	14-11	30	$1,740,000	$9,100	30	$0	$0
479	CC 1110554702	SANCHEZ LUIS		231001	30	$1,278,000	$204,500	EPS017	30	$1,278,000	$51,100	CCF22	30	$1,278,000	$51,200	14-11	30	$1,278,000	$6,700	30	$0	$0
480	CE 1019124171	TAPIA LAURA		230301	30	$3,307,062	$529,200	EPS017	30	$3,307,062	$132,300	CCF22	30	$3,307,062	$132,300	14-11	30	$3,307,062	$17,300	30	$0	$0
481	CC 1001263442	TORRES OSCAR		230301	30	$2,202,000	$352,400	EPS002	30	$2,202,000	$88,100	CCF22	30	$2,202,000	$88,100	14-11	30	$2,202,000	$11,500	30	$0	$0
482	CC 1075171112	TUNJUELO LEIDY		230301	30	$1,740,580	$278,500	EPS018	30	$1,740,580	$69,700	CCF22	30	$1,740,580	$69,700	14-11	30	$1,740,580	$9,100	30	$0	$0
483	CE 1010360629	URIBE LUIS		230301	20	$2,319,999	$371,200	EPS005	30	$2,319,999	$92,800	CCF22	30	$2,319,999	$92,800	14-11	30	$2,319,999	$12,200	30	$0	$0
484	CC 52441210	VARGAS ESTELA		23-14	30	$4,058,361	$649,400	EPS017	30	$4,058,361	$162,400	CCF22	30	$4,058,361	$162,400	14-11	30	$4,058,361	$21,300	30	$0	$0
485	CC 1067912185	VASQUEZ KAREN		230201	30	$2,320,000	$371,200	EPS041	30	$2,320,000	$92,800	CCF22	30	$2,320,000	$92,800	14-11	30	$2,320,000	$12,200	30	$0	$0
486	CC 1000327710	VEGA HEIDI		230301	30	$2,320,000	$371,200	EPS008	30	$2,320,000	$92,800	CCF22	30	$2,320,000	$92,800	14-11	30	$2,320,000	$12,200	30	$0	$0
487	CC 1012615296	ZAPATA CRISTOFER		230201	30	$6,500,000	$1,300,000	EPS008	30	$6,500,000	$260,000	CCF22	30	$6,500,000	$260,000	14-11	30	$6,500,000	$34,000	30	$0	$0
Ciudad: CALI Depto: VALLE (1 Afiliados)						$1,273,500	$203,800			$1,273,500	$51,000			$1,273,500	$51,000			$1,273,500	$6,700		$0	$0
488	CC 1143944033	QUINTERO MARIXEL		230301	30	$1,273,500	$203,800	EPS018	30	$1,273,500	$51,000	CCF57	30	$1,273,500	$51,000	14-11	30	$1,273,500	$6,700	30	$0	$0
Ciudad: MANIZALES Depto: CALDAS (1 Afiliados)						$1,740,419	$278,300			$1,740,419	$47,300			$1,740,419	$47,300			$1,740,419	$8,800		$0	$0
489	CC 52110899	LOPEZ SANDRA		230201	1	$58,419	$7,100	EPS005	1	$58,419	$0	CCF11	1	$58,419	$0	14-11	1	$58,419	$0	1	$0	$0
490	CC 52110899	LOPEZ SANDRA		230201	29	$1,682,000	$269,200	EPS005	30	$1,682,000	$47,300	CCF11	29	$1,682,000	$47,300	14-11	29	$1,682,000	$8,800	29	$0	$0
Centro de Trabajo: CENTRO TRABAJO 38 (4 Afiliados)						$5,340,171	$838,700			$5,340,171	$209,900			$5,131,756	$202,500			$5,340,171	$148,100		$0	$0
Ciudad: BOGOTA Depto: BOGOTA D.E. (4 Afiliados)						$5,340,171	$838,700			$5,340,171	$209,900			$5,131,756	$202,500			$5,340,171	$148,100		$0	$0
491	CC 79977147	BERNAL JOSE		230301	30	$1,160,000	$185,600	EPS017	30	$1,160,000	$46,400	CCF22	30	$1,160,000	$46,400	14-11	30	$1,160,000	$10,500	30	$0	$0
492	CC 52294435	CASTAÑEDA JACQUELINE		231001	18	$1,296,170	$207,400	EPS002	18	$1,296,170	$51,900	CCF22	18	$1,210,820	$48,500	14-11	18	$1,296,170	$0	18	$0	$0
493	CC 52294435	CASTAÑEDA JACQUELINE		231001	12	$464,000	$74,300	EPS002	12	$464,000	$18,600	CCF22	12	$402,268	$16,100	14-11	12	$464,000	$20,200	12	$0	$0
494	CC 79986406	HERNANDEZ FREDY		230301	12	$464,000	$74,300	EPS008	12	$464,000	$18,600	CCF22	12	$300,667	$20,200	14-11	12	$464,000	$0	12	$0	$0
495	CC 79986406	HERNANDEZ FREDY		230301	18	$696,000	$111,400	EPS008	18	$696,000	$27,900	CCF22	18	$696,000	$27,900	14-11	18	$696,000	$30,300	18	$0	$0
496	CC 40384860	MARIN LA CRUZ		230301	2	$77,334	$12,400	EPS002	2	$77,334	$3,100	CCF22	2	$77,334	$0	14-11	2	$77,334	$0	2	$0	$0
497	CC 80744869	PADILLA CRIS		230301	28	$1,082,667	$173,300	EPS002	28	$1,082,667	$43,400	CCF22	28	$1,082,667	$43,400	14-11	28	$1,082,667	$47,100	28	$0	$0
Centro de Trabajo: CENTRO TRABAJO 41 (3 Afiliados)						$9,522,548	$1,523,700			$9,522,548	$381,000			$9,522,548	$381,000			$9,522,548	$49,900		$0	$0
Ciudad: CALI Depto: VALLE (1 Afiliados)						$4,313,548	$690,200			$4,313,548	$172,600			$4,313,548	$172,600			$4,313,548	$22,600		$0	$0
498	CC 1220401S	CELESTE FANNY		23-14	30	$4,313,548	$690,200	EPS005	30	$4,313,548	$172,600	CCF57	30	$4,313,548	$172,600	14-11	30	$4,313,548	$22,600	30	$0	$0
Ciudad: PEREIRA Depto: RISARALDA (2 Afiliados)						$5,209,000	$833,500			$5,209,000	$208,400			$5,209,000	$208,400			$5,209,000	$27,300		$0	$0
499	CC 1863279	GIRALDO JUAN		230301	30	$2,905,000	$464,800	EPS017	30	$2,905,000	$116,200	CCF44	30	$2,905,000	$116,200	14-11	30	$2,905,000	$15,100	30	$0	$0
500	CC 1105258586	PEINADO LUIS		230301	30	$2,304,000	$368,700	EPS008	30	$2,304,000	$92,200	CCF44	30	$2,304,000	$92,200	14-11	30	$2,304,000	$12,100	30	$0	$0

EMPLEADO						PENSION		SALUD				CCF				RIESGOS				PARAFISCALES		
No.	Identificación		Nombres	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Días	IBC	Aporte
Centro de Trabajo: **CENTRO TRABAJO 48 (40 Afiliados)**						$70,901,706	$11,472,600			$73,221,706	$3,118,700			$72,102,202	$2,441,400			$73,221,706	$278,700		$0	$0
Ciudad: AGUA DE DIOS Depto: CUNDINAMARCA (1 Afiliados)						$2,172,870	$347,700			$2,172,870	$87,000			$2,172,870	$87,000			$2,172,870	$11,400		$0	$0
501	CC	1022404746	PEREZ JHON	230301	30	$2,172,870	$347,700	EPS002	30	$2,172,870	$87,000	CCF22	30	$2,172,870	$87,000	14-11	30	$2,172,870	$11,400	30	$0	$0
Ciudad: CALI Depto: VALLE (39 Afiliados)						$68,728,836	$11,124,900			$71,048,836	$3,031,700			$69,929,332	$2,354,400			$71,048,836	$267,300		$0	$0
502	CC	1144080962	ABADIA CAMILO	25-14	30	$1,814,856	$290,400	EPS018	30	$1,814,856	$72,600	CCF57	30	$1,814,856	$72,600	14-11	30	$1,814,856	$9,500	30	$0	$0
503	CC	16944654	ACOSTA ANDRES	230301	11	$713,109	$114,200	EPS018	11	$713,109	$28,600	CCF57	11	$948,162	$38,000	14-11	11	$713,109	$0	11	$0	$0
504	CC	16944654	ACOSTA ANDRES	230301	19	$734,667	$117,600	EPS018	19	$734,667	$29,400	CCF57	19	$734,667	$29,400	14-11	19	$734,667	$3,900	19	$0	$0
505	CC	1143954681	ALVARADO KEIRY	230301	30	$1,389,380	$234,400	EPS005	30	$1,389,380	$83,600	CCF57	30	$1,389,380	$49,600	14-11	30	$1,389,380	$8,300	30	$0	$0
506	CC	1111935839	ARBOLEDA ERIKA	231001	10	$1,546,667	$263,100	EPS010	10	$1,546,667	$61,900	CCF57	10	$1,546,667	$61,900	14-11	10	$1,546,667	$0	10	$0	$0
507	CC	1111935839	ARBOLEDA ERIKA	231001	20	$3,093,334	$526,000	EPS010	20	$3,093,334	$123,800	CCF57	20	$3,093,333	$148,800	14-11	20	$3,093,334	$16,200	20	$0	$0
508	CC	31166283	ARIAS MARIA	230301	7	$390,959	$62,600	EPS005	7	$390,959	$15,700	CCF57	7	$390,959	$0	14-11	7	$390,959	$0	7	$0	$0
509	CC	31166283	ARIAS MARIA	230301	23	$1,318,911	$211,100	EPS005	23	$1,318,913	$52,800	CCF57	23	$1,318,912	$52,800	14-11	23	$1,318,913	$6,900	23	$0	$0
510	CC	1006025490	BENAVIDES NAILA	230301	30	$1,624,000	$259,900	EPS018	30	$1,624,000	$65,000	CCF57	30	$1,624,000	$65,000	14-11	30	$1,624,000	$8,500	30	$0	$0
511	CC	1193424440	BOTERO ANA		0	$0	$0	EPS037	30	$1,160,000	$145,000		0	$0	$0	14-11	30	$1,160,000	$6,100	0	$0	$0
512	CC	1005878148	CABEZAS SANTIAGO	25-14	30	$1,431,000	$229,000	EPS010	30	$1,431,000	$57,300	CCF57	30	$1,431,000	$57,300	14-11	30	$1,431,000	$7,500	30	$0	$0
513	CC	1118298706	CAMPO VICTOR	230301	30	$2,500,000	$400,000	EPS002	30	$2,500,000	$100,000	CCF57	30	$2,500,000	$100,000	14-11	30	$2,500,000	$13,100	30	$0	$0
514	CC	1143849964	CASTRO DIANA	230301	4	$281,194	$45,000	EPS037	4	$281,194	$11,300	CCF57	4	$455,144	$18,300	14-11	4	$281,194	$0	4	$0	$0
515	CC	1143849964	CASTRO DIANA	230301	26	$1,983,222	$317,400	EPS037	26	$1,983,222	$79,400	CCF57	16	$1,983,232	$79,400	14-11	26	$1,983,222	$10,400	26	$0	$0
516	CC	16663000	[illegible] LUIS	230301	30	$1,162,422	$186,000	EPS037	30	$1,162,422	$46,500	CCF57	30	$1,162,422	$46,500	14-11	30	$1,162,422	$6,100	30	$0	$0
517	CC	1006184964	CRUZ ESTEFANI	230301	30	$1,205,688	$193,000	EPS010	30	$1,205,688	$48,300	CCF57	30	$1,205,688	$48,300	14-11	30	$1,205,688	$0	30	$0	$0
518	CC	1113667914	CUERO MONICA	230301	30	$1,160,000	$185,600	EPS010	30	$1,160,000	$46,400	CCF57	30	$1,160,000	$46,400	14-11	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
519	CC	1006182113	GARCIA CHERYL	230301	30	$1,214,436	$194,400	EPS005	30	$1,214,436	$48,600	CCF57	30	$1,214,436	$48,600	14-11	30	$1,214,436	$0	30	$0	$0
520	CC	1005895485	GARCIA SEBASTIAN	230301	1	$38,667	$6,200	EPS005	1	$38,667	$1,600	CCF57	1	$38,667	$1,600	14-11	1	$38,667	$0	1	$0	$0
521	CC	1005895485	GARCIA SEBASTIAN	230301	2	$77,334	$12,400	EPS005	2	$77,334	$3,100	CCF57	2	$77,333	$3,100	14-11	2	$77,334	$0	2	$0	$0
522	CC	1005895485	GARCIA SEBASTIAN	230301	27	$1,044,000	$167,100	EPS005	27	$1,044,000	$41,800	CCF57	27	$1,044,000	$41,800	14-11	27	$1,044,000	$5,500	27	$0	$0
523	CC	1144166570	GOMEZ MARILYN	25-14	30	$1,476,237	$236,200	ESSC24	30	$1,476,237	$59,100	CCF57	30	$1,476,237	$59,100	14-11	30	$1,476,237	$7,800	30	$0	$0
524	CC	94543064	JIMENEZ DANNY	25-14	30	$1,700,000	$272,000	EPS018	30	$1,700,000	$68,000	CCF57	30	$1,700,000	$68,000	14-11	30	$1,700,000	$8,900	30	$0	$0
525	CC	94538272	LADINO FEDERMAN	25-14	18	$696,000	$111,400	EPS005	18	$696,000	$27,900	CCF57	18	$696,000	$0	14-11	18	$696,000	$0	18	$0	$0
526	CC	94538272	LADINO FEDERMAN	25-14	12	$464,000	$74,300	EPS005	12	$464,000	$18,600	CCF57	12	$464,000	$18,600	14-11	12	$464,000	$2,500	12	$0	$0
527	CC	1006428464	LOPEZ JUAN		0	$0	$0	EPS010	30	$1,160,000	$145,000		0	$0	$0	14-11	30	$1,160,000	$6,100	0	$0	$0
528	CC	1193093063	MONDRAGON LEIDY	230301	30	$1,160,000	$185,600	EPS010	30	$1,160,000	$46,400	CCF57	30	$1,160,000	$46,400	14-11	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
529	CC	66979203	MORALES CLAUDIA	25-14	30	$2,090,000	$334,400	EPS012	30	$2,090,000	$83,600	CCF57	30	$2,090,000	$83,600	14-11	30	$2,090,000	$11,000	30	$0	$0
530	CC	1044503178	MOSQUERA YAISA	231001	25	$1,180,834	$189,000	EPS010	25	$1,180,834	$47,300	CCF57	25	$1,302,841	$52,200	14-11	25	$1,180,834	$0	25	$0	$0
531	CC	1044503178	MOSQUERA YAISA	231001	5	$236,167	$37,800	EPS010	5	$236,167	$9,500	CCF57	5	$236,167	$9,500	14-11	5	$236,167	$1,300	5	$0	$0
532	CC	1004711074	MUÑOZ DIANA	230301	30	$1,652,000	$264,400	ESSC18	30	$1,652,000	$66,100	CCF57	30	$1,652,000	$66,100	14-11	30	$1,652,000	$8,700	30	$0	$0
533	CC	1005311480	OCAÑO LUIS	230301	30	$1,589,580	$254,400	EPS037	30	$1,589,580	$63,600	CCF57	30	$1,589,580	$63,600	14-11	30	$1,589,580	$8,300	30	$0	$0
534	CC	1118299000	PALADINES ANDERSON	230301	20	$771,334	$123,800	EPS037	20	$771,334	$31,000	CCF57	20	$989,167	$39,600	14-11	20	$771,334	$0	20	$0	$0
535	CC	1118299000	PALADINES ANDERSON	230301	10	$892,666	$142,900	EPS037	10	$892,666	$35,800	CCF57	10	$892,666	$35,800	14-11	10	$892,666	$4,700	10	$0	$0
536	CC	1001184613	PEÑALOSA JUAN	25-14	30	$1,160,000	$185,600	EPS005	30	$1,160,000	$46,400	CCF57	30	$1,160,000	$46,400	14-11	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
537	CC	[illegible]	PEREZ JULIO	230301	30	$1,700,000	$272,000	EPS018	30	$1,700,000	$68,000	CCF57	30	$1,700,000	$68,000	14-11	30	$1,700,000	$8,900	30	$0	$0
538	CC	1144096000	POTES KERLY	25-14	10	$696,667	$111,500	EPS010	10	$696,667	$27,900	CCF57	10	$760,718	$30,500	14-11	10	$696,667	$0	10	$0	$0
539	CC	1144096000	POTES KERLY	25-14	1	$69,667	$11,200	EPS010	1	$69,667	$2,800	CCF57	1	$1,400,214	$56,100	14-11	1	$69,667	$0	1	$0	$0
540	CC	1144096000	POTES KERLY	25-14	19	$1,654,890	$264,800	EPS010	19	$1,654,890	$66,200	CCF57	19	$894,171	$35,800	14-11	19	$1,654,890	$8,700	19	$0	$0
541	CC	[illegible]	QUIÑONES [illegible]	230301	30	$1,160,000	$185,600	EPS010	30	$1,160,000	$46,400	CCF57	30	$1,160,000	$46,400	14-11	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
542	CC	[illegible]	RENGIFO GISSELLY	230301	30	$3,730,620	$596,900	EPS010	30	$3,730,620	$149,300	CCF57	30	$3,730,620	$149,300	14-11	30	$3,730,620	$19,500	30	$0	$0
543	CC	[illegible]	RUBIANO LINA	231001	24	$928,002	$148,500	EPS002	24	$928,002	$37,200	CCF57	24	$928,002	$0	14-11	24	$928,002	$0	24	$0	$0
544	CC	[illegible]	RUBIANO LINA	231001	6	$232,000	$37,100	EPS002	6	$232,001	$0	CCF57	6	$232,001	$0	14-11	6	$232,001	$0	6	$0	$0
545	CC	[illegible]	SAA JOSE	25-14	7	$1,817,130	[illegible]	EPS005	7	$1,817,130	$72,700	CCF57	7	$1,817,130	$0	14-11	7	$1,817,130	$0	7	$0	$0

PLANILLA PAGADA

EMPLEADO					PENSION				SALUD				CCF				RIESGOS				PARAFISCALES			
No.	Afiliado Cotizante		Nombres		Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Dias	IBC	Aporte
946	CC	10559479	SAA JOSE		25-14	22	$6,791,281	$1,146,300	EPS005	22	$6,791,281	$208,700	COF57	22	$6,791,281	$0	14-15	22	$6,791,281	$0	22	$0	$0
947	CC	10559479	SAA JOSE		25-14	1	$306,422	$52,300	EPS005	1	$306,422	$52,300	COF57	1	$306,422	$0	14-15	1	$306,422	$0	1	$0	$0
948	MS	1010132291	SALCEDO VALENTINA		230301	30	$1,160,000	$199,600	EPS010	30	$1,160,000	$46,400	COF57	30	$1,160,000	$46,400	14-15	30	$1,160,000	$6,500	30	$0	$0
949	CC	1005868713	TIMANA ASLY		230201	30	$1,215,421	$194,500	EPS005	30	$1,215,421	$48,700	COF57	30	$1,215,421	$48,700	14-15	30	$1,215,421	$0	30	$0	$0
950	CC	1143850791	TOBAR DIANA		230301	30	$1,791,247	$286,600	EPS010	30	$1,791,247	$71,700	COF57	30	$1,791,247	$71,700	14-15	30	$1,791,247	$9,400	30	$0	$0
951	CC	1118812748	VALENCIA KELLY		230301	30	$1,450,000	$232,000	EPS010	30	$1,450,000	$58,000	COF57	30	$1,450,000	$58,000	14-15	30	$1,450,000	$7,600	30	$0	$0
952	CC	31481244	VALLECILLA CLAY		230201	30	$1,354,000	$216,700	EPS005	30	$1,354,000	$54,200	COF57	30	$1,354,000	$54,200	14-15	30	$1,354,000	$7,100	30	$0	$0
953	CC	1130848626	ZAPATA MARY		230301	28	$1,276,000	$204,200	EPS005	30	$1,276,000	$51,100	COF57	30	$1,276,000	$51,100	14-15	30	$1,276,000	$6,700	30	$0	$0
954	CC	67038952	ZULUAGA ERIKA		230301	30	$1,450,591	$232,100	EPS010	30	$1,450,591	$58,100	COF57	30	$1,450,591	$58,100	14-15	30	$1,450,591	$7,600	30	$0	$0
Centro de Trabajo: CENTRO TRABAJO 69 (1 Afiliados)							**$1,160,000**	**$185,600**			**$1,160,000**	**$46,400**			**$1,160,000**	**$46,400**			**$1,160,000**	**$50,500**		**$0**	**$0**
Ciudad: CALI Depto: VALLE (1 Afiliados)							**$1,160,000**	**$185,600**			**$1,160,000**	**$46,400**			**$1,160,000**	**$46,400**			**$1,160,000**	**$50,500**		**$0**	**$0**
955	CC	94932118	CHACUA ROYER		230301	30	$1,160,000	$185,600	EPS005	30	$1,160,000	$46,400	COF57	30	$1,160,000	$46,400	14-15	30	$1,160,000	$6,500	30	$0	$0
Centro de Trabajo: CENTRO TRABAJO 91 (1 Afiliados)							**$1,160,002**	**$139,400**			**$1,160,002**	**$0**			**$1,160,002**	**$0**			**$1,160,002**	**$0**		**$0**	**$0**
Ciudad: CALI Depto: VALLE (1 Afiliados)							**$1,160,002**	**$139,400**			**$1,160,002**	**$0**			**$1,160,002**	**$0**			**$1,160,002**	**$0**		**$0**	**$0**
956	CC	1143960300	MARTINEZ CHARLENE		230301	15	$580,001	$69,700	EPS005	15	$580,001	$0	COF57	15	$580,001	$0	14-15	15	$580,001	$0	15	$0	$0
957	CC	1143960300	MARTINEZ CHARLENE		230301	15	$580,001	$69,700	EPS005	15	$580,001	$0	COF57	15	$580,001	$0	14-15	15	$580,001	$0	15	$0	$0
Centro de Trabajo: CENTRO TRABAJO 57 (9 Afiliados)							**$1,642,668**	**$263,000**			**$1,642,668**	**$69,900**			**$1,725,973**	**$69,300**			**$1,642,668**	**$9,000**		**$0**	**$0**
Ciudad: AGUA DE DIOS Depto: CUNDINAMARCA (9 Afiliados)							**$1,642,668**	**$263,000**			**$1,642,668**	**$69,900**			**$1,725,973**	**$69,300**			**$1,642,668**	**$9,000**		**$0**	**$0**
958	CC	52068820	ALOMIA TATIANA		231001	1	$38,667	$6,200	EPS017	1	$38,667	$1,600	COF22	1	$40,278	$1,700	14-15	1	$38,667	$300	1	$0	$0
959	CC	52588661	CHIMBI MARTHA		230201	6	$232,000	$37,200	EPS009	6	$232,000	$9,300	COF22	6	$241,667	$9,700	14-15	6	$232,000	$1,500	6	$0	$0
960	CC	52818462	PULIDO SANDRA		25-14	4	$173,334	$27,800	EPS005	4	$173,334	$7,000	COF22	4	$240,750	$9,800	14-15	4	$173,334	$1,000	4	$0	$0
961	CC	1022811963	RAMIREZ HARRY		230301	30	$1,160,000	$185,600	EPS005	30	$1,160,000	$46,400	COF22	30	$1,160,000	$46,400	14-15	30	$1,160,000	$6,500	30	$0	$0
962	CC	23612497	SANCHEZ ANDREA		230301	1	$38,667	$6,200	EPS017	1	$38,667	$1,600	COF22	1	$40,278	$1,700	14-15	1	$38,667	$300	1	$0	$0
Centro de Trabajo: CENTRO TRABAJO 8 (67 Afiliados)							**$84,811,994**	**$13,650,700**			**$85,673,994**	**$3,524,400**			**$84,601,638**	**$3,382,800**			**$84,513,994**	**$441,400**		**$0**	**$0**
Ciudad: SABANETA Depto: ANTIOQUIA (67 Afiliados)							**$84,513,994**	**$13,650,700**			**$85,673,994**	**$3,524,400**			**$84,601,638**	**$3,382,800**			**$84,513,994**	**$441,400**		**$0**	**$0**
963	CC	1017251083	ACEVEDO ANDREA		230301	30	$1,160,000	$185,600	EPS005	30	$1,160,000	$46,400	COF03	30	$1,160,000	$46,400	14-15	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
964	CC	1002021380	AJA JOHELIS		230201	30	$1,724,380	$274,000	EPS010	30	$1,724,380	$69,000	COF03	30	$1,724,380	$69,000	14-15	30	$1,724,380	$9,100	30	$0	$0
965	CC	1000406218	ARGUMEDO SANTIAGO		230301	17	$657,334	$105,200	EPS010	17	$657,334	$26,300	COF03	17	$657,333	$26,300	14-15	17	$657,334	$3,500	17	$0	$0
966	CC	1000407274	ARIAS KEVIN		230301	30	$1,982,580	$317,300	EPS010	30	$1,982,580	$79,400	COF03	30	$1,982,580	$79,400	14-15	30	$1,982,580	$10,400	30	$0	$0
967	CC	1001131337	ARISTIZABAL CRISTIAN		230201	30	$1,160,000	$185,600	EPS010	30	$1,160,000	$46,400	COF03	30	$1,160,000	$46,400	14-15	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
968	CC	1005421026	BANQUETT DAYANA		25-14	2	$77,334	$12,400	EPS010	2	$77,334	$3,100	COF04	2	$77,333	$3,100	14-15	2	$77,334	$0	2	$0	$0
969	CC	1005425026	BANQUETT DAYANA		25-14	28	$1,082,667	$173,300	EPS010	28	$1,082,667	$43,400	COF04	28	$1,082,667	$43,400	14-15	28	$1,082,667	$5,700	28	$0	$0
970	CC	1019541	BARRERA GERMAN		230201	30	$1,160,000	$185,600	EPS010	30	$1,160,000	$46,400	COF04	30	$1,160,000	$46,400	14-15	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
971	CC	1140871192	BARRIOS CECNA		240201	16	$618,667	$99,000	EPS010	16	$618,667	$24,800	COF04	16	$590,000	$23,600	14-15	16	$618,667	$3,300	16	$0	$0
972	CC	1000041088	BARRIOS SONIJO		230201	30	$1,160,000	$185,600	EPS010	30	$1,160,000	$46,400	COF04	30	$1,160,000	$46,400	14-15	30	$1,160,000	$6,500	30	$0	$0
973	CC	1040744914	BEDOYA MARIA		230301	30	$1,730,580	$276,900	EPS010	30	$1,730,580	$69,300	COF04	30	$1,730,580	$69,300	14-15	30	$1,730,580	$9,100	30	$0	$0
974	CC	1072572068	BLANCO DAYU			0	$0	$0	EPS010	30	$1,160,000	1745,000		0	$0	$0		0	$0	$0	0	$0	$0
975	CC	1005012175	BLANCO YENDERSON		231001	1	$38,667	$6,200	EPS010	1	$38,667	$1,600	COF01	1	$38,667	$1,600	14-15	1	$38,667	$0	1	$0	$0
976	CC	1000012175	BLANCO YENDERSON		231001	21	$1,000,147	$160,100	EPS010	21	$1,000,147	$40,100	COF01	21	$1,121,807	$45,300	14-15	21	$1,000,147	$5,300	21	$0	$0
977	CC	1040878836	CARMONA JULIO		230301	1	$38,667	$6,200	EPS040	1	$38,667	$1,600	COF01	1	$40,278	$1,700	14-15	1	$38,667	$300	1	$0	$0
978	CC	1035264693	CANO ROBERTO		230201	30	$1,589,580	$254,400	EPS010	30	$1,589,580	$61,600	COF01	30	$1,589,580	$63,600	14-15	30	$1,589,580	$8,300	30	$0	$0
979	CC	1042063464	CASTAÑEDA NATALIA		230301	30	$1,589,580	$254,400	EPS010	30	$1,589,580	$63,600	COF01	30	$1,589,580	$63,600	14-15	30	$1,589,580	$8,300	30	$0	$0
980	CC	49734336	CASTRILLO MARITZA		230201	30	$1,160,000	$185,600	EPS010	30	$1,160,000	$46,400	COF01	30	$1,160,000	$46,400	14-15	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
981	CC	1035453581	CHICA LEIDY		230301	30	$1,801,500	$288,200	EPS010	30	$1,801,500	$72,100	COF01	30	$1,801,500	$72,100	14-15	30	$1,801,500	$9,500	30	$0	$0
982	CC	1152681146	CORREA ALEJANDRA		230301	30	$1,452,000	$232,400	EPS010	30	$1,452,000	$58,100	COF01	30	$1,452,000	$58,100	14-15	30	$1,452,000	$7,600	30	$0	$0
983	CC	8000446837	CORREA JUAN		230201	1	$38,667	$6,200	EPS010	1	$38,667	$1,600	COF01	1	$38,667	$1,600	14-15	1	$38,667	$0	1	$0	$0
984	CC	1035446837	CORREA JUAN		230201	29	$1,274,974	$204,000	EPS010	29	$1,274,974	$51,000	COF01	29	$1,274,974	$51,000	14-15	29	$1,274,974	$6,700	29	$0	$0
985	CC	1035461256	ECHEVERRIA ADRIANA		230301	30	$1,421,000	$227,400	EPS005	30	$1,421,000	$56,900	COF01	30	$1,421,000	$56,900	14-15	30	$1,421,000	$7,500	30	$0	$0

aportes en línea

Resumen General de Pago

EMPLEADO				PENSION				SALUD				CCF				RIESGOS				PARAFISCALES			
No.			Nombres	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Dias	IBC	Aporte
586	CC	1036633377	ECHEVERRY PABLO	230201	28	$1,082,667	$173,300	EPS005	28	$1,082,667	$43,400	CCF01	28	$1,082,667	$43,400	14-01	28	$1,082,667	$3,900	28	$0	$0
587	CC	1152184875	ESCUDERO JHON	230201	30	$6,166,166	$1,048,400	EPS010	30	$6,166,166	$246,700	CCF01	30	$6,166,166	$246,700	14-01	30	$6,166,166	$19,700	30	$0	$0
588	CC	1148847293	FLOREZ STEFANIA	230301	30	$1,160,000	$185,600	EPS002	30	$1,160,000	$46,400	CCF01	30	$1,160,000	$46,400	14-01	30	$1,160,000	$4,700	30	$0	$0
589	CC	1036632583	GALLO WILDER	25-14	30	$1,440,000	$230,400	EPS010	30	$1,440,000	$57,600	CCF01	30	$1,440,000	$57,600	14-01	30	$1,440,000	$5,800	30	$0	$0
590	CC	1152845261	GARZON MATEN ITH	230101	30	$1,422,000	$227,600	EPS010	30	$1,422,000	$56,900	CCF01	30	$1,422,000	$56,900	14-01	30	$1,422,000	$5,700	30	$0	$0
591	CC	1037526497	GIL LISSETH	230201	30	$1,200,000	$228,000	EPS010	30	$1,200,000	$52,000	CCF01	30	$1,200,000	$52,000	14-01	30	$1,200,000	$4,800	30	$0	$0
592	CC	1128496436	GIL VANESSA	230201	9	$348,000	$55,700	EPS010	9	$348,000	$14,000	CCF01	9	$347,500	$14,000	14-01	9	$348,000	$1,400	9	$0	$0
593	CC	1037535848	GOMEZ YULIANA	230301	3	$77,334	$12,400	EPS010	3	$77,334	$3,100	CCF01	3	$80,333	$3,100	14-01	3	$77,334	$300	3	$0	$0
594	CC	1234998008	GONZALEZ MICH	230101	30	$1,160,000	$185,600	EPS010	30	$1,160,000	$46,400	CCF01	30	$1,160,000	$46,400	14-01	30	$1,160,000	$4,500	30	$0	$0
595	CC	1037708133	HIGUITA SALOME	230201	30	$1,320,000	$211,200	EPS010	30	$1,320,000	$52,800	CCF01	30	$1,320,000	$52,800	14-01	30	$1,320,000	$5,100	30	$0	$0
596	CC	1036598611	JULIA YESSICA	230201	30	$1,712,580	$274,100	EPS010	30	$1,712,580	$68,600	CCF01	30	$1,712,580	$68,600	14-01	30	$1,712,580	$9,800	30	$0	$0
597	CC	1037225817	JARAMILLO ANNY	230101	5	$193,334	$31,000	EPS010	5	$193,334	$7,800	CCF01	5	$201,168	$8,100	14-01	5	$193,334	$1,100	5	$0	$0
598	CC	1037228349	JIMENEZ MARYURI	230201	1	$38,667	$6,200	EPS010	1	$38,667	$1,600	CCF01	1	$40,278	$1,700	14-01	1	$38,667	$100	1	$0	$0
599	CC	1036468944	KILO TANIA	230301	1	$38,667	$6,200	EPS010	1	$38,667	$1,600	CCF01	1	$38,667	$1,600	14-01	1	$38,667	$0	1	$0	$0
600	CC	1036468944	KILO TANIA	230301	29	$1,239,974	$204,800	EPS010	29	$1,239,974	$51,000	CCF01	29	$1,239,974	$51,000	14-01	29	$1,239,974	$6,700	29	$0	$0
601	PT	9858137	LAND ARIADNA	230201	21	$812,000	$130,000	EPS010	21	$812,000	$32,500	CCF01	21	$812,000	$32,500	14-01	21	$812,000	$4,100	21	$0	$0
602	CC	1035566559	LOPERA LUISA	230201	2	$77,334	$12,400	EPS010	2	$77,334	$3,100	CCF01	2	$38,667	$1,600	14-01	2	$77,334	$0	2	$0	$0
603	CC	1035566559	LOPERA LUISA	230201	2	$77,334	$12,400	EPS010	2	$77,334	$3,100	CCF01	2	$77,333	$3,100	14-01	2	$77,334	$0	2	$0	$0
604	CC	1035566559	LOPERA LUISA	230201	6	$270,667	$43,400	EPS010	6	$270,667	$10,900	CCF01	6	$286,779	$11,500	14-01	6	$270,667	$1,500	6	$0	$0
605	CC	1035599504	LOPEZ SANTIAGO	230201	30	$1,355,000	$216,800	EPS010	30	$1,355,000	$54,200	CCF01	30	$1,355,000	$54,200	14-01	30	$1,355,000	$7,100	30	$0	$0
606	CC	1036487966	MARIN LUIS	230301	30	$1,800,000	$288,000	EPS010	30	$1,800,000	$72,000	CCF01	30	$1,800,000	$72,000	14-01	30	$1,800,000	$8,400	30	$0	$0
607	PT	4661409	MARIN OLIVER	230301	2	$77,334	$12,400	EPS010	2	$77,334	$3,100	CCF01	2	$77,333	$3,100	14-01	2	$77,334	$0	2	$0	$0
608	PT	4661409	MARIN OLIVER	230301	28	$1,356,667	$217,100	EPS010	28	$1,356,667	$54,300	CCF01	28	$1,356,667	$54,300	14-01	28	$1,356,667	$7,100	28	$0	$0
609	CC	1036678244	MEJIA JUAN	230301	1	$49,600	$6,000	EPS010	1	$49,600	$0	CCF01	1	$49,600	$0	14-01	1	$49,600	$0	1	$0	$0
610	CC	1036678244	MEJIA JUAN	230301	29	$1,121,334	$179,300	EPS010	29	$1,121,334	$44,900	CCF01	29	$1,121,333	$44,900	14-01	29	$1,121,334	$5,900	29	$0	$0
611	CC	9574788	MONTOYA OLVER	230201	30	$1,625,000	$260,000	EPS010	30	$1,625,000	$65,000	CCF01	30	$1,625,000	$65,000	14-01	30	$1,625,000	$8,500	30	$0	$0
612	CC	1216713942	MONTOYA JIMENA	230201	30	$1,160,000	$185,600	EPS040	30	$1,160,000	$46,400	CCF01	30	$1,160,000	$46,400	14-01	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
613	CC	1036627185	MONTOYA LEIDY	230201	1	$38,667	$6,200	EPS010	1	$38,667	$1,600	CCF01	1	$38,667	$1,600	14-01	1	$38,667	$0	1	$0	$0
614	CC	1036627185	MONTOYA LEIDY	230201	2	$77,334	$12,400	EPS010	2	$77,334	$3,100	CCF01	2	$77,333	$3,100	14-01	2	$77,334	$0	2	$0	$0
615	CC	1036627185	MONTOYA LEIDY	230201	1	$38,667	$4,700	EPS010	1	$38,667	$0	CCF01	1	$38,667	$0	14-01	1	$38,667	$0	1	$0	$0
616	CC	1036627185	MONTOYA LEIDY	230201	26	$1,005,334	$160,900	EPS010	26	$1,005,334	$40,300	CCF01	26	$946,667	$38,700	14-01	26	$1,005,334	$5,100	26	$0	$0
617	CC	1020483179	MONTOYA VALENTINA	230201	21	$812,000	$130,000	EPS010	21	$812,000	$32,500	CCF01	21	$812,000	$32,500	14-01	21	$812,000	$4,100	21	$0	$0
618	CC	1036833268	MORA JUAN	230201	22	$850,667	$136,200	EPS010	22	$850,667	$34,100	CCF01	22	$850,667	$34,100	14-01	22	$850,667	$4,300	22	$0	$0
619	CC	1017170094	MORA LAURA	230201	22	$850,667	$136,200	EPS010	22	$850,667	$34,100	CCF01	22	$850,667	$34,100	14-01	22	$850,667	$4,300	22	$0	$0
620	CC	1020910	OLIVO ROBINSON	230201	30	$1,160,000	$185,600	EPS002	30	$1,160,000	$46,400	CCF01	30	$1,160,000	$46,400	14-01	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
621	CC	1036498621	ORTEGA JHINA	230201	30	$1,160,000	$185,600	EPS010	30	$1,160,000	$46,400	CCF01	30	$1,160,000	$46,400	14-01	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
622	CC	1037601494	PASTOR LISETH	230201	30	$1,160,000	$185,600	EPS010	30	$1,160,000	$46,400	CCF01	30	$1,160,000	$46,400	14-01	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
623	CC	1017126119	PELAEZ ZENAIDA	230201	30	$6,732,276	$1,140,000	EPS010	30	$6,732,276	$268,900	CCF01	30	$6,732,276	$268,900	14-01	30	$6,732,276	$35,100	30	$0	$0
624	CC	1152988326	RAMIREZ LAURA	230201	30	$2,621,977	$419,600	EPS010	30	$2,621,977	$104,900	CCF01	30	$2,621,977	$104,900	14-01	30	$2,621,977	$13,700	30	$0	$0
625	CC	1000811127	RESTREPO JHOSTEN	230201	28	$1,610,110	$257,700	EPS010	28	$1,610,110	$64,400	CCF01	28	$1,610,110	$64,300	14-01	28	$1,610,110	$8,400	28	$0	$0
626	CC	1001044695	RESTREPO VERONICA	230201	30	$1,160,000	$185,600	EPS010	30	$1,160,000	$46,400	CCF01	30	$1,160,000	$46,400	14-01	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
627	CC	1037843732	REY ANGIE	230301	21	$812,000	$130,000	EPS010	21	$812,000	$32,500	CCF01	21	$812,000	$32,500	14-01	21	$812,000	$4,300	21	$0	$0
628	CC	1234156023	RINCON ROSA	230301	14	$541,334	$86,700	EPS040	14	$541,334	$21,700	CCF01	14	$541,333	$21,700	14-01	14	$541,334	$2,900	14	$0	$0
629	CC	1042055663	ROMERO MARIA	230201	3	$193,334	$31,000	EPS010	3	$193,334	$7,800	CCF01	3	$201,168	$8,100	14-01	3	$193,334	$1,100	3	$0	$0
630	CC	1018874994	RUIZ LAURA	230201	17	$657,334	$105,200	EPS010	17	$657,334	$26,300	CCF01	17	$657,333	$26,300	14-01	17	$657,334	$3,500	17	$0	$0
631	CC	1037369675	RUIZ YEYTSIBON	230201	24	$929,000	$148,600	EPS010	24	$928,000	$37,200	CCF01	24	$928,000	$37,200	14-01	24	$928,000	$4,900	24	$0	$0
632	CC	1037043687	SEPULVEDA SARAH	230201	30	$1,711,580	$273,900	EPS010	30	$1,711,580	$68,500	CCF01	30	$1,711,580	$68,500	14-01	30	$1,711,580	$9,000	30	$0	$0
633	CC	1020460099	SERNA GELEN	230201	30	$1,589,580	$254,400	EPS010	30	$1,589,580	$63,600	CCF01	30	$1,589,580	$63,600	14-01	30	$1,589,580	$8,300	30	$0	$0
634	CC	1036447285	TABARES CATALINA	230201	21	$812,000	$130,000	EPS040	21	$812,000	$32,500	CCF01	21	$812,000	$32,500	14-01	21	$812,000	$4,300	21	$0	$0

EMPLEADO				PENSION				SALUD				CCF				RIESGOS				PARAFISCALES			
No.	Nombres			Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Dias	IBC	Aporte
639	CC	1003340006	TANGARIFE LAURA	230201	17	$657,334	$105,200	EPS040	17	$657,334	$26,300	CCF03	17	$657,333	$26,300	14-01	17	$657,334	$3,900	17	$0	$0
640	CC	1035452636	VALDERRAMA JESSICA	230201	30	$1,160,000	$185,600	EPS010	30	$1,160,000	$46,400	CCF03	30	$1,160,000	$46,400	14-01	30	$1,160,000	$6,900	30	$0	$0
641	CC	1035[illegible]791	VASCO GIRLESA	230201	30	$1,313,641	$210,200	EPS010	30	$1,313,641	$52,600	CCF03	30	$1,313,641	$52,600	14-01	30	$1,313,641	$7,800	30	$0	$0
642	CC	1032622474	VASQUEZ SUHANA	230201	30	$1,313,641	$210,200	EPS010	30	$1,313,641	$52,600	CCF03	30	$1,313,641	$52,600	14-01	30	$1,313,641	$7,800	30	$0	$0
643	CC	1036677831	VELASQUEZ MARIA	230201	12	$464,000	$74,200	EPS010	12	$464,000	$18,600	CCF03	12	$463,333	$18,600	14-01	12	$464,000	$2,800	12	$0	$0
644	CC	1214729583	VERA PAULA	230201	17	$657,334	$105,200	EPS010	17	$657,334	$26,300	CCF03	17	$657,333	$26,300	14-01	17	$657,334	$3,900	17	$0	$0
Centro de Trabajo: CENTRO TRABAJO 72 (2 Afiliados)						**$1,314,667**	**$210,400**			**$1,314,667**	**$52,600**			**$1,313,667**	**$53,800**			**$1,314,667**	**$7,800**		**$0**	**$0**
Ciudad: AGUA DE DIOS Depto: CUNDINAMARCA (1 Afiliados)						**$1,160,000**	**$185,600**			**$1,160,000**	**$46,400**			**$1,160,000**	**$46,400**			**$1,160,000**	**$6,900**		**$0**	**$0**
645	CC	1128367409	GRISALES DIANA	230201	30	$1,160,000	$185,600	EPS040	30	$1,160,000	$46,400	CCF03	30	$1,160,000	$46,400	14-01	30	$1,160,000	$6,900	30	$0	$0
Ciudad: MEDELLIN Depto: ANTIOQUIA (1 Afiliados)						**$154,667**	**$24,800**			**$154,667**	**$6,200**			**$153,667**	**$7,400**			**$154,667**	**$900**		**$0**	**$0**
646	CC	1152463761	GOMEZ YANELINE	230201	4	$154,667	$24,800	EPS040	4	$154,667	$6,200	CCF03	4	$153,667	$7,400	14-01	4	$154,667	$900	4	$0	$0
Centro de Trabajo: CENTRO TRABAJO 77 (285 Afiliados)						**$336,809,215**	**$53,967,200**			**$338,549,216**	**$13,487,900**			**$339,389,786**	**$13,521,800**			**$338,549,216**	**$1,766,600**		**$0**	**$0**
Ciudad: BOGOTA Depto: BOGOTA D.E. (285 Afiliados)						**$336,809,215**	**$53,967,200**			**$338,549,216**	**$13,487,900**			**$339,389,786**	**$13,521,800**			**$338,549,216**	**$1,766,600**		**$0**	**$0**
647	CC	1014191349	ACERO CINDY	230101	30	$1,300,000	$208,000	EPS017	30	$1,300,000	$52,000	CCF22	30	$1,300,000	$52,000	14-11	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
648	CE	1026865035	ACEVEDO LILIANA	230201	30	$1,300,000	$208,000	EPS002	30	$1,300,000	$52,000	CCF22	30	$1,300,000	$52,000	14-11	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
649	CC	1024489600	ACOSTA ANGIE	231001	7	$270,667	$43,400	EPS002	7	$270,667	$10,900	CCF22	7	$281,949	$15,200	14-11	7	$270,667	$1,500	7	$0	$0
650	CC	1069852042	ACOSTA PAULA	25-14	30	$1,300,000	$208,000	EPS002	30	$1,300,000	$52,000	CCF22	30	$1,300,000	$52,000	14-11	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
651	CC	1026997438	ALCALDE DIANA	230201	30	$1,160,000	$185,600	EPS017	30	$1,160,000	$46,400	CCF22	30	$1,160,000	$46,400	14-11	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
652	CC	1220991614	ALDANA ALICIA	230201	22	$850,667	$136,100	EPS002	22	$850,667	$34,100	CCF22	22	$850,667	$34,100	14-11	22	$850,667	$4,500	22	$0	$0
653	CE	1193124085	ALDAY VALENTINA	230201	17	$657,334	$105,200	EPS017	17	$657,334	$26,300	CCF22	17	$684,713	$27,400	14-11	17	$657,334	$3,500	17	$0	$0
654	CC	1018509437	AMAYA DIANA	230201	14	$541,334	$86,700	EPS010	14	$541,334	$21,700	CCF03	14	$566,666	$22,800	14-11	14	$541,334	$2,900	14	$0	$0
655	CC	1013231422	AMAYA JENNIFER	230101	30	$1,300,000	$208,000	EPS015	30	$1,300,000	$52,000	CCF22	30	$1,300,000	$52,000	14-11	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
656	CE	1109900262	AMAYA YENALDINE	230201	22	$850,667	$136,100	EPS017	22	$850,667	$34,100	CCF22	22	$850,667	$34,100	14-11	22	$850,667	$4,500	22	$0	$0
657	CC	1012086479	AMEZQUITA LADY	230101	30	$1,160,000	$185,600	EPS005	30	$1,160,000	$46,400	CCF22	30	$1,160,000	$46,400	14-11	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
658	CC	1000272277	ANGULO SHARON	230201	30	$1,160,000	$185,600	EPS005	30	$1,160,000	$46,400	CCF22	30	$1,160,000	$46,400	14-11	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
659	CC	1007287287	APACHE BARMA	230101	30	$1,160,000	$185,600	EPS002	30	$1,160,000	$46,400	CCF22	30	$1,160,000	$46,400	14-11	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
660	CC	1023862591	AVILA MARIA	230101	30	$1,160,000	$185,600	EPS005	30	$1,160,000	$46,400	CCF22	30	$1,160,000	$46,400	14-11	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
661	CC	1063227[illegible]	AYA YUDY	230501	2	$77,334	$12,400	EPS008	2	$77,334	$3,100	CCF22	2	$80,555	$3,200	14-11	2	$77,334	$500	2	$0	$0
662	CC	1014291822	BAEZ NATALIA	230501	30	$1,160,000	$185,600	EPS002	30	$1,160,000	$46,400	CCF22	30	$1,160,000	$46,400	14-11	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
663	CC	1099[illegible]133	BAEZ YERY	230501	3	$116,000	$18,600	EPS008	3	$116,000	$4,700	CCF22	3	$120,833	$4,900	14-11	3	$116,000	$700	3	$0	$0
664	CC	1014991[illegible]93	BALLEN ANGIE	230201	30	$1,160,000	$185,600	EPS002	30	$1,160,000	$46,400	CCF22	30	$1,160,000	$46,400	14-11	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
665	CC	1023911085	BAQUERO SOFIA	230201	30	$1,300,000	$208,000	EPS002	30	$1,300,000	$52,000	CCF22	30	$1,300,000	$52,000	14-11	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
666	CC	1012449464	BARBOSA LAURA	230201	29	$1,160,000	$185,600	EPS008	30	$1,160,000	$46,400	CCF22	30	$1,160,000	$46,400	14-11	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
667	CC	52445212	BARON ALBA	25-14	30	$1,300,000	$208,000	EPS034	30	$1,300,000	$52,000	CCF22	30	$1,300,000	$52,000	14-11	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
668	CC	1233689267	BARON GABRIELA	230201	30	$1,300,000	$208,000	EPS009	30	$1,300,000	$52,000	CCF22	30	$1,300,000	$52,000	14-11	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
669	CC	55161895	BARRERO NANCY	230101	22	$490,667	$136,100	EPS001	22	$490,667	$34,100	CCF22	22	$850,667	$34,100	14-11	22	$850,667	$4,500	22	$0	$0
670	CC	1010696248	BARRERO ANDREA	230305	15	$580,000	$91,800	EPS008	15	$580,000	$23,200	CCF22	15	$616,722	$25,600	14-11	15	$580,000	$3,100	15	$0	$0
671	CC	1022452163	BARRERO JOHN	230101	30	$1,300,000	$208,000	EPS037	30	$1,300,000	$52,000	CCF22	30	$1,300,000	$52,000	14-11	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
672	CC	1032[illegible]644	BECERRA LIZETH	230201	22	$850,667	$136,100	EPS008	22	$850,667	$34,100	CCF22	22	$850,667	$34,100	14-11	22	$850,667	$4,500	22	$0	$0
673	CC	1014[illegible]179	BECERRA MARIA	230101	22	$850,667	$136,100	EPS008	22	$850,667	$34,100	CCF22	22	$850,667	$34,100	14-11	22	$850,667	$4,500	22	$0	$0
674	CC	1018044200	BELOTA YULIETH	230201	30	$1,160,000	$185,600	EPS017	30	$1,160,000	$46,400	CCF22	30	$1,160,000	$46,400	14-11	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
675	CE	1[illegible]3	BERNARDO JONY	230201	30	$1,160,000	$185,600	EPS017	30	$1,160,000	$46,400	CCF22	30	$1,160,000	$46,400	14-11	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
676	CC	1006[illegible]249	BETANCUR LEIDY	230201	22	$850,667	$136,100	EPS002	22	$850,667	$34,100	CCF22	22	$850,667	$34,100	14-11	22	$850,667	$4,500	22	$0	$0
677	CC	1[illegible]774	BELTRAN CAROL	230201	30	$1,300,000	$208,000	EPS002	30	$1,300,000	$52,000	CCF22	30	$1,300,000	$52,000	14-11	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
678	CC	1[illegible]597	BELTRAN LEIDY	230201	30	$1,300,000	$208,000	EPS002	30	$1,300,000	$52,000	CCF22	30	$1,300,000	$52,000	14-11	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
679	CC	1[illegible]631	BENAVIDES SERGIO	230201	30	$1,300,000	$208,000	EPS008	30	$1,300,000	$52,000	CCF22	30	$1,300,000	$52,000	14-11	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
680	CC	1[illegible]882	BERNAL ALBA	230201	22	$490,667	$136,100	EPS017	22	$850,667	$34,100	CCF22	22	$850,667	$34,100	14-11	22	$850,667	$4,500	22	$0	$0
681	CC	1072211146	BETANCOURT JUAN	230101	30	$1,160,000	$185,600	EPS017	30	$1,160,000	$46,400	CCF22	30	$1,160,000	$46,400	14-11	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0

Resumen General de Pago

EMPLEADO				PENSION				SALUD				CCF				RIESGOS				PARAFISCALES			
No.	Identificación	Nombres	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Días	IBC	Aporte
678	CC	[illegible]	211001	23	$850,667	$136,200	EPS005	23	$850,667	$34,100	CCF23	23	$850,667	$34,100	14-11	23	$850,667	$4,500	23	$0	$0
679	CC	[illegible]	25-14	23	$2,000,000	$304,800	EPS008	23	$2,000,000	$81,200	CCF23	23	$2,000,000	$81,200	14-11	23	$2,000,000	$10,600	23	$0	$0
680	CC	[illegible]	230201	23	$850,667	$136,200	EPS017	23	$850,667	$34,100	CCF23	23	$850,667	$34,100	14-11	23	$850,667	$4,500	23	$0	$0
681	CC	[illegible]	231001	23	$850,667	$136,200	EPS010	23	$850,667	$34,100	CCF23	23	$850,667	$34,100	14-11	23	$850,667	$4,500	23	$0	$0
682	CC	[illegible]	230201	30	$1,200,000	$208,800	EPS017	30	$1,200,000	$52,000	CCF23	30	$1,200,000	$52,000	14-11	30	$1,200,000	$6,800	30	$0	$0
683	CC	[illegible]	230201	23	$850,667	$136,200	EPS008	23	$850,667	$34,100	CCF23	23	$850,667	$34,100	14-11	23	$850,667	$4,500	23	$0	$0
684	CC	[illegible]	230201	30	$1,200,000	$208,800	EPS017	30	$1,200,000	$52,000	CCF23	30	$1,200,000	$52,000	14-11	30	$1,200,000	$6,800	30	$0	$0
685	CC	[illegible]	230201	30	$1,200,000	$208,800	EPSC24	30	$1,200,000	$52,000	CCF23	30	$1,200,000	$52,000	14-11	30	$1,200,000	$6,800	30	$0	$0
686	CC	[illegible]	211001	23	$850,667	$136,200	EPS008	23	$850,667	$34,100	CCF23	23	$850,667	$34,100	14-11	23	$850,667	$4,500	23	$0	$0
687	PT	[illegible]	230201	30	$1,160,000	$185,600	EPS017	30	$1,160,000	$46,400	CCF23	30	$1,160,000	$46,400	14-11	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
688	CE	[illegible]	230201	30	$1,200,000	$208,800	EPS017	30	$1,200,000	$52,000	CCF23	30	$1,200,000	$52,000	14-11	30	$1,200,000	$6,800	30	$0	$0
689	CC	[illegible]	230201	23	$850,667	$136,200	EPS017	23	$850,667	$34,100	CCF23	23	$850,667	$34,100	14-11	23	$850,667	$4,500	23	$0	$0
690	CC	[illegible]	230201	23	$850,667	$136,200	EPS008	23	$850,667	$34,100	CCF23	23	$850,667	$34,100	14-11	23	$850,667	$4,500	23	$0	$0
691	CC	[illegible]	230201	23	$850,667	$136,200	EPS005	23	$850,667	$34,100	CCF23	23	$850,667	$34,100	14-11	23	$850,667	$4,500	23	$0	$0
692	CE	[illegible]	230201	30	$2,900,000	$464,000	EPS017	30	$2,900,000	$116,000	CCF23	30	$2,900,000	$116,000	14-11	30	$2,900,000	$17,200	30	$0	$0
693	CC	[illegible]	230201	30	$1,160,000	$185,600	EPS008	30	$1,160,000	$46,400	CCF23	30	$1,160,000	$46,400	14-11	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
694	CC	[illegible]	211001	23	$860,858	$137,800	EPS008	23	$860,858	$34,500	CCF23	23	$863,775	$38,600	14-11	23	$860,858	$4,500	23	$0	$0
695	CC	[illegible]	211001	30	$1,160,000	$185,600	EPS005	30	$1,160,000	$46,400	CCF23	30	$1,160,000	$46,400	14-11	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
696	CC	[illegible]	25-14	30	$1,300,000	$208,000	EPS008	30	$1,300,000	$52,000	CCF23	30	$1,300,000	$52,000	14-11	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
697	CC	[illegible]	230201	30	$1,160,000	$185,600	EPS017	30	$1,160,000	$46,400	CCF23	30	$1,160,000	$46,400	14-11	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
698	CC	[illegible]	230201	30	$1,300,000	$208,000	EPS017	30	$1,300,000	$52,000	CCF23	30	$1,300,000	$52,000	14-11	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
699	CC	[illegible]	230201	30	$1,300,000	$208,000	EPS017	30	$1,300,000	$52,000	CCF23	30	$1,300,000	$52,000	14-11	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
700	CC	[illegible]	230201	30	$1,300,000	$208,000	EPS005	30	$1,300,000	$52,000	CCF23	30	$1,300,000	$52,000	14-11	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
701	CC	[illegible]	230201	23	$850,667	$136,200	EPS008	23	$850,667	$34,100	CCF23	23	$850,667	$34,100	14-11	23	$850,667	$4,500	23	$0	$0
702	CC	[illegible]	230201	30	$1,300,000	$208,000	EPS005	30	$1,300,000	$52,000	CCF23	30	$1,300,000	$52,000	14-11	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
703	CC	[illegible]	230201	23	$850,667	$136,200	EPS017	23	$850,667	$34,100	CCF23	23	$850,667	$34,100	14-11	23	$850,667	$4,500	23	$0	$0
704	CC	[illegible]	25-14	30	$1,300,000	$208,000	EPS005	30	$1,300,000	$52,000	CCF23	30	$1,300,000	$52,000	14-11	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
705	CC	[illegible]	25-14	18	$694,000	$111,400	EPS008	18	$694,000	$27,900	CCF23	18	$716,791	$28,500	14-11	18	$694,000	$3,700	18	$0	$0
706	CC	[illegible]	230201	23	$850,667	$136,200	EPS017	23	$850,667	$34,100	CCF23	23	$850,667	$34,100	14-11	23	$850,667	$4,500	23	$0	$0
707	CC	[illegible]	230201	30	$1,300,000	$208,000	EPS008	30	$1,300,000	$52,000	CCF23	30	$1,300,000	$52,000	14-11	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
708	CC	[illegible]	230201	23	$850,667	$136,200	EPS005	23	$850,667	$34,100	CCF23	23	$850,667	$34,100	14-11	23	$850,667	$4,500	23	$0	$0
709	CC	[illegible]	230201	30	$1,300,000	$208,000	EPS005	30	$1,300,000	$52,000	CCF23	30	$1,300,000	$52,000	14-11	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
710	CC	[illegible]	230201	30	$1,800,000	$288,000	EPS005	30	$1,800,000	$152,000	CCF23	30	$1,800,000	$152,000	14-11	30	$1,800,000	$19,900	30	$0	$0
711	CC	[illegible]	230201	30	$1,300,000	$208,000	EPS005	30	$1,300,000	$52,000	CCF23	30	$1,300,000	$52,000	14-11	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
712	CC	[illegible]	230201	30	$1,300,000	$208,000	EPS018	30	$1,300,000	$52,000	CCF23	30	$1,300,000	$52,000	14-11	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
713	CC	[illegible]	230201	23	$850,667	$136,200	EPS017	23	$850,667	$34,100	CCF23	23	$850,667	$34,100	14-11	23	$850,667	$4,500	23	$0	$0
714	CC	[illegible]	25-14	30	$4,000,000	$640,000	EPS017	30	$4,000,000	$160,000	CCF23	30	$4,000,000	$160,000	14-11	30	$4,000,000	$20,900	30	$0	$0
715	PT	[illegible]	230201	3	$77,334	$12,400	EPS005	3	$77,334	$3,100	CCF23	3	$43,333	$1,800	14-11	3	$77,334	$0	3	$0	$0
716	CC	[illegible]	230201	28	$1,206,667	$193,100	EPS005	28	$1,206,667	$50,400	CCF23	28	$1,206,667	$50,400	14-11	28	$1,206,667	$6,400	28	$0	$0
717	CC	[illegible]	230201	30	$1,300,000	$208,000	EPS002	30	$1,300,000	$52,000	CCF23	30	$1,300,000	$52,000	14-11	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
718	CC	[illegible]	230201	30	$1,160,000	$185,600	EPS005	30	$1,160,000	$46,400	CCF23	30	$1,160,000	$46,400	14-11	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
719	CC	[illegible]	230201	30	$1,160,000	$185,600	EPS017	30	$1,160,000	$46,400	CCF23	30	$1,160,000	$46,400	14-11	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
720	CC	[illegible]	25-14	16	$645,333	$103,300	EPS017	16	$645,333	$25,800	CCF23	16	$717,396	$29,900	14-11	16	$645,333	$3,400	16	$0	$0
721	CC	[illegible]	25-14	30	$1,160,000	$185,600	EPS005	30	$1,160,000	$46,400	CCF23	30	$1,160,000	$46,400	14-11	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
722	CC	[illegible]	230201	30	$4,500,000	$720,000	EPS005	30	$4,500,000	$180,000	CCF23	30	$4,500,000	$180,000	14-11	30	$4,500,000	$23,900	30	$0	$0
723	CC	[illegible]	230201	23	$850,667	$136,200	EPS002	23	$850,667	$34,100	CCF23	23	$850,667	$34,100	14-11	23	$850,667	$4,500	23	$0	$0
724	CC	[illegible]	230201	30	$1,160,000	$185,600	EPS005	30	$1,160,000	$46,400	CCF23	30	$1,160,000	$46,400	14-11	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
725	CC	[illegible]	230201	23	$850,667	$136,200	EPS017	23	$850,667	$34,100	CCF23	23	$850,667	$34,100	14-11	23	$850,667	$4,500	23	$0	$0
726	CC	[illegible]	230201	30	$1,300,000	$208,000	EPS005	30	$1,300,000	$52,000	CCF23	30	$1,300,000	$52,000	14-11	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0

EMPLEADO				PENSION				SALUD				CCF				RIESGOS				PARAFISCALES			
No.	Identificación	Nombres		Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Dias	IBC	Aporte
727	CC	1033745542	DIAZ JESSICA	230301	30	$1,300,000	$208,000	EPS002	30	$1,300,000	$52,000	CCF03	30	$1,300,000	$52,000	14-01	30	$1,300,000	$4,800	30	$0	$0
728	CC	1030	DIAZ JONATHAN	231301	30	$1,160,000	$185,600	EPS008	30	$1,160,000	$46,400	CCF03	30	$1,160,000	$46,400	14-01	30	$1,160,000	$4,100	30	$0	$0
729	CC	1073512596	DIAZ MARIA	23-14	30	$1,300,000	$208,000	EPS008	30	$1,300,000	$52,000	CCF03	30	$1,300,000	$52,000	14-01	30	$1,300,000	$4,800	30	$0	$0
730	CC	46659347	DIAZ YANETH		0	$0	$0	EPS005	21	$812,000	$32,500	CCF03	21	$812,000	$32,500	14-01	21	$812,000	$4,300	21	$0	$0
731	CC	1026096628	DIMATE VIVIAN	230201	15	$580,000	$69,700	EPS041	15	$580,000	$0	CCF03	15	$580,000	$0	14-01	15	$580,000	$0	15	$0	$0
732	CC	1026096628	DIMATE VIVIAN	230201	15	$580,000	$83,800	EPS041	15	$580,000	$23,200	CCF03	15	$580,000	$23,200	14-01	15	$580,000	$3,100	15	$0	$0
733	CC	53048857	DOMINGUEZ YINETH	230201	30	$1,160,000	$185,600	EPS017	30	$1,160,000	$46,400	CCF03	30	$1,160,000	$46,400	14-01	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
734	CC	1031136810	DUARTE LAURA	230301	30	$1,300,000	$208,000	EPS010	30	$1,300,000	$52,000	CCF03	30	$1,300,000	$52,000	14-01	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
735	CE	1022333859	ESCOBAR LEYDI	230501	30	$2,100,000	$336,000	EPS017	30	$2,100,000	$84,000	CCF03	30	$2,100,000	$84,000	14-01	30	$2,100,000	$11,000	30	$0	$0
736	CC	1011136681	FANDIÑO LEIDY	230201	30	$1,300,000	$208,000	EPS008	30	$1,300,000	$52,000	CCF03	30	$1,300,000	$52,000	14-01	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
737	CC	7974853	FIGUEROA JUAN	23-14	30	$2,100,000	$336,000	EPS005	30	$2,100,000	$84,000	CCF03	30	$2,100,000	$84,000	14-01	30	$2,100,000	$11,000	30	$0	$0
738	CC	52913215	FIGUR MARISOL	230301	30	$1,160,000	$185,600	EPS017	30	$1,160,000	$46,400	CCF03	30	$1,160,000	$46,400	14-01	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
739	CC	1024966135	FONNEGRA YISED	230301	30	$1,300,000	$208,000	EPS002	30	$1,300,000	$52,000	CCF03	30	$1,300,000	$52,000	14-01	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
740	CE	531777195	FRANCIA DIANA	230201	22	$858,667	$136,200	EPS017	22	$858,667	$34,100	CCF03	22	$858,667	$34,100	14-01	22	$858,667	$4,500	22	$0	$0
741	CC	1013632879	FORERO YULY	23-14	30	$1,300,000	$208,000	EPS008	30	$1,300,000	$52,000	CCF03	30	$1,300,000	$52,000	14-01	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
742	CE	1026294388	FORIGUA MARIA	230301	22	$858,667	$136,200	EPS019	22	$858,667	$34,100	CCF03	22	$858,667	$34,100	14-01	22	$858,667	$4,500	22	$0	$0
743	CC	1007314964	FRANCO CAMILA	230301	30	$1,160,000	$185,600	EPS017	30	$1,160,000	$46,400	CCF03	30	$1,160,000	$46,400	14-01	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
744	CC	1012447427	FREYRE ALEJANDRA	230301	30	$1,160,000	$185,600	EPS010	30	$1,160,000	$46,400	CCF03	30	$1,160,000	$46,400	14-01	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
745	CC	80830104	GALEANO DIEGO	230301	25	$966,667	$154,700	EPS008	25	$966,667	$38,700	CCF03	25	$874,833	$35,000	14-01	25	$966,667	$5,100	25	$0	$0
746	CE	1013687037	GALINDO DANIEL	230301	22	$858,667	$136,200	EPS017	22	$858,667	$34,100	CCF03	22	$858,667	$34,100	14-01	22	$858,667	$4,500	22	$0	$0
747	CE	1000063861	GALINDO LAURA	230201	30	$1,300,000	$208,000	EPS017	30	$1,300,000	$52,000	CCF03	30	$1,300,000	$52,000	14-01	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
748	CC	1023808317	GAMBOA YURI	230301	30	$1,160,000	$185,600	EPS002	30	$1,160,000	$46,400	CCF03	30	$1,160,000	$46,400	14-01	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
749	CC	1118501615	GARCES LUIS	231001	21	$2,030,000	$324,800	EPS001	21	$2,030,000	$81,200	CCF03	21	$2,030,000	$81,200	14-01	21	$2,030,000	$10,600	21	$0	$0
750	CC	1010217445	GARCIA BAIRIS	230301	22	$858,667	$136,200	EPS009	22	$858,667	$34,100	CCF03	22	$858,667	$34,100	14-01	22	$858,667	$4,500	22	$0	$0
751	CC	1032497160	GARCIA JUAN	230301	30	$1,160,000	$185,600	EPS010	30	$1,160,000	$46,400	CCF03	30	$1,160,000	$46,400	14-01	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
752	CC	99900191	GARCIA RAUL	23-14	30	$1,300,000	$208,000	EPS005	30	$1,300,000	$52,000	CCF03	30	$1,300,000	$52,000	14-01	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
753	CC	1024581823	GARZON LANET	230301	22	$858,667	$136,200	EPS002	22	$858,667	$34,100	CCF03	22	$858,667	$34,100	14-01	22	$858,667	$4,500	22	$0	$0
754	CC	1073434263	GARZON MARIA	231001	30	$1,160,000	$185,600	EPS005	30	$1,160,000	$46,400	CCF03	30	$1,160,000	$46,400	14-01	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
755	CC	1073679294	GARZON MARLON	230301	22	$858,667	$136,200	EPS017	22	$858,667	$34,100	CCF03	22	$858,667	$34,100	14-01	22	$858,667	$4,500	22	$0	$0
756	CC	1023943790	GARZON YURI	230301	30	$2,900,000	$464,000	EPS008	30	$2,900,000	$116,000	CCF03	30	$2,900,000	$116,000	14-01	30	$2,900,000	$15,200	30	$0	$0
757	CC	1026291416	GIRON ANDREA	23-14	30	$1,160,000	$185,600	EPS008	30	$1,160,000	$46,400	CCF03	30	$1,160,000	$46,400	14-01	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
758	CC	1144	GOMEZ CAROLINA	230301	30	$1,300,000	$208,000	EPS008	30	$1,300,000	$52,000	CCF03	30	$1,300,000	$52,000	14-01	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
759	CC	1014244825	GOMEZ PAULA	230301	30	$3,107,000	$497,200	EPS017	30	$3,107,000	$124,300	CCF03	30	$3,107,000	$124,300	14-01	30	$3,107,000	$16,300	30	$0	$0
760	CC	1033497201	GOMEZ SHARON	230301	30	$1,160,000	$185,600	EPS017	30	$1,160,000	$46,400	CCF03	30	$1,160,000	$46,400	14-01	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
761	CC	52997175	GONZALEZ ANDREA	230301	22	$858,667	$136,200	EPS008	22	$858,667	$34,100	CCF03	22	$858,667	$34,100	14-01	22	$858,667	$4,500	22	$0	$0
762	CC	1000861819	GONZALEZ CLAUDIA	230301	30	$1,300,000	$208,000	EPS005	30	$1,300,000	$52,000	CCF03	30	$1,300,000	$52,000	14-01	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
763	CC	1014557589	GONZALEZ GINA	230301	22	$858,667	$136,200	EPS005	22	$858,667	$34,100	CCF03	22	$858,667	$34,100	14-01	22	$858,667	$4,500	22	$0	$0
764	CC	1082905737	GRANADOS SARAY	230301	30	$1,300,000	$208,000	EPS005	30	$1,300,000	$52,000	CCF03	30	$1,300,000	$52,000	14-01	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
765	CC	1018489495	GRIALES LUISA	231001	22	$858,667	$136,200	EPS002	22	$858,667	$34,100	CCF03	22	$858,667	$34,100	14-01	22	$858,667	$4,500	22	$0	$0
766	CC	1019422976	GUARIN MARIA	230301	30	$1,160,000	$185,600	EPS017	30	$1,160,000	$46,400	CCF03	30	$1,160,000	$46,400	14-01	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
767	CC	1032	GUERRERO YINNY	230301	30	$1,160,000	$185,600	EPS009	30	$1,160,000	$46,400	CCF03	30	$1,160,000	$46,400	14-01	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
768	CC	1010013455	GUSTINEZ RICARDO	230301	6	$232,000	$37,200	EPS010	6	$232,000	$9,300	CCF03	6	$1,041,667	$9,720	14-01	6	$232,000	$1,300	6	$0	$0
769	CC	1002815485	HERNANDEZ ANDRES	230301	30	$1,300,000	$208,000	EPS002	30	$1,300,000	$52,000	CCF03	30	$1,300,000	$52,000	14-01	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
770	CC	28154968	HERNANDEZ MARTA	230301	2	$77,334	$12,400	EPS009	2	$77,334	$3,100	CCF03	2	$77,333	$3,100	14-01	2	$77,334	$0	2	$0	$0
771	CC	1119	HERNANDEZ MARTA	230301	28	$771,334	$123,400	EPS005	28	$771,334	$31,000	CCF03	28	$771,334	$31,000	14-01	28	$771,334	$4,700	28	$0	$0
772	CC	52998112	HERRERA CAROLINA	230501	30	$4,000,000	$640,000	EPS017	30	$4,000,000	$160,000	CCF03	30	$4,000,000	$160,000	14-01	30	$4,000,000	$20,900	30	$0	$0
773	CC	1026	HOYOS MARIA	230301	30	$1,160,000	$185,600	EPS017	30	$1,160,000	$46,400	CCF03	30	$1,160,000	$46,400	14-01	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
774	CC	1000	HUERTAS ALISON	230301	30	$1,300,000	$208,000	EPS002	30	$1,300,000	$52,000	CCF03	30	$1,300,000	$52,000	14-01	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
775	CC	1013621841	HUESO LUISA	230301	22	$858,667	$136,200	EPS008	22	$858,667	$34,100	CCF03	22	$858,667	$34,100	14-01	22	$858,667	$4,500	22	$0	$0
776	CC	1012	IBAÑEZ JUAN	230301	30	$4,000,000	$640,000	EPS008	30	$4,000,000	$160,000	CCF03	30	$4,000,000	$160,000	14-01	30	$4,000,000	$20,900	30	$0	$0

aportes en línea

Resumen General de Pago

EMPLEADO				PENSION				SALUD				CCF				RIESGOS				PARAFISCALES			
No.			Nombres	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Dias	IBC	Aporte
777	CC	1013564102	ARANELLO GINO	23-14	30	$1,300,000	$208,000	EPS005	30	$1,300,000	$52,000	CCF11	30	$1,300,000	$52,000	14-01	30	$1,300,000	$4,800	30	$0	$0
778	CC	1013477222	ARIZA DALAY	230201	22	$890,667	$136,200	EPS008	22	$890,667	$34,100	CCF11	22	$890,667	$34,100	14-01	22	$890,667	$4,500	22	$0	$0
779	CC	1030462612	JIMENEZ ELIANA	230101	22	$890,667	$136,200	EPS017	22	$890,667	$34,100	CCF11	22	$890,667	$34,100	14-01	22	$890,667	$4,500	22	$0	$0
780	CC	1014331152	JIMENEZ JANE	230101	30	$1,160,000	$185,600	EPS005	30	$1,160,000	$46,400	CCF11	30	$1,160,000	$46,400	14-01	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
781	CC	1012126804	LANDAZURI MANUELA	230201	22	$890,667	$136,200	EPS001	22	$890,667	$34,100	CCF11	22	$890,667	$34,100	14-01	22	$890,667	$4,500	22	$0	$0
782	CC	1013483234	LARA DAYANNA	230201	30	$1,160,000	$185,600	EPS005	30	$1,160,000	$46,400	CCF11	30	$1,160,000	$46,400	14-01	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
783	CC	1019128530	LATORRE ESTEFFY	230201	30	$1,300,000	$208,000	EPS009	30	$1,300,000	$52,000	CCF11	30	$1,300,000	$52,000	14-01	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
784	CC	1013627747	LAVERDE ALEJANDRA	230201	13	$563,333	$67,600	EPS002	13	$563,333	$0	CCF11	13	$563,333	$0	14-01	13	$563,333	$0	13	$0	$0
785	CC	1013627747	LAVERDE ALEJANDRA	230201	1	$43,334	$7,000	EPS002	1	$43,334	$1,800	CCF11	1	$43,334	$1,800	14-01	1	$43,334	$300	1	$0	$0
786	CC	8022397[illegible]	LEON CARLOS	230201	17	$657,334	$105,200	EPS010	17	$657,334	$26,200	CCF11	17	$686,711	$67,600	14-01	17	$657,334	$3,500	17	$0	$0
787	CC	1015468751	LUCIANO DANIEL	231001	30	$4,500,000	$720,000	EPS005	30	$4,500,000	$180,000	CCF11	30	$4,500,000	$180,000	14-01	30	$4,500,000	$23,500	30	$0	$0
788	CC	1001870992	LLERENA MARLETH	230201	30	$1,300,000	$208,000	EPS002	30	$1,300,000	$52,000	CCF11	30	$1,300,000	$52,000	14-01	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
789	CC	5214461	LOPEZ DIANA	23-14	30	$1,160,000	$185,600	EPS005	30	$1,160,000	$46,400	CCF11	30	$1,160,000	$46,400	14-01	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
790	CC	1022380771	LOSADA MARIA	230101	22	$890,667	$136,200	EPS010	22	$890,667	$34,100	CCF11	22	$890,667	$34,100	14-01	22	$890,667	$4,500	22	$0	$0
791	CC	1122798491	LOZANO CRISTIAN	231001	22	$890,667	$136,200	EPS007	22	$890,667	$34,100	CCF11	22	$890,667	$34,100	14-01	22	$890,667	$4,500	22	$0	$0
792	CC	1024549140	LOZANO WENDY	230201	15	$580,000	$92,800	EPS017	15	$580,000	$23,200	CCF11	15	$616,722	$25,100	14-01	15	$580,000	$3,100	15	$0	$0
793	CC	1014158060	MALAGON CINDY	231001	15	$580,000	$92,800	EPS009	16	$580,000	$23,200	CCF11	15	$616,722	$25,100	14-01	15	$580,000	$3,100	15	$0	$0
794	CC	5092538	MALDONADO LEIA	230201	22	$890,667	$136,200	EPS008	22	$890,667	$34,100	CCF11	22	$890,667	$34,100	14-01	22	$890,667	$4,500	22	$0	$0
795	CC	1215927917	MARIANES GABRIELA	230101	30	$1,300,000	$208,000	EPS002	30	$1,300,000	$52,000	CCF11	30	$1,300,000	$52,000	14-01	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
796	CC	1030571576	MANTILLA YULI	230301	22	$890,667	$136,200	EPS009	22	$890,667	$34,100	CCF11	22	$890,667	$34,100	14-01	22	$890,667	$4,500	22	$0	$0
797	CC	1012868582	MARQUEZ JEISON	230201	6	$232,000	$37,200	EPS017	6	$232,000	$9,300	CCF11	6	$241,667	$9,700	14-01	6	$232,000	$1,200	6	$0	$0
798	CC	1018448686	MARQUEZ LAURA	230301	30	$1,300,000	$208,000	EPS008	30	$1,300,000	$52,000	CCF11	30	$1,300,000	$52,000	14-01	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
799	CC	1024478949	MARROQUIN RICIN	231001	30	$1,160,000	$185,600	EPS015	30	$1,160,000	$46,400	CCF11	30	$1,160,000	$46,400	14-01	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
800	CC	1002778868	MARTINEZ GABRIELA	230301	30	$1,160,000	$185,600	EPS017	30	$1,160,000	$46,400	CCF11	30	$1,160,000	$46,400	14-01	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
801	CC	1010944721	MARTINEZ HEIDI	230301	2	$77,334	$12,400	EPS005	2	$77,334	$3,100	CCF11	2	$80,555	$3,300	14-01	2	$77,334	$500	2	$0	$0
802	CC	1020[illegible]17	MARTINEZ NUBIA	230301	30	$1,160,000	$185,600	EPS002	30	$1,160,000	$46,400	CCF11	30	$1,160,000	$46,400	14-01	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
803	CC	1002354142	MARTINEZ SEBASTIAN	240301	30	$1,160,000	$185,600	EPS002	30	$1,160,000	$46,400	CCF11	30	$1,160,000	$46,400	14-01	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
804	CC	1019994818	MELO DIANA	230101	22	$890,667	$136,200	EPS009	22	$890,667	$34,100	CCF11	22	$890,667	$34,100	14-01	22	$890,667	$4,500	22	$0	$0
805	CC	1014270119	MELO KELLY	231001	22	$890,667	$136,200	EPS005	22	$890,667	$34,100	CCF11	22	$890,667	$34,100	14-01	22	$890,667	$4,500	22	$0	$0
806	CC	1124066855	MENDEZ LUIS	231001	30	$1,160,000	$185,600	EPS002	30	$1,160,000	$46,400	CCF11	30	$1,160,000	$46,400	14-01	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
807	CC	1002417821	MENDEZ LUISA	230101	22	$890,667	$136,200	EPS010	22	$890,667	$34,100	CCF11	22	$890,667	$34,100	14-01	22	$890,667	$4,500	22	$0	$0
808	CC	1014479139	MENDEZ PAOLA	230301	1	$77,334	$12,400	EPS017	1	$77,334	$3,100	CCF11	1	$38,667	$1,600	14-11	1	$77,334	$0	1	$0	$0
809	CC	1014479139	MENDEZ PAOLA	230301	14	$541,334	$86,700	EPS017	14	$541,334	$21,700	CCF11	14	$569,444	$23,600	14-11	14	$541,334	$2,900	14	$0	$0
810	CC	1013367952	MENDEZ SANDRA	230301	22	$890,667	$136,200	EPS014	22	$890,667	$34,100	CCF11	22	$890,667	$34,100	14-11	22	$890,667	$4,500	22	$0	$0
811	CC	1031375981	MILLAN MARTHA	230101	22	$890,667	$136,200	EPS008	22	$890,667	$34,100	CCF11	22	$890,667	$34,100	14-11	22	$890,667	$4,500	22	$0	$0
812	CC	1233502952	MILLAN PAULA	230201	30	$1,300,000	$208,000	EPS008	30	$1,300,000	$52,000	CCF11	30	$1,300,000	$52,000	14-11	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
813	CC	1012319901	MOJICA ANGELLY	230301	30	$1,160,000	$185,600	EPS005	30	$1,160,000	$46,400	CCF11	30	$1,160,000	$46,400	14-11	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
814	CC	1013176484	MOLINA SARA	230301	30	$1,300,000	$208,000	EPS015	30	$1,300,000	$52,000	CCF11	30	$1,300,000	$52,000	14-11	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
815	CC	1024483273	MOLINA VERONICA	230301	30	$1,300,000	$208,000	EPS017	30	$1,300,000	$52,000	CCF11	30	$1,300,000	$52,000	14-11	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
816	CC	1020847707	MONTES LUIS	230201	1	$77,334	$12,400	EPS005	1	$77,334	$3,100	CCF11	1	$38,667	$1,600	14-11	1	$77,334	$0	1	$0	$0
817	CC	1030877392	MONTES LUIS	230301	28	$1,082,667	$173,300	EPS005	28	$1,082,667	$43,400	CCF11	28	$1,121,111	$44,900	14-11	28	$1,082,667	$5,700	28	$0	$0
818	CC	1014998072	MONTEVERDE ROXANA	230201	30	$1,300,000	$208,000	EPS017	30	$1,300,000	$52,000	CCF11	30	$1,300,000	$52,000	14-11	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
819	CC	1007391424	MONTURIA KASALL	230301	22	$890,667	$136,200	EPS005	22	$890,667	$34,100	CCF11	22	$890,667	$34,100	14-11	22	$890,667	$4,500	22	$0	$0
820	CC	1020[illegible]72	MORA KELLY	230301	30	$1,300,000	$208,000	EPS002	30	$1,300,000	$52,000	CCF11	30	$1,300,000	$52,000	14-11	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
821	CC	1022[illegible]05	MORALES [illegible]	230201	22	$890,667	$136,200	EPS005	22	$890,667	$34,100	CCF11	22	$890,667	$34,100	14-11	22	$890,667	$4,500	22	$0	$0
822	CC	1098[illegible]69	MORENO [illegible]	230201	30	$1,160,000	$185,600	EPS005	30	$1,160,000	$46,400	CCF11	30	$1,160,000	$46,400	14-11	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
823	CC	1017413508	MORENO JESUS	230201	30	$1,300,000	$208,000	EPS017	30	$1,300,000	$52,000	CCF11	30	$1,300,000	$52,000	14-11	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
824	CC	1020[illegible]74	MUÑOZ MARIA	230201	30	$1,300,000	$208,000	EPS002	30	$1,300,000	$52,000	CCF11	30	$1,300,000	$52,000	14-11	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0

Resumen General de Pago

EMPLEADO				PENSION				SALUD				CCF				RIESGOS				PARAFISCALES			
No.	Identificación	Nombres		Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Días	IBC	Aporte
815	CC	1019042358	MORENA YADHY	231001	30	$1,300,000	$208,000	EPS017	30	$1,300,000	$52,000	CCF22	30	$1,300,000	$52,000	14-01	30	$1,300,000	$4,800	30	$0	$0
816	CC	79144287	MOSQUERA OSCAR	25-14	3	$125,334	$20,100	EPS005	3	$125,334	$5,100	CCF22	3	$125,334	$5,100	14-01	3	$125,334	$0	3	$0	$0
817	CC	79144287	MOSQUERA OSCAR	25-14	27	$1,170,000	$187,200	EPS005	27	$1,170,000	$46,800	CCF22	27	$1,170,000	$46,800	14-01	27	$1,170,000	$4,200	27	$0	$0
818	CC	80870521	MUÑOZ ALVARO	230201	30	$6,000,000	$1,020,000	EPS008	30	$6,000,000	$240,000	CCF22	30	$6,000,000	$240,000	14-01	30	$6,000,000	$31,400	30	$0	$0
819	CE	1107523313	MUÑOZ ENIS	230201	1	$38,667	$6,500	EPS005	1	$38,667	$1,600	CCF22	1	$162,334	$2,600	14-01	1	$38,667	$300	1	$0	$0
820	CC	1023881316	MUÑOZ SANDRA	230301	30	$1,300,000	$208,000	EPS005	30	$1,300,000	$52,000	CCF22	30	$1,300,000	$52,000	14-01	30	$1,300,000	$4,800	30	$0	$0
821	CE	1012379115	MURCIA JOHANA	230201	13	$650,000	$104,000	EPS005	13	$650,000	$26,000	CCF22	13	$948,224	$29,700	14-01	13	$650,000	$2,400	13	$0	$0
822	CC	1023094713	MURCIA MARETA	230301	23	$850,667	$136,100	EPS005	23	$850,667	$34,100	CCF22	23	$850,667	$34,100	14-01	23	$850,667	$4,500	23	$0	$0
823	CC	1070111-0	MUÑOZ SHIRLEY	25-14	30	$1,300,000	$208,000	EPS005	30	$1,300,000	$52,000	CCF22	30	$1,300,000	$52,000	14-01	30	$1,300,000	$4,800	30	$0	$0
824	CC	1069181897	MEJIA YEIMY	231001	30	$1,300,000	$208,000	EPS008	30	$1,300,000	$52,000	CCF22	30	$1,300,000	$52,000	14-01	30	$1,300,000	$4,800	30	$0	$0
825	CC	1014274342	NIÑO CECILIA	230201	30	$1,300,000	$208,000	EPS008	30	$1,300,000	$52,000	CCF22	30	$1,300,000	$52,000	14-01	30	$1,300,000	$4,800	30	$0	$0
826	CE	1012430876	NOVA SOLANGIE	231001	30	$1,160,000	$185,600	EPS002	30	$1,160,000	$46,400	CCF22	30	$1,160,000	$46,400	14-01	30	$1,160,000	$4,100	30	$0	$0
827	CC	1075232192	OLAYA ANA	230201	30	$1,300,000	$208,000	EPS008	30	$1,300,000	$52,000	CCF22	30	$1,300,000	$52,000	14-01	30	$1,300,000	$4,800	30	$0	$0
828	CE	1001144497	OROZCO LESLY	230301	22	$850,667	$136,200	EPS005	22	$850,667	$34,100	CCF22	22	$850,667	$34,100	14-01	22	$850,667	$4,500	22	$0	$0
829	CC	52951120	ORTEGON ROCIO	230301	3	$125,334	$20,100	EPS017	3	$125,334	$5,100	CCF22	3	$125,334	$5,100	14-01	3	$125,334	$0	3	$0	$0
830	CE	52951120	ORTEGON ROCIO	230301	27	$1,170,000	$187,200	EPS017	27	$1,170,000	$46,800	CCF22	27	$1,170,000	$46,800	14-01	27	$1,170,000	$4,200	27	$0	$0
831	CC	1072286G	ORTIZ EMILSE	230201	7	$270,667	$43,400	EPS010	7	$270,667	$10,900	CCF22	7	$281,945	$11,300	14-01	7	$270,667	$1,000	7	$0	$0
832	CC	1006507495	ORTIZ NELLY	230301	30	$1,300,000	$208,000	EPS002	30	$1,300,000	$52,000	CCF22	30	$1,300,000	$52,000	14-01	30	$1,300,000	$4,800	30	$0	$0
833	CC	1130501505	ORTIZ LAURA	230201	30	$1,300,000	$208,000	EPS017	30	$1,300,000	$52,000	CCF22	30	$1,300,000	$52,000	14-01	30	$1,300,000	$4,800	30	$0	$0
834	CC	1069731904	OSORIO JENIFFER	230301	22	$850,667	$136,100	EPS017	22	$850,667	$34,100	CCF22	22	$850,667	$34,100	14-01	22	$850,667	$4,500	22	$0	$0
835	CE	1007582210	OTERO ESTEFANIA	230201	7	$270,667	$43,400	EPS005	7	$270,667	$10,900	CCF22	7	$281,945	$11,300	14-01	7	$270,667	$1,000	7	$0	$0
836	CC	1059898903	OVIEDO ANGIE	230201	30	$1,300,000	$208,000	EPS005	30	$1,300,000	$52,000	CCF22	30	$1,300,000	$52,000	14-01	30	$1,300,000	$4,800	30	$0	$0
837	CC	1023936691	PACHECO ANA	230301	30	$1,160,000	$185,600	EPS017	30	$1,160,000	$46,400	CCF22	30	$1,160,000	$46,400	14-01	30	$1,160,000	$4,100	30	$0	$0
838	CC	1016221423	PADILLA LIZETH	230301	4	$77,334	$12,400	EPS008	4	$77,334	$3,100	CCF22	4	$360,111	$4,200	14-01	4	$77,334	$500	4	$0	$0
839	CC	1014234846	PAEZ DENNYS	230301	14	$541,334	$86,700	EPS017	14	$541,334	$21,700	CCF22	14	$586,944	$23,500	14-01	14	$541,334	$2,900	14	$0	$0
840	CC	1000790336	PALACIOS ANGIE	230301	11	$425,334	$68,100	EPSC34	11	$425,334	$17,100	CCF22	11	$461,611	$18,500	14-01	11	$425,334	$2,300	11	$0	$0
841	CC	1019081986	PANQUEVA LEIDY	230201	30	$1,160,000	$185,600	EPS008	30	$1,160,000	$46,400	CCF22	30	$1,160,000	$46,400	14-01	30	$1,160,000	$4,100	30	$0	$0
842	CC	1031137023	PANTANO ERIKA	230301	22	$850,667	$136,100	EPS005	22	$850,667	$34,100	CCF22	22	$889,120	$35,600	14-01	22	$850,667	$4,500	22	$0	$0
843	CC	52741195	PARADA ERIKA	230201	22	$850,667	$136,100	EPS005	22	$850,667	$34,100	CCF22	22	$850,667	$34,100	14-01	22	$850,667	$4,500	22	$0	$0
844	CC	1000213958	PARRA DILLY	230301	22	$850,667	$136,100	EPS002	22	$850,667	$34,100	CCF22	22	$850,667	$34,100	14-01	22	$850,667	$4,500	22	$0	$0
845	CC	79946228	PELUFA JULIAN	231001	30	$1,160,000	$185,600	EPS008	30	$1,160,000	$46,400	CCF22	30	$1,160,000	$46,400	14-01	30	$1,160,000	$4,100	30	$0	$0
846	CC	1016064816	PERDOMO MARIA	230301	14	$541,334	$86,700	EPS005	14	$541,334	$21,700	CCF22	14	$586,944	$23,500	14-01	14	$541,334	$2,900	14	$0	$0
847	CC	1010183534	PEREZ HURY	231001	30	$1,300,000	$208,000	EPS017	30	$1,300,000	$52,000	CCF22	30	$1,300,000	$52,000	14-01	30	$1,300,000	$4,800	30	$0	$0
848	CC	1001173048	PERTUZ ERIKA	230301	30	$1,160,000	$185,600	EPS005	30	$1,160,000	$46,400	CCF22	30	$1,160,000	$46,400	14-01	30	$1,160,000	$4,100	30	$0	$0
849	CC	1030926094	PINILLA CLAUDIA	230301	17	$657,334	$105,200	EPS008	17	$657,334	$26,300	CCF22	17	$743,889	$29,800	14-01	17	$657,334	$3,500	17	$0	$0
850	CC	1012229586	PINZON EINER	231001	30	$1,300,000	$208,000	EPS005	30	$1,300,000	$52,000	CCF22	30	$1,300,000	$52,000	14-01	30	$1,300,000	$4,800	30	$0	$0
851	CC	79785796	PINZON JORGE	230301	30	$7,000,000	$1,190,000	EPS008	30	$7,000,000	$280,000	CCF22	30	$7,000,000	$280,000	14-01	30	$7,000,000	$38,600	30	$0	$0
852	CC	1012403702	PLAZAS LIZETH	230301	30	$1,300,000	$208,000	EPS017	30	$1,300,000	$52,000	CCF22	30	$1,300,000	$52,000	14-01	30	$1,300,000	$4,800	30	$0	$0
853	CC	1007356154	POLO MARLON	230301	30	$1,300,000	$208,000	EPS008	30	$1,300,000	$52,000	CCF22	30	$1,300,000	$52,000	14-01	30	$1,300,000	$4,800	30	$0	$0
854	CC	1013628102	PRADO ANGELA	230301	30	$1,160,000	$185,600	EPS017	30	$1,160,000	$46,400	CCF22	30	$1,160,000	$46,400	14-01	30	$1,160,000	$4,100	30	$0	$0
855	CE	79483661	PRIETO AMANDA		3	$0	$0	EPS017	3	$77,334	$3,100	CCF22	4	$361,111	$4,200	14-01	4	$77,334	$500	3	$0	$0
856	CC	1023700647	PRIETO ANGGIE	231001	22	$850,667	$136,100	EPS017	22	$850,667	$34,100	CCF22	22	$850,667	$34,100	14-01	22	$850,667	$4,500	22	$0	$0
857	CC	52431170	PRIETO MARITZA	25-14	30	$1,300,000	$208,000	EPS005	30	$1,300,000	$52,000	CCF22	30	$1,300,000	$52,000	14-01	30	$1,300,000	$4,800	30	$0	$0
858	CE	1057796163	QUAMUYO DAVY	230201	30	$1,300,000	$208,000	EPS017	30	$1,300,000	$52,000	CCF22	30	$1,300,000	$52,000	14-01	30	$1,300,000	$4,800	30	$0	$0
859	CC	1012134424	QUIROZ ANDREA	25-14	22	$850,667	$136,100	EPS005	22	$850,667	$34,100	CCF22	22	$850,667	$34,100	14-01	22	$850,667	$4,500	22	$0	$0
860	CC	1010211240	QUIROZ MARIA	25-14	15	$480,000	$76,800	EPS017	15	$480,000	$19,200	CCF22	15	$626,732	$25,100	14-01	15	$480,000	$2,100	15	$0	$0
861	CC	1117544700	QUIROZ MARTHA	231301	30	$1,300,000	$208,000	EPS017	30	$1,300,000	$52,000	CCF22	30	$1,300,000	$52,000	14-01	30	$1,300,000	$4,800	30	$0	$0
862	CC	1010401601	QUINTERO GABRIEL	230301	30	$1,300,000	$208,000	EPS005	30	$1,300,000	$52,000	CCF22	30	$1,300,000	$52,000	14-01	30	$1,300,000	$4,800	30	$0	$0
863	CC	1022284420	QUINTERO PAULA	230201	30	$1,300,000	$208,000	EPS008	30	$1,300,000	$52,000	CCF22	30	$1,300,000	$52,000	14-01	30	$1,300,000	$4,800	30	$0	$0
864	CC	1091342496	QUITIAN LUZ	230301	30	$1,160,000	$185,600	EPS005	30	$1,160,000	$46,400	CCF22	30	$1,160,000	$46,400	14-01	30	$1,160,000	$4,100	30	$0	$0

aportes en línea

Resumen General de Pago

EMPLEADO				PENSION				SALUD				CCF				RIESGOS				PARAFISCALES			
No.	Identificación	Nombres		Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Días	IBC	Aporte
875	CC	1040696962	RAMIREZ ANGELICA	25-14	30	$1,300,000	$208,000	EPS008	30	$1,300,000	$52,000	CCF12	30	$1,300,000	$52,000	14-01	30	$1,300,000	$4,800	30	$0	$0
876	CC	1022497833	RAMIREZ CAMILA	230301	30	$1,300,000	$208,000	EPS002	30	$1,300,000	$52,000	CCF12	30	$1,300,000	$52,000	14-01	30	$1,300,000	$4,800	30	$0	$0
877	CC	1024183600	RAMIREZ MARIA	230101	30	$1,300,000	$208,000	EPS005	30	$1,300,000	$52,000	CCF12	30	$1,300,000	$52,000	14-01	30	$1,300,000	$4,800	30	$0	$0
878	CC	80167747	RAMIREZ OSCAR	230101	30	$1,300,000	$208,000	EPS010	30	$1,300,000	$52,000	CCF12	30	$1,300,000	$52,000	14-01	30	$1,300,000	$4,800	30	$0	$0
879	CC	1019652643	RATIVA KAREN	230101	1	$86,667	$3,500	EPS005	1	$86,667	$3,500	CCF12	1	$86,667	$3,500	14-01	1	$86,667	$0	1	$0	$0
880	CC	1019652643	RATIVA KAREN	230307	29	$1,211,334	$194,200	EPS005	29	$1,211,334	$48,600	CCF12	29	$1,211,333	$48,600	14-01	29	$1,211,334	$4,400	29	$0	$0
881	CC	1012405031	RAUSALES KAREN	231001	30	$1,160,000	$185,600	EPS010	30	$1,160,000	$46,400	CCF12	30	$1,160,000	$46,400	14-01	30	$1,160,000	$4,200	30	$0	$0
882	CC	5161871	REYBER DUEÑA	9	9	$0	$0	EPS005	10	$850,667	$34,100	CCF12	22	$850,667	$34,100	14-01	22	$850,667	$3,100	22	$0	$0
883	CC	1077868810	ROMERO DIANA	230201	23	$850,667	$136,200	EPS010	23	$850,667	$34,100	CCF12	23	$850,667	$34,100	14-01	23	$850,667	$3,100	23	$0	$0
884	CC	79476280	REYES WILLIAN	25-14	30	$1,300,000	$208,000	EPS010	30	$1,300,000	$52,000	CCF12	30	$1,300,000	$52,000	14-01	30	$1,300,000	$4,800	30	$0	$0
885	CE	1564957304	RIOS SILVIS	230201	23	$850,667	$136,200	EPS002	23	$850,667	$34,100	CCF12	23	$850,667	$34,100	14-01	23	$850,667	$3,100	23	$0	$0
886	CC	1022388698	RIVERA DANIELA	230301	30	$1,300,000	$208,000	EPS034	30	$1,300,000	$52,000	CCF12	30	$1,300,000	$52,000	14-01	30	$1,300,000	$4,800	30	$0	$0
887	CC	52444112	RIVERA GLORIA	25-14	30	$1,300,000	$208,000	EPS017	30	$1,300,000	$52,000	CCF12	30	$1,300,000	$52,000	14-01	30	$1,300,000	$4,800	30	$0	$0
888	CC	1073629836	RODRIGUEZ CARLOS	230301	23	$850,667	$136,200	EPS017	23	$850,667	$34,100	CCF12	23	$850,667	$34,100	14-01	23	$850,667	$3,100	23	$0	$0
889	CC	1000571299	RODRIGUEZ NICOL	25-14	7	$270,667	$43,400	EPS034	7	$270,667	$10,900	CCF12	7	$270,667	$10,900	14-01	7	$270,667	$1,000	7	$0	$0
890	CE	5791680	RODRIGUEZ SANDRA	230201	30	$1,300,000	$208,000	EPS008	30	$1,300,000	$52,000	CCF12	30	$1,300,000	$52,000	14-01	30	$1,300,000	$4,800	30	$0	$0
891	CC	1012333473	RODRIGUEZ YINNE	230301	30	$1,300,000	$208,000	EPS005	30	$1,300,000	$52,000	CCF12	30	$1,300,000	$52,000	14-01	30	$1,300,000	$4,800	30	$0	$0
892	CE	1013999886	ROJAS FLOR	230201	30	$1,160,000	$185,600	EPS017	30	$1,160,000	$46,400	CCF12	30	$1,160,000	$46,400	14-01	30	$1,160,000	$4,100	30	$0	$0
893	CE	1023865468	ROJAS MONICA	230301	30	$1,300,000	$208,000	EPS008	30	$1,300,000	$52,000	CCF12	30	$1,300,000	$52,000	14-01	30	$1,300,000	$4,800	30	$0	$0
894	CE	52133897	ROMERO CLAUDIA	230201	23	$850,667	$136,200	EPS005	23	$850,667	$34,100	CCF12	23	$850,667	$34,100	14-01	23	$850,667	$3,100	23	$0	$0
895	CE	52132191	ROMERO CLAUDIA	230301	30	$1,160,000	$185,600	EPS005	30	$1,160,000	$46,400	CCF12	30	$1,160,000	$46,400	14-01	30	$1,160,000	$4,100	30	$0	$0
896	CE	1075625495	ROMERO YULI	230301	23	$850,667	$136,200	EPS008	23	$850,667	$34,100	CCF12	23	$850,667	$34,100	14-01	23	$850,667	$3,100	23	$0	$0
897	CE	1014255637	ROSARIO JUAN	230301	23	$850,667	$136,200	EPS005	23	$850,667	$34,100	CCF12	23	$850,667	$34,100	14-01	23	$850,667	$3,100	23	$0	$0
898	CE	1030853139	RUANO NATHALI	230201	8	$309,334	$49,500	EPS017	8	$309,334	$12,400	CCF12	8	$322,221	$12,900	14-01	8	$309,334	$1,100	8	$0	$0
899	CE	1030889112	SACHO DIANA	230301	23	$850,667	$136,200	EPS008	23	$850,667	$34,100	CCF12	23	$850,667	$34,100	14-01	23	$850,667	$3,100	23	$0	$0
900	CE	1023007841	SALAMANCA JEINNET	230201	30	$1,160,000	$185,600	EPS021	30	$1,160,000	$46,400	CCF12	30	$1,160,000	$46,400	14-01	30	$1,160,000	$4,100	30	$0	$0
901	CE	1023307818	SALAZAR YESICA	230201	30	$1,160,000	$185,600	EPS005	30	$1,160,000	$46,400	CCF12	30	$1,160,000	$46,400	14-01	30	$1,160,000	$4,100	30	$0	$0
902	CE	1014911145	SANABRIA CAROL	230301	9	$348,000	$55,700	EPS008	9	$348,000	$14,000	CCF12	9	$362,500	$14,500	14-01	9	$348,000	$1,200	9	$0	$0
903	CE	1019112546	SANABRIA ERIKA	230301	23	$850,667	$136,200	EPS008	23	$850,667	$34,100	CCF12	23	$850,667	$34,100	14-01	23	$850,667	$3,100	23	$0	$0
904	CE	1010689147	SANABRIA YESMY	230201	30	$1,160,000	$185,600	EPS034	30	$1,160,000	$46,400	CCF12	30	$1,160,000	$46,400	14-01	30	$1,160,000	$4,100	30	$0	$0
905	CE	1023105216	SANCHEZ INGRID	230301	30	$1,160,000	$185,600	EPS002	30	$1,160,000	$46,400	CCF12	30	$1,160,000	$46,400	14-01	30	$1,160,000	$4,100	30	$0	$0
906	CC	1010879556	SANTOYA JOHAN	25-14	23	$850,667	$136,200	EPS008	23	$850,667	$34,100	CCF12	23	$850,667	$34,100	14-01	23	$850,667	$3,100	23	$0	$0
907	CE	1024498155	SANTOYA YENNY	230201	30	$1,160,000	$185,600	EPS017	30	$1,160,000	$46,400	CCF12	30	$1,160,000	$46,400	14-01	30	$1,160,000	$4,100	30	$0	$0
908	CC	80126067	SARAY DIEGO	25-14	30	$1,300,000	$208,000	EPS008	30	$1,300,000	$52,000	CCF12	30	$1,300,000	$52,000	14-01	30	$1,300,000	$4,800	30	$0	$0
909	CE	1024591672	SARAY LEIDY	230301	30	$1,300,000	$208,000	EPS005	30	$1,300,000	$52,000	CCF12	30	$1,300,000	$52,000	14-01	30	$1,300,000	$4,800	30	$0	$0
910	CC	1032261277	SILVESTRE KAREN	230201	30	$1,160,000	$185,600	EPS008	30	$1,160,000	$46,400	CCF12	30	$1,160,000	$46,400	14-01	30	$1,160,000	$4,100	30	$0	$0
911	CC	1070143689	SERRANO GABRIELA	230301	7	$270,667	$32,500	EPS005	7	$270,667	$0	CCF12	7	$270,667	$0	14-01	7	$270,667	$0	7	$0	$0
912	CC	1091145015	SERRANO GABRIELA	230301	3	$116,001	$14,000	EPS005	3	$116,001	$0	CCF12	3	$116,001	$0	14-01	3	$116,001	$0	3	$0	$0
913	CE	1091145669	SERRANO GABRIELA	230301	20	$1,160,000	$185,600	EPS005	20	$1,160,000	$46,400	CCF12	20	$1,160,000	$46,400	14-01	20	$1,160,000	$4,100	20	$0	$0
914	CC	1013467886	SILVA BRIGITTE	25-14	30	$1,160,000	$185,600	EPS008	30	$1,160,000	$46,400	CCF12	30	$1,160,000	$46,400	14-01	30	$1,160,000	$4,100	30	$0	$0
915	CE	1024990436	SOLANO SANDRA	230301	30	$1,160,000	$185,600	EPS021	30	$1,160,000	$46,400	CCF12	30	$1,160,000	$46,400	14-01	30	$1,160,000	$4,100	30	$0	$0
916	CC	1073165660	TOVAR INGRID	231001	30	$2,100,000	$336,000	EPS008	30	$2,100,000	$84,000	CCF12	30	$2,100,000	$84,000	14-01	30	$2,100,000	$7,400	30	$0	$0
917	CC	1032257380	TRIANA CLAUDIA	230301	23	$850,667	$136,200	EPS010	23	$850,667	$34,100	CCF12	23	$850,667	$34,100	14-01	23	$850,667	$3,100	23	$0	$0
918	CC	1023194477	TORRES ANGIE	230201	5	$193,334	$31,000	EPS017	5	$193,334	$7,800	CCF12	5	$214,801	$8,700	14-01	5	$193,334	$0	5	$0	$0
919	CC	1023284477	TORRES ANGIE	230201	25	$1,044,000	$167,100	EPS017	25	$1,044,000	$41,800	CCF12	25	$1,044,000	$41,800	14-01	25	$1,044,000	$3,500	25	$0	$0
920	CC	1019671243	TORRES LEIDY	230201	21	$812,000	$130,000	EPS002	21	$812,000	$32,500	CCF12	21	$861,627	$34,500	14-01	21	$812,000	$2,900	21	$0	$0
921	CC	1042491177	TOVAR ANGIE	230201	30	$1,300,000	$208,000	EPS005	30	$1,300,000	$52,000	CCF12	30	$1,300,000	$52,000	14-01	30	$1,300,000	$4,800	30	$0	$0
922	CC	1030571136	TRIANA PAUNE	230201	30	$1,300,000	$208,000	EPS017	30	$1,300,000	$52,000	CCF12	30	$1,300,000	$52,000	14-01	30	$1,300,000	$4,800	30	$0	$0
923	CC	1012429130	TRIANA RUTH	230201	30	$1,300,000	$208,000	EPS008	30	$1,300,000	$52,000	CCF12	30	$1,300,000	$52,000	14-01	30	$1,300,000	$4,800	30	$0	$0
924	CC	1030331747	TARAPUES ALEX	230301	30	$1,300,000	$208,000	EPS008	30	$1,300,000	$52,000	CCF12	30	$1,300,000	$52,000	14-01	30	$1,300,000	$4,800	30	$0	$0

EMPLEADO				PENSION				SALUD				CCF				RIESGOS				PARAFISCALES			
No.	Identificación		Nombres	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Dias	IBC	Aporte
925	CC	1020830474	VARGAS LAURA	230301	22	$850,667	$136,200	EPS015	22	$850,667	$34,100	CCF22	22	$850,667	$34,100	14-11	22	$850,667	$4,900	22	$0	$0
926	CC	1036275894	VARON SHIRLEY	230301	30	$1,160,000	$185,600	EPS013	30	$1,160,000	$46,400	CCF22	30	$1,160,000	$46,400	14-11	30	$1,160,000	$6,700	30	$0	$0
927	CC	52323448	VEGA CLAUDIA	230301	30	$1,160,000	$185,600	EPS015	30	$1,160,000	$46,400	CCF22	30	$1,160,000	$46,400	14-11	30	$1,160,000	$6,700	30	$0	$0
928	CC	1001059207	VELASQUEZ ANGIE	230301	22	$850,667	$136,200	EPS008	22	$850,667	$34,100	CCF22	22	$850,667	$34,100	14-11	22	$850,667	$4,900	22	$0	$0
929	CC	1019217210	VELASQUEZ HEIDY	230301	30	$1,300,000	$208,000	EPS015	30	$1,300,000	$52,000	CCF22	30	$1,300,000	$52,000	14-11	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
930	CC	52301428	VELASQUEZ LUZ	230301	3	$86,667	$13,900	EPS002	3	$86,667	$3,500	CCF22	3	$86,667	$3,500	14-11	3	$86,667	$0	3	$0	$0
931	CC	52301428	VELASQUEZ LUZ	230301	28	$1,213,334	$194,200	EPS002	28	$1,213,334	$48,600	CCF22	28	$1,213,334	$48,600	14-11	28	$1,213,334	$6,400	28	$0	$0
932	CC	1013661873	VERA MARIA	230301	30	$1,300,000	$208,000	EPS010	30	$1,300,000	$52,000	CCF22	30	$1,300,000	$52,000	14-11	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
933	CC	1039143629	VESGA DIANA	231001	30	$1,160,000	$185,600	EPS002	30	$1,160,000	$46,400	CCF22	30	$1,160,000	$46,400	14-11	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
934	CC	1071331498	VIGOYA DEISY	230301	1	$38,667	$6,200	EPS002	1	$38,667	$1,600	CCF22	1	$62,334	$2,600	14-11	1	$38,667	$300	1	$0	$0
935	CC	1000183209	VILLANUEVA TATIANA	231001	22	$850,667	$136,200	EPS002	22	$850,667	$34,100	CCF22	22	$850,667	$34,100	14-11	22	$850,667	$4,500	22	$0	$0
936	CC	33132483	VIVAS ANA	230301	30	$1,160,000	$185,600	EPS001	30	$1,160,000	$46,400	CCF22	30	$1,160,000	$46,400	14-11	30	$1,160,000	$6,100	30	$0	$0
937	CC	1020809189	ZABALA ERIKA	230301	22	$850,667	$136,200	EPS001	22	$850,667	$34,100	CCF22	22	$850,667	$34,100	14-11	22	$850,667	$4,900	22	$0	$0
938	CC	1022433791	ZAPATA ROBINSON	231001	30	$1,800,000	$608,000	EPS017	30	$1,800,000	$152,000	CCF22	30	$1,800,000	$152,000	14-11	30	$1,800,000	$19,800	30	$0	$0
939	CC	1022402306	ZAPATA RUBEN	29-14	30	$1,300,000	$208,000	EPS008	30	$1,300,000	$52,000	CCF22	30	$1,300,000	$52,000	14-11	30	$1,300,000	$6,800	30	$0	$0
940	CC	1014188782	ZARATE EDNA	230301	22	$850,667	$136,200	EPS008	22	$850,667	$34,100	CCF22	22	$850,667	$34,100	14-11	22	$850,667	$4,500	22	$0	$0
Centro de Trabajo: CENTRO TRABAJO 9 (1 Afiliados)						$0	$0			$1,160,000	$145,000			$0	$0			$1,160,000	$50,500		$0	$0
Ciudad: SABANETA Depto: ANTIOQUIA (1 Afiliados)						$0	$0			$1,160,000	$145,000			$0	$0			$1,160,000	$50,500		$0	$0
941	CC	1000007267	BELLO MARIA		0	$0	$0	EPS010	30	$1,160,000	$140,000		0	$0	$0	14-11	30	$1,160,000	$50,500	0	$0	$0
Total Afiliados(811)						$1,157,487,940	$186,167,400			$1,211,273,278	$53,730,100			$1,176,736,139	$46,348,000			$1,187,163,941	$6,458,500		$0	$0

aportes en línea

Resumen General de Pago

DATOS GENERALES DEL APORTANTE

Identificación	dv	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Dirección	Ciudad-Departamento	Teléfono	Exonerado SENA e ICBF
NIT 800219668	3	COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS	A - 200 O MAS COTIZANTES	CONALCREDITOS	CALLE 10 # 4-40 P 13	BOGOTA-BOGOTA,D.C.	8833043	N

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION

Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago		
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Oficina Recau...	Valor
2023-11	2023-12	322155674	94599680225	E	2023/12/18	2023/12/06	BANCOLOMBIA	3	$291,736,800

RESUMEN DE PAGO

RIESGO	CODIGO	NIT	DV	AFILIADOS	VALOR LIQUIDADO	INTERESES MORA	SALDOS E INCAPACIDADES	VALOR A PAGAR
AFP (ADMINISTRADORAS: 5)				762	$186,167,400	$0	$0	$186,167,400
COLFONDOS	23I001	800,227,940	6	89	$23,965,600	$0	$0	$23,965,600
COLPENSIONES	25-14	900,336,004	7	70	$20,832,900	$0	$0	$20,832,900
PORVENIR	230301	800,224,808	8	406	$92,966,200	$0	$0	$92,966,200
PROTECCION	230201	800,229,739	0	194	$46,665,100	$0	$0	$46,665,100
SKANDIA	230901	800,253,055	2	3	$1,737,600	$0	$0	$1,737,600
ARL (ADMINISTRADORAS: 1)				789	$6,458,500	$0	$0	$6,458,500
ARL SURA	14-11	890,903,790	5	789	$6,458,500	$0	$0	$6,458,500
CCF (ADMINISTRADORAS: 9)				765	$46,348,000	$0	$0	$46,348,000
CAJACOPI ATLANTICO	CCF05	890,102,044	1	1	$74,800	$0	$0	$74,800
COLSUBSIDIO	CCF22	860,007,336	1	594	$35,549,900	$0	$0	$35,549,900
COMFAMA	CCF04	890,900,841	9	2	$110,100	$0	$0	$110,100
COMFAMILIAR RISARALDA	CCF44	891,480,000	1	2	$208,400	$0	$0	$208,400
COMFANDI	CCF57	890,303,208	5	42	$2,731,400	$0	$0	$2,731,400
COMFATOLIMA	CCF48	800,211,025	1	1	$75,500	$0	$0	$75,500
COMFENALCO ANTIOQUIA	CCF03	890,900,842	6	120	$7,310,700	$0	$0	$7,310,700
COMFENALCO SANTANDER	CCF40	890,201,578	7	1	$75,500	$0	$0	$75,500
CONFAMILIARES	CCF11	890,806,490	5	2	$211,700	$0	$0	$211,700
EPS (ADMINISTRADORAS: 18)				811	$52,730,100	$0	$0	$52,730,100
ALIANSALUD EPS (ANTES COLMEDICA)	EPS001	830,113,831	0	5	$363,500	$0	$0	$363,500
CAJACOPI	CCFC55	901,543,211	6	1	$26,300	$0	$0	$26,300
CAPITAL SALUD	EPSC34	900,298,372	9	15	$1,153,200	$0	$0	$1,153,200
COMFENALCO VALLE	EPS012	890,303,093	5	2	$140,900	$0	$0	$140,900
COMPENSAR	EPS008	860,066,942	7	146	$9,278,700	$0	$0	$9,278,700
COOSALUD EPS	EPS042	900,226,715	3	2	$222,400	$0	$0	$222,400
COOSALUD MOVILIDAD	ESSC24	900,226,715	3	7	$662,800	$0	$0	$662,800
DUSAKAWI	EPSIC1	824,001,398	1	1	$145,000	$0	$0	$145,000
EMSSANAR	ESSC18	901,021,565	8	1	$66,100	$0	$0	$66,100
EPS SURA (ANTES SURAMIS)	EPS010	800,088,702	2	159	$10,662,100	$0	$0	$10,662,100
FAMISANAR	EPS017	830,003,564	7	133	$8,146,000	$0	$0	$8,146,000
MUTUAL SER	ESSC07	806,008,394	4	1	$58,000	$0	$0	$58,000
NUEVA E.P.S.	EPS037	900,156,264	2	37	$2,791,500	$0	$0	$2,791,500
NUEVA EPS MOVILIDAD	EPS041	900,156,264	2	5	$395,000	$0	$0	$395,000
S.O.S. SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.A.	EPS018	805,001,157	7	1	$68,000	$0	$0	$68,000

Resumen General de Pago

DATOS GENERALES DEL APORTANTE

Identificación	dv	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Direccion	Ciudad-Departamento	Telefono	Exonerado SENA e ICBF
NIT 800219668	3	COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS	A - 200 O MAS COTIZANTES	CONALCREDITOS	CALLE 10 # 4-40 P 13	BOGOTA-BOGOTA D.C.	8931043	N

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION

Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago		
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2023-11	2023-12	522155674	949960235	E	2023/12/18	2023/12/06	BANCOLOMBIA	0	$291,704,000

RESUMEN DE PAGO

RIESGO	CODIGO	NIT	DV	AFILIADOS	VALOR LIQUIDADO	INTERESES MORA	SALDOS E INCAPACIDADES	VALOR A PAGAR
SALUD TOTAL	EPS002	800,130,907	4	97	$9,514,100	$0	$0	$9,514,100
SANITAS	EPS005	800,251,440	6	191	$12,792,700	$0	$0	$12,792,700
SAVIA SALUD	EPS040	900,604,350	0	7	$243,800	$0	$0	$243,800
TOTAL				**811**	**$291,704,000**	**$0**	**$0**	**$291,704,000**

411

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL **JUNTA CENTRAL DE CONTADORES**

Certificado No:

6A9D9555B8A8A995B

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 **LEIDY VANESSA MARULANDA MARTINEZ** identificado con CÉDULA DE CIUDADANÍA No **1144035680** de CALI (VALLE DEL CAUCA) Y Tarjeta Profesional No 192003-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 **10 días del mes** de **Noviembre de 2023** con vigencia de (3) Meses, contados a partir de la fecha de su expedición.

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

412

DIAN
POR UNA COLOMBIA MÁS HONESTA

Formulario del Registro Único Tributario

001

2. Concepto 0 2 Actualización

4. Número de formulario 14941541873

(415)7707212489984(8020) 000001494154187 3

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional		14. Buzón electrónico
8 0 0 2 1 9 6 6 8	3	Impuestos de Bogotá	3 2	

IDENTIFICACIÓN

24. Tipo de contribuyente	25. Tipo de documento	26. Número de identificación	27. Fecha expedición
Persona jurídica 1			

Lugar de expedición	28. País	29. Departamento	30. Ciudad/Municipio

31. Primer apellido	32. Segundo apellido	33. Primer nombre	34. Otros nombres

35. Razón social
COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S

36. Nombre comercial	37. Sigla
	CONALCREDITOS CONALCENTER BPO

UBICACIÓN

38. País	39. Departamento	40. Ciudad/Municipio
COLOMBIA 1 6 9	Bogotá D.C. 1 1	Bogotá, D.C. 0 0 1

41. Dirección principal
CL 98 70 91 OF 302 CENTRO EMPRESARIAL PONTEVEDRA

42. Correo electrónico financiero.col@emergiacc.com

43. Código postal	44. Teléfono 1	45. Teléfono 2
	7 4 5 4 0 4 0	3 1 0 2 2 7 9 9 6 6

CLASIFICACIÓN

Actividad económica

Actividad principal		Actividad secundaria		Otras actividades			Ocupación	
46. Código	47. Fecha inicio actividad	48. Código	49. Fecha inicio actividad	50. Código 1		2	51. Código	52. Número establecimientos
8 2 9 1	1 9 9 4 0 2 0 9	8 2 2 0	1 9 9 4 0 2 0 9	7 3 2 0				4

Responsabilidades, Calidades y Atributos

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
53. Código 3	5	7	8	9	1 0	1 4	1 5	4 2	4 8	5 2	5 5	5 9													

03- Impuesto al patrimonio
05- Impto. renta y compl. régimen ordinar
07- Retención en la fuente a título de renl
08- Retención timbre nacional
09- Retención en la fuente en el impuesto
10- Obligado aduanero
14- Informante de exogena
15- Autorretenedor
42- Obligado a llevar contabilidad
48 - Impuesto sobre las ventas - IVA
52 - Facturador electrónico
55 - Informante de Beneficiarios Finales
59 - Autoretención especial renta

Obligados aduaneros

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
54. Código 2 2	2 3								

11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

Exportadores

55. Forma	56. Tipo	Servicio	1	2	3
3	2	57. Modo	2	4	
		58. CPC	8 4	8 4	

IMPORTANTE: Sin perjuicio de las actualizaciones a que haya lugar, la inscripción en el Registro Único Tributario -RUT-, tendrá vigencia indefinida y en consecuencia no se exigirá su renovación

Para uso exclusivo de la DIAN

59. Anexos SI [ ] NO [X] 60. No. de Folios 0 61. Fecha 2023 - 08 - 28 / 13 : 13: 38

La información suministrada a través del formulario oficial de inscripción, actualización, suspensión y cancelación del Registro Único Tributario (RUT), deberá ser exacta y veraz, en caso de constatar inexactitud en alguno de los datos suministrados se adelantarán los procedimientos administrativos sancionatorios o de suspensión, según el caso.
Parágrafo del artículo 1.6.1.2.20 del Decreto 1625 de 2016

Firma del solicitante

Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice.
Firma autorizada

984. Nombre RINCON GONZALEZ IVETH CATALINA
985. Cargo Representante Legal Suplente Certificado

COPIA CERTIFICADO
DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN
POR UNA COLOMBIA MÁS HONESTA

Formulario del Registro Único Tributario

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 14941541873

(415)7707212489984(8020) 000001494154187 3

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
8 0 0 2 1 9 6 6 8	3	Impuestos de Bogotá	3 2

Características y formas de las organizaciones

62. Naturaleza	2	63. Formas asociativas	1 2	64. Entidades o institutos de derecho público de orden nacional, departamental, municipal y descentralizados	
65. Fondos		66. Cooperativas		67. Sociedades y organismos extranjeros	
68. Sin personería jurídica		69. Otras organizaciones no clasificadas		70. Sociedad	1

Constitución, Registro y Última Reforma

Documento	1. Constitución	2. Reforma
71. Clase	0 5	0 1
72. Número	7 0 3	4 8
73. Fecha	1 9 9 4 0 2 0 9	2 0 1 8 1 2 1 8
74. Número de notaría	2	
75. Entidad de registro	0 3	0 3
76. Fecha de registro	2 0 1 4 0 2 0 4	2 0 1 8 1 2 1 8
77. No. Matrícula mercantil	3 6 2 1 7 8 - 3	0 2 4 0 8 6 3 8
78. Departamento	7 6	1 1
79. Ciudad/Municipio	8	1
Vigencia		
80. Desde	1 9 9 4 0 2 1 1	1 9 9 4 0 2 1 1
81. Hasta	2 0 2 4 0 2 1 0	3 0 0 0 1 2 3 1

Composición del Capital

82. Nacional	1 0 0 %
83. Nacional público	0 . 0 %
84. Nacional privado	1 0 0 . 0 %
85. Extranjero	0 %
86. Extranjero público	0 . 0 %
87. Extranjero privado	0 . 0 %

Entidad de vigilancia y control

88. Entidad de vigilancia y control: Superintendencia de Sociedades — 5

Estado y Beneficio

Ítem	89. Estado actual	90. Fecha cambio de estado	91. Número de Identificación Tributaria (NIT)	92. DV
1	8 0	2 0 1 5 0 1 0 1		-
2	7 4	2 0 1 8 1 2 0 4	8 3 0 0 0 5 6 7 7	- 1
3				-
4				-
5				-

Vinculación económica

93. Vinculación económica	94. Nombre del grupo económico y/o empresarial	95. Número de Identificación Tributaria (NIT) de la Matriz o Controlante	96. DV

97. Nombre o razón social de la matriz o controlante

170. Número de identificación tributaria otorgado en el exterior	171. País	172. Número de identificación tributaria sociedad o natural del exterior con EP	

173. Nombre o razón social de la sociedad o natural del exterior con EP

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

413

DIAN
POR UNA COLOMBIA MÁS HONESTA

Formulario del Registro Único Tributario
Representación

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 14941541873

(415)7707212489984(8020) 000001494154187 3

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	16. Buzón electrónico
8 0 0 2 1 9 6 6 8	3	Impuestos de Bogotá	3 2

Representación

1

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación
REPRS LEGAL PRIN 1 8	2 0 2 2 0 2 0 8

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional
Cédula de Extranjeri 2 2	4 6 6 1 9 5		

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres
CANETE	DEL RIO	EVARISTO	

108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal

2

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación
REPRS LEGAL SUPL 1 9	2 0 2 1 1 1 0 8

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadan 1 3	3 5 4 2 1 6 6 2		

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres
RINCON	GONZALEZ	NETH	CATALINA

108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal

3

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación
REPRS LEGAL SUPL 1 9	2 0 2 3 0 3 1 5

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadan 1 3	5 2 0 5 8 1 5 6		

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres
PIAMONTE	REYES	NORMA	LUCIA

108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal

4

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres

108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal

5

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres

108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal

COPIA CERTIFICADO
DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN
POR UNA COLOMBIA MÁS HONESTA

Formulario del Registro Único Tributario
Revisor Fiscal y Contador

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 14941541873

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
8 0 0 2 1 9 6 6 8	3	Impuestos de Bogotá	3 2

Revisor Fiscal y Contador

Revisor fiscal principal

124. Tipo de documento	125. Número de identificación	126. DV	127. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadanía 1 3	1 1 4 4 0 3 5 6 8 0		1 9 2 0 0 3 T

128. Primer apellido	129. Segundo apellido	130. Primer nombre	131. Otros nombres
MARULANDA	MARTINEZ	LEIDY	VANESSA

132. Número de Identificación Tributaria (NIT)	133. DV	134. Sociedad o firma designada

135. Fecha de nombramiento
2 0 2 0 0 7 0 8

Revisor fiscal suplente

136. Tipo de documento	137. Número de identificación	138. DV	139. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadanía 1 3	1 0 2 3 9 6 6 3 4 5		2 6 9 4 4 9 T

140. Primer apellido	141. Segundo apellido	142. Primer nombre	143. Otros nombres
BELLO	VELANDIA	ANA	MARIA

144. Número de Identificación Tributaria (NIT)	145. DV	146. Sociedad o firma designada
8 6 0 0 0 5 8 1 3	4	DELOITTE & TOUCHE LTDA

147. Fecha de nombramiento
2 0 2 1 0 2 0 2

Contador

148. Tipo de documento	149. Número de identificación	150. DV	151. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadanía 1 3	1 0 1 4 2 2 0 8 4 9		1 8 8 4 9 6 T

152. Primer apellido	153. Segundo apellido	154. Primer nombre	155. Otros nombres
RODRIGUEZ	ACEVEDO	STEFAN	

156. Número de Identificación Tributaria (NIT)	157. DV	158. Sociedad o firma designada
8 0 0 2 1 9 6 6 8	3	COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S

159. Fecha de nombramiento
2 0 2 0 0 9 1 1

COPIA CERTIFICADO
DOCUMENTO SIN COSTO

414

DIAN
POR UNA COLOMBIA MÁS HONESTA

Formulario del Registro Único Tributario
Establecimientos

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 14941541873

(415)7707212489984(8020) 000001494154187 3

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional Impuestos de Bogotá	14. Buzón electrónico
8 0 0 2 1 9 6 6 8	3	3 2	

Establecimientos, agencias, sucursales, oficinas, sedes o negocios entre otros

1

160. Tipo de establecimiento: Sede 0 9
161. Actividad económica: Actividades de agencias de cobranza y oficinas de calificación crediticia 8 2 9 1
162. Nombre del establecimiento: COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS
163. Departamento: Bogotá D.C 1 1
164. Ciudad/Municipio: Bogotá, D.C. 0 0 1
165. Dirección: CL 98 70 91 OF 302
166. Número de matrícula mercantil: 0 2 4 0 8 6 3 8
167. Fecha de la matrícula mercantil: 2 0 1 4 0 2 0 4
168. Teléfono: 6 0 1 7 4 5 4 0 4 0
169. Fecha de cierre:

2

160. Tipo de establecimiento: Establecimiento de comerci 0 2
161. Actividad económica: Actividades de centros de llamadas (call center) 8 2 2 0
162. Nombre del establecimiento: CONALCREDITOS CONALCENTER BPO-CALI
163. Departamento: Valle del Cauca 7 6
164. Ciudad/Municipio: Cali 0 0 1
165. Dirección: CL 10 4 40 P 13
166. Número de matrícula mercantil: 3 6 2 1 7 9
167. Fecha de la matrícula mercantil: 1 9 9 4 0 2 1 1
168. Teléfono: 6 0 2 4 8 8 1 0 0 0
169. Fecha de cierre:

3

160. Tipo de establecimiento: Sucursal 1 0
161. Actividad económica: Actividades de agencias de cobranza y oficinas de calificación crediticia 8 2 9 1
162. Nombre del establecimiento: CONLCREDITOS CONALCENTER BPO -MEDELLIN
163. Departamento: Antioquia 0 5
164. Ciudad/Municipio: Medellin 0 0 1
165. Dirección: CR 50 52 50 OF 420
166. Número de matrícula mercantil: 2 1 2 7 8 0 1 1 0 2
167. Fecha de la matrícula mercantil: 1 9 9 6 0 7 1 7
168. Teléfono: 6 0 4 6 0 4 0 4 4 3
169. Fecha de cierre:

COPIA CERTIFICADO
DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN
POR UNA COLOMBIA MÁS HONESTA

Formulario del Registro Único Tributario
Establecimientos

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 14941541873

(415)7707212489984(8020) 000001494154187 3

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
8 0 0 2 1 9 6 6 8	3	Impuestos de Bogotá	3 2

Establecimientos, agencias, sucursales, oficinas, sedes o negocios-entre otros

1

160. Tipo de establecimiento	161. Actividad económica	
Establecimiento de comerci 0 2	Actividades de agencias de cobranza y oficinas de calificación crediticia 6 2 9 1	

162. Nombre del establecimiento: CONALCREDITOS CONALCENTER BPO-SABANETA

163. Departamento	164. Ciudad/Municipio	
Antioquia 0 5	Sabaneta 6 3 1	

165. Dirección: SABANETA - ANTIOQUIA

166. Número de matrícula mercantil	167. Fecha de la matrícula mercantil	
2 6 0 4 2 6	2 0 2 3 0 3 1 3	
168. Teléfono	169. Fecha de cierre	
3 1 0 2 2 7 9 9 6 6		

2

160. Tipo de establecimiento	161. Actividad económica	

162. Nombre del establecimiento:

163. Departamento	164. Ciudad/Municipio	

165. Dirección:

166. Número de matrícula mercantil	167. Fecha de la matrícula mercantil	
168. Teléfono	169. Fecha de cierre	

3

160. Tipo de establecimiento	161. Actividad económica	

162. Nombre del establecimiento:

163. Departamento	164. Ciudad/Municipio	

165. Dirección:

166. Número de matrícula mercantil	167. Fecha de la matrícula mercantil	
168. Teléfono	169. Fecha de cierre	

COPIA CERTIFICADO
DOCUMENTO SIN COSTO

Mes	Total Min
sep	41362
oct	41658
nov	34680
Total general	**117700**

Mes	Asignado	Min faltante
Sep	65000	23638
oct	65000	23342
nov	65000	30320
Dic	65000	65000
Total	260000	142300

Mes	Total Min
Cel	33349
Fijo	216
Clic to call	10
JEPINBOUND	1105
Total general	**34680**

Meses (DATE)

sep

oct

nov

No	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
1	bpo02--1 - IT-BPO-25-16-Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA_NA - 20 Mes	6.50	Mes	70.946.113,00	172.742.342,24
2	bpo02--2 - IT-BPO-47-1-Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Omnicanal_NA_NA_NA_NA_NA - 20 Licencia por posición	6.50	Mes	3.309.929,80	10.463.100,57
3	bpo02--3 - IT-BPO-1-1-Troncal SIP_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 30 Mes	6.50	Mes	1.275.075,30	4.365.527,92
4	bpo02--4 - IT-BPO-37-6-Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	6.50	Mes	7.731.940,38	2.028.000,00
5	bpo02--5 - IT-BPO-38-7-Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	6.50	Mes	7.392.993,62	10.140.000,00
6	bpo02--6 - IT-BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular _NA_NA_NA_NA_NA - 65000 Minuto	6.50	Mes	2.689.050,00	2.028.000,00
7	bpo02--7 - IT-BPO-7-12-Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de celular a 018000_NA_NA_NA_NA_NA - 3500 Minuto	6.50	Mes	153.580,00	2.414.562,15
8	bpo02--8 - IT-BPO-7-5-Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a larga distancia nacional_NA_NA_NA_NA_NA - 3500 Minuto	6.50	Mes	153.580,00	2.535.000,00
9	bpo02--9 - IT-BPO-33-1-Agente Minero de Datos_Agente profesional_Jornada Ordinaria _NA_NA_NA_NA - 1 Mes	6.50	Mes	9.132.000,40	2.535.000,00
10	bpo02--10 - IT-BPO-6-1-Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_Voz profesional _NA_NA_NA_NA_NA - 1 Anuncio	3.00	Mes	12.537,61	4.457.652,60
11	bpo02--11 - IT-BPO-23-1-Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 40 Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	6.50	Mes	3.009.027,20	8.035.661,40
12	bpo02--12 - IT-BPO-11-1-Clic to call_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes	2.00	Mes	275.827,48	21.892.026,00
13	bpo02--13 - IT-BPO-13-1-Mailing_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 500 Correo	6.50	Mes	1.880,00	45.876.671,62
14	bpo02--14 - IT-BPO-16-1-Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en una vía_NA_NA_NA_NA_NA - 500 Mensaje SMS	6.50	Mes	2.510,00	38.632.986,60
15	bpo02--15 - IT-BPO-14-1-WhatsApp for Business API_setup _NA_NA_NA_NA_NA - 1 setup	6.50	Mes	1.003.009,03	482.625,00
16	bpo02--16 - IT-BPO-14-2-WhatsApp for Business API_API_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	6.50	Mes	814.944,83	1.542.502,46
17	bpo02--17 - IT-BPO-14-3-WhatsApp for Business API_usuario activo _NA_NA_NA_NA_NA - 500 Usuario activo			69.585,00	

CANTIDAD	DIAS FACTURADOS	CONSUMO MES	VALOR UNITARIO	TOTAL
20	30		$ 3.547.305,65	$ 70.946.113,00
20	30		$ 165.496,49	$ 3.309.929,80
30	30		$ 42.502,51	$ 1.275.075,30
1	30		$ 7.731.940,38	$ 7.731.940,38
1	30		$ 7.392.993,62	$ 7.392.993,62
65.000	30	33.349	$ 41,37	$ 1.379.648,13
3.500	30		$ 43,88	$ -
3.500	30	216	$ 43,88	$ 9.478,08
1	30		$ 9.132.000,40	$ 9.132.000,40
1	30			
40	30		$ 75.225,68	
	30	1	$ 275.827,48	$ 275.827,48
500	30		$ 3,76	$ -
500	30	500	$ 5,02	$ 2.510,00
1	30		$ 1.003.009,03	
1	30	1	$ 814.944,83	$ 814.944,83
500	30	48	$ 139,17	$ 6.680,16

TOTAL A FACTURAR ANTES DE	$ 102.277.141,18
IVA	$ 19.432.656,82
VALOR TOTAL	$ 121.709.798,00

Representación Gráfica
FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA CNCB166514

Conalcreditos
emergia

Cobranza Nacional de Creditos S.A.S NIT: 800.219.668 - 3
Tipo de Contribuyente: Persona Jurídica y asimiladas
Dirección: Cl 98 70 91 Of 302 Centro Empresarial Pontevedra
Régimen Contable: RégimenResponsable de Iva
Municipio: Bogotá D.C.
Actividad Económica Principal: 8291
Correo: Facturas.Clientes@emergiacc.com
Tipo de Responsabilidad: O-15 Autorretenedor
Teléfono: (1) 7454040

Somos contribuyentes del Impuesto de Industria y Comercio en Bogotá, a la tarifa 9,66*1000

CUFE: 8380eee30efc097c08d960c0e91c0f30847739ed67a0ca1bef2ffb9d77ee528a21dfa21cf7f46cfda32498f1550cea87

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA CNCB166514

Fecha de Emisión: 2023-12-19
Fecha de Vencimiento: 02 DE FEBRERO DEL 2024
Tipo de Operación: ESTANDAR

Adquiriente: NIT 901140004 **Razón Social:** JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ

Ciudad:	BOGOTA DC	**Dirección:**	CR 7 63 44 BOGOTA
Departamento:	Bogotá DC	**Codigo Municipio:**	11001
País:	Colombia	**Correo:**	Facturas.Clientes@emergiacc.com
Tipo de Contribuyente:	Persona Jurídica	**Teléfono:**	4846980
Régimen Contable:	Responsable del impuesto sobre las ventas -IVA	**Atención:**	
Tipo de Responsabilidad:			

Orden de Compra: 113381 **Fecha de Orden de Compra:** 2023-12-19

Cantidad	Concepto	Precio	Importe
1	NOVIEMBRE ORDEN DE COMPRA 113381 PO	102.277.141,18	102.277.141,18

Total Items Facturados: 1

Datos del Pago

Tipo de Negociación: Crédito **Medio de Pago:** Transferencia Débito Bancaria

Moneda	**COP**
Tasa de Cambio	**0**
Subtotal Precio Unitario	**102.277.141,18**
Descuentos Detalle	**0**
Recargos Detalle	**0**
Subtotal Base Gravable	**102.277.141,18**
Total Impuestos (+)	**19.432.656,82**
Total Mas Impuestos	**121.709.798,00**
Descuento Global (-	**0**
Recargo Global (+)	**0**
Total a Pagar =	**121.709.798,00**
Total Retenciones	**3.902.895,7**

Las retenciones son a nivel informativo no afecta el total a pagar.

Observación 1:#$44-01-01;113381;yomar.munoz@jep.gov.co#$

Iva regimen común - Somos autorretenedores según Resolución Dian N° 000425 del 27 de enero de 2016 - Actividad economica principal 8291-8220
Resolución de Factura Electronica N. 18764043176004 del 23 DE ENERO DEL 2023 del CNCB 91031 al CNCB 200000
Vigencia del 23 DE ENERO DEL 2023 al 23 DE ENERO DEL 2024

Proveedor tecnológico: BCN Consultores Colombia SAS NIT: 901.157.226-5 Software: Gelinvoice

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	FORMATO Informe de supervisión de contratos / convenios	JEP-FR-06-07 Versión 4.0 | 2022-04-15

NOMBRE DEL CONTRATISTA:	CONALCREDITOS-CONAL CENTER BPO					No. CONTRATO/CONVENIO:			Orden de Compra 113381		
No. DE IDENTIFICACIÓN:	800219668		TIPO CONTRATO:		PRESTACIÓN DE SERVICIOS		Informe No:	04	PARCIAL		
PERIODO DEL INFORME:	del	01	de	Noviembre	de	2023	al	30	de	Noviembre	de	2023

1. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS - ACTIVIDADES DESARROLLADAS - COMENTARIOS DEL SUPERVISOR

En el marco de ejecución de la Orden de compra No. 113381 del Acuerdo Marco de Precios de servicios BPO II, CCE-025-AMP-2021, cuyo objeto contractual es: LA PRESTACION DE SERVICIOS DE MONITOREO A VÍCTIMAS Y COMPARECIENTES DE LA JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ, con plazo de ejecución del 27/07/2023 al 31/12/2023. El contratista para el periodo presenta un completo informe de gestión, el cual se adjunta dentro de los soportes de la facturación, y para este formato se relacionan las siguientes actividades generales:

1. Gestión canal telefónico:

Durante el mes de noviembre de 2023 se gestionó un total de 15.225 llamadas en 20 días hábiles laborados, distribuidas de la siguiente manera: llamadas Outbound Comparecientes 14.364, llamadas Outbound victimas 690 y llamadas Inbound 161

2. PROCESO DE CALIDAD.

- La auditoria se realizó a través de la escucha de llamadas para los grupos de atención especial: sala MG Bobadilla, sala MG: Gloria Amparo y OJ UIA monitoreos.
- Se realizaron las retroalimentaciones con los agentes y se establecieron compromisos para seguimiento.

2. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

CONCEPTO						VALOR
VALOR INICIAL DEL CONTRATO						$ 747.059.771,69
VALOR ADICIONES *(si aplica, especificar el o los números de adición)*						$ 0,00
VALOR REDUCCIÓN *(si aplica)*						$ 0,00
VALOR POR OTRO CONCEPTO *(si aplica)*						$ 0,00
VALOR TOTAL DEL CONTRATO						**$ 747.059.771,69**
VALOR PAGADO						$ 264.527.711,41
Pago No. 1 -	mes:	*Agosto*	de	2023	$ 19.791.297,08	
Pago No. 2 -	mes:	*Septiembre*	de	2023	$ 122.950.089,89	
Pago No. 3 -	mes:	*Octubre*	de	2023	$ 121.786.324,44	
Pago No. 4 -	mes:		de		$ 0,00	
Pago No. 5 -	mes:		de		$ 0,00	
Pago No. 6 -	mes:		de		$ 0,00	
VALOR CAUSADO QUE NO SE HA PAGADO *(valor a pagar factura)* *						$ 121.709.798,00
VALOR TOTAL EJECUTADO *(valor pagado + valor causado no pagado)*						**$ 386.237.509,41**
SALDO DEL CONTRATO *(valor total del contrato – valor total ejecutado)*						**$ 360.822.262,28**
SALDO POR REINTEGRAR *(si aplica)*						$ 0,00
SALDO POR LIBERAR (si aplica)						$ 0,00
SALDO LIBERADO (si aplica)						$ 0,00

** El valor causado no pagado corresponde a cuentas de cobro o facturas recibidas y aprobadas a satisfacción por el supervisor o interventor para su pago.**

3. CONTROL Y MITIGACIÓN DE RIESGOS

La supervisión/interventoría ha realizado las siguientes acciones de control y seguimiento a los riesgos previsibles definidos en el Documento Justificativo de la Contratación y en el contrato, en curso de la ejecución del presente contrato/convenio/orden:

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	QUIÉN TIENE ASIGNADO EL RIESGO	TRATAMIENTO / MITIGACIÓN	CUÁNDO Y CÓMO SE REALIZA EL MONITOREO
Terminación anticipada del Acuerdo Marco con un Proveedor	Colombia Compra Eficiente y Entidad Compradora	Establecer suficientes cupos de Proveedores	Verificando condiciones de terminación anticipada / Permanente
Cambios en los tributos, aranceles o regulación de precios aplicable	La Entidad Compradora	Estipulación contractual que permita revisar los precios frente a cambios en tributos, aranceles o	Revisando las comunicaciones de los Proveedores / Permanente
Interrupciones en la prestación de Servicios de BPO por fallas atribuibles al Proveedor	Proveedor	Estipulación contractual que permita la aplicación de descuentos a los Proveedores por el	Mediante la supervisión de la Orden de Compra / Permanente
Interrupciones en la prestación de Servicios de BPO por fallas atribuibles a la Entidad Compradora	Entidad Compradora	Estipulación Contractual que obligue a la Entidad Compradora a cumplir con unos parámetros	Mediante la Supervisión de la Orden de Compra / Permanente
Dificultades y retrasos en la entrega inicial de los Servicios BPO por causas atribuibles al Proveedor.	Proveedor y Entidad Compradora	Estipulación contractual que establezca tiempos de aprovisionamiento de los Servicios	Verificando solicitudes de Entidades Compradoras relacionadas con retraso en la entrega del servicio / Permanente
Terminación anticipada del contrato entre el propietario de la infraestructura de Nube sobre la cual se encuentra la herramienta de BPO y el Proveedor adjudicado en el	Proveedor	Estipulación contractual al proveedor que lo obligue a demostrar semestralmente que	Verificando mediante formato de acreditación del propietario del centro de datos o el CSP y estipulación contractual /
Vulnerabilidad de las soluciones que comprometan la seguridad de la información atribuibles a la infraestructura o el la herramienta de BPO; o mal uso de la información por	Proveedor	Contar con mecanismos alternativos para salvaguardar la información y su	Realizando un análisis periódico de vulnerabilidades sobre la infraestructura y las herramientas de BPO y mediante la

4. GARANTÍAS

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	FORMATO Informe de supervisión de contratos / convenios	JEP-FR-08-07	
		Versión 4.0	2022-04-19

ESTADO	NÚMERO DE POLIZA	ANEXO DE LA PÓLIZA	ASEGURADORA	FECHA DE EXPEDICIÓN	VIGENCIA		FECHA APROBACIÓN (Subdirector de Contratación - SCDF II)
					Desde	Hasta	
CONTRATO FIRMADO	69022	0	BERKLEY INTERNATIONAL SEGUROS COLOMBIA	26/07/2023	21/07/2023	31/12/2026	

5. MODIFICACIONES CONTRACTUALES

MODIFICACIÓN	No.	FECHA	OBSERVACIÓN

6. CERTIFICACIÓN DEL SUPERVISOR DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL PERÍODO

Certifico que el (la) contratista/cooperante cumplió con las obligaciones contractuales y efectuó el pago a los sistemas de salud y pensión, de conformidad con la Ley 789 de 2002 modificada por la Ley 828 de 2003, y de ARL de acuerdo con la Ley 1562 de 2012. Así mismo, la JEP cumplió con las responsabilidades que adquirió con el contratista/cooperante una vez se legalizó el contrato/convenio. En consecuencia, se sugiere el pago correspondiente al período del informe.

Firma del Supervisor

CC: 52.222.624
Nombre: Yomar Angélica Muñoz Cadena
Cargo: Profesional Especializado (a) 1

Recuerde que los documentos contractuales que deben ser publicados deberán ceñirse a las políticas de publicación definidas en los artículos 7 y 8 del Decreto 130 de 2015 "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones".

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	FORMATO Constancia de cumplimiento persona jurídica	JEP-FR-10-06	Página 1 de 1
		Versión 4.0	2023-06-22

Fecha: 20/12/2023

EL SUSCRITO INTERVENTOR O SUPERVISOR HACE CONSTAR QUE:

1. El contratista cumplió a satisfacción con las obligaciones pactadas en el (la):

ORDEN DE COMPRA NÚMERO:	113381	AÑO:	2023
DEPENDENCIA:	SUBSECRETARÍA EJECUTIVA		
CONTRATISTA:	CONALCRÉDITOS-CONAL CENTER BPO		
IDENTIFICACIÓN CONTRATISTA:	800.219.668		

2. CERTIFICACIÓN APORTES SISTEMA SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL Y PARAFISCALES

El contratista presentó certificación suscrita por el revisor fiscal o el representante legal acreditando que se encuentra a paz y salvo en el pago de aportes al sistema de seguridad social integral, SENA, ICBF y caja de compensación familiar.

3. Se recibió el informe PARCIAL de actividades, según lo pactado en el contrato/convenio/orden de compra, el cual fue revisado, aprobado y archivado en la carpeta del contrato.

Por lo anterior, se autoriza el pago No. 4 por un valor de $ 121.709.798,00

El presente pago se debe realizar de acuerdo con la siguiente distribución presupuestal:

Rubro Presupuestal	Valor
C-6401-1000-6-0-6401017-02	$ 121.709.798,00
	$ -
	$ -
	$ -
	$ -
	$ -
	$ -
TOTAL	$ 121.709.798,00

4. El supervisor deja constancia de la verificación del estado de las garantías del contrato conforme lo estableció en el informe de supervisión.	SI	X	NO		

5. Recibo de almacén

Nombre: _____

Cargo: _____

_____

6. Supervisión

Supervisor 1:

Nombre: Yomar Angélica Muñoz Cadena

Cargo: Profesional Especializado (a) 1

Dependencia: Subsecretaria Ejecutiva

Firma

7. Ordenador del gasto y pago:

Nombre: Claudia Liliana Erazo

Cargo: Subsecretaria Ejecutiva (E)

Dependencia: Subsecretaria Ejecutiva

Firma

SIIF Nación

Orden de pago Presupuestal de gastos Comprobante

Usuario Solicitante: MHerowland — EDWIN GIOVANNY ROWLANDS GOMEZ
Unidad Ejecutora: 44-01-01 — JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ - GESTION GENERAL
Fecha y Hora Solicitud: 2023-12-28-9:40 a. m.

ORDEN DE PAGO PRESUPUESTAL

Numero:	478888923	Fecha Registro:	2023-12-28	Unidad Ejecutora:	44-01-01 JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ - GESTION GENERAL		
Vigencia Presupuestal	Actual	Estado:	Pagada	Nro Obligación:	1687823	Comprobante Contable de la Generación:	
Fecha Máxima Pago:	2023-12-28	Código de Referencia:	3450033670047888923	Tipo de Moneda:	COP-Pesos	Tasa de Cambio:	0.00
Valor Bruto:	121.709.798.00	Valor Deducciones:	3.902.896.00	Valor Neto:	117.806.902.00	Saldo a Pagar:	0.00

VALORES PAGADOS

TRM Pago		Valor Bruto	121.709.798,00	Valor Deducciones	3.902.896,00	Valor Neto	117.806.902,00	Moneda Base Compra		Valor MBC	

REINTEGROS

Numeros				No Recaudo:	
Bruto Reintegrado Pesos:	0.00	Reintegrado Deducciones Pesos:	0.00	Reintegrado Neto Pesos:	0.00
Bruto Reintegrado Moneda:	0.00	Reintegrado Deducciones Moneda:	0.00	Reintegrado Neto Moneda:	0.00

TERCERO DE LA ORDEN DE PAGO

Identificación:	800218958	Razón Social:	COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S.	Medio de Pago:	Abono en cuenta

CUENTA BANCARIA

Numero:	82177017469	Banco:	BANCOLOMBIA S.A.	Tipo:	Ahorro	Estado:	Activa

TESORERIA	DOCUMENTO SOPORTE					
13-01-01-DT - DIRECCION TESORO NACION DGCPTN	Numero:	115361-2023	Tipo:	ORDEN DE COMPRA	Fecha:	2023-12-26

Tipo Beneficiario Pago: 01 - Beneficiario final

ITEM PARA AFECTACION DE GASTOS

DEPENDENCIA / POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	REC	BIT	VALOR		VALOR PAGADO	VALOR REINTEGRADO		USO DE PROYECTOS ESPECIALES			
				PESOS	MONEDA	PESOS	PESOS	MONEDA EXTRANJERA	USO DE PROYECTO	MONEDA	TASA DE CAMBIO	VALOR MONEDA
44-01-01 JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ - GESTION GENERAL / C-4401-1000-8-0-4401017-02 ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS - SERVICIO DE ASISTENCIA TECNICA A LAS ACTUACIONES Y DECISIONES JUDICIALES DE LA JUSTICIA TRANSICIONAL Y RESTAURATIVA - FORTALECIMIENTO DE LAS HERRAMIENTAS Y ESTRATEGIAS CON ENFOQUES DIFERENCIALES PARA LA PARTICIPACI												
	Nación	11	CSF	121.709.798.00	0.00	121.709.798.00				Pesos	0.00	0.00

DEDUCCIONES

POSICIONES DEL CATALOGO PARA PAGO NO PRESUPUESTALES		TERCERO		TARIFA	VALOR	VALOR AJUSTADO PAGO	VALOR REINTEGRADO
2-01-04-02-01-03	RETENCION Y SERVICIOS GRAVADOS Y REGIMEN COMUN - SERVICIOS	800197268	UAE DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	15.000 %	2.914.899,00	2.914.899,00	
2-01-05-01-01-03-05	RETENCION EN COMPRAS DE SERVICIOS DEMAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	899999061	BOGOTA DISTRITO CAPITAL	0.906 %	987.997,00	987.997,00	

LINEAS DE PAGO VINCULADA

DEPENDENCIA PARA AFECTACION DE PAC	POSICION DEL CATALOGO DE PAC	FECHA	VALOR	ATRIBUTO LINEA DE PAGO	ESTADO
44-01-01 - JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ - GESTION GENERAL	3-8 - CNC - INVERSIÓN ORDINARIA NACIÓN CSF	2023-12-28	121.709.798.00	05 NINGUNO	Pagada

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)

421

RE: Solicitud de Ajuste Modificación ANDREA PELAÉZ OVALLE

Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Lun 18/12/2023 14:50

Para:Claudia Liliana Erazo Maldonado <claudia.erazo@jep.gov.co>;Diana Rocio Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>
CC:Andrés Eduardo Sierra Izquierdo <andres.sierra@jep.gov.co>

Jefe, en principio el trámite de VF debería mantenerse, salvo situaciones excepcionales que posteriormente serán justificadas. La instrucción que se nos dio a Andres y a mí, es que por el tiempo de adición de los 3.5 meses se mantendrá los honorarios de 2023 más el 9.2% de incremento, y para el contrato nuevo de 2024 se harán las nivelaciones aprobadas con sus respectivos incrementos.

No tengo otra instrucción al respecto y así se lo comente a Diana.

En un momento te enviaremos el Excel ajustado conforme a los comentarios que me trasmitieron hicieron en la reunión de Contratación, los dos cupos nuevos, y los objetos que nos envió Diana que fueron validados por ti y por Fabio..

Quedamos atentos a tus instrucciones en caso que sean distintas a lo mencionado.

Un saludo

YAMC

De: Claudia Liliana Erazo Maldonado <claudia.erazo@jep.gov.co>
Enviado el: lunes, 18 de diciembre de 2023 1:34 p. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>; Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>
CC: Andrés Eduardo Sierra Izquierdo <andres.sierra@jep.gov.co>
Asunto: RE: Solicitud de Ajuste Modificación ANDREA PELAÉZ OVALLE

Gracias Yomar, pero quiero que se me aclare si es posible renunciar a la VF solo para acceder al incremento en el contrato. Eso afectaría el calculo de la VF y estimularía a todos los equipos de RAFA y OJ a hacer lo mismo, por lo que considero tener una sola línea para todos los contratos. Quedo atenta.

Saludos cordiales,

Claudia Liliana Erazo Maldonado
Subsecretaria Ejecutiva (E)
Secretaría Ejecutiva
Claudia.erazo@jep.gov.co - www.jep.gov.co
Cra 7 # 63 - 44, Bogotá Colombia
Conmutador: (+57) (1) 7440041 en Bogotá
Servicio gratuito 01 8000 180602 para el resto del país

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

Este mensaje de correo electrónico es propiedad de la JEP, puede contener información privilegiada o confidencial. Por tanto, usar esta información y sus anexos para propósitos ajenos a la JEP, divulgarla a personas a las cuales no se encuentre destinado este correo o reproducirla total o parcialmente, se encuentra prohibido en virtud de la legislación vigente. La Entidad no asumirá responsabilidad sobre información, opiniones o criterios contenidos en este correo que no estén directamente relacionados con la JEP. Si usted no es el destinatario autorizado o por error recibe este mensaje, por favor, borrarlo inmediatamente y notificar al remitente.

This document is property of the JEP; it may contain privileged confidential information. Therefore using this information and its annexes for purposes different from those of the JEP, distributing said information to people who are not among those for which this email was intended, or reproducing it partially or totally is prohibited in accordance with the law available. The organization will not assume the responsibility around the information, opinions or criteria contained in this email, if not directly related to the JEP. If you are not the authorized recipient, or you receive this message by mistake, please delete it immediately and notify to sender.

No imprima este correo a menos que sea absolutamente necesario.

De: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Enviado el: lunes, 18 de diciembre de 2023 12:52 p. m.
Para: Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>; Claudia Liliana Erazo Maldonado <claudia.erazo@jep.gov.co>
CC: Andrés Eduardo Sierra Izquierdo <andres.sierra@jep.gov.co>
Asunto: RE: Solicitud de Ajuste Modificación ANDREA PELAÉZ OVALLE

Diana un saludo

Conforme al DJ de trámite de VF y al CDP solicitado que apalanca el contrato, el valor desagregado es por:

- Apalancamiento (conforme a la base de Planeación): $16.621.117
- CDP adicionado (soporte del trámite de VF): $132.968.937
- Valor de la VF solicitada es por $42.350.605. Correspondiente aun honorario mensual $11.080.745 (vig 2023) más incremento del 9.2%, para $12.100.173 (honorario 2024 en el trámite de VF por 3.5 meses).

El valor que relacionan, parece ser lo proyectado para el contrato nuevo, que contará con nivelación más el incremento. Pero se insiste, es para el contrato que inicia el 16 de abril. Salvo que se renuncie a la VF.

De: Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>
Enviado el: lunes, 18 de diciembre de 2023 12:18 p. m.
Para: Claudia Liliana Erazo Maldonado <claudia.erazo@jep.gov.co>; Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Asunto: RV: Solicitud de Ajuste Modificación ANDREA PELAÉZ OVALLE

Buenas tardes este es el otro correo anunciado

Diana Rocío Oviedo Calderón

Contratista

Subsecretaría Ejecutiva

022

Diana.oviedo@jep.gov.co

Cra 7 #63-44 Bogotá, Colombia

De: Laura Vanessa Paredes Rodríguez <laura.paredes@jep.gov.co>
Enviado: lunes, 18 de diciembre de 2023 8:35
Para: Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>
Asunto: Solicitud de Ajuste Modificación ANDREA PELAÉZ OVALLE

Buenos días Dra:

Remito la siguiente información para que sea ajustada la solicitud de adición de Andrea Peláez Contrato JEP- 812-2022.
Quedo atenta para continuar con el trámite de modificación.

Según lo conversado el día de hoy remito la información de aquellos contratos de la Subsecretaría que superan los 10 millones y tienen vigencias futuras aprobadas:

PAA 2023	Contratista	Honorarios 2023	Honorarios 2024
958	Andrea Peláez Ovalle	11.080.745,00	14.383.718

Laura Paredes Rodríguez .

Profesional de Gestión II

Subdirección de Contratación

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

(+57) 4846980
laura.paredes@jep.gov.co

www.jep.gov.co
Cra 7 No. 63-44 - Piso 6

Bogotá D.C.

A23

RE: Presentación gestión Comparecientes Magistrado Bobadilla

Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>

Mié 20/12/2023 10:50

Para:Maria del Pilar Pabon <mpabon@emergiacc.com>;Diana Katherine Rico Daza <diana.rico@jep.gov.co>
CC:Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>;Fabian Esteban Antonio Lopez <fantonio@emergiacc.com>;Gisela Maritza Vargas Acosta <gmvargasa@emergiacc.com>;Daniel Eduardo Amador Munar <deamadorm@emergiacc.com>;Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>

Diana buenos días

Sugiero no enviar esta presentación, la idea no seria entregar a este despacho un informe con 15 dias de corte. Como te comente Jacquelin, al menos con corte al viernes, pero no son muchas certificaciones, en mi opinión podemos hacer un corte al menos al 15.

Para el MG. Bobadilla y la MG. Gloria Amparo.

Agradezco Diana esperar a que nos envíen de nuevo y no compartir todavía esta información.

Un saludo

De: Maria del Pilar Pabon <mpabon@emergiacc.com>
Enviado el: miércoles, 20 de diciembre de 2023 9:52 a. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>; Diana Katherine Rico Daza <diana.rico@jep.gov.co>
CC: Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>; Fabian Esteban Antonio Lopez <fantonio@emergiacc.com>; Gisela Maritza Vargas Acosta <gmvargasa@emergiacc.com>; Daniel Eduardo Amador Munar <deamadorm@emergiacc.com>
Asunto: Presentación gestión Comparecientes Magistrado Bobadilla

Muy buen día:
Adjunto la presentación actualizada al 18 de diciembre de la gestión de actualización de datos a comparecientes y Constancias del Magistrado Jesús Ángel Bobadilla. La presentación incluye lo presentado en la reunión de avance el pasado 7 de diciembre.
Cordialmente,

--

www.conalcreditos.com.co

Pilar Pabón Cadena
Supervisora Contac Center

(1) 7454040
Calle 99 60-59 , Bogotá

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

024

Fwd: 44-01-01;113381;yomar.munoz@jep.gov.co

Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Mié 20/12/2023 19:14
Para:Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>

2 archivos adjuntos (400 KB)
CNCB166514.xml; CNCB166514.pdf;

Mi Diani enviaron esto.

De: Carlos Mario Gonzalez Grajales <cmgonzalezg@emergiacc.com>
Enviado: Wednesday, December 20, 2023 5:55:41 PM
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Cc: Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>; Facturas Clientes <Facturas.Clientes@emergiacc.com>
Asunto: 44-01-01;113381;yomar.munoz@jep.gov.co

Buenas tardes,

Compartimos los documentos de la factura **CNCB166514 ,** según solicitud del cliente, se envía tal como lo genera el sistema para evitar afectaciones a los documentos.

Un saludo

--

emergia
Carlos Mario Gonzalez Grajales
Analista de Facturación | Dpto Financiero

www.emergiacc.com
+(57) 3103612671 |
Cra 28 # 48 - 59 | 17001 | Manizales

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

425

RE: CONTRATO DATACENTER

Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>

Jue 21/12/2023 23:32

Para:Nestor Julio Corredor Niampira <nestor.corredor@jep.gov.co>
CC:Claudia Liliana Erazo Maldonado <claudia.erazo@jep.gov.co>;Gladys Celeide Prada Pardo <gladys.prada@jep.gov.co>;Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>;Jhon Carlos Saavedra Ramos <jhon.saavedra@jep.gov.co>;Natalia Lorena Arbeláez Mendoza <natalia.arbelaez@jep.gov.co>

4 archivos adjuntos (3 MB)

Anexo Técnico No. 1 - Especificaciones Técnicas Mínimas VF.pdf; EXCEL DISCRIMINADO.xlsx; JUSTIFICACIÓN ADICIÓN.pdf; Orden de Compra BPO.pdf;

Estimado Nestor y equipo DTI

Conforme a tu sugerencia y del contratista en el marco de la orden de compra 113381, hago envío del comparativo desde lo funcional de los dos servicios de BPO que atienden a la Jurisdicción, de acuerdo con el horizonte de atención que cada uno tiene. En contexto, es necesario mencionar que debido a que la OC tiene tiempo máximo de ejecución a 31 de diciembre, me permito adjuntar un documento que muestra las generalidades de cada contrato y los ítems contratados vs el capítulo 7 de las condiciones mínimas técnicas requeridas en contrato JEP.983-2022.

Adjunto:

Documento de contexto
Tabla comparativa
Acuerdo Marco contratado
Capitulo 7 Condiciones técnicas mínimas

Quedamos a la espera de tu valiosa colaboración de tal manera que el contratista del DATACENTER, permita después de su análisis, autorizar la continuidad en la prestación del "servicio de monitoreo con llamada" por un tiempo no superior a tres meses.

Cordial saludo

De: Nestor Julio Corredor Niampira <nestor.corredor@jep.gov.co>
Enviado el: lunes, 18 de diciembre de 2023 10:36 a. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
CC: Claudia Liliana Erazo Maldonado <claudia.erazo@jep.gov.co>; Gladys Celeide Prada Pardo <gladys.prada@jep.gov.co>
Asunto: RE: CONTRATO DATACENTER

Cordial saludo Yomar:

Adjunto al presente, de manera atenta remito el Anexo No. 1, parte integral de nuestro Contrato No. JEP-983-2022, suscrito con la UT SOLUCIONES TIC (CLARO+TESERACT). En éste, en su Capítulo 7, se describe en detalle el alcance del Servicio de CONTACT CENTER, en el Capítulo 9, los Informes que debe presentar para, entre otros, este servicio y en el Capítulo 12, los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANSs) pactados contractualmente.

Lo anterior, para tu información y fines. Cualquier inquietud o aclaración, por favor nos la haces saber.

Atte.,

Néstor Julio Corredor Niampira
Director Nacional I (E) – Tecnologías de la Información
Dirección de TI – Piso 6
nestor.corredor@jep.gov.co - www.jep.gov.co
Cra 7 # 63 - 44, Bogotá Colombia
Conmutador: 6017440041 Ext. 3500 en Bogotá
Servicio gratuito 01 8000 180602 para el resto del país

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

Este mensaje de correo electrónico es propiedad de la JEP, puede contener información privilegiada o confidencial. Por tanto, usar esta información y sus anexos para propósitos ajenos a la JEP, divulgarla a personas a las cuales no se encuentre destinado este correo o reproducirla total o parcialmente, se encuentra prohibido en virtud de la legislación vigente. La Entidad no asumirá responsabilidad sobre información, opiniones o criterios contenidos en este correo que no estén directamente relacionados con la JEP. Si usted no es el destinatario autorizado o por error recibe este mensaje, por favor, borrarlo inmediatamente y notificar al remitente.

This document is property of the JEP; it may contain privileged confidential information. Therefore using this information and its annexes for purposes different from those of the JEP, distributing said information to people who are not among those for which this email was intended, or reproducing it partially or totally is prohibited in accordance with the law available. The organization will not assume the responsibility around the information, opinions or criteria contained in this email, if not directly related to the JEP. If you are not the authorized recipient, or you receive this message by mistake, please delete it immediately and notify to sender.

No imprima este correo a menos que sea absolutamente necesario.

De: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Enviado el: viernes, 15 de diciembre de 2023 7:53 a. m.
Para: Nestor Julio Corredor Niampira <nestor.corredor@jep.gov.co>
CC: Claudia Liliana Erazo Maldonado <claudia.erazo@jep.gov.co>; Gladys Celeide Prada Pardo <gladys.prada@jep.gov.co>
Asunto: CONTRATO DATACENTER

Nestor, un saludo

Conforme te lo confirme ayer, al SE le pareció una buena salida el planteamiento de temporalmente unirnos al Datacenter, en tal sentido si te es posible enviarme este capitulo 7 en donde esta las condiciones técnicas del contrato con CONALCREDITOS te lo agradezco, hoy en la mañana una de las reuniones con ellos tendrá este contenido.

Copio a Gladys y a Claudia, de tal forma que estén enteradas que ya estamos en ello. Aun tengo pendiente verificar lo de la recomposición del CDP para cuando se agote tu reserva, pero les estaré informando a todos como quedaría esto en un documento soporte.

Muchas gracias

426

RV: Informes de Gestión JEP

Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>

Vie 22/12/2023 16:58

Para:Ilva Juliana Ospina García <ilva.ospina@jep.gov.co>;Diana Rocio Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>
CC:Gladys Celeide Prada Pardo <gladys.prada@jep.gov.co>;Claudia Liliana Erazo Maldonado <claudia.erazo@jep.gov.co>; Claudia Viviana Ferro Buitrago <Viviana.Ferro@jep.gov.co>

3 archivos adjuntos (2 MB)

INFORME MAGISTRADA GLORIA AMPARO RODRÍGUEZ 1.pptx; INFORME GESTIÓN MAGISTRADO JESÚS ÁNGEL BOBADILLA 1.pptx; INFORME VICTIMAS DAV.pptx;

Cordial saludo

Conforme al compromiso se hace entrega del estado de la gestión de los grupos de especial atención. Sus contenidos están sujetos a cualquier aclaración que se requiera, e inclusive pueden ser ampliados.

Un saludo

De: Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
Enviado el: viernes, 22 de diciembre de 2023 9:21 a. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>; Maria del Pilar Pabon <mpabon@emergiacc.com>; Erika Tatiana Arboleda <earboleda@emergiacc.com>; Daniel Eduardo Amador Munar <deamadorm@emergiacc.com>; Ilva Juliana Ospina García <ilva.ospina@jep.gov.co>
Asunto: Informes de Gestión JEP

Buenos días Yomar

Envío informes solicitados

Avance callcenter actualización de datos JEP
Gestión Actualización de Datos Victimas DAV (UIA)
Gestion actualizacion de datos victimas Magistrada Gloria Amparo Rodriguez

--
Cordialmente

Jacquelin Masso Garcés
Gerente de operaciones
Unidad de Negocio

www.conalcreditos.com.co

(1) 7454040 | 3206931665
Calle 98 # 70-91, Sede Pontevedra- Bogotá

"Toda solicitud, petición, queja o reclamo presentada debe ser direccionada para su trámite al correo electronico: Grupoauditorcalidad@emergiacc.com"

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

627

RV: Radicacion Informe Gestión Noviembre 2023

Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>

Mar 26/12/2023 10:56

Para:Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>

13 archivos adjuntos (22 MB)

AVANCE ACUMULATIVO JEP-DATOS SEPTIEMBRE 9 A DICIEMBRE 7 2023.pptx; 1. Certificado Aportes CNC NOV23 (10869) (1) (1).pdf; AD Leidy Vanessa Marulanda Martinez 10.11.23 (1).pdf; 2023.11 CNC-Planilla (1).pdf; Prefactura JEP nov.xlsx; NIT CONALCREDITOS.pdf; Total minutos 01092023 - 30112023.xlsb; INFORME GESTIÓN NOVIEMBRE 2023 JEP 1 AJUSTAR (1).docx; JEP-FR-10-06_Constancia de cumplimiento persona jurídica V4.0 NOVIEMBRE 2023.pdf; JEP-FR-08-07_Informe Supervision Contrato V4.0 NOVIEMBRE.pdf; CNCB166514.xml; CNCB166514.pdf; Fwd: 44-01-01;113381;yomar.munoz@jep.gov.co;

Diana hola

Te envío de nuevo la cuenta, se ajusto el informe de supervisión, y envié adjunto lo que enviaron de CONALCREDITO (xml), a mi me abre.

Te encargo por favor firmar la constancia de cumplimiento.

Muchas gracias

De: Yomar Angelica Muñoz Cadena
Enviado el: miércoles, 20 de diciembre de 2023 4:16 p. m.
Para: Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>
CC: Claudia Liliana Erazo Maldonado <claudia.erazo@jep.gov.co>; jmasso@emergiacc.com
Asunto: RV: Radicacion Informe Gestión Noviembre 2023

Diana. Un saludo

Hago envio de la factura y soportes del mes de noviembre de CONALCREDITOS, con los ajustes requeridos. Ya cuenta con la debida aprobación de la factura en Olimpia. La relación de los adjuntos es la siguiente:

1. Informe gestión Noviembre 2023
2. Consumo Minutos Noviembre 2023
3. CRM Noviembre
4. Prefactura noviembre 2023
5. Factura
6. Presentación Avance Acumulativo JEP Datos Sept 9 a Diciembre 7 de 2023
7. Planilla pago Parafiscales Noviembre 2023
8. Certificado aporte parafiscales Noviembre 2023
9. Rut Conalcreditos
10. Certificado Contadora
11. Informe de supervisión
12. Constancia de cumplimiento

Quedo atenta a lo que adicionalmente se requiera

Un saludo

De: Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
Enviado el: lunes, 18 de diciembre de 2023 4:01 p. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
CC: Daniel Eduardo Amador Munar <deamadorm@emergiacc.com>; Maria del Pilar Pabon <mpabon@emergiacc.com>; Fabian Esteban Antonio Lopez <fantonio@emergiacc.com>
Asunto: Radicacion Informe Gestión Noviembre 2023

Buena tarde Yomar,

Adjunto me permito compartir el informe de gestión correspondiente al periodo comprendido entre el 1 al 30 de noviembre de 2023.

1. Informe gestión Noviembre 2023
2. Consumo Minutos Noviembre 2023
3. CRM Noviembre
4. Prefactura noviembre 2023
5. Presentación Avance Acumulativo JEP Datos Sept 9 a Diciembre 7 de 2023
6. Planilla pago Parafiscales Noviembre 2023
7. Certificado aporte parafiscales Noviembre 2023
8. Rut Conalcreditos
9. Certificado Contadora

--
Cordialmente

Jacquelin Masso Garcés
Gerente de operaciones
Unidad de Negocio

www.conalcreditos.com.co

(1) 7454040 | 3206931665
Calle 98 # 70-91, Sede Pontevedra- Bogotá

"Toda solicitud, petición, queja o reclamo presentada debe ser direccionada para su trámite al correo electronico: Grupoauditorcalidad@emergiacc.com"

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

428

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

429

Seguimiento Conalcreditos

Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>

Mié 27/12/2023 5:54

Para:Fabian Esteban Antonio Lopez <fantonio@emergiacc.com>;Natalia Lorena Arbeláez Mendoza <natalia.arbelaez@jep.gov.co>;Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>;Giovany Díaz García <Giovany.Diaz@jep.gov.co>;Silvia Liliana Amado Torres <silvia.amado@jep.gov.co>;jmasso@emergiacc.com <jmasso@emergiacc.com>;María Camila Sánchez Gómez <Maria.Sanchez@jep.gov.co>;Martha Angélica Campo Quintana <martha.campo@jep.gov.co>;Omar Alirio Castelblanco Cristancho <omar.castelblanco@jep.gov.co>;Sandra Carolina Soler Albarracín <sandra.soler@jep.gov.co>;Laura Sofía Buitrago Vidal <laura.buitrago@jep.gov.co>;jdbobadilla@emergiacc.com <jdbobadilla@emergiacc.com>;Gladys Celeide Prada Pardo <gladys.prada@jep.gov.co>;ldricop@emergiacc.com <ldricop@emergiacc.com>
CC:Sara Catalina Avilán Reyes <sara.avilan@jep.gov.co>;Diana Katherine Rico Daza <diana.ricodaza@hotmail.com>; mpabon@emergiacc.com <mpabon@emergiacc.com>;gmvargasa@emergiacc.com <gmvargasa@emergiacc.com>; deamadorm@emergiacc.com <deamadorm@emergiacc.com>;Diana Katherine Rico Daza <diana.rico@jep.gov.co>;Ilva Juliana Ospina García <ilva.ospina@jep.gov.co>

Cordial saludo

Quiero preguntar si tienen aportes relacionados con el contenido del informe de gestión y documentos soporte que les copié.

Estamos con el equipo de CONALCREDITOS atentos a recibirlo o en su efecto que nos confirmen estar de acuerdo.

Dejare nuestra última reunión para el día de mañana a la misma hora para recibir sus soportes.

Hoy debo concentrarme en la facturación del mes de diciembre con CONALCREDITOS.

Quedó atenta

Muy buen día para todos

830

RV: Radicación Factura Diciembre de 2023 JEP

Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Mié 17/01/2024 14:41
Para:Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>
CC:Claudia Liliana Erazo Maldonado <claudia.erazo@jep.gov.co>

1 archivos adjuntos (251 KB)
JEP-FR-10-06_Constancia de cumplimiento persona jurídica V4.0 DICIEMBRE 2023.pdf;

Diani buenas tardes

Envío adjunto con el ajuste solicitado. No lo había observado Cristian y la verdad no había caído en cuenta que pese a la fecha de entrega si se debía dejar con el cierre.

Lo dejo para la firma de la jefe

Muchas gracias

De: Adriana Lorena Guzmán Molano <adriana.guzman@jep.gov.co>
Enviado el: miércoles, 17 de enero de 2024 12:47 p. m.
Para: Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>
CC: Cristian Villalba Arango <cristian.villalba@jep.gov.co>; Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>; Claudia Liliana Erazo Maldonado <claudia.erazo@jep.gov.co>
Asunto: RE: Radicación Factura Diciembre de 2023 JEP

Buenas tardes:

Una vez revisada la cuenta de diciembre de Conalcréditos, se requiere ajustar la fecha de la constancia de cumplimiento considerando que el contrato presenta fecha de ejecución hasta el 31 de diciembre. Por tanto, esta última es la fecha que debe presentar.

Quedo atenta a su oportuna respuesta.

Saludos,

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

Fecha: [illegible]

EL SUSCRITO INTERVENTOR O SUPERVISOR HACE CONSTAR QUE:

1. El contratista cumplió a satisfacción con las obligaciones pactadas en el (los)

ORDEN DE COMPRA	NÚMERO	11081	AÑO 2023
DEPENDENCIA	SUBSECRETARÍA EJECUTIVA		
CONTRATISTA	CONALCRÉDITOS-CONAL CENTER BPO		
IDENTIFICACIÓN CONTRATISTA	800.219.068		

2. CERTIFICACIÓN APORTES SISTEMA SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL Y PARAFISCALES:

El contratista presentó certificación suscrita por el revisor fiscal o el representante legal, acreditando que se encuentra a paz y salvo en el pago de aportes al sistema de seguridad social integral, SENA, ICBF y caja de compensación familiar.

3. Se recibió el (el) informe PARCIAL de actividades, según lo pactado en el contrato/orden de compra, el cual fue revisado, aprobado y archivado en la carpeta del contrato.

Por lo anterior, se autoriza el pago No. 5 por un valor de $ 122.634.472,71

El presente pago se debe realizar de acuerdo con la siguiente distribución presupuestal:

Rubro Presupuestal	Valor
C-4401-1000-4-0-4401017-02	$ 122.634.472,71
	$ -
	$ -
	$ -
	$ -
	$ -
	$ -
TOTAL	$ 122.634.472,71

De: Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>
Enviado el: viernes, 29 de diciembre de 2023 5:58 p. m.
Para: Cuentas Financiera <cuentas.financiera@jep.gov.co>

CC: Cristian Villalba Arango <cristian.villalba@jep.gov.co>; Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>; Claudia Liliana Erazo Maldonado <claudia.erazo@jep.gov.co>
Asunto: RV: Radicación Factura Diciembre de 2023 JEP

Buenas tardes, para los tramites correspondientes y como apoyo a la supervisión remito documentos para el pago del mes de diciembre 2023

Diana Rocío Oviedo Calderón
Contratista
Subsecretaría Ejecutiva

Diana.oviedo@jep.gov.co
Cra 7 #63-44 Bogotá, Colombia

De: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Enviado: viernes, 29 de diciembre de 2023 17:27
Para: Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>
Cc: Claudia Liliana Erazo Maldonado <claudia.erazo@jep.gov.co>; jmasso@emergiacc.com <jmasso@emergiacc.com>
Asunto: RV: Radicación Factura Diciembre de 2023 JEP

Envio nuevamente

Gracias por la observación

Un saludo

De: Yomar Angelica Muñoz Cadena
Enviado el: viernes, 29 de diciembre de 2023 3:33 p. m.
Para: Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>
CC: Claudia Liliana Erazo Maldonado <claudia.erazo@jep.gov.co>; jmasso@emergiacc.com
Asunto: RV: Radicación Factura Diciembre de 2023 JEP

Estimada Diana, un saludo

Envío cuenta del mes de diciembre de CONALCREDITOS, con su respectiva liberación.

Un saludo

De: Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
Enviado el: viernes, 29 de diciembre de 2023 11:23 a. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>; Daniel Eduardo Amador Munar <deamadorm@emergiacc.com>
Asunto: Radicación Factura Diciembre de 2023 JEP

Buyenos dias Yomar

Adjunto me permito compartir el informe preliminar correspondiente al periodo de diciembre

- Informe de gestion preliminar
- Consumo minutos diciembre 2023
- CRM dicimebre
- Prefactura Diciembre 2023
- Planilla Pago Parafiscales Noviembre
- Certificado aportes Parafiscales Noviembre
- Rut Conalcreditos
- Certificado contadora

431

--

Cordialmente

Base Jep Dic (2).xlsb

Pre Facturacion JEP Diciembre (1).xlsx

nutos 01092023 - 29122023 Proyectado 28...

Jacquelin Masso Garcés

Gerente de operaciones

www.conalcreditos.com.co Unidad de Negocio

(1) 7454040 | 3206931665

Calle 98 # 70-91, Sede Pontevedra- Bogotá

"Toda solicitud, petición, queja o reclamo presentada debe ser direccionada para su trámite al correo electronico: Grupoauditorcalidad@emergiacc.com"

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

emergia

INFORME DE ACTIVIDADES No. 3 CORRESPONDIENTE AL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 01/12/2023 al 30/12/2023	
INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO	
No. Contrato o convenio:	113381 de 2023
Objeto:	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MONITOREO A VÍCTIMAS Y COMPARECIENTES DE LA JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ.
Clase de Contrato o convenio:	Orden de Compra
Fecha acta de Inicio:	27/07/2023
Fecha Terminación:	31/12/2023
Porcentaje de Avance Físico de Ejecución:	75%
Nombre del contratista:	CONALCREDITOS CONALCENTER BPO
CC / Nit:	800.219.668-3
Nombre del Supervisor del Contrato o convenio:	Yomar Angelica Muñoz Cadena
Presentado por:	Jacquelin Masso Garcés – Gerente de Operaciones

INFORME DE ACTIVIDADES DICIEMBRE DE 2023

Bogotá, D.C., Diciembre de 2023

emergia

TABLA DE CONTENIDO.

INTRODUCCIÓN.
GLOSARIO.
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.
GESTIÓN DEL MES DE DICIEMBRE 2023.

1. **GESTIÓN CANAL TELEFÓNICO**
   - **1.1 BASES GESTIONADAS COMPARECIENTES**
   - **1.2 BASE GESTIONADA VÍCTIMAS**
   - **1.3. CARGA GENERAL DE BASES**
   - **1.4.NO CONTACTADOS (MARCACIÓN MANUAL)**
   - **1.5. INTERVALOS DIARIOS.**
   - **1.6. INTERVALOS POR HORA.**
   - **1.7. OCUPACIÓN, ADHERENCIA Y ABSENTISMO.**
   - **1.8. TIEMPO DE OPERACIÓN.**
   - **1.9. INDICADORES LLAMADAS OUTBOUND COMPARECIENTES.**
   - **1.10. INDICADORES LLAMADAS OUTBOUND VÍCTIMAS.**
   - **1.11. INDICADORES LLAMADAS INBOUND.**
   - **1.1(Inbound y Click To Call)**
   - **1.12. INDICADORES CHAT WHATSAPP-DATOS.**
   - **1.13. INDICADORES CLICK TO CALL**
   - **1.14. ENVIO DE MENSAJES DE TEXTO**
   - **1.15. ENVIO E- MAILLING**
   - **1.16. INDICADORES VÍCTIMAS RUTA JUDICIAL DAV.**
   - **1.17.INDICADORES VÍCTIMAS MAGISTRADA GLORIA AMPARO RODRIGUEZ.**
   - **1.18.INDICADORES COMPARECIENTES MAGISTRADO JESÚS ÁNGEL BOBADILLA.**
2. **PROCESO DE CALIDAD.**
3. **MINUTOS GESTIONADOS.**
4. **CUADRO ANS DICIEMBRE.**
5. **HERRAMIENTAS DE GESTIÓN.**
6. **INFORME DE ACTIVIDADES (OBLIGACIONES DEL AMP)**
   - **6.1. CONTAR CON SOPORTE TÉCNICO 24/7**
   - **6.2. GARANTIZAR QUE SOPORTE TÉCNICO HAGASEGUIMIENTO Y MANEJO DE TICKETS GENERADOS.**
   - **6.3. GARANTIZAR CUMPLIMIENTO DE LA LEY 1581 DE 2012**
   - **6.4. GARANTIZAR PROTECCIÓN DE DATOS.**
   - **6.5. CAPACITAR A LOS AGENTES**
   - **6.6.CONTAR CON PLANES DE CONTINGENCIA PARA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO.**
   - **6.7. BUSCAR LA CAUSA DE RAÍZ DE LA FALLAS EN SOLUCIÓN TECNOLÓGICA.**
   - **6.8. REALIZAR ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN.**
   - **6.9. PRESENTAR A COLOMBIA COMPRA EFICIENTE EL PLAN DE BIENESTAR.**
   - **6.10. GARANTIZAR QUE EL PERSONAL NECESARIO PARA LA OPERACIÓN ESTÉ VINCULADO EN LAS CONDICIONES DEL CÓDIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO.**
   - **6.11. CONTAR CON UN ÁREA ESPECÍFICA DE CONTROL DE CALIDAD.**

emergia

6.12. CONTAR CON SISTEMA DE CONTROL DE ACCESO AL CENTRO DE CONTACTO.

6.13. ASUMIR EL PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES E INDEMNIZACIONES DE CARÁCTER LABORAL.

6.14. CONTAR CON PERSONAL TÉCNICO PARA SOLUCIONAR PROBLEMAS DE LOS AGENTES.

6.15 GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD Y PROTECCIÓN.

6.16. INFORMES DE AVANCES.

6.17. GESTIONES ADICIONALES

6.18. POWER BI

emergia

INTRODUCCIÓN.

En el presente documento se detallan las interacciones gestionadas por el Centro de Contacto a través del canal de atención telefónica y chat WhatsApp, durante el mes de **diciembre de 2023** en la ejecución y cumplimiento de la **Orden de Compra N°113381 de 2023** suscrita entre la **Jurisdicción Especial para la Paz, JEP, y Conalcréditos – Conalcenter BPO.**

emergia

GLOSARIO

ANS:
Acuerdos de Niveles de Servicio.

PUNTUALIDAD EN TIEMPOS DE APROVISIONAMIENTO:
Mide el tiempo que tarda el Proveedor en aprovisionar los Servicios BPO contratados por la Entidad Compradora, es decir, el recurso humano y los recursos tecnológicos.

DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS BPO CONTRATADOS:
Mide el tiempo durante el mes en el que los Servicios BPO contratados no están disponibles para la entidad compradora.

TMO (TIEMPO MEDIO DE OPERACIÓN):
Corresponde al tiempo promedio de conversación o atención del agente. Se realiza la medición mensual.

ROTACIÓN DEL RECURSO HUMANO:
Corresponde al 10% de los agentes retirados en el mes de total de los agentes activos en el mismo.

OCUPACIÓN DE AGENTES:
Mide el porcentaje de tiempo de ocupación efectivo de los agentes, se excluye el tiempo de break, capacitación, retroalimentación, almuerzo, pausas activas y/o actividades de bienestar de los agentes, el porcentaje de ocupación de acuerdo es del 75%.

EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO AGENTES:
Serán evaluaciones de máximo 10 preguntas, en máximo 30 minutos, el Proveedor debe disponer de la herramienta para el montaje de las preguntas garantizando la confidencialidad de este. El porcentaje del indicador es del 80%.

PRECISIÓN ERROR CRÍTICO DE USUARIO:
Mide el porcentaje de error crítico de agente que afecta directamente al usuario final. Un error crítico de agente corresponde al error generado por una mala información del agente y que afecta directamente al usuario final, el porcentaje del indicador es del 85%.

PRECISIÓN ERROR CRÍTICO DE NEGOCIO:
Mide el porcentaje de error crítico que no afecta directamente al usuario final el porcentaje del indicador es del 85%.

QUEJAS SOBRE LOS SERVICIOS BPO:

Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de transacciones gestionadas.

emergia

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS BPO:

Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el promedio del nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio. El Acuerdo de Nivel de Servicio se puede medir a partir del promedio de calificación entre 1 y 5 o como resultado promedio de la calificación.

SIGNIFICADO DE LAS TIPIFICACIONES:

Buzón: Cuando la llamada entra directamente a buzón y el operador lo anuncia.
No. Contesta tercero que manifiesta desconocer al compareciente.
Si. Acepta dar información.
No ha sido posible contacto: La llamada no ingresa por falla técnica o no entra ni siquiera a operador.
Sin señal: La llamada ingresa y sale anuncio del operador diciendo que no existe señal.
Si. No acepta dar información.
Si. Contesta tercero o familiar y acepta dar información.
Privado de la libertad: Compareciente o Víctima reporta que se encuentra privado de la libertad en x lugar.
Fallecido: Un tercero familia o conocido reporta que la Víctima o Compareciente falleció.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.

A continuación, se muestra como está constituida la estructura organizacional de la operación:

emergia

Durante el mes de **Diciembre** no se realizó ningún cambio a la estructura de personal, distinta a la planteada en anterior periodo.

CAMPAÑA JEP 2023				
DOCUMENTO	PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	NOMBRES	CARGO
1001198485	Astroz	Briceño	Geraldine Liliana	Agente
1032360620	Useche	Lopez	Luis Arturo	Agente
1047401013	Cubillos	Ontibon	Andrea	Agente
1016088167	Perez	Larotta	Angela Tatiana	Agente
1013582762	Carranza	Barbosa	Manuel Alexander	Agente
1000836988	Gacha	Quintero	Juliana Natalia	Agente
1022382078	Salamanca	Calderon	Brian Javier	Agente
1067962785	Vasquez	Hernandez	Karen Rosiris	Agente
1016100380	Ochoa	Poveda	Andres Felipe	Agente
1000322730	Vega	Retavizca	Nicol Yeraldin	Agente
1023960885	Rodríguez	Pinzon	Mateo Santiago	Agente
52859251	Garcia	Martinez	Angely	Agente
1013649380	Gachama	Cuellar	Yeferson Stidwar	Agente
1023943484	Moreno	Quijano	Andres Felipe	Agente
80726120	Cendales	Peña	Mauricio	Agente
1127916077	Sanchez	Triana	Genesis Sarald	Agente
1010962 62	Romero	Garzón	Laura Daniela	Agente
63464994	Martinez	López	Juliana	Agente
1016018602		Uribe	Leidy Johana	Agente
1001274932		Moreno	Jessica Alejandra	Agente
52441210	Vargas	Acosta	Gisela Maritza	Líder de Calidad
1016038058	Amador	Munar	Daniel Eduardo	Minero de Datos
63336310	Pabón	Cadena	María del Pilar	Supervisora

De este grupo de agentes, **1** hace gestión de apoyo para las **solicitudes del Magistrado Jesús Ángel Bobadilla**, 4 hacen gestión de apoyo para la **Magistrada Gloría Amparo Ramírez**, **3** hacen gestión de apoyo para **Víctimas DAV** y el resto, (**12 agentes**) hacen gestión de **Actualización de Datos a Comparecientes, Victimas y atienden llamadas de los canales Inbound, Click to Call y chats del Chat Wsp.**

1. GESTIÓN DEL CANAL TELEFÓNICO

Durante el mes de **diciembre de 2023** se gestionó un **total de 15225** llamadas en **17 días hábiles** laborados, distribuidas de la siguiente manera: llamadas **Outbound Comparecientes 10169**, llamadas **Outbound víctimas 705** y llamadas **Inbound 190**.

1.1 BASES GESTIONADAS COMPARECIENTES

La base total de comparecientes cuenta con **18.400** registros, los cuales se dividieron de la siguiente manera:

COMPARECIENTES

BASES	CANTIDAD
PRIORIDAD 1	762
PRIORIDAD 2	1000
PRIORIDAD 3	8553
PRIORIDAD 4	8085
TOTAL	18400

emergia

1. Registros de Llamada NO exitosa del anterior operador, nuevo registro- Pertenece a Macrocaso.
2. Registros de llamadas NO exitosas del anterior operador, No existe registro y No pertenece a Macrocaso.
3. Registro de llamadas exitosas del anterior operador que NO pertenecen a Macrocaso.
4. Registros de llamadas exitosas del anterior operador y que SÍ pertenecen a Macrocaso.

1.1.1 Base Consolidada de Comparecientes

Durante los meses de **Septiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre se gestionaron un total de 18400 registros,** y se hicieron **55439** como se aprecia a continuación:

Etiquetas de fila	Cant	Marcaciones.
Buzón	6789	27369
Si. Acepta dar información	5268	12693
No. Contesta tercero que manifiesta desconocer al compareciente	3365	6511
Fuera de servicio	983	3196
Si. Contesta tercero o familiar y acepta dar información	499	1251
Volver a llamar	306	1163
No contesta	282	1102
Si. No acepta dar información	232	740
No. Número no existe	196	225
Si. Contesta tercero o familiar y no acepta dar información	136	386
Privado de la libertad	103	220
Fallecido	90	291
Caída	67	87
Sin señal	20	24
Llamada muda	16	19
No. Ocupado	15	58
Ya actualizo datos de contacto	15	50
Otras entidades/JEP	13	36
Fuera del país	2	4
Persona Desaparecida	2	6
Llamada de broma	1	8
Total general	**18400**	**55439**

emergia

ACUMULADO EFECTIVIDAD

El acumulado de **Efectividad entre Septiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre es de 9.726 registros**, es decir **el 52,86%** y una **No Efectividad de 8674 registros**, es decir el **47,14% del total**, la cual se refleja en ítems como; Sin señal, buzón, fuera de servicio, volver a llamar, Si. No acepta dar información, Si. Contesta tercero o familiar y no acepta dar información, No contesta, Otras entidades/JEP, Ya actualizó datos, caída, No. Ocupado y No. Número no existe, como se aprecia a continuación:

Tpificación	Cantidad	Porcentaje
Efectivo	9726	52,86%
No Efectivo	8674	47,14%
Total general	**18400**	**100,00%**

GESTIÓN REGISTROS DICIEMBRE

Durante el mes de **Diciembre se gestionaron un total de 8.338 registros de comparecientes** y se hicieron **10169 marcaciones** como se aprecia a continuación:

emergia

Etiquetas de fila	Cant	Marcacion
Buzón	4938	5895
Si. Acepta dar información	1493	1997
Fuera de servicio	476	529
No. Contesta tercero que manifiesta desconocer al compareciente	385	471
Volver a llamar	243	307
No contesta	197	234
Si. No acepta dar información	172	203
No. Número no existe	132	161
Si. Contesta tercero o familiar y no acepta dar información	88	96
Si. Contesta tercero o familiar y acepta dar información	84	102
Fallecido	83	117
Privado de la libertad	29	36
No. Ocupado	10	11
Sin señal	2	3
Ya actualizo datos de contacto	2	2
Llamada muda	1	2
Persona Desaparecida	1	1
Caída	1	1
Llamada de broma	1	1
Total general	**8338**	**10169**

Durante **Diciembre** se logró una **Efectividad del 25,71% (2144 registros)** y una **No Efectividad del 74,29% (6194 registros)**, la cual se refleja en ítems como Sin señal, buzón, fuera de servicio, volver a llamar, Si. No acepta dar información, Si. Contesta tercero o familiar y no acepta dar información, No contesta, Otras entidades/JEP, Ya actualizó datos, caída, No. Ocupado y No. Número no existe, como se aprecia a continuación:

Tpificicación	Cantidad	Porcentaje
Efectivo	2144	25,71%
No Efectivo	6194	74,29%
Total general	**8338**	**100,00%**

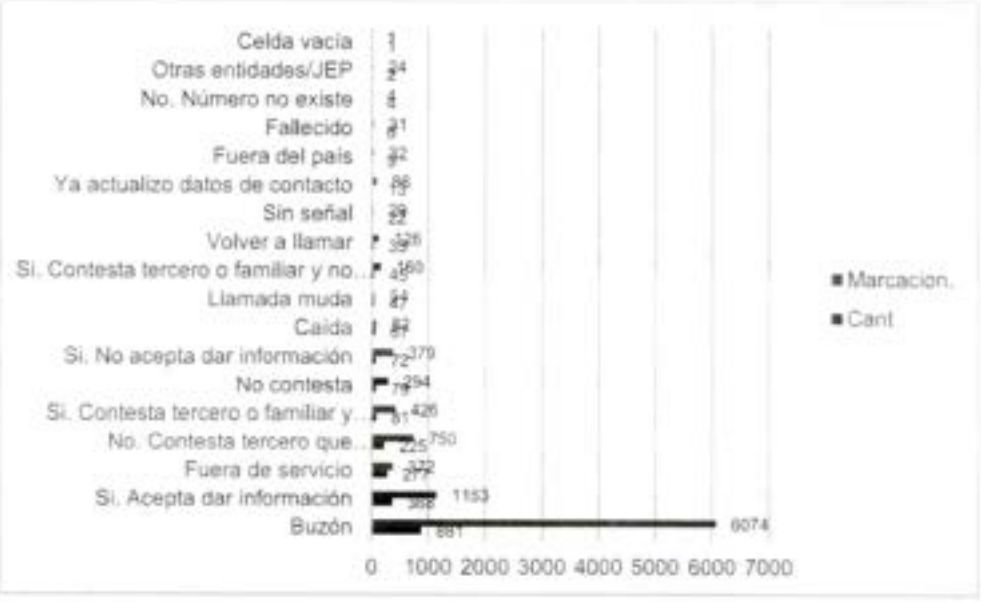
1.2 BASE GESTIONADA VÍCTIMAS

1.2.1.1 Base Consolidada Víctimas

Entre **Septiembre, Octubre, Noviembre** y **Diciembre** se recibieron **2.234 registros de víctimas**, y **durante este mismo periodo se realizaron 10077 marcaciones**, como se aprecia a continuación:

emergia

Etiquetas de fila	Cant	Marcacion.
Buzón	881	6074
Si. Acepta dar información	368	1153
Fuera de servicio	277	372
No. Contesta tercero que manifiesta desconocer a la víctima	225	750
Si. Contesta tercero o familiar y acepta dar información	81	426
No contesta	79	294
Si. No acepta dar información	72	379
Caída	67	82
Llamada muda	47	54
Si. Contesta tercero o familiar y no acepta dar información	45	160
Volver a llamar	35	126
Sin señal	22	29
Ya actualizo datos de contacto	13	86
Fuera del país	9	32
Fallecido	6	31
No. Número no existe	4	4
Otras entidades/JEP	2	24
Celda vacía	1	1
Total general	**2234**	**10077**



ACUMULADO EFECTIVIDAD

La **efectividad de esta base de la gestión acumulada entre Septiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre llegó a una efectividad del 36,75%, (821)** y una **no efectividad acumulada del 63,25%, (1413)** lo cual se refleja en ítems como; Sin señal, buzón, fuera de servicio, volver a llamar, Si. No acepta dar información, Si. Contesta tercero o familiar y no acepta dar información, No contesta, Otras entidades/JEP, Ya actualizó datos, caída, No. Ocupado y No. Número no existe, como se aprecia a continuación:

emergia

Tipificación	Cant	Porcentaje
Efectivo	821	36,75%
No Efectivo	1413	63,25%
Total general	**2234**	**100,0%**

GESTIÓN REGISTROS DICIEMBRE

Durante el mes de **Diciembre se gestionaron un total de 571 registros de víctimas** y se hicieron **705 marcaciones** como se aprecia a continuación:

Etiquetas de fila	Cant	Marcacion
Buzón	243	296
Fuera de servicio	118	137
No. Contesta tercero que manifiesta desconocer a la víctima	92	114
Si. Acepta dar información	37	52
No contesta	16	22
Si. Contesta tercero o familiar y acepta dar información	16	22
Volver a llamar	13	15
Si. No acepta dar información	10	13
Fuera del país	6	9
Si. Contesta tercero o familiar y no acepta dar información	5	8
Fallecido	4	6
No. Número no existe	4	4
Sin señal	2	2
Llamada muda	2	2
Caída	2	2
Ya actualizo datos de contacto	1	1
Total	**571**	**705**

Durante **Diciembre** se logró una **Efectividad del 28,37% (162 registros)** y una **No Efectividad del 71,63% (409 registros)**, lo cual se refleja en ítems como; Sin señal, buzón, fuera de servicio, volver a llamar, Si. No acepta dar información, Si. Contesta tercero o familiar y no acepta dar información, No contesta, Otras entidades/JEP, Ya actualizó datos, caída, No. Ocupado y No. Número no existe, como se aprecia a continuación:

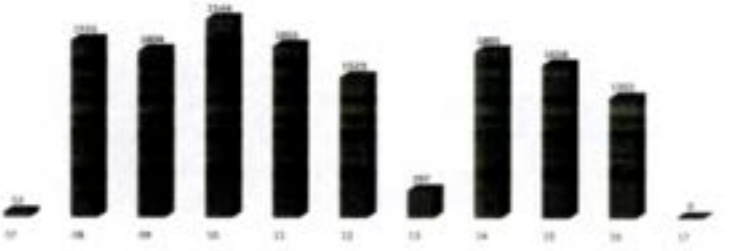
Tipificación	Cant	Porcentaje
Efectivo	162	28,37%
No Efectivo	409	71,63%
Total general	**571**	**100,0%**

1.3 CARGA GENERAL DE BASES.

Desde que inició la operación de la **Orden de Compra 113381**, se han recibido un **total de 18400** para **comparecientes** y **2234** para victimas estos registros todos ya están gestionados en un 100%

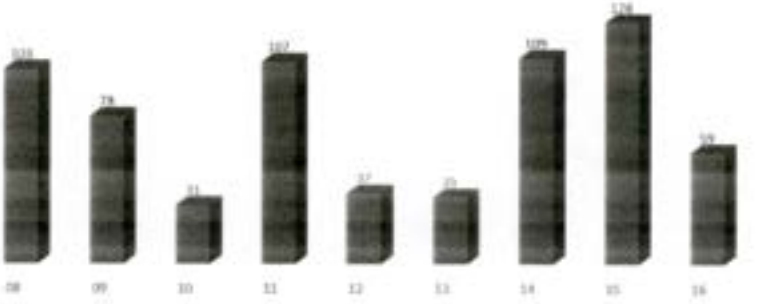
1.4 INTERVALOS HORA A HORA DICIEMBRE.

1.4.1. A continuación, se muestra el total del **volumen de llamadas diarias** del mes de **DICIEMBRE** en **llamadas outbound a Comparecientes hora a hora:**



Se continuó trabajando la franja horaria entre **08:00 am a 5:00 pm**. El **mayor volumen de efectividad** de las **llamadas de Comparecientes** fue a las **10:00 am en la mañana y a las 14:00 en la tarde**.

1.4.2. En la siguiente gráfica se muestra el total del **volumen de llamadas diarias** del mes de **diciembre** en **llamadas outbound a Víctimas hora a hora:**



emergia

Se continuó trabajando la franja horaria entre **08:00 am a 5:00 pm**. El **mayor volumen de efectividad** de las **llamadas de Víctimas** fue a las 11:00 **am en la mañana y a las 15:00 en la tarde**.

1.7. OCUPACIÓN, ADHERENCIA Y ABSENTISMO DICIEMBRE.

ADHERENCIA	OCUPACIÓN	ABSENTISMO
100%	38%	0%

1.8. TIEMPO DE OPERACIÓN ACUMULADO A DICIEMBRE.

A continuación, presentamos el **TMO** de la operación acumulado de septiembre a **DICIEMBRE de 2023:**

TMO ACUMULADO SEPTIEMBRE A NOVIEMBRE 2023	
GENERAL	1:35
EFECTIVAS	8:43

1.11. INDICADORES LLAMADAS INBOUND.

Total	649	608	566	41	87,21%	93,68%	6,32%	0:12:15
Mes	Llamadas Entrantes	Llamadas Atendidas	Atendidas Umbral	Llamadas Abandonadas	Nivel De Servicio	Nivel De Atención	Nivel De Abandono	TMO
Septiembre	130	124	118	14	90,53%	89,84%	10,14%	00:09:33
Octubre	140	130	148	10	92,36%	93,75%	6,25%	00:09:42
Noviembre	161	147	125	14	77,64%	91,30%	8,70%	00:11:03
Diciembre	190	187	175	3	92,11%	98,42%	1,58%	00:17:03

Para la **operación Inbound** compuesta por los canales Inbound y Click To Call, ejecutada durante el mes de **Diciembre de 2023,** tuvimos un **total** de **190 llamadas entrantes**, de las cuales fueron **atendidas 187** y de estas se atendieron **dentro del umbral (3 segundos) 175.** Se generaron **3 llamadas abandonadas**, debido a que cuando ingresaron estas llamadas los asesores estaban en otra llamada y no alcanzaron a atenderlas.

En esta gestión llegamos a un **Nivel de Servicio del 92.11%,** un **Nivel de Atención del 98.42%, un Nivel de Abandono de 1.58%** y un **TMO 17:03 minutos.**

1.12. INDICADORES CHAT WHATSAPP-DATOS

Total	256	256	256	100,00%	100,00%
Fecha	Whatsapp Entrantes	Whatsapp Atendidos	Atendidos en Umbral	Nivel de Servicio	Nivel de Atención
Septiembre	13	13	13	100,00%	100,00%
Octubre	72	72	72	100,00%	100,00%
Noviembre	48	48	48	100,00%	100,00%
Diciembre	123	123	123	100,00%	100,00%

emergia

A lo largo de **Diciembre de 2023 ingresaron 123 wsp** de los cuales fueron **atendidos todos (123)** y de estos, se atendieron **dentro del umbral (>=60 segundos) los 123 wsp.** Tuvimos un **Nivel de Servicio del 100%, Nivel de Atención 100%** y **Nivel de Abandono 0%.**

1.16. INDICADORES VÍCTIMAS RUTA JUDICIAL DAV.

GESTIÓN VÍCTIMAS DAV- RUTA JUDICIAL Noviembre 14 - Diciembre 21 de 2023									
FECHA BASE	RESOLUCIÓN /ORDEN JUDICIAL	REGISTROS	REGISTROS DEPURADOS	REGISTROS A CONTACTAR	CONSTANCIAS	FECHA ENTREGA CONSTANCIAS	CONFIABILIDENTE	VÍCTIMAS DIRECTAS	VÍCTIMAS INDIRECTAS
04/11/2023	SAI-ACI-43-PMR-428-2023	4	0	4	4	30/11/2023	1	4	0
04/11/2023	SAI-ACI-RC-DAI-DLC-MDM-388-2023	8	0	8	8	20/11/2023	1	9	0
04/11/2023	SAI-ACI-DAI-DLC-RC-MDM-338-2023	8	0	8	8	30/11/2023	1	7	1
27/11/2023 y 5- 12-2023	RESOLUCIÓN 2241	36	0	36	0	21/12/2023	1	4	36
27-11-2023 Y 12/12-2023	RESOLUCIÓN 2038	16	1	15	7	20/12/2023	2	6	16
27/11/2023	RESOLUCIÓN 2042	11	4	8	1	21/12/2023	1	4	11
27/11/2023	RESOLUCIÓN 4053	23	4	19	19	21/12/2023	1	18	23
27/11/2023	SAI-ACI-AS-CP-MR-2023	15	6	9	7	21/12/2023	1	8	11
13/12/2023	RESOLUCIÓN 3226	114	9	105	96	21/12/2023	1	80	63
13/12/2023	RESOLUCIÓN 3781	184	13	171	7	21/12/2023	1	196	0
13/12/2023	RESOLUCIÓN SAI-ACI-AS-HM-058-2023	123	56	67	58	21/12/2023	1	101	0
TOTAL	11	557	106	451	160	20/12/2024	12	354	196

1.17. INDICADORES VÍCTIMAS MAGISTRADA GLORIA AMPARO RODRIGUEZ.

COMPORTAMIENTO BASES VÍCTIMAS MAGISTRAD G.A.R.	
FECHA RECEPCIÓN BASE	CANTIDAD
DICIEMBRE 1-2023	1205
DATOS REPETIDOS	135
SIN NÚMERO DE CONTACTO	224
TELÉFONO FIJO SIN INDICATIVO	116
NÚMERO DE TELÉFONO INCOMPLETO	35
BASE GESTIONABLE	**807**

Etiquetas de fila	Cant	Porcentaje
EFECTIVO	176	22.92%
NO EFECTIVO	592	77.08%
Total general	**768**	**100.00%**

emergia

1.18.INDICADORES COMPARECIENTES MAGISTRADO JESÚS ÁNGEL BOBADILLA.

GESTIÓN COMPARECIENTES MAGISTRADO JESÚS ÁNGEL BOBADILLA OCTUBRE - DICIEMBRE 21 DE 2023				
PERIODO	**SOLICITUDES**	**PRUEBA**	**CONSTANCIAS**	**GESTIONADAS**
OCTUBRE	2		2	2
NOVIEMBRE	22	1 (DIANA RICO)	21	22
DICIEMBRE	10		10	10
TOTAL	34	1	33	34

2 PROCESO DE CALIDAD.

El proceso de calidad se llevó a cabo de acuerdo con los procedimientos internos de la compañía. A continuación, presentamos los resultados:

- El promedio de calificación de la campaña para el periodo de **diciembre de 2023 fue de campaña es del 97.84%.**
- Durante la Orden de Compra el promedio general de **Evaluación de Conocimiento fue de 100% para el periodo del mes de diciembre de 2023.**
- Las oportunidades de mejora identificadas en el proceso de registro de información están relacionadas con: **tipificación y habilidades comunicativas y escritas, oportunidad de mejora Diciembre fue de:**
  - **Error Crítico:** no hubo
  - **Errores Fatales**: no hubo
  - **Errores No Relevantes**: 2 afectación del 1.03%
- La muestra de monitoreos se toma de forma aleatoria y se realizan por grabación al día siguiente o en vivo el mismo día del evento.

3 MINUTOS GESTIONADOS.

A continuación, presentamos la **gestión de minutos** con el promedio que se presentó durante toda la orden de compra, con corte **al 29 de Diciembre2023**.

COMPORTAMIENTO ACUMULADO MINUTOS A DICIEMBRE 30-2023					
Mes	**Min Asignados**	**Min consumidos**	**% consumo**	**Min faltantes**	**% Faltantes**
Septiembre	65000	41362	64%	23638	36%
Octubre	65000	41658	64%	23342	36%
Noviembre	65000	33565	52%	31435	48%
Diciembre	65000	39726	61%	25274	39%
Total	26000	156311	60%	103689	40%

emergia

4 CUADRO ANS DICIEMBRE.

ANS OC 112381			
ANS por Nivel de Servicio	**Meta**	**Noviembre**	**Observación**
[illegible]	[illegible]	[illegible]	Durante el mes de Noviembre no se realizaron contrataciones.
Disponibilidad de los servicios	[illegible]	[illegible]	Durante el mes de noviembre no se presentaron incidencias de la plataforma tecnológica. De acuerdo con este indicador Consolidados estuvo dentro de los tiempos establecidos por Colombia Compra Eficiente en esta ANS. Cálculo de la fórmula: Durante el mes para 20 Agentes trabajando 8 horas al día (480 minutos) por 20 días hábiles del mes de Octubre minutos mensuales de plataforma disponible. No hubo incidencias en la plataforma.
EFS (Llamadas [illegible])			
ETC (Tiempo para contar a cuelgo)			
Atención de un incidente			
Retención de Agentes	>90%	100%	En el mes de noviembre estuvieron activos 20 Agentes. Durante el mes de noviembre no hubo renuncias de Agentes.
TMO (Tiempo Medio de Operación)	Definido por Proceso	[illegible]	El promedio de las llamadas hechas por los Agentes Técnicos durante el mes de noviembre fue de 5,33 mins
Promedio Anual Nota	>=90%	96,00%	Para calcular este valor se realizó la suma de los promedios por proceso y se sacó el promedio general. En noviembre se realizaron un total de 71 monitoreos, sobre los cuales se realizaron 4 afectaciones por error fatal, esta operación se efectúa con 1 Líder de Calidad, para monitorear todos los agentes.
Promedio Anual Llamadas de usuario "Voz". Este ANS no las contempla por parte de la ESCO. Es ejemplo, por políticas de la compañía lo medimos	>=90%	96,00%	Para calcular este valor se realizó la suma de los promedios por proceso y se sacó el promedio general. En Octubre se realizaron un total de 71 monitoreos, sobre los cuales no hubo afectaciones por error crítico, se efectúa con 1 Líder de Calidad, para monitorear 20 Agentes.
Promedio Anual Llamadas de usuario "Voz". Este ANS no las contempla por parte de la ESCO. Es ejemplo, por políticas de la compañía lo medimos	>=90%	96,00%	Para calcular este valor se realizó la suma de los promedios por proceso y se sacó el promedio general. En Octubre se realizaron un total de 71 monitoreos, sobre los cuales hubo 5 afectaciones de errores no críticos, esta operación se efectúa con 1 Líder de Calidad, para monitorear 20 Agentes Técnicos.
Evaluación de conocimientos Agentes ECA	80	90,00%	El promedio de la nota se halla de la siguiente manera: Se realiza un promedio aritmético de la nota de la evaluación de todos los positivos.
Nota promedio de calidad operación		97,97%	Para el mes de Noviembre el promedio general de la operación, quedó en una nota del 97,97%

5 HERRAMIENTAS DE GESTIÓN.

5.1. MARCADOR

Para ejecutar la gestión enmarcada dentro de la Orden de Compra, contamos con dos herramientas tecnológicas fundamentales:
La primera es el Software especializado para Contact Center – WOLKVOX.
Esta herramienta nos permite tener una mayor productividad en la gestión de los Agentes.
Con WOLKVOX usamos dos tipos de marcaciones:

5.1.1.Marcación predictiva (marcación automática)

Permite calcular el volumen de llamadas requeridas para conseguir la mayor productividad.

Se pueden realizar hasta 10 llamadas simultáneas por Agente conectado, lo que genera que esté conversando el mayor tiempo posible. Este marcador es ideal ya que, con él se pueden conectar más de 15 agentes simultáneos.

emergia

5.1.2. Marcación Manual

Esta sólo se realiza una vez se hayan hecho hasta tres intentos de marcación de una base.
Es decir, aquellos datos de "rezago" y en donde se requiera realizar un último barrido para cerrar una base.

Actualmente tenemos conectados 20 Agentes que efectúan gestión telefónica y dentro de la herramienta existen tres usuarios de Wolkvox Manager, que permite efectuar el monitoreo de la gestión, el montaje de las Bases recibidas por parte de la JEP, el seguimiento a la gestión y estados de productividad de los Agentes y de donde se extraen los respectivos reportes de productividad y minutos utilizados en la gestión.

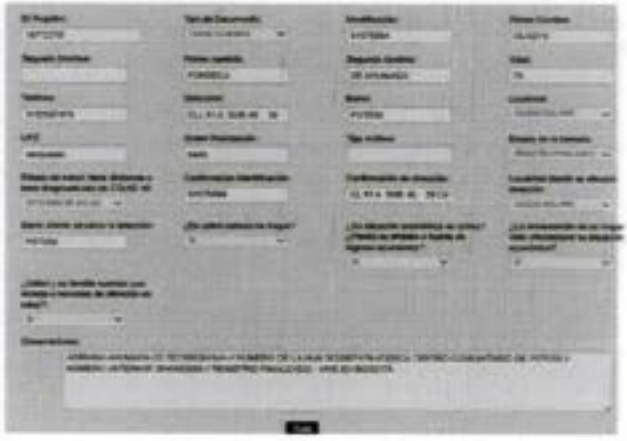
5.2.CRM – SOFTWARE DE TIPIFICACIÓN AYAX.

AYAX es una plataforma tecnológica que maneja módulos especializados para dar servicio de calidad en la gestión a los ciudadanos y permite dar un servicio coherente y eficiente haciendo que estos mejoren tiempos de respuesta y gestión realizada.

Esta herramienta la usamos para registrar la información asociada a la atención, en dos fases, la primera asociada al registro de la llegada del ciudadano (recepción) y la segunda el registro de la atención del ciudadano (gestión realizada).

emergia

El tipificador contiene los siguientes campos de captura de información:



Vale la pena anotar que **se ha hecho necesario hacer algunos ajustes al tipificador a propósito de las nuevas gestiones solicitadas**, tales como son la gestión de actualización de datos para el **Magistrado Jesús Ángel Bobadilla, la gestión solicitada para la Magistrada Gloria Amparo Rodríguez y la gestión solicitada para el DAV (ruta judicial).**

Dichos ajustes se han realizado previa autorización de los mismos por parte de la JEP.

6 INFORME DE ACTIVIDADES (OBLIGACIONES DEL AMP)

6.1. Contar con soporte técnico para garantizar el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto, el cual debe estar disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, durante el tiempo de ejecución de la orden de compra.

6.1.1.1. OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS.

El operador Emergia– Conalcréditos BPO, cuenta con un área de Sistemas y Tecnología que brinda soporte técnico a las plataformas tecnológicas que utilizamos, garantizando el correcto funcionamiento de las herramientas. Así mismo contamos con una mesa de ayuda corporativa que está disponible 24 horas al día 7 días a la semana en la línea 323-2554059.

6.2. Garantizar que el servicio de soporte técnico permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los tiquetes generados hasta su cierre.

6.1.2.1. OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS.

Actualmente Emergia– Conalcréditos BPO, cuenta con el aplicativo TILENA, dentro del cual se generan los tickets que se requieran para garantizar el normal funcionamiento de la operación. En este, se puede hacer seguimiento del ticket hasta su cierre.

6.3. Garantizar que los datos personales entregados por la Entidad Compradora y/o beneficiarios sean manejados de acuerdo con la normatividad aplicable a la protección de datos personales.

6.4. Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales.

6.4.1. OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS.

Emergia - Conalcreditos – BPO tiene dentro de sus políticas, brindar a las directivas, clientes y en general a los usuarios que accedan, procesen, generen y/o almacenen información, un conjunto de lineamientos e instrucciones que permitan garantizar la seguridad de la información en todo su ciclo de vida, con el fin de evitar riesgos potenciales a los activos de información ya sean de manera accidental o intencional, que puedan generar una interrupción parcial o total de las actividades misionales de la organización, teniendo siempre en cuenta dar cumplimiento a requerimientos legales, normativos y contractuales.

Para garantizar el correcto tratamiento de los datos personales de los ciudadanos en la operación, se cuenta con un diálogo en donde cada Agente debe informar de la protección de datos personales de cada uno de ellos.

emergia

Habeas Data

Le informamos que los datos suministrados, serán tratados conforme lo establece la Ley 1581 de 2012 de Habeas Data y la política de tratamiento de datos personales de la Jurisdicción Especial para la Paz. Estas disposiciones pueden ser consultadas en la página web de la entidad www.jep.gov.co. Al continuar con esta llamada, usted autoriza el uso de sus datos para la verificación que adelanta la JEP. Recuerde que esta llamada está siendo grabada para garantizar la calidad del servicio.

Sr(a) XXXX, **¿cuenta usted con el tiempo para poder atender mi llamada?.** Este proceso se realizará brevemente.

-Si el ciudadano responde NO, informe:

¿Podría indicarme en qué momento nos podemos volver a comunicar con usted? **Y adicional informe:** Gracias por haber atendido mi llamada, le deseo un excelente día/tarde. Recuerde que le habló XXXXX (**nombre agente**) de la Jurisdicción Especial para la Paz.

Registre la información en el campo de observaciones del formulario.

-Si el ciudadano responde SI, informe:

Sr(a) XXXX, para iniciar le solicito amablemente tener a la mano papel y lápiz para tomar nota de la información que le voy a brindar. Así mismo tenga en cuenta que para verificar la autenticidad de esta llamada puede contactarse al número XXXXXXXX

Actualización de datos

Sr(a) XXXX ¿acepta responder a las preguntas que se formularán sobre sus datos de identificación y contacto?

6.5. Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo a los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad Compradora.

6.5.1. OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS.

El Líder de Calidad de la operación desarrolla procesos de formación y capacitación para todos los Agentes de la operación. Adicional a lo anterior, el operador cuenta con un área de CX (Customer Experience), quien también apoya a la operación en actividades de formación.

6.6. Contar y ejecutar en los casos que sea necesario los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad compradora.

6.6.1. OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS.

Emergia - Conalcreditos BPO entiende y reconoce que la protección de la vida humana, los activos y procesos del negocio son unas de las principales responsabilidades de la Alta Dirección, la Gerencia, los colaboradores y proveedores externos y otros terceros comprometidos con la prestación de servicio. Es por ello que, Conalcreditos ha definido e implementado la Política de Continuidad del Negocio con base en prácticas éticas, cumplimiento regulatorio y como eje fundamental del ejercicio de planificación estratégica puesto que con ello se mantiene y eleva la calidad del servicio lograda a la fecha. Al ser una empresa certificada con ISO 9001, ISO 14000 e ISO 27001 contamos con el Documento Plan de Continuidad del Negocio.

emergia

6.7. Buscar la causa raíz de las fallas en la solución tecnológica que afectan la prestación de los servicios amparados por el Acuerdo Marco de Precios y otros contratos o acuerdos de soluciones tecnológicas que tenga la Entidad Compradora. En todo caso, el Proveedor debe garantizar el funcionamiento del servicio mediante soluciones alternativas.

6.7.1. OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS.
Por ser una empresa certificada en ISO 9001, ISO 14000 e ISO 27001ISO 9001, Emergia - Conalcréditos BPO, cuenta con los siguientes procedimientos:

6.7.1.1. PR-GIT-003 Procedimiento para la gestión de incidentes y problemas, cuyo objetivo es establecer los lineamientos generales que permita manejar adecuadamente los incidentes de seguridad de la información, con el objetivo de prevenir y limitar el impacto de estos.

emergia

6.7.1.2. PR-GIT-004 Plan de recuperación ante desastre.

PLAN DE RECUPERACION ANTE DESASTRE - DRP

Código: PR-GIT-004 | Versión: 2

Fecha: Mayo 20/19 | Páginas: 1 de 31

PLAN DE RECUPERACION ANTE DESASTRE | PR-GIT-004

1. APROBACIÓN DEL PLAN

Como responsable del proceso Gestión de Infraestructura Tecnológica del Conalcreditos Conalcarder BPO, por la presente certifico que el Plan de Recuperación de Desastres de Infraestructura Tecnológica es completo, y que la información contenida en este documento proporciona una representación precisa de las aplicaciones, el hardware, software y componentes de telecomunicaciones necesarios para la prestación de nuestros servicios misionales. Además, certifico que las estrategias de recuperación seleccionadas e implementadas proporcionarán la capacidad de recuperar la funcionalidad de los sistemas con el método más conveniente y a una relación costo – beneficio acorde con la criticidad de estos en lo que respecta al logro de los objetivos de Conalcreditos Conalcarder BPO.

Adicionalmente manifiesto que el presente Plan de Recuperación de Desastres será probado por lo menos una vez al año. Este documento será modificado cuando se produzcan cambios y se mantendrá bajo control de versiones, de acuerdo con la Política de gestión de calidad de la organización, igualmente, será revisado al menos una vez al año.

6.8. Realizar actividades de promoción y prevención tales como: pausas activas, dotación elementos puesto de trabajo, entrega de elementos de protección personal y actividades de bienestar entre otros; al recurso humano que vincule para la prestación del servicio.

6.8.1. OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS.

Emergia – Conalcreditos BPO en su plan de bienestar tiene contemplado el desarrollo de pausas activas, las cuales consisten en la utilización de variadas técnicas en períodos cortos de máximo 10 minutos, durante la jornada laboral con el fin de activar la respiración, la circulación sanguínea y la energía corporal para prevenir desórdenes psicofísicos causados por la fatiga física y mental y potencializar el funcionamiento cerebral, incrementando la productividad y el rendimiento laboral.

Diariamente los agentes tienen tiempo de pausa activa y salen de la operación a realizar sus pausas acordes con la guía que les hemos entregado.

6.9. Presentar a Colombia Compra Eficiente el plan de bienestar dentro de los diez (10) días siguientes a la firma del Acuerdo Marco de Precios y actualizarlo semestralmente. Así mismo, entregar a la Entidad Compradora el plan de bienestar de los Agentes cuando esta así lo requiera.

6.9.1. OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS.

Emergia - Conalcréditos BPO, cuenta con la política de Gestión de Talento Humano (GTH) que se desarrolla sobre la estrategia del proceso misional de la organización compuesta por un conjunto de políticas, planes, programas y actividades realizadas con la finalidad de obtener, formar, motivar, retribuir y desarrollar a los colaboradores que requieren en sus diferentes procesos, para crear una cultura organizacional en la que se equilibren los diferentes intereses y se logre con efectividad los objetivos y metas trazadas.

emergia

	ACTIVIDADES DEL PROYECTO	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE	MES	FECHA LIMITE
1	Reunion Convenios	Contar con convenios adecuados para las necesidades de los colaboradores	CT Bienestar	ene-23	dic-23
2	Ferias emprendimiento Pais	Promover cultura de apoyo y emprendimiento	CT Bienestar	ene-23	dic-23
3	Colacion	Asegurar la solicitud de colacion para el numero de colaboradores que tienen derecho	CT Bienestar	ene-23	dic-23
4		Asegurar la entrega de colacion para el numero de colaboradores que tienen derecho	CT Bienestar	ene-23	dic-23
5	Mes de la Mujer	Celebrar el papel de la mujer en la sociedad, su igualdad y lucha contra los derechos fundamentales	CT Bienestar	ene-23	dic-23
6	Mes del Hombre	Celebrar el papel de la hombre en la sociedad, su igualdad y lucha contra los derechos fundamentales	CT Bienestar	ene-23	dic-23
7	Semana de la felicidad en el trabajo	Contribuir al clima laboral de la organización	CT Bienestar	ene-23	dic-23
8	Retreats emergia	Elegir el enfoque del ADN emergia	CT Bienestar	ene-23	dic-23
9	Dia internacional de la Atención en el trabajoDia del niño	Diseñe a los colaboradores con el fin de pasar un día agradable y liberar el estres laboral.Distribuir de este dia para	CT Bienestar	ene-23	dic-23
10	Mes de la Madre	Celebrar el Papel de Madre y dedicar este día junto a ellas con las diferentes actividades que se proponen en el area.	CT Bienestar	ene-23	dic-23
11	Mes de la Padre	Celebrar el Papel de Padre y dedicar este día junto a ellas con las diferentes actividades que se proponen en el area.	CT Bienestar	ene-23	dic-23
12	Semana Arcoiris	Brindar a la poblacion trabajadora informacion sobre la diversidad de genero que se presenta y asi empatizar a la	CT Bienestar	ene-23	dic-23
13	Amor y amistad	Celebrar el dia del amor y la amistad, disfrutando con las actividades que propone el area para este dia	CT Bienestar	ene-23	dic-23
14	Halloween Emergia	Diseñe a los colaboradores con el fin de pasar un día agradable y liberar el estres laboral, llevando a cabo a dia de	CT Bienestar	ene-23	dic-23
15	Celebracion Compañeros Colaboradores	Disfrute de un ambiente diferente para compartir con los colaboradores la alegria de ser	CT Bienestar	ene-23	dic-23
16	Novenas navideñas	Integrar al personal de la compañía en pro de realizar las novenas navideñas	CT Bienestar	ene-23	dic-23
17	Celebración Fiesta de fin de año	Celebrar el año viejo con los integrantes de la compañía	CT Bienestar	ene-23	dic-23

6.10. Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al Proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo.

6.10.1. OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS.

Emergia – Conalcréditos BPO, contrata todo su personal de acuerdo con lo establecido en el Código Sustantivo de Trabajo.

CONALCREDITOS

CONALCENTER BPO

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO
CONALCREDITOS - CONALCENTER BPO

CAPITULO I

Artículo 1. El presente documento contiene el Reglamento Interno de Trabajo de la empresa **COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS LIMITADA sigla LA EMPRESA**, en adelante **LA EMPRESA**, registrada con el Nit. No. **800.219.868-3**, con domicilio principal en Santafé de Bogotá D.C. con sucursales establecidas en las ciudades **de CALI, MEDELLIN y PEREIRA**, y a sus disposiciones y quedan sometidas tanto la empresa como todos sus trabajadores. Este reglamento hace parte de los contratos individuales de trabajo celebrados o que se celebren con todos los trabajadores, salvo estipulaciones en contrario que sin embargo sólo pueden ser favorables al trabajador.

Parágrafo 1: CONALCREDITOS- CONALCENTER BPO tiene completa libertad para reducir o aumentar el personal a su servicio y para señalar o variar las funciones correspondientes, dentro de todo caso, cumplimiento a las disposiciones legales vigentes.

Parágrafo 2: Las disposiciones consagradas en este reglamento serán de aplicación para la empresa y sus trabajadores en su sede principal, sucursales establecidas o que llegaren a existir, y en las instalaciones de empresas clientes que tenga o llegaren a tener.

CAPITULO II
CONDICIONES DE ADMISIÓN

emergia

Conalcréditos
emergia

CONTRATO DE TRABAJO DE DURACIÓN POR LA OBRA O LABOR CONTRATADA

NOMBRE DEL EMPLEADOR	**COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS LTDA CONALCREDITOS - CONALCENTER BPO**
NOMBRE DEL TRABAJADOR	**MATEO SANTIAGO RODRIGUEZ PINZON**
DOCUMENTO DE IDENTIDAD	**1.023.368.885 DE BOGOTA**
DIRECCION DEL TRABAJADOR	**CR 20A A N 17ª 38 SUR**
LUGAR, FECHA DE NACIMIENTO **NACIONALIDAD** **CARGO A DESEMPEÑAR** **SALARIO**	**BOGOTÁ – CUNDINAMARCA** **COLOMBIANO** **AGENTE CONTAC CENTER** **Dos Millones Trescientos Veinte Mil pesos. ($2.320.000)**

OBRA O LABOR CONTRATADA: Agente Contac Center para la ejecución antibde por la ↓EP a favor de CONALCREDITOS - CONALCENTER BPO.

FECHA DE INICIO	22 de agosto del 2023
CIUDAD DONDE DESEMPEÑARÁ LABORES	Bogotá

Entre el EMPLEADOR y el TRABAJADOR, de las condiciones ya dichas identificados como aparece al pie de sus correspondientes firmas se ha celebrado el presente contrato individual de trabajo, regido además por las siguientes cláusulas: **PRIMERA.** El EMPLEADOR contrata los servicios personales del TRABAJADOR y este se obliga: a) A poner al servicio del empleador toda su capacidad normal de trabajo, en forma exclusiva en el desempeño de las funciones propias del oficio mencionado y las labores anexas y complementarias del mismo, de conformidad con las órdenes e instrucciones que le imparta el empleador o sus representantes, y b) A no prestar directa ni indirectamente servicios laborales a otros empleadores, ni a trabajar por cuenta propia en el mismo oficio, durante la vigencia de este contrato. **SEGUNDA.** El empleador pagará al trabajador por la prestación de sus servicios el salario de **Dos Millones Trescientos Veinte Mil Pesos M/Cte. ($2.320.000)** pagadero mensualmente, en quincenas vencidas. Dentro de este pago se encuentra incluida la remuneración de los descansos dominicales y festivos de que tratan los capítulos I y II del título VII del Código Sustantivo del Trabajo. **TERCERA.** Todo trabajo suplementario o en horas extras y todo trabajo en domingo o festivo en los que legalmente debe concederse el descanso, se remunerará conforme a la Ley, así como los correspondientes recargos nocturnos. Para el reconocimiento y pago del trabajo suplementario, dominical o festivo el empleador o sus representantes deben autorizarlo previamente por escrito. Cuando la necesidad de este trabajo se presente de manera imprevista o inaplazable, deberá ejecutarse y darse cuenta de él por escrito, a la mayor brevedad, al empleador o sus representantes. El empleador, en consecuencia, no reconocerá ningún trabajo suplementario o en días de descanso legalmente obligatorio que no haya sido autorizado previamente o avisado inmediatamente, como queda

6.11. Contar con un área específica de Control de Calidad que permita el seguimiento, control y reporte de la calidad de las llamadas, para cumplir esta función el Proveedor debe asignar un líder de calidad.

6.11.1. OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS.

El proceso de **Calidad** de la operación está constituido por 1 líder de calidad que se encarga del monitoreo de las llamadas que realizan los Agentes.

El objetivo es generar las respectivas alertas en temas asociados a desviaciones en la calificación esperada de las llamadas y que impacten la calidad en la experiencia de atención y de servicio por parte de la operación hacia los ciudadanos.

6.11.1.1. Monitoreo de Llamadas

Inicialmente se realiza la distribución de gestores a los líderes de calidad quien posteriormente seleccionan el gestor a monitorear, de allí se toma una muestra aleatoria de llamadas a evaluar. Estas son descargadas mediante el módulo de grabaciones del aplicativo Wolkvox; una vez realizado este paso se realiza la escucha de cada una de las llamadas que hacen parte de la entrevista realizada.

6.11.1.2. Evaluación de la gestión.
se realiza el registro de los hallazgos y de la calificación del monitoreo mediante una macro en Excel "Macro Matriz de Calidad JEP 2023" y posteriormente se realiza el registro del monitoreo en la base de datos acumulado.

6.11.1.3. Calificación de los monitoreos.

Se hace uso del estándar COPC, en el cual se evalúan las siguientes tipologías de Errores:

- ECU: Error Critico de Usuario
- ECN: Error Critico de Negocio
- ENC: Error No Crítico

INDICADORES CALIDAD JEP-DATOS NOVIEMBRE 2023	
ECU	2,08%
ECC	100%
ECN	100%
ENC	0,11%

6.11.1.4. Parámetros.
Dentro de estos parámetros se encuentran los errores críticos que son evaluados como (0% o 100%) y los errores no críticos que se avalúan de acuerdo con un peso ponderado definición de acuerdo con la necesidad de la operación en términos de calidad y experiencia de servicio a la víctima.

6.11.1.5. ECU, ECN Y ENC.
Para el mes de **diciembre** el cumplimiento de **ECU** fue del **2.08%, ECN** estuvo en **100%, no hubo afectación** y el **ENC** fue del **0,11%** .

emergia

6.11.1.6. Retroalimentaciones

Como parte del proceso de calidad se tiene la gestión de retroalimentación o Feedback de acuerdo con los hallazgos identificados durante el proceso de control de la calidad de las llamadas y las entrevistas de los diferentes Nodos y Modalidades.

6.11.1.7. Formato de retroalimentación

Se muestra a continuación en el cual se encuentra la información de los Agentes monitoreados, llamadas y los hallazgos positivos o negativos identificados, con esto se realizará el proceso de seguimiento de calidad.

emergia

6.11.1.8. Entrega de Informe de Resultados

El Líder de Calidad genera los informes que permiten dar seguimiento a los resultados de calidad de las llamadas, en los cuales se incluye lo siguiente:

- Reporte de auditorías realizadas señalando las afectaciones.
- Resumen de notas de los Agentes auditados.
- Reporte de alertas y reincidencias en temas de causa raíz de las afectaciones.

6.11.1.9. Informe Cualitativo y Cuantitativo

Para este caso se entrega un informe cuantitativo y cualitativo teniendo en cuenta el cronograma de entrega definido al inicio del mes.

6.12. Contar con un sistema de control de acceso al Centro de Contacto que tenga puesto de control que permita validar y confirmar el acceso

únicamente del personal autorizado. Se debe establecer un sistema para toda la operación.

6.12.1. OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS.

En la sede Pontevedra Calle 98 No. 70-91 Edificio Vardí se encuentra ubicada la operación de la Orden de Compra 113381 de 2023, suscrita con el operador Emergia - Conalcreditos BPO la cual tiene acceso a las instalaciones por medio de un torniquete en la recepción del edificio, posteriormente acceso mediante el uso de ascensor y una vez en el piso 3, se hace registro en el que se captura la huella mediante sistema biométrico.

6.13. Asumir el pago de salarios, prestaciones e indemnizaciones de carácter laboral del personal que contrate para la ejecución del Acuerdo Marco y las correspondientes órdenes de compra, lo mismo que el pago de honorarios, los impuestos, gravámenes, aportes y servicios de cualquier género que establezcan las leyes colombianas y demás erogaciones necesarias para la ejecución de las órdenes de compra. Es entendido que todos estos gastos han sido estimados por el proveedor al momento de la presentación de la cotización, conforme a la necesidad de la entidad compradora.

6.13.1. OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS.

El operador Emergia – Conalcréditos BPO elaboró contratos laborales de Obra o Labor para ejecutar el proceso. Los pagos se hacen quincenalmente y se hace transferencia a la cuenta de nómina definida por cada persona.

CONALCREDITOS

NIT 800219868

Comprobante de Nómina No 275

Identificación	Nombres	Sueldo Básico
	YEFERSON STIVINER SACHAMMA CUELLAR	2.326.000,00

Código	Cargo	Código	Centro de Costos
1013	AGENTE	3784- PO OP	

DESCRIPCION CONCEPTO	CANTIDAD	DEVENGADO	DEDUCIDO	
SALARIO BASICO (DIAS)	15	1.163.000,00		
AUXILIO TRANSPORTE LEY	15	70.000,00		
SALUD COMPENSAR ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD	4		46.400,00	
PENSION PORVENIR	4		46.400,00	
FIRMA	TOTALES	1.233.000,00	92.800,00	

Neto a Pagar: UN MILLON CIENTO TREINTA Y SIETE MIL OCHOCIENTOS TRES PESOS M/CTE **** 1.137.803,00

Desprendible 30/06/2023

emergia

6.14.1 OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS.

Emergia – Conalcreditos BPO, cuenta con el Procedimiento PR-GIT-001 de Infraestructura Tecnológica en el que se describen todas las actividades tendientes a resolver las situaciones que en esta materia se presenten. Allí se detallan los responsables por la operación y las herramientas para el buen desempeño de esta gestión. La compañía tiene el área de TI quien sirve de apoyo permanente en todas las que requiere la operación.

PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD DE INFRAESTRUCTURA TECNOLOGICA

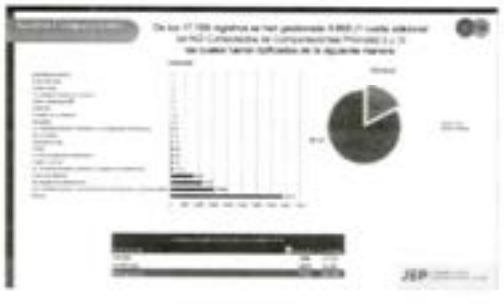
TABLA DE CONTENIDO

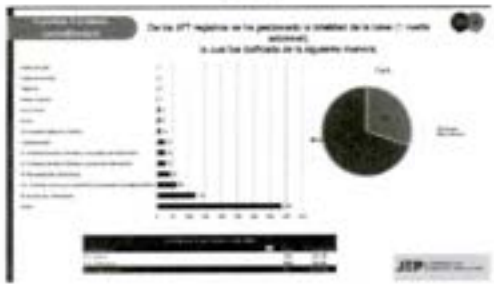
6.15. Garantizar el cumplimiento de todos los protocolos de Bioseguridad y protección definidos por el Gobierno Nacional para evitar y/o mitigar la propagación del Covid – 19 en la prestación los servicios BPO. Esta obligación deberá ser garantizada respecto del personal que efectivamente prestará el servicio en sitio.

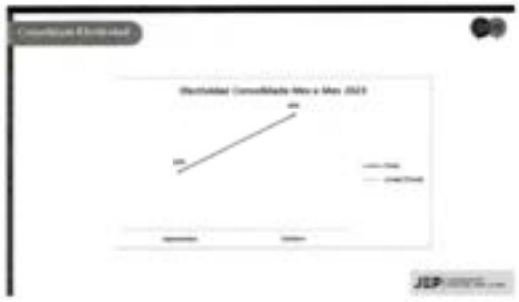
Nota: El presente documento se asimila a soporte equivalente o cuenta de cobro.

6.16. INFORMES DE AVANCES

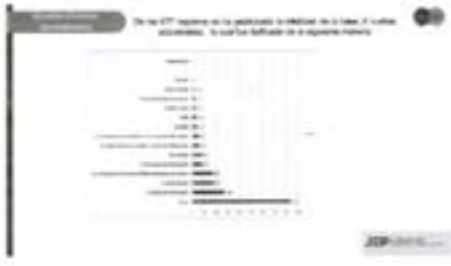
6.16.1. Informe avance 2- 6 octubre 2023



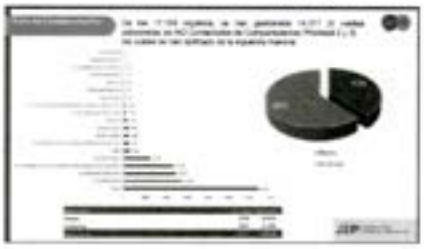


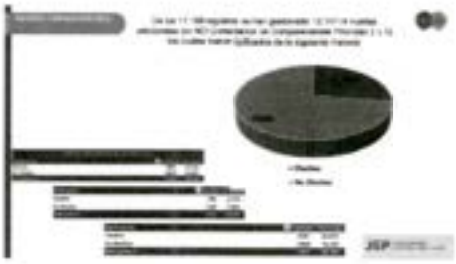


6.16.2. Informe avance 9- 20 octubre 2023



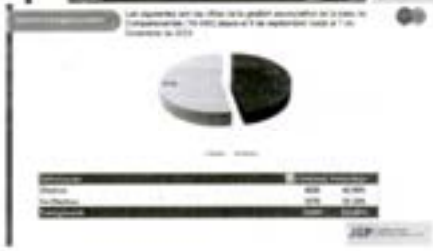
emergia



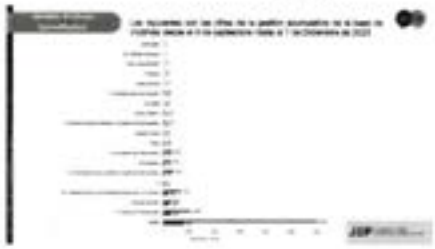


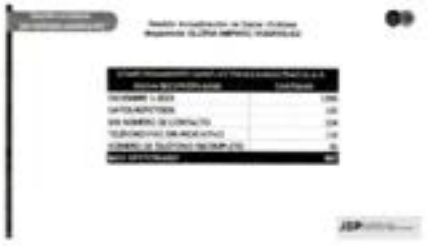
6.16.3. Informe avance 23- 27 octubre 2023

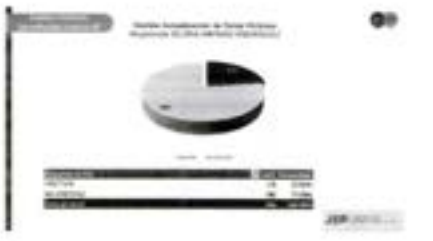
6.16.4. Informe Avance acumulativo septiembre- diciembre 7 2023

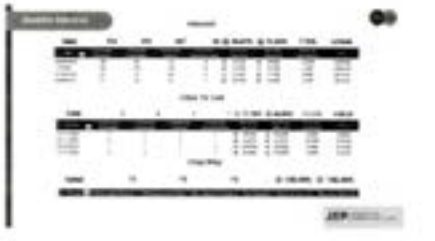


emergia









emergia

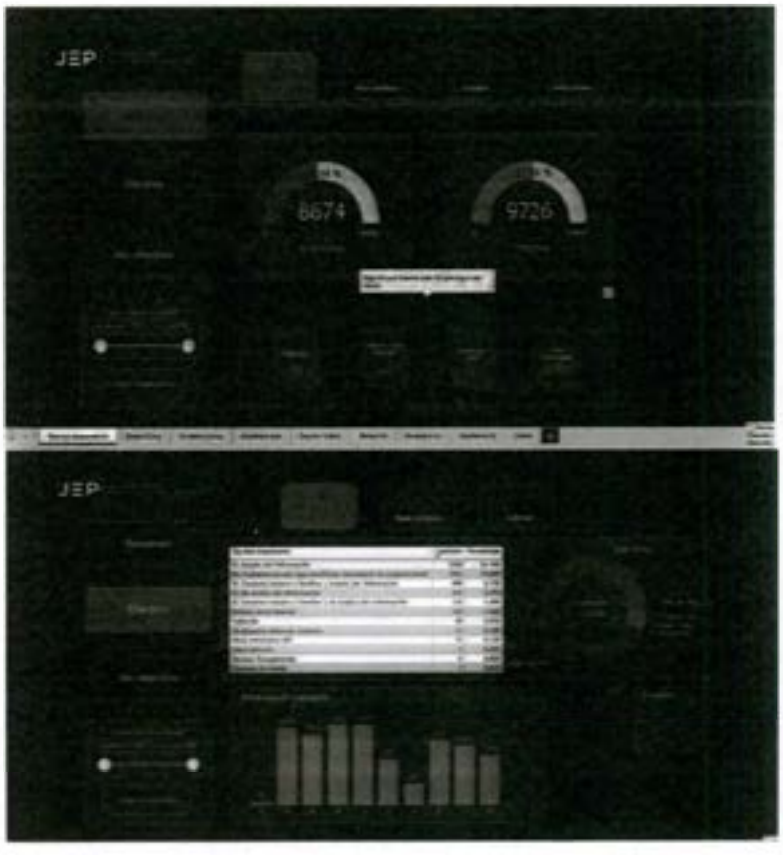
6.17. GESTIONES ADICIONALES

Al término de diciembre 2023 no se tienen pendientes toda vez que el proceso de implementación se culminó exitosamente con la puesta en marcha del **Click To Call y el servicio de mensajería (msm y e- mailing).**

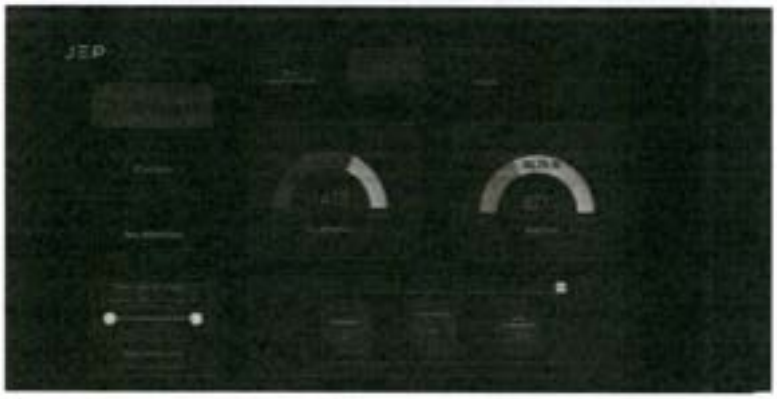
Además, **se presentó el nuevo servicio de transcripción automática de los audios de las llamadas a textos**, mediante una novedosa función desarrollada en nuestro **aplicativo Wolkvox** que permite convertir la voz del agente y del usuario que intervienen en las llamadas en texto, con cada uno por separado, identificando claramente qué ha dicho tanto el agente como el usuario minuto a minuto.

Adicionalmente, este desarrollo permite identificar la emocionalidad con la que se expresan los intervinientes en la conversación, lo que permite que se realice un análisis más detallado.
Este desarrollo fue presentado ante el Comité, el cual se manifestó satisfecho con el mismo y **se dio autorización para empezar a utilizarlo, lo que permitirá que las certificaciones que se deban emitir por parte de Conalcréditos sean lo más fidedignas posible, acorde con el contenido de la llamada respectiva**.

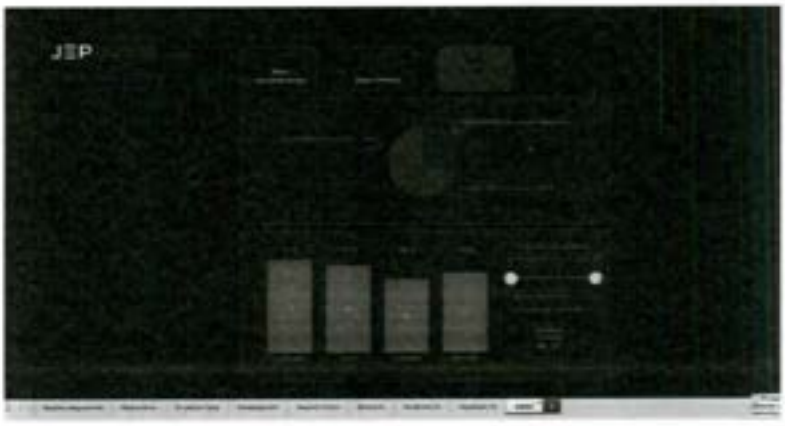
6.18. POWER BI



emergia



emergia



Anexos: En mi calidad de **CONTRATISTA O ASOCIADO** certifico bajo la gravedad de juramento, que los documentos soporte del pago de los aportes obligatorios al Sistema General de Seguridad Social corresponden a ingresos provenientes del presente contrato, sujeto a retención en la fuente a título de renta. Decreto 2271 de junio 18 de 2009, articulo 4, parágrafo 1, por lo cual Anexo fotocopia de los aportes obligatorios a salud y pensión del periodo, según las obligaciones del contrato.

Se firma el presente informe en la ciudad de Bogotá, el mes de Diciembre de 2023.

COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS LIMITADA

NO	Artículo	CONSUMO MES	VALOR UNITARIO	TOTAL
1	bpo02--1 - IT-BPO-25-16-Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA_NA - 20 Mes		$ 3.547.305,65	$ 70.946.113,00
2	bpo02--2 - IT-BPO-47-1-Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Omnicanal_NA_NA_NA_NA_NA - 20 Licencia por posición		$ 165.496,49	$ 3.309.929,80
3	bpo02--3 - IT-BPO-1-1-Troncal SIP_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 30 Mes		$ 42.502,51	$ 1.275.075,30
4	bpo02--4 - IT-BPO-37-6-Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 1 Mes		$ 7.731.940,38	$ 7.731.940,38
5	bpo02--5 - IT-BPO-38-7-Lider de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 1 Mes		$ 7.392.993,62	$ 7.392.993,62
6	bpo02--6 - IT-BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular _NA_NA_NA_NA_NA - 65000 Minuto	52.392	$ 41,37	$ 2.167.457,04
7	bpo02--7 - IT-BPO-7-12-Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de celular a 018000_NA_NA_NA_NA_NA - 3500 Minuto		$ 43,88	$ -
8	bpo02--8 - IT-BPO-7-5-Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a larga distancia nacional_NA_NA_NA_NA_NA - 3500 Minuto	76	$ 43,88	$ 3.334,88
9	bpo02--9 - IT-BPO-33-1-Agente Minero de Datos_Agente profesional_Jornada Ordinaria _NA_NA_NA_NA - 1 Mes		$ 9.132.000,40	$ 9.132.000,40
10	bpo02--10 - IT-BPO-6-1-Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_Voz profesional _NA_NA_NA_NA_NA - 1 Anuncio			
11	bpo02--11 - IT-BPO-23-1-Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 40 Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales		$ 75.225,68	
12	bpo02--12 - IT-BPO-11-1-Clic to call_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes	1	$ 275.827,48	$ 275.827,48
13	bpo02--13 - IT-BPO-13-1-Mailing_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 500 Correo	500	$ 3,76	$ 1.880,00
14	bpo02--14 - IT-BPO-16-1-Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en una via_NA_NA_NA_NA_NA - 500 Mensaje SMS	500	$ 5,02	$ 2.510,00
15	bpo02--15 - IT-BPO-14-1-WhatsApp for Business API_setup _NA_NA_NA_NA_NA - 1 setup		$ 1.003.009,03	
16	bpo02--16 - IT-BPO-14-2-WhatsApp for Business API_API_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	1	$ 814.944,83	$ 814.944,83
17	bpo02--17 - IT-BPO-14-3-WhatsApp for Business API_usuario activo _NA_NA_NA_NA_NA - 500 Usuario activo	122	$ 139,17	$ 16.978,74

TOTAL A FACTURAR ANTES DE	$ 103.070.985,47
IVA	$ 19.583.487,24
VALOR TOTAL	$ 122.654.472,71

Mes	Total Min
sep	**41362**
oct	**41658**
nov	**34680**
dic	**54190**
1-dic	1759
4-dic	4186
5-dic	4776
6-dic	3218
7-dic	3968
11-dic	2960
12-dic	3342
13-dic	3123
14-dic	3432
15-dic	3330
18-dic	2667
19-dic	2860
20-dic	2777
21-dic	2924
22-dic	2342
26-dic	1801
27-dic	1215
28-dic	1755
29-dic	1755
Total general	**171890**

Mes	Total Min
Cel	52392
Fijo	76
Clic to call	8
JEPINBOUND	1714
Total general	**54190**

Meses (DATE)

- sep
- oct
- nov
- dic

Mes	Asignado	Min faltante
Sep	65000	23638
oct	65000	23342
nov	65000	30320
Dic	65000	10810
Total	260000	88110

ASN

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL **JUNTA CENTRAL DE CONTADORES**

Certificado No:

6A9D955558ABA958

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 **LEIDY VANESSA MARULANDA MARTINEZ** identificado con CÉDULA DE CIUDADANÍA No **1144035680** de CALI (VALLE DEL CAUCA) Y Tarjeta Profesional No 192003-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 **10 días del mes** de **Noviembre de 2023 con** vigencia **de (3)** Meses, contados a **partir de** la fecha **de su expedición**.

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

453

DIAN
POR UNA COLOMBIA MÁS HONESTA

Formulario del Registro Único Tributario

001

2. Concepto: 0 2 Actualización

4. Número de formulario: 14941541873

(415)7707212489984(8020) 000001494154187 3

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
8 0 0 2 1 9 6 6 8	3	Impuestos de Bogotá 3 2	

IDENTIFICACIÓN

24. Tipo de contribuyente	25. Tipo de documento	26. Número de identificación	27. Fecha expedición
Persona jurídica 1			

Lugar de expedición 28. País	29. Departamento	30. Ciudad/Municipio

31. Primer apellido	32. Segundo apellido	33. Primer nombre	34. Otros nombres

35. Razón social: COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S

36. Nombre comercial	37. Sigla
	CONALCREDITOS CONALCENTER BPO

UBICACIÓN

38. País	39. Departamento	40. Ciudad/Municipio
COLOMBIA 1 6 9	Bogotá D.C. 1 1	Bogotá, D.C. 0 0 1

41. Dirección principal: CL 98 70 91 OF 302 CENTRO EMPRESARIAL PONTEVEDRA

42. Correo electrónico: financiero.col@emergiacc.com

43. Código postal	44. Teléfono 1	45. Teléfono 2
	7 4 5 4 0 4 0	3 1 0 2 2 7 9 9 6 6

CLASIFICACIÓN

Actividad económica

Actividad principal		Actividad secundaria		Otras actividades		Ocupación	
46. Código	47. Fecha inicio actividad	48. Código	49. Fecha inicio actividad	50. Código 1	2	51. Código	52. Número establecimientos
8 2 9 1	1 9 9 4 0 2 0 9	8 2 2 0	1 9 9 4 0 2 0 9	7 3 2 0			4

Responsabilidades, Calidades y Atributos

53. Código: 3 5 7 8 9 10 14 15 42 48 52 55 59

- 03- Impuesto al patrimonio
- 05- Impto. renta y compl. régimen ordinar
- 07- Retención en la fuente a título de renl
- 08- Retención timbre nacional
- 09- Retención en la fuente en el impuesto
- 10- Obligado aduanero
- 14- Informante de exogena
- 15- Autorretenedor
- 42- Obligado a llevar contabilidad
- 48 - Impuesto sobre las ventas - IVA
- 52 - Facturador electrónico
- 55 - Informante de Beneficiarios Finales
- 59 - Autorretención especial renta

Obligados aduaneros

54. Código: 22 23

Exportadores

55. Forma	56. Tipo	Servicio	1	2	3
3	2	57. Modo	2	4	
		58. CPC	8 4	8 4	

IMPORTANTE: Sin perjuicio de las actualizaciones a que haya lugar, la inscripción en el Registro Único Tributario -RUT-, tendrá vigencia indefinida y en consecuencia no se exigirá su renovación.

Para uso exclusivo de la DIAN

59. Anexos: SI [ ] NO [X] — 60. No. de Folios: 0 — 61. Fecha: 2023 - 08 - 28 / 13 : 13 : 38

La información suministrada a través del formulario oficial de inscripción, actualización, suspensión y cancelación del Registro Único Tributario (RUT), deberá ser exacta y veraz; en caso de constatar inexactitud en alguno de los datos suministrados se adelantarán los procedimientos administrativos sancionatorios o de suspensión, según el caso.
Parágrafo del artículo 1.6.1.2.20 del Decreto 1625 de 2016
Firma del solicitante

Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice.
Firma autorizada:

984. Nombre: RINCON GONZALEZ IVETH CATALINA
985. Cargo: Representante Legal Suplente Certificado

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN
POR UNA COLOMBIA MÁS HONESTA

Formulario del Registro Único Tributario

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 14941541873

(415)7707212489984(8020) 000001494154187 3

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
8 0 0 2 1 9 6 6 8	3	Impuestos de Bogotá 3 2	

Características y formas de las organizaciones

62. Naturaleza	2	63. Formas asociativas	1 2	64. Entidades o institutos de derecho público de orden nacional, departamental, municipal y descentralizados	
65. Fondos		66. Cooperativas		67. Sociedades y organismos extranjeros	
68. Sin personería jurídica		69. Otras organizaciones no clasificadas		70. Sociedad	1

Constitución, Registro y Última Reforma

Documento	1. Constitución	2. Reforma
71. Clase	0 5	0 1
72. Número	7 0 3	4 8
73. Fecha	1 9 9 4 0 2 0 9	2 0 1 8 1 2 1 8
74. Número de notaría	2	
75. Entidad de registro	0 3	0 3
76. Fecha de registro	2 0 1 4 0 2 0 4	2 0 1 8 1 2 1 8
77. No. Matrícula mercantil	3 6 2 1 7 8 - 3	0 2 4 0 8 6 3 8
78. Departamento	7 6	1 1
79. Ciudad/Municipio	8	1
Vigencia		
80. Desde	1 9 9 4 0 2 1 1	1 9 9 4 0 2 1 1
81. Hasta	2 0 2 4 0 2 1 0	3 0 0 0 1 2 3 1

Composición del Capital

82. Nacional	1 0 0 %
83. Nacional público	0 . 0 %
84. Nacional privado	1 0 0 . 0 %
85. Extranjero	0 %
86. Extranjero público	0 . 0 %
87. Extranjero privado	0 . 0 %

Entidad de vigilancia y control

88. Entidad de vigilancia y control: Superintendencia de Sociedades — 5

Estado y Beneficio

Ítem	89. Estado actual	90. Fecha cambio de estado	91. Número de Identificación Tributaria (NIT)	92. DV
1	8 0	2 0 1 5 0 1 0 1		-
2	7 4	2 0 1 8 1 2 0 4	8 3 0 0 0 5 6 7 7 - 1	
3				-
4				-
5				-

Vinculación económica

93. Vinculación económica	94. Nombre del grupo económico y/o empresarial	95. Número de Identificación Tributaria (NIT) de la Matriz o Controlante	96. DV

97. Nombre o razón social de la matriz o controlante

170. Número de identificación tributaria otorgado en el exterior	171. País	172. Número de identificación tributaria sociedad o natural del exterior con EP	

173. Nombre o razón social de la sociedad o natural del exterior con EP

COPIA CERTIFICADO
DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN
POR UNA COLOMBIA MÁS HONESTA

Formulario del Registro Único Tributario
Representación

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 14941541873

(415)7707212489984(8020) 000001494154187 1

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	16. Buzón electrónico
8 0 0 2 1 9 6 6 8	3	Impuestos de Bogotá	3 2

Representación

1

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación
REPRS LEGAL PRIN 1 8	2 0 2 2 0 5 2 0

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional
Cédula de Extranjeri 2 2	4 6 6 1 9 5		

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres
CANETE	DEL RIO	EVARISTO	

108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal

2

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación
REPRS LEGAL SUPL 1 9	2 0 2 1 1 1 0 8

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadan 1 3	3 5 4 2 1 6 6 2		

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres
RINCON	GONZALEZ	AYETH	CATALINA

108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal

3

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación
REPRS LEGAL SUPL 1 9	2 0 2 3 0 3 1 5

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadan 1 3	5 2 0 5 8 1 6 6		

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres
PIAMONTE	REYES	NORMA	LUCIA

108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal

4

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres

108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal

5

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres

108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal

COPIA CERTIFICADO
DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN
POR UNA COLOMBIA MÁS HONESTA

Formulario del Registro Único Tributario
Revisor Fiscal y Contador

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 14941541873

(415)7707212489984(8020) 000001494154187 3

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	13. Buzón electrónico
8 0 0 2 1 9 6 6 8	3	Impuestos de Bogotá 3 2	

Revisor Fiscal y Contador

Revisor fiscal principal

124. Tipo de documento	125. Número de identificación	126. DV	127. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadanía 1 3	1 1 4 4 0 3 5 6 8 0		1 9 2 0 0 3 T

128. Primer apellido	129. Segundo apellido	130. Primer nombre	131. Otros nombres
MARULANDA	MARTINEZ	LEIDY	VANESSA

132. Número de Identificación Tributaria (NIT)	133. DV	134. Sociedad o firma designada

135. Fecha de nombramiento: 2 0 2 0 0 7 0 8

Revisor fiscal suplente

136. Tipo de documento	137. Número de identificación	138. DV	139. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadanía 1 3	1 0 2 3 9 6 6 3 4 5		2 6 9 4 4 9 T

140. Primer apellido	141. Segundo apellido	142. Primer nombre	143. Otros nombres
BELLO	VELANDIA	ANA	MARIA

144. Número de Identificación Tributaria (NIT)	145. DV	146. Sociedad o firma designada
8 6 0 0 0 5 8 1 3	4	DELOITTE & TOUCHE LTDA

147. Fecha de nombramiento: 2 0 2 1 0 2 0 2

Contador

148. Tipo de documento	149. Número de identificación	150. DV	151. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadanía 1 3	1 0 1 4 2 2 0 8 4 9		1 8 8 4 9 6 T

152. Primer apellido	153. Segundo apellido	154. Primer nombre	155. Otros nombres
RODRIGUEZ	ACEVEDO	STEFAN	

156. Número de Identificación Tributaria (NIT)	157. DV	158. Sociedad o firma designada
8 0 0 2 1 9 6 6 8	3	COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S

159. Fecha de nombramiento: 2 0 2 0 0 9 1 1

COPIA CERTIFICADO
DOCUMENTO SIN COSTO

435

DIAN
POR UNA COLOMBIA MÁS HONESTA

Formulario del Registro Único Tributario
Establecimientos

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 14941541873

(415)7707212489984(8020) 000001494154187 3

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional		14. Buzón electrónico
8 0 0 2 1 9 6 6 8	3	Impuestos de Bogotá	3 2	

Establecimientos, agencias, sucursales, oficinas, sedes o negocios entre otros

1

160. Tipo de establecimiento	161. Actividad económica	
Sede 0 9	Actividades de agencias de cobranza y oficinas de calificación crediticia	8 2 9 1

162. Nombre del establecimiento: COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS

163. Departamento	164. Ciudad/Municipio	
Bogotá D.C. 1 1	Bogotá, D.C. 0 0 1	

165. Dirección: CL 98 70 91 OF 302

166. Número de matrícula mercantil	167. Fecha de la matrícula mercantil	
0 2 4 0 8 6 3 8	2 0 1 4 0 2 0 4	
168. Teléfono	**169. Fecha de cierre**	
6 0 1 7 4 5 4 0 4 0		

2

160. Tipo de establecimiento	161. Actividad económica	
Establecimiento de comerci 0 2	Actividades de centros de llamadas (call center)	8 2 2 0

162. Nombre del establecimiento: CONALCREDITOS CONALCENTER BPO-CALI

163. Departamento	164. Ciudad/Municipio	
Valle del Cauca 7 6	Cali 0 0 1	

165. Dirección: CL 10 4 40 P 13

166. Número de matrícula mercantil	167. Fecha de la matrícula mercantil	
3 6 2 1 7 9	1 9 9 4 0 2 1 1	
168. Teléfono	**169. Fecha de cierre**	
6 0 2 4 8 9 1 0 0 0		

3

160. Tipo de establecimiento	161. Actividad económica	
Sucursal 1 0	Actividades de agencias de cobranza y oficinas de calificación crediticia	8 2 9 1

162. Nombre del establecimiento: CONLCREDITOS CONALCENTER BPO MEDELLIN

163. Departamento	164. Ciudad/Municipio	
Antioquia 0 5	Medellín 0 0 1	

165. Dirección: CR 50 52 50 OF 420

166. Número de matrícula mercantil	167. Fecha de la matrícula mercantil	
2 1 2 7 8 0 1 1 0 2	1 9 9 6 0 7 1 7	
168. Teléfono	**169. Fecha de cierre**	
6 0 4 6 0 4 0 4 4 3		

COPIA CERTIFICADO
DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN
POR UNA COLOMBIA MÁS HONESTA

Formulario del Registro Único Tributario
Establecimientos

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 14941541873

(415)7707212489984(8020) 000001494154187 3

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional Impuestos de Bogotá	14. Buzón electrónico
8 0 0 2 1 9 6 6 8	3	3 2	

Establecimientos, agencias, sucursales, oficinas, sedes o negocios entre otros

1

160. Tipo de establecimiento	161. Actividad económica	
Establecimiento de comerci 0 2	Actividades de agencias de cobranza y oficinas de calificación crediticia 6 2 9 1	
162. Nombre del establecimiento: CONALCREDITOS CONALCENTER BPO-SABANETA		
163. Departamento: Antioquia 0 5	164. Ciudad/Municipio: Sabaneta 6 3 1	
165. Dirección: SABANETA - ANTIOQUIA		
166. Número de matrícula mercantil: 2 6 0 4 2 6	167. Fecha de la matrícula mercantil: 2 0 2 3 0 3 1 3	
168. Teléfono: 3 1 0 2 2 7 9 9 6 6	169. Fecha de cierre	

2

160. Tipo de establecimiento	161. Actividad económica	
162. Nombre del establecimiento		
163. Departamento	164. Ciudad/Municipio	
165. Dirección		
166. Número de matrícula mercantil	167. Fecha de la matrícula mercantil	
168. Teléfono	169. Fecha de cierre	

3

160. Tipo de establecimiento	161. Actividad económica	
162. Nombre del establecimiento		
163. Departamento	164. Ciudad/Municipio	
165. Dirección		
166. Número de matrícula mercantil	167. Fecha de la matrícula mercantil	
168. Teléfono	169. Fecha de cierre	

COPIA CERTIFICADO
DOCUMENTO SIN COSTO

456

Representación Gráfica

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA CNCB168062

Conalcreditos emergia

Cobranza Nacional de Creditos S.A.S NIT: 800.219.668 - 3
Tipo de Contribuyente: Persona Jurídica y asimiladas
Dirección: Cl 98 70 91 Of 302 Centro Empresarial Pontevedra
Régimen Contable: RégimenResponsable de Iva
Municipio: Bogotá D.C.
Actividad Económica Principal: 8291
Correo: Facturas.Clientes@emergiacc.com
Tipo de Responsabilidad: O-15 Autorretenedor
Teléfono: (1) 7454040

Somos contribuyentes del Impuesto de Industria y Comercio en Bogotá, a la tarifa 9,66*1000

CUFE: ec3156ebd77c64bc8f17369dc16bba9e3c78b68451fb48188e62c5965c55a194afdf71353716ed21bfa458d0a75ffa

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA CNCB168062

Fecha de Emisión: 2023-12-28
Fecha de Vencimiento: 11 DE FEBRERO DEL 2024
Tipo de Operación: ESTANDAR

Adquiriente: NIT 901140004 **Razón Social:** JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ

Ciudad:	BOGOTA DC	**Dirección:**	CR 7 63 44 BOGOTA
Departamento:	Bogotá DC	**Codigo Municipio:**	11001
Pais:	Colombia	**Correo:**	Facturas.Clientes@emergiacc.com
Tipo de Contribuyente:	Persona Jurídica	**Teléfono:**	4846960
Régimen Contable:	Responsable del impuesto sobre las ventas -IVA	**Atención:**	
Tipo de Responsabilidad:			

Orden de Compra: 113381 **Fecha de Orden de Compra:** 2023-12-28

Cantidad	Concepto	Precio	Importe
1	DICIEMBRE ORDEN DE COMPRA 113381 PO	103.070.985,47	103.070.985,47

Total Items Facturados: 1

Datos del Pago

Tipo de Negociación: Crédito **Medio de Pago:** Transferencia Débito Bancaria

Moneda	**COP**
Tasa de Cambio	**0**
Subtotal Precio Unitario	**103.070.985,47**
Descuentos Detalle	**0**
Recargos Detalle	**0**
Subtotal Base Gravable	**103.070.985,47**
Total Impuestos (+)	**19.583.487,24**
Total Mas Impuestos	**122.654.472,71**
Descuento Global (-	**0**
Recargo Global (+)	**0**
Total a Pagar =	**122.654.472,71**
Total Retenciones	**3.933.188,81**

Las retenciones son a nivel informativo no afecta el total a pagar.

Observación 1:#$44-01-01;113381;yomar.munoz@jep.gov.co#$

4SR

Deloitte.

Deloitte & Touche S.A.S.
Nit. 860.005.813-4
Calle 64N No. 5B-146
Sector C. Oficina 305C
Ed. Centroempresa
Cali
Colombia

Tel: +57 (602) 650 7530
www.deloitte.com/co

EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE
COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S
NIT. 800.219.668-3

CONSIDERANDO QUE:

1. De conformidad con el artículo 2 de la Ley 43 de 1990, demás previsiones legales y pronunciamientos jurisprudenciales existentes en la materia, la Revisoría Fiscal es una actividad relacionada con la ciencia contable ejercida por un Contador Público quien lleva a cabo sus funciones con fundamento en las normas, principios y procedimientos propios de dicha profesión; dentro de las cuales se encuentra la función de certificación que tiene carácter de prueba cuando se expide con fundamento en los libros de contabilidad y en el sistema contable de la Compañía.

2. La Administración de la Compañía es responsable por la correcta preparación de los registros contables, los cuales se deben realizar con fundamento en el marco técnico normativo aplicable en Colombia en materia de información contable y financiera.

3. A la fecha se encuentra en curso mi examen sobre los estados financieros de la compañía por el año terminado al 31 de diciembre de 2023.

4. Para efectos de la expedición de la presente certificación he obtenido la información que he considerado necesaria y he realizado los siguientes procedimientos:

   a. Cruce de los saldos de los auxiliares contables de la cuenta 2370 – Organismos de la S.S. acreedor a noviembre 2023 generada desde el sistema Navision, suministrada por el área administrativa, contra las planillas PILA del mismo corte.

   b. Verificación que los pagos de las planillas PILA de los meses de enero a noviembre de 2023 se realizaron de acuerdo con las fechas establecidas por el decreto 780 de 2016 en su artículo 3.2.2.1.

De acuerdo con las anteriores consideraciones a continuación expedimos la certificación solicitada por la Compañía.

CERTIFICA QUE:
(Cifras Expresadas en pesos colombianos)

1. De acuerdo con registros contables, los soportes de pago y demás documentos soporte suministrados por Cobranza Nacional De Créditos S.A.S., la Compañía ha realizado el pago por concepto de aportes al Sistema de Seguridad en salud, riesgos profesionales, pensiones; así como, los aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje correspondiente a los meses que se detallan a continuación:

Deloitte se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited, sociedad privada de responsabilidad limitada en el Reino Unido, a su red de firmas miembro y sus entidades relacionadas, cada una de ellas como una entidad legal única e independiente. Consulte www.deloitte.com para obtener más información sobre nuestra red global de firmas miembro.

Deloitte.

Periodo Causado (2023)	No. de planillas (Fecha Elaboración)	Monto pagado (pesos colombianos)	Fecha de Pago
Enero	9446698443 (08/02/2023)	$ 203.750.000	Febrero 08/2023
Febrero	9448104377 (08/03/2023)	190.703.600	Marzo 08/2023
Marzo	9449549266 (14/04/2023)	203.626.300	Abril 14/2023
Abril	9450750131 (09/05/2023)	189.827.000	Mayo 09/2023
Mayo	9451630431 (07/06/2023)	197.402.600	Junio 07/2023
Junio	9453297982 (17/07/2023)	208.143.100	Julio 17/2023
Julio	9454151876 (23/08/2023)	208.420.000	Agosto 23/2023
Agosto	9455597860 (12/09/2023)	205.736.700	Septiembre 12/2023
Septiembre	9457529475 (11/10/2023)	219.813.700	Octubre 11/2023
Octubre	9458235298 (14//11/2023)	267.035.700	Noviembre 14/2023
Noviembre	9459680235 (06/12/2023)	291.704.000	Diciembre 06/2023

Sin perjuicio de las limitaciones establecidas por las normas legales y contables para el ejercicio de la Revisoría Fiscal, el alcance de mi trabajo en lo que se refiere a lo certificado se limita únicamente al cruce de información contable contra los soportes de pago de las Plantillas PILA que me ha suministrado la Compañía.

Se expide en Cali a los siete (07) días del mes de diciembre de 2023, por solicitud de la Administración de la Compañía, con destino a clientes y proveedores y no podrá ser usado para otros fines.

Leidy Marulanda.

Leidy Vanessa Marulanda
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional No. 192003-T
Designado por Deloitte & Touche S.A.S.

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	FORMATO Informe de supervisión de contratos / convenios	JEP-FR-08-07	
		Versión 4.0	2022-08-15

NOMBRE DEL CONTRATISTA:	CONALCREDITOS-CONAL CENTER BPO					**No. CONTRATO/CONVENIO:**			Orden de Compra 113381			
No. DE IDENTIFICACIÓN:	800219668			**TIPO CONTRATO:**	PRESTACIÓN DE SERVICIOS			**Informe No:**	05	PARCIAL		
PERIODO DEL INFORME:	**del**	01	de	Diciembre	de	2023	**al**	31	de	Diciembre	de	2023

1. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS - ACTIVIDADES DESARROLLADAS - COMENTARIOS DEL SUPERVISOR

En el marco de ejecución de la Orden de compra No. 113381 del Acuerdo Marco de Precios de servicios BPO II. CCE-025-AMP-2021, cuyo objeto contractual es: LA PRESTACION DE SERVICIOS DE MONITORIO A VÍCTIMAS Y COMPARECIENTES DE LA JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ, con plazo de ejecución del 27/07/2023 al 31/12/2023.

El contratista para el periodo presenta un completo informe de gestión, el cual se adjunta dentro de los soportes de la facturación, y para este formato se relacionan las siguientes actividades generales:

Durante el mes de Diciembre se gestionaron un total de 8.338 registros de comparecientes y se hicieron 10169 marcaciones.

La efectividad de esta base de la gestión acumulada entre Septiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre llegó a una efectividad del 36,75%, (821) y una no efectividad acumulada del 63,25%, (1413) lo cual se refleja en items como; Sin señal, buzón, fuera de servicio, volver a llamar, Si. No acepta dar información, Si. Contesta tercero o familiar y no acepta dar información, No contesta, Otras entidades/JEP, Ya actualizó datos, caída, No. Ocupado y No. Número no existe

Durante el mes de Diciembre se gestionaron un total de 571 registros de víctimas y se hicieron 705 marcaciones

Durante Diciembre se logró una Efectividad del 28,37% (162 registros) y una No Efectividad del 71,63% (409 registros), lo cual se refleja en items como; Sin señal, buzón, fuera de servicio, volver a llamar, Si. No acepta dar información, Si. Contesta tercero o familiar y no acepta dar información, No contesta, Otras entidades/JEP, Ya actualizó datos, caída, No. Ocupado y No. Número no existe

2. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

CONCEPTO					**VALOR**
VALOR INICIAL DEL CONTRATO					*$ 747.059.771,69*
VALOR ADICIONES *(si aplica, especificar el o los números de adición)*					$ 0,00
VALOR REDUCCIÓN *(si aplica)*					$ 0,00
VALOR POR OTRO CONCEPTO *(si aplica)*					$ 0,00
VALOR TOTAL DEL CONTRATO					**$ 747.059.771,69**
VALOR PAGADO					*$ 366.237.509,41*
Pago No. 1 -	mes:	*Agosto*	de 2023	$ 19.791.297,08	
Pago No. 2 -	mes:	*Septiembre*	de 2023	$ 122.950.089,89	
Pago No. 3 -	mes:	*Octubre*	de 2023	$ 121.786.324,44	
Pago No. 4 -	mes:	*Noviembre*	de 2023	$ 121.709.798,00	
Pago No. 5 -	mes:		de	$ 0,00	
Pago No. 6 -	mes:		de	$ 0,00	
VALOR CAUSADO QUE NO SE HA PAGADO *(valor a pagar factura)* *					$ 122.654.472,71
VALOR TOTAL EJECUTADO *(valor pagado + valor causado no pagado)*					**$ 488.891.982,12**
SALDO DEL CONTRATO *(valor total del contrato – valor total ejecutado)*					**$ 258.167.789,57**
SALDO POR REINTEGRAR *(si aplica)*					$ 0,00
SALDO POR LIBERAR (si aplica)					$ 258.167.789,57
SALDO LIBERADO (si aplica)					$ 0,00

** El valor causado no pagado corresponde a cuentas de cobro o facturas recibidos y aprobados a satisfacción por el supervisor o interventor para su pago.**

3. CONTROL Y MITIGACIÓN DE RIESGOS

La supervisión/interventoría ha realizado las siguientes acciones de control y seguimiento a los riesgos previsibles definidos en el Documento Justificativo de la Contratación y en el contrato, en curso de la ejecución del presente contrato/convenio/orden:

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	QUIÉN TIENE ASIGNADO EL RIESGO	TRATAMIENTO / MITIGACIÓN	CUÁNDO Y CÓMO SE REALIZA EL MONITORIO
Terminación anticipada del Acuerdo Marco con un Proveedor	Colombia Compra Eficiente y Entidad Compradora	Establecer suficientes cupos de Proveedores	Verificando condiciones de terminación anticipada / Permanente
Cambios en los tributos, aranceles o regulación de precios aplicable	La Entidad Compradora	Estipulación contractual que permita revisar los precios frente a cambios en tributos, aranceles o	Revisando las comunicaciones de los Proveedores / Permanente
Interrupciones en la prestación de Servicios de BPO por fallas atribuibles al Proveedor	Proveedor	Estipulación contractual que permita la aplicación de descuentos a los Proveedores por el	Mediante la supervisión de la Orden de Compra / Permanente
Interrupciones en la prestación de Servicios de BPO por fallas atribuibles a la Entidad Compradora	Entidad Compradora	Estipulación Contractual que obligue a la Entidad Compradora a cumplir con unos parámetros	Mediante la Supervisión de la Orden de Compra / Permanente
Dificultades y retrasos en la entrega inicial de los Servicios BPO por causas atribuibles al Proveedor	Proveedor y Entidad Compradora	Estipulación contractual que establezca tiempos de aprovisionamiento de los Servicios	Verificando solicitudes de Entidades Compradoras relacionadas con retraso en la entrega del servicio / Permanente
Terminación anticipada del contrato entre el propietario de la infraestructura de Nube sobre la cual se encuentra la herramienta de BPO y el Proveedor adjudicado en el	Proveedor	Estipulación contractual al proveedor que lo obligue a demostrar semestralmente que	Verificando mediante formato de acreditación del propietario del centro de datos o el CSP y estipulación contractual /
Vulnerabilidad de las soluciones que comprometan la seguridad de la información atribuibles a la infraestructura o el la herramienta de BPO; o mal uso de la información por	Proveedor	Contar con mecanismos alternativos para salvaguardar la información y su	Realizando un análisis periódico de vulnerabilidades sobre la infraestructura y las herramientas de BPO y mediante la

4. GARANTÍAS

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	FORMATO Informe de supervisión de contratos / convenios	JEP-FR-08-07 Versión 4.0 | 2022-04-15

ESTADO	NÚMERO DE POLIZA	ANEXO DE LA PÓLIZA	ASEGURADORA	FECHA DE EXPEDICIÓN	VIGENCIA		FECHA APROBACIÓN (Subdirector de Contratación - SECOP II)
					Desde	Hasta	
CONTRATO FIRMADO	69022	0	BERKLEY INTERNATIONAL SEGUROS COLOMBIA	26/07/2023	21/07/2023	31/12/2026	

5. MODIFICACIONES CONTRACTUALES

MODIFICACIÓN	No.	FECHA	OBSERVACIÓN

6. CERTIFICACIÓN DEL SUPERVISOR DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL PERÍODO

Certifico que el (la) contratista/cooperante cumplió con las obligaciones contractuales y efectuó el pago a los sistemas de salud y pensión, de conformidad con la Ley 789 de 2002 modificada por la Ley 828 de 2003, y de ARL de acuerdo con la Ley 1562 de 2012. Así mismo, la JEP cumplió con las responsabilidades que adquirió con el contratista/cooperante una vez se legalizó el contrato/convenio. En consecuencia, se sugiere el pago correspondiente al período del informe.

Firma del Supervisor

CC: 52.222.624
Nombre: Yomar Angélica Muñoz Cadena
Cargo: Profesional Especializado (a) I

Recuerde que los documentos contractuales que deben ser publicados deberán ceñirse a las políticas de publicación definidas en los artículos 7 y 8 del Decreto 130 de 2015 "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones".

459

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	FORMATO Constancia de cumplimiento persona jurídica	JEP-FR-10-06 Versión 6.0	Página 1 de 1 2023-06-12

Fecha: 29/12/2023

EL SUSCRITO INTERVENTOR O SUPERVISOR HACE CONSTAR QUE:

1. El contratista cumplió a satisfacción con las obligaciones pactadas en el (la):

ORDEN DE COMPRA	NÚMERO: 113081	AÑO:	2023
DEPENDENCIA:	SUBSECRETARÍA EJECUTIVA		
CONTRATISTA:	CONALCREDITOS-CONAL CENTER BPO		
IDENTIFICACIÓN CONTRATISTA:	800.219.668		

2. CERTIFICACIÓN APORTES SISTEMA SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL Y PARAFISCALES

El contratista presentó certificación suscrita por el revisor fiscal o el representante legal acreditando que se encuentra a paz y salvo en el pago de aportes al sistema de seguridad social integral, SENA, ICBF y caja de compensación familiar.

3. Se recibió el informe PARCIAL de actividades, según lo pactado en el contrato/convenio/orden de compra, el cual fue revisado, aprobado y archivado en la carpeta del contrato.

Por lo anterior, se autoriza el pago No. 5 por un valor de $ 122.654.472,71

El presente pago se debe realizar de acuerdo con la siguiente distribución presupuestal:

Rubro Presupuestal	Valor
C-4401-1000-6-0-4401017-02	$ 122.654.472,71
	$ -
	$ -
	$ -
	$ -
	$ -
	$ -
TOTAL	$ 122.654.472,71

4. El supervisor deja constancia de la verificación del estado de las garantías del contrato conforme lo establecido en el informe de supervisión. SI [X] NO [ ]

5. Recibo de almacén

Nombre: _____

Cargo: _____

_____

6. Supervisión

Supervisor 1:

Nombre: Yomar Angélica Muñoz Cadena

Cargo: Profesional Especializado (a) 1

Dependencia: Subsecretaria Ejecutiva

Firma

7. Ordenador del gasto y pago

Nombre: Claudia Liliana Erazo

Cargo: Subsecretaria Ejecutiva (E)

Dependencia: Subsecretaria Ejecutiva

Firma

SIIF Nación

Orden de pago Presupuestal de gastos Comprobante

Usuario Solicitante: MHerowland — EDWIN GIOVANNY ROWLANDS GOMEZ
Unidad Ejecutora Solicitante: 44-01-01 — JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ - GESTION GENERAL
Fecha y Hora Sistema: 2024-01-26-7:37 a. m.

ORDEN DE PAGO PRESUPUESTAL

Número:	11258424	Fecha Registro:	2024-01-24	Unidad Ejecutora solicitante:	44-01-01 JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ - GESTION GENERAL				
Vigencia Presupuestal:	Reservas presupuestales	Estado:	Pagada	Nro Obligación:	86824	Comprobante Contable de la Generación:			
Fecha Máxima Pago:	2024-01-26	Código de Referencia:	9450033870001125842		Tipo de Moneda:	COP-Pesos	Tasa de Cambio:		0.00
Valor Bruto:	122.654.472,71	Valor Deducciones:	3.933.189,00		Valor Neto:	118.721.283,71	Saldo a Pagar:		0.00

VALORES PAGADOS

TRM Pago:		Valor Bruto	122.654.472,71	Valor Deducciones	3.933.189,00	Valor Neto	118.721.283,71	Moneda Base Compra		Valor MBC

REINTEGROS

Número:				No Recaudo:	
Bruto Reintegrado Pesos:	0.00	Reintegrado Deducciones Pesos:	0.00	Reintegrado Neto Pesos:	0.00
Bruto Reintegrado Moneda:	0.00	Reintegrado Deducciones Moneda:	0.00	Reintegrado Neto Moneda:	0.00

TERCERO DE LA ORDEN DE PAGO

Identificación:	800219068	Razón Social:	COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S	Medio de Pago:	Abono en cuenta

CUENTA BANCARIA

Número:	821770174691	Banco:	BANCOLOMBIA S.A.	Tipo:	Ahorro	Estado:	Activa

TESORERIA	DOCUMENTO SOPORTE					
13-01-01-01 - DIRECCION TESORO NACION DGCPTN	Número:	11396-2024	Tipo:	ORDEN DE COMPRA	Fecha:	2024-01-24

Tipo Beneficiario Pago: 01 - Beneficiario final

ITEM PARA AFECTACION DE GASTOS

DEPENDENCIA / POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	REC	SIT	VALOR		VALOR PAGADO	VALOR REINTEGRADO		USO DE PROYECTOS ESPECIALES			
				PESOS	MONEDA	PESOS	PESOS	MONEDA EXTRANJERA	USO DE PROYECTO	MONEDA	TASA DE CAMBIO	VALOR MONEDA
44-01-01 JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ - GESTION GENERAL Y C-4401-1000-6-0-4401017-02 ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS - SERVICIO DE ASISTENCIA TECNICA A LAS ACTUACIONES Y DECISIONES JUDICIALES DE LA JUSTICIA TRANSICIONAL Y RESTAURATIVA - FORTALECIMIENTO DE LAS HERRAMIENTAS Y ESTRATEGIAS CON ENFOQUES DIFERENCIALES PARA LA PARTICIPACI												
	Nación	11	CSF	122.654.472,71	0.00	122.654.472,71				Pesos	0.00	0.00

DEDUCCIONES

POSICIONES DEL CATALOGO PARA PAGO NO PRESUPUESTALES		TERCERO		TARIFA	VALOR	VALOR AJUSTADO PAGO	VALOR REINTEGRADO
2-01-04-02-01-03	RETE IVA - SERVICIOS GRAVADOS - RÉGIMEN COMUN - SERVICIOS	830197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	15.000 %	2.937.523,00	2.937.523,00	
2-01-05-01-01-03-05	RETENCION ICA COMERCIAL SERVICIOS DEMÁS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	899999061	BOGOTA DISTRITO CAPITAL	0,960 %	995.666,00	995.666,00	

LINEAS DE PAGO VINCULADA

DEPENDENCIA PARA AFECTACION DE PAC	POSICION DEL CATALOGO DE PAC	FECHA	VALOR	ATRIBUTO LINEA DE PAGO	ESTADO
44-01-01 - JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ - GESTION GENERAL	3-R - CNC - INVERSION ORDINARIA NACIÓN CSF	2024-01-23	122.654.472,71	40 BIENES, SERVICIOS, IMPUESTOS Y TRANSFERENCIAS CAUSADOS	Pagada

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)

Yomar Angelica Muñoz Cadena

De: Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
Enviado el: miércoles, 17 de enero de 2024 10:03 a. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena; Daniel Eduardo Amador Munar; Erika Tatiana Arboleda
Asunto: Informe de Gestión JEP
Datos adjuntos: INFORME GESTIÓN MAGISTRADO JESÚS ÁNGEL BOBADILLA (1).pptx; INFORME VICTIMAS DAV (1).pptx; INFORME MAGISTRADA GLORIA AMPARO RODRÍGUEZ (1).pptx

Buen dia Yomar

Se revisa gestión de los magistrados Gloria Amparo Rodriguez, Jesus Angel Bobadilla y gestión DAV esto con el fin de dar actualización a los informes anteriormente enviados se crean carpetas Gloria Amparao Rodriguez y Jesus Angel Bobadilla en el sharepoint con su respectiva información, grabaciones y cruce con base de datos

Carpeta Jesus Angel

Bobadilla

Carpeta Gloria Amparao Rodriguez

--

Cordialmente

Jacquelin Masso Garcés
Gerente de operaciones
Unidad de Negocio

www.conalcreditos.com.co

(1) 7454040 | 3206931665
Calle 98 # 70-91, Sede Pontevedra- Bogotá

"Toda solicitud, petición, queja o reclamo presentada debe ser direccionada para su trámite al correo electronico: Grupoauditorcalidad@emergiacc.com"

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la

información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

462

Avance Call Center Actualización de Datos J.E.P.

Magistrado Jesús Ángel Bobadilla

emergia

Gestión Comparecientes Outbound

Gestión Actualización de Datos(Comparecientes)
Magistrado JESÚS ÁNGEL BOBADILLA
(Octubre- Noviembre y Diciembre de 2023)

GESTIÓN COMPARECIENTES MAGISTRADO JESÚS ÁNGEL BOBADILLA OCTUBRE - DICIEMBRE 2023				
Periodo	Constancias	Prueba	Constancias	Gestionadas
Octubre	2		2	2
Noviembre	22	1	21	22
Diciembre	10		10	10
Total	34	1	33	34

Nota: **En la columna de Constancias encontramos que en ´Noviembre sólo se emitieron 21, a pesar de que en la columna de solicitudes del mismo mes se evidencian 22 . Esto se debe a que la faltante corresponde a la prueba realizada.**

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

GRACIAS

emergia

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

Avance Call Center
Actualización de Datos J.E.P.

UIA

emergia

Gestión Víctimas (acreditadas outbound)

Gestión Actualización de Datos Víctimas DAV (UIA)

Recibimos un total de 557 registros contenidos en 11 resoluciones/órdenes judiciales, entregadas entre el 14 de noviembre y el 13 de diciembre de 2023.

De éstos 557 registros se depuraron 106 por falta de información para contactarlos, y se gestionaron 451 registros, logrando 160 constancias de igual número de víctimas que se acreditaron y actualizaron sus datos.

La gestión se realizó a través del Predictivo de nuestro aplicativo Wolkvox y a la fecha están gestionadas todas las bases al 100%.

Adicionalmente, dichas resoluciones /órdenes judiciales contenían en total 12 comparecientes, 394 víctimas directas y 196 víctimas indirectas, como se aprecia a continuación:

Gestión Víctimas (acreditadas outbound)

Gestión Actualización de Datos Víctimas DAV (UIA)

GESTION VICTIMAS DAV-RUTA JUDICIAL Noviembre - Diciembre									
Fecha Base	Resolucion / Orden Judicial	Registros	Registros depurados	Registros a contactar	Constancias	Fecha entrega constancias	Compareciente	Victimas directas	Victimas indirectas
14/11/2023	SAI-AOI-AS-PMA-426-2023	4	0	4	4	20/11/2023	1	4	0
14/11/2023	SAI-AOI-RC-DAI-DLC-MGM-388-2022	8	0	8	8	20/11/2023	1	9	0
14/11/2023	SAI-AOI-DAI-DLC-RC-MGM-388-2023	8	0	8	8	20/11/2023	1	7	1
27/11/2023 y 05/12/2023	Resolucion 2241	36	0	36	3	21/12/2023	1	4	36
27/11/2023 y 12/12/2023	Resolucion 2026	16	1	15	7	20/11/2023	2	6	16
27/11/2023	Resolucion 3542	15	6	9	5	21/12/2023	1	4	15
27/11/2023	Resolucion 4655	25	6	19	19	21/12/2023	1	18	25
27/11/2023	SAI-AOI-AS-JPC-848-2023	15	6	9	7	21/12/2023	1	8	11
13/12/2023	Resolucion 3226	114	9	105	36	21/12/2023	1	40	92
13/12/2023	Resolucion 3782	193	22	171	2	21/12/2023	1	193	0
13/12/2023	Resolucion SAI-AOI-AS-XBM-058-2023	123	56	67	58	21/12/2023	1	101	0
Total	11	557	106	451	157		12	394	196

Gestión Víctimas (acreditadas outbound)

Gestión Actualización de Datos Víctimas DAV (UIA)

CRONOGRAMA GESTIÓN VÍCTIMAS DAV- RUTA JUDICIAL
Noviembre 9 - Diciembre 19 de 2023

FECHA	DETALLE
09/11/2023	Desarrollo piloto en las instalaciones de Conalcreditos y como resultado del mismo se desarrollan un primer borrador de protocolo- Guión, así como del Formato de Constancia a utilizar y se estructura la forma como se desarrollará la gestión por parte de los agentes.
10/11/2023	Entrega a Conalcreditos el protocolo de contacto a victimas y el formato de constancia, acorde con lo trabajado en la reunión del Piloto.
14/11/2023	Recepción de la base de Victimas DAV con 20 registros para actualizar datos y realizar las correspondientes constancias. Se inicia la gestión en horas de la tarde.
15/11/2023	Gestión de actualización de datos. Reunión por teams para el 16 de noviembre a las 10 am para verificar la base de victimas. Mientras tanto el equipo de agentes gestionando la base respectiva.
16/11/2023	Solicitud de reunión a Iiva para resolver inquietudes de los agentes. Gestión de datos continua por parte del equipo de agentes. Desarrollo reunión citada para verificación de la base de victimas.
20/11/2023	Envio correo con 20 constancias gestionadas entre el 14 y el 16 de noviembre, de esta primera base de victimas. Se recibe observación respecto a la importancia de lo que se debe certificar. No se cuenta con base nueva para gestionar.
21/11/2023	Citación a reunión por Teams para revisión certificaciones y base de datos Victimas DAV , en desarrollo de la reunión se solicitan observaciones y sugerencias a Conalcréditos. No se cuenta con base para gestionar.
22/11/2023	Se solicita a Conalcreditos que quede revisado y ajustado el protocolo y el guion el mismo dia. Conalcreditos envia ajustes a las 9:46 AM. No se cuenta con base para gestionar.
27/11/2023	Citación a reunión por teams para el 28 de noviembre. Asunto: Aclaración nuevos campos planilla de monitoreo. . No se cuenta con base para gestionar. Se reciben 5 resoluciones (bases) para gestionar y se pasa a Minero de Datos para revisión, depuración y unificación para subirla a predictivo.
28/11/2023	Se remiten mediante correo electrónico los siguientes documentos como resultado de la reunión del 28-11-2023: 1. Matriz de contacto a victimas. **Se adjunta una matriz con la información de la resolución 2241 de 2023,** magistrado que ordena el contacto, datos de las victimas indirectas, resumen de los hechos. 2. Propuesta de protocolo y guiones ajustados. 3. Plantilla monitoreo. Se resaltan en rojo las casillas que se deben incluir en el módulo de vista. Conalcreditos recibe base para gestionar y se pasa de inmediato a revisión del Minero de Datos. Por parte de la Jep se pide hacer reunión para aclarar dudas respecto a la plantilla. Jep adjunta plantilla de Mnitoreo con la que trabajarán los agentes.
29/11/2023	Reunión por teams para Aclaración nuevos campos planilla monitoreo. En esta reunión se solicita a Conalcreditos enviar los guiones originales utilizados para victimas, con el fin de que sirvan a manera de guia al área respectiva para que haga ajustes al protocolo de victimas DAV. Los guiones son enviados durante la reunión por parte de Conalcreditos a Jep. **Se inicia la gestión por el predictivo** y se tipifica en ayax con nota especial en las obsservaciones para que cuando llegue la plantilla arreglada se proceda a actualizar la plantilla.
30/11/2023	Jep envia a Conalcreditos guión y protocolo ajustados. La base se sigue gestionando por el predictivo, a la espera de los ajustes finales a la plantilla. Jep adjunta plantilla de Mnitoreo ajustada con la que trabajarán los agentes y la misma se remite para que los agentes incuyan los datos de los registros cotnactados y sigan trabajando con la plantilla.

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

Gestión Víctimas (acreditadas outbound)

Gestión Actualización de Datos Víctimas DAV (UIA)

01/12/2023	Se continúa con la gestión de la base en el predictivo y ya se cuenta con plantilla, protocolo y guión con ajustes finales.
05/12/2023	A primera hora **llegan 5 matrices correspondientes a 5 resoluciones para gestionar,** de estas 5 se repite la matriz de la resolución 2241, las mismas son entregadas a Minería de Datos para que las revise, encontrando 6 registros con datos repetidos, 15 registros sin número de contacto, 5 registros con teléfono fijo sin indicativo y 2 registros con número de teléfono incompleto, quedando una base gestionable de 93 resgistros, de un total de 107 registros. De manera alterna continúa la gestión de la base de la resolución 2241 que se había iniciado con anterioridad. Se pasan las 5 bases al Minero de datos para su revisión, depuración y subirlas al predictivo.
06/12/2024	**Se inicia la gestión de las otras 4 matrices depuradas y se continúa con la matriz de la resolución 2241, sumando así 5 matrices en desarrollo de gestión de actualización de datos**. De manera alterna Jep invita a reunión para hacer seguimiento y balance del grupo 2 de víctimas para el 11 de diciembre.
07/12/2023	Durante estos días se avanza en la gestión de las matrices y se presenta el avance en la reunión de seguimiento del 7 de diciembre. Se solicita revisión de la base de la resolución 2026 del 2023 pues viene con unos campos en desorden que impiden tener claridad respecto a cual compareciente pertenecen los datos de las víctimas. Se devuelve la base respectiva para su ajuste. **De manera alterna se avanza con la actualización de datos de las anteriores bases.**
11/12/2023	**Se continún gestionando las bases, a tiempo que se inicia la gestión de las Constancias de la base concluida.**
12/12/2023	**Sobre el medio día se recibe de la Jep, la base ajustada y de manera inmediata se le pasa a Minería de Datos para subirla al predictivo**. Se sigue **avanzando con la actualización de datos de las bases.**
13/12/2023	**A medio día recibimos de la Jep tres bases nuevas correspondientes a tres resoluciones diferentes cada una.** Las bases de inmediato son pasadas a Minería de Datos para su revisión y depuración **encontrando que al intentar realizar consolidación de las bases y al no coincidir los formatos, se toma la decisión de dar comienzo a la gestión de estas bases por separado. A su vez se verifica que muchos de los números fijos no cuentan con indicativo o se encuentran campos sin número de contacto. Lo anterior se informa a la Jep y da la instrucción de que las trabajen como están y dejen en la tipificación la observación de lo que se encuentre. De manera alterna se avanza con la actualización de datos de las anteriores bases** y las que llegan, lo que implica **un nuevo agente en esta gestión**, quedando conformado este equipo por tres agentes pues al iniciar eran dos.

Gestión Víctimas (acreditadas outbound)

Gestión Actualización de Datos Víctimas DAV (UIA)

14/12/2023	**Se recibe correo de la Jep con las modificaciones finales de la Plantilla.** Conalcreditos solicita la traza de este correo toda vez que no se encuentra el detalle de los ajustes, pues si bien viene los cambios en la plantilla, **las preguntas nuevas vienen incompletas en los campos de la misma y se requieren completas para pedir el ajuste del tipificador al proveedor de Conalcreditos.** Se envia toda la información a Minería de Datos para la revisión pertienente y luego de ella proceder a pedir el ajuste al proveedor. De manera alterna se avanza con la actualización de datos de las anteriores bases y las que llegaron. **Se concluye la gestión de todas la mayoría de lass bases y se inicia la gestión de redacción de constancias.**
15/12/2023	Minería de Datos devuelva a la Supervisión de Conalcréditos el resultado de la revisión y la Supervisión solicita los ajustes respectivos del tipificador al proveedor. **Se avanza con la actualziación de datos de la base faltante y con la gestión de redacción de constancias.**
18/12/2023	Quedan realizados los primeros ajustes al tipificador por parte del proveedor y se le aclaran dudas respecto a los faltantes. **De manera alterna se avanza con la gestión de redacción de constancias y al final del día se concluye el 100% de la gestión de todas las bases.**
19/12/2023	Se realiza la totalidad de los ajustes al tipificador. De manera alterna se avanza con la gestión de redacción de constancias. Excepto las de las primeras bases que pasan a revisión y firma de la Gerencia de la Operación para su posterior envio a la Jep.
21/12/2023	Se envian a Ilva las 160 constancias firmadas.

Gestión Víctimas (acreditadas outbound)

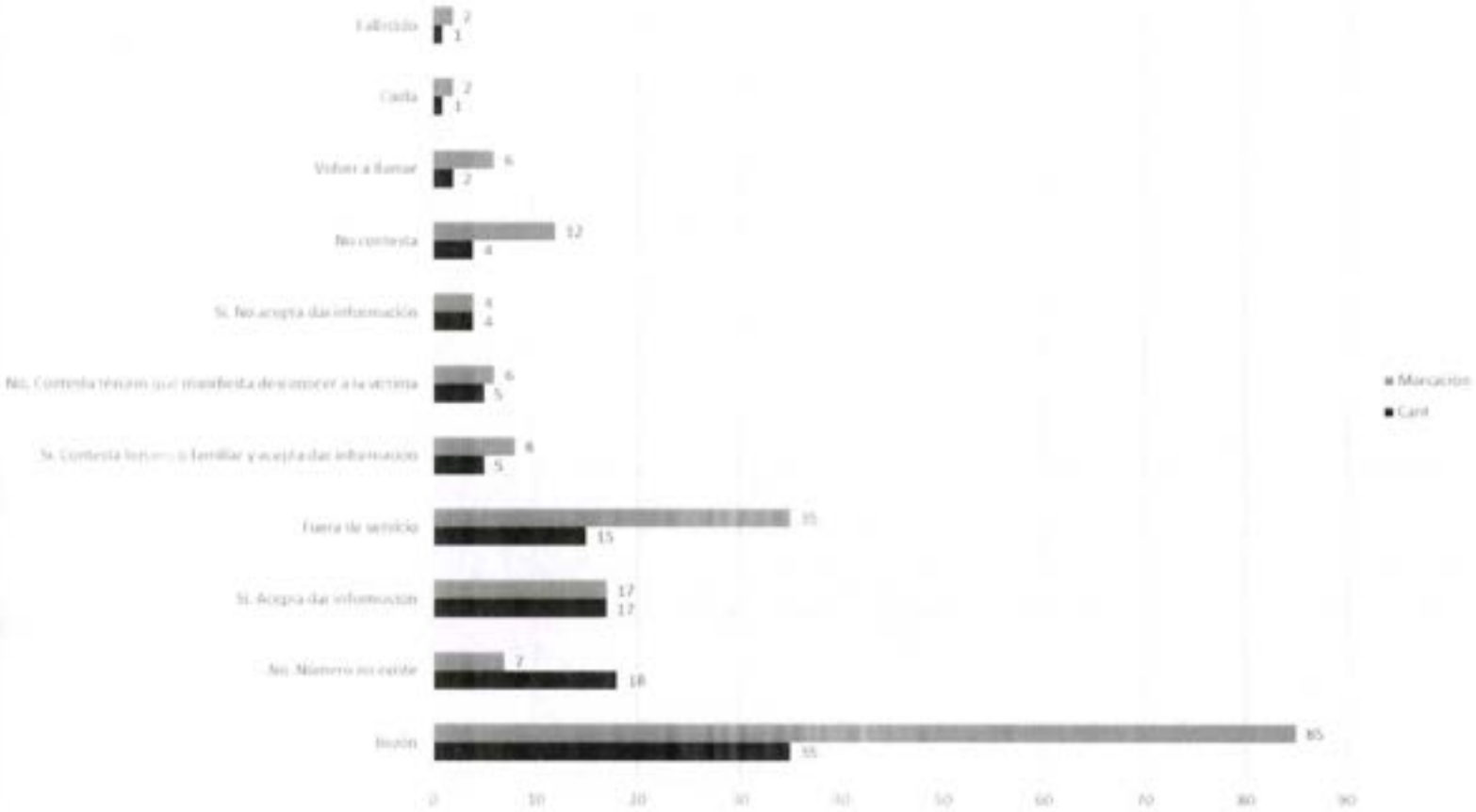
Gestión Actualización de Datos Víctimas DAV (UIA)

Del total de 557 registros recibidos, 107 corresponden a las resoluciones / órdenes judiciales 2241-~~2026-~~3542-4655 y SAI-AOI-AS-JCP-848 de 2023; de estos registros se realizaron ~~184~~ marcaciones en total mediante el Predictivo y a la fecha se encuentra gestionado el 100% de las bases.

RESOLUCIONES 2241-2026- 3542- 4655 Y SAI-AOI-AS-JCP-848 DE 2023		
Etiquetas de fila	Cant	Marcación
Buzón	35	85
No. Número no existe	18	7
Si. Acepta dar información	17	17
Fuera de servicio	15	35
Si. Contesta tercero o familiar y acepta dar información	5	8
No. Contesta tercero que manifiesta desconocer a la víctima	5	6
Si. No acepta dar información	4	4
No contesta	4	12
Volver a llamar	2	6
Caída	1	2
Fallecido	1	2
Total general	107	184

Gestión Víctimas (acreditadas outbound)

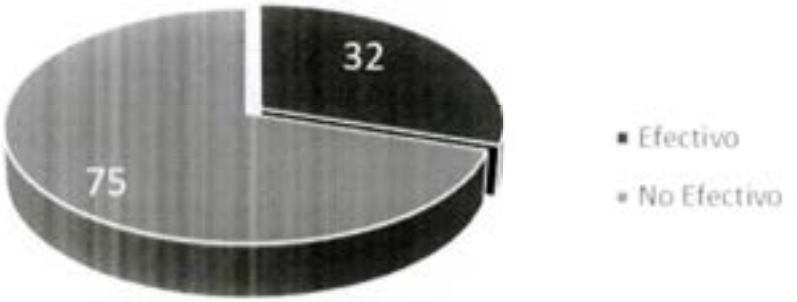
Gestión Actualización de Datos Víctimas DAV (UIA)



JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

Gestión Víctimas (acreditadas outbound)

Gestión Actualización de Datos Víctimas DAV (UIA)



Etiquetas de fila	Cant	Porcentaje
Efectivo	32	29.91%
No Efectivo	75	70.09%
Total general	**107**	**100.00%**

Gestión Víctimas (acreditadas outbound)

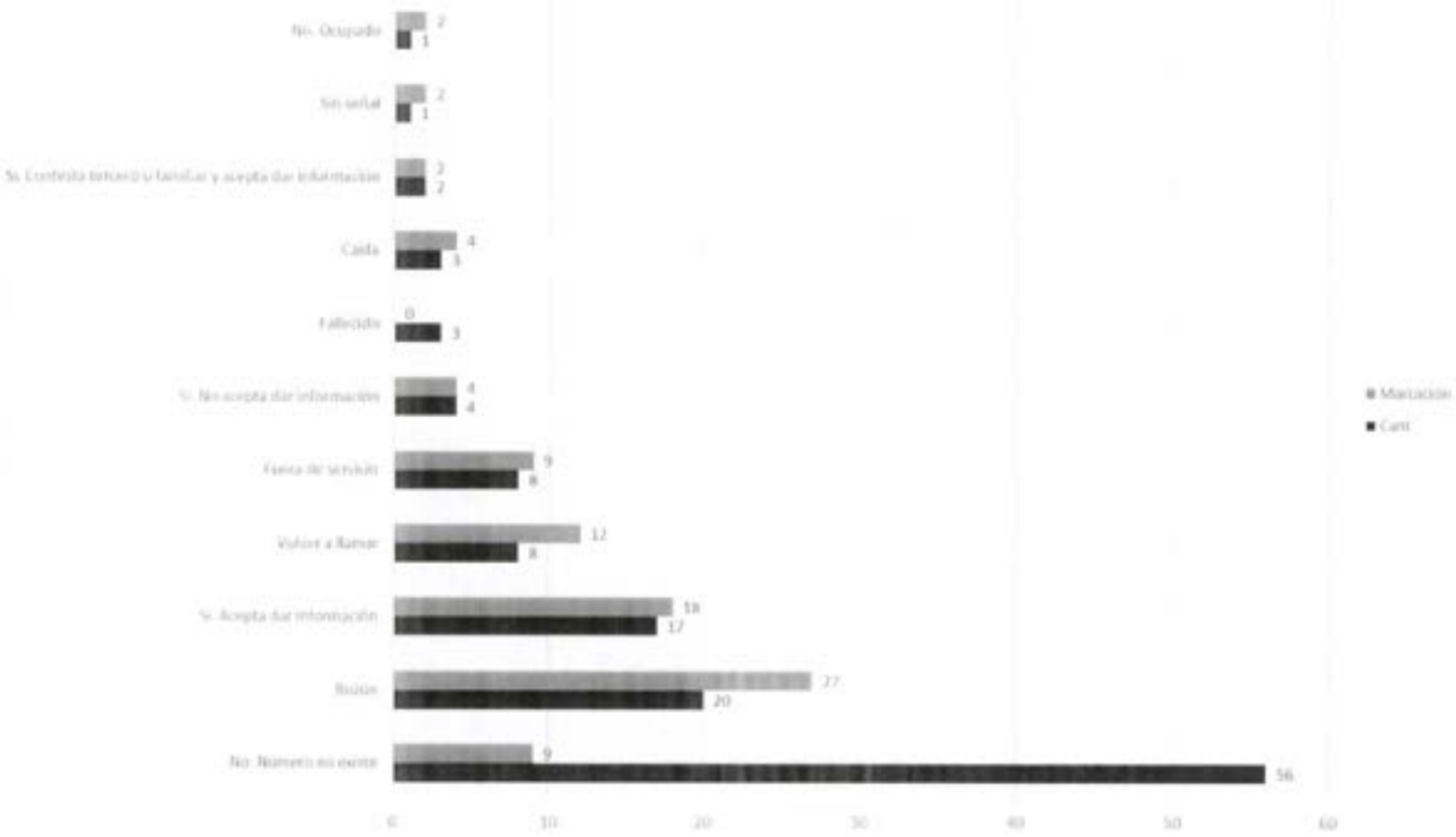
Gestión Actualización de Datos Víctimas DAV (UIA)

Del total de 557 registros recibidos, 123 corresponden a la resolución / orden judicial SAI-AOI-AS-XBM-058 de 2023; de estos registros se realizaron 89 marcaciones en total mediante el Predictivo y a la fecha se encuentra gestionado el 100% de la base.

RESOLUCIÓN SAI-AOI-AS-XBM-058 DE 2023		
Etiquetas de fila	Cant	Marcación
No. Número no existe	56	9
Buzón	20	27
Si. Acepta dar información	17	18
Volver a llamar	8	12
Fuera de servicio	8	9
Si. No acepta dar información	4	4
Fallecido	3	0
Caída	3	4
Si. Contesta tercero o familiar y acepta dar i	2	2
Sin señal	1	2
No. Ocupado	1	2
Total general	**123**	**89**

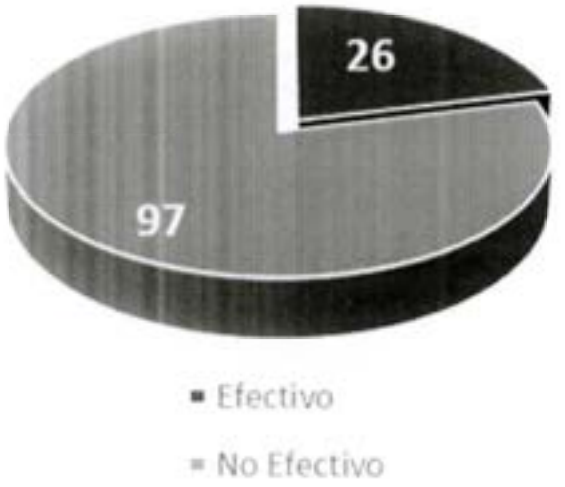
Gestión Víctimas (acreditadas outbound)

Gestión Actualización de Datos Víctimas DAV (UIA)



Gestión Víctimas (acreditadas outbound)

Gestión Actualización de Datos Víctimas DAV (UIA)



Etiquetas de fila	Cant	Porcentaje
Efectivo	26	21.14%
No Efectivo	97	78.86%
Total general	**123**	**100.00%**

Gestión Víctimas (acreditadas outbound)

Gestión Actualización de Datos Víctimas DAV (UIA)

Del total de 557 registros recibidos, 193 corresponden a la resolución / orden judicial 3782 de 2023; de estos registros se realizaron 187 marcaciones en total mediante el Predictivo y a la fecha se encuentra gestionado el 100% de la base.

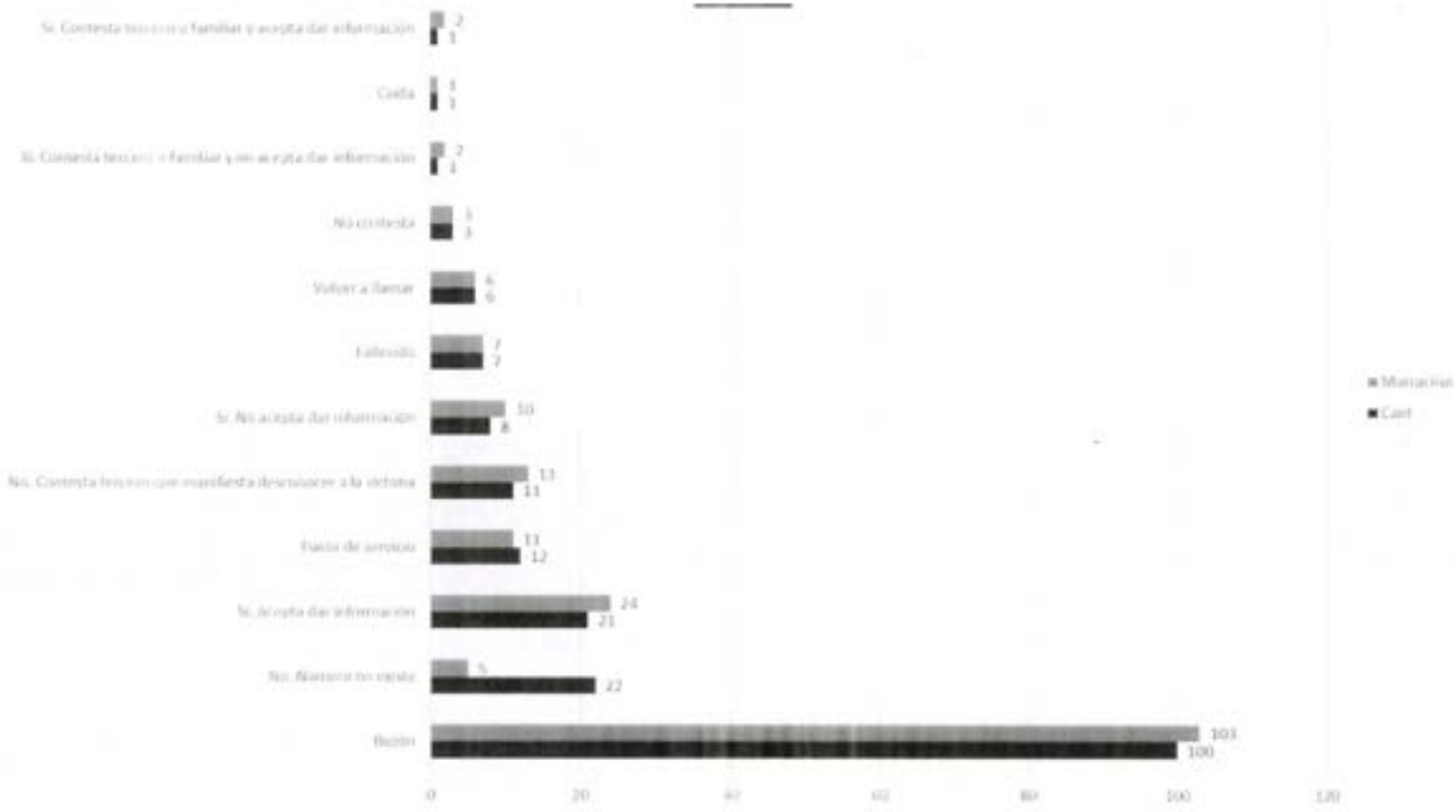
RESOLUCIÓN 3782 DE 2023		
Etiquetas de fila	Cant	Marcación
Buzón	100	103
No. Número no existe	22	5
Si. Acepta dar información	21	24
Fuera de servicio	12	11
No. Contesta tercero que manifiesta desconocer a la víctima	11	13
Si. No acepta dar información	8	10
Fallecido	7	7
Volver a llamar	6	6
No contesta	3	3
Si. Contesta tercero o familiar y no acepta dar información	1	2
Caída	1	1
Si. Contesta tercero o familiar y acepta dar información	1	2
Total general	193	187

Nota: La tipificación No. Número No existe contempla 17 registros sin número telefónico completo y 5 con el número telefónico completo a los cuales se les hicieron 5 marcaciones.

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

Gestión Víctimas (acreditadas outbound)

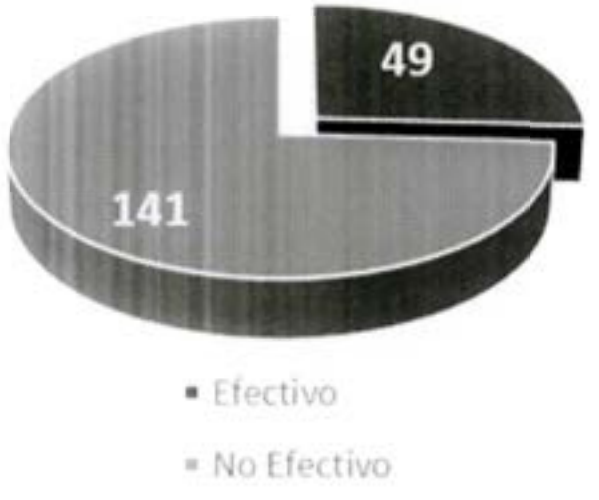
Gestión Actualización de Datos Víctimas DAV (UIA)



JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

Gestión Víctimas (acreditadas outbound)

Gestión Actualización de Datos Víctimas DAV (UIA)



Etiquetas de fila	Cant	Porcentaje
Efectivo	49	25.39%
No Efectivo	144	74.61%
Total general	**193**	**100.00%**

Gestión Víctimas (acreditadas outbound)

Gestión Actualización de Datos Víctimas DAV (UIA)

Del total de 557 registros recibidos, 114 corresponden a la resolución / orden judicial 3226 de 2023; de estos registros se realizaron 157 marcaciones en total mediante el Predictivo y a la fecha se encuentra gestionado el 100% de la base.

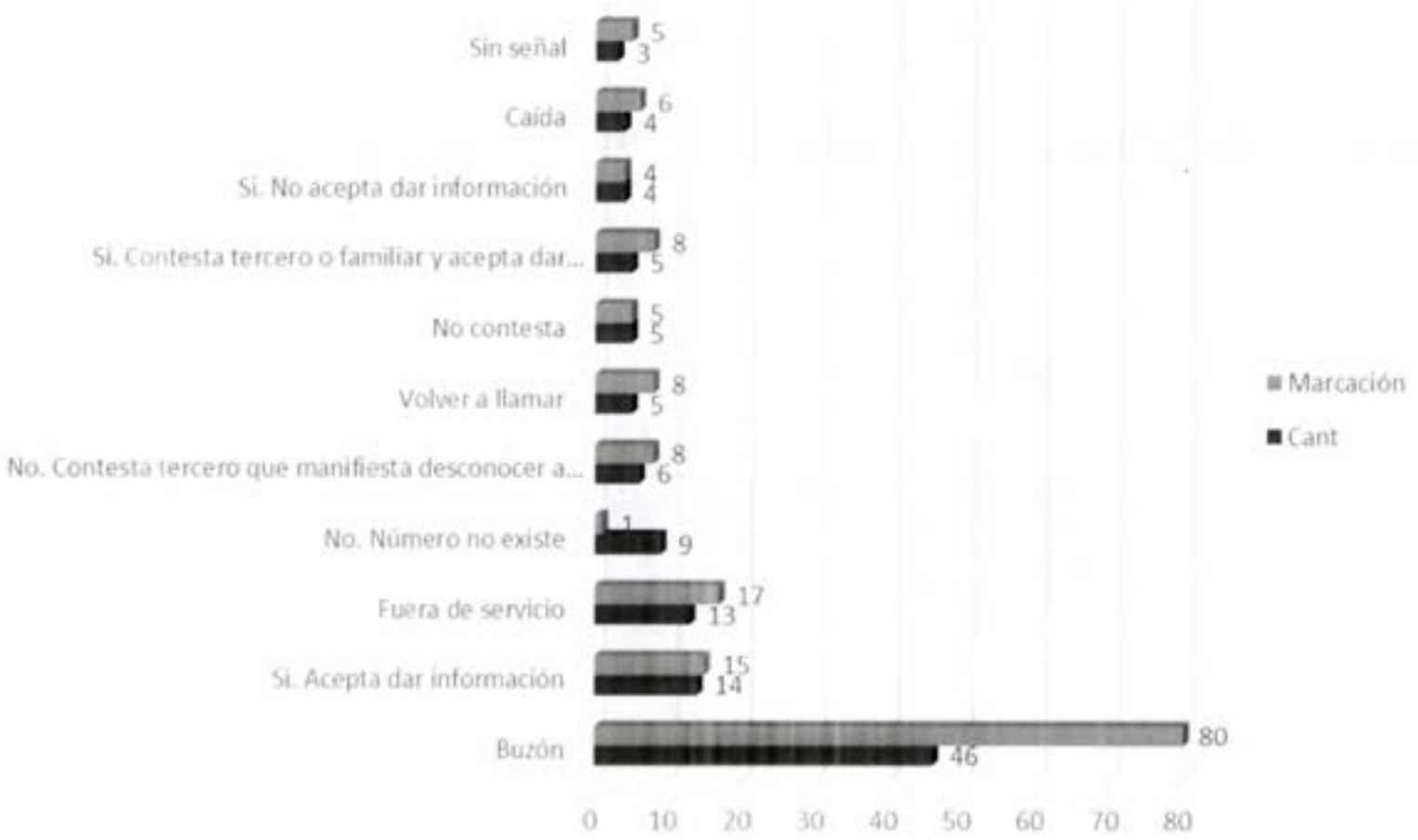
RESOLUCIÓN 3226 DE 2023		
Etiquetas de fila	Cant	Marcación
Buzón	46	80
Si. Acepta dar información	14	15
Fuera de servicio	13	17
No. Número no existe	9	1
No. Contesta tercero que manifiesta desconocer a la víctima	6	8
Volver a llamar	5	8
No contesta	5	5
Si. Contesta tercero o familiar y acepta dar información	5	8
Si. No acepta dar información	4	4
Caída	4	6
Sin señal	3	5
Total general	**114**	**157**

Nota: **La tipificación No. Número No existe contempla 8 registros sin número telefónico completo y 1 con el número telefónico completo al cual se le hizo 1 marcación.**

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

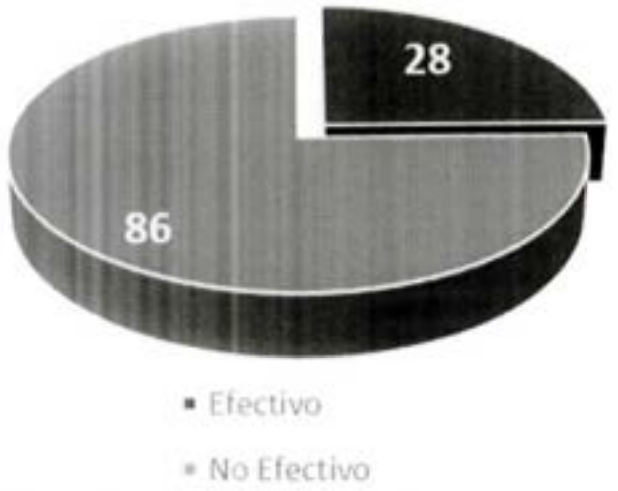
Gestión Víctimas (acreditadas outbound)

Gestión Actualización de Datos Víctimas DAV (UIA)



Gestión Víctimas (acreditadas outbound)

Gestión Actualización de Datos Víctimas DAV (UIA)



Etiquetas de fila	Cant	Porcentaje
Efectivo	28	24.56%
No Efectivo	86	75.44%
Total general	**114**	**100.00%**

GRACIAS

emergia

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

Avance Call Center Actualización de Datos J.E.P.

MAGISTRADA GLORIA AMPARO RODRÍGUEZ

emergia

Gestión Víctimas (acreditadas outbound)

Gestión Actualización de Datos Víctimas
Magistrada GLORIA AMPARO RODRÍGUEZ

Recibimos un total de 1205 registros contenidos en 1 base de datos, entregada el 1 de diciembre de 2023.

De éstos 1205 registros quedando una base gestionable de 807 registros de los cuales se gestionaron 1031 registros producto de la depuración final, logrando la actualización de sus datos de 157 victimas que aceptaron acreditarse.

La gestión se realizó a través del Predictivo de nuestro aplicativo Wolkvox y a la fecha están gestionadas todas las bases al 100%.

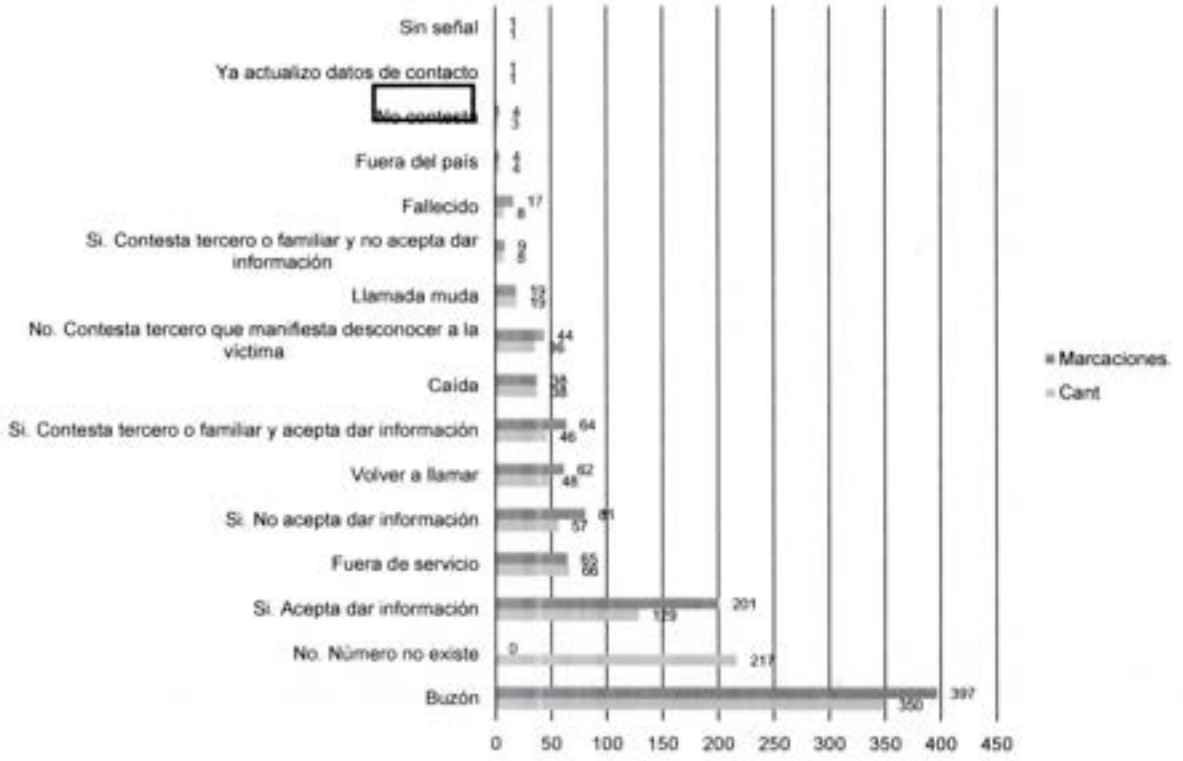
Gestión Víctimas (acreditadas outbound)

Gestión Actualización de Datos Víctimas
Magistrada GLORIA AMPARO RODRÍGUEZ
Diciembre

Tipificacion	Cant	Marcaciones.
Buzón	350	397
No. Número no existe	217	0
Si. Acepta dar información	129	201
Fuera de servicio	66	65
Si. No acepta dar información	57	81
Volver a llamar	48	62
Si. Contesta tercero o familiar y acepta dar información	46	64
Caída	38	38
No. Contesta tercero que manifiesta desconocer a la víctima	36	44
Llamada muda	19	19
Si. Contesta tercero o familiar y no acepta dar información	8	9
Fallecido	8	17
Fuera del país	4	4
No contesta	3	4
Ya actualizo datos de contacto	1	1
Sin señal	1	1
Total general	1031	1007

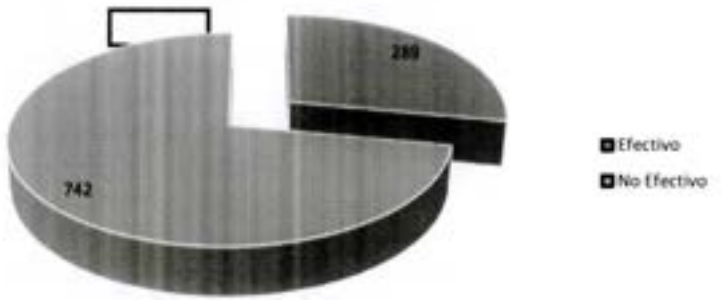
Gestión Víctimas (acreditadas outbound)

Gestión Actualización de Datos Víctimas
Magistrada GLORIA AMPARO RODRÍGUEZ



Gestión Víctimas (acreditadas outbound)

Gestión Actualización de Datos Víctimas
Magistrada GLORIA AMPARO RODRÍGUEZ



Etiquetas de fila	Cant	Porcentaje
Efectivo	289	28,03%
No Efectivo	742	71,97%
Total general	1031	100,00%

GRACIAS

emergia

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

Yomar Angelica Muñoz Cadena

De: Diana Katherine Rico Daza
Enviado el: viernes, 19 de enero de 2024 7:19 a. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena; Ilva Juliana Ospina García
CC: Claudia Liliana Erazo Maldonado; Gladys Celeide Prada Pardo; Claudia Viviana Ferro Buitrago; Diana Rocío Oviedo Calderón; jmasso@emergiacc.com; Daniel Eduardo Amador Munar
Asunto: RE: Informe de Gestión JEP

Estimada Yomar buenos días,

una vez revisados los dos reportes de magistratura, encuentro que concuerdan con la información que tenemos a la fecha. Asimismo, revisando la carpeta, ya se encuentran las matrices y grabaciones de soporte, por lo que no tendríamos comentarios adicionales que estar a la espera del nuevo contrato para continuar con las gestiones.

Quedo atenta y muchas gracias

Diana Katherine Rico Daza
Monitoreo Integral
Secretaría Ejecutiva
diana.rico@jep.gov.co www.jep.gov.co
Cra 7 # 63 - 44, Bogotá Colombia

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

De: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Enviado: jueves, 18 de enero de 2024 10:06 a. m.
Para: Ilva Juliana Ospina García <ilva.ospina@jep.gov.co>; Diana Katherine Rico Daza <diana.rico@jep.gov.co>
Cc: Claudia Liliana Erazo Maldonado <claudia.erazo@jep.gov.co>; Gladys Celeide Prada Pardo <gladys.prada@jep.gov.co>; Claudia Viviana Ferro Buitrago <Viviana.Ferro@jep.gov.co>; Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>; jmasso@emergiacc.com <jmasso@emergiacc.com>; Daniel Eduardo Amador Munar <deamadorm@emergiacc.com>
Asunto: RE: Informe de Gestión JEP

Ilva agradezco tus comentarios. Importante que hayas revisado contra la base de datos a la que tienes acceso por DTI. Por lo demás entonces incluyo estos resultados en el informe final.

De nuevo a Viviana y a ti gracias por su rápida respuesta, copio a CONALCREDITOS para que para ellos también tu respuesta represente el cierre de este grupo.

Esperamos pronto poder continuar con CLARO- CONALCREDITOS

Un saludo

De: Ilva Juliana Ospina García <ilva.ospina@jep.gov.co>
Enviado el: jueves, 18 de enero de 2024 9:46 a. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>; Diana Katherine Rico Daza <diana.rico@jep.gov.co>
CC: Claudia Liliana Erazo Maldonado <claudia.erazo@jep.gov.co>; Gladys Celeide Prada Pardo <gladys.prada@jep.gov.co>; Claudia Viviana Ferro Buitrago <Viviana.Ferro@jep.gov.co>; Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>
Asunto: RE: Informe de Gestión JEP

¡Hola Yomar!

Ayer estuvimos revisando con la jefe de Departamento, Dra. Viviana Ferro, y no tenemos observaciones adicionales. De acuerdo con lo anterior, confirmo que la información es verídica y está completa.

Reciba un cordial saludo,

ILVA JULIANA OSPINA GARCÍA
Abogada en sede
Departamento de Atención a Víctimas
ilva.ospina@jep.gov.co- www.jep.gov.co
Carrera 7 # 63-44, Bogotá, Colombia

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

De: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Enviado: miércoles, 17 de enero de 2024 14:34
Para: Ilva Juliana Ospina García <ilva.ospina@jep.gov.co>; Diana Katherine Rico Daza <diana.rico@jep.gov.co>
Cc: Claudia Liliana Erazo Maldonado <claudia.erazo@jep.gov.co>; Gladys Celeide Prada Pardo <gladys.prada@jep.gov.co>; Claudia Viviana Ferro Buitrago <Viviana.Ferro@jep.gov.co>; Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>
Asunto: RV: Informe de Gestión JEP

Estimadas compañeras, un saludo

Les pido por favor revisar los resultados adjuntos, ya cuentan con los ajustes que le solicite a CONALCREDITOS. Por lo que le pido a Ilva y Diana me confirmen los contenidos y resultados. Me coinciden con mis correos y reportes.

Con su VoBo podre incluir estos datos en el informe general final de gestión.

Muchas gracias

De: Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
Enviado el: miércoles, 17 de enero de 2024 10:03 a. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>; Daniel Eduardo Amador Munar <deamadorm@emergiacc.com>; Erika Tatiana Arboleda <earboleda@emergiacc.com>
Asunto: Informe de Gestión JEP

Buen dia Yomar

Se revisa gestión de los magistrados Gloria Amparo Rodriguez, Jesus Angel Bobadilla y gestión DAV esto con el fin de dar actualización a los informes anteriormente enviados se crean carpetas Gloria Amparao Rodriguez y Jesus Angel Bobadilla en el sharepoint con su respectiva información, grabaciones y cruce con base de datos

Carpeta Jesus Angel

Bobadilla

Carpeta Gloria Amparao Rodriguez

--

Cordialmente

Jacquelin Masso Garcés
Gerente de operaciones
Unidad de Negocio

www.conalcreditos.com.co

(1) 7454040 | 3206931665
Calle 98 # 70-91, Sede Pontevedra- Bogotá

"Toda solicitud, petición, queja o reclamo presentada debe ser direccionada para su trámite al correo electronico: Grupoauditorcalidad@emergiacc.com"

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.
Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrita a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.
Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web. https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad
Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

480

Re: Informe de Gestión JEP

Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Vie 19/01/2024 7:26

Para:Diana Katherine Rico Daza <diana.rico@jep.gov.co>;Ilva Juliana Ospina García <ilva.ospina@jep.gov.co>
CC:Claudia Liliana Erazo Maldonado <claudia.erazo@jep.gov.co>;Gladys Celeide Prada Pardo <gladys.prada@jep.gov.co>; Claudia Viviana Ferro Buitrago <Viviana.Ferro@jep.gov.co>;Diana Rocio Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>; jmasso@emergiacc.com <jmasso@emergiacc.com>;Daniel Eduardo Amador Munar <deamadorm@emergiacc.com>

Diana buenos días

Agradezco tu pronta respuesta. En ese sentido procedo con el informe final.

Feliz dia

De: Diana Katherine Rico Daza <diana.rico@jep.gov.co>
Enviado: Friday, January 19, 2024 7:19:26 AM
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>; Ilva Juliana Ospina García <ilva.ospina@jep.gov.co>
Cc: Claudia Liliana Erazo Maldonado <claudia.erazo@jep.gov.co>; Gladys Celeide Prada Pardo <gladys.prada@jep.gov.co>; Claudia Viviana Ferro Buitrago <Viviana.Ferro@jep.gov.co>; Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>; jmasso@emergiacc.com <jmasso@emergiacc.com>; Daniel Eduardo Amador Munar <deamadorm@emergiacc.com>
Asunto: RE: Informe de Gestión JEP

Estimada Yomar buenos días,

una vez revisados los dos reportes de magistratura, encuentro que concuerdan con la información que tenemos a la fecha. Asimismo, revisando la carpeta, ya se encuentran las matrices y grabaciones de soporte, por lo que no tendríamos comentarios adicionales que estar a la espera del nuevo contrato para continuar con las gestiones.

Quedo atenta y muchas gracias

Diana Katherine Rico Daza
Monitoreo Integral
Secretaría Ejecutiva
diana.rico@jep.gov.co www.jep.gov.co
Cra 7 # 63 - 44, Bogotá Colombia

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

De: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Enviado: jueves, 18 de enero de 2024 10:06 a. m.
Para: Ilva Juliana Ospina García <ilva.ospina@jep.gov.co>; Diana Katherine Rico Daza <diana.rico@jep.gov.co>
Cc: Claudia Liliana Erazo Maldonado <claudia.erazo@jep.gov.co>; Gladys Celeide Prada Pardo <gladys.prada@jep.gov.co>; Claudia Viviana Ferro Buitrago <Viviana.Ferro@jep.gov.co>; Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>; jmasso@emergiacc.com <jmasso@emergiacc.com>; Daniel Eduardo Amador Munar <deamadorm@emergiacc.com>
Asunto: RE: Informe de Gestión JEP

Ilva agradezco tus comentarios. Importante que hayas revisado contra la base de datos a la que tienes acceso por DTI. Por lo demás entonces incluyo estos resultados en el informe final.

De nuevo a Viviana y a ti gracias por su rápida respuesta, copio a CONALCREDITOS para que para ellos también tu respuesta represente el cierre de este grupo.

Esperamos pronto poder continuar con CLARO- CONALCREDITOS

Un saludo

De: Ilva Juliana Ospina García <ilva.ospina@jep.gov.co>
Enviado el: jueves, 18 de enero de 2024 9:46 a. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>; Diana Katherine Rico Daza <diana.rico@jep.gov.co>
CC: Claudia Liliana Erazo Maldonado <claudia.erazo@jep.gov.co>; Gladys Celeide Prada Pardo <gladys.prada@jep.gov.co>; Claudia Viviana Ferro Buitrago <Viviana.Ferro@jep.gov.co>; Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>
Asunto: RE: Informe de Gestión JEP

¡Hola Yomar!

Ayer estuvimos revisando con la jefe de Departamento, Dra. Viviana Ferro, y no tenemos observaciones adicionales. De acuerdo con lo anterior, confirmo que la información es verídica y está completa.

Reciba un cordial saludo,

ILVA JULIANA OSPINA GARCÍA
Abogada en sede
Departamento de Atención a Víctimas
ilva.ospina@jep.gov.co- www.jep.gov.co
Carrera 7 # 63-44, Bogotá, Colombia

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

481

Este mensaje de correo electrónico es propiedad de la JEP, puede contener información privilegiada o confidencial. Por tanto, usar esta información y sus anexos para propósitos ajenos a la JEP, divulgarla a personas a las cuales no se encuentre destinado este correo o reproducirla total o parcialmente, se encuentra prohibido en virtud de la legislación vigente. La Entidad no asumirá responsabilidad sobre información, opiniones o criterios contenidos en este correo que no estén directamente relacionados con la JEP. Si usted no es el destinatario autorizado o por error recibe este mensaje, por favor, bórrelo inmediatamente y notificar al remitente.

This document is property of the JEP; it may contain privileged confidential information. Therefore using this information and its annexes for purposes different from those of the JEP, distributing said information to people who are not among those for which this email was intended, or reproducing it partially or totally is prohibited in accordance with the law available. The organization will not assume the responsibility around the information, opiniones or criteria contained in this email, if not directly related to the JEP. If you are not the authorized recipient, or you receive this message by mistake, please delete it immediately and notify to sender.

No imprima este correo a menos que sea absolutamente necesario.

De: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>
Enviado: miércoles, 17 de enero de 2024 14:34
Para: Ilva Juliana Ospina García <ilva.ospina@jep.gov.co>; Diana Katherine Rico Daza <diana.rico@jep.gov.co>
Cc: Claudia Liliana Erazo Maldonado <claudia.erazo@jep.gov.co>; Gladys Celeide Prada Pardo <gladys.prada@jep.gov.co>; Claudia Viviana Ferro Buitrago <Viviana.Ferro@jep.gov.co>; Diana Rocío Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>
Asunto: RV: Informe de Gestión JEP

Estimadas compañeras, un saludo

Les pido por favor revisar los resultados adjuntos, ya cuentan con los ajustes que le solicite a CONALCREDITOS. Por lo que le pido a Ilva y Diana me confirmen los contenidos y resultados. Me coinciden con mis correos y reportes.

Con su VoBo podre incluir estos datos en el informe general final de gestión.

Muchas gracias

De: Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
Enviado el: miércoles, 17 de enero de 2024 10:03 a. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>; Daniel Eduardo Amador Munar <deamadorm@emergiacc.com>; Erika Tatiana Arboleda <earboleda@emergiacc.com>
Asunto: Informe de Gestión JEP

Buen dia Yomar

Se revisa gestión de los magistrados Gloria Amparo Rodriguez, Jesus Angel Bobadilla y gestión DAV esto con el fin de dar actualización a los informes anteriormente enviados se crean carpetas Gloria Amparao Rodriguez y Jesus Angel Bobadilla en el sharepoint con su respectiva información, grabaciones y cruce con base de datos

Carpeta Jesus Angel Bobadilla

Carpeta Gloria Amparao Rodriguez

--

Cordialmente

Jacquelin Masso Garcés
Gerente de operaciones
Unidad de Negocio

www.conalcreditos.com.co

(1) 7454040 | 3206931665
Calle 98 # 70-91, Sede Pontevedra- Bogotá

"Toda solicitud, petición, queja o reclamo presentada debe ser direccionada para su trámite al correo electronico: Grupoauditorcalidad@emergiacc.com"

432

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.
Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.
Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.
Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

413

RV: Solicitud Certificación Prestación de Servicio JEP

Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>

Mar 27/02/2024 10:31

Para:Fabio Leonardo Muñoz Sarmiento <fabio.munoz@jep.gov.co>
CC:Diana Rocio Oviedo Calderón <diana.oviedo@jep.gov.co>;jmasso@emergiacc.com <jmasso@emergiacc.com>

Fabio, un saludo

Me envía esta solicitud CONALCREDITOS, no se a quien me debo dirigir de tu equipo para este fin. Quedo atenta.

Un saludo

De: Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
Enviado el: jueves, 22 de febrero de 2024 4:13 p. m.
Para: Yomar Angelica Muñoz Cadena <yomar.munoz@jep.gov.co>; Andrés Eduardo Sierra Izquierdo <andres.sierra@jep.gov.co>
Asunto: Solicitud Certificación Prestación de Servicio JEP

Señores
JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ
Yomar Angelica muñoz / Andrés Eduardo Sierra Izquierdo
Bogotá

Asunto: Solicitud Certificación Prestación de Servicio

Cordial saludo,

Por medio de la presente, solicitamos de su amable colaboración para que nos sea expedida una certificación de los servicios de Centro de Contacto prestados según la orden de compra número 113381 vigencia 2023, cuya justificación es : **"PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MONITOREO A VÍCTIMAS Y COMPARECIENTES DE LA JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ."**

Gracias por la atención prestada, y en espera de una pronta respuesta

Cordialmente,

Jacquelin Masso Garcés
Gerente de operaciones
Unidad de Negocio

www.conalcreditos.com.co

(1) 7454040 | 3206931665
Calle 98 # 70-91, Sede Pontevedra- Bogotá

"Toda solicitud, petición, queja o reclamo presentada debe ser direccionada para su trámite al correo electronico: Grupoauditorcalidad@emergiacc.com"

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L.U. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L.U. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.