DIAN

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA

DIAN

Representación Gráfica

Datos del Documento

Código Único de Factura - CUFE :
1502bdcec641a3470a7efdae0fa3660be8f3f9db7921275bd1acfe3537f91b269487c7cbac5c17ed120ab9ad727a33f5

Número de Factura: FE-272
Fecha de Emisión: 10/09/2024
Fecha de Vencimiento: 10/10/2024
Tipo de Operación: 10 - Estándar
Forma de pago: Crédito
Medio de Pago: Instrumento no definido
Orden de pedido:
Fecha de orden de pedido:

Datos del Emisor / Vendedor

Razón Social: UNION TEMPORAL ASD - IQ
Nombre Comercial: UNION TEMPORAL ASD - IQ
Nit del Emisor: 901444076
Tipo de Contribuyente: Persona Jurídica
Régimen Fiscal:R-99-PN
Responsabilidad tributaria: 01 -
Actividad Económica: 6311
País: Colombia
Departamento: Bogotá
Municipio / Ciudad: Bogotá, D.c.
Dirección: CL 32 13 07
Teléfono / Móvil: 3402501
Correo: clizarazo@grupoasd.com

Datos del Adquiriente / Comprador

Nombre o Razón Social: UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA
Tipo de Documento: NIT
Número Documento: 900477235
Tipo de Contribuyente: Persona Jurídica
Régimen fiscal: R-99-PN
Responsabilidad tributaria: ZZ -
País: Colombia
Departamento: Bogotá
Municipio / Ciudad: Bogotá, D.c.
Dirección: AV CL 26 59 51 OF 401 TO 3
Teléfono / Móvil: 6015111150
Correo: clizarazo@grupoasd.com

Detalles de Productos

								IMPUESTOS				
Nro.	Código	Descripción	U/M	Cantidad	Precio unitario	Descuento detalle	Recargo detalle	IVA	%	INC	%	Precio unitario de venta
1	bpo02 1 IT BPO 1 1	Troncal SIP NA NA NA NA NA NA 40 Mes	94	40,00	$ 28.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 212.800,00	19.00			$ 1.120.000,00
2	bpo02 2 IT BPO 2 1	Minuto IVR Interactive Voice Response Enrutador	94	61.949,00	$ 2,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 23.540,62	19.00			$ 123.898,00
3	bpo02 5 IT BPO 7 4	Minutos de conexión outbound Inbound Outbound entre fijos en esto del territorio nacional	94	164,00	$ 32,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 997,12	19.00			$ 5.248,00
4	bpo02 6 IT BPO 7 6	Minutos de conexión outbound Inbound Outbound de fijo a celular	94	6.776,00	$ 20,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 25.748,80	19.00			$ 135.520,00
5	bpo02 7 IT BPO 7 11	Minutos de conexión outbound Inbound Inbound de fijo a 018000	94	1.556,00	$ 62,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 18.329,68	19.00			$ 96.472,00
6	bpo02 8 IT BPO 7 12	Minutos de conexión outbound Inbound Inbound de celular a 018000	94	33.635,00	$ 62,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 396.220,30	19.00			$ 2.085.370,00
7	bpo02 11 IT BPO 10 1	Minuto Virtual Hold	94	2.863,00	$ 2,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 1.087,94	19.00			$ 5.726,00
8	bpo02 12 IT BPO 11 1	Clic to call	94	6,00	$ 2.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 2.280,00	19.00			$ 12.000,00
9	bpo02 13 IT BPO 12 1	Web Callback	94	1,00	$ 2.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 380,00	19.00			$ 2.000,00

10	bpo02 14 IT BPO 13 1	Mailing	NIU	635,00	$ 6,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 723,90	19.00			$ 3.810,00
11	bpo02 16 IT BPO 20 1	Chatbot dumb 45000 Respuesta Chatbot dumb	94	20.319,00	$ 211,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 814.588,71	19.00			$ 4.287.309,00
12	bpo02 17 IT BPO 47 2	Plataforma de Centro de Contacto para Agente Multicanal NA NA NA NA NA 48 Licencia por canal por Agente	94	40,00	$ 175.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 1.330.000,00	19.00			$ 7.000.000,00
13	bpo02 20 IT BPO 66 3	Servidor de Aplicaciones y Componentes	94	1,00	$ 2.500.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 475.000,00	19.00			$ 2.500.000,00
14	bpo02 21 IT BPO 53 1	VPN Virtual Private Network Red Privada Virtual sobre Internet	94	1,00	$ 61.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 11.590,00	19.00			$ 61.000,00
15	bpo02 22 IT BPO 24 1	Analytics	94	1,00	$ 57.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 10.830,00	19.00			$ 57.000,00
16	bpo02 23 IT BPO 62 43	Componentes complemento Puesto de Trabajo Licenciamiento Microsoft Office	94	44,00	$ 66.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 551.760,00	19.00			$ 2.904.000,00
17	bpo02 24 IT BPO 16 1	Mensaje SMS Short Message Service SMS en una vía	94	47,00	$ 4,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 35,72	19.00			$ 188,00
18	bpo02 26 IT BPO 37 6	Supervisor Servicios BPO Jornada Ordinaria Amplia	94	2,00	$ 7.159.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 2.720.420,00	19.00			$ 14.318.000,00
19	bpo02 27 IT BPO 38 7	Lider de calidad Jornada Ordinaria Amplia	94	2,00	$ 6.299.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 2.393.620,00	19.00			$ 12.598.000,00
20	bpo02 28 IT BPO 33 1	Agente Minero de Datos Agente profesional Jornada Ordinaria	94	1,00	$ 8.880.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 1.687.200,00	19.00			$ 8.880.000,00
21	bpo02 29 IT BPO 25 46	Agente en sitio Agente profesional Ciencias sociales humanas y afines jornada ordinaria Plata	94	1,83	$ 5.254.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 1.826.815,80	19.00			$ 9.614.820,00
22	bpo02 30 IT BPO 25 16	Agente en Sitio Agente técnico Jornada Ordinaria Plata	94	33,46	$ 3.537.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 22.486.123,80	19.00			$ 118.348.020,00
23	bpo02 32 IT BPO 29 541	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana Videollamada Agente profesional Ciencias de la educación y afines En Sitio Jornada Ordinaria Plata	94	1,00	$ 5.691.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 1.081.290,00	19.00			$ 5.691.000,00
24	bpo02 33 IT BPO 32 1	agente Bilingue tecnico en sitio jornada ordinaria plata	94	3,00	$ 4.394.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 2.504.580,00	19.00			$ 13.182.000,00
25	bpo02 34 IT BPO 28 46	Agente Front Office sin herramienta Agente técnico Jornada Ordinaria Plata Zona 1	94	9,80	$ 3.537.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 6.585.894,00	19.00			$ 34.662.600,00
26	bpo02 36	Incremento de IPC	NIU	1,00	$ 1.893.077,40	$ 0,00	$ 0,00	$ 359.684,71	19.00			$ 1.893.077,40
27	bpo02 37	Incremento de SMMLV	NIU	1,00	$ 26.225.265,96	$ 0,00	$ 0,00	$ 4.982.800,53	19.00			$ 26.225.265,96

Notas Finales

#$11-04-00;122240;leidy.martinez@migracioncolombia.gov.co#$

Factura MIGRACION AGOSTO 2024

MIEMBROS DE LA UNION - GRUPO ASD S.A.S NIT 860 510 031-7 AUTORRETENEDOR RESOLUCION No. 00758 ENERO 27 2006 - GRAN CONTRIBUYE NTE RES. DDI 023769 NOV 29 2021 - DIAN 012220 DIC 26 2022 - COD CIIU 6311 TARIFA ICA 9.66 X 1000 BOGOTA - PORCENTAJE DE PARTICIPACI ON 50%. - IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A. IQ NIT 830 039 329-8 - NO AUTORRETENEDOR RESOLUCION No. 08294 OCT 03 2023 - GRAN CONT RIBUYENTE RES. DIAN 012220 DIC 26 2022 - COD CIIU 6311 - TARIFA ICA 9.66 X 1000 BOGOTA -PORCENTAJE DE PARTICIPACION 50%

Observaciones de las retenciones a aplica

1.1. Aplica Retencion en Ia fuente: PORCENTAJE DE PARTICIPACION 50%. IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A. IQ NIT 830 039 329-8 - NO AUTORRE TENEDOR RESOLUCION No. 08294 OCT 03 2023 Tarifa de 4%

1. 2. No aplica Retencion en Ia fuente: PORCENTAJE DE PARTICIPACION 50%. GRUPO ASD S.A.S NIT 860 510 031-7 es Autorretenedor. RESOLUCION No. 00758 ENERO 27 2006

2. No aplica Retención de IVA: La UT dentro de su acta de constitucion, acuerda que los miembros asumen directamente Ia responsabilidades del IVA. Se gún Art. 1.6.1.4.1D DUR.y el Acta de constitución de Ia UT, y sus miembros son Grandes contribuyentes

3. Aplica Retención de ICA: Tarifa de 9,66/1000

Linea de negocio:

SERVICIOS

Datos Totales

Documento generado el:
10/09/2024 09:12:27
Documento validado por la DIAN:
10/09/2024 09:12:27
XML Generado por:
Solución Gratuita DIAN
800197268
PDF Generado por:
Solución Gratuita DIAN
Nit:800197268

MONEDA	COP
TASA DE CAMBIO	

Subtotal			265.812.324,36
Descuento detalle			0,00
Recargo detalle			0,00
Total Bruto Factura			265.812.324,36
IVA			50.504.341,63
INC			0,00
Bolsas			0,00
Otros impuestos			0,00
Total impuesto (=)			50.504.341,63
Total neto factura (=)			316.316.665,99
Descuento Global (-)			0,00
Recargo Global (+)			0,00
Total factura (=)	**COP $**	$	316.316.665,99

Valores informativos

ANTICIPOS	
Anticipos	0,00

RETENCIONES	
Rete fuente	0,00
Rete IVA	0,00
Rete ICA	2.567.747,05

Numero de Autorización: 18764059515101 Rango desde: 201 Rango hasta: 300 Vigencia: 2024-11-08

CERTIFICACION O ACTA DE RECIBO A SATISTACCION

Fecha : 09-10-2024

EXPEDIENTE : 20232501410000004E

Proveedor : UNION TEMPORAL ASD-IQ

NIT o CC : 9014440763

No.: OC 122240 DE 2023

Objeto : CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA ESTABLECIDOS POR MIGRACIÓN COLOMBIA.

Fecha de Inicio.: 28-12-2023 **Finalización :** 18-10-2024
Fecha de Firma Contrato.: 12-12-2023

Valor del Contrato : $ 3,203,853,832.00

	NUMERO	DETALLE
Adición	1	228494059.54
Adición	2	SE ADICIONA EL CONTRATO POR VALOR DE 922061183.01
Prórroga	1	se prorroga el plazo de ejecución del contrato hasta el 27 de septiembre 2024
Prórroga	2	se prorroga el plazo de ejecución del contrato hasta el 18 de octubre 2024
Otrosí	1	se realizo resdistrucion de los ITEMS

Valor del Contrato y forma de Pago :SEGUN ACUERDO MARCO

Supervisor del contrato : JULIAN DAVID PEÑA MARTINEZ

Se certifica que se recibió satisfactoriamente el objeto contractual, CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA ESTABLECIDOS POR MIGRACIÓN COLOMBIA. , de acuerdo a lo contenido en la(s) facturas(s):

FACTURA No.	VALOR	PERIODO DE EJECUCION	

FE-272	316,316,665.99	01-08-2024	30-08-2024

Valor Total.....: $ **316,316,665.99**

Realizar consignación a la cuenta bancaria : AHORROS Número 69000000976 de BANCOLOMBIA

Así mismo adjunto el original de la certificación de cumplimiento y pago oportuno de los aportes parafiscales y de seguridad social el cual fue remitido por el contratista y la verificación de estos por parte de la UAEMC

No. Registro Presupuestal : 9424

Observaciones : El contratista ha venido cumpliendo con el objeto contractual

En cumplimiento de la obligación como supervisor en la actualización del expediente virtual en el sistema documental Orfeo y en la plataforma del SECOP II tales como: Actas de Inicio, Certificaciones de Cumplimiento, informe de actividades sobre la ejecución del contrato, Facturas, Órdenes de pago y demás documentos que surjan como consecuencia de la ejecución del presente contrato así mismo la solicitud de liquidación y el acta de liquidación si a ello hubiere lugar.

Certificó que toda la documentación relacionada con la ejecución del contrato se encuentra archivada en el expediente virtual en el sistema documental Orfeo y en la Plataforma del SECOP II de manera eficiente y oportuna.

SUPERVISOR DEL CONTRATO
Nombre :JULIAN DAVID PEÑA MARTINEZ
Cargo :SUBDIRECTOR (E)
SUBDIRECCION DE EXTRANJERIA

CERTIFICACION O ACTA DE RECIBO A SATISTACCION

Fecha : 04-12-2024

EXPEDIENTE : 20232501410000004E

Proveedor : UNION TEMPORAL ASD-IQ

NIT o CC : 9014440763

No.: OC 122240 DE 2023

Objeto : CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA ESTABLECIDOS POR MIGRACIÓN COLOMBIA.

Fecha de Inicio.: 28-12-2023 **Finalización :** 27-06-2024
Fecha de Firma Contrato.: 12-12-2023

Valor del Contrato : $ 2,053,298,590.00

	NUMERO	**DETALLE**
Adición	1	228494059.54
Adición	2	SE ADICIONA EL CONTRATO POR VALOR DE 922061183.01
Prórroga	1	se prorroga el plazo de ejecución del contrato hasta el 27 de septiembre 2024
Prórroga	2	se prorroga el plazo de ejecución del contrato hasta el 18 de octubre 2024
Otrosí	1	se realizo resdistrucion de los ITEMS

Valor del Contrato y forma de Pago :CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA, ESTABLECIDOS POR MIGRACIÓN COLOMBIA.

Supervisor del contrato : MONICA LUCIA ROCHA ARDILA

Se certifica que se recibió satisfactoriamente el objeto contractual, CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA ESTABLECIDOS POR MIGRACIÓN COLOMBIA. , de acuerdo a lo contenido en la(s) facturas(s):

FACTURA No.	VALOR	PERIODO DE EJECUCION	
FE272	316,316,665.99	01-08-2024	31-08-2024

Valor Total.....: $ **316,316,665.99**

Realizar consignación a la cuenta bancaria : AHORROS Número 69000000976 de BANCOLOMBIA

Así mismo adjunto el original de la certificación de cumplimiento y pago oportuno de los aportes parafiscales y de seguridad social el cual fue remitido por el contratista y la verificación de estos por parte de la UAEMC

No. Registro Presupuestal : 9424

Observaciones : El contratista ha venido cumpliendo con el objeto contractual

En cumplimiento de la obligación como supervisor en la actualización del expediente virtual en el sistema documental Orfeo y en la plataforma del SECOP II tales como: Actas de Inicio, Certificaciones de Cumplimiento, informe de actividades sobre la ejecución del contrato, Facturas, Órdenes de pago y demás documentos que surjan como consecuencia de la ejecución del presente contrato así mismo la solicitud de liquidación y el acta de liquidación si a ello hubiere lugar.

Certificó que toda la documentación relacionada con la ejecución del contrato se encuentra archivada en el expediente virtual en el sistema documental Orfeo y en la Plataforma del SECOP II de manera eficiente y oportuna.

SUPERVISOR DEL CONTRATO
Nombre :MONICA LUCIA ROCHA ARDILA
Cargo :PROFESIONAL
GRUPO DE ATENCION Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA



PROYECTO: Migración Colombia
Periodo: 01 al 31 de agosto de 2024
Orden de Compra: 122240

MIGRACIÓN
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

UT UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

Tabla de contenido

1 INTRODUCCIÓN 4
2 ESPECIFICACIÓN DEL SERVICIO 4
2.1 Objeto del Servicio 4
2.2 Alcance del Servicio 4
2.3 Canales de contacto 4
3 GLOSARIO 5
4 MODELO DE GESTIÓN 6
4.1 Interacciones Mes 6
4.2 Segmento Inbound 9
4.2.1 Comportamiento Semanal Inbound 10
4.2.2 Comportamiento Día de la Semana Inbound 10
4.2.3 Comportamiento Diario Inbound 11
4.2.4 Comportamiento Franja Horaria Inbound 11
4.3 Segmento Linea Anticorrupción 12
4.3.1 Comportamiento Semanal Anticorrupción 12
4.3.2 Comportamiento Día de la Semana Anticorrupción 13
4.3.3 Comportamiento Diario Anticorrupción 13
4.3.4 Comportamiento Franja Horaria Anticorrupción 14
4.4 Segmento Video Llamada 14
4.4.1 Comportamiento Semanal Video Llamada 15
4.4.2 Comportamiento Día de la Semana Video Llamada 16
4.4.3 Comportamiento Diario Video Llamada 16
4.4.4 Comportamiento Franja Horaria Video Llamada 17
4.5 Segmento Chat 17
4.5.1 Comportamiento Semanal Chat 18
4.5.2 Comportamiento Día de la Semana Chat 19
4.5.3 Comportamiento Diario Chat 19
4.5.4 Comportamiento Franja Horaria Chat 19
4.6 Clic to Call (C2C) 20
4.6.1 Comportamiento Semanal C2C 21

4.6.2 Comportamiento Día de la Semana C2C 21
4.6.3 Comportamiento Diario C2C 22
4.6.4 Comportamiento Franja Horaria C2C 22
4.7 Déjanos Llamarte (Web Call Back) 22
4.8 Segmento Outbound 23
5 TIPIFICACIONES 23
5.1 % Participación por Motivo de llamada 24
5.2 % Participación por Genero 25
5.3 % Participación por Nacionalidad 25
5.4 % Participación por Grupo de Edades 26
6 GESTION PQRS 26
6.1 Tipo de Solicitud 26
6.2 Gestión por Trámite 27
6.3 Gestión por Backoffice 27
7 AGENDAMIENTO 29
7.1 Top Agendamiendo por cuidades 30
7.2 Registro de Asistencia Agendas 32
8 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN MENSUAL 35
8.1 Encuestas Canal Telefónico 35
8.2 Encuestas Ventanilla Virtual 37
9 QUEJAS 39
9.1 Casos Escalados 39
10 GESTION PERSONAL DE APOYO EN PUNTOS PRESENCIALES 40
11 ACTUALIZACIONES - FORMACIÓN 41
12 ENVIO CORREOS MASIVOS 44
13 VARIOS 45

1 INTRODUCCIÓN

El presente informe da cuenta de los resultados y gestión del mes en referencia donde se podrán evidenciar métricas operativas, oportunidades de mejora identificados y estrategias planteadas y aplicadas.

Partimos recordando el objeto del servicio y nuestras obligaciones contractuales las cuales en el desarrollo del informe vamos presentando.

A continuación, se muestran los resultados de la gestión del 1 al 31 de agosto de 2024 en cada canal de atención destinado a la ciudadanía, así como el apoyo prestado por algunos agentes del centro de contacto en los centros facilitadores de la entidad.

2 ESPECIFICACIÓN DEL SERVICIO

2.1 Objeto del Servicio

El objeto del Acuerdo Marco es establecer: (i) las condiciones para la contratación de Servicios BPO al amparo del Acuerdo Marco y la prestación del servicio por parte de los Proveedores; (ii) las condiciones en las cuales las Entidades Compradoras se vinculan al Acuerdo Marco y adquieren los Servicios BPO; y (iii) las condiciones para el pago de los Servicios BPO por parte de las Entidades Compradoras.

2.2 Alcance del Servicio

Los Proveedores se obligan a entregar a las Entidades Compradoras en la operación los servicios BPO de acuerdo con las especificaciones establecidas en el pliego de condiciones y de acuerdo con las Ofertas presentadas a Colombia Compra Eficiente en la licitación pública 122240. Es importante precisar que entre las partes se realizó adición de 3 meses a partir del 28 de junio 2024.

El Acuerdo Marco busca: (i) aprovechar el poder de negociación que tiene el Estado como un solo comprador, agregando la demanda de Servicios BPO de las Entidades Compradoras a nivel nacional; (ii) mejorar la eficiencia en la contratación de Servicios BPO al hacer un solo proceso de licitación pública; y (iii) garantizar a las Entidades Compradoras la contratación de Servicios BPO durante la vigencia del Acuerdo Marco.

2.3 Canales de contacto

A continuación, se detallan los diferentes canales de atención que la entidad tiene a disposición de la ciudadanía:

- **Telefónico:**

- Línea Fija (601) 601-6170
- Línea Nacional: 018000 018662
- Línea anticorrupción (601) 611-6177

- **Ventanilla Virtual:**

Accesos publicados en la página web de la entidad: https://www.migracioncolombia.gov.co/

- Llámanos (Clic to Call).
- Déjanos Llamarte (Call me Back).
- Videollamada.
- Videollamada por Lengua de Señas.
- Chatbot.

- **Plataforma de citas**.

Página web desarrollado por la UT con diferentes módulos dirigidos a ciudadanos, funcionarios y operadores del centro del contacto donde los ciudadanos podrán realizar la autogestión de consulta y agendamiento de citas en los diferentes puntos de atención a nivel nacional: https://citasmigracion.iq-online.net.co/citas

- **Envió Masivo de Correos y mensajes de texto**.

La entidad entrega una base de datos de registros para él envió del Emails y mensajes de texto masivos, parte del tratamiento fue: depuración y preparación para envió de correos masivos según base de datos y estructura indicada por la entidad.

3 GLOSARIO

- **Interacciones recibidas:** Son todas las interacciones de los ciudadanos que buscan contacto con un asesor por los diferentes canales de atención, Telefónico y/o ventanilla virtual.
- **Autogestión:** Son las interacciones que llegan al chat Bot o al IVR y no pasan al asesor, solucionan sus inquietudes con la información que consultan y no requieren atención directa con una persona.
- **Virtual Hold:** Es un servicio que se ofrece cuando la línea está con cola de llamada y le informa al ciudadano que los asesores se encuentran ocupados y ofrece la opción de devolución de llamada.
- **Recibidas ACD:** Son las interacciones que pasan de las opciones del IVR y llegan a la cola para ser atendida por un asesor.
- **Nivel de servicio:** Hace referencia al porcentaje de llamadas contestadas antes de un tiempo determinado.
- **Nivel de atención (Eficacia):** Número de interacciones atendidas sobre el total de interacciones recibidas.

- **Abandono:** Es el porcentaje de llamadas abandonadas/ Llamadas recibidas en un umbral determinado.
- **TMO:** Tiempo Medio de operación, corresponde al tiempo desde que inicia la atención con el ciudadano hasta el final.

4 MODELO DE GESTIÓN

- Fecha de inicio contrato: 28 de diciembre de 2023.
- Fecha de final gestión: 27 de junio de 2024.
- Adición de la Orden de compra: 3 meses adicionales desde el 28 de junio de 2024 al 27 de septiembre de 2024, razón por la cual se da continuidad a la gestión y el presente informe muestra el mes completo.
- Periodo de gestión a presentar: 1 al 31 de agosto de 2024.

A continuación, detallamos la gestión ejecutada en el mes de agosto por cada canal de gestión así: Gestión de Contact Center: En este agrupamos los servicios prestados para la atención de interacciones entrantes así:

- Atención telefónica de las líneas de servicio, así como de conmutador, esta cubre tanto idioma español como inglés y la línea anticorrupción.
- Atención por Ventanilla virtual Chat Bot, chat, llámanos, Videollamada y déjanos llamarte, en idioma español y Lengua de señas.
- Gestión de PQRS: En este se detallan las actividades para la atención de cada una de las solicitudes que son direccionadas al equipo de apoyo.
- Gestión Presencial: Corresponde a las actividades desarrolladas en cada punto de atención de Migración Colombia de acuerdo con los servicios contratados y seleccionados en la orden de compra.
- Envió de Correos Masivos: Depuración y envío de correos masivos a demanda de la entidad.

4.1 Interacciones Mes

A continuación, se presenta el total de interacciones de los segmentos de atención:

Telefónico: Se muestran las interacciones recibidas por las líneas de servicio fija, 018000 las cuales se derivan a la opción 1 (español y opción 2 (inglés), importante tener presente que las llamadas ingresan al IVR donde dependiendo de la opción seleccionada hay paso a agente u opciones de audio texto (donde escuchan la información pregrabada dando orientación al ciudadano) y la línea anticorrupción donde se le da un direccionamiento al ciudadano sobre los tramites a realizar presuntos actos de corrupción, realizados por funcionarios públicos o contratistas de la entidad.

Ventanilla lo integran los siguientes canales:

- **Clic to call:** servicio a través de la web que al realizar la llamada automáticamente pasa al asesor para atención.
- **Web call back:** servicio que permite dejar los datos al ciudadano y se realiza la devolución cuando se esté en horario hábil de atención y se tenga disponibilidad de asesores.
- **Video llamada:** servicio que permite atención en español y en lenguaje de señas.
- **Chat:** servicio que permite una interacción a través del Chatbot, donde le ciudadano podrá autogestionar sus consultas, así mismo, un paso a agente en caso de que el ciudadano no logre resolver sus inquietudes.

En la siguiente tabla se puede observar el resumen de los indicadores obtenidos desde enero al corte del presente informe, según lo establecido en la orden de compra.

TABLERO DE INDICADORES (ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO-ANS)									
Indicador (ANS)	Meta (Nivel Plata)	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24
		Periodo de Estabilización							
DISPONIBILIDAD DE LA PLATAFORMA	>=99.7%	99,9%	99,4%	99,8%	99,9%	100,0%	99,8%	100,0%	100,0%
EFICACIA	>= 90%	69,0%	93,1%	97,1%	95,3%	91,3%	88,8%	90,2%	86,5%
TELEFONICO	Nivel Atención	68,1%	97,8%	99,3%	98,9%	97,7%	97,4%	97,6%	96,6%
CHAT		73,9%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
WEB (C2C)		-	93,3%	92,5%	87,8%	91,8%	73,0%	89,9%	83,7%
WEB (WCB)		-	65,1%	96,8%	93,4%	85,7%	91,7%	90,5%	72,2%
TMO INBOUND		0:08:07	0:07:05	0:06:57	0:06:50	0:06:47	0:06:25	0:06:29	0:06:46
TMO CHAT		0:11:53	0:12:09	0:11:34	0:12:02	0:12:33	0:12:31	0:12:00	0:12:52
TIEMPO DE ATENCIÓN CANALES INBOUND	<= 40 segundos	-	24	11	17	24	30	27	42
TIEMPO DE ATENCIÓN CANALES CHAT	<= 60 segundos	-	18	28	27	25	20	20	29
TIEMPO DE ATENCIÓN CANALES VIDEO LLAMADA	<= 90 segundos	-	8	8	13	25	41	30	35
TIEMPO DE ATENCIÓN CANALES WEB (C2C)	-	-	-	17	21	22	35	39	80
OCUPACIÓN DE AGENTES	>=65%	75%	50%	41%	51%	52%	66%	59%	64%
QUEJAS SOBRE EL SERVICIO DEL CENTRO DE CONTACTO	< 3%	0,000%	0,007%	0,000%	0,000%	0,000%	0,011%	0,029%	0,010%
PROMEDIO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS CON EL SERVICIO	Opción 2 Resultado evaluación >80%	En construcción	En construcción	4,4	4,4	4,6	4,1	4,3	4,3
ROTACIÓN DE AGENTES	Resultado	4,00%	2,00%	2,00%	1,72%	3,45%	0,00%	1,82%	0,00%
PRECISIÓN ERROR CRÍTICO DE NEGOCIO: ECN	>= 85%	93,0%	96,8%	98,1%	97,7%	98,2%	98,4%	96,8%	96,9%
PRECISIÓN ERROR CRÍTICO DE USUARIO: ECU		89,0%	91,1%	93,1%	94,4%	95,2%	90,9%	93,9%	95,5%
AUDITORÍA EFECTUADA POR LA ENTIDAD COMPRADORA A LA MEDIDA DE PRECISIÓN ERROR CRITICO DE USUARIO	<=15%	Pendiente Migración Colombia	Pendiente Migración Colombia	Pendiente Migración Colombia	Pendiente Migración Colombia	Pendiente Migración Colombia	Pendiente Migración Colombia	Pendiente Migración Colombia	Pendiente Migración Colombia
ECA	>=70%	98%	98%	98%	92%	95%	85%	96%	94%

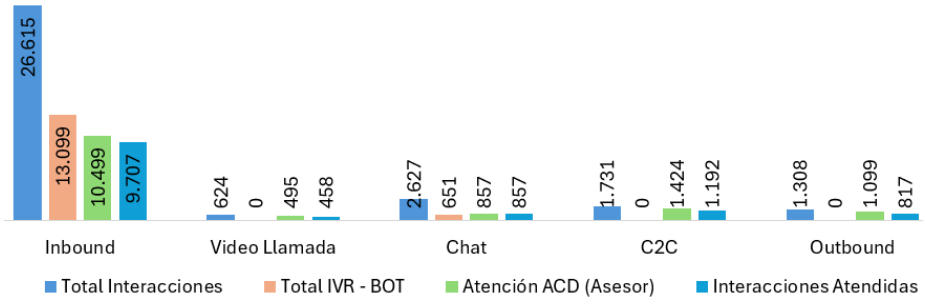
Tabla N° 1

A continuación, se muestra el consolidado para los segmentos:

Segmento	Total Interacciones	Total IVR - BOT	Total Fuera Horario	Atención ACD (Asesor)	Interacciones Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atención	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	% Tipificación
Inbound	**26.615**	**13.099**	**3.017**	**10.499**	**9.707**	**792**	**96,64%**	**78,09%**	**3,36%**	**0:06:46**	**99,24%**
Español	*25.622*	*12.492*	*2.929*	*10.201*	*9.446*	*755*	*96,67%*	*77,70%*	*3,33%*	*0:06:52*	*99,28%*
Ingles	*495*	*404*	*20*	*71*	*66*	*5*	*98,95%*	*96,97%*	*1,05%*	*0:12:31*	*100,00%*
Línea Anticorrupción	*498*	*203*	*68*	*227*	*195*	*32*	*92,56%*	*90,26%*	*7,44%*	*0:01:54*	*96,92%*
Video Llamada	**624**	**-**	**129**	**495**	**458**	**37**	**92,53%**	**88,48%**	**7,47%**	**0:07:21**	**98,69%**
Video Llamada	*618*	*-*	*127*	*491*	*454*	*37*	*92,46%*	*88,39%*	*7,54%*	*0:07:18*	*98,68%*
Lenguaje de Señas	*6*	*-*	*2*	*4*	*4*	*0*	*100,00%*	*100,00%*	*0,00%*	*0:13:15*	*100,00%*
Chat	**2.627**	**651**	**1.119**	**857**	**857**	**0**	**100,00%**	**98,37%**	**0,00%**	**0:12:52**	**100,00%**
C2C	**1.731**	**-**	**307**	**1.424**	**1.192**	**232**	**83,71%**	**71,77%**	**16,29%**	**0:05:25**	**100,00%**
Outbound	**1.308**	**-**	**-**	**1.099**	**817**	**491**	-	-	-	***0:03:15***	***100,00%***
Web Call Back	*1.014*	*-*	*-*	*1.014*	*732*	*282*	*-*	*-*	*-*	*0:03:56*	*100,00%*
Salientes	*294*	*-*	*-*	*85*	*85*	*209*	*-*	*-*	*-*	*0:02:34*	*-*
TOTAL	**32.905**	**13.750**	**4.572**	**14.374**	**13.031**	**1.552**	**92,01%**	**74,45%**	**7,99%**	**0:07:08**	**99,39%**

El TMO para Outbound y el total del TMO es un promedio directo

Tabla N° 2



Grafica N° 1

Para el mes en referencia se recibieron 32.905 interacciones en todos los canales de servicio, a lo que corresponde a una variación de **-3.1%** referente al mes inmediatamente anterior.

Se presento variación de 1.004 interacciones por el día feriado del miércoles 7 y el lunes 19, frente a solo un día feriado en el mes pasado, el envío de mensajes de texto y correos electrónicos tuvieron menos impacto frente a meses anteriores.

A continuación, se muestra la variación de interacciones recibidas que solicitaron paso a asesor (atención ACD) frente al mes actual, donde se presentó una disminución del 6.1% de frente al total de Atenciones ACD del mes inmediatamente anterior.

Atención ACD (Asesor)	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	Variación
Inbound	31.474	12.043	8.812	10.321	10.038	9.642	10.977	10.499	-4,6%
Video Llamada	-	384	402	446	498	410	452	495	8,7%
Chat	2.588	786	774	1.010	788	790	801	857	6,5%
C2C	-	1.083	1.318	1.459	1.398	1.402	287	1.424	79,8%
Outbound	180	1.866	1.316	1.438	1.580	2.526	984	1.099	10,5%
TOTAL	**34.242**	**16.162**	**12.622**	**14.674**	**14.302**	**14.770**	**13.501**	**14.374**	**6,1%**

Tabla N° 3

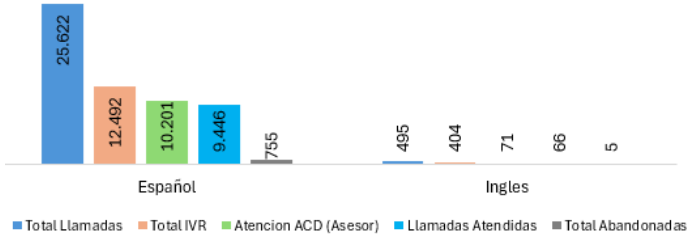
4.2 Segmento Inbound

Se muestran las llamadas tanto de la línea fija como de la 01 8000 128662, Opción 1 (español) y la opción 2 (inglés). La participación de las llamadas que los ciudadanos solicitan paso a agente es: opción 1, 99.3% y opción 2, 0.7%.

Importante tener en cuenta que el 70.8% de las llamadas se reciben a través de la línea fija 6016116170 y el 21.8% ingresan a través de la 01 8000 128662, el restante 7.4% corresponde a las llamadas abandonadas.

Campaña	Total Llamadas	Total IVR	Total Fuera Horario	Atencion ACD (Asesor)	*Llamadas Aten. L.Fija*	*Llamadas Aten. L.018000*	Llamadas Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atencion	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO
Español	25.622	12.492	2.929	10.201	*7.225*	*2.221*	9.446	755	96,67%	77,70%	3,33%	0:06:52
Ingles	495	404	20	71	*52*	*14*	66	5	98,95%	96,97%	1,05%	0:12:31
TOTAL INBOUND	**26.117**	**12.896**	**2.949**	**10.272**	***7.277***	***2.235***	**9.512**	**760**	**96,64%**	**78,09%**	**3,36%**	**0:06:46**

Tabla N° 4



Grafica N° 2

A continuación, se muestra la variación de interacciones recibidas que solicitaron paso a asesor respecto al mes inmediatamente anterior, se muestra una variación negativa del 1.6% para español y aumento el 1.4% para inglés.

Atencion ACD (Asesor)	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	Variación
Español	29.509	11.201	8.485	10.283	9.581	9.151	10.371	10.201	-1,7%
Ingles	1.695	662	166	87	57	65	70	71	1,4%
TOTAL	**31.204**	**11.863**	**8.651**	**10.370**	**9.638**	**9.216**	**10.441**	**10.272**	**-1,6%**

Tabla N° 5

Frente a las tipificaciones de este segmento, presentamos las 3 más altas para las tipificaciones de cuarto nivel:

Segmento: Español

Grupo de Tipificación	Tipificacion	Cantidad	% del total
Tipificación 1	**Orientación Tramites**	**7.351**	**78,39%**
Tipificación 2	**Extranjeria**	**2.651**	**28,27%**
Tipificación 3	**Cédula de Extranjeria**	**1.317**	**14,04%**
Tipificación 4	*Entrega de cedula de extrajeria*	*659*	*7,03%*
Tipificación 4	*Informacion General de CE*	*360*	*3,84%*
Tipificación 4	*Renovación*	*196*	*2,09%*
	Restante Tipificaciones	**2.027**	**21,61%**

Tabla N°6

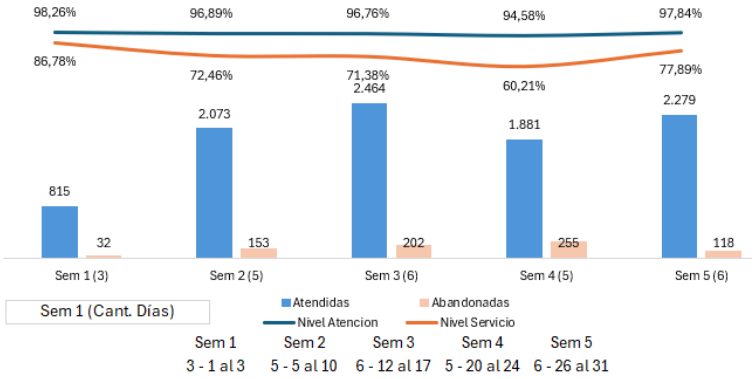
Segmento: Ingles

Grupo de Tipificación	Tipificacion	Cantidad	% del total
Tipificación 1	**Orientación Tramites**	**50**	**75,76%**
Tipificación 2	**Extranjeria**	**39**	**59,09%**
Tipificación 3	**Prorroga de Permanencia**	**14**	**21,21%**
Tipificación 4	*Informacion general*	*11*	*16,67%*
Tipificación 4	*Estado de la solicitud*	*3*	*4,55%*
Tipificación 4	*Cédula de Extranjeria*	*13*	*19,70%*
	Restante Tipificaciones	**16**	**24,24%**

Tabla N°7

4.2.1 Comportamiento Semanal Inbound

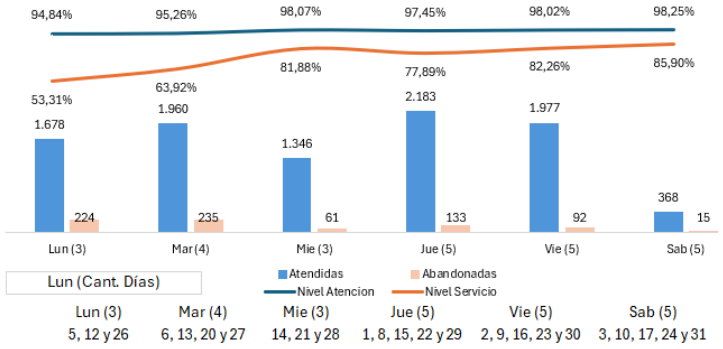
A continuación, se muestra la cantidad de llamadas que ingresaron por semana, cumpliendo con el nivel de servicio y atención contractualmente al final del mes. Se evidencia que las semanas con más llamadas atendidas corresponden a la de mayores días semana 3 y 5 con 6 días, las 2 semanas con días feriados, la segunda presento más llamadas con 2.073 atenciones frente a 1.881 (por ser lunes festivo)



Grafica N° 3

4.2.2 Comportamiento Día de la Semana Inbound

Se identifica que los días de mayor participación de llamadas son los martes seguidos de los jueves, con 2.183 atenciones el jueves y 1.960 el martes. Mostrando que los días posteriores a los feriados se presenta el mayor tráfico de la semana.

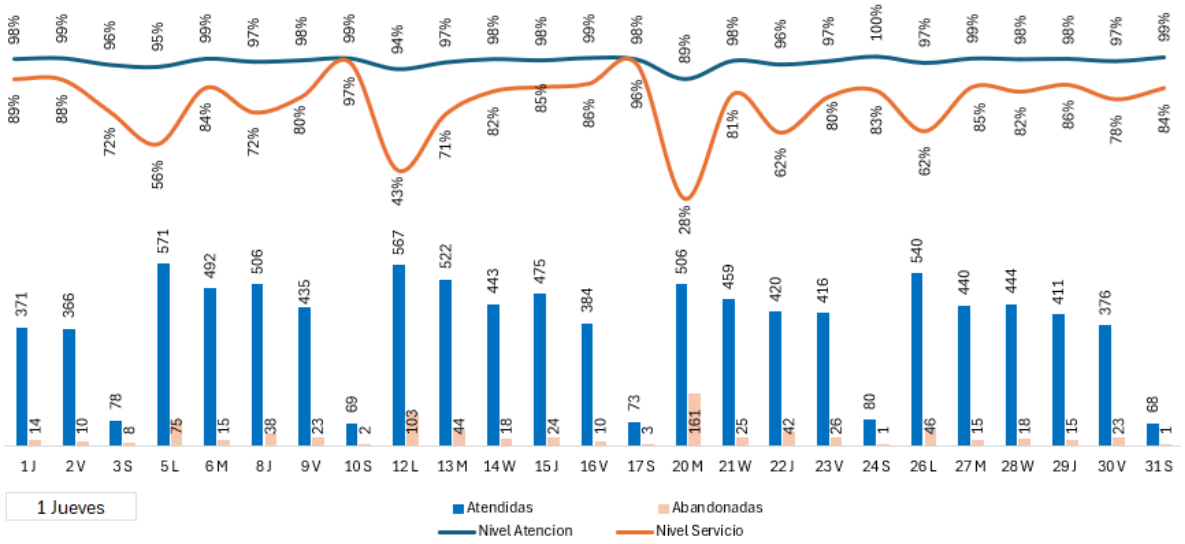


Grafica N° 4

4.2.3 Comportamiento Diario Inbound

Los lunes del mes 5, 12 y 26 presento el mayor ingreso de llamadas, con 571, 567 y 540 llamadas atendidas, respectivamente, los motivos de llamadas fueron Orientación a tramites con un 76.32% de registros en ese día. Los demás días, se registraron tipificaciones que obedece a los siguientes tramites:

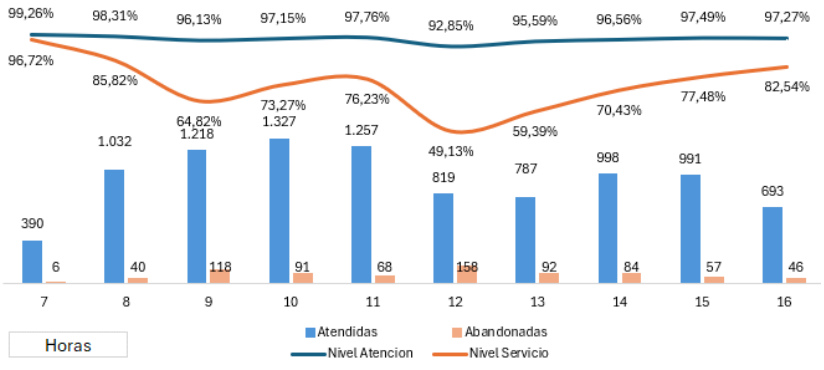
- Verificación Migratoria
- Control Migratorio
- Ciudadanos venezolanos



Grafica N° 5

4.2.4 Comportamiento Franja Horaria Inbound

Las horas de mayor volumen de interacciones se comprenden entre (09:00 a.m. y 11:00 a.m.), frente al nivel de servicio se evidencia que la afectación está entre las 12:00 p.m. y 1:00 p.m., que son las horas de almuerzo, sin embargo, esto no afecta el resultado final de éstos indicadores.



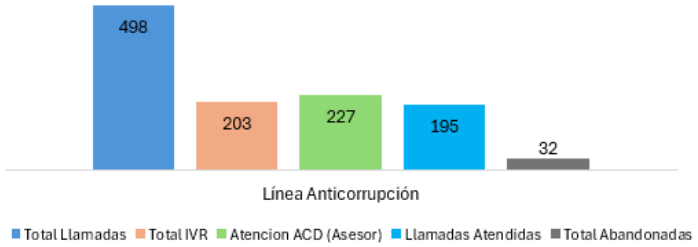
Grafica N° 6

4.3 Segmento Linea Anticorrupción

En la línea anticorrupción se da un direccionamiento al ciudadano sobre los tramites a realizar presuntos actos de corrupción, realizados por funcionarios públicos o contratistas de la entidad.

Campaña	Total Llamadas	Total IVR	Total Fuera Horario	Atencion ACD (Asesor)	Llamadas Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atencion	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	% Tipificación
Línea Anticorrupción	498	203	68	227	195	32	92,56%	90,26%	7,44%	0:01:54	96,92%
TOTAL LINEA ANTICORRUPCION	**498**	**203**	**68**	**227**	**195**	**32**	**92,56%**	**90,26%**	**7,44%**	**0:01:54**	**96,92%**

Tabla N° 8



Grafica N° 7

A continuación, se muestra la variación de interacciones recibidas que solicitaron paso a asesor frente al mes actual, donde se presentó una disminución del 136.1% frente al total de interacciones del mes inmediatamente anterior.

Atencion ACD (Asesor)	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	Variación
Línea Anticorrupción	180	161	238	400	426	536	227	-136,1%
TOTAL	**180**	**161**	**238**	**400**	**426**	**536**	**227**	**-136,1%**

Tabla N° 9

Frente a las tipificaciones de este segmento, presentamos las 3 más altas para las tipificaciones de cuarto nivel:

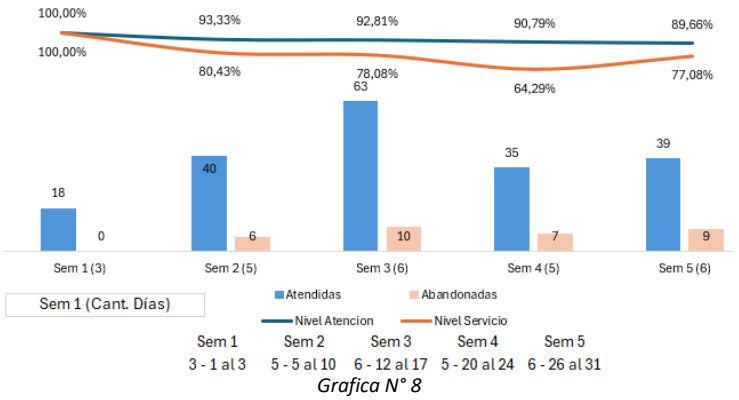
Segmento: Línea Anticorrupción

Grupo de Tipificación	Tipificacion	Cantidad	% del total
Tipificación 1	**Orientación Tramites**	**118**	**62,43%**
Tipificación 2	**Ciudadanos_Venezolanos**	**50**	**26,46%**
Tipificación 3	**Permiso de proteccion temporal (PPT)**	**50**	**26,46%**
Tipificación 4	*Informacion general del (PPT)*	*27*	*14,29%*
Tipificación 4	*Entrega del (PPT)*	*11*	*5,82%*
Tipificación 4	*Duplicado PPT*	*5*	*2,65%*
	Restante Tipificaciones	**71**	**37,57%**

Tabla N° 10

4.3.1 Comportamiento Semanal Anticorrupción

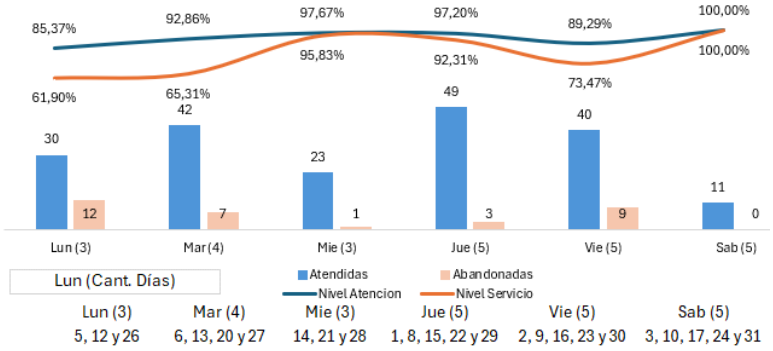
A continuación, se muestra la cantidad de llamadas que se recibieron en esta línea y las que se abandonaron, la semana 3 es donde se presentó el mayor volumen de llamadas atendidas, 63 registros.



Grafica N° 8

4.3.2 Comportamiento Día de la Semana Anticorrupción

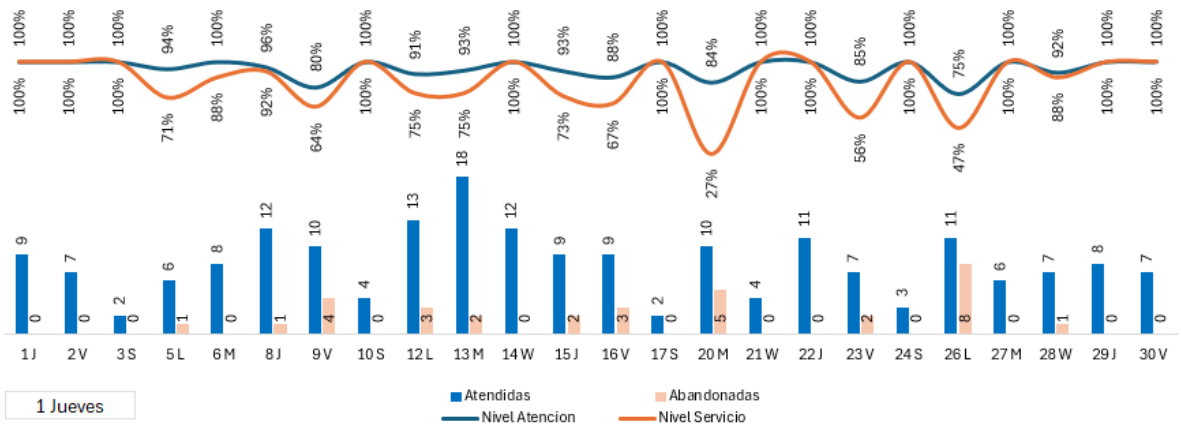
Se identifica que los días donde ingresa el mayor volumen de llamadas estuvo distribuido en los martes y jueves con un promedio de 46 atenciones, así como lo muestra el gráfico a continuación:



Grafica N° 9

4.3.3 Comportamiento Diario Anticorrupción

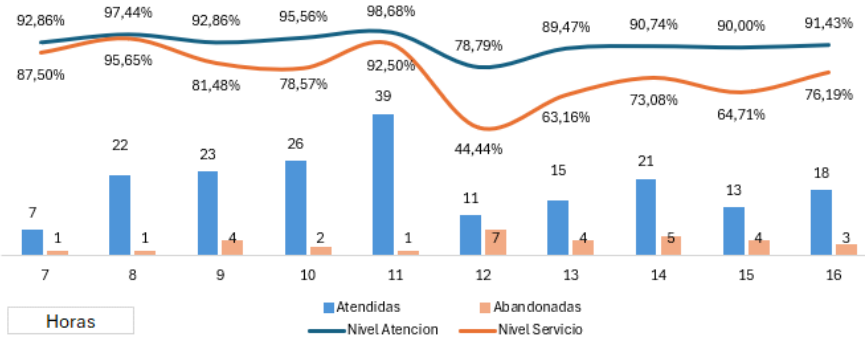
En este mes, se tiene como resultado que la tercera semana el lunes 12 y martes 13, se presentaron las atenciones más altas, con 13 y 18 registros, respectivamente.



Grafica N° 10

4.3.4 Comportamiento Franja Horaria Anticorrupción

Las horas de mayor impacto en volumen son 11 AM con 39 llamadas, seguido de la franja de la mañana, ya que después del mediodía, las interacciones son menores a 17 atenciones en promedio.



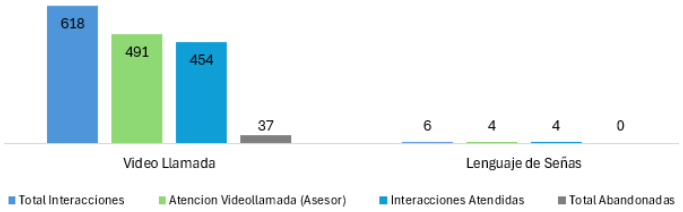
Grafica N° 11

4.4 Segmento Video Llamada

El segmento de video llamadas, lenguaje de señas presento 4 interacciones las cuales fueron atendidas con el protocolo establecido de tomar el número de contacto y hacer el escalamiento para su atención pertinente desde Migración Colombia.

Campaña	Total Interacciones	Total Fuera Horario	Atencion Videollamada (Asesor)	Interacciones Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atencion	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	% Tipificacion
Video Llamada	618	127	491	454	37	92,46%	88,39%	7,54%	0:07:18	98,68%
Lenguaje de Señas	6	2	4	4	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:13:15	100,00%
TOTAL VIDEOLLAMADA	**624**	**129**	**495**	**458**	**37**	**92,53%**	**88,48%**	**7,47%**	**0:07:21**	**98,69%**

Tabla N° 11



Grafica N° 12

A continuación, se muestra la variación de interacciones recibidas que solicitaron paso a asesor frente al mes anterior, donde se presentó un aumento consolidado de 8.7%.

Atencion Videollamada (Asesor)	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	Variación
Video Llamada	379	393	484	498	404	449	491	8,6%
Lenguaje de Señas	5	4	5	0	6	3	4	25,0%
TOTAL	**384**	**397**	**489**	**498**	**410**	**452**	**495**	**8,7%**

Tabla N° 12

A continuación se muestran las tipificaciones con mayor participación donde *Orientación Tramites* tiene la mayor participación en ambos segmentos:

Segmento: Video Llamada

Grupo de Tipificación	Tipificacion	Cantidad	% del total
Tipificación 1	**Orientación Tramites**	**282**	**62,95%**
Tipificación 2	**Extranjeria**	**188**	**41,96%**
Tipificación 3	**Cédula de Extranjeria**	**82**	**18,30%**
Tipificación 4	*Entrega de cedula de extrajeria*	*35*	*7,81%*
Tipificación 4	*Informacion General de CE*	*32*	*7,14%*
Tipificación 4	*Renovación*	*9*	*2,01%*
	Restante Tipificaciones	**166**	**37,05%**

Tabla N° 13

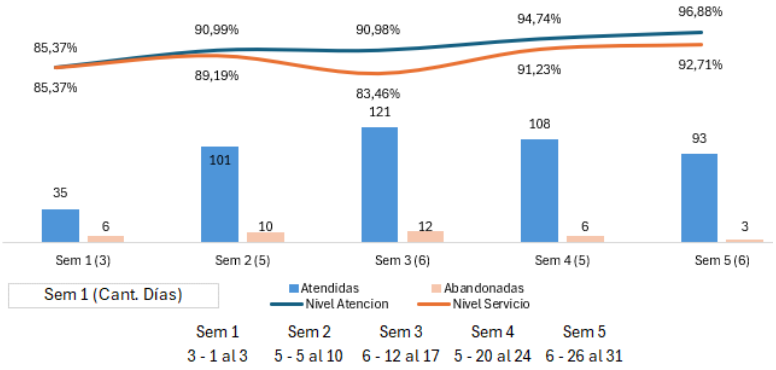
Segmento: Video Llamada Señas

Grupo de Tipificación	Tipificacion	Cantidad	% del total
Tipificación 1	**Orientación Tramites**	**2**	**50,00%**
Tipificación 2	**Extranjeria**	**2**	**50,00%**
Tipificación 3	**Cédula de Extranjeria**	**2**	**50,00%**
Tipificación 4	*Entrega de cedula de extrajeria*	*2*	*50,00%*
Tipificación 4	*Solicitudes*	*1*	*25,00%*
Tipificación 4	*Citas*	*1*	*25,00%*
	Restante Tipificaciones	**2**	**50,00%**

Tabla N° 14

4.4.1 Comportamiento Semanal Video Llamada

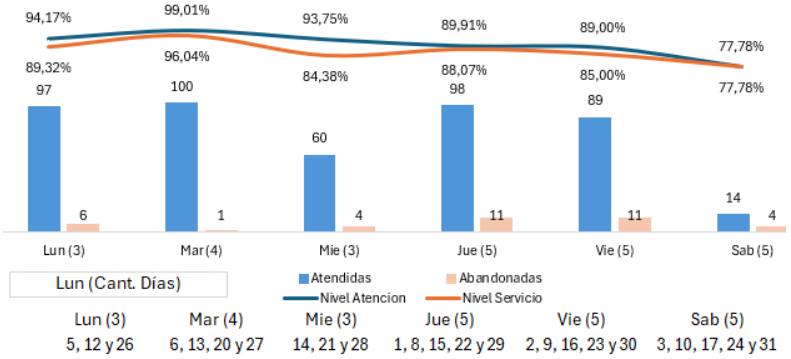
A continuación, se muestra la cantidad de video llamadas recibidas, donde la semana 3 y 4 se presentaron más atenciones, con 121 y 108 atenciones, respectivamente.



Grafica N° 13

4.4.2 Comportamiento Día de la Semana Video Llamada

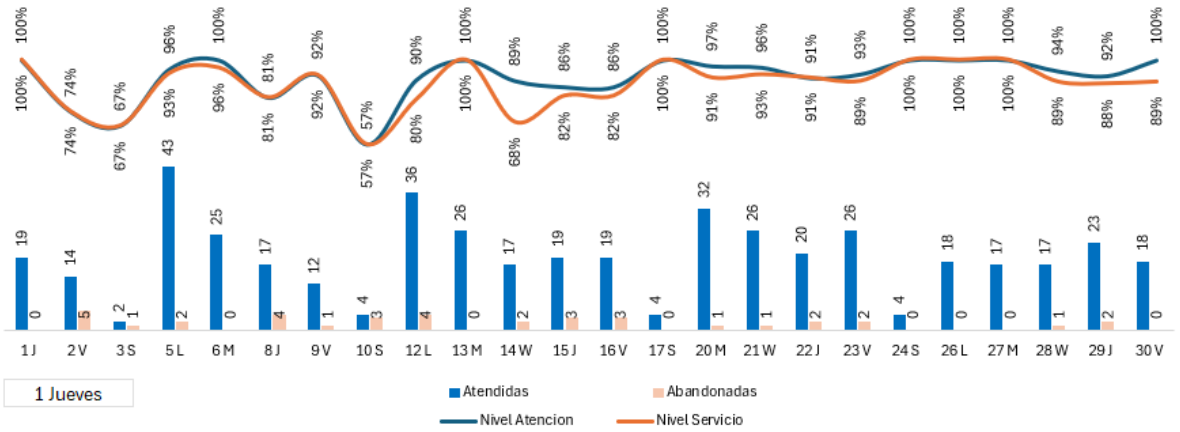
Se identifica que los días donde ingresa el mayor volumen de interacciones en video llamadas fueron los martes y jueves 100 y 98 interacciones, respectivamente.



Grafica N° 14

4.4.3 Comportamiento Diario Video Llamada

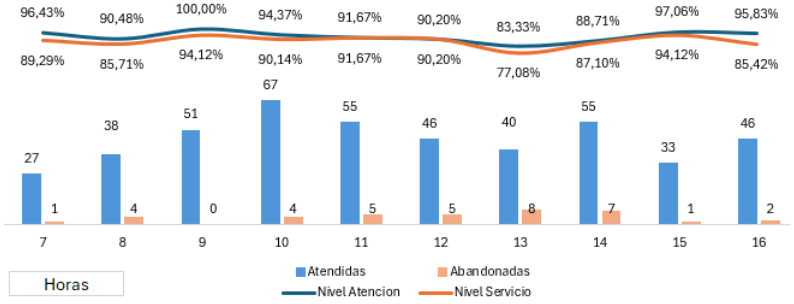
Los 3 primeros días hábiles del mes presentaron los días de más interacciones recibidas con 43 (el lunes 5), 36 (el lunes 12) y 32 atenciones (el martes 20), el ultimo lunes del mes, estuvo dentro del promedio de los demás días.



Grafica N° 15

4.4.4 Comportamiento Franja Horaria Video Llamada

Las horas de mayor impacto en volumen son a las 10 de la mañana y las 2 de la tarde con un promedio de 61 interacciones atendidas.



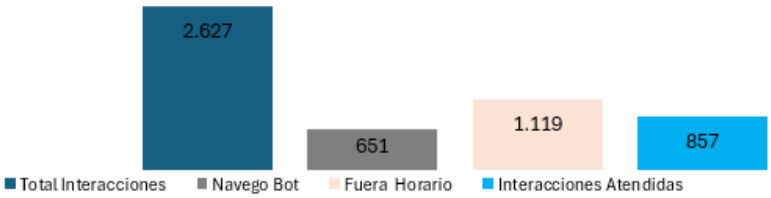
Grafica N° 16

4.5 Segmento Chat

Durante el mes en referencia del presente informe se recibieron en total 2.627 interacciones de parte de los ciudadanos de las cuales el 32.6% solicitaron paso a agente con una atención al 100%. Las restantes interacciones atendidas por el Bot se distribuyeron 24.8% fuera de horario y 38.4% en horario laboral con navegación por los diferentes niveles de auto consulta que tiene el Bot.

Segmento	Total Interacciones	*Navego Bot*	*Fuera Horario*	Interacciones Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atencion	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	% Tipificacion
Chat	2.627	651	1.119	857	0	100,00%	98,37%	0,00%	0:12:52	100,00%
TOTAL CHAT	**2.627**	**651**	**1.119**	**857**	**0**	**100,00%**	**98,37%**	**0,00%**	**0:12:52**	**100,00%**

Tabla N° 15



Grafica N° 17

En el comparativo frente al mes anterior de los registros que pasaron a asesor, se resalta un aumento de 6.5% atenciones hechas por el asesor.

Interacciones Atendidas	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	Variación
Web Chat	2.038	-	-	-	-	-	-	-	-
Chat	550	786	774	1.010	788	790	801	857	6,5%
TOTAL	**2.588**	**786**	**774**	**1.010**	**788**	**790**	**801**	**857**	**6,5%**

Tabla N° 16

Frente a las tipificaciones de este segmento, presentamos las 3 más altas para las tipificaciones de cuarto nivel:

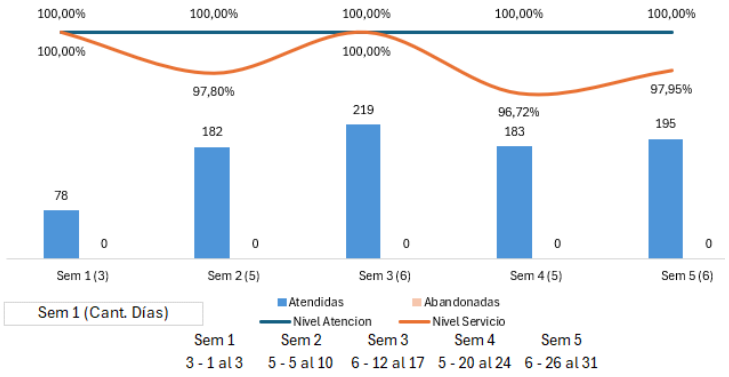
Segmento: Chat

Grupo de Tipificación	Tipificacion	Cantidad	% del total
Tipificación 1	**Orientación Tramites**	**475**	**55,56%**
Tipificación 2	**Extranjeria**	**170**	**19,88%**
Tipificación 3	**Cédula de Extranjeria**	**74**	**8,65%**
Tipificación 4	*Entrega de cedula de extrajeria*	*36*	*4,21%*
Tipificación 4	*Informacion General de CE*	*17*	*1,99%*
Tipificación 4	*Renovación*	*10*	*1,17%*
	Restante Tipificaciones	**380**	**44,44%**

Tabla N° 17

4.5.1 Comportamiento Semanal Chat

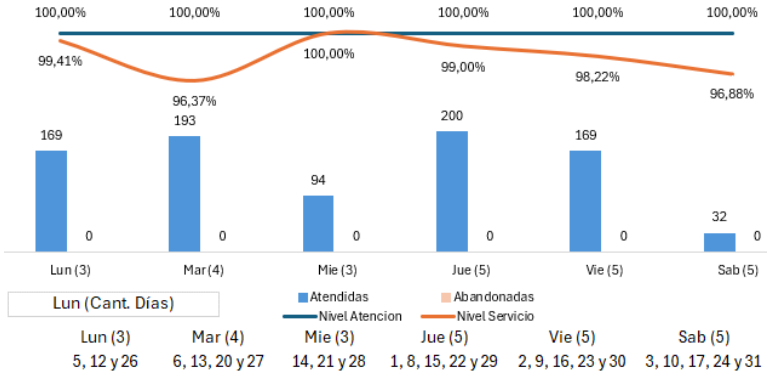
Se identifica que la tercera semana se presentó el volumen más alto de atenciones con 219 registros, las demás semanas estuvieron en un promedio de 187 atenciones.



Grafica N° 17

4.5.2 Comportamiento Día de la Semana Chat

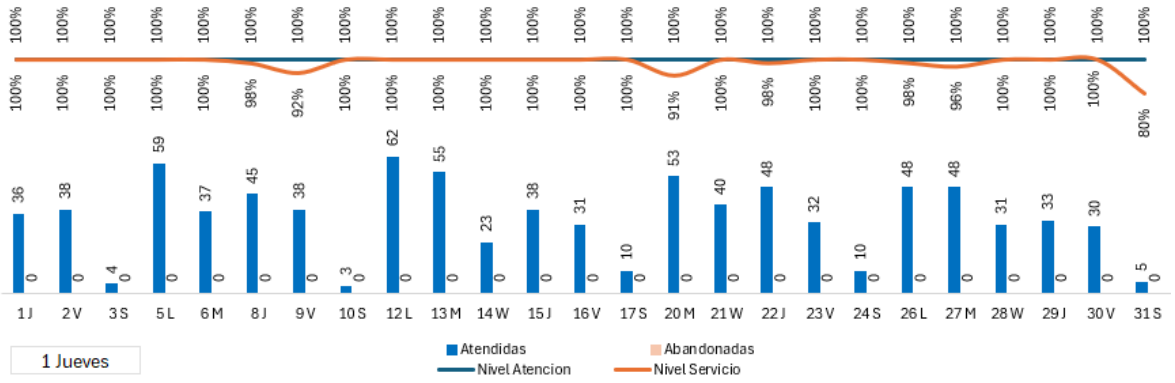
Durante el mes que da cuenta el presente informe, se puede observar que persiste la tendencia de los demás servicios, martes y jueves con más días hábiles tuvieron más interacciones atendidas, registrando 193 y 200 atenciones, respectivamente, como lo muestra la siguiente grafica.



Grafica N° 19

4.5.3 Comportamiento Diario Chat

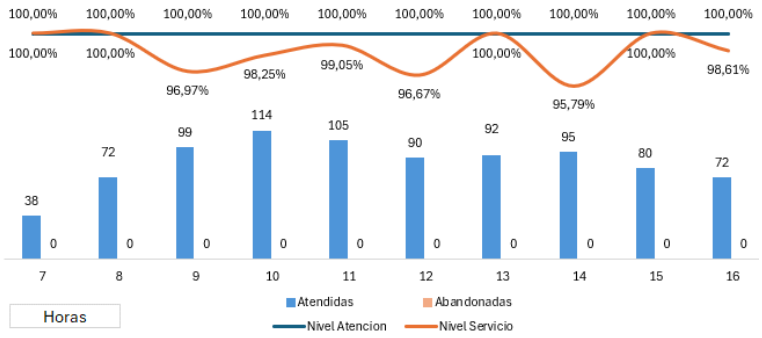
Se evidencia que los días de mayor volumen fue el lunes 12 con 62 atenciones.



Grafica N° 20

4.5.4 Comportamiento Franja Horaria Chat

Las franjas horarias donde mayor número de solicitudes con conexión al agente fueron de 10:00 a.m. y 11:00 a.m. con un promedio de 110 atenciones, 8:00 a.m. y 4 p.m. presentan el mismo volumen te interacciones atendidas.



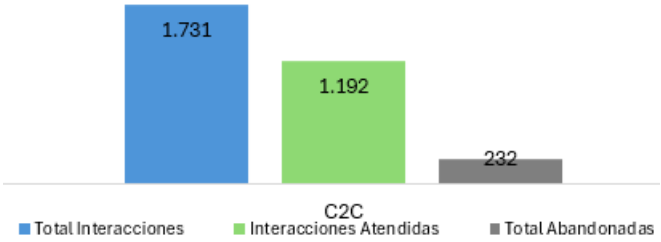
Grafica N° 21

4.6 Clic to Call (C2C)

A continuación se presentan los resultados del segmento anunciado. Presentando un nivel de atención del 83.71% presentando una disminución, lo anterior se debe al volumen de transacciones que ingresaron al segmento y al desborde de asesores para atender el principal segmento de español.

Segmento	Total Interacciones	Total Fuera Horario	Atencion ACD (Asesor)	Interacciones Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atencion	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	% Tipificacion
C2C	1.731	307	1.424	1.192	232	83,71%	71,77%	16,29%	0:05:25	100,00%
TOTAL C2C	**1.731**	**307**	**1.424**	**1.192**	**232**	**83,71%**	**71,77%**	**16,29%**	**0:05:25**	**100,00%**

Tabla N° 18



Grafica N° 22

A continuación, se muestra la variación de interacciones que se atendieron frente al mes inmediatamente anterior, donde se presentó una disminución del 4.6% en las atenciones.

Atencion ACD (Asesor)	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	Variación
C2C	1.083	1.295	1.459	1.398	1.402	1.358	1.424	4,6%
TOTAL	**1.083**	**1.295**	**1.459**	**1.398**	**1.402**	**1.358**	**1.424**	**4,6%**

Tabla N° 19

Frente a las tipificaciones de este segmento, presentamos las 3 más altas para las tipificaciones de cuarto nivel:

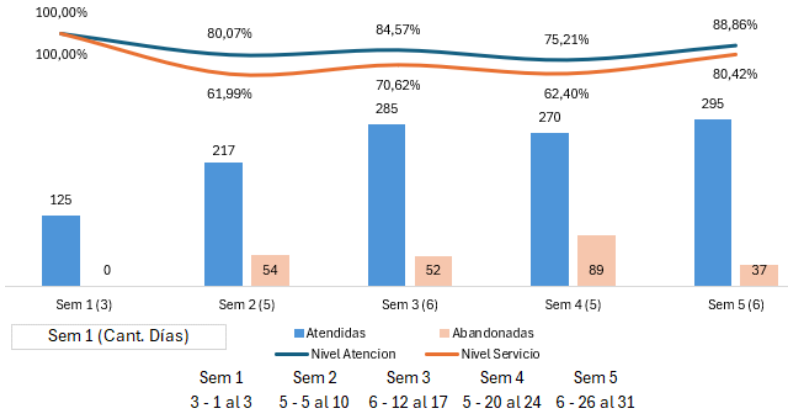
Segmento: C2C

Grupo de Tipificación	Tipificacion	Cantidad	% del total
Tipificación 1	**Orientación Tramites**	**768**	**64,65%**
Tipificación 2	**Extranjeria**	**336**	**28,28%**
Tipificación 3	**Cédula de Extranjeria**	**182**	**15,32%**
Tipificación 4	*Entrega de cedula de extrajeria*	*96*	*8,08%*
Tipificación 4	*Informacion General de CE*	*43*	*3,62%*
Tipificación 4	*Renovación*	*21*	*1,77%*
	Restante Tipificaciones	**420**	**35,35%**

Tabla N° 20

4.6.1 Comportamiento Semanal C2C

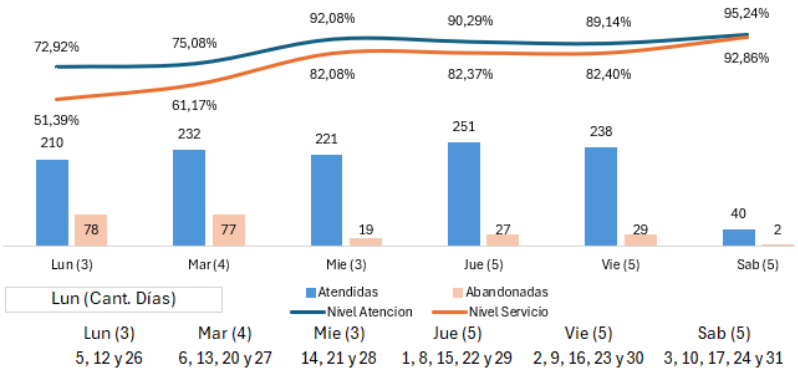
A continuación, se muestra la cantidad de interacciones ingresadas por la página, el más alto fue la quinta semana con 295 registros, seguido de la tercera semana con 285 registros.



Grafica N° 23

4.6.2 Comportamiento Día de la Semana C2C

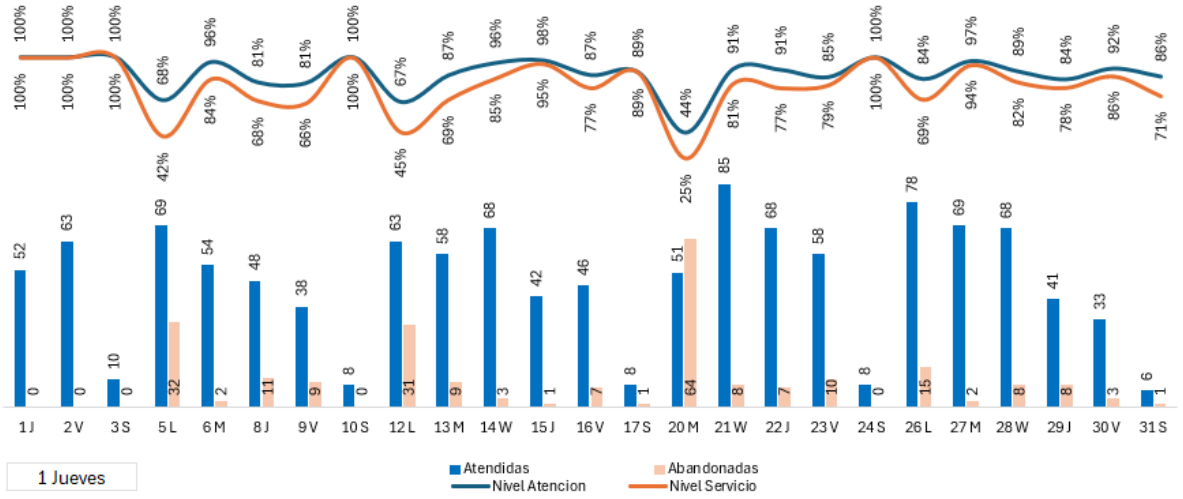
Se identifica que, a pesar de tener día feriado el miércoles 7 y el lunes 19, hubo una tendencia de lunes a viernes en las interacciones recibidas con un promedio de 230 registros. Los temas más consultados por este canal son: Orientación a Tramites de Extranjería y ciudadanos venezolanos.



Grafica N° 24

4.6.3 Comportamiento Diario C2C

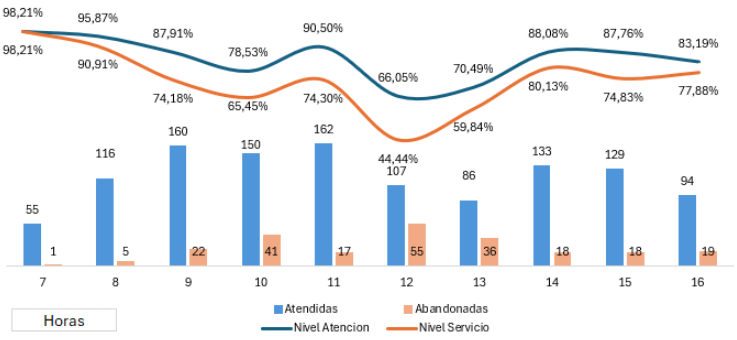
Los días con más registros atendidos fueron del miércoles 21 al miércoles 28 con un promedio de 71 interacciones entre estos 6 dias (exceptuando el sábado 24), como lo muestra la siguiente grafica.



Grafica N° 25

4.6.4 Comportamiento Franja Horaria C2C

Las horas de mayor impacto en volumen son de 09:00 y 11:00 am, con un promedio de 157 registros en esa franja horaria.



Grafica N° 26

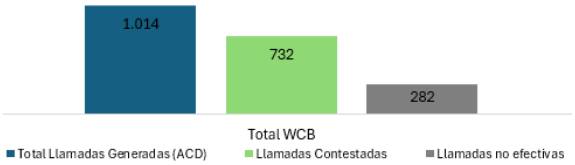
4.7 Déjanos Llamarte (Web Call Back)

Esta opción está activa desde la página de Migración Colombia para que los ciudadanos dejen sus datos y cuando exista disponibilidad y según disponibilidad se devuelva la llamada de forma automática.

Para el mes que da cuenta el presente informe, 1.057 ciudadanos ingresaron al enlace que la entidad dispuso para que los ciudadanos sean contactados por la línea de atención al ciudadano; el resultado de la devolución de llamadas fue: 72.19% de contactabilidad con 282 llamadas fueron no efectivas.

Segmento	Total Solicitudes para contactar	Total Llamadas Generadas (ACD)	Llamadas Contestadas	Llamadas no efectivas	% Contactabilidad	TMO
Web Call Back	1.057	1.014	732	282	72,19%	0:03:56
Total WCB	**1.057**	**1.014**	**732**	**282**	**72,19%**	**0:03:56**

Tabla N° 21



Grafica N° 27

Frente al comparativo del mes, las solicitudes para contactar completadas disminuyo un 14.0%.

Llamadas Contestadas	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	Variación
Web Call Back	1.290	888	1.083	932	998	872	1.014	14,0%
TOTAL WCB	**1.290**	**888**	**1.083**	**932**	**998**	**872**	**1.014**	**14,0%**

Tabla N° 22

4.8 Segmento Outbound

Este servicio de devolución llamadas hace referencia a las llamadas que se devuelven a los ciudadanos, por temas de respuesta a casos con promesa de llamada que fueron solucionados.

Campaña	Total Llamadas Realizadas	Llamadas Contestadas	Llamadas no Completadas	TMO
Salientes	294	85	209	0:02:34
TOTAL SALIENTES	**294**	**85**	**209**	**0:02:34**

Tabla N° 23



Grafica N° 28

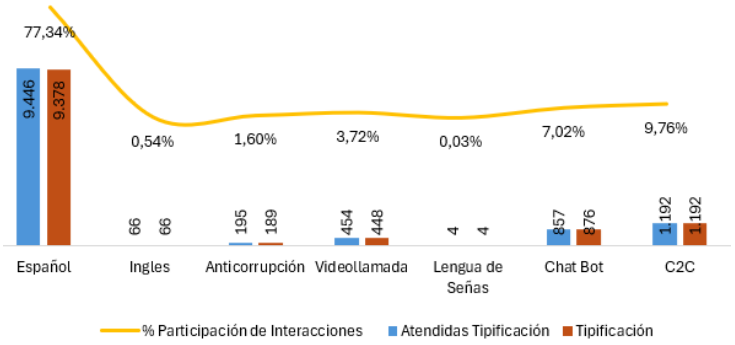
5 TIPIFICACIONES

Durante el mes de agosto, el porcentaje de tipificación fue del 99.50% sobre las interacciones contestadas.

En la tabla siguiente se observa el comportamiento por cada segmento.

Canal	Línea	Atendidas	Tipificación	% Tipificación	% Participación de Interacciones
Telefónico	Español	9.446	9.378	99,28%	77,34%
	Ingles	66	66	100,00%	0,54%
	Anticorrupción	195	189	96,92%	1,60%
Ventanilla	Videollamada	454	448	98,68%	3,72%
	Lengua de Señas	4	4	100,00%	0,03%
	Chat Bot	857	876	100,00%	7,02%
	C2C	1.192	1.192	100,00%	9,76%
Total Telefónico		**9.707**	**9.633**	**99,24%**	**79,47%**
Total Ventanilla		**2.507**	**2.520**	**100,00%**	**20,53%**
Total General		**12.214**	**12.153**	**99,50%**	**100,00%**

Tabla N° 24



Grafica N° 29

5.1 % Participación por Motivo de llamada

Se evidencia que la tipificación de mayor impacto es Orientación trámites con una participación del 71.72%, Información General con una participación del 9.71%. A continuación, la participación de tipificaciones por tipologías de las consultas generadas de los canales (telefónico y ventanilla).

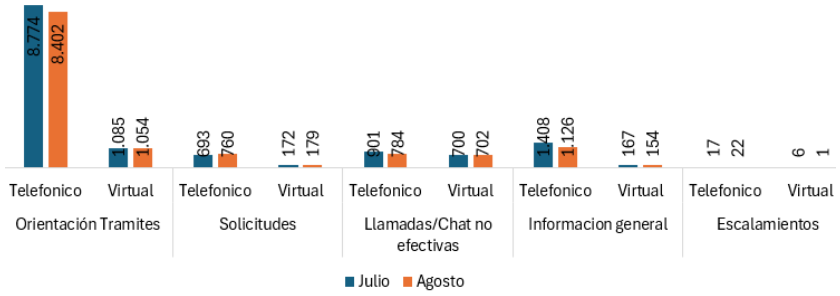
Tipificaciones	TELEFONICO		VENTANILLA		TOTAL	
	Tipificaciones	% Tipific.	Tipificaciones	% Tipific.	Tipificaciones	% Tipific.
Orientación Tramites	**8.402**	**75,73%**	**1.054**	**50,43%**	**9.456**	**71,72%**
Extranjeria	3.098	27,93%	481	23,01%	3.579	27,15%
Control Migratorio	2.845	25,64%	233	11,15%	3.078	23,35%
Ciudadanos_Venezolanos	1.799	16,22%	263	12,58%	2.062	15,64%
Verificacion_ migratoria	660	5,95%	77	3,68%	737	5,59%
Informacion general	**1.126**	**10,15%**	**154**	**7,37%**	**1.280**	**9,71%**
Otras entidades	967	8,72%	144	6,89%	1.111	8,43%
Informacion Migracion Colombia	159	1,43%	10	0,48%	169	1,28%
Llamadas/Chat no efectivas	**784**	**7,07%**	**702**	**33,59%**	**1.486**	**11,27%**
Llamadas no efectivas	784	7,07%	702	33,59%	1.486	11,27%
Solicitudes	**760**	**6,85%**	**179**	**8,56%**	**939**	**7,12%**
PQRSF	478	4,31%	100	4,78%	578	4,38%
Citas	282	2,54%	79	3,78%	361	2,74%
Escalamientos	**22**	**0,20%**	**1**	**0,05%**	**23**	**0,17%**
Escalamiento segundo nivel	22	0,20%	1	0,05%	23	0,17%
Total general	**11.094**	**100%**	**2.090**	**100%**	**13.184**	**100%**

Tabla N° 25

Comparativo de las tipificaciones realizadas del consolidado:

Comparativo Tipificaciones	Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	TOTAL	% Variación
Orientación Tramites	Telefonico	11.388	9.000	6.614	7.476	7.889	7.561	8.774	8.402	**67.104**	**-4,2%**
	Virtual	905	1.011	1.331	1.648	1.222	1.201	1.085	1.054	**9.457**	**-2,9%**
Solicitudes	Telefonico	6.308	1.017	1.019	834	750	572	693	760	**11.953**	**9,7%**
	Virtual	156	197	278	284	165	188	172	179	**1.619**	**4,1%**
Llamadas/Chat no efectivas	Telefonico	1.373	988	827	551	842	700	901	784	**6.966**	**-13,0%**
	Virtual	797	1.241	928	686	702	697	700	702	**6.453**	**0,3%**
Informacion general	Telefonico	1.674	1.430	1.151	1.274	1.376	1.325	1.408	1.126	**10.764**	**-20,0%**
	Virtual	127	173	206	238	199	171	167	154	**1.435**	**-7,8%**
Escalamientos	Telefonico	39	20	19	23	19	11	17	22	**170**	**29,4%**
	Virtual	1	6	7	6	8	3	6	1	**38**	**-83,3%**
Totales		**22.768**	**15.083**	**12.380**	**13.020**	**13.172**	**12.429**	**13.923**	**13.184**	**115.959**	**6,1%**

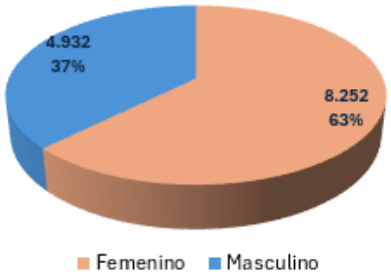
Tabla N° 26



Grafica N° 30

5.2 % Participación por Genero

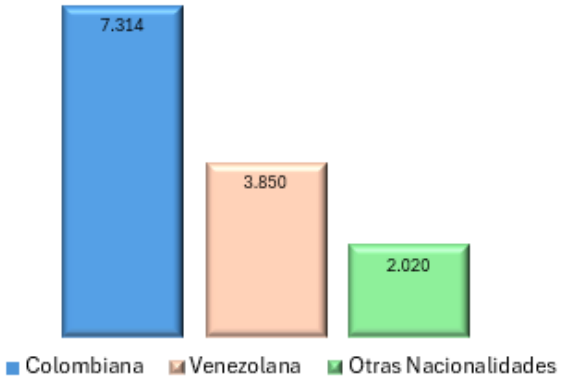
Referente al género de los ciudadanos que se contactaron con la línea, tenemos que hay una participación mayor impacto en género femenino con un 63% seguido del género masculino con un 36% de en cuanto al total de participación de los canales (telefónico y ventanilla virtual).



Grafica N° 31

5.3 % Participación por Nacionalidad

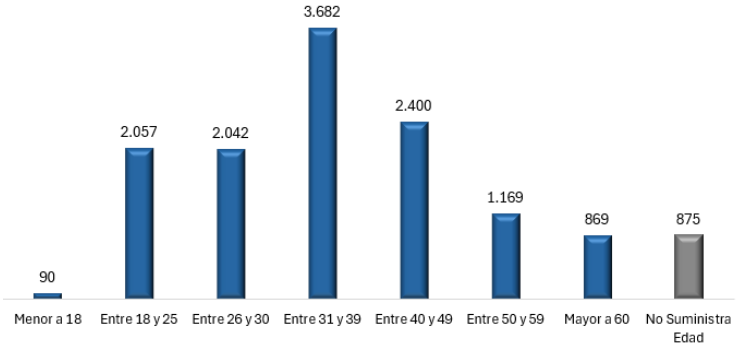
En cuanto a las nacionalidades de los ciudadanos que más se comunican a los diferentes canales, se evidencia que la mayor participación está en colombianos 55.5% y venezolanos 29.2% y las demás nacionalidades con el 15.3%.



Grafica N° 32

5.4 % Participación por Grupo de Edades

Se identifica que la mayoría de los ciudadanos que se comunican al Contact Center están en una edad entre 31 y 39 años con un 27.9%.



Grafica N° 33

6 GESTION PQRS

6.1 Tipo de Solicitud

Para el mes de agosto en la plataforma C3 se radicaron 5.306 solicitudes, de las cuales fueron finalizadas desde el Contact Center 3.395 que corresponden al 63.98%, el 36.02% fue resuelta por otras dependencias de Migración Colombia:

Segmento	Cant.	%
Gestionadas por Contact Center	3.395	63,98%
Asignadas Otras Dependencias	1.911	36,02%
Total General	**5.306**	**100%**

Tabla N° 27

El 72.30% de las solicitudes que ingresaron su mayor participación es por solicitud de **Petición** por parte de los ciudadanos.

Tipo de Solicitud	Cant.	%
Petición	3.836	72,30%
Reclamo	1.167	21,99%
Queja	92	1,73%
Solicitud de Información Pública	70	1,32%
Denuncia	55	1,04%
Consulta tratamiento de datos	36	0,68%
Felicitación	28	0,53%
Total General	**5.284**	**100%**

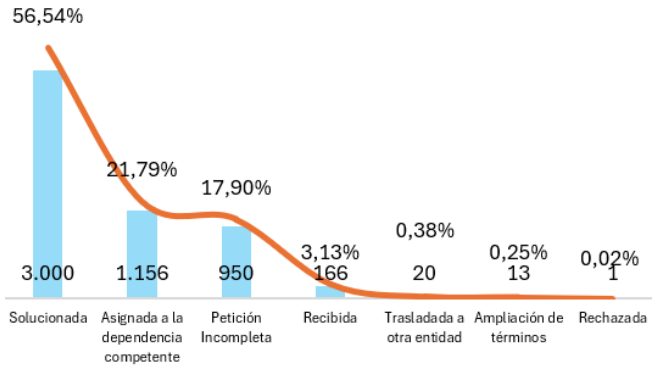
Tabla N° 28

6.2 Gestión por Trámite

Se identifica que el 78.2% de las PQRS gestionadas se tramitaron en primer nivel y el 0.38% remitidas a otras dependencias, como lo muestra el siguiente resumen.

Estado	Cant.	%
Solucionada	3.000	56,54%
Asignada a la dependencia competente	1.156	21,79%
Petición Incompleta	950	17,90%
Recibida	166	3,13%
Trasladada a otra entidad	20	0,38%
Ampliación de términos	13	0,25%
Rechazada	1	0,02%
Total General	**5.306**	**100%**

Tabla N° 29



Grafica N° 34

6.3 Gestión por Backoffice

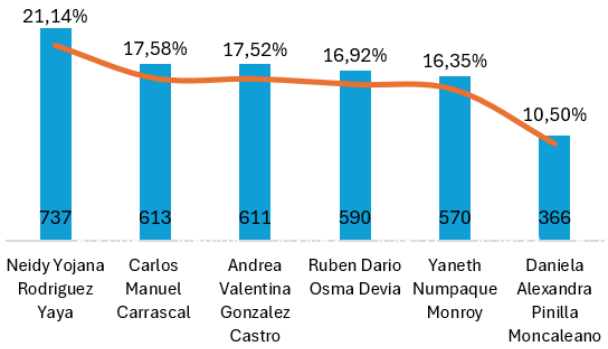
En el mes de agosto dentro de la gestión del equipo, se tiene diferencia en el número de PQRS gestionadas teniendo en cuenta los siguientes factores:

- Se hace distribución de gestión PQRS, de acuerdo con proceso y/o tramite lo cual genera que el número de gestione varie acorde a cada uno de los agentes.
- Agentes del equipo presentaron novedad de incapacidad por temas médicos, por tal motivo se identifica que tienen un promedio de gestión menor durante el mes proporcional a los días que laboro.

Las cifras a continuación relacionadas son arrojadas por la plataforma C3, los datos tenidos en cuenta corresponden a la última actualización según el exportable.

Agente	Cant.	%
Neidy Yojana Rodriguez Yaya	737	21,14%
Carlos Manuel Carrascal	613	17,58%
Andrea Valentina Gonzalez Castro	611	17,52%
Ruben Dario Osma Devia	590	16,92%
Yaneth Numpaque Monroy	570	16,35%
Daniela Alexandra Pinilla Moncalea	366	10,50%
Total General	**3.487**	**100%**

Tabla N° 30



Grafica N° 35

En cuanto a la productividad en gestión por numero de dias, por cada uno de los agentes se identifica que el 97.8% de las solicitudes que se distribuyen, se responden en el mismo dia de asignación.

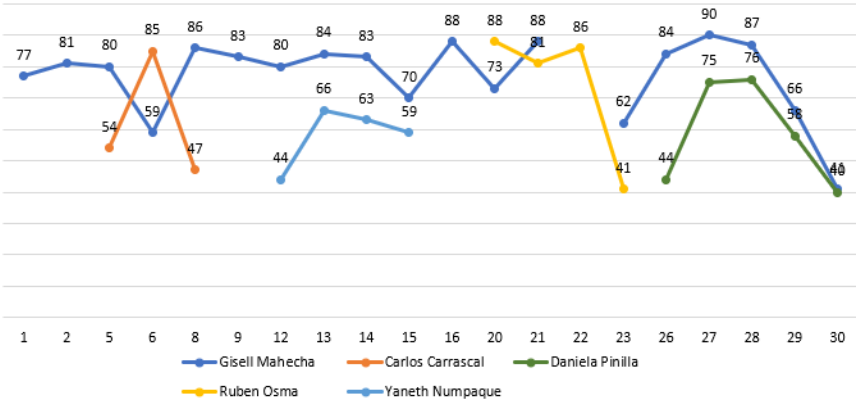
Agente / Dias	0	1	2	3	4	6	7	8	14	15	Total general
Neidy Yojana Rodriguez Yaya	707	4	25	1	0	0	0	0	0	0	737
Carlos Manuel Carrascal	612	1	0	0	0	0	0	0	0	0	613
Andrea Valentina Gonzalez Castro	601	5	0	0	2	1	1	1	0	0	611
Ruben Dario Osma Devia	580	3	5	0	0	1	0	0	1	0	590
Yaneth Numpaque Monroy	566	2	2	0	0	0	0	0	0	0	570
Daniela Alexandra Pinilla Moncalea	345	1	19	0	0	0	0	0	0	1	366
Total General	**3.411**	**16**	**51**	**1**	**2**	**2**	**1**	**1**	**1**	**1**	**3.487**

Tabla N° 31

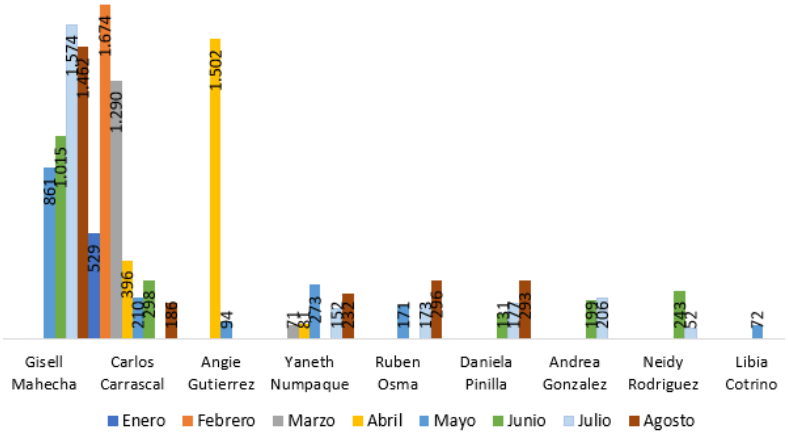
Desde el área de BackOffice se realiza la gestión de radicación de PQRS para lo cual contamos con

un recurso exclusivo y semanalmente se tiene un apoyo adicional del personal BackOffice, que genera rotación con la actividad, con el fin de buscar una internalización del proceso.

A continuación, se muestra la gestión realizada día a día (gráfica 36) y el acumulado del año (grafica 37).



Grafica N° 36



Grafica N° 37

7 AGENDAMIENTO

Para el mes del presente informe, se publicaron las agendas para los siguientes trámites:

- Cédula de extranjería
- Salvoconducto
- Certificado de movimiento migratorios
- Registro de visa
- Reexpedición de PPT-corrección información
- Duplicado PPT-pérdida-hurto
- Proceso administrativo persona natural o jurídica

- Atención SIRE
- Orientación de trámites y servicios.

Se generaron 27.931 cupos para citas enviadas por la entidad, de las cuales los ciudadanos agendaron 16.202 citas y quedaron disponibles 11.523.

Estado Reserva	Cantidad	%
Asiste	7.733	47,73%
Sin gestión	6.928	42,76%
No asiste	1.541	9,51%
Total general	**16.202**	**100%**

Tabla N° 32

El proceso de menor demanda para agendar fue atención SIRE (29.6% agendadas) y los de mayor demanda fue cedula de extranjería (73.9%), luego sigue Certificado de movimiento migratorio (66.7%).

Trámite	Agendada	Disponible	Disponible-Reservado	Cancelada	Total general	% de agendadas
Cédula de extranjería	5.502	1.927	12	0	7.441	73,9%
Salvoconducto	3.250	3.258	30	0	6.538	49,7%
Certificado de movimiento migratorios	3.010	1.503	0	0	4.513	66,7%
Duplicado PPT-pérdida-hurto	1.665	966	0	85	2.716	61,3%
Registro de visa	798	1.864	0	0	2.662	30,0%
Reexpedición de ppt-corrección información	1.337	1.211	0	66	2.614	51,1%
Proceso administrativo persona natural o jurídica	462	376	0	7	845	54,7%
Atención SIRE	178	418	0	6	602	29,6%
Total general	**16.202**	**11.523**	**42**	**164**	**27.931**	**58,0%**

Tabla N° 33

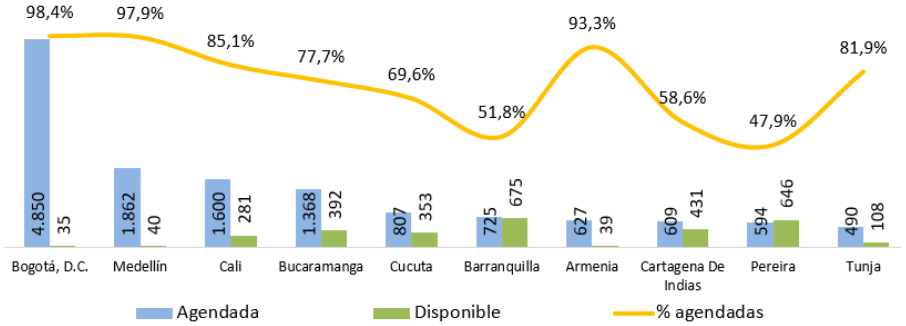
7.1 Top Agendamiendo por cuidades

Las ciudades con mayor participación de citas agendadas fueron Bogotá con el 98.4% y Medellín con el 97.9%, seguida de Cali con el 85.1% del total de citas disponibles.

Municipio	Dirección Punto Atención	Agendada	Disponible	Disponible-Reservado	Cancelada	Total general	% agendadas
Bogotá, D.C.	Calle 100 # 11B-27	4.850	35	42	0	4.927	98,4%
Medellín	Calle 19 # 80A-40	1.862	40	0	0	1.902	97,9%
Cali	Avenida 3 Norte # 50N-20	1.600	281	0	0	1.881	85,1%
Bucaramanga	Carrera 11 # 41-13	1.368	392	0	0	1.760	77,7%
Cucuta	Calle 22N # 8-47	807	353	0	0	1.160	69,6%
Barranquilla	Carrera 42 # 54-77	725	675	0	0	1.400	51,8%
Armenia	Carrera 12 # 19-00 Local 18	627	39	0	6	672	93,3%
Cartagena De Indias	Calle 20 B # 29-18	609	431	0	0	1.040	58,6%
Pereira	Avenida 30 De Agosto # 26-37	594	646	0	0	1.240	47,9%
Tunja	Transversal 9A # 29-29	490	108	0	0	598	81,9%
Villavicencio	Calle 37 # 32-37	448	323	0	1	772	58,0%
Popayán	Calle 4 Norte # 10B-66	266	414	0	3	683	38,9%
Manizales	Calle 53 # 25A-35	257	72	0	1	330	77,9%
Ibagué	Calle 10 # 8-07	234	186	0	0	420	55,7%
Pasto	Calle 17 # 29-70	215	485	0	0	700	30,7%
Neiva	Calle 8 # 7-70	196	264	0	0	460	42,6%
Valledupar	Carrera 15 # 13B Bis-35	176	504	0	12	692	25,4%
Santa Marta	Calle 19 # 8-68 Esquina	172	268	0	40	480	35,8%
Rumichaca	Puente Internacional Rumichaca-Edificio Cenaf	170	150	0	0	320	53,1%
Riohacha	Calle 5 # 4-48	140	493	0	39	672	20,8%
Montería	Calle 28 # 2-27	136	264	0	0	400	34,0%
Yopal	Calle 7 # 19-35	74	606	0	0	680	10,9%
Maicao	Calle 16 # 3-28	44	926	0	54	1.024	4,3%
Arauca	Carrera 21 # 17-73	33	767	0	0	800	4,1%
Buenaventura	Calle 8 # 3-104	29	271	0	0	300	9,7%
San Andrés	Carrera 10 # 3-92	24	532	0	2	558	4,3%
Puerto Carreño	Carrera 10 # 18-08	18	300	0	2	320	5,6%
Sincelejo	Calle 20 # 24-05	12	348	0	0	360	3,3%
Tumaco	Diagonal 5 # 3-74 Sur Del Litoral Pacifico	12	388	0	0	400	3,0%
Inirida	Calle 15 # 7-17	7	311	0	2	320	2,2%
Quibdó	Calle 25 # 6-08	6	334	0	0	340	1,8%
Puerto Leguízamo	Calle 2-Carrera 1 Y 2	1	299	0	0	300	0,3%
Providencia Y Santa	Sector Kitty Warf-San Felipe	0	18	0	2	20	-
Total general		**16.202**	**11.523**	**42**	**164**	**27.931**	**58%**

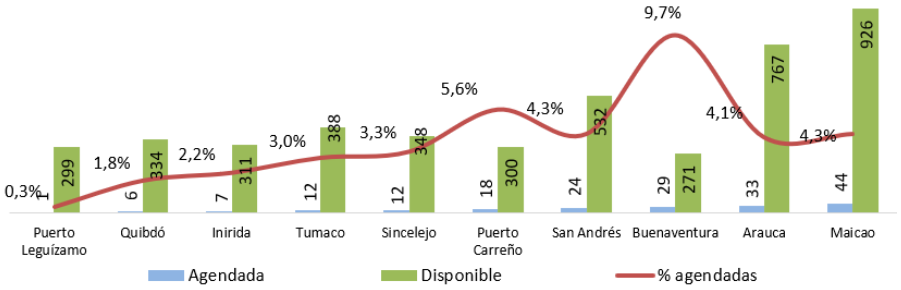
Tabla N° 34

En el presente grafico se muestra el top 10 de cuidades con mayor participación de agendas.



Grafica N° 38

Y en el siguiente gráfico, se evidencia que los siguientes centros facilitadores tienen menos porcentaje de asignación el mes.



Grafica N° 39

7.2 Registro de Asistencia Agendas

De las 16.202 citas agendadas para agosto, se registró la tipificación de asistencia al 48.73%.

A continuación, se muestra el porcentaje de registro por Centro Facilitador, 10 centros facilitadores no registran asistencia: Ibagué, Puerto Carreño, San Andrés, Sincelejo, Barranquilla, Buenaventura, Inírida, Quibdó, Tunja, Montería, Bucaramanga y Providencia y Santa Catalina.

Solo el Centros facilitadores de Cúcuta, generan asistencia del 100% de lo agendado, Manizales más del 80%.

Los centros facilitadores que administra la Unión temporal (Bogotá, Medellín, Cali, Arauca y Cúcuta) se encuentran con el cumplimiento en cuanto la gestión al cierre de las citas.

Cuidad	Dirección Punto Atención	Asiste	No asiste	Sin gestió
Cucuta	Calle 22N # 8-47	100%	0%	0%
Medellín	Calle 19 # 80A-40	80%	17%	3%
Manizales	Calle 53 # 25A-35	79%	15%	6%
Popayán	Calle 4 Norte # 10B-66	72%	26%	3%
Arauca	Carrera 21 # 17-73	70%	21%	9%
Armenia	Carrera 12 # 19-00 Local 18	69%	25%	7%
Riohacha	Calle 5 # 4-48	65%	3%	32%
Bogotá, D.C.	Calle 100 # 11B-27	60%	16%	24%
Pereira	Avenida 30 De Agosto # 26-37	53%	0%	46%
Cali	Avenida 3 Norte # 50N-20	51%	7%	42%
Tumaco	Diagonal 5 # 3-74 Sur Del Litoral Pacifico	42%	8%	50%
Villavicencio	Calle 37 # 32-37	40%	9%	51%
Rumichaca	Puente Internacional Rumichaca-Edificio Cenaf	34%	5%	61%
Valledupar	Carrera 15 # 13B Bis-35	32%	0%	68%
Neiva	Calle 8 # 7-70	30%	2%	69%
Maicao	Calle 16 # 3-28	11%	0%	89%
Cartagena De Indias	Calle 20 B # 29-18	10%	1%	89%
Yopal	Calle 7 # 19-35	5%	0%	95%
Pasto	Calle 17 # 29-70	2%	0%	97%
Santa Marta	Calle 19 # 8-68 Esquina	2%	0%	98%
Bucaramanga	Carrera 11 # 41-13	0%	0%	100%
Barranquilla	Carrera 42 # 54-77	0%	0%	100%
Montería	Calle 28 # 2-27	0%	0%	100%
Tunja	Transversal 9A # 29-29	0%	0%	100%
Buenaventura	Calle 8 # 3-104	0%	0%	100%
Puerto Carreño	Carrera 10 # 18-08	0%	0%	100%
Quibdó	Calle 25 # 6-08	0%	0%	100%
Sincelejo	Calle 20 # 24-05	0%	0%	100%
Ibagué	Calle 10 # 8-07	0%	0%	100%
San Andrés	Carrera 10 # 3-92	0%	0%	100%
Providencia y Santa Catalina	Sector Kitty Warf-San Felipe	-	-	-
Inirida	Calle 15 # 7-17	0%	0%	100%
Total General		**10%**	**1%**	**89%**

Tabla N° 35

Por otra parte, se relaciona el porcentaje de asistencia frente a lo agendado por los ciudadanos y lo tipificados por los centros facilitadores:

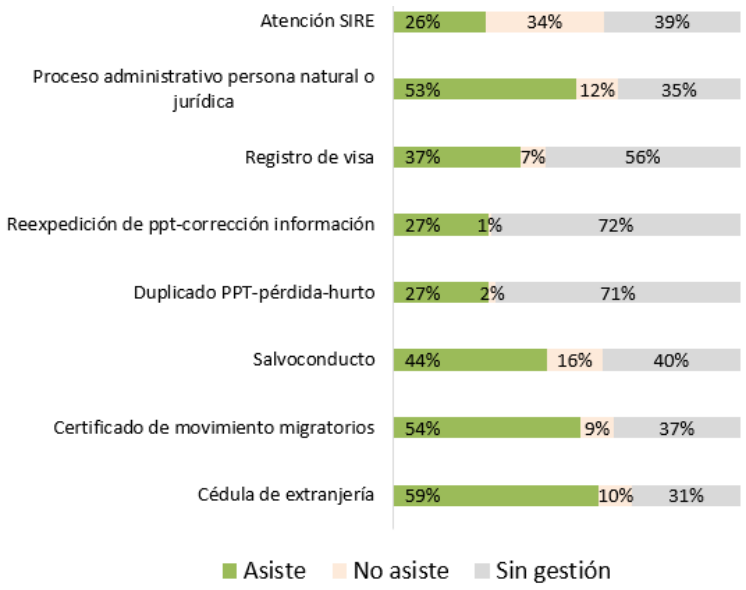
Cuidad	Dirección Punto Atención	Asiste	No asiste	Sin gestión
Bogotá, D.C.	Calle 100 # 11B-27	2.929	775	1.146
Cali	Avenida 3 Norte # 50N-20	810	116	674
Bucaramanga	Carrera 11 # 41-13	5	1	1.362
Cucuta	Calle 22N # 8-47	807	0	0
Barranquilla	Carrera 42 # 54-77	2	0	723
Armenia	Carrera 12 # 19-00 Local 18	430	154	43
Cartagena De Indias	Calle 20 B # 29-18	62	4	543
Pereira	Avenida 30 De Agosto # 26-37	317	1	276
Tunja	Transversal 9A # 29-29	0	0	490
Villavicencio	Calle 37 # 32-37	179	41	228
Popayán	Calle 4 Norte # 10B-66	191	68	7
Manizales	Calle 53 # 25A-35	202	39	16
Ibagué	Calle 10 # 8-07	0	0	234
Pasto	Calle 17 # 29-70	5	1	209
Neiva	Calle 8 # 7-70	58	3	135
Valledupar	Carrera 15 # 13B Bis-35	57	0	119
Santa Marta	Calle 19 # 8-68 Esquina	3	0	169
Rumichaca	Puente Internacional Rumichaca-Edificio Cenaf	58	8	104
Riohacha	Calle 5 # 4-48	91	4	45
Montería	Calle 28 # 2-27	0	0	136
Yopal	Calle 7 # 19-35	4	0	70
Maicao	Calle 16 # 3-28	5	0	39
Arauca	Carrera 21 # 17-73	23	7	3
Buenaventura	Calle 8 # 3-104	0	0	29
San Andrés	Carrera 10 # 3-92	0	0	24
Puerto Carreño	Carrera 10 # 18-08	0	0	18
Tumaco	Diagonal 5 # 3-74 Sur Del Litoral Pacifico	5	1	6
Inirida	Calle 15 # 7-17	0	0	7
Quibdó	Calle 25 # 6-08	0	0	6
Puerto Leguízamo	Calle 2-Carrera 1 Y 2	0	0	1
Total General		**1.490**	**318**	**54**

Tabla N° 36

Finalmente, se muestra el comportamiento de la asistencia frente a los tramites solicitados:

Trámite	Asiste	No asiste	Sin gestión
Cédula de extranjería	59%	10%	31%
Certificado de movimiento migratorios	54%	9%	37%
Proceso administrativo persona natural o jurídica	53%	12%	35%
Salvoconducto	44%	16%	40%
Registro de visa	37%	7%	56%
Duplicado PPT-pérdida-hurto	27%	2%	71%
Reexpedición de ppt-corrección información	27%	1%	72%
Atención SIRE	26%	34%	39%
Total General	**48%**	**10%**	**43%**

Tabla N° 37



Grafica N° 40

8 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN MENSUAL

8.1 Encuestas Canal Telefónico

Con el fin de evaluar cada mes la satisfacción de la atención brindada por parte de los agentes de servicio a los ciudadanos, a continuación, se muestra la cantidad de encuestas correspondientes al mes de julio para el canal de Telefónico y Ventanilla.

Canal	Total Atenciones	Total Encuestas Transferidas	% Total Encuestas Transferidas
Telefónico	9.707	7.756	79,90%
Ventanilla	2.514	2.514	100,00%
Total	**12.221**	**10.270**	**84,04%**

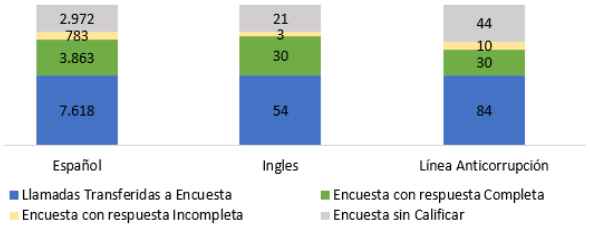
Tabla N° 38

A continuación, presentamos el detalle de las encuestas para cada segmento del canal telefónico (español, inglés y línea anticorrupción).

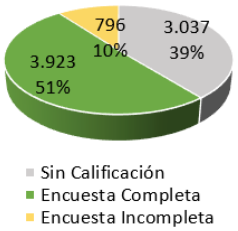
En la tabla resumen se evidencia que el 79.9% de las llamadas contestadas se transfirieron a encuesta, el 39.2% no recibieron respuesta del ciudadano y el 60.8% restante obtuvieron al menos una respuesta de parte del ciudadano; del total de encuestas contestadas por el ciudadano 3.923, el 83.1% fueron respuestas completas y el 16.9% son incompletas.

Canal	Segmento	Resumen			Resultado				Detalle			
		Llamadas Atendidas	Llamadas Transferidas a Encuesta	*%Llamadas Transferidas a Encuesta*	Encuesta sin Calificar	*% Encuesta sin Calificar*	Encuesta con calificación	*% Encuesta con calificación*	Encuesta con respuesta Completa	*% Encuesta con respuesta Completas*	Encuesta con respuesta Incompleta	*% Encuesta con respuesta Incompleta*
Telefónico	Español	9.446	7.618	80,6%	2.972	39,0%	4.646	61,0%	3.863	83,1%	783	16,9%
	Ingles	66	54	81,8%	21	38,9%	33	61,1%	30	90,9%	3	9,1%
	Línea Anticorrupción	195	84	43,1%	44	52,4%	40	47,6%	30	75,0%	10	25,0%
	Total	**9.707**	**7.756**	**79,9%**	**3.037**	**39,2%**	**4.719**	**60,8%**	**3.923**	**83,1%**	**796**	**16,9%**

Tabla N° 39



Grafica N° 41

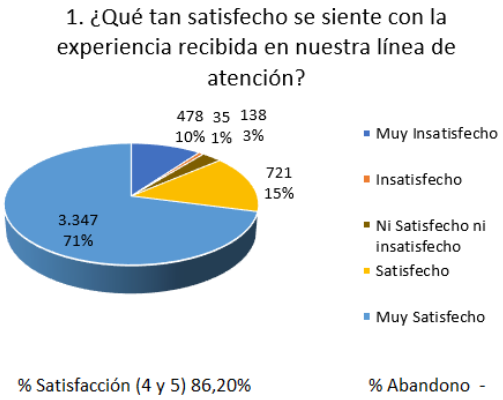


Grafica N° 42

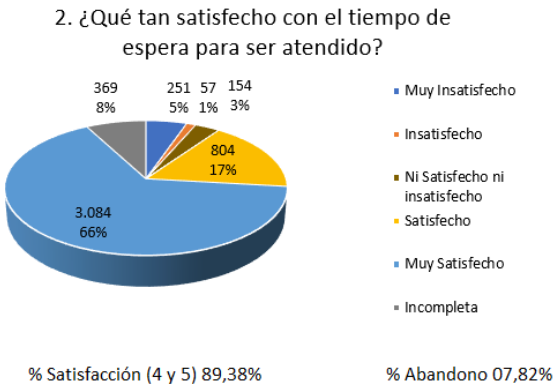
La encuesta de satisfacción tiene cuatro preguntas con la siguiente escala:

1. Muy Insatisfecho.
2. Insatisfecho.
3. Ni satisfecho ni insatisfecho.
4. Satisfecho.
5. Muy Satisfecho.

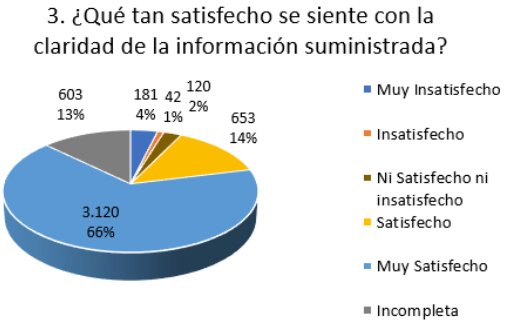
A continuación, tenemos los resultados del total de encuestas contestadas para canal telefónico, agrupados por: español, inglés y línea anticorrupción debido que contienen la misma estructura de preguntas y posibles combinaciones de respuestas.



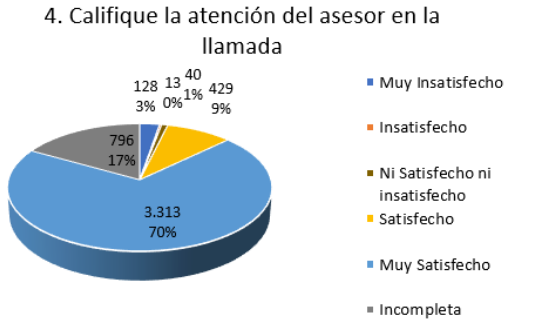
Grafica N° 43



Grafica N° 44



Grafica N° 45



Grafica N° 46

Se observa que en las (4) preguntas la calificación con mayor participación se encuentra concentrado en la respuesta 4 y 5 (4. Satisfecho – 5. Muy Satisfecho), logrando que nuestros ciudadanos tengan una experiencia positiva ante la atención brindada por nuestros agentes, comportamiento que también se presentó en el mes anterior.

8.2 Encuestas Ventanilla Virtual

A continuación, presentamos el detalle de las encuestas para ventanilla virtual (video llamada, Clic 2 Call y Chat).

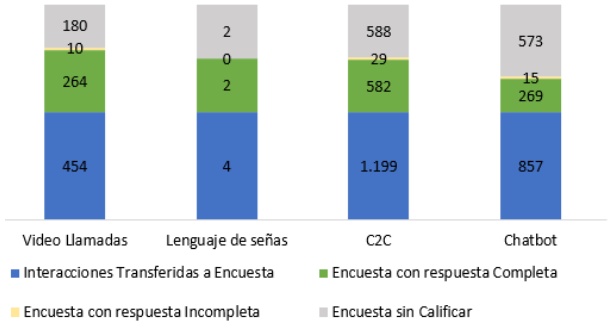
En la tabla resumen se evidencia que el 100.0% de las interacciones contestadas fueron transferidas a encuesta, el 53.4% no obtuvieron respuesta del ciudadano y el 46.6% restante obtuvieron por lo menos una respuesta de parte del ciudadano; del total de encuestas contestadas por el ciudadano 1.171, el 95.4% fueron respuestas completas y el 4.6% corresponde a encuestas incompletas.

Para el caso de las encuestas de Chat se toman como muestra únicamente las atendidas por los agentes.

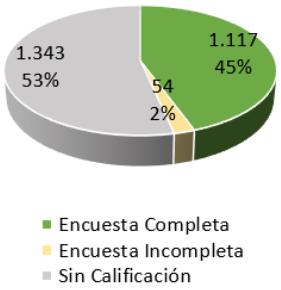
		Resumen			Resultado				Detalle			
Canal	Segmento	Interacciones Atendidas	Interacciones Transferidas a Encuesta	*%Interacciones Transferidas a Encuesta**	Encuesta sin Calificar	*% Encuesta sin Calificar*	Encuesta con calificación	*% Encuesta con calificación*	Encuesta con respuesta Completa	*% Encuesta con respuesta Completas*	Encuesta con respuesta Incompleta	*% Encuesta con respuesta Incompleta*
Ventanilla	Video Llamadas	454	454	100,0%	180	39,6%	274	60,4%	264	96,4%	10	3,6%
	Lenguaje de señas	4	4	100,0%	2	50,0%	2	50,0%	2	100,0%	0	0,0%
	C2C	1.199	1.199	100,0%	588	49,0%	611	51,0%	582	95,3%	29	4,7%
	Subtotal	***1.657***	***1.657***	100,0%	***770***	46,5%	***887***	53,5%	***848***	95,6%	***39***	4,4%
	Chatbot	857	857	100,0%	573	66,9%	284	33,1%	269	94,7%	15	5,3%
	Total	**2.514**	**2.514**	**100,0%**	**1.343**	**53,4%**	**1.171**	**46,6%**	**1.117**	**95,4%**	**54**	**4,6%**

Tabla N° 40

Con el fin de evaluar cada mes la satisfacción de la atención brindada por parte de los agentes de servicio a los ciudadanos, a continuación, se muestra la cantidad de encuestas correspondientes al mes de agosto para ventanilla virtual.



Gráfica N° 47

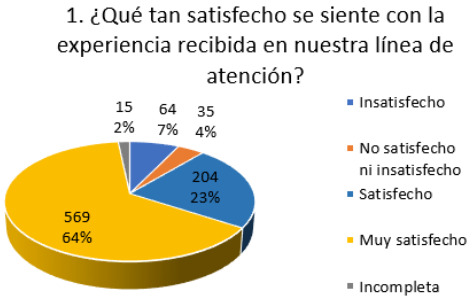


Gráfica N° 48

La encuesta de satisfacción para Video Llamada y C2C comprende por 3 preguntas de acuerdo con la siguiente escala:

1. Insatisfecho.
2. Ni satisfecho ni insatisfecho.
3. Satisfecho.
4. Muy Satisfecho.

A continuación, el detalle de las 3 preguntas para video llamadas y C2C:



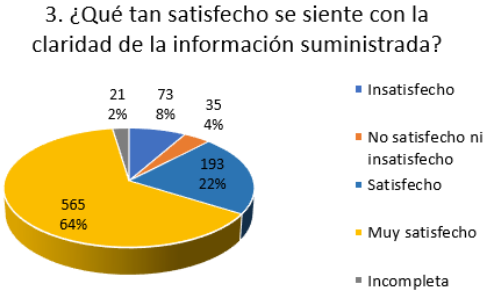
%Satisfacción (Preg 3 y 4) 65,25% % Abandono 01,69%

Grafica N° 49



%Satisfacción (Preg 3 y 4) 69,08% % Abandono 03,38%

Grafica N° 50



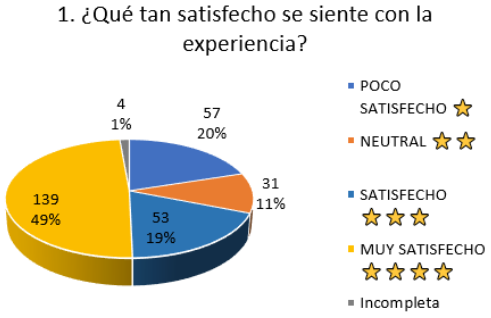
%Satisfacción (Preg 3 y 4) 65,24% % Abandono 02,37%

Grafica N° 51

Para Chat, contiene solo 2 preguntas con la siguiente escala:

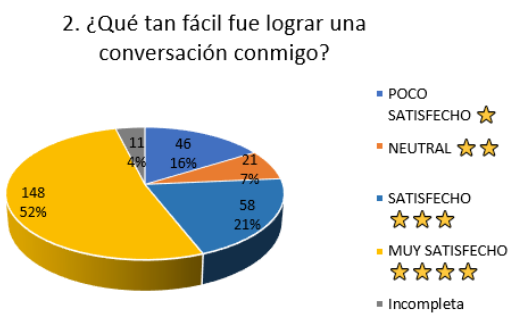
1. Neutral.
2. Poco Satisfecho.
3. Satisfecho.
4. Muy Satisfecho.

A continuación, el resultado de las encuestas para Chat:



% Satisfacción (Preg. 3 y 4) 49,64% % Abandono 01,41%

Grafica N° 52



% Satisfacción (Preg. 3 y 4) 54,21% % Abandono 03,87%

Grafica N° 53

9 QUEJAS

Para el mes de agosto, se recibió una queja, correspondiente al agente Pilar Varon que se encuentra en el centro facilitador de calle 100; sin embargo está en proceso, debido a que la queja ingreso el 30/08/2024 y la colaboradora está en vacaciones y regresa hasta el 17/09/2024; por lo tanto que en seguimiento para cierre de gestión.

9.1 Casos Escalados

Para el mes de agosto desde el Contact Center se escalaron 44 casos a segundo nivel, donde el 52% de los casos son relacionados con Certificado de Movimientos Migratorios, seguido de Prórroga de permanencia 23%.

Las dos ciudades con mayor número de casos son: Medellín 34% de participación seguido de Bogotá y Cali, ambos con el 20%.

Tramite	Cantidad	%
Certificado de Movimientos Migratorios	23	52%
Prórroga de permanencia	10	23%
Cédula de extranjería	6	14%
PQRS	5	11%
Total general	**44**	**100%**

Tabla N° 41

A continuación, se evidencia el evolutivo de los escalamientos en segundo nivel, donde se presenta una variación del 11% respecto al mes anterior.

TRAMITE	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	VARIACIÓN
Prórroga Permanencia	106	22	33	15	10	10	10	0%
Certificado de Movimientos Migratorios	24	9	25	29	19	20	23	16%
Duplicado PPT	5	1	-	-	2	-	-	-
Cédula de extranjería	4	4	-	3	2	5	6	50%
Proceso administrativo persona natural o jurídica	1	1	2	-	1	-	-	-
Error 405 al diligenciar el FUT, para cita de CMM.	1	3	-	-	-	-	-	-
Registro biométrico en punto visible	1	-	-	-	-	-	-	-
Horario de atención CFSM Barranquilla	1	-	-	-	-	-	-	-
Reexpedición PPT	1	-	-	-	-	-	-	-
APP Transito Seguro	1	-	-	-	-	-	-	-
Diligenciamiento del FUT no permite	1	-	-	-	-	-	-	-
Cita de proceso administrativo urgente	1	-	-	-	-	-	-	-
Registro de visa y solicitud de CE.	1	-	-	-	-	-	-	-
Colocar impedimento de salida para menor	1	-	-	-	-	-	-	-
Salvoconducto de Refugio		1	-	1	-	-	-	-
PQRS	-	2	6	2	2	5	5	0%
Impedimento de salida	-	-	1	3	-	2	-	-
Total general	**149**	**43**	**67**	**53**	**36**	**42**	**44**	**-6%**

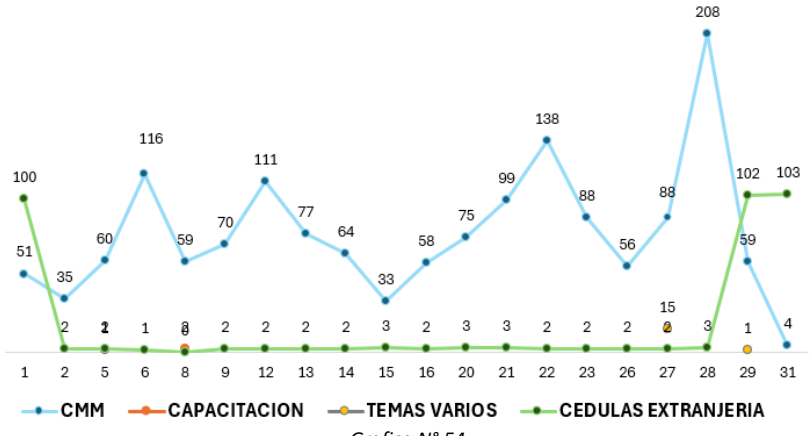
Tabla N° 42

10 GESTION PERSONAL DE APOYO EN PUNTOS PRESENCIALES

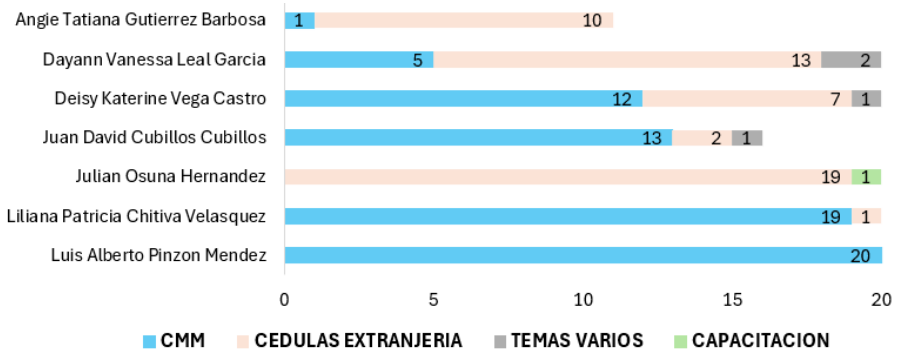
En la actualidad se cuenta con el apoyo de 7 personas en el punto presencial de la calle 100 están realizando estas actividades:

- Prorrogas de Permanencia
- Atención de agendamiento de cita
- Capacitaciones
- CMM
- Cancelaciones
- Revisión de documentos

A continuación, mostramos el total de gestiones realizadas agrupados por las principales actividades por días (gráfico 54) y el total de días relacionado en estas actividades por cada asesor (gráfico 55).



Grafica N° 54



Grafica N° 55

11 ACTUALIZACIONES - FORMACIÓN

Desde finales de marzo no se contó con la figura de formador, desde la operación se realizaron las siguientes actualizaciones, actividades y socializaciones de las novedades y actualizaciones presentadas.

Se realizaron capacitaciones y refuerzos con información acerca de la entidad como:

FECHA	TEMA	OBSERVACIONES
15/08/2024	Sello de ingreso o salida/sello cita de CE/línea anticorrupción.	Se enseña el sello de ingreso y salida a los agentes, donde se explica como es el proceso, en el puesto de control y lo que debe identificarse si ingresa o sale el ciudadano, se informa como se puede identificar el número de CE para orientar a los ciudadanos en las llamadas. Se informa sobre el guion para la línea atención anticorrupción y preguntas filtro para identificar si efectivamente es una denuncia por anticorrupción; adicional, se informa el paso a paso de orientación al ciudadano donde puede encontrar toda la información relacionada con este tipo de denuncias.
23/08/2024	Pasaporte valido y vigente, guion igles,agendamiento de citas,tiempo de corrección del CMM,registro de observaciones en IQGIS	Se refuerza a los agentes indicando: para todos los trámites que realice el ciudadano debe contar con el pasaporte válido y vigente, se enseña pieza formativa del guion e indicaciones para trasferencia de llamadas en inglés, se debe informar a los ciudadanos que los días domingo a las 5:00 pm se aperturan las agendas para trámites, ingresar antes y validar agenda, tener en cuenta que los ciudadanos tienen 10 días calendario para corrección del CMM a partir de la fecha de expedición, se deben registrar las observaciones en el aplicativo IQGIS, con ortografía y acorde a lo que requiere y se informa al ciudadano.

Tabla N° 43

Se muestra un resumen de las principales piezas visuales que se socializaron en el transcurso del mes al equipo de trabajo sobre los temas más relevantes:



Imagen N° 1

Evaluación mensual del mes de agosto, donde se garantiza la presentación de agentes del Contact center, agentes presenciales y proceso Back Office.

A continuación, se relacionan las notas por cada segmento.

- Agentes Call Center

NOMBRES Y APELLIDOS	SEGMENTO	NOTA AGOSTO
Juan David Castellanos Rojas	Anticorrupción	100
Paola Andrea Gonzalez Vargas	Chat	100
Sandra Marcela Portillo Ramirez	Chat	100
Daniel Mauricio Soler Gomez	Ingles	80
Angela Natalia Ruiz Muñoz	Línea Fija Y 018000	90
Brandon Stiven Zarate Quiroga	Línea Fija Y 018000	100
Cristian Mauricio Cruz Orjuela	Línea Fija Y 018000	100
David Santiago Marin Cordoba	Línea Fija Y 018000	80
Francy Alejandra Rodriguez Aguilera	Línea Fija Y 018000	100
Heidy Lisette Martinez Guerrero	Línea Fija Y 018000	90
Johan Stiven Realpe Villamarin	Línea Fija Y 018000	100
Joseph Enrique Bolaño Gutierrez	Línea Fija Y 018000	100
Karen Sofia Valenzuela Camelo	Línea Fija Y 018000	100
Laura Katherin Mila Davila	Línea Fija Y 018000	100

Leynner Santiago Amezquita Londoño	Línea Fija Y 018000	90
Michel Andrea Velasquez Gomez	Línea Fija Y 018000	100
Adriana Fernanda Sierra Peña	Video Llamada	90
John Fredy Soler Peña	Video Llamada	90
Yamile Pinzon Nuñez	Video Llamada	60
	PROMEDIO	**93,2**

Tabla N° 44

- Agentes Back Office

NOMBRES Y APELLIDOS	SEGMENTO	NOTA AGOSTO
Libia Patricia Cotrino Palacios	Apoyo Formación	100
Andrea Valentina Gonzalez Castro	BackOffice	100
Carlos Manuel Carrascal	BackOffice	100
Daniela Alexandra Pinilla Moncaleano	BackOffice	100
Neidy Yojana Rodriguez Yaya	BackOffice	100
Ruben Dario Osma Devia	BackOffice	100
Yaneth Numpaque Monroy	BackOffice	100
Gisell Galatea Mahecha Forero	BackOffice-Radicación	90
	PROMEDIO	**98,8**

Tabla N° 45

- Agentes Presenciales

NOMBRES Y APELLIDOS	SEGMENTO	NOTA AGOSTO
Ivonne Natalia Morales Corinto	Aeropuerto	100
Angie Tatiana Gutierrez Barbosa	Apoyo Calle 100	100
Dayann Vanessa Leal Garcia	Apoyo Calle 100	100
Deisy Katerine Vega Castro	Apoyo Calle 100	100
Juan David Cubillos Cubillos	Apoyo Calle 100	100
Julian Osuna Hernandez	Apoyo Calle 100	100
Liliana Patricia Chitiva Velasquez	Apoyo Calle 100	100
Luis Alberto Pinzon Mendez	Apoyo Calle 100	100
Angie Viviana Cordoba Fuentes	Presencial Arauca	100
Jeniffer Sireth Giraldo Garcia	Presencial Cali	80
Jhosimar Renteria Murillo	Presencial Cali	70
Ingrid Fernanda Arenas Cardona	Presencial Cúcuta	100
Lorena Arenas Gonzalez	Presencial Cúcuta	90
Slendy Dayana Cabadiaz Rolon	Presencial Cúcuta	100

Anderson Ricardo Gelves Castaño	Presencial Mc-Aeropuerto	80
Ana Pilar Varon Oliveros	Presencial Mc-Calle 100	90
Jeferson Antonio Mahecha Salazar	Presencial Mc-Calle 100	90
Luisa Fernanda Guerrero Castaño	Presencial Mc-Calle 100	100
Yurany Estefany Restrepo Duarte	Presencial Mc-Calle 100	100
Jessica Tatiana Sanchez Cely	Presencial Mc-Calle 26	90
Laura Daniela Ballesteros Rodriguez	Presencial Mc-Calle 26	100
Walter Auly Lozano Arevalo	Presencial Mc-Calle 26	80
Liliana Isabel Guzman Muñoz	Presencial Medellín	80
Sandra Yisela Rodriguez Bedoya	Presencial Medellín	100
	PROMEDIO	**93,8**

Tabla N° 46

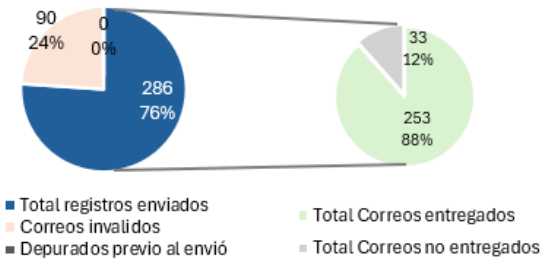
12 ENVIO CORREOS MASIVOS

El envío masivo de correos electrónicos y de mensajes de texto fueron solicitados el 01 y 02 de agosto una base de correos electrónicos y telefónicos, luego de la aprobación de la 1ra base se realizó el envío de los correos y de los mensajes de texto realizando el envío el mismo día, para la segunda base llego la aprobación hasta el lunes 05, haciendo el envió ese día. Los resultados de los envíos se presentan a continuación:

- Correos Electrónicos base 01 agosto:

Descripción	Total	%
Base Total recibida	**376**	**80,7%**
Depurados previo al envió	0	0,0%
Correos invalidos	90	19,3%
Total registros enviados	**286**	**76,1%**
Total Correos entregados	253	86,3%
Total Correos Prueba	7	2,4%
Total Correos no entregados	33	11,3%
Efectividad del Envió	**253**	**88,5%**

Tabla N° 47

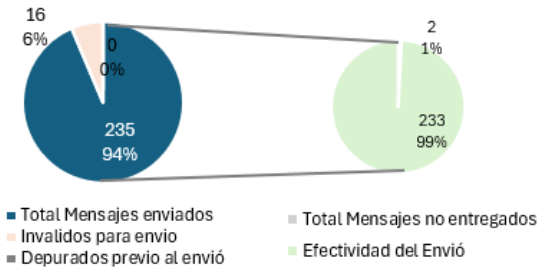


Grafica N° 56

- Mensajes de Texto base 01 agosto:

Descripción	Total	%
Base Total recibida	**251**	**94,0%**
Depurados previo al envió	0	0,0%
Invalidos para envio	16	6,0%
Total Mensajes enviados	**235**	**93,6%**
Total Mensajes entregados	235	96,3%
Total Mensajes Prueba	7	2,9%
Total Mensajes no entregados	2	0,8%
Efectividad del Envió	**233**	**99,1%**

Tabla N° 48

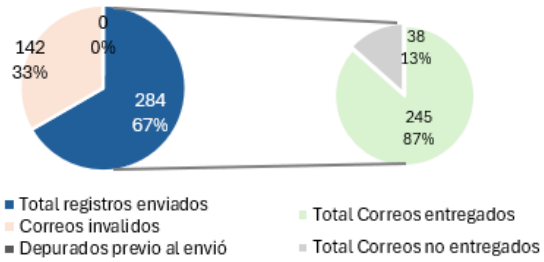


Grafica N° 57

- Correos Electrónicos base 02 agosto:

Descripción	Total	%
Base Total recibida	**426**	**75,0%**
Depurados previo al envió	0	0,0%
Correos invalidos	142	25,0%
Total Registros Enviados	**284**	**66,7%**
Total Correos entregados	245	84,5%
Total Correos Prueba	7	2,4%
Total Correos no entregados	38	13,1%
Efectividad del Envió	**245**	**86,3%**

Tabla N° 49

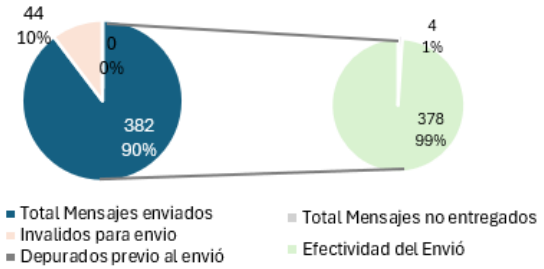


Grafica N° 58

- Mensajes de Texto base 02 agosto:

Descripción	Total	%
Base Total recibida	**426**	**90,6%**
Depurados previo al envió	0	0,0%
Invalidos para envio	44	9,4%
Total Mensajes enviados	**382**	**89,7%**
Total Mensajes entregados	382	97,2%
Total Mensajes Prueba	7	1,8%
Total Mensajes no entregados	4	1,0%
Efectividad del Envió	**378**	**99,0%**

Tabla N° 50



Grafica N° 59

13 VARIOS

El día 13 de agosto recibimos requerimiento de la entidad en los siguientes términos:

“teniendo en cuenta las actuales circunstancias, y que tenemos por los diversos recortes presupuestales, debemos hacer un ajuste a las cantidades de los servicios requeridos.

Por lo anterior, adjuntamos propuesta para ser implementada de redistribución del presupuesto y cantidades, a fin de hacer un balanceo y tener más tiempo de prestación del servicio. Estamos atentos a sus comentarios a fin de implementarla lo antes posible.”

• El día 26 de agosto desde la UT se respondió: “Desde la UT ASSD-IQ procedimos con las validaciones, técnicas, jurídicas y financieras a fin de atender la solicitud de la Entidad. En tal sentido, se concluye la inviabilidad de reducir el RRHH contratado para atender los servicios incluidos la OC 122240, toda vez que, los contratos de los colaboradores fueron suscritos bajo la modalidad/ figura de “Obra Labor” situación que al terminar algunos contratos antes del 27 de septiembre 2024, como

fecha fin del servicio, manteniendo vigente la orden de compra, nos generaría riesgos de posibles demandas laborales y las correspondientes indemnizaciones que ello puede acarrear para la UT.

Los otros servicios, diferentes a RRHH, al ser por demanda no tendían afectación alguna, por lo cual su reducción sería viable.

Ahora bien, desde la UT como aliados de la Entidad, exploramos una alternativa consistente en construir en conjunto un plan de vacaciones para todo el personal activo, que permita extender el servicio hasta mediados de octubre 2024, por lo cual quedamos atentos a la disponibilidad de la Entidad para su revisión conjunta (Vía Teams). Dicho plan debería iniciar a partir de la primera semana de septiembre 2024, por lo que deberíamos revisarlo a la mayor brevedad posible. Consideraciones:

• El plan de vacaciones proyectado generaría ahorros a la Entidad por 70 Millones de pesos aproximadamente, los cuales apalancarían la extensión del servicio en tiempo.
• Todos los cambios que surta la ejecución del contrato- OC, producto de esta estrategia, debe ser previamente formalizado con la recomposición de la OC 122240 en la Tienda Virtual de CCE.
• Para formalizar estos cambios es necesario que la OC122240, dentro de la recomposición que debe surtir la Entidad, incluya el saldo por facturar por concepto de horas desarrollo por valor de $46.028.282,58. Lo anterior conforme la Nota Crédito No. 22 radicada el 23 de mayo del 2024 por solicitud de la Entidad. “

INFORME DE CALIDAD DEL SERVICIO

PROYECTO: **Migración Colombia**

Periodo: 01 al 31 de agosto de 2024
Orden de Compra: 122240

Jorge Iván Tabares Ortiz
Darlyn Jankely García Cañón

Líderes del Proceso de Calidad

MIGRACIÓN
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS GENERALES

CONTRATO U ORDEN DE COMPRA	Orden de Compra 122240
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:	03/09/2024
OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME:	Presentar el resultado de las auditorías aplicadas en los canales de servicio existentes y en atención por los agentes del equipo del centro de contacto de Migración Colombia, el informe incluye el consolidado de los monitoreos realizados durante el mes anterior a la presentación de este informe, discriminando resultados por canal de atención, trámite o servicio. Así mismo, se presenta los hallazgos y planes de acción realizados, con el objetivo de minimizar las imprecisiones que impactan los acuerdos contractuales del proyecto.
PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME	Del 01 al 31 de agosto de 2024
PRESENTADO POR:	Jorge Iván Tabares Ortiz Darlyn Jankely García Cañón
ENTREGADO A:	Mónica Rocha
INFORME No:	08

Tabla de Contenido

1. Presentación 4
2. Resumen ejecutivo 4
3. Resultado de indicadores por agente 13
4. Planes de acción para el mes de agosto 14
5. Planes de acción para el mes de septiembre 19

1. Presentación

Las auditorias en la prestación del servicio tienen como objetivo aumentar la satisfacción del usuario final y optimizar la calidad del servicio ofrecido, a través de la detección de oportunidades de mejora presentes en la gestión realizada por los agentes del centro de contacto, evaluando la calidad con la que se desarrollan los procesos en los diferentes canales de atención, mediante un esquema de revisión preventiva y/o correctiva. Labor realizada por los líderes de calidad asignados al proyecto.

El área de calidad determina tres categorías de imprecisión. Estos errores permiten no sólo determinar el desempeño adecuado de los agentes, sino también, focalizar y potencializar las retroalimentaciones dadas a las instancias representativas del proyecto.

2. Resumen ejecutivo

Este informe contiene las actividades desarrolladas por el área de calidad entre el 01 y el 31 de agosto de 2024 para el proyecto Migración Colombia.

Teniendo en cuenta los indicadores contractuales, los indicadores de Acuerdo de Nivel de Servicio ANS obtenidos para el mes de agosto son los siguientes:

- **PECUF:** Precisión Error Critico de Usuario Final.
- **PECN:** Precisión Error Critico de Negocio.

Indicador	PECUF	PECN	META
Agosto	95,5%	96,9%	85%

Imagen N°1

Durante el periodo en referencia, se monitorearon de manera aleatoria, a cada uno de los agentes del centro de contacto. Los agentes cuentan con un promedio de 14 monitoreos, teniendo como muestra 513 atenciones valoradas del total de las gestiones ingresadas en los diferentes canales de atención.

Las 513 transacciones monitoreadas, se distribuyen de la siguiente manera en los canales de atención:

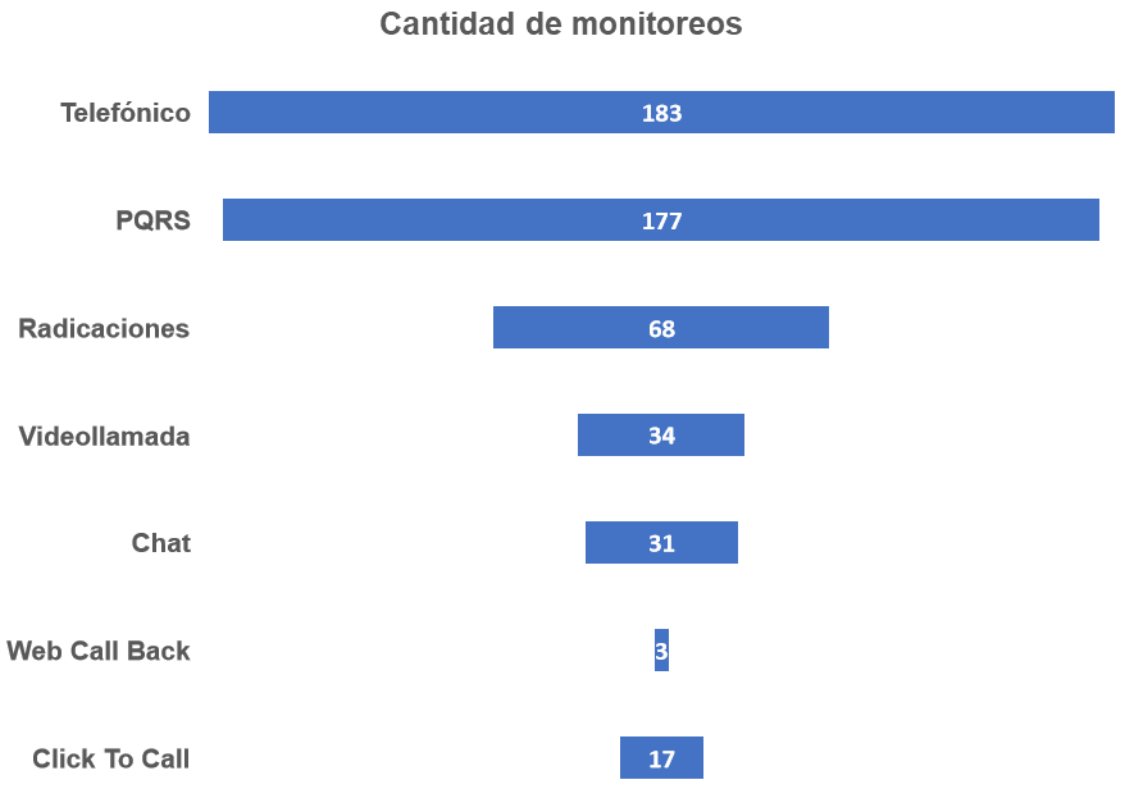


Imagen N°2

Indicador de precisión global del mes en gestión:

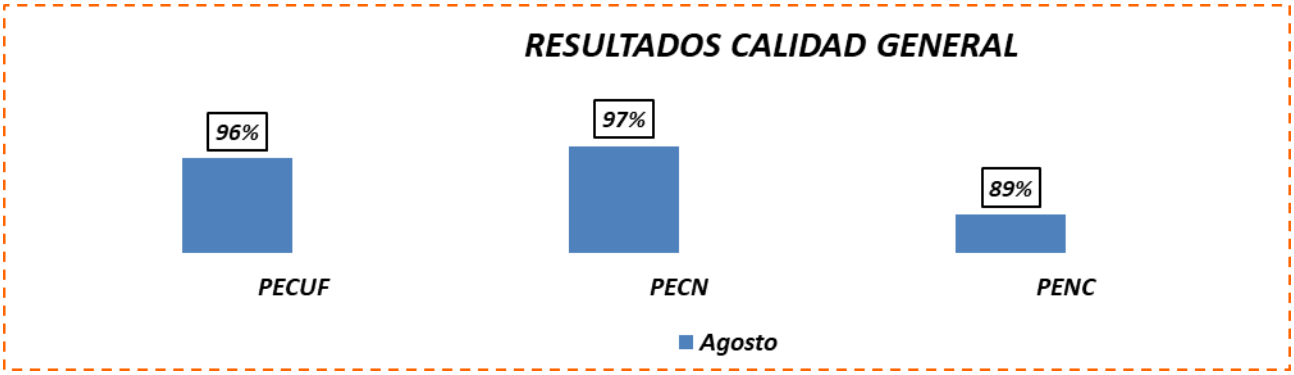


Imagen N°3

Indicador de precisión por canal

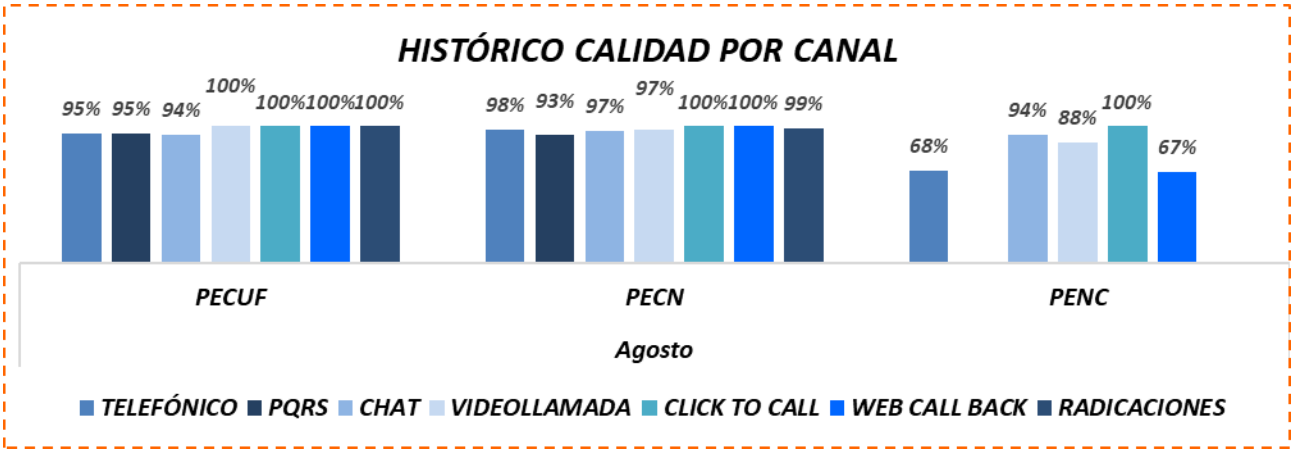


Imagen N°4

Teniendo en cuenta los canales de atención evaluados, se presenta el siguiente comportamiento por precisión durante el mes de agosto:

Telefónico:

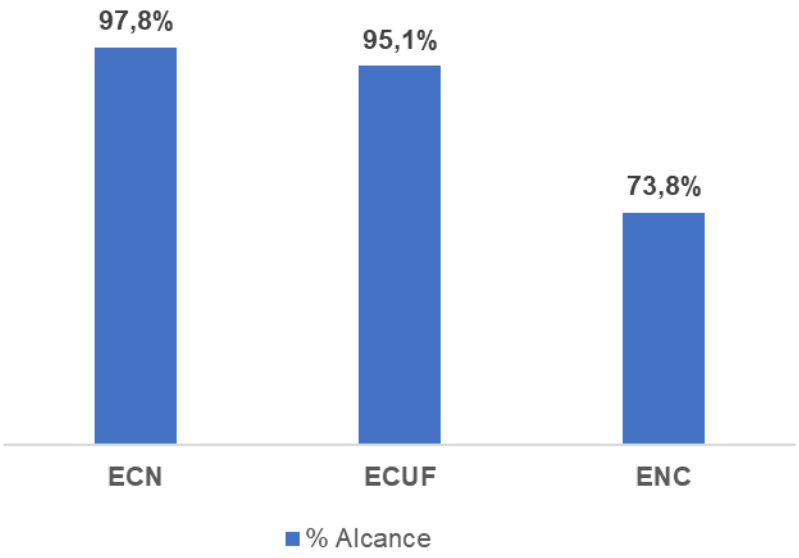


Imagen N°5

En agosto para el canal telefónico se realizaron 183 muestras, donde se identifica que ECN y ECUF cumplieron con el umbral establecido para la orden de compra del proyecto.

Afectaciones por atributo errores críticos

1. **Brindo información correcta y completa, conforme a las políticas del proceso:** Se ve afectado cuando se evidencia que se entrega información incompleta o incorrecta a los ciudadanos, teniendo en cuenta los requisitos y lineamientos de la entidad contratante.
2. **Identifico de forma rápida y acertada la necesidad del ciudadano(a) a través de preguntas filtro:** Se ve afectado debido a que los agentes no realizan las preguntas filtro para identificar el requerimiento del ciudadano.
3. **Tipifico la interacción (registro):** Se ve afectado cuando se tipifica en el aplicativo del aliado (IQGIS) de forma incorrecta el motivo real de la comunicación del ciudadano.
4. **Responsabiliza al negocio:** Se ve afectado cuando se menciona a los ciudadanos procesos internos, que están generando demoras en los trámites.

Afectaciones por atributo errores no críticos

1. **Registro de datos y observaciones:** El atributo se ve afectado cuando se evidencia que el agente ingresa de forma errada los datos suministrados por el ciudadano.
2. **Retomo la interacción en los tiempos establecidos:** El atributo se afecta debido a que los agentes exceden los tiempos de espera establecidos para retomar al ciudadano (2 minutos).
3. **Presto atención al ciudadano:** Se ve afectado principalmente cuando por descuido el agente hace repetir al ciudadano información que ha indicado al inicio de la comunicación.
4. **Contesto oportunamente la interacción:** Se ve afectado cuando no se atiende la llamada dentro de los 03 primeros segundos después del ingreso.
5. **Utilizo correctamente los guiones de Servicio:** Se ve afectado cuando no se usa de manera correcta y completa los guiones establecidos para cada escenario.
6. **Personalizo adecuadamente la interacción:** Se ve afectado cuando no se personaliza al ciudadano mínimo una vez en la interacción.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil	PENC	Cuartil
ANGELA NATALIA RUIZ MUÑOZ	16	90%	CUARTIL 2	99%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
KAREN SOFIA VALENZUELA CAMELO	16	94%	CUARTIL 2	99%	CUARTIL 1	91%	CUARTIL 2
JOHAN STIVEN REALPE VILLAMARIN	16	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
FRANCY ALEJANDRA RODRIGUEZ AGUILERA	15	87%	CUARTIL 3	100%	CUARTIL 1	94%	CUARTIL 2
DAVID SANTIAGO MARIN CORDOBA	15	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
JOSEPH ENRIQUE BOLAÑO GUTIERREZ	14	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
LEYNNER SANTIAGO AMEZQUITA LONDOÑO	14	96%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	96%	CUARTIL 2
CRISTIAN MAURICIO CRUZ ORJUELA	14	96%	CUARTIL 2	99%	CUARTIL 1	89%	CUARTIL 2
MICHEL ANDREA VELASQUEZ GOMEZ	12	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1
JUAN DAVID CASTELLANOS ROJAS	12	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
DANIEL MAURICIO SOLER GOMEZ	11	95%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	96%	CUARTIL 2
BRANDON STIVEN ZARATE QUIROGA	10	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
HEIDY LISETTE MARTINEZ GUERRERO	9	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	93%	CUARTIL 2
LAURA KATHERIN MILA DAVILA	5	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1

Imagen N°6

PQR:

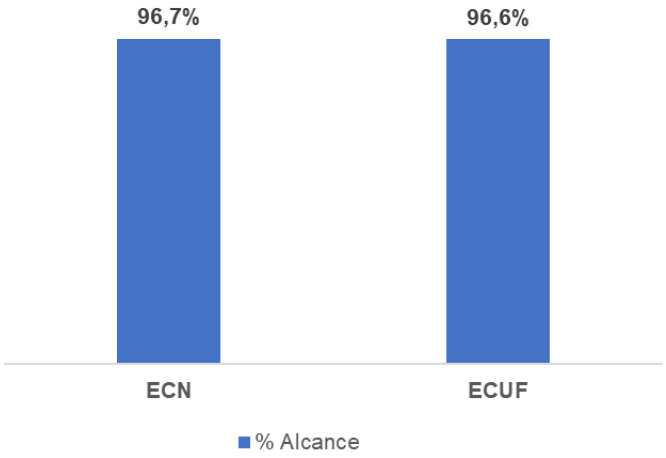


Imagen N°7

En agosto para el canal de PQR se realizaron 245 muestras, donde se identifica que ECUF y ECN se cumple con el umbral establecido para la orden de compra del proyecto.

Afectaciones por atributo errores críticos

1. **Brindo información correcta y completa, conforme a las políticas del proceso:** Se ve afectado cuando se evidencia que se entrega información incompleta o incorrecta a los ciudadanos, teniendo en cuenta los requisitos y lineamientos de la entidad contratante.

2. **Presentación**: Se ve afectado en el momento en que los back office omiten utilizar la plantilla establecida, relacionan pie de página desactualizado, otro tipo de alineación y omiten relacionar el nombre del ciudadano dentro de la respuesta.
3. **Tipifico la transacción (registro):** Se ve afectado cuando se evidencia que la retipificación es errada.
4. **Aplico correctamente las reglas de ortografía, redacción y escritura:** Se ve afectado al momento de identificar tres o más errores relacionados con redacción, escritura y ortografía.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil
GISELL GALATEA MAHECHA FORERO	36	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
ANDREA VALENTINA GONZALEZ CASTRO	31	94%	CUARTIL 2	94%	CUARTIL 2
CARLOS MANUEL CARRASCAL	32	100%	CUARTIL 1	94%	CUARTIL 2
DANIELA ALEXANDRA PINILLA MONCALEANO	36	92%	CUARTIL 2	94%	CUARTIL 2
RUBEN DARIO OSMA DEVIA	35	91%	CUARTIL 2	97%	CUARTIL 2
NEIDY YOJANA RODRIGUEZ YAYA	37	92%	CUARTIL 2	97%	CUARTIL 2
YANETH NUMPAQUE MONROY	38	97%	CUARTIL 2	95%	CUARTIL 2

Imagen N°8

Chat:

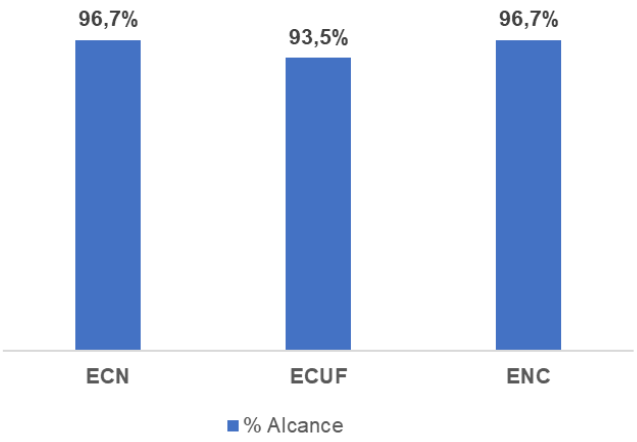


Imagen N°9

En agosto para el canal de Chat se realizaron 31 muestras, donde se identifica que ECUF y ECN se cumple con el umbral establecido para la orden de compra del proyecto.

Afectaciones por atributo errores críticos

1. **Brindo información correcta y completa, conforme a las políticas del proceso:** Se ve afectado cuando se evidencia que se entrega información incompleta o incorrecta a los ciudadanos, teniendo en cuenta los requisitos y lineamientos de la entidad contratante.
2. **Identifico de forma rápida y acertada la necesidad del ciudadano(a) a través de preguntas filtro:** Se ve afectado debido a que los agentes no realizan las preguntas filtro para identificar el requerimiento del ciudadano.
3. **Tipifico la interacción (registro):** Se ve afectado cuando se tipifica en el aplicativo del aliado (IQGIS) de forma incorrecta el motivo real de la comunicación del ciudadano.

Afectaciones por atributo errores no críticos

1. **Retomo la interacción en los tiempos establecidos:** El atributo se afecta debido a que los agentes exceden los tiempos de espera establecidos para retomar al ciudadano (2 minutos).
2. **Presto atención al ciudadano:** Se ve afectado principalmente cuando por descuido el agente hace repetir al ciudadano información que ha indicado al inicio de la comunicación.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil	PENC	Cuartil
SANDRA MARCELA PORTILLO RAMIREZ	15	96%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
PAOLA ANDREA GONZALEZ VARGAS	14	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1

Imagen N°10

Videollamada:

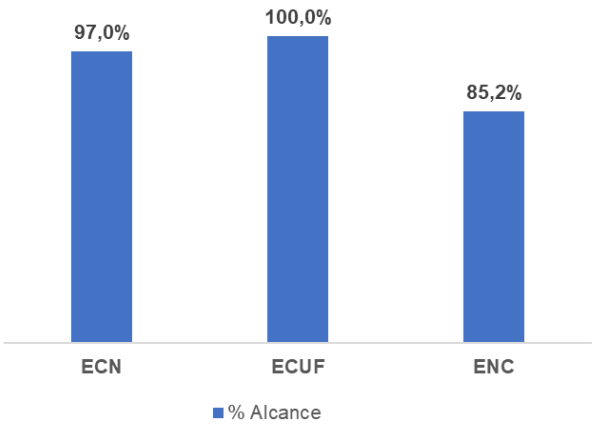


Imagen N°11

En agosto para el canal de videollamada se realizaron 34 muestras, donde se identifica que ECUF y ECN se cumple con el umbral establecido para la orden de compra del proyecto.

Afectaciones por atributo errores críticos

1. **Tipifico la transacción (registro):** Se ve afectado cuando se evidencia que la retipificación es errada.

Afectaciones por atributo errores no críticos

1. **Registro de datos y observaciones:** El atributo se ve afectado cuando se evidencia que el agente ingresa de forma errada los datos suministrados por el ciudadano.
2. **Retomo la interacción en los tiempos establecidos:** El atributo se afecta debido a que los agentes exceden los tiempos de espera establecidos para retomar al ciudadano (2 minutos).

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil	PENC	Cuartil
YAMILE PINZON NUÑEZ	15	100%	CUARTIL 1	93%	CUARTIL 2	97%	CUARTIL 2
JOHN FREDY SOLER PEÑA	5	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
ADRIANA FERNANDA SIERRA PEÑA	12	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1

Imagen N°12

Click To Call:

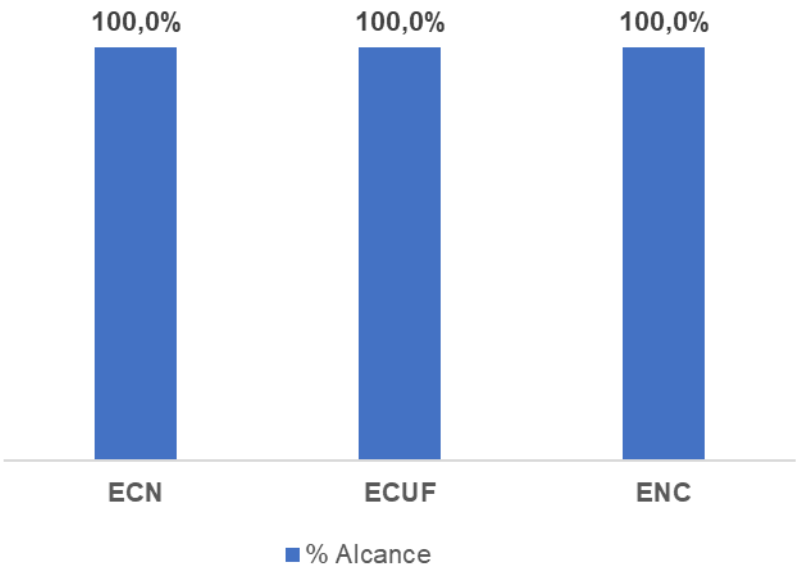


Imagen N°13

En agosto para el canal de Click To Call se realizaron 17 muestras, donde se identifica que ECUF y ECN se cumple con el umbral establecido para la orden de compra del proyecto.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil	PENC	Cuartil
LAURA KATHERIN MILA DAVILA	9	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
MICHEL ANDREA VELASQUEZ GOMEZ	3	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
JUAN DAVID CASTELLANOS ROJAS	2	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
CRISTIAN MAURICIO CRUZ ORJUELA	1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
BRANDON STIVEN ZARATE QUIROGA	1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
HEIDY LISETTE MARTINEZ GUERRERO	1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1

Imagen N°14

Web Call Back:

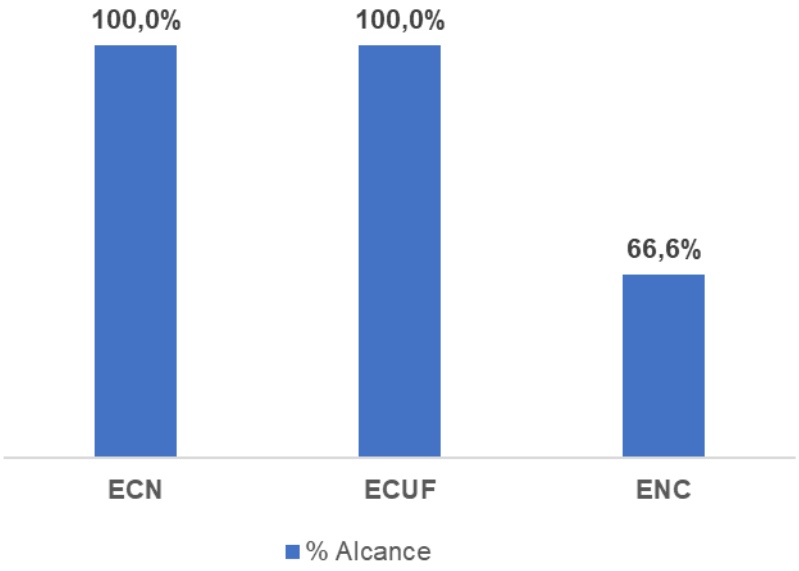


Imagen N°15

En agosto para el canal de Web Call Back se realizaron 3 muestras, donde se identifica que ECUF y ECN se cumple con el umbral establecido, sin presentar afectaciones para la orden de compra del proyecto.

Afectaciones por atributo errores no críticos

1. **Registro de datos y observaciones:** El atributo se ve afectado cuando se evidencia que el agente ingresa de forma errada los datos suministrados por el ciudadano.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil	PENC	Cuartil
LAURA KATHERIN MILA DAVILA	2	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	95%	CUARTIL 2
JOHN FREDY SOLER PEÑA	1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1

Imagen N°16

2. Resultado de indicadores por agente

Los indicadores a continuación corresponden a los agentes auditados durante el mes de agosto, equipo conformado por 26 agentes distribuidos en los canales Telefónico, Chat, Videollamada y PQRS. También se muestra el cuartilamiento que ocupa el agente dentro de la siguiente categoría:

Q4	Q3	Q2	Q1
Entre 0% y 85%	Entre 86% y 89%	Entre 90% y 99%	Igual a 100%

Tabla N°1

La cuartilización es el proceso a través del cual se genera la categorización de los resultados obtenidos mediante la segmentación del 100% de una población o muestra.

- Cuartil 1 (Q1): Grupo de población que se encuentra en el rango establecido (100%).
- Cuartil 2 (Q2): Grupo de población que se encuentra dentro del rango (90% - 99%).
- Cuartil 3 (Q3): Grupo de población que se encuentra por debajo del rango interno establecido (86% - 89%).
- Cuartil 4 (Q4): Grupo de población con el desempeño más bajo de acuerdo con el rango establecido.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil	PENC	Cuartil
GISELL GALATEA MAHECHA FORERO	36	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
DANIELA ALEXANDRA PINILLA MONCALEANO	36	92%	CUARTIL 2	94%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1
ANDREA VALENTINA GONZALEZ CASTRO	31	94%	CUARTIL 2	94%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1
CARLOS MANUEL CARRASCAL	32	100%	CUARTIL 1	94%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1
RUBEN DARIO OSMA DEVIA	36	92%	CUARTIL 2	97%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1
NEIDY YOJANA RODRIGUEZ YAYA	37	92%	CUARTIL 2	97%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1
YANETH NUMPAQUE MONROY	38	97%	CUARTIL 2	95%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1
FRANCY ALEJANDRA RODRIGUEZ AGUILERA	15	87%	CUARTIL 3	100%	CUARTIL 1	94%	CUARTIL 2
SANDRA MARCELA PORTILLO RAMIREZ	15	96%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
DAVID SANTIAGO MARIN CORDOBA	15	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
LEYNNER SANTIAGO AMEZQUITA LONDOÑO	14	96%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	96%	CUARTIL 2
JOHN FREDY SOLER PEÑA	8	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
YAMILE PINZON NUÑEZ	15	100%	CUARTIL 1	93%	CUARTIL 2	97%	CUARTIL 2
PAOLA ANDREA GONZALEZ VARGAS	14	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
JOSEPH ENRIQUE BOLAÑO GUTIERREZ	14	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
ANGELA NATALIA RUIZ MUÑOZ	16	90%	CUARTIL 2	99%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
JUAN DAVID CASTELLANOS ROJAS	15	99%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	96%	CUARTIL 2
HEIDY LISETTE MARTINEZ GUERRERO	10	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	94%	CUARTIL 2
JOHAN STIVEN REALPE VILLAMARIN	16	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
MICHEL ANDREA VELASQUEZ GOMEZ	15	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1
LAURA KATHERIN MILA DAVILA	16	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1
CRISTIAN MAURICIO CRUZ ORJUELA	15	96%	CUARTIL 2	99%	CUARTIL 1	90%	CUARTIL 2
ADRIANA FERNANDA SIERRA PEÑA	13	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
KAREN SOFIA VALENZUELA CAMELO	16	94%	CUARTIL 2	99%	CUARTIL 1	91%	CUARTIL 2
BRANDON STIVEN ZARATE QUIROGA	14	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2
DANIEL MAURICIO SOLER GOMEZ	11	95%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	96%	CUARTIL 2

Imagen N°17

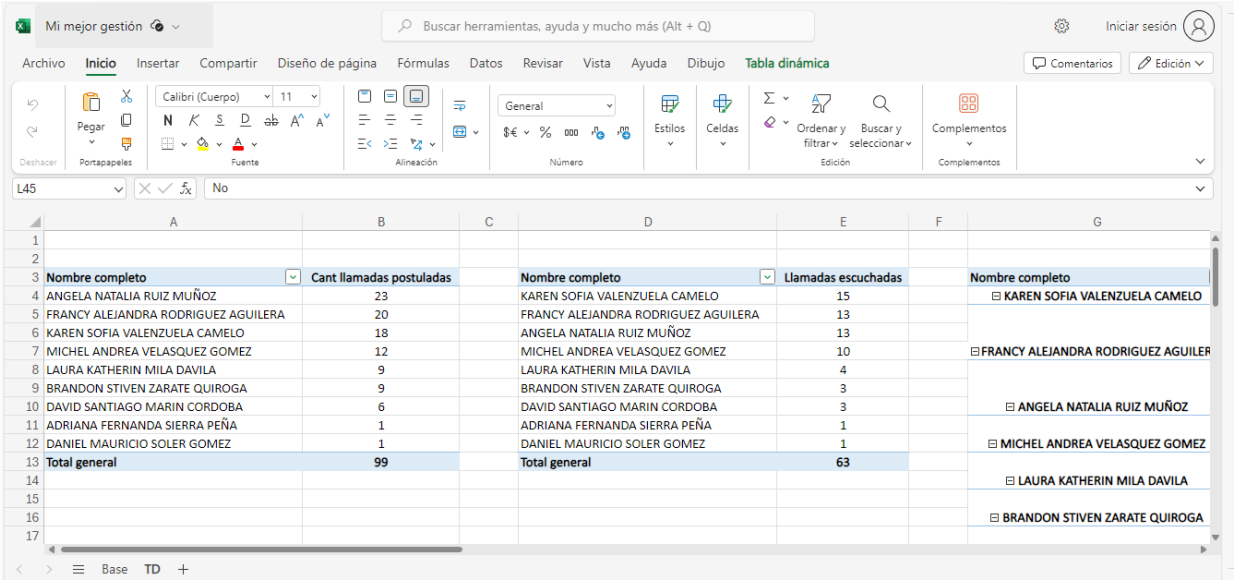
Del total de agentes monitoreados se evidencia un cumplimiento del indicador ECN y ECUF de acuerdo con el umbral establecido para la orden de compra del proyecto.

Durante el transcurso del mes se realizaron retroalimentaciones individuales de manera inmediata enfocadas en reforzar las habilidades blandas detectadas en los monitoreos y aclarar las diferentes inquietudes presentadas en la gestión diaria.

3. Planes de acción para el mes de agosto

1. De manera semanal los agentes postularán llamadas donde consideren que se brindó una correcta asesoría al ciudadano, buena atención, información completa, solución al requerimiento, etc. con el objetivo de que se evalúen por parte del área de calidad y se resalte la buena gestión realizada por los agentes a través de un tablero denominado “Mi mejor gestión”.

   Se implementará un tablero de control con las mejores llamadas postuladas por los agentes, cada agente se identificará con un avatar el cual estará reflejado en este tablero.



Nombre completo	Cant llamadas postuladas
ANGELA NATALIA RUIZ MUÑOZ	23
FRANCY ALEJANDRA RODRIGUEZ AGUILERA	20
KAREN SOFIA VALENZUELA CAMELO	18
MICHEL ANDREA VELASQUEZ GOMEZ	12
LAURA KATHERIN MILA DAVILA	9
BRANDON STIVEN ZARATE QUIROGA	9
DAVID SANTIAGO MARIN CORDOBA	6
ADRIANA FERNANDA SIERRA PEÑA	1
DANIEL MAURICIO SOLER GOMEZ	1
Total general	99

Nombre completo	Llamadas escuchadas
KAREN SOFIA VALENZUELA CAMELO	15
FRANCY ALEJANDRA RODRIGUEZ AGUILERA	13
ANGELA NATALIA RUIZ MUÑOZ	13
MICHEL ANDREA VELASQUEZ GOMEZ	10
LAURA KATHERIN MILA DAVILA	4
BRANDON STIVEN ZARATE QUIROGA	3
DAVID SANTIAGO MARIN CORDOBA	3
ADRIANA FERNANDA SIERRA PEÑA	1
DANIEL MAURICIO SOLER GOMEZ	1
Total general	63

Nombre completo
KAREN SOFIA VALENZUELA CAMELO
FRANCY ALEJANDRA RODRIGUEZ AGUILER
ANGELA NATALIA RUIZ MUÑOZ
MICHEL ANDREA VELASQUEZ GOMEZ
LAURA KATHERIN MILA DAVILA
BRANDON STIVEN ZARATE QUIROGA

Imagen N°18

RE: Mi mejor gestión

JI Jorge Ivan Tabares Ortiz <jtabares@grupoasd.com.co>
Para jchaparrop@grupoasd.com.co; 'Darlyn Garcia'; lcotrino@grupoasd.com.co
CC 'Jorge Alberto Ardila Sedano'

de la actividad.

Nombre completo	Llamadas postuladas	Llamadas escuchadas	%
ANGELA NATALIA RUIZ MUÑOZ	23	13	57%
FRANCY ALEJANDRA RODRIGUEZ AGUILERA	20	13	65%
KAREN SOFIA VALENZUELA CAMELO	18	15	83%
MICHEL ANDREA VELASQUEZ GOMEZ	12	10	83%
LAURA KATHERIN MILA DAVILA	9	4	44%
BRANDON STIVEN ZARATE QUIROGA	9	3	33%
DAVID SANTIAGO MARIN CORDOBA	6	3	50%
ADRIANA FERNANDA SIERRA PEÑA	1	1	100%
DANIEL MAURICIO SOLER GOMEZ	1	1	100%
Total general	**99**	**63**	**64%**

Imagen N°19

Nombre completo	Amabilidad y atención	Llamadas escuchadas
⊟ KAREN SOFIA VALENZUELA CAMELO		15
	SI	12
	No	3
⊟FRANCY ALEJANDRA RODRIGUEZ AGUILERA		13
	SI	12
	No	1
⊟ ANGELA NATALIA RUIZ MUÑOZ		13
	SI	13
⊟ MICHEL ANDREA VELASQUEZ GOMEZ		10
	SI	10
⊟ LAURA KATHERIN MILA DAVILA		4
	SI	4
⊟ BRANDON STIVEN ZARATE QUIROGA		3
	SI	3
⊟ DAVID SANTIAGO MARIN CORDOBA		3
	SI	3
⊟ ADRIANA FERNANDA SIERRA PEÑA		1
	SI	1
⊟ DANIEL MAURICIO SOLER GOMEZ		1
	SI	1
Total general		63

Nombre completo	Empatía	Llamadas escuchadas
⊟ KAREN SOFIA VALENZUELA CAMELO		15
	SI	14
	No	1
⊟FRANCY ALEJANDRA RODRIGUEZ AGUILERA		13
	SI	12
	No	1
⊟ ANGELA NATALIA RUIZ MUÑOZ		13
	SI	13
⊟ MICHEL ANDREA VELASQUEZ GOMEZ		10
	SI	10
⊟ LAURA KATHERIN MILA DAVILA		4
	SI	4
⊟ BRANDON STIVEN ZARATE QUIROGA		3
	SI	3
⊟ DAVID SANTIAGO MARIN CORDOBA		3
	SI	3
⊟ ADRIANA FERNANDA SIERRA PEÑA		1
	SI	1
⊟ DANIEL MAURICIO SOLER GOMEZ		1
	SI	1
Total general		63

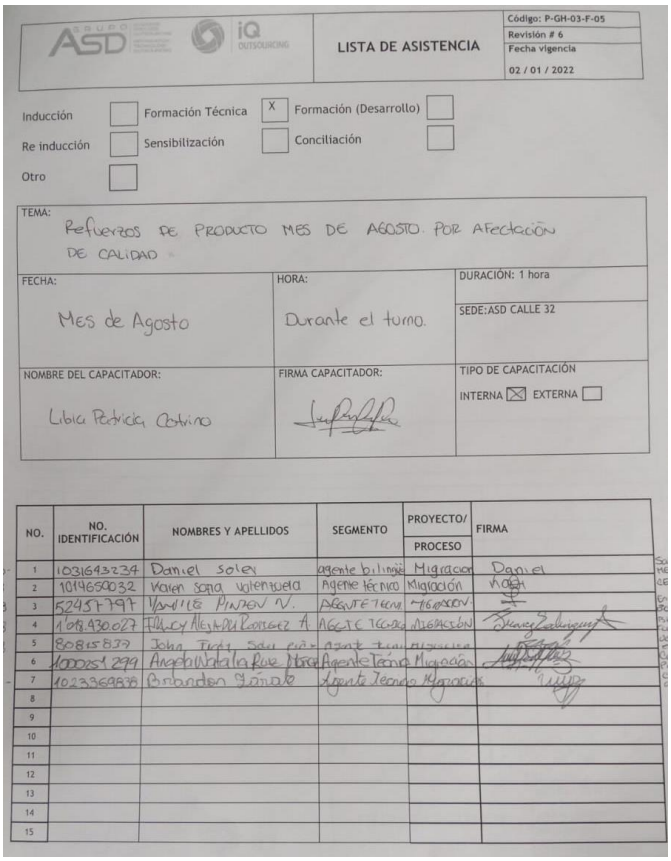
Imagen N°20

Nombre completo	Disposición y actitud de servicio	Llamadas escuchadas
⊟ KAREN SOFIA VALENZUELA CAMELO		15
	SI	12
	No	3
⊟FRANCY ALEJANDRA RODRIGUEZ AGUILERA		13
	SI	10
	No	3
⊟ ANGELA NATALIA RUIZ MUÑOZ		13
	SI	13
⊟ MICHEL ANDREA VELASQUEZ GOMEZ		10
	SI	10
⊟ LAURA KATHERIN MILA DAVILA		4
	SI	4
⊟ BRANDON STIVEN ZARATE QUIROGA		3
	SI	3
⊟ DAVID SANTIAGO MARIN CORDOBA		3
	SI	3
⊟ ADRIANA FERNANDA SIERRA PEÑA		1
	No	1
⊟ DANIEL MAURICIO SOLER GOMEZ		1
	SI	1
Total general		63

Imagen N°21

Nombre completo	Felicitación por parte del ciudadano	Llamadas escuchadas
⊡ KAREN SOFIA VALENZUELA CAMELO		**15**
	No	13
	SI	2
⊡ FRANCY ALEJANDRA RODRIGUEZ AGUILERA		**13**
	No	10
	SI	3
⊡ ANGELA NATALIA RUIZ MUÑOZ		**13**
	No	9
	SI	4
⊡ MICHEL ANDREA VELASQUEZ GOMEZ		**10**
	SI	5
	No	5
⊡ LAURA KATHERIN MILA DAVILA		**4**
	No	4
⊡ BRANDON STIVEN ZARATE QUIROGA		**3**
	SI	2
	No	1
⊡ DAVID SANTIAGO MARIN CORDOBA		**3**
	No	3
⊡ ADRIANA FERNANDA SIERRA PEÑA		**1**
	No	1
⊡ DANIEL MAURICIO SOLER GOMEZ		**1**
	SI	1
Total general		**63**

Imagen N°22



ASD GRUPO | iQ OUTSOURCING

LISTA DE ASISTENCIA

Código: P-GH-03-F-05
Revisión # 6
Fecha vigencia 02 / 01 / 2022

Inducción ☐ Formación Técnica ☒ Formación (Desarrollo) ☐
Re inducción ☐ Sensibilización ☐ Conciliación ☐
Otro ☐

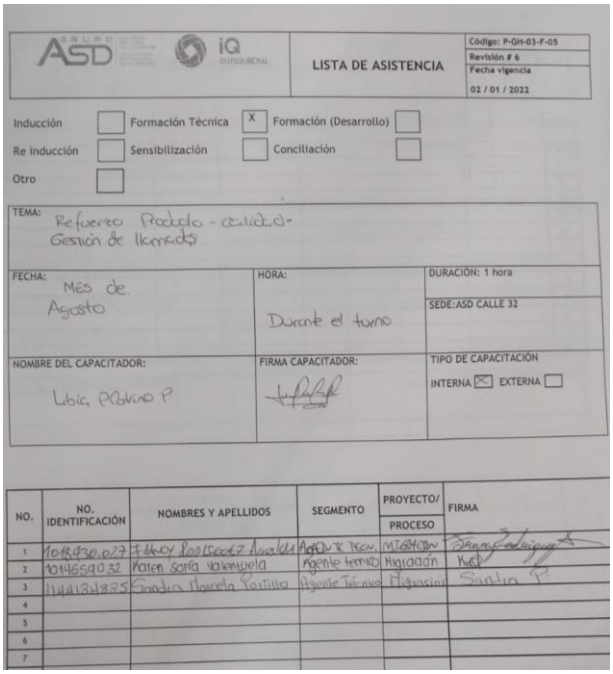
TEMA: Refuerzos de producto mes de agosto. por afectación de calidad

FECHA:	HORA:	DURACIÓN: 1 hora
Mes de Agosto	Durante el turno.	SEDE: ASD CALLE 32

NOMBRE DEL CAPACITADOR: Libia Patricia Ostrino
FIRMA CAPACITADOR:
TIPO DE CAPACITACIÓN: INTERNA ☒ EXTERNA ☐

NO.	NO. IDENTIFICACIÓN	NOMBRES Y APELLIDOS	SEGMENTO	PROYECTO/ PROCESO	FIRMA
1	1031643234	Daniel soler	agente bilingüe	Migracion	Daniel
2	1014650032	Karen Sofia valenzuela	Agente técnico	Migración	
3	52457797	Yuvitza Pinzon V.	AGENTE TECNI	MIGRACION	
4	1088930027	Fanny Alejandra Rodriguez A	AGENTE TECNI	MIGRACION	
5	80815879	John Jairo Soler Piñ	Agente Tecni	Migracion	
6	1000251299	Angie Natalia Ruiz Muñoz	Agente Técnico	Migración	
7	1023369838	Brandon Zarate	Agente Tecnico	Migracion	
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					

Imagen N°22



GRUPO ASD | iQ OUTSOURCING

LISTA DE ASISTENCIA

Código: P-GH-03-F-05
Revisión # 6
Fecha vigencia 02 / 01 / 2022

Inducción [ ] Formación Técnica [X] Formación (Desarrollo) [ ]
Re Inducción [ ] Sensibilización [ ] Conciliación [ ]
Otro [ ]

TEMA: Refuerzo Producto - calidad - Gestión de llamadas

FECHA: MES de Agosto
HORA: Durante el turno
DURACIÓN: 1 hora
SEDE: ASD CALLE 32

NOMBRE DEL CAPACITADOR: Lbic. Plbvino P
FIRMA CAPACITADOR:
TIPO DE CAPACITACIÓN: INTERNA [X] EXTERNA [ ]

NO.	NO. IDENTIFICACIÓN	NOMBRES Y APELLIDOS	SEGMENTO	PROYECTO/ PROCESO	FIRMA
1	1018430.077	Jhoxy Rodriguez Acevedo	Agente Tecn.	MIGRACION	
2	1014659032	Paten Sofia Valenzuela	Agente tecnico	Migración	
3	1144134835	Sandra Marcela Portilla	Agente Técnico	Migración	Sandra P
4					
5					
6					
7					

Imagen N°23



Imagen N°24

4. Planes de acción para el mes de septiembre

1. Se realizarán talleres de escucha de llamadas enfocados a sensibilizar la actitud de servicio de los agentes, dentro de la actividad se proyectarán audios de llamadas con el objetivo de identificar diferentes saludos, tono de voz, amabilidad, empatía y demás emociones que se transmiten en una atención telefónica.

2. Se realizará urna semanal con la pregunta del día, acorde a los temas de mayor impacto

    - Certificado trámite PPT.
    - Tiempos de entrega traslado PPT.
    - Tiempo establecido para corrección datos CMM.
    - Registro Biomig.
    - Documentos que se deben anexar al momento de radicar.
    - Carné de vacunaciones cuando se exige.
    - Documentos que se deben presentar tercera persona al momento de reclamar CMM.
    - Solicitud Salvoconducto en Medellín.

MIGRACIÓN MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES		UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA				
		PROCESO		Gestión Contractual	CÓDIGO	AGCF.31
		FORMATO		Informe de Supervisión Contractual	VERSIÓN	7

Fecha de Elaboración		8/10/2024	
Periodo del informe de supervisión		**Fecha de Inicial**	**Fecha Final**
		1/8/2024	30/8/2024
Tipo de Informe:		Periódico	
Seleccione el Numero del Informe.		9	
Valor a pagar en periodo		**$**	**316.316.665,99**

1. Información General del Contrato

N° de Expediente ORFEO:		20232501410000004E	
Seleccione la plataforma en la que se encuentra el proceso	TVE Solicitud núm.206898 OC 122240 de 2023	PROCESO DE SELECCIÓN ACUERDO MARCO No. 122240 DE 2023	
SECOP II		**N° de Proceso:**	**TVE Solicitud núm. 206898**
Fecha de suscripción		12/12/2023	Valor Inicial $ 2.053.298.590
Objeto del Contrato:	"Contratar el servicio de Contact Center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, establecidos por Migración Colombia", en ejecución del Acuerdo Marco de Precios identificado "Servicios de BPO II", CCE-025-AMP-2021;		

N°. Registro Presupuestal (RP)	9424	**Fecha del RP**		9/1/2024
N°. Registro Presupuestal (RP)	**218523**	**NUMERO DE PÓLIZA**	**FECHA PÓLIZA**	12/12/2013
PÓLIZA DE SEGURO	Póliza de Cumplimiento	73074	13/12/2023	SI
	Póliza de Responsabilidad Civil extracontractual		dd/mm/aaaa	NO APLICA
Fecha Acta de Inicio		28/12/2023		
Plazo de Ejecución		**Fecha de Inicial**	**Fecha Final**	
		28/12/2023	18/10/2024	
Nombre del Funcionario Supervisor:		JULIAN DAVID PEÑA MARTÍNEZ		
Seleccione Dependencia:		Dirección General		
Nombre(s) del(os) Funcionario(s) de Apoyo a la supervisión y Seleccione dependencia (citar todos):				
Nombre del Proveedor o Contratista:				
Seleccione el tipo de Identificación del Proveedor o Contratista:	Unión Temporal ASD-IQ			
N° de Identificación del Proveedor o Contratista:	901.444.076		**DV (Si aplica)**	3

2. Modificaciones del Contrato

Adición De acuerdo al parágrafo del articulo 40 de la ley 80 los contratos no podrán adicionarse en mas del 50% de su valor inicial, expresados este en salarios mínimos legales mensuales vigentes.	**Numero de Adición**	1
	Fecha de Adición:	06/06/2024
	Valor de la Adición:	$ 228.494.059,54
	Valor Total del Contrato + Adiciones	$ 2.281.792.649,54
	N° Registro Presupuestal de la Adición	9424
	Fecha del RP de la Adición	01/09/2024
	Modificación a la póliza	SI
	Fecha Acta Aprobación póliza	24/06/2024
	Numero de Adición	2
	Fecha de Adición:	24/06/2024
	Valor de la Adición:	$ 922.061.183,01
	Valor Total del Contrato + Adiciones	$ 3.203.853.832,55
	N° Registro Presupuestal de la Adición	9424
	Fecha del RP de la Adición	01/09/2024
	Modificación a la póliza	2024-06-24
Prorroga	**Fecha Acta Aprobación póliza**	N/A
	N° de días prorrogados	21
	Fecha de Inicio Prorroga	**28/09/2024**
	Fecha de Fin Prorroga	18/10/2024
	Fecha Firma de la Prorroga	27/09/2024
	Modificación a la póliza	SI
	Fecha Acta Aprobación póliza	28/09/2024
Suspensión	**Número de Suspensión**	N/A
	N° de días Suspendidos	
	Fecha de Inicio de suspensión	**Fecha Final Suspensión**
	dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
	Fecha firma del documento de suspensión:	dd/mm/aaaa
	Fecha de reactivación del Contrato:	dd/mm/aaaa
	Modificación a la póliza Seleccione	
	Fecha Acta Aprobación póliza	dd/mm/aaaa
Reducción	**Numero de reducción**	N/A
	Valor a reducir:	
	N° Registro Presupuestal de la reducción	
	Fecha del RP de la reducción	dd/mm/aaaa
	Fecha Firma de Reducción:	dd/mm/aaaa
	Modificación a la póliza	NO APLICA
	Fecha Acta Aprobación póliza	dd/mm/aaaa
OTROSÍ	**Numero de Otrosí**	1
	Clausula o numeral del contrato a modificar	
	Fecha firma del documento de OTROSÍ:	dd/mm/aaaa
	Modificación a la póliza	NO APLICA
	Fecha Acta Aprobación póliza	dd/mm/aaaa
CESIÓN	**Numero de Cesión**	N/A
	Nombre del Cedente	
	Identificación del Cedente	
	Nombre de Cesionario	
	Identificación del Cesionario	
	Fecha Firma de cesión	dd/mm/aaaa
	Fecha inicio de la cesión	**Fecha final de la cesión**
	dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
	Modificación a la póliza	NO APLICA
	Fecha Acta Aprobación póliza	dd/mm/aaaa
TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO	**Fecha de Firma del documento de terminación anticipada del**	dd/mm/aaaa
	Tipo	Bilateral
	Fecha terminación del contrato anticipado	dd/mm/aaaa

Nota: El supervisor deberá verificar que las garantías sean modificadas y allegadas por el contratista dentro de los tres (3) días siguientes de la firma del correspondiente documento para su aprobación por parte de la Entidad.

MIGRACIÓN MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES		UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA				
		PROCESO		Gestión Contractual	CÓDIGO	AGCF.31
		FORMATO		Informe de Supervisión Contractual	VERSIÓN	7

Nota: De Acuerdo a la ley 80 para las liquidaciones de los contratos, aceptaciones de oferta y ordenes de compra se liquidaran dentro de los términos establecidos en dicho documento, para lo cual las garantías de buen manejo, correcta inversión del anticipo articulo 2.2.1.2.3.1.10, suficiencia de la garantía de pago anticipado articulo 2.2.1.2.3.1.11, garantía de cumplimiento articulo 2.2.1.2.3.1.12, deberán estar vigentes al momento de su liquidación según corresponda.

3. Balance Económico del Contrato

Valor Inicial del Contrato			$	2.053.298.590,00
Valor Adición del Contrato			$	228.494.059,54
			$	922.061.183,01
Valor de Reducción del Contrato			$	-
Valor de Liberación (Cierre Vigencia)	**#RP**			
Valor Total del Contrato			$	3.203.853.832,55

Periodos Pagos al Proveedor o Contratista		**N° de Factura o Cuenta de Cobro**		**Valor Pagado**	
28/12/2023	31/12/2023	**1**		$	183.500.000,00
01/01/2024	31/01/2024	**2**		$	363.412.398,00
01/02/2024	29/02/2024	**3**		$	324.337.705,01
01/03/2024	31/03/2024	**4**		$	169.606.940,16
01/04/2024	31/04/2024	**5**		$	281.202.144,40
01/05/2024	31/05/2024	**6**		$	443.712.001,19
01/06/2024	30/06/2024	**7**		$	307.841.455,16
01/07/2024	30/07/2024	**8**		$	315.104.956,17

Valor Total Pagado		$	2.388.717.600,09
Valor Causado No Pagado		$	316.316.665,99
Valor total Ejecutado		$	2.705.034.266,08
Saldo Pendiente por Ejecutar		$	498.819.566,47
Porcentaje de Ejecución Física		84%	
Porcentaje de Ejecución Presupuestal		75%	

4. Revisión y seguimiento a las actividades especificas del contrato

COD SERV	CANT	Valor Mensual	Valor Unitario	UNIDADES JULIO	Valor Ejecutado en el Periodo
bpo02--1 - IT-BPO-1-1 Troncal SIP_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 40 Mes	40	$ 1.120.000,00	$ 28.000,00	40	$ 1.120.000,00
bpo02--2 - IT-BPO-2-1 Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 60000	60.000	$ 120.000,00	$ 2,00	61949	$ 123.898,00
bpo02--3 - IT-BPO-4-1 Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 30000	30.000	$ 1.020.000,00	$ 34,00	0	$ -
bpo02--4 - IT-BPO-6-2 Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_Voz sintética _NA_NA_NA_NA_NA -	600	$ 1.200.000,00	$ 2.000,00	0	$ -
bpo02--5 - IT-BPO-7-4 Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional_NA_NA_NA_NA_NA -	31.000	$ 992.000,00	$ 32,00	164	$ 5.248,00
bpo02--6 - IT-BPO-7-6 Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular _NA_NA_NA_NA_NA - 120000 Minuto	120.000	$ 2.400.000,00	$ 20,00	6776	$ 135.520,00
bpo02--7 - IT-BPO-7-11 Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de fijo a 018000_NA_NA_NA_NA_NA - 20000 Minuto	20.000	$ 1.240.000,00	$ 62,00	1556	$ 96.472,00
bpo02--8 - IT-BPO-7-12 Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de celular a 018000_NA_NA_NA_NA_NA - 50000 Minuto	50.000	$ 3.100.000,00	$ 62,00	33635	$ 2.085.370,00
bpo02--9 - IT-BPO-8-1 Transferencia de llamadas_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 40000 Transferencia	40.000	$ 880.000,00	$ 22,00	0	$ -
bpo02--10 - IT-BPO-9-1 Mensajes de voz o audio_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 45000 Minuto	45.000	$ 1.350.000,00	$ 30,00	0	$ -
bpo02--11 - IT-BPO-10-1 Minuto Virtual Hold_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 10000 Minuto	10.000	$ 20.000,00	$ 2,00	2863	$ 5.726,00
bpo02--12 - IT-BPO-11-1 Clic to call_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 6 Licencia Mes	6	$ 12.000,00	$ 2.000,00	6	$ 12.000,00
bpo02--13 - IT-BPO-12-1 Web Callback_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes	1	$ 2.000,00	$ 2.000,00	1	$ 2.000,00
bpo02--14 - IT-BPO-13-1 Mailing_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 80000 Correo	80.000	$ 480.000,00	$ 6,00	635	$ 3.810,00
bpo02--15 - IT-BPO-19-1 Transferencia de chat_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 20000 Transferencia	20.000	$ 40.000,00	$ 2,00	0	$ -
bpo02--16 - IT-BPO-20-1 Chatbot dumb_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 45000 Respuesta Chatbot dumb	45.000	$ 9.495.000,00	$ 211,00	20319	$ 4.287.309,00
bpo02--17 - IT-BPO-47-2 Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal_NA_NA_NA_NA_NA - 48	48	$ 8.400.000,00	$ 175.000,00	40	$ 7.000.000,00
bpo02--18 - IT-BPO-48-1 Hora desarrollo_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 100 Hora desarrollo	100	$ 6.800.000,00	$ 68.000,00	0	$ -

MIGRACIÓN MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES		UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA				
		PROCESO		Gestión Contractual	**CÓDIGO**	AGCF.31
		FORMATO		Informe de Supervisión Contractual	**VERSIÓN**	7
bpo02--19 - IT-BPO-23-1 Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 400 Hora		400	$ 27.200.000,00	$ 68.000,00	0	$ -
bpo02--20 - IT-BPO-66-3 Servidor de Aplicaciones y Componentes Servidor Large_Mes_Mes_Mes_Mes_Mes - 1 Mes		1	$ 2.500.000,00	$ 2.500.000,00	1	$ 2.500.000,00
bpo02--21 - IT-BPO-53-1 VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes		1	$ 61.000,00	$ 61.000,00	1	$ 61.000,00
bpo02--22 - IT-BPO-24-1 Analytics_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes		1	$ 57.000,00	$ 57.000,00	1	$ 57.000,00
bpo02--23 - IT-BPO-62-43 Componentes complemento Puesto de Trabajo Licenciamiento Microsoft Office_NA_NA_NA_NA_NA - 57 Licencia		57	$ 3.762.000,00	$ 66.000,00	44	$ 2.904.000,00
bpo02--24 - IT-BPO-16-1 Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en una vía_NA_NA_NA_NA_NA - 50000 Mensaje SMS		50.000	$ 200.000,00	$ 4,00	47	$ 188,00
bpo02--25 - IT-BPO-41-1 Distintivo Institucional_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 11 Distintivo		11	$ 1.639.000,00	$ 149.000,00	0	$ -
bpo02--26 - IT-BPO-37-6 Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 2 Mes		2	$ 14.318.000,00	$ 7.159.000,00	2	$ 14.318.000,00
bpo02--27 - IT-BPO-38-7 Líder de calidad Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 2 Mes		2	$ 12.598.000,00	$ 6.299.000,00	2	$ 12.598.000,00
bpo02--28 - IT-BPO-33-1 Agente Minero de Datos Agente profesional Jornada Ordinaria _NA_NA_NA_NA - 2 Mes		1	$ 8.880.000,00	$ 8.880.000,00	1	$ 8.880.000,00
bpo02--29 - IT-BPO-25-46 Agente en Sitio _Agente profesional Ciencias sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA - 2 Mes		2	$ 10.508.000,00	$ 5.254.000,00	1,83	$ 9.614.820,00
bpo02--30 - IT-BPO-25-16 Agente en Sitio _Agente técnico Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA_NA - 37 Mes		37	$ 130.869.000,00	$ 3.537.000,00	33,46	$ 118.348.020,00
bpo02--31 - IT-BPO-29-61 Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente técnico En Sitio Jornada		1	$ 3.970.000,00	$ 3.970.000,00	0	$ -
bpo02--32 - IT-BPO-29-541 Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente profesional Ciencias de la		1	$ 5.691.000,00	$ 5.691.000,00	1	$ 5.691.000,00
bpo02--33 - IT-BPO-32-1 Agente Bilingüe_Técnico_En Sitio Jornada Ordinaria _Plata_NA_NA - 2 Mes		3	$ 13.182.000,00	$ 4.394.000,00	3	$ 13.182.000,00
bpo02--34 - IT-BPO-28-46 Agente Front Office sin herramienta Agente técnico Jornada Ordinaria_Plata_Zona 1_NA_NA - 10 Mes		10	$ 35.370.000,00	$ 3.537.000,00	9,8	$ 34.662.600,00
bpo02--35 - IT-BPO-39-1 Formador_Jornada Ordinaria_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes		1	$ 5.439.000,00	$ 5.439.000,00	0	$ -
INCREMENTO POR IPC			$ 14.372.307,20		1	$ 1.893.077,40
INCREMENTO POR SMLMV			$ 177.639.507,54		1	$ 26.225.265,96
SUB TOTAL					**SUB TOTAL**	**$ 265.812.324,36**
IVA					**IVA**	**$ 50.504.341,63**
Factura FE260					**TOTAL OC**	**$ 316.316.665,99**

11.36. a 11.73. Obligaciones específicas del Acuerdo Marco (pág. 15 a 18)

N° de Actividad	Descripción de las actividades realizadas por el contratista	Evidencia
11.36. Constituir una garantía de cumplimiento 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 Cláusula 18 / minuta Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, constituyó la póliza en la oportunidad y en consecuencia se suscribió acta de inicio	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.37. 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.	El contratista cumplió, con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.38. Garantizar que el servicio de soporte técnico permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los tiquetes generados hasta su cierre	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.39. Cumplir con la totalidad de las actividades descritas en la Cláusula 8	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.40. Entregar la información requerida por las Entidades Compradoras para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra	Información remitida como soporte del presente pago, factura FE268; certificación bancaria, RUT.

11.41. Suscribir el Acta de inicio y el cronograma de actividades de común acuerdo con la entidad compradora para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio de BPO.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.42. 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.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra. Se valida certificación de las obligaciones contractuales suscritas por cada colaborador en su contrato de trabajo en cumplimiento a esta cláusula.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.43. Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales	El contratista cumple con las obligaciones de la ley 1581, se valida política de tratamiento de datos personales.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.44. Contratar un tercero especializado para realizar pruebas de seguridad a la infraestructura al menos una (1) vez por año, para identificar las vulnerabilidades en la infraestructura utilizada para la prestación de los Servicios BPO, según las definiciones estándar del mercado y adoptar las medidas de seguridad sugeridas en las pruebas para mitigar las vulnerabilidades.	En contratista informará la fecha de ejecución de las pruebas de vulnerabilidad en los tiempos establecidos para esta cláusula sin superar el año en curso.	No se ha requerido aún, en proceso de programación.
11.45. Proponer a la Entidad Compradora e implementar según requerimiento estrategias de atención en los períodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inesperados.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, informe de calidad.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.46. Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo a los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad Compradora	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.47. Cumplir con los plazos establecidos en el Acuerdo Marco	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, el informe de implementación el cual contine entre otros aspectos los tiempos en los cuales se implementó el servicio con sus respectivas fechas de entrega.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.48. Contar y ejecutar en los casos que sea necesario los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad compradora	No se ha requerido aún, un plan de contingencia. Sin embargo al inicio el contratista y conforme Instrucciones de la entidad, se acuerdó enrutar el tráfico telefónico vía VPN, desde el operador saliente BPM hacia la UT. Lo anterior con el objeto de lograr una transición sin mayor traumatismo para la ciudadanía.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.49. Realizar back up constante a la información adquirida a través de la prestación de Servicios BPO.	El contratista cumplió con la obligación, se valió certificación del proceso de respaldo información operativa centro de contacto.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.50. 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.	No se presentaron fallas durante el periodo del informe.	No se presentaron fallas durante el periodo del informe.
11.51. Mantener la debida confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución de la Orden de Compra.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, se validó certificación de las obligaciones contractuales suscritas por cada colaborador en su contrato de trabajo en cumplimiento a esta cláusula.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.52. Cumplir las condiciones y los ANS establecidos en el pliego de condiciones de acuerdo a los servicios solicitados y a los niveles de servicio establecidos	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, se valido informe mensual de operación.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.53. Abstenerse de cobrar dinero adicional a los beneficiarios de las Entidades Compradoras por la prestación de Servicios BPO	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, se validó certificación donde se indica que los servicios prestados en el mes del informe se facturaron únicamente bajo la factura FE 260 conforme en procedimiento definido entre UT y Migración Colombia.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.54. Remitir a la Entidad Compradora los soportes que certifiquen que se encuentra al día con las obligaciones de pago de los aportes al sistema de seguridad social y de salud	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.55. Garantizar el ancho de banda promedio por puesto de trabajo durante la vigencia del Acuerdo Marco, de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.56. Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de Colombia Compra Eficiente o las Entidades Compradoras eficaz y oportunamente, de acuerdo con lo establecido en el presente documento.	No se presentaron reclamos , consultas o/y solicitudes por parte de CCE.	No se presentaron reclamos , consultas o/y solicitudes por parte de CCE.

11.57. Atender los cambios solicitados por la Entidad Compradora, respecto a configuraciones de los servicios contratados (por ejemplo, cambios en el menú del IVR), en un plazo máximo de 5 días hábiles.	Durante el periodo objeto de medición no se realizó solicitudes de cambios sobre los servicios implementados y contratados por la entidad.	Durante el periodo objeto de medición no se realizó solicitudes de cambios sobre los servicios implementados y contratados por la entidad.
11.58. 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.	Se validó soporte donde el contratista muestra detalle de la ejecución del plan de bienestar y de actividades de bienestar, promoción y prevención ejecutadas.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.59. Garantizar el cumplimiento de la normatividad legal vigente relacionada en aquellas órdenes de compra en que el Proveedor se comprometa a prestar los Servicios BPO con agentes en la modalidad de teletrabajo si la Entidad no requiere agentes en las instalaciones de la Entidad. El proveedor se obliga a cumplir con la totalidad de requisitos de la política de Teletrabajo establecidos por el Gobierno Nacional. Durante el tiempo en que persistan las condiciones de trabajo en casa previstas por el Gobierno nacional con ocasión de la Pandemia ocasionada por el Covid – 19, el proveedor podrá ofrecer el servicio en estos términos a las entidades estatales. Lo anterior sin perjuicio de que, una vez superadas tales circunstancias excepcionales, el proveedor deba implementar la política de teletrabajo de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1221 de 2008 si busca ofrecer esta modalidad a las entidades compradoras.	Durante el mes objeto de medición el Contratista dispuso del recurso humano para atender los servicios contratados por la entidad y prestó sus servicios de maneja presencial en el centro de contacto y los puntos físicos definidos por la entidad.	Durante el mes objeto de medición el Contratista dispuso del recurso humano para atender los servicios contratados por la entidad y prestó sus servicios de maneja presencial en el centro de contacto y los puntos físicos definidos por la entidad.
11.60. Considerar a cada una de las Entidades Compradoras como clientes prioritarios.	El contratista, considera a la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, como cliente prioritario y en tal sentido, desde el mes de diciembre de 2023 dispuso y mantiene un equipo operativo de alto nivel, así como un equipo de apoyo comercial, técnico, financiero y jurídico para atender en tiempo y forma, las necesidades del servicio en el marco de ejecución de la Orden de Compra No.122240.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.61. 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.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra Cumplido en la fase inicial.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.62. Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al Proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, se validaron certificaciones y planillas entregadas por el Contratista.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.63. Mantener actualizada la información requerida por el SIIF.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra la información SIIF se encuentra actualizada.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.64. 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.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, ya que dispone de un área de control de calidad la cual es liderada por Lesly Johanna Castro Escobar en calidad de Coordinadora QA Centro de Contacto. Los lideres de calidad de la OC se encuentran contratados al 100%, se adjunta organigrama del área. Se adjunta informe del área de calidad para el presente mes, de acuerdo al soporte.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.65. Acompañar y facilitar los procesos de enrutamiento, traslado y recepción de las líneas telefónicas de propiedad de la Entidad Compradora que sean requeridas para la prestación del servicio, en caso de que la Entidad Compradora así lo requiera.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.66. 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	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, de acuerdo a soporte se valida las políticas de control y acceso al Centro de Contacto y la descripción del registro biométrico para el ingreso y salida a las instalaciones del Centro de Contacto.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.67. Permitir la interconexión vía web o a través de un canal dedicado a las herramientas de la Entidad Compradora que se requieran para la prestación del servicio	En el marco de ejecución de la OC 122240 la entidad no adquirió un canal dedicado. Por tanto el acceso a las aplicaciones que soportan la operación y son de propiedad de la entidad se acceden vía Web.	En el marco de ejecución de la OC 122240 la entidad no adquirió un canal dedicado. Por tanto el acceso a las aplicaciones que soportan la operación y son de propiedad de la entidad se acceden vía Web.

11.68. 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.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, se validan las certificaciones y planillas por parte del Contratista.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.69. Mantener durante la vigencia del Acuerdo Marco y de las Órdenes de Compra las condiciones con las cuales adquirió puntaje técnico adicional, (...)	El contratista cumplió con los ofrecimientos realizados, personal de primer empleo en la operación.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.70. 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.	Se valida y el contratista cuenta con protocolo de Bioseguridad.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.71. El Proveedor deberá dar prioridad a la entrega de informes y requerimientos de la entidad compradora por medios electrónicos garantizando la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información, en caso de que la entidad requiera la información en medios físicos el proveedor deberá usar papeles elaborados con elementos reciclados, fuentes forestales disponibles o con el sello ambiental colombiano.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra	Información solicitada cargada en el repositorio. Infome mensual Calidad, Informe mensual Operación y demas anexos.
11.72. El Proveedor deberá garantizar la disposición final de los elementos tecnológicos de hardware que hayan cumplido con su ciclo de vida útil durante la ejecución de las Órdenes de Compra que le sean adjudicadas dentro de la vigencia del Acuerdo Marco de Precios.	No se ha requerido la disposición final de elementos tecnológicos	No se ha requerido la disposición final de elementos tecnológicos
11.73. El Proveedor deberá entregar a la entidad compradora con la que haya suscrito una Orden de Compra de manera anual el análisis de vulnerabilidades de la infraestructura tecnológica utilizada para la prestación de los Servicios de BPO.	No se ha cumplido aún la anualidad, por lo cual no se ha requerido el análisis de vulnerabilidades.	No se ha cumplido aún la anualidad, por lo cual no se ha requerido el análisis de vulnerabilidades.

5. Concepto del supervisor sobre el cumpliento general del objeto del contrato

El contratista cumplió en forma satisfactoria con el objeto contractual durante los tiempos establecidos, con las calidades y procedimientos, tarifas vigentes en la orden de compra.

6. ESTADO EXPEDIENTE CONTRACTUAL EN EL SISTEMA DOCUMENTAL ORFEO Y PLATAFORMA DEL SECOP II

En cumplimiento de la obligación como supervisor en la actualización del expediente virtual en el sistema documental Orfeo y en la plataforma del SECOP II tales como: Actas de Inicio, Certificaciones de Cumplimiento, informe de actividades sobre la ejecución del contrato, Facturas, Órdenes de pago y demás documentos que surjan como consecuencia de la ejecución del presente contrato así mismo la solicitud de liquidación y el acta de liquidación si a ello hubiere lugar.
Certificó que toda la documentación relacionada con la ejecución de la Orden de Compra se encuentra archivada en el expediente virtual en el sistema documental Orfeo y en la Plataforma del SECOP II de manera eficiente y oportuna.

7. El supervisor certifica el cumplimiento de las obligaciones del objeto del contrato	SI
8. La información del proceso se encuentra contenida en el Sistema de Gestión Documental ORFEO y la Plataforma Transaccional SECOP II	SI

UAE MIGRACIÓN COLOMBIA 2024

Firma del Supervisor
JULIAN DAVID PEÑA MARTÍNEZ
Asesor de Despacho

MIGRACIÓN MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES		UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA				
		PROCESO		Gestión Contractual	CÓDIGO	AGCF.31
		FORMATO		Informe de Supervisión Contractual	VERSIÓN	7

Fecha de Elaboración		8/10/2024	
Periodo del informe de supervisión		**Fecha de Inicial**	**Fecha Final**
		1/8/2024	30/8/2024
Tipo de Informe:		Periódico	
Seleccione el Numero del Informe.		9	
Valor a pagar en periodo		**$**	**316.316.665,99**

1. Información General del Contrato

N° de Expediente ORFEO:		20232501410000004E	
Seleccione la plataforma en la que se encuentra el proceso	TVE Solicitud núm.206898 OC 122240 de 2023	PROCESO DE SELECCIÓN ACUERDO MARCO No. 122240 DE 2023	
SECOP II		**N° de Proceso:**	**TVE Solicitud núm. 206898**
Fecha de suscripción		12/12/2023	Valor Inicial $ 2.053.298.590
Objeto del Contrato:	"Contratar el servicio de Contact Center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, establecidos por Migración Colombia", en ejecución del Acuerdo Marco de Precios identificado "Servicios de BPO II", CCE-025-AMP-2021;		

N°. Registro Presupuestal (RP)	9424	**Fecha del RP**		9/1/2024
N°. Registro Presupuestal (RP)	**218523**	**NUMERO DE PÓLIZA**	**FECHA PÓLIZA**	12/12/2013
PÓLIZA DE SEGURO	Póliza de Cumplimiento	73074	13/12/2023	SI
	Póliza de Responsabilidad Civil extracontractual		dd/mm/aaaa	NO APLICA
Fecha Acta de Inicio		28/12/2023		
Plazo de Ejecución		**Fecha de Inicial**	**Fecha Final**	
		28/12/2023	18/10/2024	
Nombre del Funcionario Supervisor:		JULIAN DAVID PEÑA MARTÍNEZ		
Seleccione Dependencia:		Dirección General		
Nombre(s) del(os) Funcionario(s) de Apoyo a la supervisión y Seleccione dependencia (citar todos):				
Nombre del Proveedor o Contratista:				
Seleccione el tipo de Identificación del Proveedor o Contratista:	Unión Temporal ASD-IQ			
N° de Identificación del Proveedor o Contratista:	901.444.076		**DV (Si aplica)**	3

2. Modificaciones del Contrato

Adición De acuerdo al parágrafo del articulo 40 de la ley 80 los contratos no podrán adicionarse en mas del 50% de su valor inicial, expresados este en salarios mínimos legales mensuales vigentes.	**Numero de Adición**	1
	Fecha de Adición:	06/06/2024
	Valor de la Adición:	$ 228.494.059,54
	Valor Total del Contrato + Adiciones	$ 2.281.792.649,54
	N° Registro Presupuestal de la Adición	9424
	Fecha del RP de la Adición	01/09/2024
	Modificación a la póliza	SI
	Fecha Acta Aprobación póliza	24/06/2024
	Numero de Adición	2
	Fecha de Adición:	24/06/2024
	Valor de la Adición:	$ 922.061.183,01
	Valor Total del Contrato + Adiciones	$ 3.203.853.832,55
	N° Registro Presupuestal de la Adición	9424
	Fecha del RP de la Adición	01/09/2024
	Modificación a la póliza	2024-06-24
Prorroga	**Fecha Acta Aprobación póliza**	N/A
	N° de días prorrogados	21
	Fecha de Inicio Prorroga	**28/09/2024**
	Fecha de Fin Prorroga	18/10/2024
	Fecha Firma de la Prorroga	27/09/2024
	Modificación a la póliza	SI
	Fecha Acta Aprobación póliza	28/09/2024
Suspensión	**Número de Suspensión**	N/A
	N° de días Suspendidos	
	Fecha de Inicio de suspensión	**Fecha Final Suspensión**
	dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
	Fecha firma del documento de suspensión:	dd/mm/aaaa
	Fecha de reactivación del Contrato:	dd/mm/aaaa
	Modificación a la póliza Seleccione	
	Fecha Acta Aprobación póliza	dd/mm/aaaa
Reducción	**Numero de reducción**	N/A
	Valor a reducir:	
	N° Registro Presupuestal de la reducción	
	Fecha del RP de la reducción	dd/mm/aaaa
	Fecha Firma de Reducción:	dd/mm/aaaa
	Modificación a la póliza	NO APLICA
	Fecha Acta Aprobación póliza	dd/mm/aaaa
OTROSÍ	**Numero de Otrosí**	1
	Clausula o numeral del contrato a modificar	
	Fecha firma del documento de OTROSÍ:	dd/mm/aaaa
	Modificación a la póliza	NO APLICA
	Fecha Acta Aprobación póliza	dd/mm/aaaa
CESIÓN	**Numero de Cesión**	N/A
	Nombre del Cedente	
	Identificación del Cedente	
	Nombre de Cesionario	
	Identificación del Cesionario	
	Fecha Firma de cesión	dd/mm/aaaa
	Fecha inicio de la cesión	**Fecha final de la cesión**
	dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
	Modificación a la póliza	NO APLICA
	Fecha Acta Aprobación póliza	dd/mm/aaaa
TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO	**Fecha de Firma del documento de terminación anticipada del**	dd/mm/aaaa
	Tipo	Bilateral
	Fecha terminación del contrato anticipado	dd/mm/aaaa

Nota: El supervisor deberá verificar que las garantías sean modificadas y allegadas por el contratista dentro de los tres (3) días siguientes de la firma del correspondiente documento para su aprobación por parte de la Entidad.

MIGRACIÓN MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES		UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA				
		PROCESO		Gestión Contractual	CÓDIGO	AGCF.31
		FORMATO		Informe de Supervisión Contractual	VERSIÓN	7

Nota: De Acuerdo a la ley 80 para las liquidaciones de los contratos, aceptaciones de oferta y ordenes de compra se liquidaran dentro de los términos establecidos en dicho documento, para lo cual las garantías de buen manejo, correcta inversión del anticipo articulo 2.2.1.2.3.1.10, suficiencia de la garantía de pago anticipado articulo 2.2.1.2.3.1.11, garantía de cumplimiento articulo 2.2.1.2.3.1.12, deberán estar vigentes al momento de su liquidación según corresponda.

3. Balance Económico del Contrato

Valor Inicial del Contrato			$	2.053.298.590,00
Valor Adición del Contrato			$	228.494.059,54
			$	922.061.183,01
Valor de Reducción del Contrato			$	-
Valor de Liberación (Cierre Vigencia)	**#RP**			
Valor Total del Contrato			$	3.203.853.832,55

Periodos Pagos al Proveedor o Contratista		**N° de Factura o Cuenta de Cobro**		**Valor Pagado**	
28/12/2023	31/12/2023	**1**		$	183.500.000,00
01/01/2024	31/01/2024	**2**		$	363.412.398,00
01/02/2024	29/02/2024	**3**		$	324.337.705,01
01/03/2024	31/03/2024	**4**		$	169.606.940,16
01/04/2024	31/04/2024	**5**		$	281.202.144,40
01/05/2024	31/05/2024	**6**		$	443.712.001,19
01/06/2024	30/06/2024	**7**		$	307.841.455,16
01/07/2024	30/07/2024	**8**		$	315.104.956,17

Valor Total Pagado		$	2.388.717.600,09
Valor Causado No Pagado		$	316.316.665,99
Valor total Ejecutado		$	2.705.034.266,08
Saldo Pendiente por Ejecutar		$	498.819.566,47
Porcentaje de Ejecución Física		84%	
Porcentaje de Ejecución Presupuestal		75%	

4. Revisión y seguimiento a las actividades especificas del contrato

COD SERV	CANT	Valor Mensual	Valor Unitario	UNIDADES JULIO	Valor Ejecutado en el Periodo
bpo02--1 - IT-BPO-1-1 Troncal SIP_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 40 Mes	40	$ 1.120.000,00	$ 28.000,00	40	$ 1.120.000,00
bpo02--2 - IT-BPO-2-1 Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 60000	60.000	$ 120.000,00	$ 2,00	61949	$ 123.898,00
bpo02--3 - IT-BPO-4-1 Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 30000	30.000	$ 1.020.000,00	$ 34,00	0	$ -
bpo02--4 - IT-BPO-6-2 Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_Voz sintética _NA_NA_NA_NA_NA -	600	$ 1.200.000,00	$ 2.000,00	0	$ -
bpo02--5 - IT-BPO-7-4 Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional_NA_NA_NA_NA_NA -	31.000	$ 992.000,00	$ 32,00	164	$ 5.248,00
bpo02--6 - IT-BPO-7-6 Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular _NA_NA_NA_NA_NA - 120000 Minuto	120.000	$ 2.400.000,00	$ 20,00	6776	$ 135.520,00
bpo02--7 - IT-BPO-7-11 Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de fijo a 018000_NA_NA_NA_NA_NA - 20000 Minuto	20.000	$ 1.240.000,00	$ 62,00	1556	$ 96.472,00
bpo02--8 - IT-BPO-7-12 Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de celular a 018000_NA_NA_NA_NA_NA - 50000 Minuto	50.000	$ 3.100.000,00	$ 62,00	33635	$ 2.085.370,00
bpo02--9 - IT-BPO-8-1 Transferencia de llamadas_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 40000 Transferencia	40.000	$ 880.000,00	$ 22,00	0	$ -
bpo02--10 - IT-BPO-9-1 Mensajes de voz o audio_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 45000 Minuto	45.000	$ 1.350.000,00	$ 30,00	0	$ -
bpo02--11 - IT-BPO-10-1 Minuto Virtual Hold_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 10000 Minuto	10.000	$ 20.000,00	$ 2,00	2863	$ 5.726,00
bpo02--12 - IT-BPO-11-1 Clic to call_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 6 Licencia Mes	6	$ 12.000,00	$ 2.000,00	6	$ 12.000,00
bpo02--13 - IT-BPO-12-1 Web Callback_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes	1	$ 2.000,00	$ 2.000,00	1	$ 2.000,00
bpo02--14 - IT-BPO-13-1 Mailing_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 80000 Correo	80.000	$ 480.000,00	$ 6,00	635	$ 3.810,00
bpo02--15 - IT-BPO-19-1 Transferencia de chat_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 20000 Transferencia	20.000	$ 40.000,00	$ 2,00	0	$ -
bpo02--16 - IT-BPO-20-1 Chatbot dumb_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 45000 Respuesta Chatbot dumb	45.000	$ 9.495.000,00	$ 211,00	20319	$ 4.287.309,00
bpo02--17 - IT-BPO-47-2 Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal_NA_NA_NA_NA_NA - 48	48	$ 8.400.000,00	$ 175.000,00	40	$ 7.000.000,00
bpo02--18 - IT-BPO-48-1 Hora desarrollo_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 100 Hora desarrollo	100	$ 6.800.000,00	$ 68.000,00	0	$ -

MIGRACIÓN MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES		UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA				
		PROCESO		Gestión Contractual	**CÓDIGO**	AGCF.31
		FORMATO		Informe de Supervisión Contractual	**VERSIÓN**	7
bpo02--19 - IT-BPO-23-1 Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 400 Hora		400	$ 27.200.000,00	$ 68.000,00	0	$ -
bpo02--20 - IT-BPO-66-3 Servidor de Aplicaciones y Componentes Servidor Large_Mes_Mes_Mes_Mes_Mes - 1 Mes		1	$ 2.500.000,00	$ 2.500.000,00	1	$ 2.500.000,00
bpo02--21 - IT-BPO-53-1 VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes		1	$ 61.000,00	$ 61.000,00	1	$ 61.000,00
bpo02--22 - IT-BPO-24-1 Analytics_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes		1	$ 57.000,00	$ 57.000,00	1	$ 57.000,00
bpo02--23 - IT-BPO-62-43 Componentes complemento Puesto de Trabajo Licenciamiento Microsoft Office_NA_NA_NA_NA_NA - 57 Licencia		57	$ 3.762.000,00	$ 66.000,00	44	$ 2.904.000,00
bpo02--24 - IT-BPO-16-1 Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en una vía_NA_NA_NA_NA_NA - 50000 Mensaje SMS		50.000	$ 200.000,00	$ 4,00	47	$ 188,00
bpo02--25 - IT-BPO-41-1 Distintivo Institucional_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 11 Distintivo		11	$ 1.639.000,00	$ 149.000,00	0	$ -
bpo02--26 - IT-BPO-37-6 Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 2 Mes		2	$ 14.318.000,00	$ 7.159.000,00	2	$ 14.318.000,00
bpo02--27 - IT-BPO-38-7 Líder de calidad Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 2 Mes		2	$ 12.598.000,00	$ 6.299.000,00	2	$ 12.598.000,00
bpo02--28 - IT-BPO-33-1 Agente Minero de Datos Agente profesional Jornada Ordinaria _NA_NA_NA_NA - 2 Mes		1	$ 8.880.000,00	$ 8.880.000,00	1	$ 8.880.000,00
bpo02--29 - IT-BPO-25-46 Agente en Sitio _Agente profesional Ciencias sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA - 2 Mes		2	$ 10.508.000,00	$ 5.254.000,00	1,83	$ 9.614.820,00
bpo02--30 - IT-BPO-25-16 Agente en Sitio _Agente técnico Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA_NA - 37 Mes		37	$ 130.869.000,00	$ 3.537.000,00	33,46	$ 118.348.020,00
bpo02--31 - IT-BPO-29-61 Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente técnico En Sitio Jornada		1	$ 3.970.000,00	$ 3.970.000,00	0	$ -
bpo02--32 - IT-BPO-29-541 Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente profesional Ciencias de la		1	$ 5.691.000,00	$ 5.691.000,00	1	$ 5.691.000,00
bpo02--33 - IT-BPO-32-1 Agente Bilingüe_Técnico_En Sitio Jornada Ordinaria _Plata_NA_NA - 2 Mes		3	$ 13.182.000,00	$ 4.394.000,00	3	$ 13.182.000,00
bpo02--34 - IT-BPO-28-46 Agente Front Office sin herramienta Agente técnico Jornada Ordinaria_Plata_Zona 1_NA_NA - 10 Mes		10	$ 35.370.000,00	$ 3.537.000,00	9,8	$ 34.662.600,00
bpo02--35 - IT-BPO-39-1 Formador_Jornada Ordinaria_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes		1	$ 5.439.000,00	$ 5.439.000,00	0	$ -
INCREMENTO POR IPC			$ 14.372.307,20		1	$ 1.893.077,40
INCREMENTO POR SMLMV			$ 177.639.507,54		1	$ 26.225.265,96
SUB TOTAL					**SUB TOTAL**	**$ 265.812.324,36**
IVA					**IVA**	**$ 50.504.341,63**
Factura FE260					**TOTAL OC**	**$ 316.316.665,99**

11.36. a 11.73. Obligaciones específicas del Acuerdo Marco (pág. 15 a 18)

N° de Actividad	Descripción de las actividades realizadas por el contratista	Evidencia
11.36. Constituir una garantía de cumplimiento 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 Cláusula 18 / minuta Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, constituyó la póliza en la oportunidad y en consecuencia se suscribió acta de inicio	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.37. 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.	El contratista cumplió, con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.38. Garantizar que el servicio de soporte técnico permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los tiquetes generados hasta su cierre	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.39. Cumplir con la totalidad de las actividades descritas en la Cláusula 8	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.40. Entregar la información requerida por las Entidades Compradoras para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra	Información remitida como soporte del presente pago, factura FE268; certificación bancaria, RUT.

11.41. Suscribir el Acta de inicio y el cronograma de actividades de común acuerdo con la entidad compradora para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio de BPO.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.42. 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.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra. Se valida certificación de las obligaciones contractuales suscritas por cada colaborador en su contrato de trabajo en cumplimiento a esta cláusula.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.43. Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales	El contratista cumple con las obligaciones de la ley 1581, se valida política de tratamiento de datos personales.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.44. Contratar un tercero especializado para realizar pruebas de seguridad a la infraestructura al menos una (1) vez por año, para identificar las vulnerabilidades en la infraestructura utilizada para la prestación de los Servicios BPO, según las definiciones estándar del mercado y adoptar las medidas de seguridad sugeridas en las pruebas para mitigar las vulnerabilidades.	En contratista informará la fecha de ejecución de las pruebas de vulnerabilidad en los tiempos establecidos para esta cláusula sin superar el año en curso.	No se ha requerido aún, en proceso de programación.
11.45. Proponer a la Entidad Compradora e implementar según requerimiento estrategias de atención en los períodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inesperados.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, informe de calidad.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.46. Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo a los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad Compradora	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.47. Cumplir con los plazos establecidos en el Acuerdo Marco	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, el informe de implementación el cual contine entre otros aspectos los tiempos en los cuales se implementó el servicio con sus respectivas fechas de entrega.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.48. Contar y ejecutar en los casos que sea necesario los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad compradora	No se ha requerido aún, un plan de contingencia. Sin embargo al inicio el contratista y conforme Instrucciones de la entidad, se acuerdó enrutar el tráfico telefónico vía VPN, desde el operador saliente BPM hacia la UT. Lo anterior con el objeto de lograr una transición sin mayor traumatismo para la ciudadanía.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.49. Realizar back up constante a la información adquirida a través de la prestación de Servicios BPO.	El contratista cumplió con la obligación, se valió certificación del proceso de respaldo información operativa centro de contacto.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.50. 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.	No se presentaron fallas durante el periodo del informe.	No se presentaron fallas durante el periodo del informe.
11.51. Mantener la debida confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución de la Orden de Compra.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, se validó certificación de las obligaciones contractuales suscritas por cada colaborador en su contrato de trabajo en cumplimiento a esta cláusula.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.52. Cumplir las condiciones y los ANS establecidos en el pliego de condiciones de acuerdo a los servicios solicitados y a los niveles de servicio establecidos	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, se valido informe mensual de operación.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.53. Abstenerse de cobrar dinero adicional a los beneficiarios de las Entidades Compradoras por la prestación de Servicios BPO	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, se validó certificación donde se indica que los servicios prestados en el mes del informe se facturaron únicamente bajo la factura FE 260 conforme en procedimiento definido entre UT y Migración Colombia.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.54. Remitir a la Entidad Compradora los soportes que certifiquen que se encuentra al día con las obligaciones de pago de los aportes al sistema de seguridad social y de salud	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.55. Garantizar el ancho de banda promedio por puesto de trabajo durante la vigencia del Acuerdo Marco, de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.56. Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de Colombia Compra Eficiente o las Entidades Compradoras eficaz y oportunamente, de acuerdo con lo establecido en el presente documento.	No se presentaron reclamos , consultas o/y solicitudes por parte de CCE.	No se presentaron reclamos , consultas o/y solicitudes por parte de CCE.

11.57. Atender los cambios solicitados por la Entidad Compradora, respecto a configuraciones de los servicios contratados (por ejemplo, cambios en el menú del IVR), en un plazo máximo de 5 días hábiles.	Durante el periodo objeto de medición no se realizó solicitudes de cambios sobre los servicios implementados y contratados por la entidad.	Durante el periodo objeto de medición no se realizó solicitudes de cambios sobre los servicios implementados y contratados por la entidad.
11.58. 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.	Se validó soporte donde el contratista muestra detalle de la ejecución del plan de bienestar y de actividades de bienestar, promoción y prevención ejecutadas.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.59. Garantizar el cumplimiento de la normatividad legal vigente relacionada en aquellas órdenes de compra en que el Proveedor se comprometa a prestar los Servicios BPO con agentes en la modalidad de teletrabajo si la Entidad no requiere agentes en las instalaciones de la Entidad. El proveedor se obliga a cumplir con la totalidad de requisitos de la política de Teletrabajo establecidos por el Gobierno Nacional. Durante el tiempo en que persistan las condiciones de trabajo en casa previstas por el Gobierno nacional con ocasión de la Pandemia ocasionada por el Covid – 19, el proveedor podrá ofrecer el servicio en estos términos a las entidades estatales. Lo anterior sin perjuicio de que, una vez superadas tales circunstancias excepcionales, el proveedor deba implementar la política de teletrabajo de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1221 de 2008 si busca ofrecer esta modalidad a las entidades compradoras.	Durante el mes objeto de medición el Contratista dispuso del recurso humano para atender los servicios contratados por la entidad y prestó sus servicios de maneja presencial en el centro de contacto y los puntos físicos definidos por la entidad.	Durante el mes objeto de medición el Contratista dispuso del recurso humano para atender los servicios contratados por la entidad y prestó sus servicios de maneja presencial en el centro de contacto y los puntos físicos definidos por la entidad.
11.60. Considerar a cada una de las Entidades Compradoras como clientes prioritarios.	El contratista, considera a la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, como cliente prioritario y en tal sentido, desde el mes de diciembre de 2023 dispuso y mantiene un equipo operativo de alto nivel, así como un equipo de apoyo comercial, técnico, financiero y jurídico para atender en tiempo y forma, las necesidades del servicio en el marco de ejecución de la Orden de Compra No.122240.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.61. 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.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra Cumplido en la fase inicial.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.62. Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al Proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, se validaron certificaciones y planillas entregadas por el Contratista.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.63. Mantener actualizada la información requerida por el SIIF.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra la información SIIF se encuentra actualizada.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.64. 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.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, ya que dispone de un área de control de calidad la cual es liderada por Lesly Johanna Castro Escobar en calidad de Coordinadora QA Centro de Contacto. Los lideres de calidad de la OC se encuentran contratados al 100%, se adjunta organigrama del área. Se adjunta informe del área de calidad para el presente mes, de acuerdo al soporte.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.65. Acompañar y facilitar los procesos de enrutamiento, traslado y recepción de las líneas telefónicas de propiedad de la Entidad Compradora que sean requeridas para la prestación del servicio, en caso de que la Entidad Compradora así lo requiera.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.66. 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	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, de acuerdo a soporte se valida las políticas de control y acceso al Centro de Contacto y la descripción del registro biométrico para el ingreso y salida a las instalaciones del Centro de Contacto.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.67. Permitir la interconexión vía web o a través de un canal dedicado a las herramientas de la Entidad Compradora que se requieran para la prestación del servicio	En el marco de ejecución de la OC 122240 la entidad no adquirió un canal dedicado. Por tanto el acceso a las aplicaciones que soportan la operación y son de propiedad de la entidad se acceden vía Web.	En el marco de ejecución de la OC 122240 la entidad no adquirió un canal dedicado. Por tanto el acceso a las aplicaciones que soportan la operación y son de propiedad de la entidad se acceden vía Web.

11.68. 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.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, se validan las certificaciones y planillas por parte del Contratista.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.69. Mantener durante la vigencia del Acuerdo Marco y de las Órdenes de Compra las condiciones con las cuales adquirió puntaje técnico adicional, (...)	El contratista cumplió con los ofrecimientos realizados, personal de primer empleo en la operación.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.70. 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.	Se valida y el contratista cuenta con protocolo de Bioseguridad.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.71. El Proveedor deberá dar prioridad a la entrega de informes y requerimientos de la entidad compradora por medios electrónicos garantizando la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información, en caso de que la entidad requiera la información en medios físicos el proveedor deberá usar papeles elaborados con elementos reciclados, fuentes forestales disponibles o con el sello ambiental colombiano.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra	Información solicitada cargada en el repositorio. Infome mensual Calidad, Informe mensual Operación y demas anexos.
11.72. El Proveedor deberá garantizar la disposición final de los elementos tecnológicos de hardware que hayan cumplido con su ciclo de vida útil durante la ejecución de las Órdenes de Compra que le sean adjudicadas dentro de la vigencia del Acuerdo Marco de Precios.	No se ha requerido la disposición final de elementos tecnológicos	No se ha requerido la disposición final de elementos tecnológicos
11.73. El Proveedor deberá entregar a la entidad compradora con la que haya suscrito una Orden de Compra de manera anual el análisis de vulnerabilidades de la infraestructura tecnológica utilizada para la prestación de los Servicios de BPO.	No se ha cumplido aún la anualidad, por lo cual no se ha requerido el análisis de vulnerabilidades.	No se ha cumplido aún la anualidad, por lo cual no se ha requerido el análisis de vulnerabilidades.

5. Concepto del supervisor sobre el cumpliento general del objeto del contrato

El contratista cumplió en forma satisfactoria con el objeto contractual durante los tiempos establecidos, con las calidades y procedimientos, tarifas vigentes en la orden de compra.

6. ESTADO EXPEDIENTE CONTRACTUAL EN EL SISTEMA DOCUMENTAL ORFEO Y PLATAFORMA DEL SECOP II

En cumplimiento de la obligación como supervisor en la actualización del expediente virtual en el sistema documental Orfeo y en la plataforma del SECOP II tales como: Actas de Inicio, Certificaciones de Cumplimiento, informe de actividades sobre la ejecución del contrato, Facturas, Órdenes de pago y demás documentos que surjan como consecuencia de la ejecución del presente contrato así mismo la solicitud de liquidación y el acta de liquidación si a ello hubiere lugar.
Certificó que toda la documentación relacionada con la ejecución de la Orden de Compra se encuentra archivada en el expediente virtual en el sistema documental Orfeo y en la Plataforma del SECOP II de manera eficiente y oportuna.

7. El supervisor certifica el cumplimiento de las obligaciones del objeto del contrato	SI
8. La información del proceso se encuentra contenida en el Sistema de Gestión Documental ORFEO y la Plataforma Transaccional SECOP II	SI

UAE MIGRACIÓN COLOMBIA 2024

Firma del Supervisor
JULIAN DAVID PEÑA MARTÍNEZ
Asesor de Despacho

UT | UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

CERTIFICACIÓN

Yo, ARMANDO FLOREZ PINZON, identificado con cédula de ciudadanía No.3.229.404, actuando en mi calidad de Representante Legal, de la UNION TEMPORAL ASD-IQ, identificada con el NIT No.901.444.076-3, certifico que no tiene empleados a cargo por lo tanto no está obligada a pagar los aportes a seguridad social y parafiscales.

Los miembros responsables de los pagos de seguridad social son las empresas GRUPO ASD SAS, identificada con el NIT No.860.510.031-7 y I.Q OUTSOURCING S.A.S con nit 830.039.329-8.

Para constancia se firma en BOGOTA, D.C., a los cuatro (4) días del mes de Septiembre Dos Mil Veinticuatro (2024).

ARMANDO FLOREZ PINZON
Representante Legal

Informe del Revisor Fiscal

A la Administración de Image Quality Outsourcing S.A.S.

11 de septiembre de 2024

En mi calidad de Revisor Fiscal de Image Quality Outsourcing S.A.S, identificada con Nit. 830.039.329-8, he efectuado los procedimientos de revisión que se detallan a continuación con el propósito de verificar el pago efectuado por la Compañía por concepto de aportes a los sistemas de salud durante el mes de septiembre de 2024, pensiones y riesgos laborales y a las cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), durante el mes de agosto de 2024. El pago de dichos aportes es responsabilidad de la Administración de la Compañía como parte de su gestión. Mi responsabilidad, de acuerdo con lo establecido en la reglamentación colombiana, es emitir un informe sobre el cumplimiento de tales obligaciones.

Los procedimientos de revisión realizados fueron los siguientes:

1. Indagación con el personal del área responsable, en relación con los procedimientos utilizados para la identificación y pago de los aportes a los sistemas de salud, pensiones y riesgos laborales y a las cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA).

2. Obtención del listado de liquidación de aportes a los sistemas de salud, para el mes de septiembre de 2024, pensiones y riesgos laborales y a las cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), preparado por la Sucursal para el mes de agosto de 2024.

3. Comparación del listado obtenido según se menciona en el numeral anterior, con los documentos soporte de los respectivos pagos efectuados por la Compañía.

Con base en el resultado de los procedimientos enumerados anteriormente, informo que, durante los períodos mencionados en el numeral 2 del presente informe, la Compañía efectuó el pago de los aportes de sus empleados a los sistemas de salud, pensiones y riesgos laborales y a las cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA).

© 2024 PricewaterhouseCoopers. PwC se refiere a las Firmas colombianas que hacen parte de la red global de PricewaterhouseCoopers International Limited, cada una de las cuales es una entidad legal separada e independiente. Todos los derechos reservados.

A la Administración de Cliente

11 de septiembre de 2024

Este informe se expide por solicitud de la Administración de la Compañía, para ser entregado dentro de sus procesos de licitación y legalización de contratos con terceros, y no debe ser utilizado para propósitos diferentes, ni distribuido a otros terceros.

Claudia Stefany Murcia Molina
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional No. 183590-T

Russell Bedford
taking you further

Russell Bedford RBG SAS
Auditores – Consultores

Oficina Bogotá
Avenida 19 No. 118 – 30 Of. 508
T: +57 (1) 629 3891
E: info@russellbedford.com.co
Bogotá - Medellín - Cartagena
www.russellbedford.com.co

EL SUSCRITO REVISOR FISCAL
DEGRUPO ASD S.A.S.
IDENTIFICADO CON NIT 860.510.031-7

CONSIDERANDO QUE:

1. De conformidad con el artículo 2 de la Ley 43 de 1990, la Revisoría Fiscal es una actividad relacionada con la ciencia contable, la cual debe ser ejercida por un Contador Público, quien lleva a cabo sus funciones con fundamento en las normas, principios y procedimientos propios de dicha profesión. Con base en lo anterior, no puede exigírsele al Contador Público que actúa como Revisor Fiscal que el ejercicio de su actividad se realice con fundamento en consideraciones que no tienen sustento en los principios, normas y procedimientos que tanto internacional como nacionalmente determinan su actuación profesional.

2. El artículo 10 de la Ley 43 de 1990 señala que la atestación o firma de un contador público en los actos propios de la profesión, hace presumir, salvo prueba en contrario, que el acto se ajusta a los requisitos legales, lo mismo que a los estatutarios en el caso de personas jurídicas.

3. De conformidad con las previsiones legales y pronunciamientos jurisprudenciales existentes en la materia, la función de certificación es una actividad propia de la ciencia contable, que tiene carácter de prueba cuando versa sobre actos propios de la profesión de Contador Público, es decir cuando se expide con fundamento en los libros de contabilidad y en el sistema contable.

4. 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 aplicable en Colombia.

5. La Revisoría Fiscal realiza una auditoría sobre los estados financieros de la entidad, de conformidad con el marco técnico actualmente aplicable en Colombia.

CERTIFICO QUE:

1. Los estados financieros de la Compañía se encuentran revisados y dictaminados con corte al 31 de diciembre de 2023.

2. Para efectos de esta certificación he obtenido de la Gerencia la información que he considerado necesaria y he seguido los procedimientos establecidos por las normas de aseguramiento de información aceptadas en Colombia.

Russell Bedford RBG SAS
Auditores – Consultores

Oficina Bogotá
Avenida 19 No. 118 – 30 Of. 508
T: +57 (1) 629 3891
E: info@russellbedford.com.co
Bogotá - Medellín - Cartagena
www.russellbedford.com.co

3. La Compañía ha cumplido con el pago de los aportes a los sistemas de Salud, Riesgos Laborales, Pensiones y Aportes a la Caja de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF y Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA, correspondientes a sus trabajadores y/o empleados, durante los últimos 6 meses y a la fecha, dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 50 de La Ley 789 de 2002 y la Ley 1150 de 2007 el cual señala "Cuando la contratación se realice con personas jurídicas, se deberá acreditar el pago de los aportes de sus empleados, a los sistemas mencionados mediante certificación expedida por el revisor fiscal, cuando este exista de acuerdo con los requerimientos de ley, o por el representante legal durante un lapso equivalente al que exija el respectivo régimen de contratación para que se hubiera constituido la sociedad, el cual en todo caso no será inferior a los seis (6) meses anteriores a la celebración del contrato"

La presente constancia se expide a solicitud de la administración en Bogotá a los cuatro (04) días del mes de septiembre de dos mil veinticuatro (2024).

ELSA ILDELIRIA VALDERRAMA MONTES
Revisora Fiscal
T.P. 146929-T
Designada por Russell Bedford RBG S.A.S.

compensar | miplanilla.com

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

DATOS DEL APORTANTE

TIPO	NÚMERO	NOMBRE RAZÓN SOCIAL	DIRECCIÓN	TELÉFONO	FAX
NI	830039329	IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S	CRA.13 A No.29-24-PISO 7	5931990	3817450

FORMA PRESENTACIÓN	CLASE APORTANTE	NOMBRE SUCURSAL	CÓDIGO	DEPARTAMENTO	CIUDAD / MUNICIPIO
S	A	PRINCIPAL	PPAL	BOGOTÁ D. C.	BOGOTÁ, D.C.

DATOS DE LA PLANILLA

PERIODO LIQUIDACIÓN				TIPO PLANILLA	FECHA PAGO (DIA MES AÑO)	NÚMERO RADICACIÓN	EXONERADO PAGO PARAFISCALES Y SALUD	SE ACOGE A LOS BENEFICIOS DE LEY 1429 DE 2010 A CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR
SALUD		PENSIÓN, RIESGOS LAB, CAJA, SENA, ICBF						
MES	AÑO	MES	AÑO					
9	2024	8	2024	E	04 09 2024	79981267	Si	No

CENTRO DE TRABAJO: Todos | NÚMERO DE EMPLEADOS: 26 | NIT EMPRESA CONVENIO: Todos

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	TIPO COT	SUB COT	EXT	COL EXT	Exon	COD MUN	COD DEP	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP	EPS	AFP	ARL	CCF	CÓDIGO EPS	IBC EPS	TARIFA EPS	APORTE EPS	CÓDIGO AFP	IBC AFP	TARIFA AFP	APORTE AFP	FSP Solidaridad
1	CC 1000251299	RUIZ MUÑOZ ANGELA NATALIA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPSC34	$2,645,500	4.00%	$105,900	230201	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
2	CC 1000472093	CRUZ ORJUELA CRISTIAN MAURICIO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$2,645,500	4.00%	$105,900	230301	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
3	CC 1002729833	VEGA CASTRO DEISY KATHERINE	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$2,645,500	4.00%	$105,900	230201	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
4	CC 1010241429	GONZALEZ CASTRO ANDREA VALENTINA	1	0			Si	001	11																28	28	28	28	EPS005	$2,469,133	4.00%	$98,800	25-14	$2,469,133	16.00%	$395,100	$0
5	CC 1010241429	GONZALEZ CASTRO ANDREA VALENTINA	1	0			Si	001	11										X						2	2	2	2	EPS005	$117,540	4.00%	$4,800	25-14	$117,540	16.00%	$18,900	$0
6	CC 1013096006	MORALES COTRINO IVONNE NATALIA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,250,000	4.00%	$130,000	230201	$3,250,000	16.00%	$520,000	$0
7	CC 1014283681	LEAL GARCIA DAYANN VANESSA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS002	$2,645,500	4.00%	$105,900	230201	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
8	CC 1015480954	PINILLA MONCALEANO DANIELA ALEXANDRA	1	0			Si	001	11																27	27	27	27	EPS008	$2,380,950	4.00%	$95,300	230301	$2,380,950	16.00%	$381,000	$0
9	CC 1015480954	PINILLA MONCALEANO DANIELA ALEXANDRA	1	0			Si	001	11										X						3	3	3	3	EPS008	$176,376	4.00%	$7,100	230301	$176,376	16.00%	$28,300	$0
10	CC 1016066179	CUBILLOS CUBILLOS JUAN DAVID	1	0			Si	001	11								X								21	21	21	21	EPS002	$1,851,850	4.00%	$74,100	230301	$1,851,850	16.00%	$296,300	$0
11	CC 1016066179	CUBILLOS CUBILLOS JUAN DAVID	1	0			Si	001	11												X				7	7	7	7	EPS002	$617,284	4.00%	$24,700	230301	$617,284	16.00%	$98,800	$0
12	CC 1016066179	CUBILLOS CUBILLOS JUAN DAVID	1	0			Si	001	11										X						2	2	2	2	EPS002	$117,584	4.00%	$4,800	230301	$117,584	16.00%	$18,900	$0
13	CC 1018430027	RODRIGUEZ AGUILERA FRANCY ALEJANDRA	1	0			Si	001	11																28	28	28	28	EPS002	$2,469,133	4.00%	$98,800	230201	$2,469,133	16.00%	$395,100	$0
14	CC 1018430027	RODRIGUEZ AGUILERA FRANCY ALEJANDRA	1	0			Si	001	11										X						2	2	2	2	EPS002	$117,584	4.00%	$4,800	230201	$117,584	16.00%	$18,900	$0
15	CC 1019110503	GARCIA CAÑON DARLYN JANKELY	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$4,550,000	4.00%	$182,000	230201	$4,550,000	16.00%	$728,000	$0
16	CC 1019150523	OSUNA HERNANDEZ JULIAN	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	$2,645,500	4.00%	$105,900	25-14	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
17	CC 1022445954	MARIN CORDOBA DAVID SANTIAGO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$2,645,500	4.00%	$105,900	230301	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
18	CC 1023369838	ZARATE QUIROGA BRANDON STIVEN	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$2,645,500	4.00%	$105,900	25-14	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
19	CC 1026295962	GELVES CASTAÑO ANDERSON RICARDO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$2,645,500	4.00%	$105,900	230301	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
20	CC 1030571452	SIERRA PEÑA ADRIANA FERNANDA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS002	$2,645,500	4.00%	$105,900	230201	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
21	CC 1032387018	CARRASCAL PINEDA CARLOS MANUEL	1	0			Si	001	11																28	28	28	28	EPS008	$2,469,133	4.00%	$98,800	230301	$2,469,133	16.00%	$395,100	$0
22	CC 1032387018	CARRASCAL PINEDA CARLOS MANUEL	1	0			Si	001	11										X						2	2	2	2	EPS008	$117,584	4.00%	$4,800	230301	$117,584	16.00%	$18,900	$0
23	CC 1043648865	AMEZQUITA LONDOÑO LEYNNER SANTIAGO	1	0			Si	001	11												X				10	10	10	10	EPS037	$881,834	4.00%	$35,300	230301	$881,834	16.00%	$141,100	$0

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	FSP Subsistencia	CÓDIGO ARL	IBC ARL	TARIFA ARL	CLASE RIE	APORTE ARL	CÓDIGO CCF	IBC CCF	TARIFA CCF	APORTE CCF	TARIFA SENA	APORTE SENA	TARIFA ICBF	APORTE ICBF
1	CC 1000251299	RUIZ MUÑOZ ANGELA NATALIA	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
2	CC 1000472093	CRUZ ORJUELA CRISTIAN MAURICIO	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
3	CC 1002729833	VEGA CASTRO DEISY KATHERINE	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
4	CC 1010241429	GONZALEZ CASTRO ANDREA VALENTINA	$0	14-11	$2,469,133	0.52%	1	$12,900	CCF22	$2,469,133	4.00%	$98,800	0.00%	$0	0.00%	$0
5	CC 1010241429	GONZALEZ CASTRO ANDREA VALENTINA	$0	14-11	$117,540	0.00%	1	$0	CCF22	$117,540	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
6	CC 1013096006	MORALES COTRINO IVONNE NATALIA	$0	14-11	$3,250,000	0.52%	1	$17,000	CCF22	$3,250,000	4.00%	$130,000	0.00%	$0	0.00%	$0
7	CC 1014283681	LEAL GARCIA DAYANN VANESSA	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
8	CC 1015480954	PINILLA MONCALEANO DANIELA ALEXANDRA	$0	14-11	$2,380,950	0.52%	1	$12,500	CCF22	$2,380,950	4.00%	$95,300	0.00%	$0	0.00%	$0
9	CC 1015480954	PINILLA MONCALEANO DANIELA ALEXANDRA	$0	14-11	$176,376	0.00%	1	$0	CCF22	$176,376	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
10	CC 1016066179	CUBILLOS CUBILLOS JUAN DAVID	$0	14-11	$1,851,850	0.52%	1	$9,700	CCF22	$1,851,850	4.00%	$74,100	0.00%	$0	0.00%	$0
11	CC 1016066179	CUBILLOS CUBILLOS JUAN DAVID	$0	14-11	$617,284	0.00%	1	$0	CCF22	$617,283	4.00%	$24,700	0.00%	$0	0.00%	$0
12	CC 1016066179	CUBILLOS CUBILLOS JUAN DAVID	$0	14-11	$117,584	0.00%	1	$0	CCF22	$117,584	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
13	CC 1018430027	RODRIGUEZ AGUILERA FRANCY ALEJANDRA	$0	14-11	$2,469,133	0.52%	1	$12,900	CCF22	$2,469,133	4.00%	$98,800	0.00%	$0	0.00%	$0
14	CC 1018430027	RODRIGUEZ AGUILERA FRANCY ALEJANDRA	$0	14-11	$117,584	0.00%	1	$0	CCF22	$117,584	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
15	CC 1019110503	GARCIA CAÑON DARLYN JANKELY	$0	14-11	$4,550,000	0.52%	1	$23,800	CCF22	$4,550,000	4.00%	$182,000	0.00%	$0	0.00%	$0
16	CC 1019150523	OSUNA HERNANDEZ JULIAN	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
17	CC 1022445954	MARIN CORDOBA DAVID SANTIAGO	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
18	CC 1023369838	ZARATE QUIROGA BRANDON STIVEN	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
19	CC 1026295962	GELVES CASTAÑO ANDERSON RICARDO	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
20	CC 1030571452	SIERRA PEÑA ADRIANA FERNANDA	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
21	CC 1032387018	CARRASCAL PINEDA CARLOS MANUEL	$0	14-11	$2,469,133	0.52%	1	$12,900	CCF22	$2,469,133	4.00%	$98,800	0.00%	$0	0.00%	$0
22	CC 1032387018	CARRASCAL PINEDA CARLOS MANUEL	$0	14-11	$117,584	0.00%	1	$0	CCF22	$117,584	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
23	CC 1043648865	AMEZQUITA LONDOÑO LEYNNER SANTIAGO	$0	14-11	$881,834	0.00%	1	$0	CCF22	$881,833	4.00%	$35,300	0.00%	$0	0.00%	$0

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	TIPO COT	SUB COT	EXT	COL EXT	Exon	COD MUN	COD DEP	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP	EPS	AFP	ARL	CCF	CÓDIGO EPS	IBC EPS	TARIFA EPS	APORTE EPS	CÓDIGO AFP	IBC AFP	TARIFA AFP	APORTE AFP	FSP Solidaridad
24	CC 1043648865	AMEZQUITA LONDOÑO LEYNNER SANTIAGO	1	0			Si	001	11								X								20	20	20	20	EPS037	$1,763,667	4.00%	$70,600	230301	$1,763,667	16.00%	$282,200	$0
25	CC 1069749316	CHITIVA VELAZQUEZ LILIANA PATRICIA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$2,645,500	4.00%	$105,900	25-14	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
26	CC 1116550911	SANCHEZ CELY JESSICA TATIANA	1	0			Si	001	11								X								22	22	22	22	EPS005	$2,860,000	4.00%	$114,400	230301	$2,860,000	16.00%	$457,600	$0
27	CC 1116550911	SANCHEZ CELY JESSICA TATIANA	1	0			Si	001	11												X				8	8	8	8	EPS005	$1,040,000	4.00%	$41,600	230301	$1,040,000	16.00%	$166,400	$0
28	CC 1126449247	REALPE VILLAMARIN JOHAN STIVEN	1	0			Si	001	11																29	29	29	29	EPS002	$2,557,317	4.00%	$102,300	230301	$2,557,317	16.00%	$409,200	$0
29	CC 1126449247	REALPE VILLAMARIN JOHAN STIVEN	1	0			Si	001	11										X						1	1	1	1	EPS002	$58,792	4.00%	$2,400	230301	$58,792	16.00%	$9,500	$0
30	CC 1151958956	RENTERIA MURILLO JHOSIMAR	1	0			Si	001	76												X				6	6	6	6	EPS012	$529,100	4.00%	$21,200	230301	$529,100	16.00%	$84,700	$0
31	CC 1151958956	RENTERIA MURILLO JHOSIMAR	1	0			Si	001	76								X								24	24	24	24	EPS012	$2,116,400	4.00%	$84,700	230301	$2,116,400	16.00%	$338,700	$0
32	CC 43119779	GUZMAN MUÑOZ LILIANA ISABEL	1	0			Si	001	05																29	29	29	29	EPS010	$2,557,317	4.00%	$102,300	230201	$2,557,317	16.00%	$409,200	$0
33	CC 43119779	GUZMAN MUÑOZ LILIANA ISABEL	1	0			Si	001	05										X						1	1	1	1	EPS010	$58,792	4.00%	$2,400	230201	$58,792	16.00%	$9,500	$0
34	CC 43974975	RODRIGUEZ BEDOYA SANDRA YISELA	1	0			Si	001	05																30	30	30	30	EPS010	$2,645,500	4.00%	$105,900	230201	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
35	CC 52445711	VARON OLIVEROS ANA PILAR	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$2,645,500	4.00%	$105,900	230201	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
36	CC 52970921	COTRINO PALACIOS LIBIA PATRICIA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$2,645,500	4.00%	$105,900	230201	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
37	CC 67026689	GIRALDO GARCIA JENIFFER SIRETH	1	0			Si	001	76	X															29	29	29	29	EPS010	$2,557,317	4.00%	$102,300	230301	$2,557,317	16.00%	$409,200	$0
																															$2,885,000				$11,533,500	$0

PAGADO

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

compensar | miplanilla.com

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	FSP Subsistencia	CÓDIGO ARL	IBC ARL	TARIFA ARL	CLASE RIE	APORTE ARL	CÓDIGO CCF	IBC CCF	TARIFA CCF	APORTE CCF	TARIFA SENA	APORTE SENA	TARIFA ICBF	APORTE ICBF
24	CC 1043648865	AMEZQUITA LONDOÑO LEYNNER SANTIAGO	$0	14-11	$1,763,667	0.52%	1	$9,300	CCF22	$1,763,667	4.00%	$70,600	0.00%	$0	0.00%	$0
25	CC 1069749316	CHITIVA VELAZQUEZ LILIANA PATRICIA	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
26	CC 1116550911	SANCHEZ CELY JESSICA TATIANA	$0	14-11	$2,860,000	0.52%	1	$15,000	CCF22	$2,860,000	4.00%	$114,400	0.00%	$0	0.00%	$0
27	CC 1116550911	SANCHEZ CELY JESSICA TATIANA	$0	14-11	$1,040,000	0.00%	1	$0	CCF22	$1,040,000	4.00%	$41,600	0.00%	$0	0.00%	$0
28	CC 1126449247	REALPE VILLAMARIN JOHAN STIVEN	$0	14-11	$2,557,317	0.52%	1	$13,400	CCF22	$2,557,317	4.00%	$102,300	0.00%	$0	0.00%	$0
29	CC 1126449247	REALPE VILLAMARIN JOHAN STIVEN	$0	14-11	$58,792	0.00%	1	$0	CCF22	$58,792	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
30	CC 1151958956	RENTERIA MURILLO JHOSIMAR	$0	14-11	$529,100	0.00%	1	$0	CCF57	$529,100	4.00%	$21,200	0.00%	$0	0.00%	$0
31	CC 1151958956	RENTERIA MURILLO JHOSIMAR	$0	14-11	$2,116,400	0.52%	1	$11,100	CCF57	$2,116,400	4.00%	$84,700	0.00%	$0	0.00%	$0
32	CC 43119779	GUZMAN MUÑOZ LILIANA ISABEL	$0	14-11	$2,557,317	0.52%	1	$13,400	CCF04	$2,557,317	4.00%	$102,300	0.00%	$0	0.00%	$0
33	CC 43119779	GUZMAN MUÑOZ LILIANA ISABEL	$0	14-11	$58,792	0.00%	1	$0	CCF04	$58,792	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
34	CC 43974975	RODRIGUEZ BEDOYA SANDRA YISELA	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF04	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
35	CC 52445711	VARON OLIVEROS ANA PILAR	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
36	CC 52970921	COTRINO PALACIOS LIBIA PATRICIA	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
37	CC 67026689	GIRALDO GARCIA JENIFFER SIRETH	$0	14-11	$2,557,317	0.52%	1	$13,400	CCF57	$2,557,317	4.00%	$102,300	0.00%	$0	0.00%	$0
			$0					$358,000				$2,853,900		$0		$0

PAGADO

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

compensar | miplanilla.com

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

DATOS DEL APORTANTE

TIPO	NÚMERO	NOMBRE RAZÓN SOCIAL	DIRECCIÓN	TELÉFONO	FAX
NI	830039329	IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S	CRA.13 A No.29-24-PISO 7	5931990	3817450

FORMA PRESENTACIÓN	CLASE APORTANTE	NOMBRE SUCURSAL	CÓDIGO	DEPARTAMENTO	CIUDAD / MUNICIPIO
S	A	PRINCIPAL	PPAL	BOGOTÁ D. C.	BOGOTÁ, D.C.

DATOS DE LA PLANILLA

PERIODO LIQUIDACIÓN				TIPO PLANILLA	FECHA PAGO (DIA MES AÑO)	NÚMERO RADICACIÓN	EXONERADO PAGO PARAFISCALES Y SALUD	SE ACOGE A LOS BENEFICIOS DE LEY 1429 DE 2010 A CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR
SALUD		PENSIÓN, RIESGOS LAB, CAJA, SENA, ICBF						
MES	AÑO	MES	AÑO					
9	2024	8	2024	E	04 09 2024	79981097	Si	No

CENTRO DE TRABAJO	Todos	NÚMERO DE EMPLEADOS	1	NIT EMPRESA CONVENIO	Todos

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	TIPO COT	SUB COT	EXT	COL EXT	Exon	COD MUN	COD DEP	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP	EPS	AFP	ARL	CCF	CÓDIGO EPS	IBC EPS	TARIFA EPS	APORTE EPS	CÓDIGO AFP	IBC AFP	TARIFA AFP	APORTE AFP	FSP Solidaridad
1	CC 79220899	ARDILA SEDANO JORGE ALBERTO	1	0			Si	001	11								X								30	30	30	30	EPS008	$9,100,000	4.00%	$364,000	231001	$9,100,000	16.00%	$1,456,000	$45,500
																																$364,000				$1,456,000	$45,500

PAGADO

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

compensar | miplanilla.com

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	FSP Subsistencia	CÓDIGO ARL	IBC ARL	TARIFA ARL	CLASE RIE	APORTE ARL	CÓDIGO CCF	IBC CCF	TARIFA CCF	APORTE CCF	TARIFA SENA	APORTE SENA	TARIFA ICBF	APORTE ICBF
1	CC 79220899	ARDILA SEDANO JORGE ALBERTO	$45,500	14-11	$9,100,000	0.52%	1	$47,600	CCF22	$9,100,000	4.00%	$364,000	0.00%	$0	0.00%	$0
			$45,500					$47,600				$364,000		$0		$0

PAGADO

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

Identificación	830039329	Sucursal	PRINCIPAL	Teléfono	5931990
Razón Social	IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S	Dirección	CRA.13 A No.29-24-PISO 7	Fecha Pago	04/09/2024
Clase de Aportante	A - Aportante con más de 200 cotizantes	Ciudad	BOGOTÁ, D.C.	Periodo Salud	Septiembre-01
Banco	BANCO DE BOGOTA	No. Planilla	79981097	Periodo Pensión	Agosto-01
Total a Pagar	$813,418,400	Total Intereses Mora	$0	Estado	Pagada
Número Días en Mora	0				

PENSIÓN

Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	Voluntaria Afiliado	Voluntaria Empleador	Fondo Solidaridad	Fondo Subsistencia	Interés Mora	Total antes Mora	Total a Pagar
230901	Skandia Fondo de Pensiones Obligatorias	800253055	3	$23,856,913	$3,817,200	$0	$0	$87,500	$87,500	$0		$3,992,200
231001	Colfondos	800227940	131	$375,484,480	$60,084,500	$0	$0	$698,100	$698,100	$0		$61,480,700
25-14	Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones	900336004	266	$726,248,041	$116,214,600	$0	$0	$1,201,600	$1,526,600	$0		$118,942,800
230201	Proteccion (ING + Proteccion)	800229739	376	$799,496,134	$127,938,500	$0	$0	$858,700	$858,700	$0		$129,655,900
230301	Porvenir	800224808	538	$1,139,514,725	$182,350,500	$0	$0	$1,012,600	$1,104,400	$0		$184,467,500
Totales				$3,064,600,293	$490,405,300	$0	$0	$3,858,500	$4,275,300	$0		$498,539,100

SALUD

Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	UPC	Interés Mora	Autorización Incapacidades	Valor Incapacidades	Autorización Licencias	Valor Licencias	Saldo a Favor	Total antes Mora	Total a Pagar
EPS042	EPS COOSALUD	900226715	1	$2,568,080	$102,800	$0	$0		$0		$0		102800	$102,800
EPSIC3	ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA "A.I.C"	817001773	1	$1,300,601	$52,100	$0	$0		$0		$0		52100	$52,100
CCFC55	EPS-S Cajacopi	901543211	2	$2,600,000	$325,000	$0	$0		$0		$0		325000	$325,000
EPS041	NUEVA E.P.S. S.A. MOV	900156264	2	$2,600,601	$214,600	$0	$0		$0		$0		214600	$214,600
ESSC18	EPS-S Emssanar	901021565	2	$2,601,202	$104,200	$0	$0		$0		$0		104200	$104,200
ESSC62	ASMET SALUD EPS SAS	900935126	2	$2,706,622	$163,700	$0	$0		$0		$0		163700	$163,700

PAGADO

Este documento esta clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Informacion

MIN001	Fondo de Solidaridad y Garantía - FOSYGA	901037916	2	$2,600,601	$214,600	$0	$0		$0		$0		214600	$214,600
EPS047	Seguros Bolivar EPS	901438242	3	$16,338,178	$1,832,500	$0	$0		$0		$0		1832500	$1,832,500
ESSC07	EPS-S Mutual Ser	806008394	3	$3,098,334	$345,000	$0	$0		$0		$0		345000	$345,000
EPS012	Comfenalco valle E.P.S.	890303093	4	$5,967,857	$238,900	$0	$0		$0		$0		238900	$238,900
EPS046	SALUD MIA EPS	900914254	5	$9,950,649	$398,300	$0	$0		$0		$0		398300	$398,300
EPS018	Servicio Occidental de Salud S.A. S.O.S EPS	805001157	6	$20,130,232	$1,811,300	$0	$0		$0		$0		1811300	$1,811,300
EPS040	ALIANZA MEDELLIN ANTIOQUIA EPS SAS	900604350	7	$10,093,861	$584,600	$0	$0		$0		$0		584600	$584,600
EPS001	ALIANSALUD EPS S.A.	830113831	10	$35,649,464	$3,135,100	$0	$0		$0		$0		3135100	$3,135,100
ESSC24	EPS-S Coosalud	900226715	11	$15,661,295	$1,289,700	$0	$0		$0		$0		1289700	$1,289,700
EPSC34	Recaudo SGP Capital Salud	900298372	12	$16,867,092	$1,558,800	$0	$0		$0		$0		1558800	$1,558,800
EPS037	Nueva Promotora de Salud - Nueva EPS	900156264	118	$248,275,196	$11,714,200	$0	$0		$0		$0		11714200	$11,714,200
EPS017	Famisanar EPS Cafam Colsubsidio	830003564	180	$368,688,252	$16,040,300	$0	$0		$0		$0		16040300	$16,040,300
EPS002	Salud Total EPS	800130907	184	$347,036,839	$14,552,500	$0	$0		$0		$0		14552500	$14,552,500
EPS008	Compensar EPS	860066942	234	$623,282,546	$30,705,100	$0	$0		$0		$0		30705100	$30,705,100
EPS005	Sanitas EPS	800251440	293	$746,193,481	$38,159,600	$0	$0		$0		$0		38159600	$38,159,600
EPS010	EPS Sura	800088702	330	$745,698,395	$37,435,700	$0	$0		$0		$0		37435700	$37,435,700
Totales				$3,229,909,378	$160,978,600	$0	$0		$0		$0		$160,978,600	$160,978,600

INFORMACIÓN ARP

Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	Interés Mora	Valor Total Incapacidades	Saldo a Favor	Valor Pagado Otros Riesgos	Total antes Mora	Total a Pagar
14-11	ARL SURA	890903790	1371	$3,178,126,043	$15,628,900	$0				15628900	$15,628,900

PAGADO

Este documento esta clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Informacion

CAJAS DE COMPENSACIÓN								
Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	Interés Mora	Total antes Mora	Total a Pagar
CCF15	Comfacesar Caja de Compensacion Fliar	892399989	2	$2,601,202	$104,200	$0	104200	$104,200
CCF16	Comfacor Caja de Compensacion Fliar	891080005	2	$2,822,440	$113,100	$0	113100	$113,100
CCF33	Caja de Compensacion Familiar del Magdalena	891780093	3	$3,901,835	$152,900	$0	152900	$152,900
CCF36	Comfaoriente Caja de Compensacion Fliar	890500675	3	$3,916,952	$156,900	$0	156900	$156,900
CCF43	Comfenalco Quindio Caja de Compensacion Fliar	890000381	3	$4,332,989	$173,500	$0	173500	$173,500
CCF35	Caja de Compensacion Familiar de Nariño	891280008	3	$4,446,827	$178,100	$0	178100	$178,100
CCF34	Cofrem Caja de Compensacion Fliar	892000146	4	$6,135,711	$245,600	$0	245600	$245,600
CCF14	Comfacauca Caja de Compensacion Fliar	891500182	3	$7,081,682	$283,500	$0	283500	$283,500
CCF32	Comfamiliar Huila Caja de Compensacion Fliar	891180008	3	$7,813,858	$312,800	$0	312800	$312,800
CCF44	Comfamiliar Risaralda Caja de Compensacion Fliar	891480000	6	$9,896,269	$389,400	$0	389400	$389,400
CCF50	Comfenalco Caja de Compensacion Fliar	890700148	5	$10,823,936	$416,100	$0	416100	$416,100
CCF11	Caja de Compensacion Familiar de Caldas	890806490	6	$10,610,518	$424,900	$0	424900	$424,900
CCF08	Comfenalco Cartagena Caja de Compensacion Fliar	890480023	9	$14,170,231	$567,300	$0	567300	$567,300
CCF10	Comfaboy Caja de Compensacion Fliar	891800213	5	$14,330,541	$573,600	$0	573600	$573,600

PAGADO

Este documento esta clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Informacion

CCF06	Combarranquilla Caja de Compensacion Fliar	890102002	19	$33,518,062	$1,340,100	$0	1340100	$1,340,100
CCF40	Comfenalco Santander Caja de Compensacion Fliar	890201578	57	$97,777,537	$3,794,300	$0	3794300	$3,794,300
CCF57	Comfamiliar Andi Comfandi Caja de Compensacion Fliar	890303208	62	$110,904,943	$4,424,500	$0	4424500	$4,424,500
CCF04	Comfama Caja de Compensacion Fliar	890900841	284	$507,531,017	$20,027,700	$0	20027700	$20,027,700
CCF22	Colsubsidio Caja de Compensacion Fliar	860007336	846	$2,281,234,770	$90,658,900	$0	90658900	$90,658,900
Totales				$3,133,851,320	$124,337,400	$0	$124,337,400	$124,337,400

SENA ICBF

Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	Interés Mora	Total antes Mora	Total a Pagar
PAICBF	ICBF Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	899999239	17	$278,661,634	$8,360,600	$0	8360600	$8,360,600
PASENA	SENA	899999034	17	$278,661,634	$5,573,800	$0	5573800	$5,573,800
Totales				$557,323,268	$13,934,400	$0	$13,934,400	$13,934,400

PAGADO

Este documento esta clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Informacion

Identificación	830039329	Sucursal	PRINCIPAL	Teléfono	5931990
Razón Social	IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S	Dirección	CRA.13 A No.29-24-PISO 7	Fecha Pago	04/09/2024
Clase de Aportante	A - Aportante con más de 200 cotizantes	Ciudad	BOGOTÁ, D.C.	Periodo Salud	Septiembre-01
Banco	BANCO DE BOGOTA	No. Planilla	79981267	Periodo Pensión	Agosto-01
Total a Pagar	$386,245,600	Total Intereses Mora	$0	Estado	Pagada
Número Días en Mora	0				

PENSIÓN

Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	Voluntaria Afiliado	Voluntaria Empleador	Fondo Solidaridad	Fondo Subsistencia	Interés Mora	Total antes Mora	Total a Pagar
230901	Skandia Fondo de Pensiones Obligatorias	800253055	3	$21,450,000	$3,432,000	$0	$0	$84,500	$84,500	$0		$3,601,000
231001	Colfondos	800227940	41	$120,397,562	$19,265,300	$0	$0	$156,600	$156,600	$0		$19,578,500
25-14	Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones	900336004	78	$221,973,928	$35,518,700	$0	$0	$299,000	$299,000	$0		$36,116,700
230201	Proteccion (ING + Proteccion)	800229739	172	$503,356,660	$80,544,800	$0	$0	$723,900	$723,900	$0		$81,992,600
230301	Porvenir	800224808	242	$683,566,838	$109,379,900	$0	$0	$537,400	$537,400	$0		$110,454,700
Totales				$1,550,744,988	$248,140,700	$0	$0	$1,801,400	$1,801,400	$0		$251,743,500

SALUD

Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	UPC	Interés Mora	Autorización Incapacidades	Valor Incapacidades	Autorización Licencias	Valor Licencias	Saldo a Favor	Total antes Mora	Total a Pagar
EPS041	NUEVA E.P.S. S.A. MOV	900156264	1	$2,248,673	$79,700	$0	$0		$0		$0		79700	$79,700
EPS047	Seguros Bolivar EPS	901438242	1	$2,734,214	$109,400	$0	$0		$0		$0		109400	$109,400
EPSC25	Capresoca EPS	891856000	1	$2,645,500	$105,900	$0	$0		$0		$0		105900	$105,900
CCFC55	EPS-S Cajacopi	901543211	2	$4,799,780	$192,100	$0	$0		$0		$0		192100	$192,100
EPS012	Comfenalco valle E.P.S.	890303093	2	$5,291,000	$211,800	$0	$0		$0		$0		211800	$211,800
ESSC24	EPS-S Coosalud	900226715	2	$6,545,500	$261,900	$0	$0		$0		$0		261900	$261,900

PAGADO

Este documento esta clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Informacion

MIN001	Fondo de Solidaridad y Garantía - FOSYGA	901037916	2	$2,600,000	$104,000	$0	$0		$0		$0		104000	$104,000
ESSC07	EPS-S Mutual Ser	806008394	3	$7,730,761	$309,700	$0	$0		$0		$0		309700	$309,700
EPS001	ALIANSALUD EPS S.A.	830113831	7	$19,441,931	$777,900	$0	$0		$0		$0		777900	$777,900
EPSC34	Recaudo SGP Capital Salud	900298372	8	$15,006,409	$600,600	$0	$0		$0		$0		600600	$600,600
EPS010	EPS Sura	800088702	45	$133,134,898	$5,316,900	$0	$0		$0		$0		5316900	$5,316,900
EPS037	Nueva Promotora de Salud - Nueva EPS	900156264	46	$122,785,629	$4,870,500	$0	$0		$0		$0		4870500	$4,870,500
EPS002	Salud Total EPS	800130907	74	$186,112,444	$7,538,500	$0	$0		$0		$0		7538500	$7,538,500
EPS008	Compensar EPS	860066942	104	$322,048,336	$15,174,300	$0	$0		$0		$0		15174300	$15,174,300
EPS017	Famisanar EPS Cafam Colsubsidio	830003564	115	$352,611,609	$14,154,700	$0	$0		$0		$0		14154700	$14,154,700
EPS005	Sanitas EPS	800251440	126	$368,908,304	$14,705,600	$0	$0		$0		$0		14705600	$14,705,600
Totales				$1,554,644,988	$64,513,500	$0	$0		$0		$0		$64,513,500	$64,513,500

INFORMACIÓN ARP

Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	Interés Mora	Valor Total Incapacidades	Saldo a Favor	Valor Pagado Otros Riesgos	Total antes Mora	Total a Pagar
14-11	ARL SURA	890903790	539	$1,554,644,988	$7,554,100	$0				7554100	$7,554,100

CAJAS DE COMPENSACIÓN

Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	Interés Mora	Total antes Mora	Total a Pagar
CCF10	Comfaboy Caja de Compensacion Fliar	891800213	1	$2,527,935	$91,800	$0	91800	$91,800
CCF64	Cajasai Caja de Compensacion Fliar San Andres Y Providencia	892400320	1	$2,616,109	$102,300	$0	102300	$102,300
CCF15	Comfacesar Caja de Compensacion Fliar	892399989	1	$2,645,500	$105,900	$0	105900	$105,900

PAGADO

Este documento esta clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Informacion

CCF30	Caja de Compensacion Familiar de La Guajira	892115006	1	$2,645,500	$105,900	$0	105900	$105,900
CCF32	Comfamiliar Huila Caja de Compensacion Fliar	891180008	1	$2,645,500	$105,900	$0	105900	$105,900
CCF34	Cofrem Caja de Compensacion Fliar	892000146	1	$2,645,500	$105,900	$0	105900	$105,900
CCF38	Cafaba Caja de Compensacion Fliar	890270275	1	$2,645,500	$105,900	$0	105900	$105,900
CCF41	Caja de Compensacion Familiar de Sucre	892200015	2	$5,085,261	$187,100	$0	187100	$187,100
CCF33	Caja de Compensacion Familiar del Magdalena	891780093	2	$5,291,000	$204,700	$0	204700	$204,700
CCF16	Comfacor Caja de Compensacion Fliar	891080005	2	$5,291,000	$211,800	$0	211800	$211,800
CCF36	Comfaoriente Caja de Compensacion Fliar	890500675	2	$5,291,000	$211,800	$0	211800	$211,800
CCF69	Comfacasanare Caja de Compensacion Fliar	844003392	2	$5,291,000	$211,800	$0	211800	$211,800
CCF40	Comfenalco Santander Caja de Compensacion Fliar	890201578	3	$7,485,830	$264,800	$0	264800	$264,800
CCF57	Comfamiliar Andi Comfandi Caja de Compensacion Fliar	890303208	3	$7,848,317	$314,100	$0	314100	$314,100
CCF06	Combarranquilla Caja de Compensacion Fliar	890102002	3	$7,936,500	$317,700	$0	317700	$317,700
CCF08	Comfenalco Cartagena Caja de Compensacion Fliar	890480023	3	$7,936,500	$317,700	$0	317700	$317,700
CCF04	Comfama Caja de Compensacion Fliar	890900841	8	$18,352,609	$732,000	$0	732000	$732,000

PAGADO

Este documento esta clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Informacion

CCF22	Colsubsidio Caja de Compensacion Fliar	860007336	499	$1,456,649,493	$57,437,400	$0	57437400	$57,437,400
Totales				$1,550,830,054	$61,134,500	$0	$61,134,500	$61,134,500

SENA ICBF

Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	Interés Mora	Total antes Mora	Total a Pagar
PAICBF	ICBF Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	899999239	2	$26,000,000	$780,000	$0	780000	$780,000
PASENA	SENA	899999034	2	$26,000,000	$520,000	$0	520000	$520,000
Totales				$52,000,000	$1,300,000	$0	$1,300,000	$1,300,000

PAGADO

Este documento esta clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Informacion

compensar | miplanilla.com

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

DATOS DEL APORTANTE

TIPO	NÚMERO	NOMBRE RAZÓN SOCIAL	DIRECCIÓN	TELÉFONO	FAX
NI	860510031	GRUPO ASESORIA EN SISTEMATIZACION DE DATOS SOCIEDA	CL 32 13 07	3402501	

FORMA PRESENTACIÓN	CLASE APORTANTE	NOMBRE SUCURSAL	CÓDIGO	DEPARTAMENTO	CIUDAD / MUNICIPIO
S	A	PRINCIPAL	PPAL	BOGOTÁ D. C.	BOGOTÁ, D.C.

DATOS DE LA PLANILLA

PERIODO LIQUIDACIÓN				TIPO PLANILLA	FECHA PAGO (DIA MES AÑO)	NÚMERO RADICACIÓN	EXONERADO PAGO PARAFISCALES Y SALUD	SE ACOGE A LOS BENEFICIOS DE LEY 1429 DE 2010 A CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR
SALUD		PENSIÓN, RIESGOS LAB, CAJA, SENA, ICBF						
MES	AÑO	MES	AÑO					
9	2024	8	2024	E	04 09 2024	80016861	Si	No

CENTRO DE TRABAJO: Todos | NÚMERO DE EMPLEADOS: 29 | NIT EMPRESA CONVENIO: Todos

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	TIPO COT	SUB COT	EXT	COL EXT	Exon	COD MUN	COD DEP	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP	EPS	AFP	ARL	CCF	CÓDIGO EPS	IBC EPS	TARIFA EPS	APORTE EPS	CÓDIGO AFP	IBC AFP	TARIFA AFP	APORTE AFP	FSP Solidaridad
1	CC 1000776075	MAHECHA SALAZAR JEFERSON ANTONIO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPSC34	$3,250,000	4.00%	$130,000	230301	$3,250,000	16.00%	$520,000	$0
2	CC 1001204918	MAHECHA FORERO GISELL GALATEA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$2,645,500	4.00%	$105,900	25-14	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
3	CC 1005059614	CABADIAZ ROLON SLENDY DAYANA	1	0			Si	001	54																30	30	30	30	ESSC24	$2,645,500	4.00%	$105,900	230201	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
4	CC 1012326662	CASTELLANOS ROJAS JUAN DAVID	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$2,645,500	4.00%	$105,900	230301	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
5	CC 1012437572	OSMA DEVIA RUBEN DARIO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$2,645,500	4.00%	$105,900	230301	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
6	CC 1013662724	LOZANO AREVALO WALTER AULY	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$4,160,000	4.00%	$166,400	230301	$4,160,000	16.00%	$665,600	$0
7	CC 1013674157	RESTREPO DUARTE YURANY ESTEFANY	1	0			Si	001	11																29	29	29	29	EPS037	$2,557,317	4.00%	$102,300	231001	$2,557,317	16.00%	$409,200	$0
8	CC 1013674157	RESTREPO DUARTE YURANY ESTEFANY	1	0			Si	001	11										X						1	1	1	1	EPS037	$58,792	4.00%	$2,400	231001	$58,792	16.00%	$9,500	$0
9	CC 1014659032	VALENZUELA CAMELO KAREN SOFIA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$2,645,500	4.00%	$105,900	25-14	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
10	CC 1016055621	CHAPARRO PAVA JOHANNA PATRICIA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$5,200,000	4.00%	$208,000	230301	$5,200,000	16.00%	$832,000	$26,000
11	CC 1018465585	GONZALEZ VARGAS PAOLA ANDREA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS002	$2,645,500	4.00%	$105,900	231001	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
12	CC 1021668260	VELASQUEZ GOMEZ MICHEL ANDREA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$2,645,500	4.00%	$105,900	230301	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
13	CC 1023010769	GUTIERREZ BARBOSA ANGIE TATIANA	1	0			Si	001	11								X								24	24	24	24	EPS037	$2,116,400	4.00%	$84,700	230301	$2,116,400	16.00%	$338,700	$0
14	CC 1023010769	GUTIERREZ BARBOSA ANGIE TATIANA	1	0			Si	001	11												X				4	4	4	4	EPS037	$352,733	4.00%	$14,200	230301	$352,733	16.00%	$56,500	$0
15	CC 1023010769	GUTIERREZ BARBOSA ANGIE TATIANA	1	0			Si	001	11									X							1	1	1	1	EPS037	$88,183	0.00%	$0	230301	$88,183	16.00%	$14,200	$0
16	CC 1023010769	GUTIERREZ BARBOSA ANGIE TATIANA	1	0			Si	001	11									X							1	1	1	1	EPS037	$88,183	0.00%	$0	230301	$88,183	16.00%	$14,200	$0
17	CC 1031643234	SOLER GOMEZ DANIEL MAURICIO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,250,000	4.00%	$130,000	230201	$3,250,000	16.00%	$520,000	$0
18	CC 1032468142	BALLESTEROS RODRIGUEZ LAURA DANIELA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
19	CC 1032496447	GUERRERO CASTAÑO LUISA FERNANDA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS002	$2,645,500	4.00%	$105,900	230201	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
20	CC 1033772636	MILA DAVILA LAURA KATHERIN	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	$2,645,500	4.00%	$105,900	230301	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
21	CC 1058846017	TABARES ORTIZ JORGE IVAN	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$4,550,000	4.00%	$182,000	230201	$4,550,000	16.00%	$728,000	$0
22	CC 1072196210	PINZON MENDEZ LUIS ALBERTO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$2,645,500	4.00%	$105,900	230301	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
23	CC 1093786226	ARENAS CARDONA INGRID FERNANDA	1	0			Si	001	54																30	30	30	30	EPS037	$2,645,500	4.00%	$105,900	230201	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	FSP Subsistencia	CÓDIGO ARL	IBC ARL	TARIFA ARL	CLASE RIE	APORTE ARL	CÓDIGO CCF	IBC CCF	TARIFA CCF	APORTE CCF	TARIFA SENA	APORTE SENA	TARIFA ICBF	APORTE ICBF
1	CC 1000776075	MAHECHA SALAZAR JEFERSON ANTONIO	$0	14-7	$3,250,000	0.52%	1	$17,000	CCF22	$3,250,000	4.00%	$130,000	0.00%	$0	0.00%	$0
2	CC 1001204918	MAHECHA FORERO GISELL GALATEA	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
3	CC 1005059614	CABADIAZ ROLON SLENDY DAYANA	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF36	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
4	CC 1012326662	CASTELLANOS ROJAS JUAN DAVID	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
5	CC 1012437572	OSMA DEVIA RUBEN DARIO	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
6	CC 1013662724	LOZANO AREVALO WALTER AULY	$0	14-7	$4,160,000	0.52%	1	$21,800	CCF22	$4,160,000	4.00%	$166,400	0.00%	$0	0.00%	$0
7	CC 1013674157	RESTREPO DUARTE YURANY ESTEFANY	$0	14-7	$2,557,317	0.52%	1	$13,400	CCF22	$2,557,317	4.00%	$102,300	0.00%	$0	0.00%	$0
8	CC 1013674157	RESTREPO DUARTE YURANY ESTEFANY	$0	14-7	$58,792	0.00%	1	$0	CCF22	$58,792	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
9	CC 1014659032	VALENZUELA CAMELO KAREN SOFIA	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
10	CC 1016055621	CHAPARRO PAVA JOHANNA PATRICIA	$26,000	14-7	$5,200,000	0.52%	1	$27,200	CCF22	$5,200,000	4.00%	$208,000	0.00%	$0	0.00%	$0
11	CC 1018465585	GONZALEZ VARGAS PAOLA ANDREA	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
12	CC 1021668260	VELASQUEZ GOMEZ MICHEL ANDREA	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
13	CC 1023010769	GUTIERREZ BARBOSA ANGIE TATIANA	$0	14-7	$2,116,400	0.52%	1	$11,100	CCF22	$2,116,400	4.00%	$84,700	0.00%	$0	0.00%	$0
14	CC 1023010769	GUTIERREZ BARBOSA ANGIE TATIANA	$0	14-7	$352,733	0.00%	1	$0	CCF22	$352,733	4.00%	$14,200	0.00%	$0	0.00%	$0
15	CC 1023010769	GUTIERREZ BARBOSA ANGIE TATIANA	$0	14-7	$88,183	0.00%	1	$0	CCF22	$88,183	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
16	CC 1023010769	GUTIERREZ BARBOSA ANGIE TATIANA	$0	14-7	$88,183	0.00%	1	$0	CCF22	$88,183	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
17	CC 1031643234	SOLER GOMEZ DANIEL MAURICIO	$0	14-7	$3,250,000	0.52%	1	$17,000	CCF22	$3,250,000	4.00%	$130,000	0.00%	$0	0.00%	$0
18	CC 1032468142	BALLESTEROS RODRIGUEZ LAURA DANIELA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF22	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
19	CC 1032496447	GUERRERO CASTAÑO LUISA FERNANDA	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
20	CC 1033772636	MILA DAVILA LAURA KATHERIN	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
21	CC 1058846017	TABARES ORTIZ JORGE IVAN	$0	14-7	$4,550,000	0.52%	1	$23,800	CCF22	$4,550,000	4.00%	$182,000	0.00%	$0	0.00%	$0
22	CC 1072196210	PINZON MENDEZ LUIS ALBERTO	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
23	CC 1093786226	ARENAS CARDONA INGRID FERNANDA	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF36	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	TIPO COT	SUB COT	EXT	COL EXT	Exon	COD MUN	COD DEP	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP	EPS	AFP	ARL	CCF	CÓDIGO EPS	IBC EPS	TARIFA EPS	APORTE EPS	CÓDIGO AFP	IBC AFP	TARIFA AFP	APORTE AFP	FSP Solidaridad
24	CC 1098776013	ARENAS GONZALEZ LORENA	1	0			Si	001	54																30	30	30	30	EPS037	$2,645,500	4.00%	$105,900	25-14	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
25	CC 1116810173	CORDOBA FUENTES ANGIE VIVIANA	1	0			Si	001	81																30	30	30	30	EPS037	$2,645,500	4.00%	$105,900	230301	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
26	CC 1144134835	PORTILLO RAMIREZ SANDRA MARCELA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	$2,645,500	4.00%	$105,900	231001	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
27	CC 52311588	MARTINEZ GUERRERO HEIDY LISETTE	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$2,645,500	4.00%	$105,900	230301	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
28	CC 52457797	PINZON NUÑEZ YAMILE	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$2,645,500	4.00%	$105,900	25-14	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
29	CC 52792283	RODRIGUEZ YAYA NEIDY YOJANA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	$2,645,500	4.00%	$105,900	230301	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
30	CC 52800611	NUMPAQUE MONROY YANETH	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$2,645,500	4.00%	$105,900	230201	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
31	CC 80000312	BOLAÑO GUTIERREZ JOSEPH ENRIQUE	1	0			Si	001	11																28	28	28	28	EPS008	$2,469,133	4.00%	$98,800	231001	$2,469,133	16.00%	$395,100	$0
32	CC 80000312	BOLAÑO GUTIERREZ JOSEPH ENRIQUE	1	0			Si	001	11												X				2	2	2	2	EPS008	$176,366	4.00%	$7,100	231001	$176,366	16.00%	$28,300	$0
33	CC 80815837	SOLER PEÑA JOHN FREDY	1	0			Si	001	11																15	15	15	15	EPS005	$1,322,750	4.00%	$53,000	230301	$1,322,750	16.00%	$211,700	$0
34	CC 80815837	SOLER PEÑA JOHN FREDY	1	0			Si	001	11										X						15	15	15	15	EPS005	$881,878	4.00%	$35,300	230301	$881,878	16.00%	$141,200	$0
35	CC 80897145	MORALES BARON LUIS MIGUEL	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	$6,500,000	4.00%	$260,000	230201	$6,500,000	16.00%	$1,040,000	$32,500
																																$3,536,400				$14,167,600	$58,500

PAGADO

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	FSP Subsistencia	CÓDIGO ARL	IBC ARL	TARIFA ARL	CLASE RIE	APORTE ARL	CÓDIGO CCF	IBC CCF	TARIFA CCF	APORTE CCF	TARIFA SENA	APORTE SENA	TARIFA ICBF	APORTE ICBF
24	CC 1098776013	ARENAS GONZALEZ LORENA	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF36	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
25	CC 1116810173	CORDOBA FUENTES ANGIE VIVIANA	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF67	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
26	CC 1144134835	PORTILLO RAMIREZ SANDRA MARCELA	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
27	CC 52311588	MARTINEZ GUERRERO HEIDY LISETTE	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
28	CC 52457797	PINZON NUÑEZ YAMILE	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
29	CC 52792283	RODRIGUEZ YAYA NEIDY YOJANA	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
30	CC 52800611	NUMPAQUE MONROY YANETH	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
31	CC 80000312	BOLAÑO GUTIERREZ JOSEPH ENRIQUE	$0	14-7	$2,469,133	0.52%	1	$12,900	CCF22	$2,469,133	4.00%	$98,800	0.00%	$0	0.00%	$0
32	CC 80000312	BOLAÑO GUTIERREZ JOSEPH ENRIQUE	$0	14-7	$176,366	0.00%	1	$0	CCF22	$176,366	4.00%	$7,100	0.00%	$0	0.00%	$0
33	CC 80815837	SOLER PEÑA JOHN FREDY	$0	14-7	$1,322,750	0.52%	1	$7,000	CCF22	$1,322,750	4.00%	$53,000	0.00%	$0	0.00%	$0
34	CC 80815837	SOLER PEÑA JOHN FREDY	$0	14-7	$881,878	0.00%	1	$0	CCF22	$881,878	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
35	CC 80897145	MORALES BARON LUIS MIGUEL	$32,500	14-7	$6,500,000	0.52%	1	$34,000	CCF22	$6,500,000	4.00%	$260,000	0.00%	$0	0.00%	$0
			$58,500					$455,800				$3,498,700		$0		$0

PAGADO

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

MIGRACIÓN MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA**			
	PROCESO	Gestión Contractual	**CÓDIGO**	AGCF.31
	FORMATO	Informe de Supervisión Contractual	**VERSIÓN**	8
Fecha de Elaboración		4/12/24		
Periodo del informe de supervisión		**Fecha de Inicial**	**Fecha Final**	
		1/08/24	30/08/24	
Tipo de Informe:		Periódico		
Seleccione el Numero del Informe.		9		
Valor a pagar en periodo		$ 316.316.665,99		
1. Información General del Contrato				
N° de Expediente ORFEO:		2023251410000004E		
SECOP II		**N° de Proceso:**	**TVE Solicitud num. 206898**	
Seleccione el Contrato		**OC 122240 DE 2023**		
Fecha de suscripción		12/12/23	Valor Inicial	$ 2.053.298.590
Objeto del Contrato:		CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA, ESTABLECIDOS POR MIGRACION COLOMBIA, EN EJECUCION DEL ACUERDO MARCO DE PRECIOS IDENTIFICADO SERVICIOS DE BPO II, CCE-025-AMP-2021		
N°. Registro Presupuestal (RP)	9424 / 218523		**Fecha del RP**	9/01/24
		NUMERO DE POLIZA	**FECHA POLIZA**	
POLIZA DE SEGURO	Póliza de Cumplimiento	73074	13/12/23	
	Póliza de Responsabilidad Civil extracontractual	NO APLICA	dd/mm/aaaa	NO APLICA
Fecha Acta de Inicio		28/12/23		
Plazo de Ejecución		**Fecha de Inicial**	**Fecha Final**	
		28/12/23	18/10/2024	
Nombre del Funcionario Supervisor:		Mónica Lucia Rocha Ardila		
Seleccione Dependencia:		Dirección General		
Nombre del Funcionario Supervisor (2 o más en caso de que aplique)				
Seleccione Dependencia:				
Nombre(s) del(os) Funcionario(s) de Apoyo a la supervisión y Seleccione dependencia (citar todos):				
Nombre del Proveedor o Contratista:		UNION TEMPORAL ASD-IQ		
Seleccione el tipo de Identificación del Proveedor o Contratista:		NIT		
N° de Identificación del Proveedor o Contratista:		901.444.076	**DV (Si aplica)**	3
2. Modificaciones del Contrato				
		Numero de Adición	1	

Adición De acuerdo al parágrafo del articulo 40 de la ley 80 los contratos no podrán adicionarse en mas del 50% de su valor inicial, expresados este en salarios mínimos legales mensuales vigentes.	**Fecha de Adición:**	06/06/2024	
	Valor de la Adición:	$	228.494.059,54
	Valor Total del Contrato + Adiciones	$	2.281.792.649,54
	N° Registro Presupuestal de la Adición	9424	
	Fecha del RP de la Adición	01/09/2024	
	Modificación a la póliza	SI	
	Fecha Acta Aprobación póliza	24/06/2024	
	Numero de Adición	2	
	Fecha de Adición:	24/06/2024	
	Valor de la Adición:	$	922.061.183,01
	Valor Total del Contrato + Adiciones	$	3.203.853.832,55
	N° Registro Presupuestal de la Adición	9424	
	Fecha del RP de la Adición	01/09/2024	
	Modificación a la póliza	SI	
	Fecha Acta Aprobación póliza	24/06/2024	
Prorroga	**Número de prorroga**	1	
	N° de días prorrogados	21	
	Fecha de Inicio Prorroga	**28/09/24**	
	dd/mm/aaaa	18/20/2024	
	Fecha Firma de la Prorroga	27/09/2024	
	Modificación a la póliza	SI	
	Fecha Acta Aprobación póliza	28/09/2024	
Suspensión	**Número de Suspensión**	N/A	
	N° de días Suspendidos		
	Fecha de Inicio de suspensión	**Fecha Final Suspensión**	
	dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa	
	Fecha firma del documento de suspensión:	dd/mm/aaaa	
	Fecha de reactivación del Contrato:	dd/mm/aaaa	
	Modificación a la póliza Seleccione		
	Fecha Acta Aprobación póliza	dd/mm/aaaa	

Reducción	**Numero de reducción**	N/A
	Valor a reducir:	
	N° Registro Presupuestal de la reducción	
	Fecha del RP de la reducción	dd/mm/aaaa
	Fecha Firma de Reducción:	dd/mm/aaaa
	Modificación a la póliza	NO APLICA
	Fecha Acta Aprobación póliza	dd/mm/aaaa
OTROSI	**Numero de Otrosí**	N/A
	Clausula o numeral del contrato a modificar	
	Fecha firma del documento de OTROSI:	dd/mm/aaaa
	Modificación a la póliza	NO APLICA
	Fecha Acta Aprobación póliza	dd/mm/aaaa
CESIÓN	**Numero de Cesión**	N/A
	Nombre del Cedente	
	Identificación del Cedente	
	Nombre de Cesionario	
	Identificación del Cesionario	
	Fecha Firma de cesión	dd/mm/aaaa
	Fecha inicio de la cesión	**Fecha final de la cesión**
	dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
	Modificación a la póliza	NO APLICA
	Fecha Acta Aprobación póliza	dd/mm/aaaa
TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO	**Fecha de Firma del documento de terminación anticipada del contrato**	dd/mm/aaaa
	Tipo	
	Fecha terminación del contrato anticipado	dd/mm/aaaa

Nota: El supervisor deberá verificar que las garantías sean modificadas y allegadas por el contratista dentro de los tres (3) días siguientes de la firma del correspondiente documento para su aprobación por parte de la Entidad.

Nota: De Acuerdo a la ley 80 para las liquidaciones de los contratos, aceptaciones de oferta y ordenes de compra se liquidaran dentro de los términos establecidos en dicho documento, para lo cual las garantías de buen manejo, correcta inversión del anticipo articulo.2.2.1.2.3.1.10, suficiencia de la garantía de pago anticipado articulo.2.2.1.2.3.1.11, garantía de cumplimiento articulo.2.2.1.2.3.1.12, deberán estar vigentes al momento de su liquidación según corresponda.

3. Balance Económico del Contrato

MIGRACIÓN MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Contractual	**CÓDIGO**	AGCF.31
	FORMATO	Informe de Supervisión Contractual	**VERSIÓN**	8

Valor Inicial del Contrato		$ 2.053.298.590,00		
Valor Adición del Contrato		$ 1.150.555.242,55		
Valor de Reducción del Contrato		$ 0,00		
Valor de Liberación (Cierre Vigencia)	**#RP**			
Valor Total del Contrato		$ 3.203.853.832,55		
Periodos Pagos al Proveedor o Contratista		**N° de Factura o Cuenta de Cobro**	**Valor Pagado**	
Fecha de Inicio	**Fecha Final**			
28/12/2023	31/12/2023	1	$	600.000,00
01/01/2024	31/01/2024	2	$	183.500.000,00
01/02/2024	29/02/2024	3	$	363.412.398,00
01/03/2024	31/03/2024	4	$	324.337.705,01
01/04/2024	30/04/2024	5	$	169.606.940,16
01/05/2024	31/05/2024	6	$	281.202.144,40
01/06/2024	30/06/2024	7	$	443.712.001,19
01/07/2024	31/07/2024	8	$	307.841.455,16
			$	315.104.956,17
Valor Total Pagado		$ 2.388.717.600,09		
Valor Causado No Pagado		$ 316.316.665,99		
Valor total Ejecutado		$ 2.705.034.266,08		
Saldo Pendiente por Ejecutar		$ 498.819.566,47		
Porcentaje de Ejecución Física		84%		
Porcentaje de Ejecución Presupuestal		75%		

4. Revisión y seguimiento a las actividades especificas del contrato

COD SERV	**CANT**	**VALOR MENSUAL**	**UNIDADES AGOSTO**	**VALOR EJECUTADO EN EL PERIODO**
bpo02--1 - IT-BPO-1-1 Troncal SIP_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 40 Mes	40	$ 1.120.000,00	40	$ 1.120.000,00
bpo02--2 - IT-BPO-2-1 Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 60000 Minuto	60000	$ 120.000,00	61949	$ 123.898,00

bpo02--3 - IT-BPO-4-1 Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 30000 Minuto	30000	$ 1.020.000,00	0	$ -
bpo02--4 - IT-BPO-6-2 Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_Voz sintética _NA_NA_NA_NA_NA - 600 Anuncio	600	$ 1.200.000,00	0	$ -
bpo02--5 - IT-BPO-7-4 Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional_NA_NA_NA_NA_NA - 31000 Minuto	31000	$ 992.000,00	164	$ 5.248,00
bpo02--6 - IT-BPO-7-6 Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular _NA_NA_NA_NA_NA - 120000 Minuto	120000	$ 2.400.000,00	6776	$ 135.520,00
bpo02--7 - IT-BPO-7-11 Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de fijo a 018000_NA_NA_NA_NA_NA - 20000 Minuto	20000	$ 1.240.000,00	1556	$ 96.472,00
bpo02--8 - IT-BPO-7-12 Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de celular a 018000_NA_NA_NA_NA_NA - 50000 Minuto	50000	$ 3.100.000,00	33635	$ 2.085.370,00
bpo02--9 - IT-BPO-8-1 Transferencia de llamadas_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 40000 Transferencia	40000	$ 880.000,00	0	$ -

bpo02--10 - IT-BPO-9-1 Mensajes de voz o audio_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 45000 Minuto	45000	$ 1.350.000,00	0	$ -
bpo02--11 - IT-BPO-10-1 Minuto Virtual Hold_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 10000 Minuto	10000	$ 20.000,00	2863	$ 5.726,00
bpo02--12 - IT-BPO-11-1 Clic to call_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 6 Licencia Mes	6	$ 12.000,00	6	$ 12.000,00
bpo02--13 - IT-BPO-12-1 Web Callback_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes	1	$ 2.000,00	1	$ 2.000,00
bpo02--14 - IT-BPO-13-1 Mailing_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 80000 Correo	80000	$ 480.000,00	635	$ 3.810,00
bpo02--15 - IT-BPO-19-1 Transferencia de chat_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 20000 Transferencia	20000	$ 40.000,00	0	$ -
bpo02--16 - IT-BPO-20-1 Chatbot dumb_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 45000 Respuesta Chatbot dumb	45000	$ 9.495.000,00	20319	$ 4.287.309,00
bpo02--17 - IT-BPO-47-2 Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal_NA_NA_NA_NA_NA - 48 Licencia por canal por Agente	48	$ 8.400.000,00	40	$ 7.000.000,00
bpo02--18 - IT-BPO-48-1 Hora desarrollo_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 100 Hora desarrollo	100	$ 6.800.000,00	0	$ -
bpo02--19 - IT-BPO-23-1 Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 400 Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	400	$ 27.200.000,00	0	$ -

bpo02--20 - IT-BPO-66-3 Servidor de Aplicaciones y Componentes Servidor Large_Mes_Mes_Mes_Mes_Mes - 1 Mes	1	$ 2.500.000,00	1	$ 2.500.000,00
bpo02--21 - IT-BPO-53-1 VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	1	$ 61.000,00	1	$ 61.000,00
bpo02--22 - IT-BPO-24-1 Analytics_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes	1	$ 57.000,00	1	$ 57.000,00
bpo02--23 - IT-BPO-62-43 Componentes complemento Puesto de Trabajo Licenciamiento Microsoft Office_NA_NA_NA_NA_NA - 57 Licencia Mes	57	$ 3.762.000,00	44	$ 2.904.000,00
bpo02--24 - IT-BPO-16-1 Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en una vía_NA_NA_NA_NA_NA - 50000 Mensaje SMS	50000	$ 200.000,00	47	$ 188,00
bpo02--25 - IT-BPO-41-1 Distintivo Institucional_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 11 Distintivo	11	$ 1.639.000,00	0	$ -
bpo02--26 - IT-BPO-37-6 Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 2 Mes	2	$ 14.318.000,00	2	$ 14.318.000,00
bpo02--27 - IT-BPO-38-7 Líder de calidad Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 2 Mes	2	$ 12.598.000,00	2	$ 12.598.000,00
bpo02--28 - IT-BPO-33-1 Agente Minero de Datos Agente profesional Jornada Ordinaria _NA_NA_NA_NA - 2 Mes	1	$ 8.880.000,00	1	$ 8.880.000,00

bpo02--29 - IT-BPO-25-46 Agente en Sitio _Agente profesional Ciencias sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA - 2 Mes	2	$ 10.508.000,00	1,83	$ 9.614.820,00
bpo02--30 - IT-BPO-25-16 Agente en Sitio _Agente técnico Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA_NA - 37 Mes	37	$ 130.869.000,00	33,46	$ 118.348.020,00
bpo02--31 - IT-BPO-29-61 Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente técnico En Sitio Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA - 1 Mes	1	$ 3.970.000,00	0	$ -
bpo02--32 - IT-BPO-29-541 Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente profesional Ciencias de la educación y afines_En Sitio Jornada Ordinaria_Plata_NA - 1 Mes	1	$ 5.691.000,00	1	$ 5.691.000,00
bpo02--33 - IT-BPO-32-1 Agente Bilingüe_Técnico_En Sitio Jornada Ordinaria _Plata_NA_NA - 2 Mes	3	$ 13.182.000,00	3	$ 13.182.000,00
bpo02--34 - IT-BPO-28-46 Agente Front Office sin herramienta Agente técnico Jornada Ordinaria_Plata_Zona 1_NA_NA - 10 Mes	10	$ 35.370.000,00	9,8	$ 34.662.600,00
bpo02--35 - IT-BPO-39-1 Formador_Jornada Ordinaria_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	1	$ 5.439.000,00	0	$ -
INCREMENTO POR IPC		$ 14.372.307,20	1	$ 1.893.077,40
INCREMENTO POR SMLMV		$ 177.639.507,54	1	$ 26.225.265,96
			SUBTOTAL	**$ 265.812.324,36**
			IVA	**$ 50.504.341,63**

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
MIGRACIÓN MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	**PROCESO**	Gestión Contractual	**CÓDIGO**	AGCF.31
	FORMATO	Informe de Supervisión Contractual	**VERSIÓN**	8
			TOTAL OC - FE260	**$ 316.316.665,99**

N° de Actividad	Actividad	Descripción de las actividades realizadas por el contratista	EVIDENCIA
1	11.36. Constituir una garantía de cumplimiento 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 Cláusula 18 / minuta Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, constituyó la póliza en la oportunidad y en consecuencia se suscribió acta de inicio	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
2	11.37. 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.	El contratista cumplió, con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
3	11.38. Garantizar que el servicio de soporte técnico permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los tiquetes generados hasta su cierre	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
4	11.39. Cumplir con la totalidad de las actividades descritas en la Cláusula 8	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
5	11.40. Entregar la información requerida por las Entidades Compradoras para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra	Información remitida como soporte del presente pago, factura FE272; certificación bancaria, RUT.
6	11.41. Suscribir el Acta de inicio y el cronograma de actividades de común acuerdo con la entidad compradora para el inicio de ejecución de la prestación	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
7	11.42. 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.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra. Se valida certificación de las obligaciones contractuales suscritas por cada colaborador en su contrato de trabajo en cumplimiento a esta cláusula.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
8	11.43. Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos	El contratista cumple con las obligaciones de la ley 1581, se valida política de tratamiento de datos personales.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
9	11.44. Contratar un tercero especializado para realizar pruebas de seguridad a la infraestructura al menos una (1) vez por año, para identificar las vulnerabilidades en la infraestructura utilizada para la prestación de los Servicios BPO, según las definiciones estándar del mercado y adoptar las medidas de seguridad sugeridas en las pruebas para mitigar las vulnerabilidades.	En contratista informará la fecha de ejecución de las pruebas de vulnerabilidad en los tiempos establecidos para esta cláusula sin superar el año en curso.	No se ha requerido aún, en proceso de programación.

10	11.45. Proponer a la Entidad Compradora e implementar según requerimiento estrategias de atención en los períodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inesperados.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, informe de calidad.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11	11.46. Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo a los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad Compradora	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
12	11.47. Cumplir con los plazos establecidos en el Acuerdo Marco	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, el informe de implementación el cual contine entre otros aspectos los tiempos en los cuales se implementó el servicio con sus respectivas fechas de entrega.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
13	11.48. Contar y ejecutar en los casos que sea necesario los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad compradora	No se ha requerido aún, un plan de contingencia. Sin embargo al inicio el contratista y conforme Instrucciones de la entidad, se acuerdó enrutar el tráfico telefónico vía VPN, desde el operador saliente BPM hacia la UT. Lo anterior con el objeto de lograr una transición sin mayor traumatismo para la ciudadanía.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
14	11.49. Realizar back up constante a la información adquirida a través de la prestación de Servicios BPO.	El contratista cumplió con la obligación, se valió certificación del proceso de respaldo información operativa centro de contacto.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
15	11.50. 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.	No se presentaron fallas durante el periodo del informe.	No se presentaron fallas durante el periodo del informe.
16	11.51. Mantener la debida confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución de la Orden de Compra.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, se validó certificación de las obligaciones contractuales suscritas por cada colaborador en su contrato de trabajo en cumplimiento a esta cláusula.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
17	11.52. Cumplir las condiciones y los ANS establecidos en el pliego de condiciones de acuerdo a los servicios solicitados y a los niveles de servicio establecidos	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, se valido informe mensual de operación.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
18	11.53. Abstenerse de cobrar dinero adicional a los beneficiarios de las Entidades Compradoras por la prestación de Servicios BPO	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, se validó certificación donde se indica que los servicios prestados en el mes del informe se facturaron únicamente bajo la factura FE 260 conforme en procedimiento definido entre UT y Migración Colombia.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC

19	11.54. Remitir a la Entidad Compradora los soportes que certifiquen que se encuentra al día con las obligaciones de pago de los aportes al sistema de seguridad social y de salud	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
20	11.55. Garantizar el ancho de banda promedio por puesto de trabajo durante la vigencia del Acuerdo Marco, de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
21	11.56. Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de Colombia Compra Eficiente o las Entidades Compradoras eficaz y oportunamente, de acuerdo con lo establecido en el presente documento.	No se presentaron reclamos , consultas o/y solicitudes por parte de CCE.	No se presentaron reclamos , consultas o/y solicitudes por parte de CCE.
22	11.57. Atender los cambios solicitados por la Entidad Compradora, respecto a configuraciones de los servicios contratados (por ejemplo, cambios en el menú del IVR), en un plazo máximo de 5 días hábiles.	Durante el periodo objeto de medición no se realizó solicitudes de cambios sobre los servicios implementados y contratados por la entidad.	Durante el periodo objeto de medición no se realizó solicitudes de cambios sobre los servicios implementados y contratados por la entidad.
23	11.58. 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.	Se validó soporte donde el contratista muestra detalle de la ejecución del plan de bienestar y de actividades de bienestar, promoción y prevención ejecutadas.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
24	11.59. Garantizar el cumplimiento de la normatividad legal vigente relacionada en aquellas órdenes de compra en que el Proveedor se comprometa a prestar los Servicios BPO con agentes en la modalidad de teletrabajo si la Entidad no requiere agentes en las instalaciones de la Entidad. El proveedor se obliga a cumplir con la totalidad de requisitos de la política de Teletrabajo establecidos por el Gobierno Nacional. Durante el tiempo en que persistan las condiciones de trabajo en casa previstas por el Gobierno nacional con ocasión de la Pandemia ocasionada por el Covid – 19, el proveedor podrá ofrecer el servicio en estos términos a las entidades estatales. Lo anterior sin perjuicio de que, una vez superadas tales circunstancias excepcionales, el proveedor deba implementar la política de teletrabajo de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1221 de 2008 si busca ofrecer esta modalidad a las	Durante el mes objeto de medición el Contratista dispuso del recurso humano para atender los servicios contratados por la entidad y prestó sus servicios de maneja presencial en el centro de contacto y los puntos físicos definidos por la entidad.	Durante el mes objeto de medición el Contratista dispuso del recurso humano para atender los servicios contratados por la entidad y prestó sus servicios de maneja presencial en el centro de contacto y los puntos físicos definidos por la entidad.
25	11.60. Considerar a cada una de las Entidades Compradoras como clientes prioritarios.	El contratista, considera a la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, como cliente prioritario y en tal sentido, desde el mes de diciembre de 2023 dispuso y mantiene un equipo operativo de alto nivel, así como un equipo de apoyo comercial, técnico, financiero y jurídico para atender en tiempo y forma, las necesidades del servicio en el marco de ejecución de la Orden de Compra No.122240.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC

26	11.61. 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.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra Cumplido en la fase inicial.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
27	11.62. Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al Proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, se validaron certificaciones y planillas entregadas por el Contratista.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
28	11.63. Mantener actualizada la información requerida por el SIIF.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra la información SIIF se encuentra actualizada.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
29	11.64. 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.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, ya que dispone de un área de control de calidad la cual es liderada por Lesly Johanna Castro Escobar en calidad de Coordinadora QA Centro de Contacto. Los lideres de calidad de la OC se encuentran contratados al 100%, se adjunta organigrama del área. Se adjunta informe del área de calidad para el presente mes, de acuerdo al soporte.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
30	11.65. Acompañar y facilitar los procesos de enrutamiento, traslado y recepción de las líneas telefónicas de propiedad de la Entidad Compradora que sean requeridas para la prestación del servicio, en caso de que la Entidad Compradora así lo requiera.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
31	11.66. 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	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, de acuerdo a soporte se valida las políticas de control y acceso al Centro de Contacto y la descripción del registro biométrico para el ingreso y salida a las instalaciones del Centro de Contacto.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
32	11.67. Permitir la interconexión vía web o a través de un canal dedicado a las herramientas de la Entidad Compradora que se requieran para la prestación del servicio	En el marco de ejecución de la OC 122240 la entidad no adquirió un canal dedicado. Por tanto el acceso a las aplicaciones que soportan la operación y son de propiedad de la entidad se acceden vía Web.	En el marco de ejecución de la OC 122240 la entidad no adquirió un canal dedicado. Por tanto el acceso a las aplicaciones que soportan la operación y son de propiedad de la entidad se acceden vía Web.

33	11.68. 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	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, se validan las certificaciones y planillas por parte del Contratista.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
34	11.69. Mantener durante la vigencia del Acuerdo Marco y de las Órdenes de Compra las condiciones con las cuales adquirió puntaje técnico adicional, (...)	El contratista cumplió con los ofrecimientos realizados, personal de primer empleo en la operación.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
35	11.70. 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	Se valida y el contratista cuenta con protocolo de Bioseguridad.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
36	11.71. El Proveedor deberá dar prioridad a la entrega de informes y requerimientos de la entidad compradora por medios electrónicos garantizando la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información, en caso de que la entidad requiera la información en medios físicos el proveedor deberá usar papeles elaborados con elementos reciclados, fuentes forestales disponibles o con el sello ambiental colombiano.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra	Información solicitada cargada en el repositorio. Infome mensual Calidad, Informe mensual Operación y demas anexos.
37	11.72. El Proveedor deberá garantizar la disposición final de los elementos tecnológicos de hardware que hayan cumplido con su ciclo de vida útil durante la ejecución de las Órdenes de Compra que le sean adjudicadas dentro de la vigencia del Acuerdo Marco de Precios.	No se ha requerido la disposición final de elementos tecnológicos	No se ha requerido la disposición final de elementos tecnológicos
38	11.73. El Proveedor deberá entregar a la entidad compradora con la que haya suscrito una Orden de Compra de manera anual el análisis de vulnerabilidades de la infraestructura tecnológica utilizada para la prestación de los Servicios de BPO.	No se ha cumplido aún la anualidad, por lo cual no se ha requerido el análisis de vulnerabilidades.	No se ha cumplido aún la anualidad, por lo cual no se ha requerido el análisis de vulnerabilidades.

5. Concepto del (los) supervisor (es) sobre el cumplimiento general del objeto del contrato

El/La contratista ha venido cumpliendo a satisfacción con el desarrollo y ejecución del objeto contractual y las obligaciones derivadas correspondientes al período comprendido entre el 01 y 30 de agosto de 2024.

6. ESTADO EXPEDIENTE CONTRACTUAL EN EL SISTEMA DOCUMENTAL ORFEO Y PLATAFORMA DEL SECOP II

MIGRACIÓN MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA**			
	PROCESO	Gestión Contractual	**CÓDIGO**	AGCF.31
	FORMATO	Informe de Supervisión Contractual	**VERSIÓN**	8

En cumplimiento de la obligación como supervisor en la actualización del expediente virtual en el sistema documental Orfeo y en la plataforma del SECOP II tales como: Actas de Inicio, Certificaciones de Cumplimiento, informe de actividades sobre la ejecución del contrato, y demás documentos que surjan como consecuencia de la ejecución del presente contrato.

7. El (los) supervisor(es) certifica(n) el cumplimiento de las obligaciones del objeto del contrato	SI
8. El (los) supervisor(es) certifica(n) que la información del proceso se encuentra contenida en el Sistema de Gestión Documental ORFEO y la Plataforma Transaccional SECOP II	SI



Firma del Supervisor
Mónica Lucia Rocha Ardila
Coordinadora de Grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía

Obligación Presupuestal Comprobante

Usuario Solicitante:	MHccapacho	CESAR DAVID CAPACHO PINEDA
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante:	11-04-00	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA
Fecha y Hora Sistema:	2024-12-05-3:21 p. m.	

REGISTRO PRESUPUESTAL DE OBLIGACION.

Numero:	770024	**Fecha Registro:**	2024-12-05	**Unidad / Subunidad ejecutora:**			11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA		
Vigencia Presupuestal	Actual	**Estado:**	Generada	**Requiere DIP:**		No	**Tipo de DIP:**		**Nro. Compromiso:** 9424
Valor Inicial:	316.316.665,99	**Valor Total Operaciones:**	0,00				**Valor Actual:**	316.316.665,99	**Saldo x Ordenar:** 316.316.665,99
Valor Inicial Moneda Original:	0,00	**Valor Total Operaciones Moneda Original:**	0,00				**Valor Actual Moneda Original:**	0,00	**Saldo x Ordenar Moneda Original:** 0,00
Valor Deducciones:	2.567.747,00	**Valor Neto:**	313.748.918,99				**Valor IVA:**	50.504.341,63	**Nro. Cdp:** 12324
Valor Deducciones Moneda:	0,00	**Valor Neto Moneda:**	0,00				**Atributo Contable:**	05-NINGUNO	**Comprobante Contable:** 21491

TERCERO

Identificacion:	901444076	**Razon Social:**	UNION TEMPORAL ASD - IQ	**Medio de Pago:**	Abono en cuenta

CUENTA BANCARIA

Numero:	69000000976	**Banco:**	BANCOLOMBIA S.A.	**Tipo:**	Ahorro	**Estado:**	Activa

CUENTA X PAGAR				**CAJA MENOR**			
Numero:	786524	**Tipo:**	Adquisicion de Servicios a Personas Declarantes	**Identificacion:**		**Fecha de Registro:**	

DOCUMENTO SOPORTE					
Numero:	FE-272	**Tipo:**	FACTURA	**Fecha:**	2024-12-05

ITEM PARA AFECTACION DE GASTO

DEPENDENCIA	POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	RECURSO	SITUAC.	ATRIBUTO CONTABLE	FECHA OPERACION	VALOR INICIAL	VALOR OPERACION	VALOR ACTUAL	SALDO X ORDENAR
11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	C-1199-1002-12-53105B-1199065-02 ADQUIS. DE BYS - SERVICIOS TECNOLÓGICOS - FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES Y EVOLUCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN MIGRACIÓN COLOMBIA NACIONAL	Nación	10	CSF	05-NINGUNO					
						Total:	316.316.665,99	0,00	316.316.665,99	316.316.665,99

Objeto:	RAD. 20249990259662 - OC 122240 DE 2023 - Contratar el servicio de Contact Center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, establecidos por Migración Colombia - DEL PERIODO DEL 01 AL 31 DE AGOSTO DE 2024 - FACTURA FE-272

PLAN DE PAGOS

DEPENDENCIA DE AFECTACION DE PAC	POSICION DEL CATALOGO DE PAC	FECHA DE PAGO	ESTADO	VALOR A PAGAR
11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	3-8 CNC - INVERSION ORDINARIA NACIÓN CSF	2024-12-05	Generada	316.316.665,99

POSICIONES DEL CATALOGO PARA PAGO NO PRESUPUESTAL						
POSICION DEL CATALOGO DE PAGO	**IDENTIFICACION**	**NOMBRE BENEFICIARIO**	**BASE GRAVABLE**	**TARIFA**	**VALOR DEDUCCION**	**SALDO DISPONIBLE PARA ORDENAR**
2-01-05-01-01-03-05 RETENCION ICA COMERCIAL SERVICIOS DEMÁS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	NIT 899999061	BOGOTA DISTRITO CAPITAL	265.812.324,00	0,966 %	2.567.747,00	2.567.747,00

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)



Orden de pago Presupuestal de gastos Comprobante

Usuario Solicitante:	MHwarodrig	WILSON ALBERTO RODRIGUEZ FARFAN
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante:	11-04-00	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA
Fecha y Hora Sistema:	2024-12-06-5:25 p. m.	

ORDEN DE PAGO PRESUPUESTAL

Número:	475869824	**Fecha Registro:**	2024-12-06	**Unidad / Subunidad ejecutora:**	11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA		
Vigencia Presupuestal	Actual	**Estado:**	Generada	**Nro Obligación:**	770024	**Comprobante Contable de la Generación:**	
Fecha Máxima Pago:	2024-12-11	**Código de Referencia:**	04500196800475869824	**Tipo de Moneda:**	COP-Pesos	**Tasa de Cambio:**	0,00
Valor Bruto:	316.316.665,99	**Valor Deducciones:**	2.567.747,00	**Valor Neto:**	313.748.918,99	**Saldo x Pagar:**	316.316.665,99

VALORES PAGADOS

TRM Pago		**Valor Bruto**		Valor Deducciones	0,00	Valor Neto		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:	901444076	**Razón Social:**	UNION TEMPORAL ASD - IQ	**Medio de Pago:**	Abono en cuenta

CUENTA BANCARIA

Número:	69000000976	**Banco:**	BANCOLOMBIA S.A.	**Tipo:**	Ahorro	**Estado:**	Activa

TESORERIA	DOCUMENTO SOPORTE					
	Número:	FE272	**Tipo:**	FACTURA	**Fecha:**	2024-12-06
13-01-01-DT - DIRECCION TESORO NACION DGCPTN						

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
11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA / C-1199-1002-12-53105B-1199065-02 ADQUIS. DE BYS - SERVICIOS TECNOLÓGICOS - FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES Y EVOLUCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN MIGRACIÓN COLOMBIA NACIONAL												
	Nación	10	CSF	316.316.665,99	0,00					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 %	2.567.747,00		

LINEAS DE PAGO VINCULADA					
DEPENDENCIA PARA AFECTACION DE PAC	POSICION DEL CATALOGO DE PAC	FECHA	VALOR	ATRIBUTO LINEA DE PAGO	ESTADO
11-04-00 - UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	3-8 - CNC - INVERSION ORDINARIA NACIÓN CSF	2024-12-05	316.316.665,99	05 NINGUNO	Generada

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)



Orden de pago Presupuestal de gastos Comprobante

Usuario Solicitante:	MHvcorredo	VIVIANA CORREDOR GARCIA
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante:	11-04-00	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA
Fecha y Hora Sistema:	2024-12-11-2:49 p. m.	

ORDEN DE PAGO PRESUPUESTAL

Número:	475869824	**Fecha Registro:**	2024-12-06	**Unidad / Subunidad ejecutora:**	11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA		
Vigencia Presupuestal	Actual	**Estado:**	Pagada	**Nro Obligación:**	770024	**Comprobante Contable de la Generación:**	
Fecha Máxima Pago:	2024-12-11	**Código de Referencia:**	04500196800475869824	**Tipo de Moneda:**	COP-Pesos	**Tasa de Cambio:**	0,00
Valor Bruto:	316.316.665,99	**Valor Deducciones:**	2.567.747,00	**Valor Neto:**	313.748.918,99	**Saldo x Pagar:**	0,00

VALORES PAGADOS

TRM Pago		**Valor Bruto**	**316.316.665,99**	Valor Deducciones	2.567.747,00	Valor Neto	**313.748.918,99**	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:	901444076	**Razón Social:**	UNION TEMPORAL ASD - IQ	**Medio de Pago:**	Abono en cuenta

CUENTA BANCARIA

Número:	69000000976	**Banco:**	BANCOLOMBIA S.A.	**Tipo:**	Ahorro	**Estado:**	Activa

TESORERIA	DOCUMENTO SOPORTE					
	Número:	FE272	**Tipo:**	FACTURA	**Fecha:**	2024-12-06
13-01-01-DT - DIRECCION TESORO NACION DGCPTN						

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
11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA / C-1199-1002-12-53105B-1199065-02 ADQUIS. DE BYS - SERVICIOS TECNOLÓGICOS - FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES Y EVOLUCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN MIGRACIÓN COLOMBIA NACIONAL													
	Nación	10	CSF	316.316.665,99	0,00	316.316.665,99				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 %	2.567.747,00	2.567.747,00	

LINEAS DE PAGO VINCULADA					
DEPENDENCIA PARA AFECTACION DE PAC	POSICION DEL CATALOGO DE PAC	FECHA	VALOR	ATRIBUTO LINEA DE PAGO	ESTADO
11-04-00 - UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	3-8 - CNC - INVERSION ORDINARIA NACIÓN CSF	2024-12-05	316.316.665,99	05 NINGUNO	Pagada

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)

INFORME DE CALIDAD DEL SERVICIO

PROYECTO: **Migración Colombia**

Periodo: 01 al 30 de junio de 2024
Orden de Compra: 122240

Jorge Iván Tabares Ortiz
Darlyn Jankely García Cañón

Líderes del Proceso de Calidad

MIGRACIÓN
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS GENERALES

CONTRATO U ORDEN DE COMPRA	Orden de Compra 122240
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:	02/07/2024
OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME:	Presentar el resultado de las auditorías aplicadas en los canales de servicio existentes y en atención por los agentes del equipo del centro de contacto de Migración Colombia, el informe incluye el consolidado de los monitoreos realizados durante el mes anterior a la presentación de este informe, discriminando resultados por canal de atención, trámite o servicio. Así mismo, se presenta los hallazgos y planes de acción realizados, con el objetivo de minimizar las imprecisiones que impactan los acuerdos contractuales del proyecto.
PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME	Del 01 al 30 de junio de 2024
PRESENTADO POR:	Jorge Iván Tabares Ortiz Darlyn Jankely García Cañón
ENTREGADO A:	Sandra Mesa
INFORME No:	06

Tabla de Contenido

1. Presentación 4
2. Resumen ejecutivo 4
3. Resultado de indicadores por agente 13
4. Planes de acción para el mes de junio 14
5. Planes de acción para el mes de julio 22

1. Presentación

Las auditorias en la prestación del servicio tienen como objetivo aumentar la satisfacción del usuario final y optimizar la calidad del servicio ofrecido, a través de la detección de oportunidades de mejora presentes en la gestión realizada por los agentes del centro de contacto, evaluando la calidad con la que se desarrollan los procesos en los diferentes canales de atención, mediante un esquema de revisión preventiva y/o correctiva. Labor realizada por los líderes de calidad asignados al proyecto.

El área de calidad determina tres categorías de imprecisión. Estos errores permiten no sólo determinar el desempeño adecuado de los agentes, sino también, focalizar y potencializar las retroalimentaciones dadas a las instancias representativas del proyecto.

2. Resumen ejecutivo

Este informe contiene las actividades desarrolladas por el área de calidad entre el 01 y el 30 de junio de 2024 para el proyecto Migración Colombia.

Teniendo en cuenta los indicadores contractuales, los indicadores del ANS que regula el área de calidad en el mes de junio son los siguientes:

- **PECUF:** Precisión Error Critico de Usuario Final.
- **PECN:** Precisión Error Critico de Negocio.

Indicador	PECUF	PECN	META
Junio	94,5%	98,4%	85%

Imagen N°1

Durante el periodo en referencia se monitorearon de manera aleatoria, a cada uno de los agentes del centro de contacto; Los agentes cuentan con un promedio de 14 monitoreos, teniendo como muestra 495 atenciones valoradas del total de las gestiones ingresadas en los diferentes canales de atención.

Las 495 transacciones monitoreadas, se distribuyen de la siguiente manera en los canales de atención:

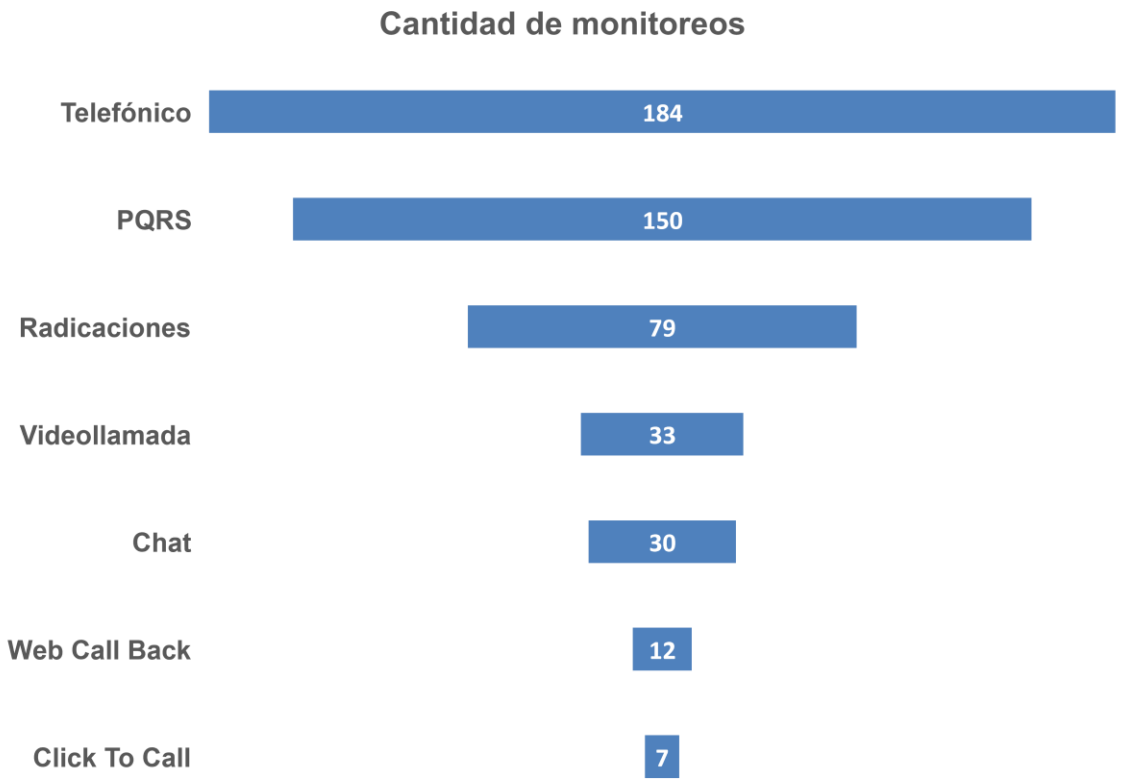


Imagen N°2

Indicador de precisión global del mes en gestión:

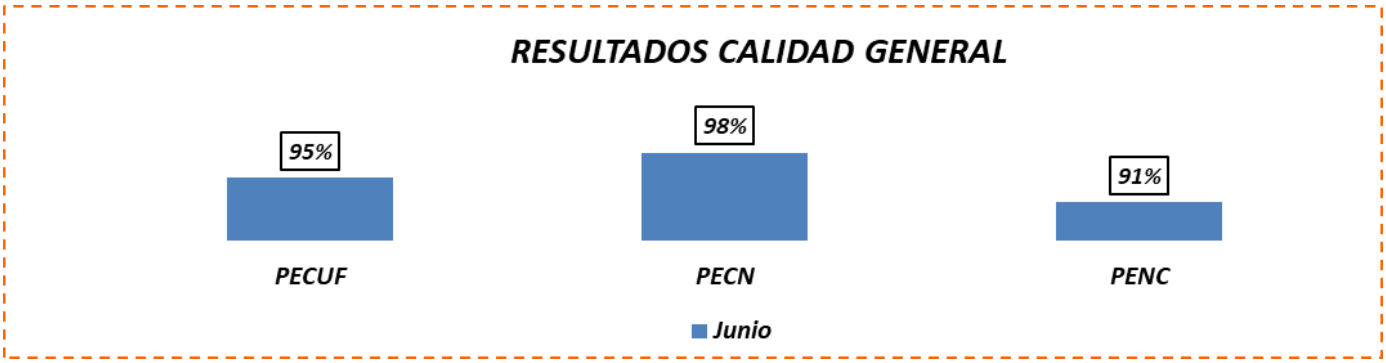


Imagen N°3

Indicador de precisión por canal

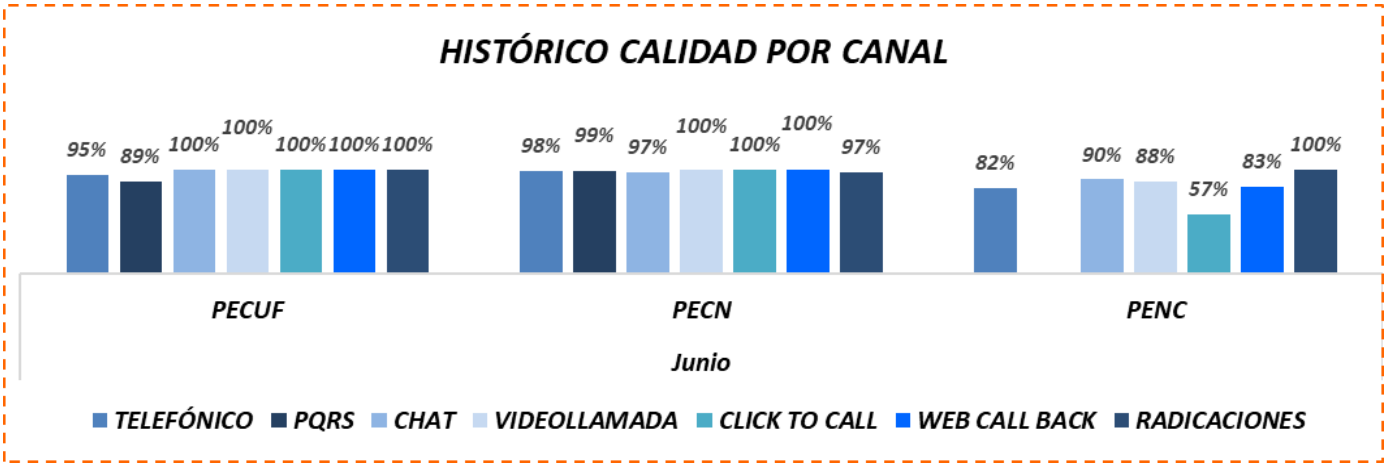


Imagen N°4

Teniendo en cuenta los canales de atención evaluados, se presenta el siguiente comportamiento por precisión durante el mes de junio:

Telefónico:

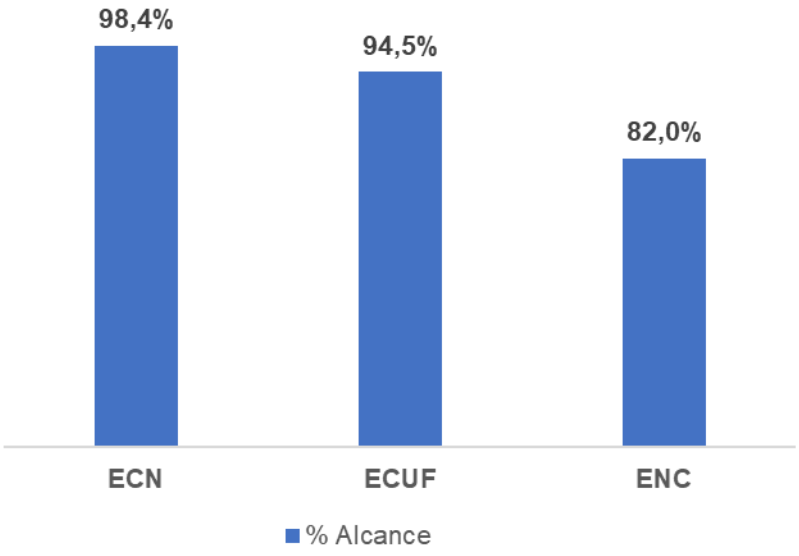


Imagen N°5

En junio para el canal telefónico se realizaron 184 muestras, donde se identifica que ECN y ECUF cumplieron con el umbral establecido para la orden de compra del proyecto.

Afectaciones por atributo errores críticos

1. **Brindo información correcta y completa, conforme a las políticas del proceso:** Se ve afectado cuando se evidencia que se entrega información incompleta o incorrecta a los ciudadanos, teniendo en cuenta los requisitos y lineamientos de la entidad contratante.
2. **Tipifico la interacción (registro):** Se ve afectado cuando se tipifica en el aplicativo del aliado (IQGIS) de forma incorrecta el motivo real de la comunicación del ciudadano, o no se tipifica la interacción.

Afectaciones por atributo errores no críticos

1. **Registro de datos y observaciones:** El atributo se ve afectado cuando se evidencia que el agente ingresa de forma errada los datos suministrados por el ciudadano.
2. **Retomo la interacción en los tiempos establecidos:** El atributo se afecta debido a que los agentes exceden los tiempos de espera establecidos para retomar al ciudadano.
3. **Presto atención al ciudadano:** Se ve afectado principalmente cuando por descuido el agente hace repetir al ciudadano información que ha indicado al inicio de la comunicación.
4. **Manejo un lenguaje claro:** El atributo se afecta debido al uso de muletillas como: correcto, me indica, perfecto, de onomatopeyas como: ahí, umm, aja y al utilizar extranjerismos tales como “ok”, uso de tecnicismos.
5. **Contesto oportunamente la interacción:** Se ve afectado cuando no se atiende la llamada dentro de los 03 primero segundos de ingreso.
6. **Personalizo adecuadamente la interacción:** Se ve afectado cuando no se menciona mínimo una vez el nombre del ciudadano.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil	PENC	Cuartil
FRANCY ALEJANDRA RODRIGUEZ AGUILERA	16	89%	CUARTIL 3	100%	CUARTIL 1	95%	CUARTIL 2
DAVID SANTIAGO MARIN CORDOBA	15	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	96%	CUARTIL 2
JOHAN STIVEN REALPE VILLAMARIN	15	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1
LEYNNER SANTIAGO AMEZQUITA LONDOÑO	15	92%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
JUAN DAVID CASTELLANOS ROJAS	14	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2
CRISTIAN MAURICIO CRUZ ORJUELA	14	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	96%	CUARTIL 2
MICHEL ANDREA VELASQUEZ GOMEZ	14	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
ANGELA NATALIA RUIZ MUÑOZ	14	96%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2
HEIDY LISETTE MARTINEZ GUERRERO	14	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
KAREN SOFIA VALENZUELA CAMELO	13	95%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
BRANDON STIVEN ZARATE QUIROGA	12	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1
JOSEPH ENRIQUE BOLAÑO GUTIERREZ	12	90%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1
LAURA KATHERIN MILA DAVILA	11	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
DANIEL MAURICIO SOLER GOMEZ	5	88%	CUARTIL 3	100%	CUARTIL 1	92%	CUARTIL 2

Imagen N°6

PQR:

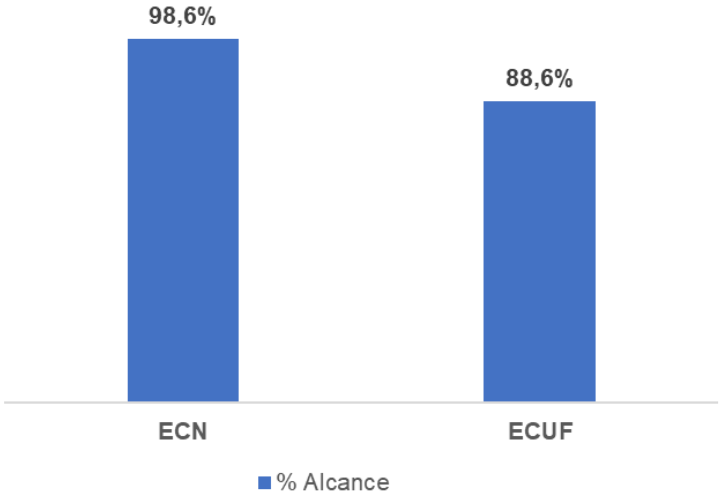


Imagen N°7

En junio para el canal de PQR se realizaron 229 muestras, donde se identifica que ECUF y ECN se cumple con el umbral establecido para la orden de compra del proyecto.

Afectaciones por atributo errores críticos

1. **Brindo información correcta y completa, conforme a las políticas del proceso:** Se ve afectado cuando se evidencia que se entrega información incompleta o incorrecta a los ciudadanos, teniendo en cuenta los requisitos y lineamientos de la entidad contratante.

2. **Presentación**: Se ve afectado en el momento en que los back office omiten utilizar la plantilla establecida, relacionan pie de página desactualizado, otro tipo de alineación y omiten relacionar el nombre del ciudadano dentro de la respuesta.
3. **Tipifico la transacción (registro):** Se ve afectado cuando se evidencia que la re-tipificación es errada.
4. **Adjunto adecuadamente el anexo:** Se Ve afectado cuando se carga de manera errada los anexos del ciudadano.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil
GISELL GALATEA MAHECHA FORERO	35	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
ANDREA VALENTINA GONZALEZ CASTRO	34	88%	CUARTIL 3	100%	CUARTIL 1
CARLOS MANUEL CARRASCAL	34	88%	CUARTIL 3	94%	CUARTIL 2
DANIELA ALEXANDRA PINILLA MONCALEANO	34	94%	CUARTIL 2	97%	CUARTIL 2
RUBEN DARIO OSMA DEVIA	32	88%	CUARTIL 3	97%	CUARTIL 2
NEIDY YOJANA RODRIGUEZ YAYA	30	90%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1
YANETH NUMPAQUE MONROY	30	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1

Imagen N°8

Chat:

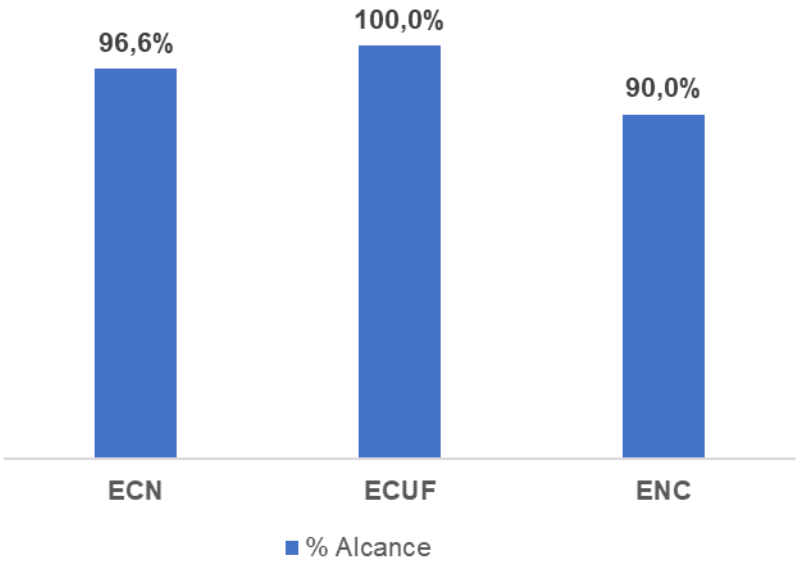


Imagen N°9

En junio para el canal de Chat se realizaron 30 muestras, donde se identifica que ECUF y ECN se cumple con el umbral establecido para la orden de compra del proyecto.

Afectaciones por atributo errores críticos

1. **Tipifico la interacción (registro):** Se ve afectado cuando se tipifica en el aplicativo del aliado (IQGIS) de forma incorrecta el motivo real de la comunicación del ciudadano, o no se tipifica la interacción.

Afectaciones por atributo errores no críticos

1. **Retomo la interacción en los tiempos establecidos:** El atributo se afecta debido a que los agentes exceden los tiempos de espera establecidos para retomar al ciudadano.
2. **Registro de datos y observaciones:** El atributo se ve afectado cuando se evidencia que el agente ingresa de forma errada los datos suministrados por el ciudadano.
3. **Presto atención al ciudadano demostrando actitud de servicio:** Se ve afectado principalmente cuando por descuido el agente hace repetir al ciudadano información que ha indicado al inicio de la comunicación.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil	PENC	Cuartil
SANDRA MARCELA PORTILLO RAMIREZ	15	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2
PAOLA ANDREA GONZALEZ VARGAS	15	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2

Imagen N°10

Videollamada:

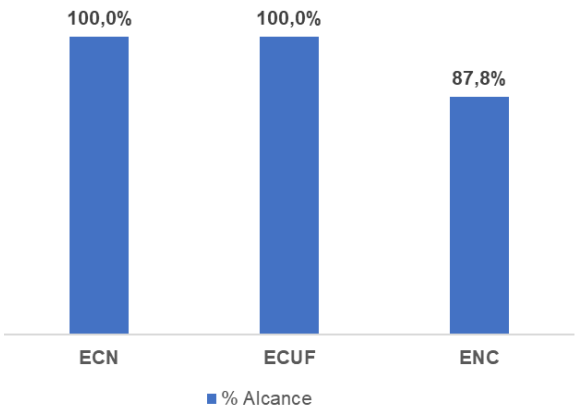


Imagen N°11

En junio para el canal de videollamada se realizaron 33 muestras, donde se identifica que ECUF y ECN se cumple con el umbral establecido para la orden de compra del proyecto.

Afectaciones por atributo errores no críticos

1. **Retomo la interacción en los tiempos establecidos:** El atributo se afecta debido a que los agentes exceden los tiempos de espera establecidos para retomar al ciudadano.
2. **Registro de datos y observaciones:** El atributo se ve afectado cuando se evidencia que el agente ingresa de forma errada los datos suministrados por el ciudadano.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil	PENC	Cuartil
YAMILE PINZON NUÑEZ	12	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1
JOHN FREDY SOLER PEÑA	11	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
ADRIANA FERNANDA SIERRA PEÑA	10	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2

Imagen N°12

Click To Call:

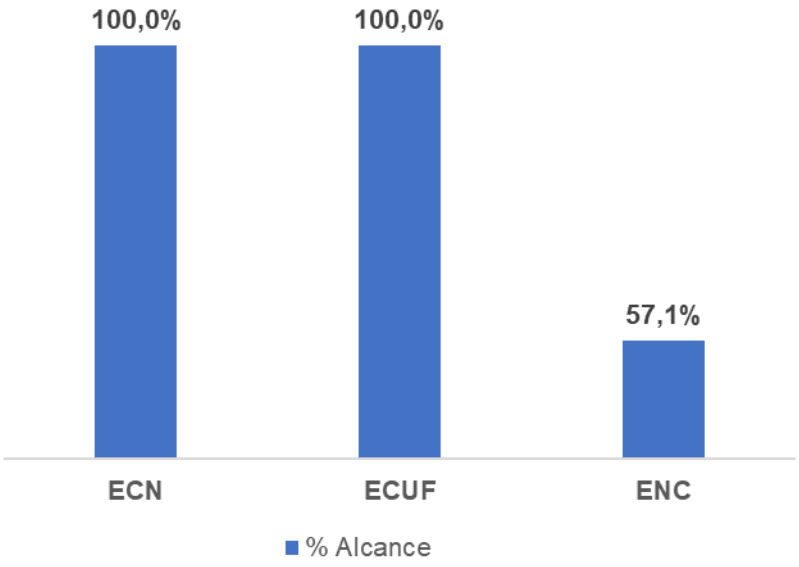


Imagen N°13

En junio para el canal de Click To Call se realizaron 7 muestras, donde se identifica que ECUF y ECN se cumple con el umbral establecido para la orden de compra del proyecto.

Afectaciones por atributo errores no críticos

1. **Retomo la interacción en los tiempos establecidos:** El atributo se afecta debido a que los agentes exceden los tiempos de espera establecidos para retomar al ciudadano.
2. **Registro de datos y observaciones:** El atributo se ve afectado cuando se evidencia que el agente ingresa de forma errada los datos suministrados por el ciudadano.
3. **Contesto oportunamente la interacción:** Se ve afectado cuando no se atiende la llamada dentro de los 03 primero segundos de ingreso.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil	PENC	Cuartil
JOSEPH ENRIQUE BOLAÑO GUTIERREZ	3	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	80%	CUARTIL 4
ANGELA NATALIA RUIZ MUÑOZ	1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
HEIDY LISETTE MARTINEZ GUERRERO	1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	93%	CUARTIL 2
JUAN DAVID CASTELLANOS ROJAS	1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	90%	CUARTIL 2
LAURA KATHERIN MILA DAVILA	1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1

Imagen N°14

Web Call Back:

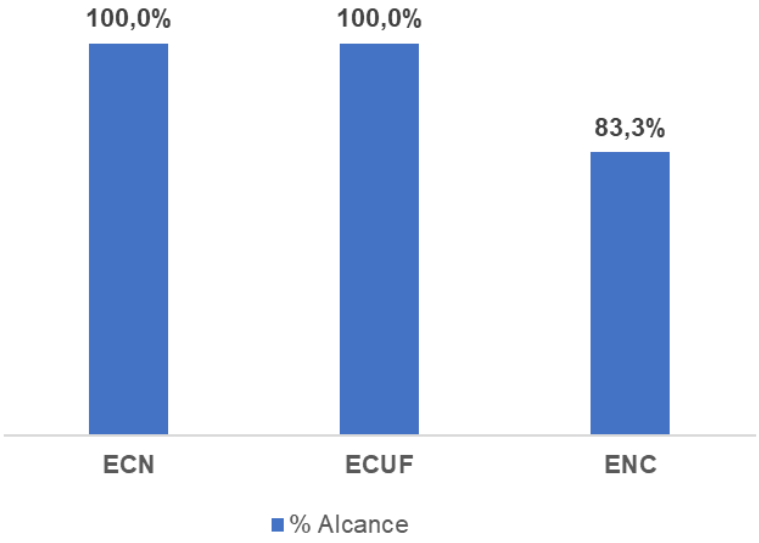


Imagen N°15

En junio para el canal de Web Call Back se realizaron 12 muestras, donde se identifica que ECUF y ECN se cumple con el umbral establecido, sin presentar afectaciones para la orden de compra del proyecto.

Afectaciones por atributo errores no críticos

1. **Registro de datos y observaciones:** El atributo se ve afectado cuando se evidencia que el agente ingresa de forma errada los datos suministrados por el ciudadano.
2. **Contesto oportunamente la interacción:** Se ve afectado cuando no se atiende la llamada dentro de los 03 primero segundos de ingreso.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil	PENC	Cuartil
JOHN FREDY SOLER PEÑA	4	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
ADRIANA FERNANDA SIERRA PEÑA	3	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	93%	CUARTIL 2
YAMILE PINZON NUÑEZ	3	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
LAURA KATHERIN MILA DAVILA	2	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	95%	CUARTIL 2

Imagen N°16

3. Resultado de indicadores por agente

Los indicadores a continuación corresponden a los agentes auditados durante el mes de junio, equipo conformado por 26 agentes distribuidos en los canales Telefónico, Chat, Videollamada y PQRS. También se muestra el cuartilamiento que ocupa el agente dentro de la siguiente categoría:

Q4	Q3	Q2	Q1
Entre 0% y 85%	Entre 86% y 89%	Entre 90% y 99%	Igual a 100%

Tabla N°1

La cuartilización es el proceso a través del cual se genera la categorización de los resultados obtenidos mediante la segmentación del 100% de una población o muestra.

- Cuartil 1 (Q1): Grupo de población que se encuentra en el rango establecido (100%).
- Cuartil 2 (Q2): Grupo de población que se encuentra dentro del rango (90% - 99%).
- Cuartil 3 (Q3): Grupo de población que se encuentra por debajo del rango interno establecido (86% - 89%).
- Cuartil 4 (Q4): Grupo de población con el desempeño más bajo de acuerdo con el rango establecido.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil	PENC	Cuartil
GISELL GALATEA MAHECHA FORERO	35	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
DANIELA ALEXANDRA PINILLA MONCALEANO	34	94%	CUARTIL 2	97%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1
ANDREA VALENTINA GONZALEZ CASTRO	34	88%	CUARTIL 3	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
CARLOS MANUEL CARRASCAL	34	88%	CUARTIL 3	94%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1
RUBEN DARIO OSMA DEVIA	32	88%	CUARTIL 3	97%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1
NEIDY YOJANA RODRIGUEZ YAYA	30	90%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
YANETH NUMPAQUE MONROY	30	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
FRANCY ALEJANDRA RODRIGUEZ AGUILERA	16	89%	CUARTIL 3	100%	CUARTIL 1	95%	CUARTIL 2
SANDRA MARCELA PORTILLO RAMIREZ	15	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2
DAVID SANTIAGO MARIN CORDOBA	15	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	96%	CUARTIL 2
LEYNNER SANTIAGO AMEZQUITA LONDOÑO	15	92%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
JOHN FREDY SOLER PEÑA	15	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
YAMILE PINZON NUÑEZ	15	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1
PAOLA ANDREA GONZALEZ VARGAS	15	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
JOSEPH ENRIQUE BOLAÑO GUTIERREZ	15	92%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
ANGELA NATALIA RUIZ MUÑOZ	15	96%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
JUAN DAVID CASTELLANOS ROJAS	15	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
HEIDY LISETTE MARTINEZ GUERRERO	15	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
JOHAN STIVEN REALPE VILLAMARIN	15	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1
MICHEL ANDREA VELASQUEZ GOMEZ	14	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
LAURA KATHERIN MILA DAVILA	14	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
CRISTIAN MAURICIO CRUZ ORJUELA	14	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	96%	CUARTIL 2
ADRIANA FERNANDA SIERRA PEÑA	13	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
KAREN SOFIA VALENZUELA CAMELO	13	95%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
BRANDON STIVEN ZARATE QUIROGA	12	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1
DANIEL MAURICIO SOLER GOMEZ	5	88%	CUARTIL 3	100%	CUARTIL 1	92%	CUARTIL 2

Imagen N°17

Del total de agentes monitoreados se evidencia un cumplimiento del indicador ECN y ECUF con el umbral establecido para la orden de compra del proyecto.

Durante el transcurso del mes se realizaron retroalimentaciones individuales de manera inmediata y grupales enfocadas en reforzar las habilidades blandas detectadas en los monitoreos y aclarar las diferentes inquietudes presentadas en la gestión diaria.

4. Planes de acción para el mes de junio

1. Se realizará una actividad general denominada “Futbolito Migración” con el objetivo de apalancar los indicadores de (Calidad - TMO – Ausentismo). Los agentes formarán parejas e irán compitiendo contra los demás equipos de manera semanal, lo que les permitirá ir acumulando puntos semana a semana para participar por diferentes premios.



Imagen N°18



Imagen N°19



Imagen N°20



Imagen N°21



Imagen N°22

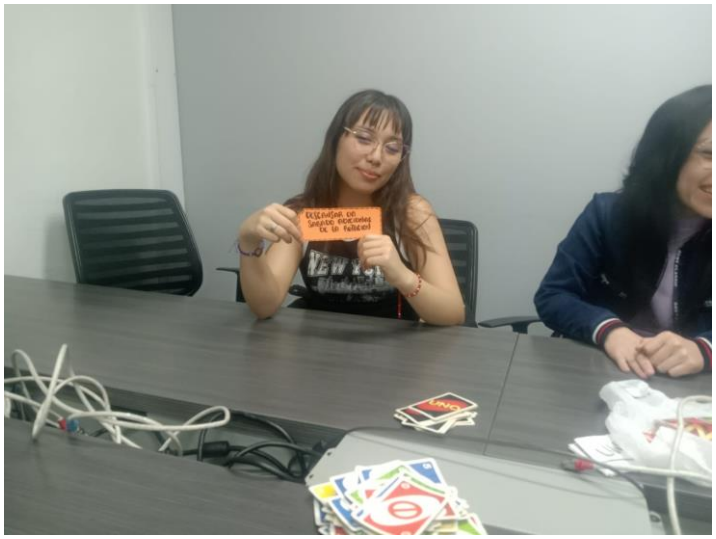


Imagen N°23



Imagen N°24



Imagen N°25

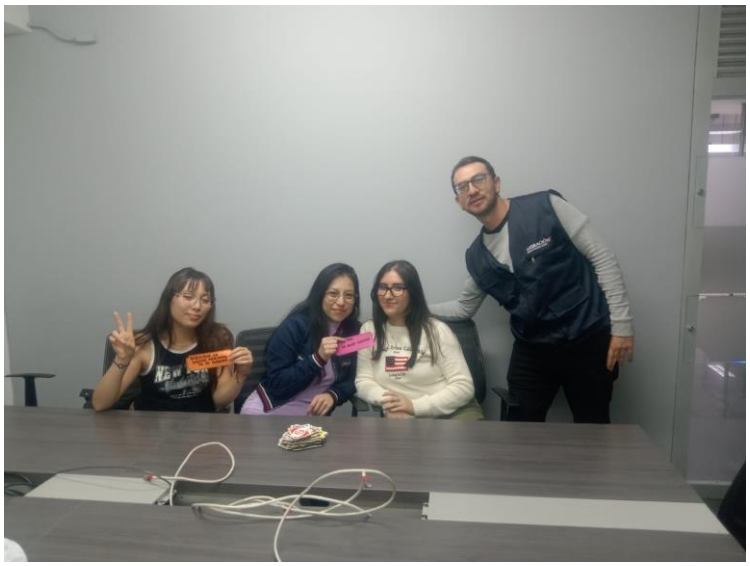


Imagen N°26



Imagen N°27



Imagen N°28

2. Los agentes con dos o más afectaciones por el atributo “Brindo información correcta y completa, conforme a las políticas del proceso” durante el mes de mayo, realizarán un juego “Stop” enfocado a reforzar la información donde se detectó la oportunidad de mejora.

Canal de atención	Tema
PQRS	Horarios puntos visibles Requisitos de salida del país Relaciona información de menores de edad Enlace desactualizado
Telefónico	Duplicado PPT (Ciudades donde aplica agendamiento de citas, tiempos de entrega). Requisitos solicitud Salvoconducto condición refugio.



Imagen N°29



Imagen N°30



Imagen N°31

5. Planes de acción para el mes de julio

1. Se realizará actividad de integración y motivación los viernes. Se definirá una temática semanal, en la cual se premiará de manera individual a los agentes con la mejor creatividad y actitud.

   Se calificará al mejor agente a través de un formulario forms, cada agente dará una calificación a los cinco finalistas, el que obtenga mayor votación será el ganador.

Fecha	Temática
05/07/2024	Pantuflas
12/07/2024	Corbatas
19/07/2024	Gafas locas
26/07/2024	Día de playa

2. Se realizará una capacitación semanal para reforzar los temas afectados durante el mes de junio (Impedimento de salida / Permiso menores / Verificación CMM), a través de una urna de preguntas los agentes responderán casuísticas y se ira reforzando de acuerdo con las respuestas brindadas por los agentes.
   Dentro de las casuísticas planteadas se contemplará el registro de observaciones, entregando un listado de palabras para que los agentes estructuren unas observaciones claras.

3. Desde el área de seguridad y salud en el trabajo se realizará capacitación de manera semanal todos los viernes, se trabajará temas de habilidades blandas.



PROYECTO: Migración Colombia
Periodo: 01 al 30 de junio de 2024
Orden de Compra: 122240

MIGRACIÓN
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

UT UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

Tabla de contenido

1 INTRODUCCIÓN 4
2 ESPECIFICACIÓN DEL SERVICIO 4
2.1 Objeto del Servicio 4
2.2 Alcance del Servicio 4
2.3 Canales de contacto 4
3 GLOSARIO 5
4 MODELO DE GESTIÓN 6
4.1 Interacciones Mes 6
4.2 Segmento Inbound 9
4.2.1 Comportamiento Semanal Inbound 10
4.2.2 Comportamiento Día de la Semana Inbound 11
4.2.3 Comportamiento Diario Inbound 11
4.2.4 Comportamiento Franja Horaria Inbound 12
4.3 Segmento Linea Anticorrupción 12
4.3.1 Comportamiento Semanal Anticorrupción 13
4.3.2 Comportamiento Día de la Semana Anticorrupción 14
4.3.3 Comportamiento Diario Anticorrupción 14
4.3.4 Comportamiento Franja Horaria Anticorrupción 15
4.4 Segmento Video Llamada 15
4.4.1 Comportamiento Semanal Video Llamada 16
4.4.2 Comportamiento Día de la Semana Video Llamada 17
4.4.3 Comportamiento Diario Video Llamada 17
4.4.4 Comportamiento Franja Horaria Video Llamada 18
4.5 Segmento Chat 18
4.5.1 Comportamiento Semanal Chat 19
4.5.2 Comportamiento Día de la Semana Chat 20
4.5.3 Comportamiento Diario Chat 20
4.5.4 Comportamiento Franja Horaria Chat 21
4.6 Clic to Call (C2C) 21
4.6.1 Comportamiento Semanal C2C 22

4.6.2 Comportamiento Día de la Semana C2C 23
4.6.3 Comportamiento Diario C2C 23
4.6.4 Comportamiento Franja Horaria C2C 24
4.7 Déjanos Llamarte (Web Call Back) 24
4.8 Segmento Outbound 25
5 TIPIFICACIONES 26
5.1 % Participación por Motivo de llamada 26
5.2 % Participación por Genero 28
5.3 % Participación por Nacionalidad 28
5.4 % Participación por Grupo de Edades 28
6 GESTION PQRS 29
6.1 Tipo de Solicitud 29
6.2 Gestión por Trámite 29
6.3 Gestión por Backoffice 30
7 AGENDAMIENTO 32
7.1 Top Agendamiendo por cuidades 33
7.2 Registro de Asistencia Agendas 35
8 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN MENSUAL 38
8.1 Encuestas Canal Telefónico 38
8.2 Encuestas Ventanilla Virtual 40
9 QUEJAS 42
9.1 Casos escalados 43
10 GESTION PERSONAL DE APOYO EN PUNTOS PRESENCIALES 44
11 ACTUALIZACIONES - FORMACIÓN 45
12 ENVIO CORREOS MASIVOS 49
13 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN INTERNA 49

1 INTRODUCCIÓN

El presente informe da cuenta de los resultados y gestión del mes en referencia donde se podrán evidenciar métricas operativas, oportunidades de mejora identificados y estrategias planteadas y aplicadas.

Partimos recordando el objeto del servicio y nuestras obligaciones contractuales las cuales en el desarrollo del informe vamos presentando.

A continuación, se muestran los resultados obtenidos durante la gestión del 1 al 30 de junio de 2024 en cada uno de los canales de atención que la entidad tiene destinados para la atención a la ciudadanía así como el apoyo que es prestado por parte de algunos agentes del centro de contacto en los centros facilitadores de la entidad.

2 ESPECIFICACIÓN DEL SERVICIO

2.1 Objeto del Servicio

El objeto del Acuerdo Marco es establecer: (i) las condiciones para la contratación de Servicios BPO al amparo del Acuerdo Marco y la prestación del servicio por parte de los Proveedores; (ii) las condiciones en las cuales las Entidades Compradoras se vinculan al Acuerdo Marco y adquieren los Servicios BPO; y (iii) las condiciones para el pago de los Servicios BPO por parte de las Entidades Compradoras.

2.2 Alcance del Servicio

Los Proveedores se obligan a entregar a las Entidades Compradoras en la operación los servicios BPO de acuerdo con las especificaciones establecidas en el pliego de condiciones y de acuerdo con las Ofertas presentadas a Colombia Compra Eficiente en la licitación pública 122240. Es importante precisar que entre las partes se realizó adición de 3 meses a partir del 28 de junio 2024.

El Acuerdo Marco busca: (i) aprovechar el poder de negociación que tiene el Estado como un solo comprador, agregando la demanda de Servicios BPO de las Entidades Compradoras a nivel nacional; (ii) mejorar la eficiencia en la contratación de Servicios BPO al hacer un solo proceso de licitación pública; y (iii) garantizar a las Entidades Compradoras la contratación de Servicios BPO durante la vigencia del Acuerdo Marco.

2.3 Canales de contacto

A continuación se detallan los diferentes canales de atención que la entidad tiene a disposición de la ciudadanía:

- **Telefónico:**
  - Línea Fija (601) 601-6170
  - Línea Nacional: 018000 018662
  - Línea anticorrupción (601) 611-6177
- **Ventanilla Virtual:**

Accesos publicados en la página web de la entidad: https://www.migracioncolombia.gov.co/

  - Llámanos (Clic to Call).
  - Déjanos Llamarte (Call me Back).
  - Videollamada.
  - Videollamada por Lengua de Señas.
  - Chatbot.
- **Plataforma de citas**.

Página web desarrollado por la UT con diferentes módulos dirigidos a ciudadanos, funcionarios y operadores del centro del contacto donde los ciudadanos podrán realizar la autogestión de consulta y agendamiento de citas en los diferentes puntos de atención a nivel nacional: https://citasmigracion.iq-online.net.co/citas

- **Envió Masivo de Correos**.

Durante el mes en gestión del presente informe la entidad entrega una base de datos de registros para el envió del Emails masivos, parte del tratamiento fue: depuración y preparación para envió de correos masivos según base de datos y estructura indicada por la entidad.

3 GLOSARIO

- **Interacciones recibidas:** Son todas las interacciones de los ciudadanos que buscan contacto con un asesor por los diferentes canales de atención, Telefónico y/o ventanilla virtual.
- **Autogestión:** Son las interacciones que llegan al chat Bot o al IVR y no pasan al asesor, solucionan sus inquietudes con la información que consultan y no requieren atención directa con una persona.
- **Virtual Hold:** Es un servicio que se ofrece cuando la línea está con cola de llamada y le informa al ciudadano que los asesores se encuentran ocupados y ofrece la opción de devolución de llamada.
- **Recibidas ACD:** Son las interacciones que pasan de las opciones del IVR y llegan a la cola para ser atendida por un asesor.
- **Nivel de servicio:** Hace referencia al porcentaje de llamadas contestadas antes de un tiempo determinado.
- **Nivel de atención (Eficacia):** Número de interacciones atendidas sobre el total de interacciones recibidas.

- **Abandono:** Es el porcentaje de llamadas abandonadas/ Llamadas recibidas en un umbral determinado.
- **TMO:** Tiempo Medio de operación, corresponde al tiempo desde que inicia la atención con el ciudadano hasta el final.

4 MODELO DE GESTIÓN

- Fecha de inicio contrato: 28 de diciembre de 2023.
- Fecha de final gestión: 27 de junio de 2024.
- Adición de la Orden de compra: 3 meses adicionales desde el 28 de junio de 2024 al 27 de septiembre de 2024, razón por la cual se da continuidad a la gestión y el presente informe muestra el mes completo.
- Periodo de gestión a presentar: 1 al 30 de junio de 2024.

A continuación, detallamos la gestión ejecutada en el mes de junio por cada canal de gestión así: Gestión de Contact Center: En este agrupamos los servicios prestados para la atención de interacciones entrantes así:

- Atención telefónica de las líneas de servicio, así como de conmutador, esta cubre tanto idioma español como inglés y la línea anticorrupción.
- Atención por Ventanilla virtual Chat Bot, chat, llámanos, Videollamada y déjanos llamarte, en idioma español y Lengua de señas.
- Gestión de PQRS: En este se detallan las actividades para la atención de cada una de las solicitudes que son direccionadas al equipo de apoyo.
- Gestión Presencial: Corresponde a las actividades desarrolladas en cada punto de atención de Migración Colombia de acuerdo con los servicios contratados y seleccionados en la orden de compra.
- Envió de Correos Masivos: Depuración y envío de correos masivos a demanda de la entidad.

4.1 Interacciones Mes

A continuación, se presenta el total de interacciones de los segmentos de atención:

Telefónico: Se muestran las interacciones recibidas por las líneas de servicio fija, 018000 las cuales se derivan a la opción 1 (español y opción 2 (inglés), importante tener presente que las llamadas ingresan al IVR donde dependiendo de la opción seleccionada hay paso a agente u opciones de audio texto (donde escuchan la información pregrabada dando orientación al ciudadano) y la línea anticorrupción donde se le da un direccionamiento al ciudadano sobre los tramites a realizar presuntos actos de corrupción, realizados por funcionarios públicos o contratistas de la entidad.

Ventanilla lo integran los siguientes canales:

- **Clic to call:** servicio a través de la web que al realizar la llamada automáticamente pasa al asesor para atención.
- **Web call back:** servicio que permite dejar los datos al ciudadano y se realiza la devolución cuando se esté en horario hábil de atención y se tenga disponibilidad de asesores.
- **Video llamada:** servicio que permite atención en español y en lenguaje de señas.
- **Chat:** servicio que permite una interacción a través del Chatbot, donde le ciudadano podrá autogestionar sus consultas, así mismo, un paso a agente en caso de que el ciudadano no logre resolver sus inquietudes.

En la siguiente tabla se puede observar el resumen de los indicadores obtenidos desde enero al corte del presente informe, según lo establecido en la orden de compra.

TABLERO DE INDICADORES (ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO-ANS)							
Indicador (ANS)	Meta (Nivel Plata)	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24
		Periodo de Estabilización					
DISPONIBILIDAD DE LA PLATAFORMA	>=99.7%	99,9%	99,4%	99,8%	99,9%	100,0%	99,8%
EFICACIA	>= 90%	69,0%	93,1%	97,1%	95,3%	91,3%	88,8%
TELEFONICO	Nivel Atención	68,1%	97,8%	99,3%	98,9%	97,7%	97,4%
CHAT		73,9%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
WEB (C2C)		-	93,3%	92,5%	87,8%	91,8%	73,0%
WEB (WCB)		-	65,1%	96,8%	93,4%	85,7%	91,7%
TMO INBOUND		0:08:07	0:07:05	0:06:57	0:06:50	0:06:47	0:06:25
TMO CHAT		0:11:53	0:12:09	0:11:34	0:12:02	0:12:33	0:12:31
TIEMPO DE ATENCIÓN CANALES INBOUND	<= 40 segundos	-	24	11	17	24	30
TIEMPO DE ATENCIÓN CANALES CHAT	<= 60 segundos	-	18	28	27	25	20
TIEMPO DE ATENCIÓN CANALES VIDEO LLAMADA	<= 90 segundos	-	8	8	13	25	41
TIEMPO DE ATENCIÓN CANALES WEB (C2C)	-	-	-	17	21	22	35
OCUPACIÓN DE AGENTES	>=65%	75%	50%	41%	51%	52%	66%
QUEJAS SOBRE EL SERVICIO DEL CENTRO DE CONTACTO	< 3%	0,000%	0,007%	0,000%	0,000%	0,000%	0,011%
PROMEDIO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS CON EL SERVICIO	Opción 2 Resultado evaluación >80%	En construcción	En construcción	4,4	4,4	4,6	4,1
ROTACIÓN DE AGENTES	Resultado	4,00%	2,00%	2,00%	1,72%	3,45%	0,00%
PRECISIÓN ERROR CRÍTICO DE NEGOCIO: ECN	>= 85%	93,0%	96,8%	98,1%	97,7%	98,2%	98,4%
PRECISIÓN ERROR CRÍTICO DE USUARIO: ECU		89,0%	91,1%	93,1%	94,4%	95,2%	90,9%
AUDITORÍA EFECTUADA POR LA ENTIDAD COMPRADORA A LA MEDIDA DE PRECISIÓN ERROR CRITICO DE USUARIO	<=15%	Pendiente Migración Colombia	Pendiente Migración Colombia	Pendiente Migración Colombia	Pendiente Migración Colombia	Pendiente Migración Colombia	Pendiente Migración Colombia
ECA	>=70%	98%	98%	98%	92%	95%	83%

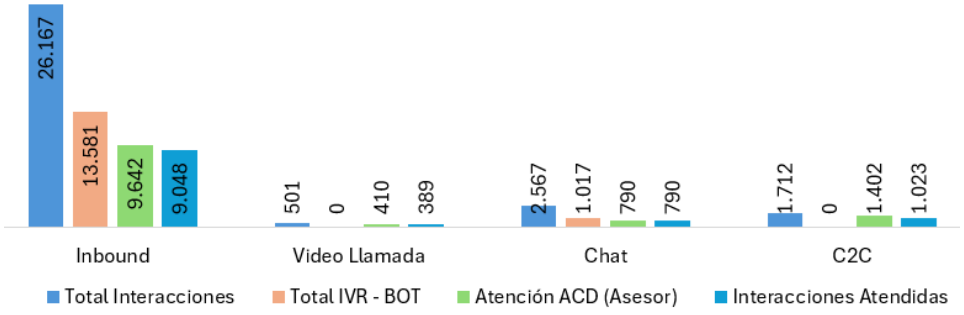
Tabla N° 1

A continuación, se muestra el consolidado para los segmentos:

Segmento	Total Interacciones	Total IVR - BOT	Total Fuera Horario	Atención ACD (Asesor)	Interacciones Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atención	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	% Tipificación
Inbound	**26.167**	**13.581**	**2.944**	**9.642**	**9.048**	**594**	**97,44%**	**78,80%**	**2,56%**	**0:06:25**	**98,75%**
Español	*24.720*	*12.734*	*2.835*	*9.151*	*8.661*	*490*	*97,76%*	*83,80%*	*2,24%*	*0:06:46*	*99,00%*
Ingles	*577*	*510*	*2*	*65*	*58*	*7*	*98,78%*	*93,10%*	*1,22%*	*0:17:02*	*98,28%*
Línea Anticorrupción	*870*	*337*	*107*	*426*	*329*	*97*	*87,29%*	*86,93%*	*12,71%*	*0:02:10*	*92,40%*
Video Llamada	**501**	**-**	**91**	**410**	**389**	**21**	**94,88%**	**84,88%**	**5,15%**	**0:06:41**	**99,23%**
Video Llamada	*491*	*-*	*87*	*404*	*383*	*21*	*94,80%*	*84,65%*	*5,22%*	*0:06:43*	*99,22%*
Lenguaje de Señas	*10*	*-*	*4*	*6*	*6*	*0*	*100,00%*	*100,00%*	*0,00%*	*0:04:54*	*100,00%*
Chat	**2.567**	**940**	**837**	**790**	**790**	**0**	**100,00%**	**98,48%**	**0,00%**	**0:12:31**	**100,00%**
C2C	**1.712**	**-**	**310**	**1.402**	**1.023**	**379**	**72,97%**	**71,40%**	**27,03%**	**0:05:05**	**99,32%**
Outbound	**2.526**	**-**	**-**	**2.526**	**1.303**	**1.223**	**-**	**-**	**-**	***0:03:08***	***100,00%***
Web Call Back	*998*	*-*	*-*	*998*	*915*	*83*	*-*	*-*	*-*	*0:05:03*	*100,00%*
Salientes	*1.528*	*-*	*-*	*1.528*	*388*	*1.140*	*-*	*-*	*-*	*0:01:13*	*-*
TOTAL	**33.473**	**14.521**	**4.182**	**14.770**	**12.553**	**2.217**	**91,88%**	**79,43%**	**8,12%**	**0:06:46**	**96,34%**

El TMO para Outbound y el total del TMO es un promedio directo

Tabla N° 2



Grafica N° 1

Para el mes en referencia se recibieron 33.473 interacciones en todos los canales de servicio, a lo que corresponde a una variación de **4.6%** referente al mes inmediatamente anterior.

El día que presentamos mayor incremento de llamadas versus los meses anteriores corresponde al 24 de junio, dicho aumento es asociado al envío masivo del correo el cual fue el lunes 24, este día presentamos un aumento del 75% de ingresos para la tendencia que se manejaba los días lunes, el segmento afectado en indicadores fue la línea anticorrupción ya que en la plantilla del correo contenía el número de contacto de esta línea.

A continuación, se muestra la variación de interacciones recibidas que solicitaron paso a asesor frente al mes actual, donde se presentó un aumento del 3.2% de frente al total de interacciones del mes inmediatamente anterior.

Atención ACD (Asesor)	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	Variación
Inbound	31.474	12.043	8.812	10.321	10.038	9.642	-4,1%
Video Llamada	-	384	402	446	498	410	-21,5%
Chat	2.588	786	774	1.010	788	790	0,3%
C2C	-	1.083	1.318	1.459	1.398	1.402	0,3%
Outbound	180	1.866	1.316	1.438	1.580	2.526	37,5%
TOTAL	**34.242**	**16.162**	**12.622**	**14.674**	**14.302**	**14.770**	**3,2%**

Tabla N° 3

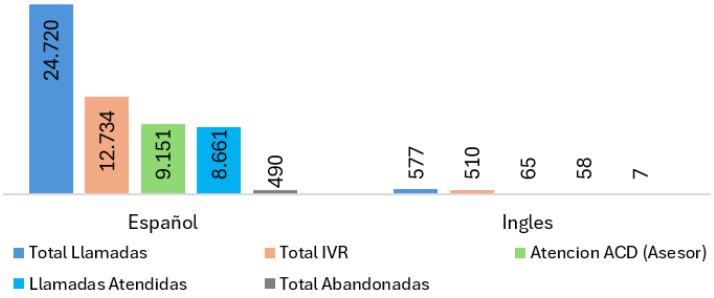
4.2 Segmento Inbound

Se muestran las llamadas tanto de la línea fija como de la 01 8000 128662, Opción 1 (español) y la opción 2 (inglés). La participación de las llamadas que los ciudadanos solicitan paso a agente es: opción 1, 99.3% y opción 2, 0.7%.

Importante tener en cuenta que el 67.5% de las llamadas se reciben a través de la línea fija 6016116170 y el 27.1% ingresan a través de la 01 8000 128662, el restante 5.4% corresponde a las llamadas abandonadas, se incrementó en este mes por el lunes 24 con el envío del correo masivo se presentó un desborde superior al 75% de los lunes anteriores del mes.

Campaña	Total Llamadas	Total IVR	Total Fuera Horario	Atencion ACD (Asesor)	*Llamadas Aten. L.Fija*	*Llamadas Aten. L.018000*	Llamadas Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atencion	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO
Español	24.720	12.734	2.835	9.151	*6.173*	*2.488*	8.661	490	97,76%	83,80%	2,24%	0:06:46
Ingles	577	510	2	65	*46*	*12*	58	7	98,78%	93,10%	1,22%	0:17:02
TOTAL INBOUND	**25.297**	**13.244**	**2.837**	**9.216**	***6.219***	***2.500***	**8.719**	**497**	**97,44%**	**78,80%**	**2,56%**	**0:06:25**

Tabla N° 4



Grafica N° 2

A continuación, se muestra la variación de interacciones recibidas que solicitaron paso a asesor respecto al mes inmediatamente anterior, se muestra una variación de -4,7% para español y aumento el 12.3% para inglés.

Atencion ACD (Asesor)	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	Variación
Español	29.509	11.201	8.485	10.283	9.581	9.151	-4,7%
Ingles	1.965	662	166	87	57	65	12,3%
TOTAL	**31.474**	**11.863**	**8.651**	**10.370**	**9.638**	**9.216**	**-4,6%**

Tabla N° 5

Frente a las tipificaciones de este segmento, presentamos las 3 más altas para las tipificaciones de cuarto nivel:

Segmento: Español

Grupo de Tipificación	Tipificacion	Cantidad	% del total
Tipificación 1	**Orientación Tramites**	**6.550**	**76,39%**
Tipificación 2	**Control Migratorio**	**2.615**	**30,50%**
Tipificación 3	**Menores de Edad**	**1.220**	**14,23%**
Tipificación 4	*Salida de menores de edad*	*518*	*6,04%*
Tipificación 4	*Informacion permiso de salida*	*406*	*4,74%*
Tipificación 4	*Informacion general*	*212*	*2,47%*
	Restante Tipificaciones	**2.024**	**23,61%**

Tabla N°6

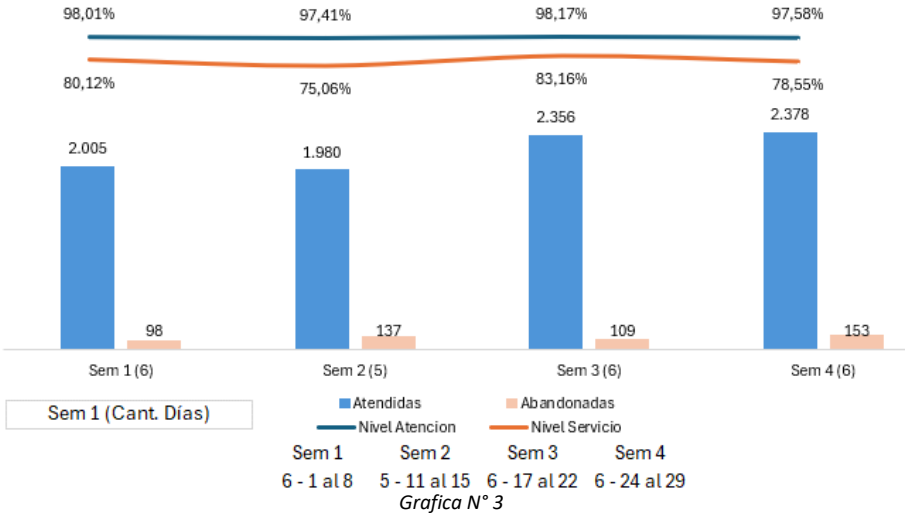
Segmento: Ingles

Grupo de Tipificación	Tipificacion	Cantidad	% del total
Tipificación 1	**Orientación Tramites**	**41**	**71,93%**
Tipificación 2	**Extranjeria**	**28**	**49,12%**
Tipificación 3	**Certificado de movimientos migratorios**	**9**	**15,79%**
Tipificación 4	*Informacion general*	*6*	*10,53%*
Tipificación 4	*Entrega del CMM*	*3*	*5,26%*
Tipificación 4	*Cédula de Extranjeria*	*8*	*14,04%*
	Restante Tipificaciones	**16**	**28,07%**

Tabla N°7

4.2.1 Comportamiento Semanal Inbound

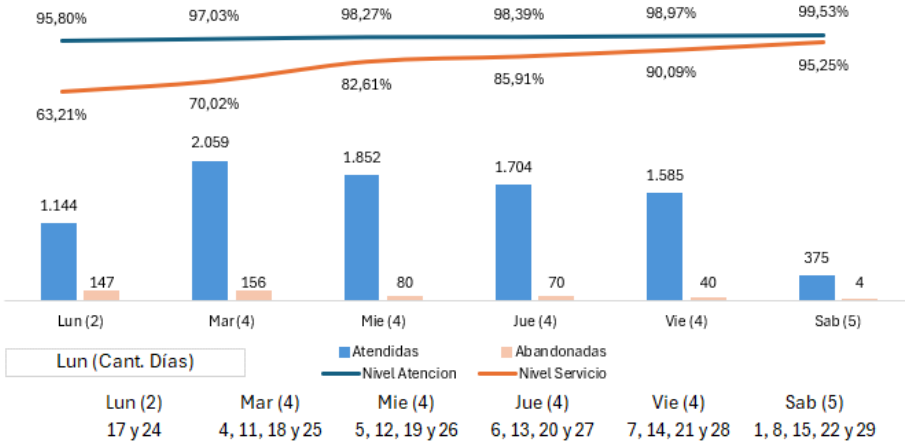
A continuación, se muestra la cantidad de llamadas que ingresaron por semana, cumpliendo con el nivel de servicio y atención contractualmente. Se evidencia que el incremento de llamadas a la línea telefónica estuvo marcado en la cuarta semana (del lunes 24 al sábado 29) con un total de 2.378 este estuvo relacionado con el envío de los correos masivos el lunes 24 e información sobre orientación de trámites de extranjería e información general.



Grafica N° 3

4.2.2 Comportamiento Día de la Semana Inbound

Se identifica que los días de mayor participación de llamadas son los martes seguidos de los miércoles, ya que este mes se contó con 2 días festivos seguidos los lunes. A resaltar que pese a los incrementos anteriormente mencionados los indicadores de NS y NA se cumplen según los ANS contractuales.

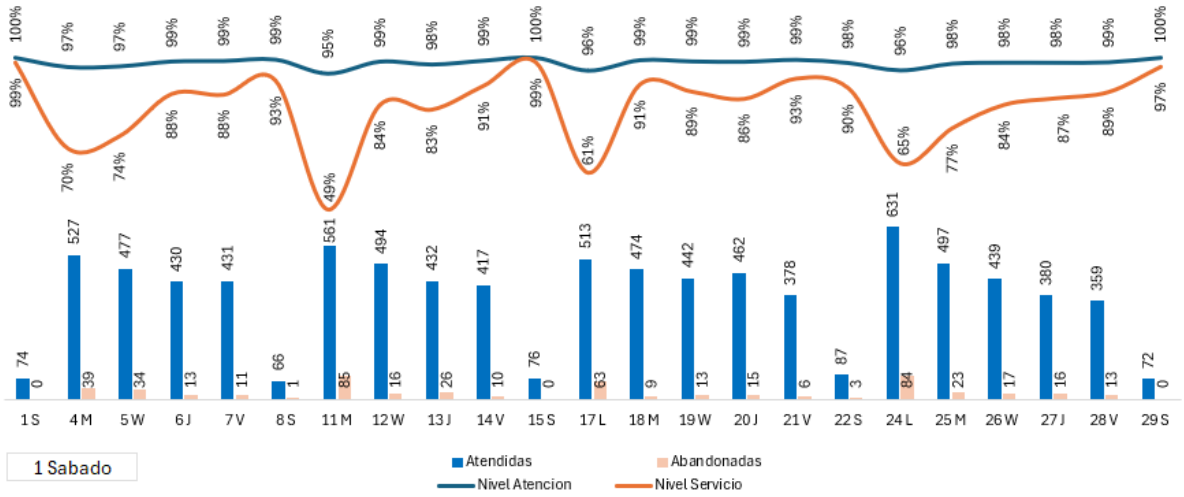


Grafica N° 4

4.2.3 Comportamiento Diario Inbound

Todos los primeros días hábiles del mes 4, 11, 17 y 24 presento el mayor ingreso de llamadas, en particular el lunes 24 se aumentó el tráfico con 2.279 llamadas recibidas en el canal (teniendo un promedio de 1.576 interacciones los primeros 3 días hábiles), de las cuales se atendieron 672 (solo en el segmento *español*) y los motivos de llamadas fueron Orientación a tramites con un 75% de registros en ese día. Los demás días, se registraron tipificaciones que obedece a los siguientes tramites:

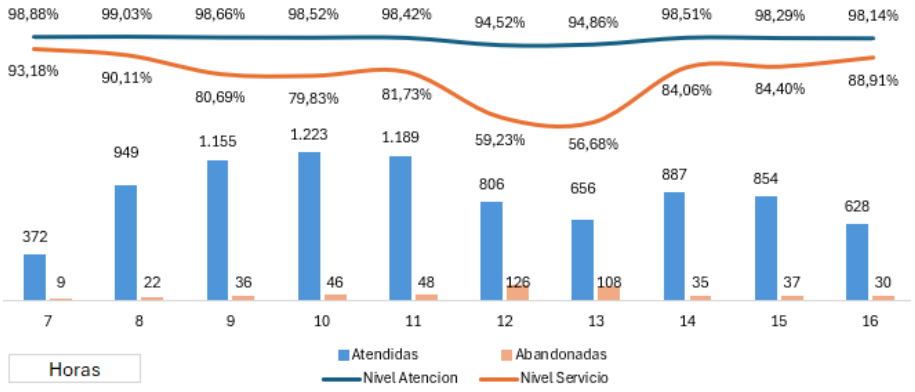
- Control Migratorio
- Cédula de Extranjería
- Verificación Migratoria
- Ciudadanos venezolanos



Grafica N° 5

4.2.4 Comportamiento Franja Horaria Inbound

Las horas de mayor volumen de interacciones se comprenden entre (10:00 a.m. y 11:00 a.m.), frente al nivel de servicio se evidencia que la afectación está entre las 12:00 p.m. y 1:00 p.m., que son las horas de almuerzo.



Grafica N° 6

4.3 Segmento Linea Anticorrupción

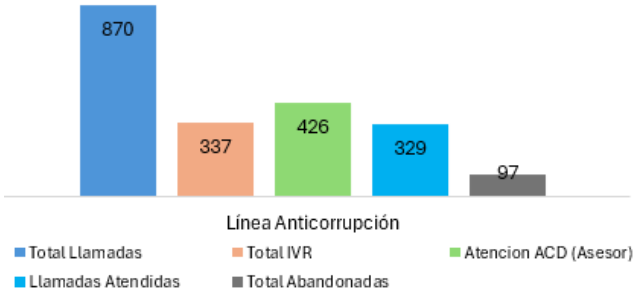
En la línea anticorrupción se da un direccionamiento al ciudadano sobre los tramites a realizar presuntos actos de corrupción, realizados por funcionarios públicos o contratistas de la entidad.

De las 329 llamadas atendidas corresponden a tramites según la misión de la campaña, corresponde a llamadas de atención general a orientación en trámites, información general de migración Colombia, pero producto de la gestión realizada el lunes 24 en el que se generó envió correos cuyo mensaje contenía los números telefónicos de este segmento y por tener un menú corto en el IVR,

se incrementaron 161 llamadas que ingresaron por esta línea, causando solo una atención de 41 llamadas, presentando un promedio de 13 llamadas diarias.

Campaña	Total Llamadas	Total IVR	Total Fuera Horario	Atencion ACD (Asesor)	Llamadas Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atencion	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	% Tipificación
Línea Anticorrupción	870	337	107	426	329	97	87,29%	86,93%	12,71%	0:02:10	92,40%
TOTAL LINEA ANTICORRUPCION	**870**	**337**	**107**	**426**	**329**	**97**	**87,29%**	**86,93%**	**12,71%**	**0:02:10**	**92,40%**

Tabla N° 8



Grafica N° 7

A continuación, se muestra la variación de interacciones recibidas que solicitaron paso a asesor frente al mes actual, donde se presentó un incremento del 6.1% frente al total de interacciones del mes inmediatamente anterior.

Atencion ACD (Asesor)	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	Variación
Línea Anticorrupción	180	161	238	400	426	6,1%
TOTAL	**180**	**161**	**238**	**400**	**426**	**6,1%**

Tabla N° 9

Frente a las tipificaciones de este segmento, presentamos las 3 más altas para las tipificaciones de cuarto nivel:

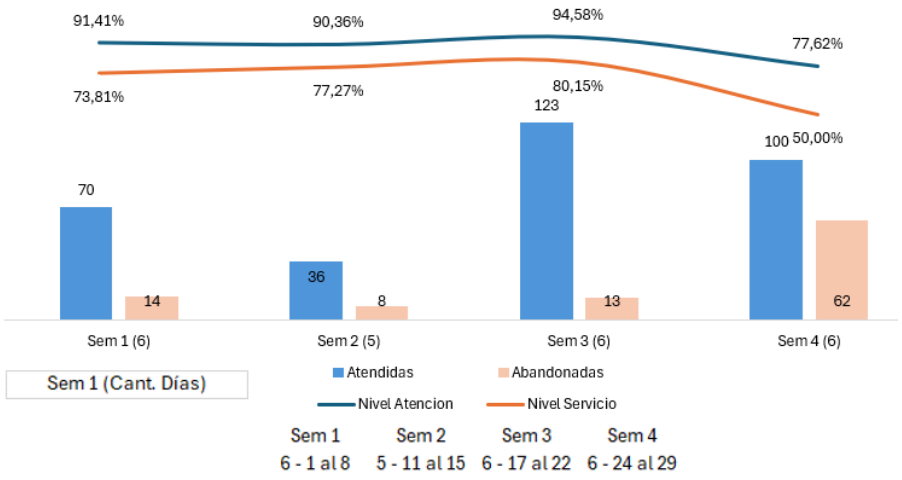
Segmento: Línea Anticorrupción

Grupo de Tipificación	Tipificacion	Cantidad	% del total
Tipificación 1	**Orientación Tramites**	**210**	**69,08%**
Tipificación 2	**Ciudadanos_Venezolanos**	**110**	**36,18%**
Tipificación 3	**Permiso de proteccion temporal (PPT)**	**108**	**35,53%**
Tipificación 4	*Informacion general del (PPT)*	*61*	*20,07%*
Tipificación 4	*Entrega del (PPT)*	*23*	*7,57%*
Tipificación 4	*Duplicado PPT*	*9*	*2,96%*
	Restante Tipificaciones	**94**	**30,92%**

Tabla N° 10

4.3.1 Comportamiento Semanal Anticorrupción

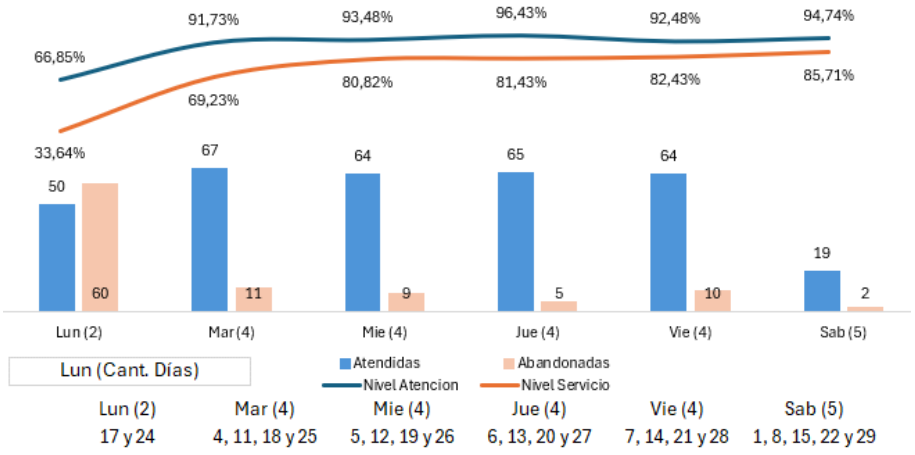
A continuación, se muestra la cantidad de llamadas que se recibieron en esta línea y las que se abandonaron, la semana 4 es donde se presentó el mayor volumen de llamadas sin atender con 62 registros por lo explicado del correo masivo con el número de teléfono de este segmento.



Grafica N° 8

4.3.2 Comportamiento Día de la Semana Anticorrupción

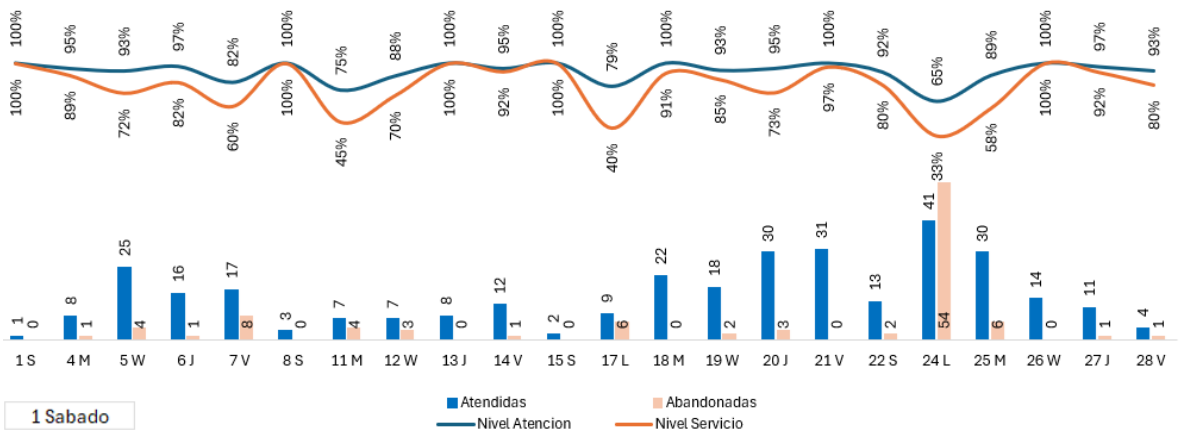
Se identifica que los días donde ingresa el mayor volumen de llamadas estuvo distribuido en los días de igual cantidad de días, los lunes estuvo cerca a la media por el envío de los correos masivos el lunes 24, así como lo muestra el gráfico a continuación:



Grafica N° 9

4.3.3 Comportamiento Diario Anticorrupción

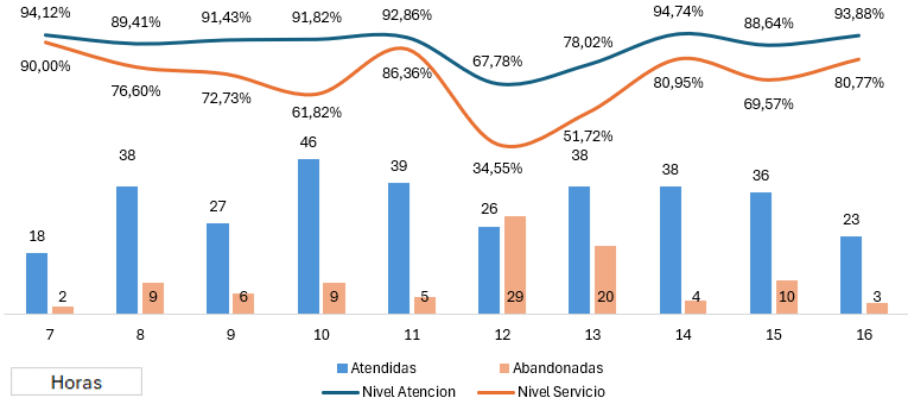
Omitiendo el lunes 24, el promedio de ingreso de llamadas por día es de 22 interacciones, donde la gran mayoría son temas referentes a información general de los trámites y solicitudes de la entidad.



Grafica N° 10

4.3.4 Comportamiento Franja Horaria Anticorrupción

Las horas de mayor impacto en volumen son 10 y 11 con 46 y 39 llamadas, respectivamente, presentando más registros.



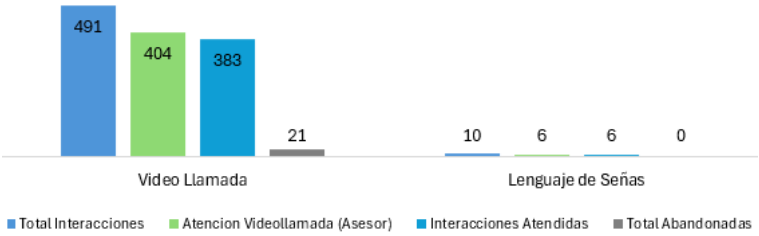
Grafica N° 11

4.4 Segmento Video Llamada

El segmento de video llamadas, lenguaje de señas presento 6 interacciones las cuales fueron atendidas con el protocolo establecido de tomar el número de contacto y hacer el escalamiento para su atención pertinente desde Migración Colombia.

Campaña	Total Interacciones	Total Fuera Horario	Atencion Videollamada (Asesor)	Interacciones Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atencion	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	% Tipificacion
Video Llamada	491	87	404	383	21	94,80%	84,65%	5,22%	0:06:43	99,22%
Lenguaje de Señas	10	4	6	6	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:54	100,00%
TOTAL VIDEOLLAMADA	**501**	**91**	**410**	**389**	**21**	**94,88%**	**84,88%**	**5,15%**	**0:06:41**	**99,23%**

Tabla N° 11



Grafica N° 12

A continuación, se muestra la variación de interacciones recibidas que solicitaron paso a asesor frente al mes anterior, donde se presentó una disminución del del 21,5%.

Atencion Videollamada (Asesor)	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	Variación
Video Llamada	379	393	484	498	404	-23,3%
Lenguaje de Señas	5	4	5	0	6	100,0%
TOTAL	**384**	**397**	**489**	**498**	**410**	**-21,5%**

Tabla N° 12

A continuación se muestran las tipificaciones con mayor participación donde *Orientación Tramites* tiene la mayor participación:

Segmento: Video Llamada

Grupo de Tipificación	Tipificacion	Cantidad	% del total
Tipificación 1	**Orientación Tramites**	**237**	**62,37%**
Tipificación 2	**Extranjeria**	**150**	**39,47%**
Tipificación 3	**Cédula de Extranjeria**	**67**	**17,63%**
Tipificación 4	*Entrega de cedula de extrajeria*	*28*	*7,37%*
Tipificación 4	*Informacion General de CE*	*20*	*5,26%*
Tipificación 4	*Renovación*	*13*	*3,42%*
	Restante Tipificaciones	**143**	**37,63%**

Tabla N° 13

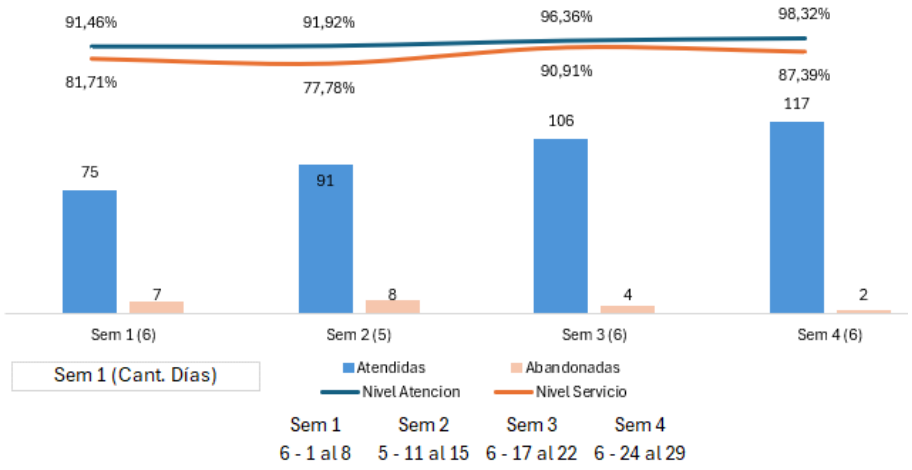
Segmento: Video Llamada Señas

Grupo de Tipificación	Tipificacion	Cantidad	% del total
Tipificación 1	**Orientación Tramites**	**3**	**50,00%**
Tipificación 2	**Extranjeria**	**2**	**33,33%**
Tipificación 3	**Registro de visa Extranjeros**	**1**	**16,67%**
Tipificación 4	*Informacion general*	*1*	*16,67%*
Tipificación 4	*Cédula de Extranjeria*	*1*	*16,67%*
Tipificación 4	*Renovación*	*1*	*16,67%*
	Restante Tipificaciones	**3**	**50,00%**

Tabla N° 14

4.4.1 Comportamiento Semanal Video Llamada

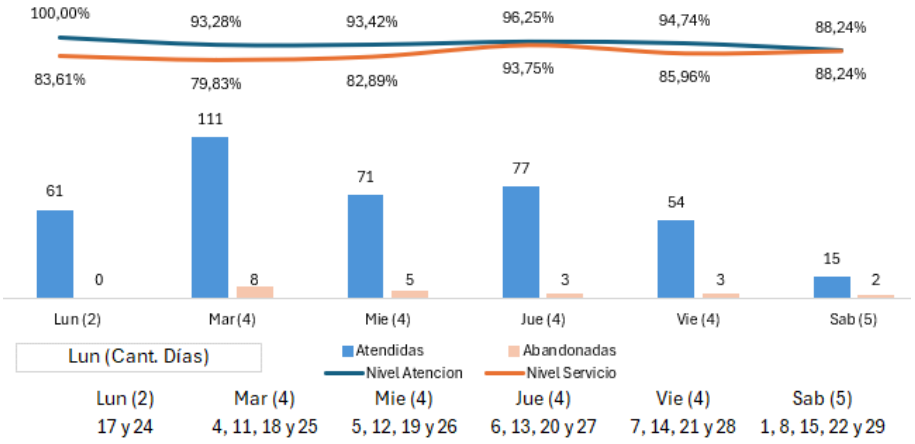
A continuación, se muestra la cantidad de video llamadas recibidas, donde la semana 4 y 5 se presentaron más atenciones.



Grafica N° 13

4.4.2 Comportamiento Día de la Semana Video Llamada

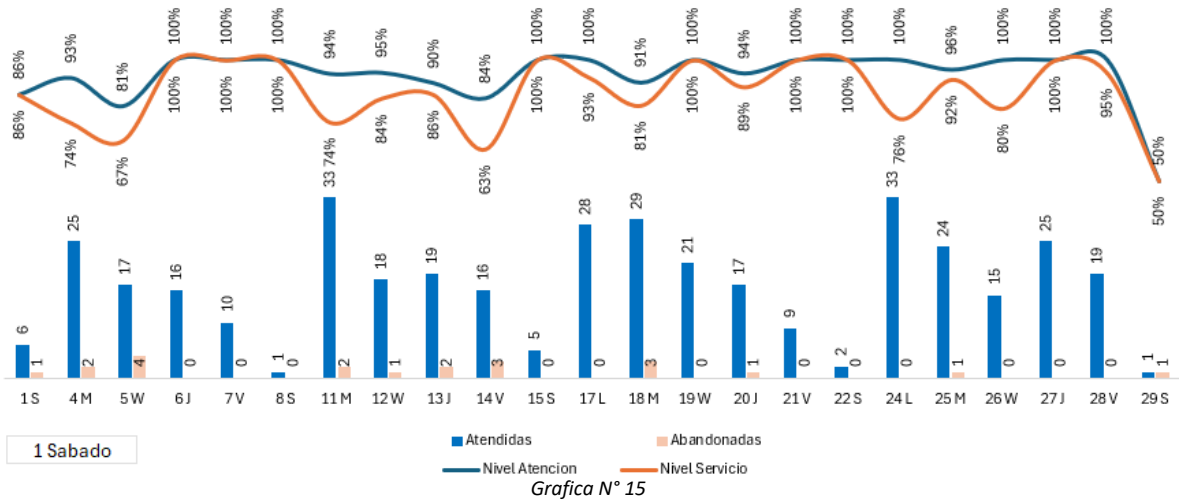
Se identifica que los días donde ingresa el mayor volumen de interacciones en video llamadas fueron los martes y jueves con 111 y 77 interacciones, respectivamente.



Grafica N° 14

4.4.3 Comportamiento Diario Video Llamada

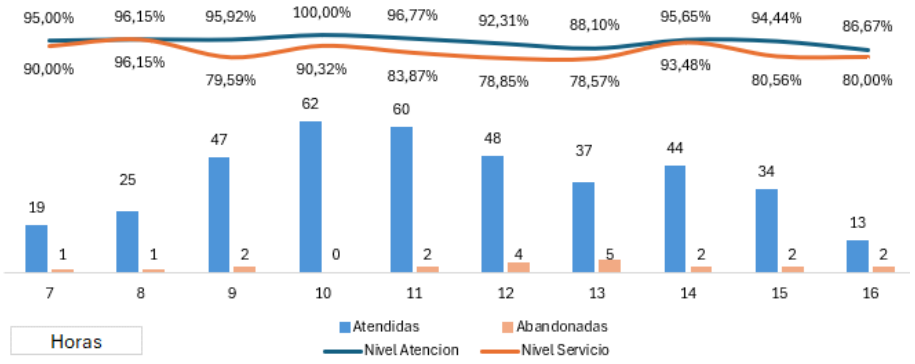
El martes 11 y lunes 24 se presentó el día de más interacciones recibidas con 33 registros, seguido del lunes 27 con 31 interacciones atendidas.



Grafica N° 15

4.4.4 Comportamiento Franja Horaria Video Llamada

Las horas de mayor impacto en volumen son a las 10 y 12 de la mañana con un promedio de 61 interacciones atendidas.



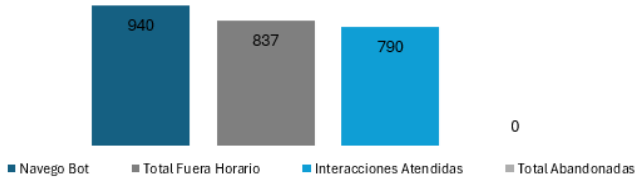
Grafica N° 16

4.5 Segmento Chat

Durante el mes en referencia del presente informe se recibieron en total 2.567 interacciones de parte de los ciudadanos de las cuales el 31% solicitaron paso a agente con una atención al 100%. Las restantes interacciones atendidas por el Bot se distribuyeron 37% fuera de horario y 33% en horario laboral con navegación por los diferentes niveles de auto consulta que tiene el Bot.

Segmento	Total Interacciones	*Navego Bot*	*Total Fuera Horario*	Interacciones Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atencion	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	% Tipificacion
Chat	2.567	940	837	790	0	100,00%	98,48%	0,00%	0:12:31	100,00%
TOTAL CHAT	**2.567**	**940**	**837**	**790**	**0**	**100,00%**	**98,48%**	**0,00%**	**0:12:31**	**100,00%**

Tabla N° 15



Grafica N° 17

En el comparativo frente al mes anterior de los registros que pasaron a asesor, se resalta una disminución en 2 atenciones hechas por el asesor.

Interacciones Atendidas	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	Variación
Web Chat	2.038	-	-	-	-	-	-
Chat	550	786	774	1.010	788	790	0,3%
TOTAL	**2.588**	**786**	**774**	**1.010**	**788**	**790**	**0,3%**

Tabla N° 16

Frente a las tipificaciones de este segmento, presentamos las 3 más altas para las tipificaciones de cuarto nivel:

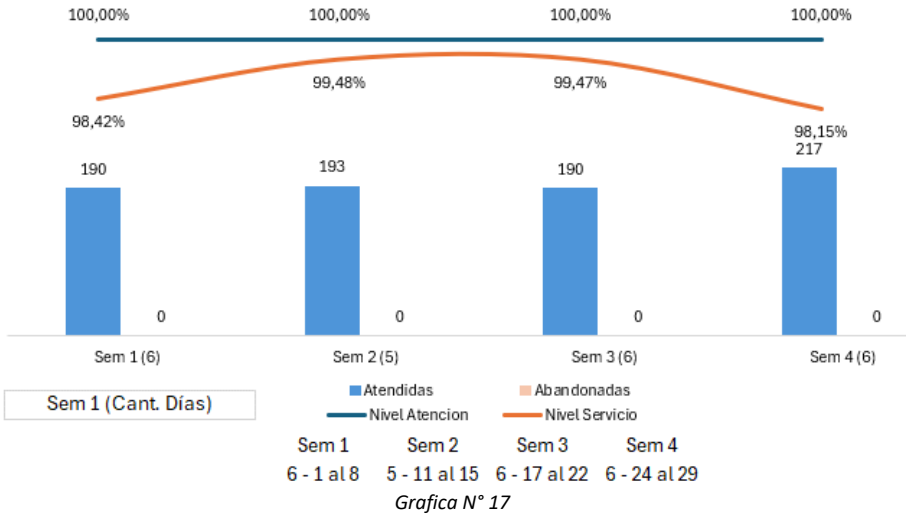
Segmento: Chat

Grupo de Tipificación	Tipificacion	Cantidad	% del total
Tipificación 1	**Orientación Tramites**	**437**	**55,46%**
Tipificación 2	**Control Migratorio**	**165**	**20,94%**
Tipificación 3	**Menores de Edad**	**65**	**8,25%**
Tipificación 4	*Salida de menores de edad*	*32*	*4,06%*
Tipificación 4	*Informacion permiso de salida*	*26*	*3,30%*
Tipificación 4	*Ingreso de menores de edad*	*7*	*0,89%*
	Restante Tipificaciones	**351**	**44,54%**

Tabla N° 17

4.5.1 Comportamiento Semanal Chat

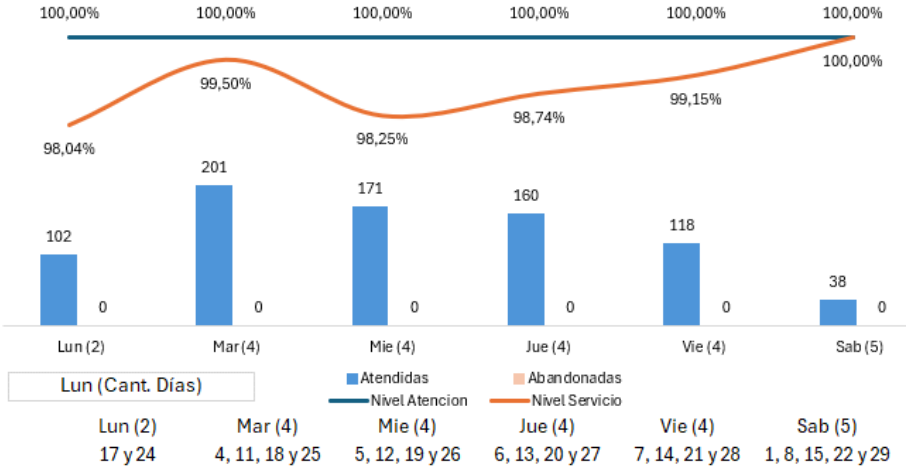
Se identifica que la cuarta semana se presentó un incremento en atenciones con 217 registros, las demás semanas estuvieron en un promedio de 191 atenciones.



Grafica N° 17

4.5.2 Comportamiento Día de la Semana Chat

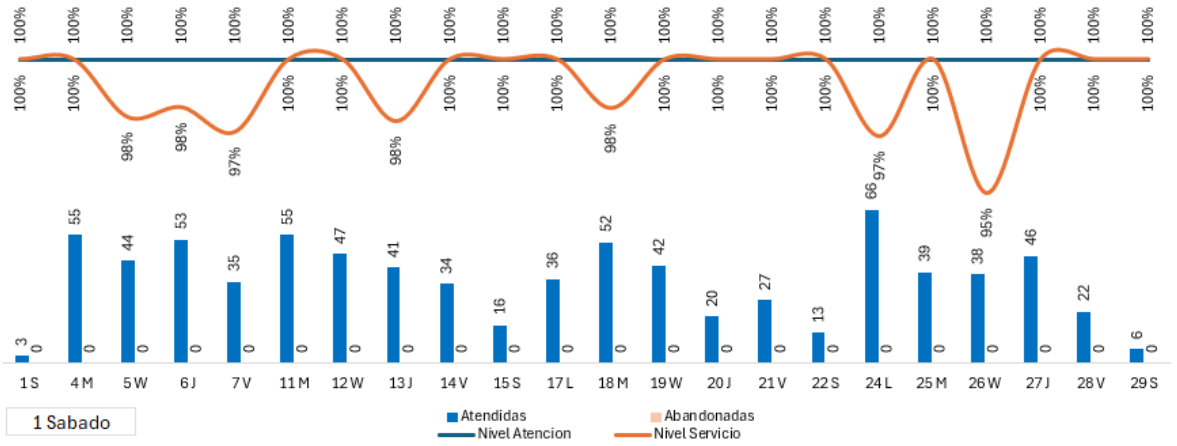
Durante el mes que da cuenta el presente informe, se puede observar que los martes es el de mayor concentración de interacciones atendidas en comparación a los demás días de la semana como lo muestra la siguiente grafica.



Grafica N° 19

4.5.3 Comportamiento Diario Chat

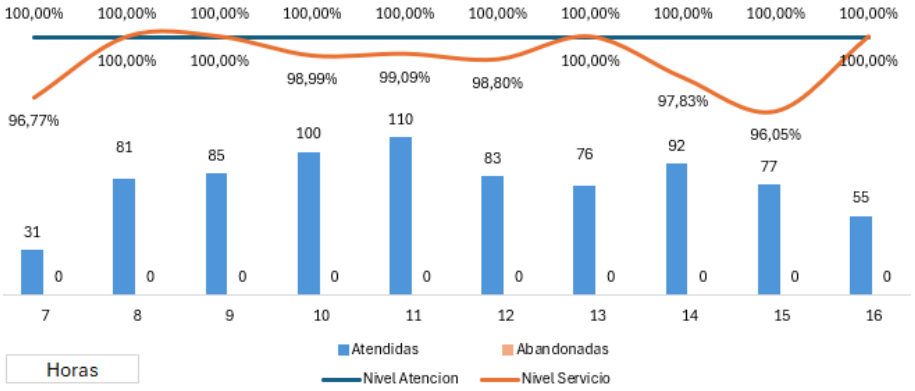
Se evidencia que los días de mayor volumen fueron los primeros días hábiles, en este segmento también tuvo consecuencia el envío del correo masivo, ya que el lunes 24 se presentaron 66 atenciones, cerca del 25% más frente a los primeros días hábiles del mes.



Grafica N° 20

4.5.4 Comportamiento Franja Horaria Chat

Las franjas horarias donde mayor número de solicitudes con conexión al agente fueron de (10:00 a.m. a 11:00 a.m.)



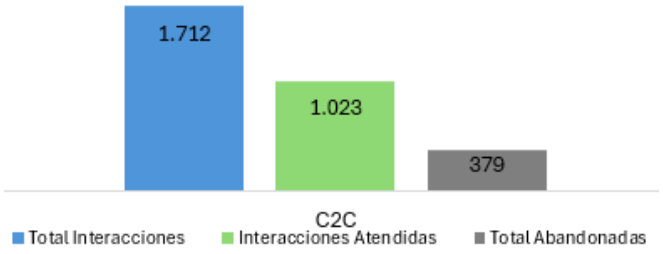
Grafica N° 21

4.6 Clic to Call (C2C)

A continuación se presentan los resultados del segmento anunciado. Este fue uno de los segmentos con afectación del envío masivo de correos.

Segmento	Total Interacciones	Total Fuera Horario	Atencion ACD (Asesor)	Interacciones Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atencion	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	% Tipificacion
C2C	1.712	310	1.402	1.023	379	72,97%	71,40%	27,03%	0:05:05	99,32%
TOTAL C2C	**1.712**	**310**	**1.402**	**1.023**	**379**	**72,97%**	**71,40%**	**27,03%**	**0:05:05**	**99,32%**

Tabla N° 18



Grafica N° 22

A continuación, se muestra la variación de interacciones que se atendieron frente al mes inmediatamente anterior, donde se presentó un aumento de 4 interacciones en atenciones.

Atencion ACD (Asesor)	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	Variación
C2C	1.083	1.295	1.459	1.398	1.402	0,3%
TOTAL	**1.083**	**1.295**	**1.459**	**1.398**	**1.402**	0,3%

Tabla N° 19

Frente a las tipificaciones de este segmento, presentamos las 3 más altas para las tipificaciones de cuarto nivel:

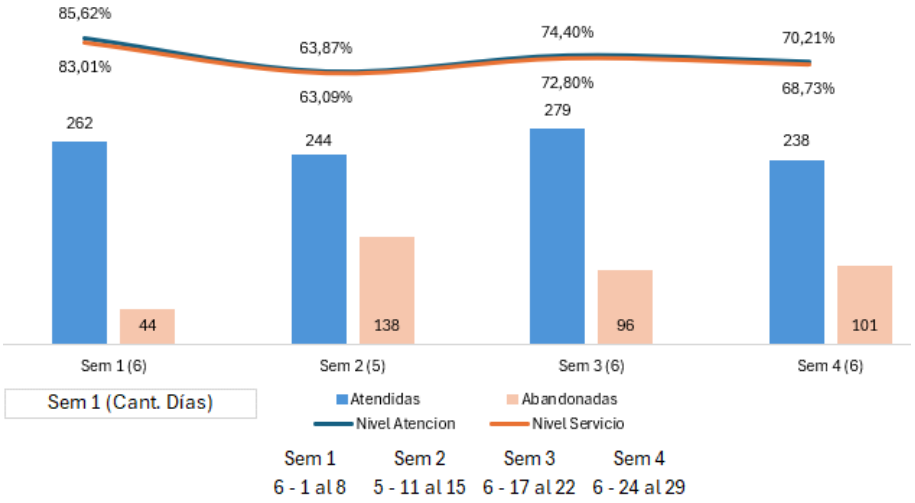
Segmento: C2C

Grupo de Tipificación	Tipificacion	Cantidad	% del total
Tipificación 1	**Orientación Tramites**	**639**	**62,59%**
Tipificación 2	**Extranjeria**	**264**	**25,86%**
Tipificación 3	**Cédula de Extranjeria**	**134**	**13,12%**
Tipificación 4	*Entrega de cedula de extrajeria*	*62*	*6,07%*
Tipificación 4	*Informacion General de CE*	*38*	*3,72%*
Tipificación 4	*Renovación*	*24*	*2,35%*
	Restante Tipificaciones	**382**	**37,41%**

Tabla N° 20

4.6.1 Comportamiento Semanal C2C

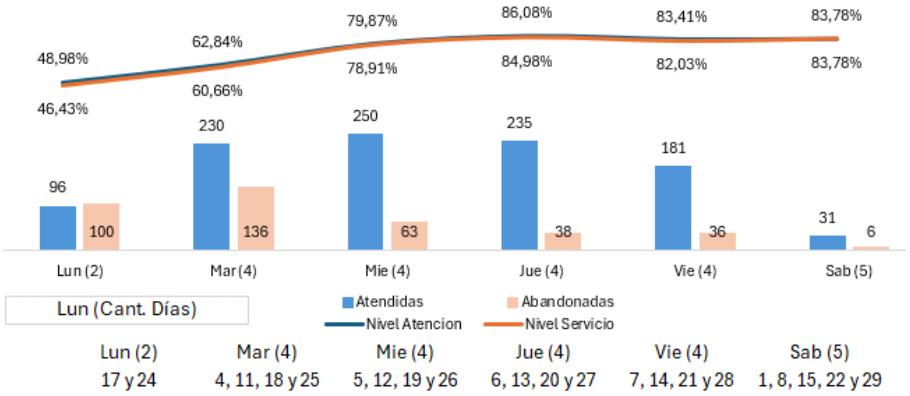
A continuación, se muestra la cantidad de interacciones ingresadas por la página, el más alto fue la tercera semana con 279 registros.



Grafica N° 23

4.6.2 Comportamiento Día de la Semana C2C

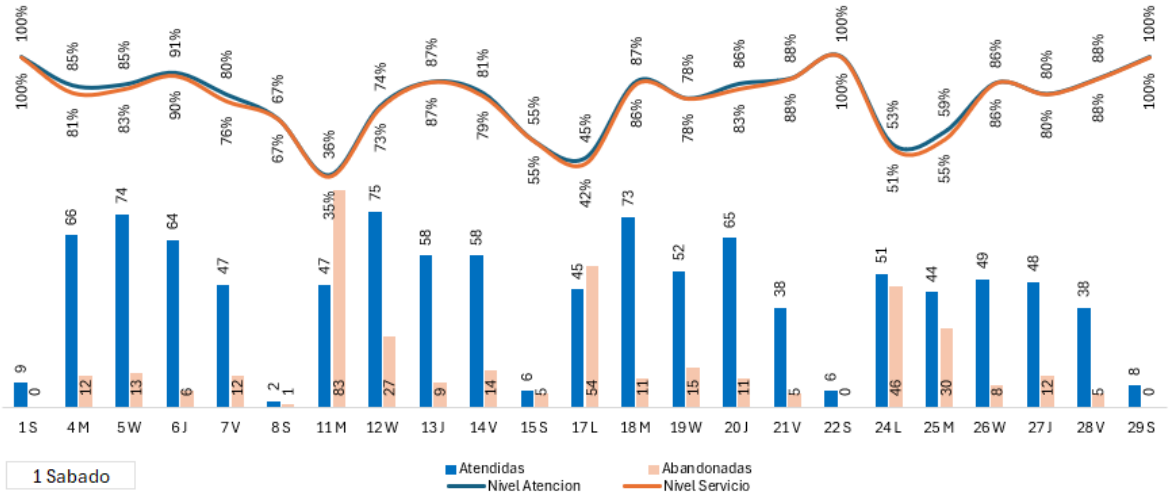
Se identifica que los días donde ingresa el mayor volumen de interacciones fueron los miércoles y jueves con 243 registros en promedio. Los temas más consultados por este canal son: cedula extranjería y ciudadanos venezolanos.



Grafica N° 24

4.6.3 Comportamiento Diario C2C

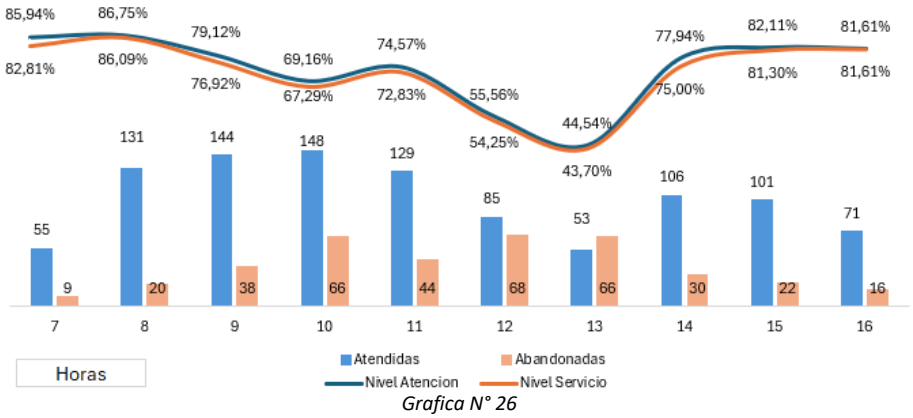
Los días con más registros atendidos fueron los días 5, 12 y 18, sin embargo, se presentó un incremento de interacciones el martes 11, lunes 17 y 24, donde generando aumento en las llamadas no atendidas y afectando los niveles de servicio, como lo muestra la siguiente grafica.



Grafica N° 25

4.6.4 Comportamiento Franja Horaria C2C

Las horas de mayor impacto en volumen son de 09:00 y 11:00 am, con un promedio de 141 registros en esa franja horario.



Grafica N° 26

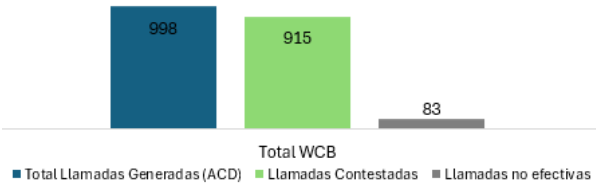
4.7 Déjanos Llamarte (Web Call Back)

Esta opción está activa desde la página de Migración Colombia para que los ciudadanos dejen sus datos y cuando exista disponibilidad y según disponibilidad se devuelva la llamada de forma automática.

Para el mes de junio, 1.114 ciudadanos ingresaron al enlace que la entidad dispuso para que los ciudadanos sean contactados por la línea de atención al ciudadano; el resultado de la devolución de llamadas fue: 91.64% de contactabilidad y solo 83 llamadas fueron no efectivas.

Segmento	Total Solicitudes para contactar	Total Llamadas Generadas (ACD)	Llamadas Contestadas	Llamadas no efectivas	% Contactabilidad	TMO
Web Call Back	1.114	998	915	83	91,68%	0:05:03
Total WCB	**1.114**	**998**	**915**	**83**	**91,68%**	**0:05:03**

Tabla N° 21



Grafica N° 27

Frente al comparativo del mes, las solicitudes para contactar completadas aumento un 6.6%.

Llamadas Contestadas	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	Variación
Web Call Back	662	858	1.011	932	998	6,6%
TOTAL WCB	**662**	**858**	**1.011**	**932**	**998**	**6,6%**

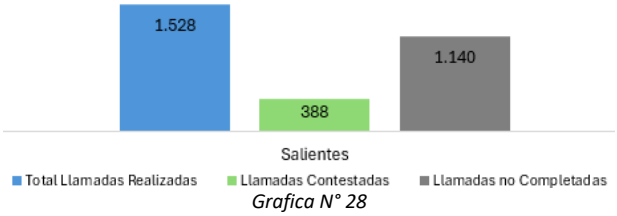
Tabla N° 22

4.8 Segmento Outbound

Este servicio de devolución llamadas hace referencia a las llamadas que se devuelven a los ciudadanos, existen dos casuísticas por las que se da la devolución en especial para este mes, por temas de respuesta a casos con promesa de llamada que fueron solucionados y para las encuestas de satisfacción interna que se realizara trimestralmente.

Campaña	Total Llamadas Realizadas	Llamadas Contestadas	Llamadas no Completadas	TMO
Salientes	1.528	388	1.140	0:01:13
TOTAL SALIENTES	**1.528**	**388**	**1.140**	**0:01:13**

Tabla N° 23



Grafica N° 28

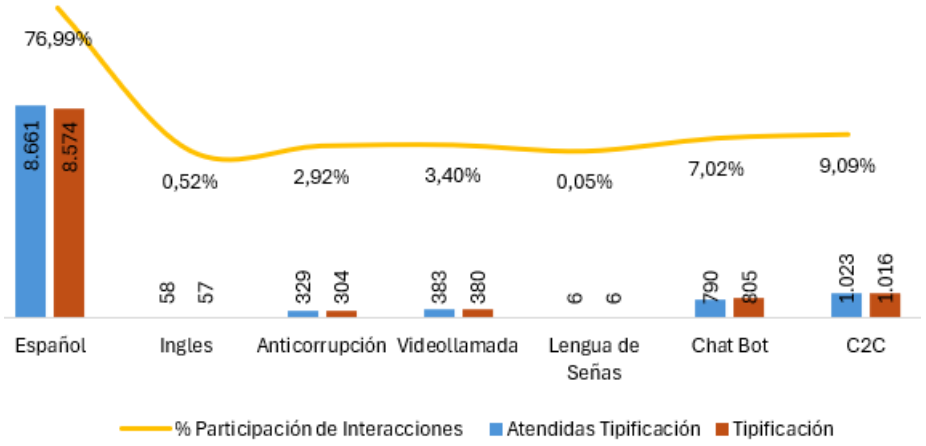
5 TIPIFICACIONES

Durante el mes de junio, el porcentaje de tipificación fue del 99.04% sobre las interacciones contestadas.

En la tabla siguiente se observa el comportamiento por cada segmento.

Canal	Línea	Atendidas	Tipificación	% Tipificación	% Participación de Interacciones
Telefónico	Español	8.661	8.574	99,00%	76,99%
	Ingles	58	57	98,28%	0,52%
	Anticorrupción	329	304	92,40%	2,92%
Ventanilla	Videollamada	383	380	99,22%	3,40%
	Lengua de Señas	6	6	100,00%	0,05%
	Chat Bot	790	805	100,00%	7,02%
	C2C	1.023	1.016	99,32%	9,09%
Total Telefónico		**9.048**	**8.935**	**98,75%**	**80,43%**
Total Ventanilla		**2.202**	**2.207**	**100,00%**	**19,57%**
Total General		**11.250**	**11.142**	**99,04%**	**100,00%**

Tabla N° 24



Grafica N° 29

5.1 % Participación por Motivo de llamada

Se evidencia que la tipificación de mayor impacto es Orientación trámites con una participación del 70.50% seguida de Información General con una participación del 12.04%. A continuación, la participación de tipificaciones por tipologías de las consultas generadas de los canales (telefónico y ventanilla).

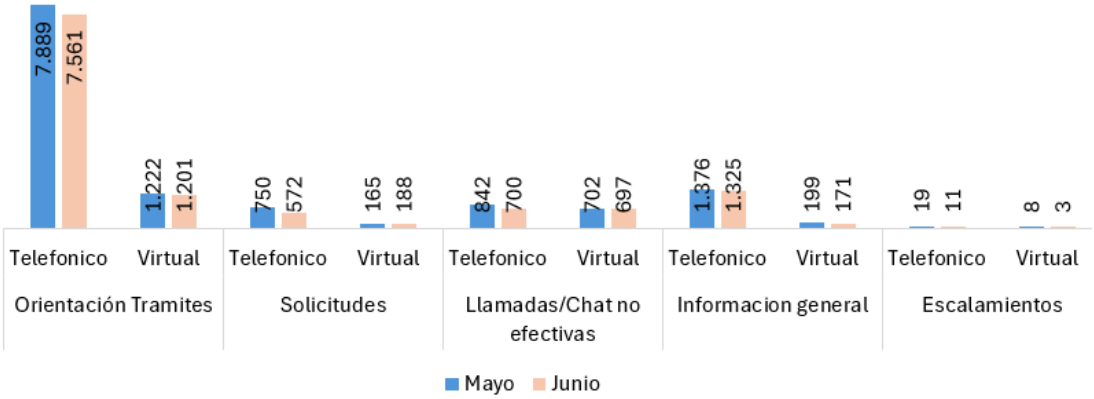
Tipificaciones	TELEFONICO		VENTANILLA		TOTAL	
	Tipificaciones	% Tipific.	Tipificaciones	% Tipific.	Tipificaciones	% Tipific.
Orientación Tramites	**7.561**	**74,35%**	**1.201**	**53,14%**	**8.762**	**70,50%**
Control Migratorio	2.864	28,16%	315	13,94%	3.179	25,58%
Extranjeria	2.355	23,16%	483	21,37%	2.838	22,83%
Ciudadanos_Venezolanos	1.761	17,32%	350	15,49%	2.111	16,98%
Verificacion_ migratoria	580	5,70%	53	2,35%	633	5,09%
Otras entidades	1	0,01%		0,00%	1	0,01%
Informacion general	**1.325**	**13,03%**	**171**	**7,57%**	**1.496**	**12,04%**
Otras entidades	1.134	11,15%	166	7,35%	1.300	10,46%
Informacion Migracion Colombia	191	1,88%	5	0,22%	196	1,58%
Llamadas/Chat no efectivas	**700**	**6,88%**	**697**	**30,84%**	**1.397**	**11,24%**
Llamadas no efectivas	700	6,88%	697	30,84%	1.397	11,24%
Solicitudes	**572**	**5,62%**	**188**	**8,32%**	**760**	**6,11%**
PQRSF	365	3,59%	71	3,14%	436	3,51%
Citas	207	2,04%	117	5,18%	324	2,61%
Escalamientos	**11**	**0,11%**	**3**	**0,13%**	**14**	**0,11%**
Escalamiento segundo nivel	11	0,11%	3	0,13%	14	0,11%
Total general	**10.876**	**100%**	**2.296**	**100%**	**13.172**	**100%**

Tabla N° 25

Comparativo de las tipificaciones realizadas del consolidado:

Comparativo Tipificaciones	Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	% Variación
Orientación Tramites	Telefonico	11.388	9.000	6.614	7.476	7.889	7.561	-4,2%
	Virtual	905	1.011	1.331	1.648	1.222	1.201	-1,7%
Solicitudes	Telefonico	6.308	1.017	1.019	834	750	572	-23,7%
	Virtual	156	197	278	284	165	188	13,9%
Llamadas/Chat no efectivas	Telefonico	1.373	988	827	551	842	700	-16,9%
	Virtual	797	1.241	928	686	702	697	-0,7%
Informacion general	Telefonico	1.674	1.430	1.151	1.274	1.376	1.325	-3,7%
	Virtual	127	173	206	238	199	171	-14,1%
Escalamientos	Telefonico	39	20	19	23	19	11	-42,1%
	Virtual	1	6	7	6	8	3	-62,5%
Totales		**22.768**	**15.083**	**12.380**	**13.020**	**13.172**	**12.429**	**-5,6%**

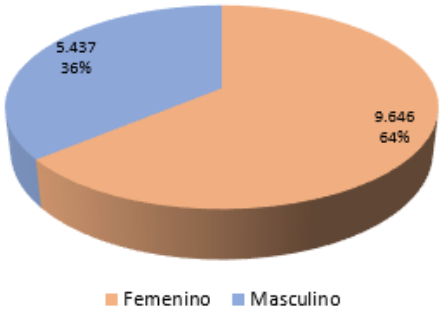
Tabla N° 26



Grafica N° 30

5.2 % Participación por Genero

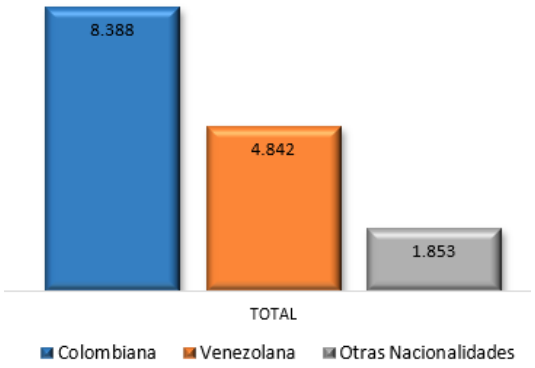
Referente al género de los ciudadanos que se contactaron con la línea, tenemos que hay una participación mayor impacto en género femenino con un 64% seguido del género masculino con un 36% de en cuanto al total de participación de los canales (telefónico y ventanilla virtual).



Grafica N° 31

5.3 % Participación por Nacionalidad

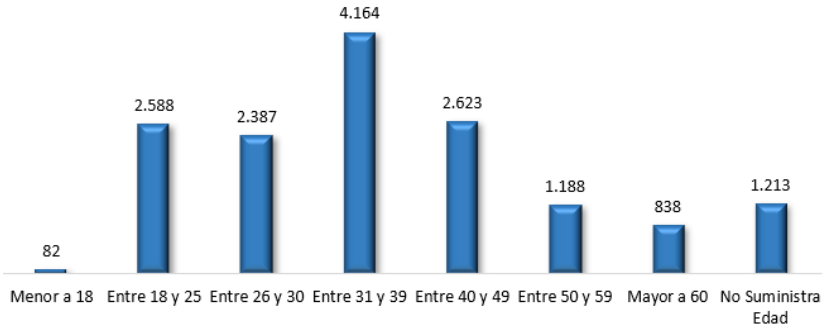
En cuanto a las nacionalidades de los ciudadanos que más se comunican a los diferentes canales, se evidencia que la mayor participación está en colombianos 55.6% y venezolanos 32.1% y las demás nacionalidades con el 12.3%.



Grafica N° 32

5.4 % Participación por Grupo de Edades

Se identifica que la mayoría de los ciudadanos que se comunican al Contact Center están en una edad entre 31 y 39 años con un 28.1%.



Grafica N° 33

6 GESTION PQRS

6.1 Tipo de Solicitud

Para el mes de junio en la plataforma C3 se radicaron 3.884 solicitudes, de las cuales fueron finalizadas desde el Contact Center 2.444 que corresponden al 62.92%, el 37.08% fue resuelta por otras dependencias de Migración Colombia:

Segmento	Cant.	%
Gestionadas por Contact Center	2.444	62,92%
Asignadas Otras Dependencias	1.440	37,08%
Total General	**3.884**	**100%**

Tabla N° 27

El 75.8% de las solicitudes que ingresaron su mayor participación es por solicitud de **Petición** por parte de los ciudadanos.

Tipo de Solicitud	Cant.	%
Petición	2.945	75,82%
Reclamo	717	18,46%
Queja	83	2,14%
Solicitud de Información Pública	72	1,85%
Denuncia	34	0,88%
Felicitación	21	0,54%
Sugerencia	12	0,31%
Total General	**3.884**	**100%**

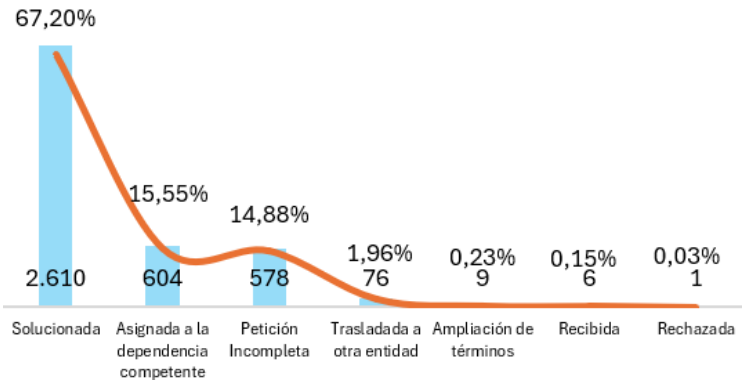
Tabla N° 28

6.2 Gestión por Trámite

Se identifica que el 98% de las PQRS gestionadas se tramitaron en primer nivel y el 2% remitidas a otras dependencias, como lo muestra el siguiente resumen.

Segmento	Cant.	%
Solucionada	2.610	67,20%
Asignada a la dependencia competente	604	15,55%
Petición Incompleta	578	14,88%
Trasladada a otra entidad	76	1,96%
Ampliación de términos	9	0,23%
Recibida	6	0,15%
Rechazada	1	0,03%
Total general	**3.884**	**100%**

Tabla N° 29



Grafica N° 34

6.3 Gestión por Backoffice

En el mes de junio dentro de la gestión del equipo, se tiene diferencia en el número de PQRS gestionadas teniendo en cuenta los siguientes factores:

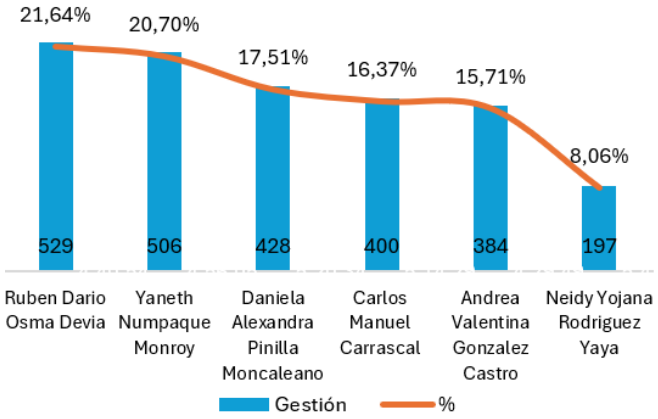
- Se hace distribución de gestión PQRS, de acuerdo con proceso y/o tramite lo cual genera que el número de gestione varie acorde a cada uno de los agentes.
- Agente Neidy Yojana Rodríguez Yaya, presento novedad de vacaciones por tal motivo se identifica que tiene un promedio de gestión menor durante el mes proporcional a los días que laboro.

Las cifras a continuación relacionadas son arrojadas por la plataforma C3, los datos tenidos en cuenta corresponden a la última actualización según el exportable.

Agente	Cant.	%
Rubén Darío Osma Devia	529	21,64%
Yaneth Numpaque Monroy	506	20,70%
Daniela Alexandra Pinilla Moncaleano	428	17,51%
Carlos Manuel Carrascal	400	16,37%
Andrea Valentina González Castro	384	15,71%

Neidy Yojana Rodríguez Yaya	197	8,06%
Total General	**2.444**	**100%**

Tabla N° 30



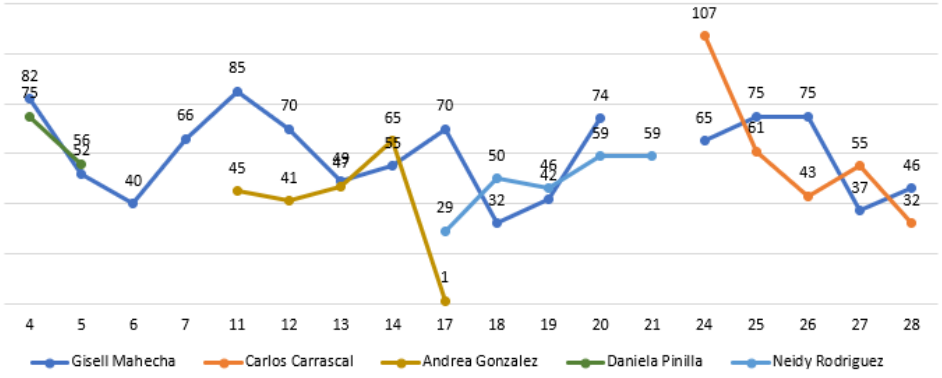
Grafica N° 35

En cuanto a la productividad en gestión por numero de dias, por cada uno de los agentes se identifica que el 98.1% de las solicitudes que se distribuyen, se responden en el mismo dia de asignación.

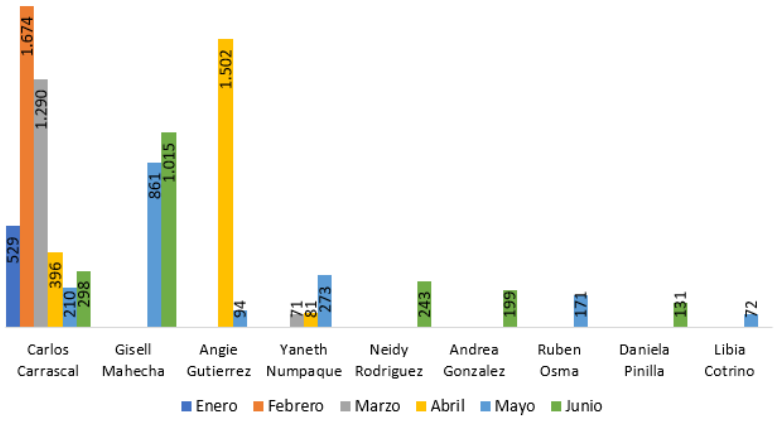
Agente / Días	0	1	2	3	4	5	6	8	Total general
Ruben Dario Osma Devia	526	1	0	0	0	0	1	1	529
Yaneth Numpaque Monroy	495	3	2	3	3	0	0	0	506
Daniela Alexandra Pinilla Moncalea	418	7	0	0	2	1	0	0	428
Carlos Manuel Carrascal	398	1	1	0	0	0	0	0	400
Andrea Valentina Gonzalez Castro	382	1	0	0	0	1	0	0	384
Neidy Yojana Rodriguez Yaya	190	5	1	1	0	0	0	0	197
Total General	**2.409**	**18**	**4**	**4**	**5**	**2**	**1**	**1**	**2.444**

Tabla N° 31

Desde el área de BackOffice se realiza la gestión de radicación de PQRS para lo cual contamos con un recurso exclusivo y semanalmente se tiene un apoyo adicional del personal BackOffice, que genera rotación con la actividad, con el fin de buscar una integralización del proceso. A continuación se muestra la gestión realizada día a día (gráfica 36) y el acumulado del año (grafica 37).



Grafica N° 36



Grafica N° 37

7 AGENDAMIENTO

Para el mes de junio, se publicaron las agendas para los siguientes trámites:

- Cédula de extranjería
- Salvoconducto
- Certificado de movimiento migratorios
- Registro de visa
- Reexpedición de PPT-corrección información
- Duplicado PPT-pérdida-hurto
- Proceso administrativo persona natural o jurídica
- Atención SIRE
- Orientación de trámites y servicios.

Se generaron 24.588 cupos para citas enviadas por la entidad, de las cuales los ciudadanos agendaron 13.895 citas y quedaron disponibles 4.449.

Cabe aclarar que las citas que en estado quedaron disponibles, es porque el ciudadano no registro programación de cita.

Estado Reserva	Cantidad	%
Asiste	8.277	59,57%
Sin gestión	4.449	32,02%
No asiste	1.169	8,41%
Total general	**13.895**	**100%**

Tabla N° 32

El proceso de menor demanda para agendar fue atención SIRE (23.1% agendadas) y los de mayor demanda fue cedula de extranjería (71.2%), luego sigue Duplicado PPT-Perdida (63.8%) y Certificado de Movimiento Migratorio (59.9%).

Trámite	Agendada	Disponible	Disponible-Reservado	Cancelada	Total general	% de agendadas
Cédula de extranjería	4.558	1.819	11	11	6.399	71,2%
Salvoconducto	2.837	2.874	20	18	5.749	49,3%
Certificado de movimiento migratorios	2.382	1.590	0	6	3.978	59,9%
Duplicado PPT-pérdida-hurto	1.538	871	0	3	2.412	63,8%
Registro de visa	632	1.719	0	12	2.363	26,7%
Reexpedición de ppt-corrección información	1.403	908	0	11	2.322	60,4%
Proceso administrativo persona natural o jurídica	417	395	0	0	812	51,4%
Atención SIRE	128	425	0	0	553	23,1%
Total general	**13.895**	**10.601**	**31**	**61**	**24.588**	**56,5%**

Tabla N° 33

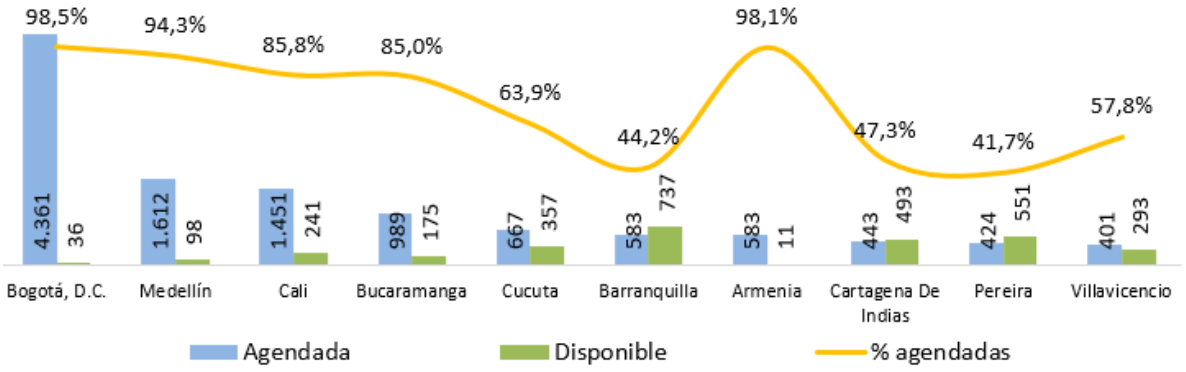
7.1 Top Agendamiendo por cuidades

Las ciudades con mayor participación de citas agendadas fueron Bogotá con el 98.5% y Medellín con el 94.3%, seguida de Cali con el 85.8% del total de citas disponibles.

Municipio	Dirección Punto Atención	Agendada	Disponible	Disponible-Reservado	Cancelada	Total general	% agendadas
Bogotá, D.C.	Calle 100 # 11B-27	4.361	36	31	0	4.428	98,5%
Medellín	Calle 19 # 80A-40	1.612	98	0	0	1.710	94,3%
Cali	Avenida 3 Norte # 50N-20	1.451	241	0	0	1.692	85,8%
Bucaramanga	Carrera 11 # 41-13	989	175	0	0	1.164	85,0%
Cucuta	Calle 22N # 8-47	667	357	0	20	1.044	63,9%
Barranquilla	Carrera 42 # 54-77	583	737	0	0	1.320	44,2%
Armenia	Carrera 12 # 19-00 Local 18	583	11	0	0	594	98,1%
Cartagena De Indias	Calle 20 B # 29-18	443	493	0	0	936	47,3%
Pereira	Avenida 30 De Agosto # 26-37	424	551	0	41	1.016	41,7%
Villavicencio	Calle 37 # 32-37	401	293	0	0	694	57,8%
Tunja	Transversal 9A # 29-29	390	132	0	0	522	74,7%
Pasto	Calle 17 # 29-70	286	308	0	0	594	48,1%
Manizales	Calle 53 # 25A-35	200	96	0	0	296	67,6%
Popayán	Calle 4 Norte # 10B-66	193	436	0	0	629	30,7%
Riohacha	Calle 5 # 4-48	184	400	0	0	584	31,5%
Rumichaca	Puente Internacional Rumichaca-Edificio Cenaf	179	181	0	0	360	49,7%
Neiva	Calle 8 # 7-70	167	247	0	0	414	40,3%
Ibagué	Calle 10 # 8-07	165	213	0	0	378	43,7%
Valledupar	Carrera 15 # 13B Bis-35	164	438	0	0	602	27,2%
Santa Marta	Calle 19 # 8-68 Esquina	156	252	0	0	408	38,2%
Montería	Calle 28 # 2-27	107	253	0	0	360	29,7%
Maicao	Calle 16 # 3-28	44	838	0	0	882	5,0%
Yopal	Calle 7 # 19-35	40	572	0	0	612	6,5%
Arauca	Carrera 21 # 17-73	38	682	0	0	720	5,3%
Puerto Carreño	Carrera 10 # 18-08	29	257	0	0	286	10,1%
Sincelejo	Calle 20 # 24-05	16	308	0	0	324	4,9%
San Andrés	Carrera 10 # 3-92	7	549	0	0	556	1,3%
Inirida	Calle 15 # 7-17	7	279	0	0	286	2,4%
Buenaventura	Calle 8 # 3-104	4	221	0	0	225	1,8%
Tumaco	Diagonal 5 # 3-74 Sur Del Litoral Pacifico	3	357	0	0	360	0,8%
Providencia Y Santa Catalina	Sector Kitty Warf-San Felipe	1	15	0	0	16	6,3%
Quibdó	Calle 25 # 6-08	1	305	0	0	306	0,3%
Puerto Leguízamo	Calle 2-Carrera 1 Y 2	0	270	0	0	270	-
Total general		**13.895**	**10.601**	**31**	**61**	**24.588**	**57%**

Tabla N° 34

En el presente grafico se muestra el top 10 de cuidades con mayor participación de agendas.



Grafica N° 38

Y en el siguiente gráfico, se evidencia que los siguientes centros facilitadores tienen menos porcentaje de asignación el mes.



Grafica N° 39

7.2 Registro de Asistencia Agendas

De las 13.895 citas agendadas para junio, se registró la tipificación de asistencia al 59.57%.

A continuación, se muestra el porcentaje de registro por Centro Facilitador, 10 centros facilitadores no registran asistencia: Ibagué, Puerto Carreño, San Andrés, Sincelejo, Barranquilla, Buenaventura, Yopal, Quibdó, Inírida y Providencia y Santa Catalina (los primeros 5 presentaron la misma novedad en los últimos 4 meses).

Solo el Centros facilitadores de Cúcuta, generan asistencia del 90% de lo agendado, Medellín, Popayán y Manizales más del 80%.

Los centros facilitadores que administra la Unión temporal (Bogotá, Medellín, Cali, Arauca y Cúcuta) se encuentran con el cumplimiento en cuanto la gestión al cierre de las citas.

Cuidad	Dirección Punto Atención	Asiste	No asiste	Sin gestión
Cucuta	Calle 22N # 8-47	90%	1%	8%
Medellín	Calle 19 # 80A-40	84%	14%	2%
Popayán	Calle 4 Norte # 10B-66	81%	15%	5%
Manizales	Calle 53 # 25A-35	81%	10%	10%
Armenia	Carrera 12 # 19-00 Local 18	79%	20%	1%
Bogotá, D.C.	Calle 100 # 11B-27	71%	13%	16%
Pereira	Avenida 30 De Agosto # 26-37	70%	0%	30%
Arauca	Carrera 21 # 17-73	68%	24%	8%
Bucaramanga	Carrera 11 # 41-13	66%	11%	24%
Cali	Avenida 3 Norte # 50N-20	65%	4%	31%
Valledupar	Carrera 15 # 13B Bis-35	60%	1%	40%
Riohacha	Calle 5 # 4-48	52%	2%	46%
Montería	Calle 28 # 2-27	43%	7%	50%
Neiva	Calle 8 # 7-70	36%	6%	58%
Tumaco	Diagonal 5 # 3-74 Sur Del Litoral Pacifico	33%	0%	67%
Villavicencio	Calle 37 # 32-37	32%	0%	68%
Rumichaca	Puente Internacional Rumichaca-Edificio Cenaf	20%	1%	79%
Maicao	Calle 16 # 3-28	18%	0%	82%
artagena De Indias	Calle 20 B # 29-18	16%	1%	83%
Santa Marta	Calle 19 # 8-68 Esquina	3%	0%	97%
Tunja	Transversal 9A # 29-29	2%	0%	98%
Pasto	Calle 17 # 29-70	1%	0%	99%
Barranquilla	Carrera 42 # 54-77	0%	0%	100%
Buenaventura	Calle 8 # 3-104	0%	0%	100%
Yopal	Calle 7 # 19-35	0%	0%	100%
Puerto Carreño	Carrera 10 # 18-08	0%	0%	100%
Quibdó	Calle 25 # 6-08	0%	0%	100%
Sincelejo	Calle 20 # 24-05	0%	0%	100%
Ibagué	Calle 10 # 8-07	0%	0%	100%
San Andrés	Carrera 10 # 3-92	0%	0%	100%
Inirida	Calle 15 # 7-17	0%	0%	100%
Providencia y Santa Catalina	Sector Kitty Warf-San Felipe	0%	0%	100%
Total General		**60%**	**8%**	**32%**

Tabla N° 35

Por otra parte, se relaciona el porcentaje de asistencia frente a lo agendado por los ciudadanos y lo tipificados por los centros facilitadores:

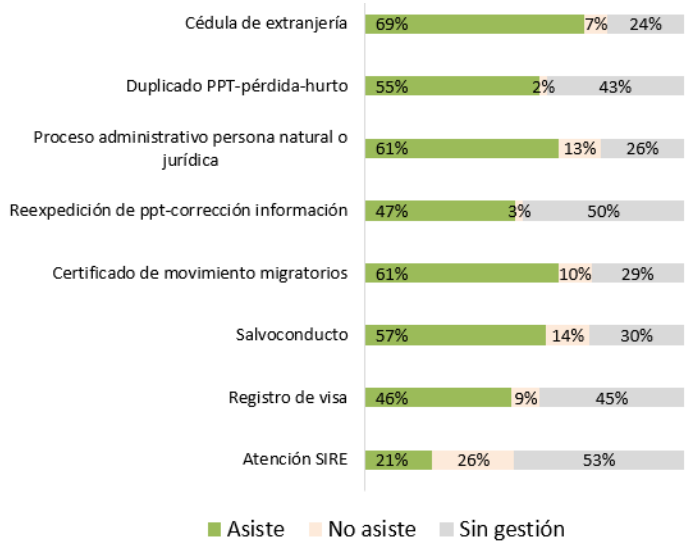
Cuidad	Dirección Punto Atención	Asiste	No asiste	Sin gestión
Bogotá, D.C.	Calle 100 # 11B-27	3.713	694	724
Medellín	Calle 19 # 80A-40	1.486	347	40
Cali	Avenida 3 Norte # 50N-20	966	51	552
Cucuta	Calle 22N # 8-47	783	5	1
Armenia	Carrera 12 # 19-00 Local 18	545	84	40
Pereira	Avenida 30 De Agosto # 26-37	399	1	120
Bucaramanga	Carrera 11 # 41-13	278	27	945
Manizales	Calle 53 # 25A-35	151	27	33
Barranquilla	Carrera 42 # 54-77	135	0	510
Popayán	Calle 4 Norte # 10B-66	127	23	67
Riohacha	Calle 5 # 4-48	111	0	78
Neiva	Calle 8 # 7-70	101	7	68
Valledupar	Carrera 15 # 13B Bis-35	52	0	118
Cartagena De Indias	Calle 20 B # 29-18	43	1	466
Arauca	Carrera 21 # 17-73	40	8	3
Rumichaca	Puente Internacional Rumichaca-Edificio Cenaf	25	3	150
Maicao	Calle 16 # 3-28	22	0	44
Tunja	Transversal 9A # 29-29	8	0	446
Santa Marta	Calle 19 # 8-68 Esquina	6	0	156
Tumaco	Diagonal 5 # 3-74 Sur Del Litoral Pacifico	4	1	0
Villavicencio	Calle 37 # 32-37	2	0	463
Buenaventura	Calle 8 # 3-104	1	0	15
Puerto Carreño	Carrera 10 # 18-08	0	0	63
Yopal	Calle 7 # 19-35	0	0	51
Sincelejo	Calle 20 # 24-05	0	0	30
Providencia Y Santa Catalina	Sector Kitty Warf-San Felipe	0	0	1
Inirida	Calle 15 # 7-17	0	0	8
San Andrés	Carrera 10 # 3-92	0	0	15
Montería	Calle 28 # 2-27	0	0	150
Ibagué	Calle 10 # 8-07	0	0	172
Pasto	Calle 17 # 29-70	0	0	314
Quibdó	Calle 25 # 6-08	0	0	13
Total General		**8.998**	**1.279**	**5.856**

Tabla N° 36

Finalmente, se muestra el comportamiento de la asistencia frente a los tramites solicitados:

Trámite	Asiste	No asiste	Sin gestión
Cédula de extranjería	69%	7%	24%
Certificado de movimiento migratorios	61%	10%	29%
Proceso administrativo persona natural o jurídica	61%	13%	26%
Salvoconducto	57%	14%	30%
Duplicado PPT-pérdida-hurto	55%	2%	43%
Reexpedición de ppt-corrección información	47%	3%	50%
Registro de visa	46%	9%	45%
Atención SIRE	21%	26%	53%
Total General	**60%**	**8%**	**32%**

Tabla N° 37



Grafica N° 40

8 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN MENSUAL

8.1 Encuestas Canal Telefónico

Con el fin de evaluar cada mes la satisfacción de la atención brindada por parte de los agentes de servicio a los ciudadanos, a continuación, se muestra la cantidad de encuestas correspondientes al mes de junio para el canal de Telefónico y ventanilla.

Canal	Total Atenciones	Total Encuestas Transferidas	% Total Encuestas Transferidas
Telefónico	9.048	7.187	79,43%
Ventanilla	2.435	2.202	90,43%
Total	**11.483**	**9.389**	**81,76%**

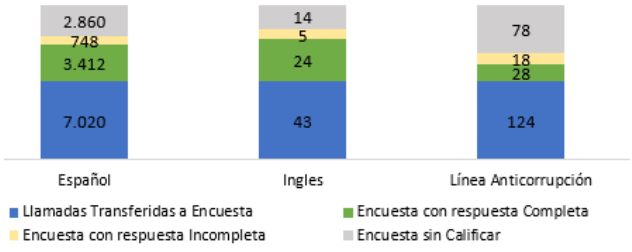
Tabla N° 38

A continuación, presentamos el detalle de las encuestas para cada segmento del canal telefónico (español, inglés y línea anticorrupción).

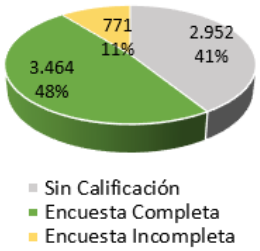
En la tabla resumen se evidencia que el 79.4% de las llamadas contestadas se transfirieron a encuesta, el 41.1% no recibieron respuesta del ciudadano y el 58.9% restante obtuvieron al menos una respuesta de parte del ciudadano; del total de encuestas contestadas por el ciudadano 4.235, el 81.8% fueron respuestas completas y el 18.2% son incompletas.

		Resumen			Resultado				Detalle			
Canal	Segmento	Llamadas Atendidas	Llamadas Transferidas a Encuesta	*%Llamadas Transferidas a Encuesta*	Encuesta sin Calificar	*% Encuesta sin Calificar*	Encuesta con calificación	*% Encuesta con calificación*	Encuesta con respuesta Completa	*% Encuesta con respuesta Completas*	Encuesta con respuesta Incompleta	*% Encuesta con respuesta Incompleta*
Telefónico	Español	8.661	7.020	81,1%	2.860	40,7%	4.160	59,3%	3.412	82,0%	748	18,0%
	Ingles	58	43	74,1%	14	32,6%	29	67,4%	24	82,8%	5	17,2%
	Línea Anticorrupción	329	124	37,7%	78	62,9%	46	37,1%	28	60,9%	18	39,1%
	Total	**9.048**	**7.187**	**79,4%**	**2.952**	**41,1%**	**4.235**	**58,9%**	**3.464**	**81,8%**	**771**	**18,2%**

Tabla N° 39



Grafica N° 41

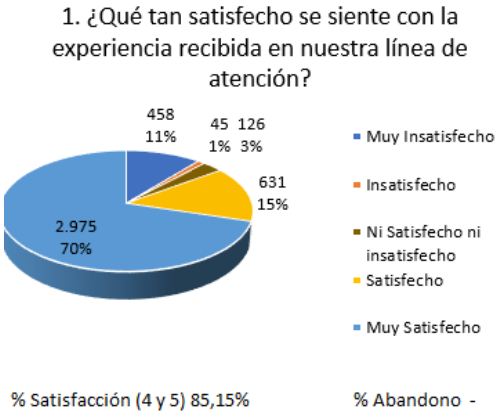


Grafica N° 42

La encuesta de satisfacción tiene cuatro preguntas con la siguiente escala:

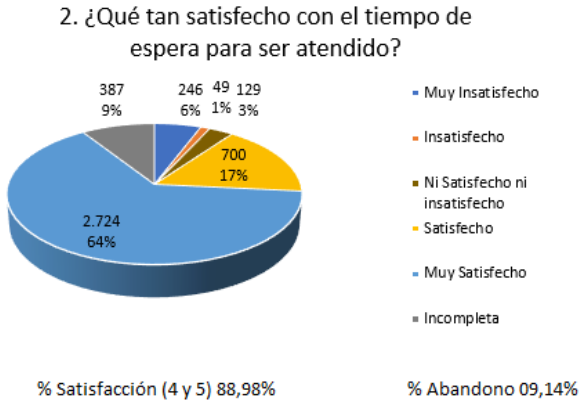
1. Muy Insatisfecho.
2. Insatisfecho.
3. Ni satisfecho ni insatisfecho.
4. Satisfecho.
5. Muy Satisfecho.

A continuación, tenemos los resultados del total de encuestas contestadas para canal telefónico, agrupados por: español, inglés y línea anticorrupción debido que contienen la misma estructura de preguntas y posibles combinaciones de respuestas.



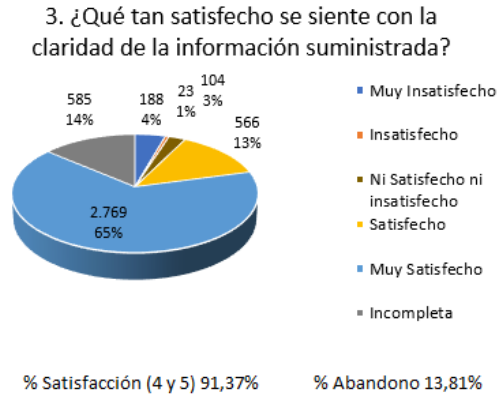
% Satisfacción (4 y 5) 85,15% % Abandono -

Grafica N° 43



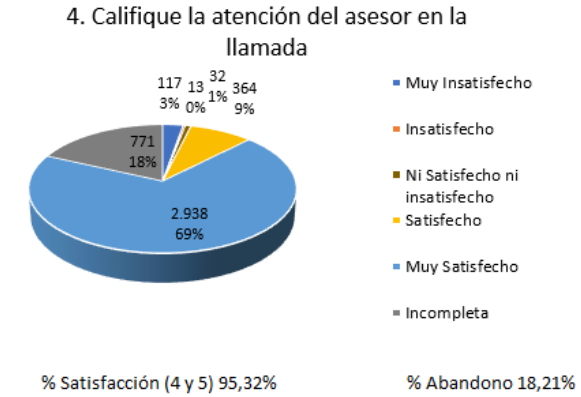
% Satisfacción (4 y 5) 88,98% % Abandono 09,14%

Grafica N° 44



% Satisfacción (4 y 5) 91,37% % Abandono 13,81%

Grafica N° 45



% Satisfacción (4 y 5) 95,32% % Abandono 18,21%

Grafica N° 46

Se observa que en las (4) preguntas la calificación con mayor participación se encuentra concentrado en la respuesta 4 y 5 (4. Satisfecho – 5. Muy Satisfecho), logrando que nuestros ciudadanos tengan una experiencia positiva ante la atención brindada por nuestros agentes, comportamiento que también se presentó en el mes anterior.

8.2 Encuestas Ventanilla Virtual

A continuación, presentamos el detalle de las encuestas para ventanilla virtual (video llamada, Clic 2 Call y Chat).

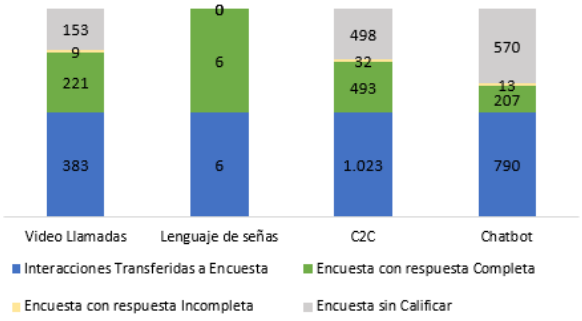
En la tabla resumen se evidencia que el 90.4% de las interacciones contestadas fueron transferidas a encuesta, el 55.4% no obtuvieron respuesta del ciudadano y el 44.6% restante obtuvieron por lo menos una respuesta de parte del ciudadano; del total de encuestas contestadas por el ciudadano 981, el 94.5% fueron respuestas completas y el 5.5% corresponde a encuestas incompletas.

Para el caso de las encuestas de Chat se toman como muestra únicamente las atendidas por los agentes.

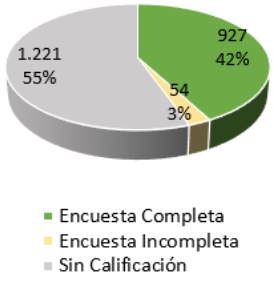
Canal	Segmento	Resumen			Resultado				Detalle			
		Interacciones Atendidas	Interacciones Transferidas a Encuesta	*%Interacciones Transferidas a Encuesta**	Encuesta sin Calificar	*% Encuesta sin Calificar*	Encuesta con calificación	*% Encuesta con calificación*	Encuesta con respuesta Completa	*% Encuesta con respuesta Completas*	Encuesta con respuesta Incompleta	*% Encuesta con respuesta Incompleta*
Ventanilla	Video Llamadas	383	383	100,0%	153	39,9%	230	60,1%	221	96,1%	9	3,9%
	Lenguaje de señas	6	6	100,0%	0	0,0%	6	100,0%	6	100,0%	0	0,0%
	C2C	1.023	1.023	100,0%	498	48,7%	525	51,3%	493	93,9%	32	6,1%
	Subtotal	***1.412***	***1.412***	100,0%	***651***	46,1%	***761***	53,9%	***720***	94,6%	***41***	5,4%
	Chatbot	1.023	790	77,2%	570	72,2%	220	27,8%	207	94,1%	13	5,9%
	Total	**2.435**	**2.202**	**90,4%**	**1.221**	**55,4%**	**981**	**44,6%**	**927**	**94,5%**	**54**	**5,5%**

Tabla N° 40

Con el fin de evaluar cada mes la satisfacción de la atención brindada por parte de los agentes de servicio a los ciudadanos, a continuación, se muestra la cantidad de encuestas correspondientes al mes de junio para ventanilla virtual.



Gráfica N° 47

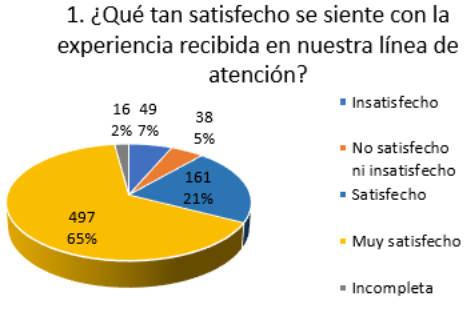


Gráfica N° 48

La encuesta de satisfacción para Video Llamada y C2C comprende por 3 preguntas de acuerdo con la siguiente escala:

1. Insatisfecho.
2. Ni satisfecho ni insatisfecho.
3. Satisfecho.
4. Muy Satisfecho.

A continuación, el detalle de las 3 preguntas para video llamadas y C2C:



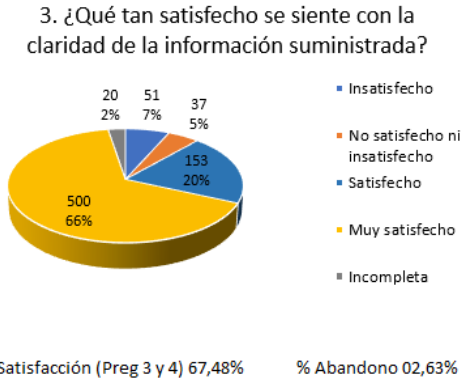
%Satisfacción (Preg 3 y 4) 66,71% % Abandono 02,10%

Grafica N° 49



%Satisfacción (Preg 3 y 4) 70,40% % Abandono 03,68%

Grafica N° 50



%Satisfacción (Preg 3 y 4) 67,48% % Abandono 02,63%

Grafica N° 51

Para Chat, contiene solo 2 preguntas con la siguiente escala:

1. Neutral.
2. Poco Satisfecho.
3. Satisfecho.
4. Muy Satisfecho.

A continuación, el resultado de las encuestas para Chat:



% Satisfacción (Preg. 3 y 4) 49,07% % Abandono 02,73%

Grafica N° 52



% Satisfacción (Preg. 3 y 4) 51,64% % Abandono 03,18%

Grafica N° 53

9 QUEJAS

Para el mes de junio, se recibió una queja, correspondiente al asesor Cristian Cruz, ya que la Ciudadana Jessica Chacón, se comunica el día 07 de junio a las 11:38, solicitando información CMM, que demuestre que lleva 7 años viviendo en Colombia, agente indica el paso a paso para la solicitud y diligenciamiento del FUT, informa documentos que debe anexar en la solicitud, ciudadana pregunta si todo el proceso es en línea, agente confirma que sí, debe realizar el pago en línea, confirma valor a pagar y después de realizarlo tres días hábiles contados a partir del día hábil siguiente al pago, debe acercarse al CFSM a reclamarlo, recuerda llevar el documento para la entrega.

- Conclusiones:

Al validar lo expuesto por la ciudadana, la información del agente no es completa, no aclara a la ciudadana que el CMM mayor a 5 años debe solicitarse presencialmente con cita en el CFSM.

- Plan de acción:

1. Se realiza retroalimentación de manera inmediata con el agente y solicitud de proceso disciplinario ante gestión humana.
2. Se realizará taller enfocado a reforzar la escucha activa a todos los agentes.
3. Refuerzo del proceso correcto y posibles aristas que pueda llegar a tener al no realizar preguntas filtro.

9.1 Casos escalados

Para el mes de junio desde el Contact Center se escalaron 39 casos a segundo nivel, donde el 49% de los casos son relacionados con Certificado de Movimientos Migratorios, seguido de Prórroga de permanencia 33%.

Las dos ciudades con mayor número de casos son: Bogotá 31% de participación seguido de Medellín 28%.

Tramite	Cantidad	%
Certificado de Movimientos Migratorios	19	49%
Prórroga de permanencia	13	33%
Duplicado PPT	2	5%
Cédula de extranjería	2	5%
PQRS	2	5%
Proceso administrativo	1	3%
Total general	**39**	**100%**

Tabla N° 41

A continuación, se evidencia el evolutivo de los escalamientos en segundo nivel, donde se presenta una variación del -26% respecto al mes anterior.

TRAMITE	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	VARIACIÓN
Prórroga Permanencia	106	22	33	15	13	-13,3%
Certificado de Movimientos Migratorios	24	9	25	29	19	-34,5%
Duplicado PPT	5	1	-	-	2	-
Cédula de extranjería	4	4	-	3	2	-33,3%
Proceso administrativo persona natural o jurídica	1	1	2	-	1	-
Error 405 al diligenciar el FUT, para cita de CMM.	1	3	-	-	-	-
Registro biométrico en punto visible	1	-	-	-	-	-
Horario de atención CFSM Barranquilla	1	-	-	-	-	-
Reexpedición PPT	1	-	-	-	-	-
APP Transito Seguro	1	-	-	-	-	-
Diligenciamiento del FUT no permite	1	-	-	-	-	-
Cita de proceso administrativo urgente	1	-	-	-	-	-
Registro de visa y solicitud de CE.	1	-	-	-	-	-
Colocar impedimento de salida para menor	1	-	-	-	-	-
Salvoconducto de Refugio		1	-	1	-	-
PQRS	-	2	6	2	2	0,0%
Impedimento de salida	-	-	1	3	-	-
Total general	**149**	**43**	**67**	**53**	**39**	**-26%**

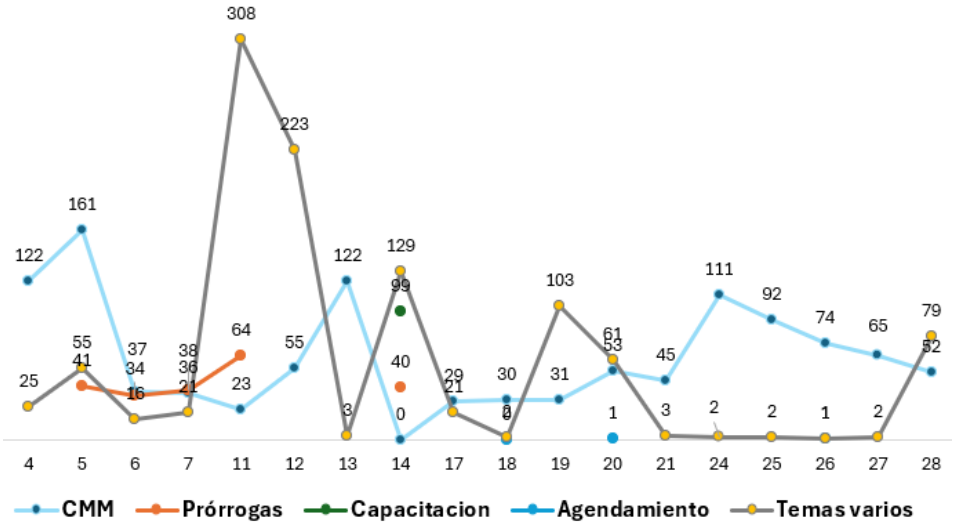
Tabla N° 42

10 GESTION PERSONAL DE APOYO EN PUNTOS PRESENCIALES

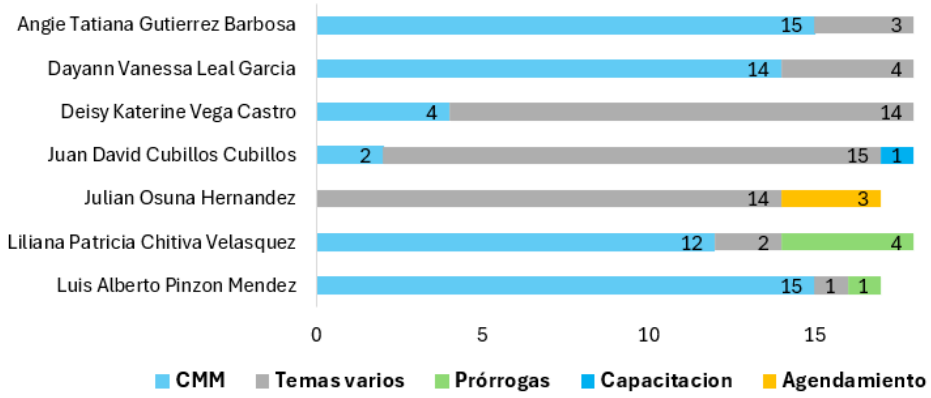
En la actualidad se cuenta con el apoyo de 7 personas en el punto presencial de la calle 100 están realizando estas actividades:

- Prorrogas de Permanencia
- Atención de agendamiento de cita
- Capacitaciones
- CMM
- Cancelaciones
- Revisión de documentos

A continuación, mostramos el total de gestiones realizadas agrupados por las principales actividades por días (gráfico 54) y el total de días relacionado en estas actividades por cada asesor (gráfico 55).



Grafica N° 54



Grafica N° 55

11 ACTUALIZACIONES - FORMACIÓN

Desde finales de marzo no se contó con la figura de formador, desde la operación se realizaron las siguientes actualizaciones, actividades y socializaciones de las novedades y actualizaciones presentadas.

Se realizaron capacitaciones y refuerzos con información acerca de la entidad como:

TEMA	ACCIONES
Nuevo botón Acá está tu PPT.	Se realiza Intraturno para informar acerca del nuevo botón y como orientar a los ciudadanos en su consulta para entrega del PPT.
Cita Reexpedición PPT, Acá está tu PPT, Botón actualiza para tu PPT, Transferencia a directorio, validación de CMM, otras entidades, orientación CNSC-SIMO, refuerzo de preguntas filtro.	Se realiza intraturno para reforzar en los temas relacionados.
Pep Tutor, citas de CE y registro de visa superado los 15 días, prórroga para ciudadanos peruanos, documentos para entrega de CE.	Se informa acerca del nuevo documento, y se realiza refuerzo en los otros temas.
Tipificación en IQ GIS, llamadas efectivas y no efectivas.	Se realiza refuerzo en cuanto a la tipificación en el aplicativo IQ-GIS, en las llamadas efectivas y no efectivas.
Correos masivos entrega del PPT, Diligenciamiento de FORMS ciudadanos que ya tienen PPT y fueron citados, Supercade Engativa no realiza biométrico, duplicado de CE radicar si no puede realizar proceso en la página, Salvoconducto teniendo PTP, prórroga de permanencia.	Se realiza intraturno para orientar a los agentes en los diferentes temas.

Tabla N° 43

Se muestra un resumen de las principales piezas visuales que se socializaron en el transcurso del mes al equipo de trabajo sobre los temas relevantes:



Imagen N° 1

Adicional a los refuerzos, se realizaron actividades de premiación a los asesores más destacados en notas de calidad y mejor TMO y se realizó una premiación.



Imagen N° 2



Imagen N° 3

Evaluación mensual del mes de junio, donde se garantiza la presentación de agentes del Contact center, agentes presenciales y proceso Back Office.

A continuación, se relacionan las notas por cada segmento.

- Agentes Call Center

NOMBRES APELLIDOS	SEGMENTO	NOTA JUNIO
Angela Natalia Ruiz Muñoz	Línea Fija Y 018000	90
Brandon Stiven Zarate Quiroga	Línea Fija Y 018000	90
Cristian Mauricio Cruz Orjuela	Línea Fija Y 018000	70
David Santiago Marin Cordoba	Línea Fija Y 018000	70
Francy Alejandra Rodriguez Aguilera	Línea Fija Y 018000	70
Heidy Lisette Martinez Guerrero	Línea Fija Y 018000	90
Johan Stiven Realpe Villamarin	Línea Fija Y 018000	70
Joseph Enrique Bolaño Gutierrez	Línea Fija Y 018000	80
Karen Sofia Valenzuela Camelo	Línea Fija Y 018000	80
Laura Katherin Mila Davila	Línea Fija Y 018000	90
Leynner Santiago Amezquita Londoño	Línea Fija Y 018000	90
Michel Andrea Velasquez Gomez	Línea Fija Y 018000	90
Daniel Mauricio Soler Gomez	Ingles	70
Juan David Castellanos Rojas	Anticorrupción	90
Adriana Fernanda Sierra Peña	Video Llamada	90
John Fredy Soler Peña	Video Llamada	90
Yamile Pinzon Nuñez	Video Llamada	70
Paola Andrea Gonzalez Vargas	Chat	90
Sandra Marcela Portillo Ramirez	Chat	90

Tabla N° 44

- Agentes Back Office

NOMBRES APELLIDOS	SEGMENTO	NOTA JUNIO
Libia Patricia Cotrino Palacios	Apoyo Formación	100

Yaneth Numpaque Monroy	BackOffice	100
Carlos Manuel Carrascal	BackOffice	90
Andrea Valentina Gonzalez Castro	BackOffice	100
Ruben Dario Osma Devia	BackOffice	100
Daniela Alexandra Pinilla Moncaleano	BackOffice	100
Neidy Yojana Rodriguez Yaya	BackOffice	100
Gisell Galatea Mahecha Forero	BackOffice-Radicación	90

Tabla N° 45

- Agentes Presenciales

NOMBRES APELLIDOS	SEGMENTO	NOTA JUNIO
Ivonne Natalia Morales Corinto	Apoyo Aeropuerto	90
Angie Tatiana Gutierrez Barbosa	Apoyo Calle 100	70
Dayann Vanessa Leal García	Apoyo Calle 100	90
Deisy Katerine Vega Castro	Apoyo Calle 100	100
Juan David Cubillos Cubillos	Apoyo Calle 100	100
Julian Osuna Hernandez	Apoyo Calle 100	90
Liliana Patricia Chitiva Velásquez	Apoyo Calle 100	90
Luis Alberto Pinzón Méndez	Apoyo Calle 100	No Presento
Angie Viviana Córdoba Fuentes	Presencial Arauca	80
Jhosimar Rentería Murillo	Presencial Cali	No Presento
Roxanna Lucero Bravo Andrade	Presencial Cali	70
Ingrid Fernanda Arenas Cardona	Presencial Cúcuta	30
Lorena Arenas González	Presencial Cúcuta	50
Slendy Dayana Cabadiaz Rolón	Presencial Cúcuta	40
Anderson Ricardo Gelves Castaño	Presencial Mc-Aeropuerto	No Presento
Ana Pilar Varón Oliveros	Presencial Mc-Calle 100	90
Jeferson Antonio Mahecha Salazar	Presencial Mc-Calle 100	No Presento
Luisa Fernanda Guerrero Castaño	Presencial Mc-Calle 100	98
Yurany Estefany Restrepo Duarte	Presencial Mc-Calle 100	No Presento
Jessica Tatiana Sanchez Cely	Presencial Mc-Calle 26	No Presento
Laura Daniela Ballesteros Rodríguez	Presencial Mc-Calle 26	No Presento
Walter Auly Lozano Arévalo	Presencial Mc-Calle 26	No Presento
Liliana Isabel Guzmán Muñoz	Presencial Medellín	50
Sandra Yisela Rodríguez Bedoya	Presencial Medellín	26

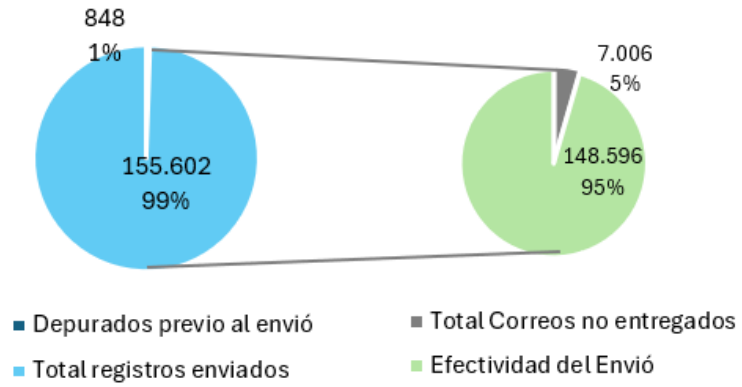
Tabla N° 46

12 ENVIO CORREOS MASIVOS

Este ejercicio de envío de correos electrónicos fue solicitado por primera vez del tiempo transcurrido en la presente orden de compra el jueves 20 con una base de correos electrónicos y telefónicos de 156.450 registros y tras la depuración de la base de correos enviada, se realizó el envío de los correos de prueba, cuya aprobación se realizó el lunes 24 realizando el envío el mismo día, la efectividad del envío fue del 95.5%. Los resultados del envío se presentan a continuación:

Resumen General - Correos Masivos	Total	%
Base Total recibida	156.450	100,0%
Depurados previo al envió	848	0,5%
Total registros enviados	155.602	99,5%
Total Correos no entregados	7.006	4,5%
Efectividad del Envió	148.596	95,5%

Tabla N° 47



Grafica N° 56

13 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN INTERNA

Desde Migración Colombia se recibe la solicitud de realizar apoyo para la ejecución de la encuesta de satisfacción trimestral de los oficiales que atienden en los puntos de atención, para lo cual se presentan los siguientes resultados:

Total de tramites recibidos y el cumplimiento total:

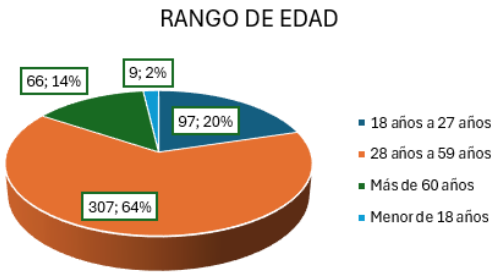
Tramite	Cantidad	Realizadas	Cumplimiento
Cédula de Extranjería	53	90	170%
Certificado de Movimientos Migratorios	55	79	144%
Permiso de Ingreso y Permanencia	99	154	156%
Permiso por Protección Temporal	56	102	182%
Prórroga de Permanencia	54	41	76%
Reporte de Extranjeros - SIRE	16	9	56%
Salvoconducto	50	79	158%
Total general	**383**	**554**	**134%**

Tabla N° 48

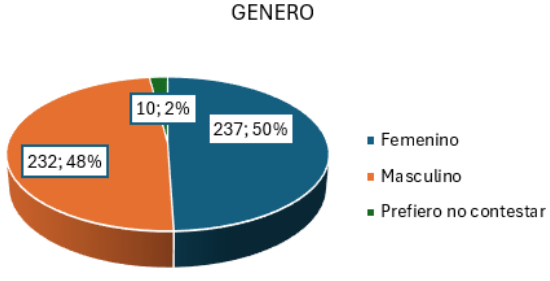
Detalle por cuidad:

Ciudad	Tramite	Meta	Realizadas	% Cumplimiento	Pendientes
Bogotá	Cédula de Extranjería	20	30	150%	-
	Certificado de Movimientos Migratorios	22	25	114%	-
	Salvoconducto	19	23	121%	-
	Permiso por Protección Temporal	20	20	100%	-
	Reporte de Extranjeros - SIRE	10	2	20%	8
	Prórroga de Permanencia	21	17	81%	4
El Dorado	Permiso de Ingreso y Permanencia	99	154	156%	-
Cali	Cédula de Extranjería	7	9	129%	-
	Certificado de Movimientos Migratorios	7	8	114%	-
	Salvoconducto	6	7	117%	-
	Permiso por Protección Temporal	8	9	113%	-
	Reporte de Extranjeros - SIRE	3	4	133%	-
	Prórroga de Permanencia	14	10	71%	4
Medellín	Cédula de Extranjería	15	20	133%	-
	Certificado de Movimientos Migratorios	15	18	120%	-
	Salvoconducto	15	15	100%	-
	Permiso por Protección Temporal	16	16	100%	-
	Reporte de Extranjeros - SIRE	3	3	100%	-
	Prórroga de Permanencia	17	14	82%	3
Cúcuta	Cédula de Extranjería	11	31	282%	-
	Certificado de Movimientos Migratorios	11	28	255%	-
	Salvoconducto	10	34	340%	-
	Permiso por Protección Temporal	12	57	475%	-
	Reporte de Extranjeros - SIRE	0	0		-
	Prórroga de Permanencia	0	0		-
Arauca	Prórroga de Permanencia	2	0	0%	2
TOTAL		**383**	**554**	**145%**	**21**

Tabla N° 49



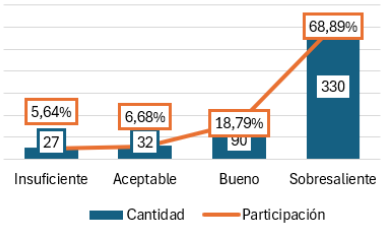
Grafica N° 57



Grafica N° 58

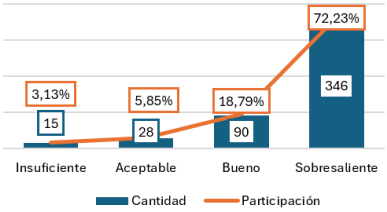
A continuación relacionamos el resultado de las 4 preguntas:

1.Facilidad con la que accedió al trámite



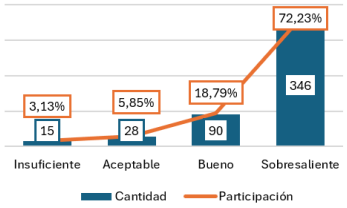
Grafica N° 59

2.La claridad de la información que necesitó para solicitar el trámite



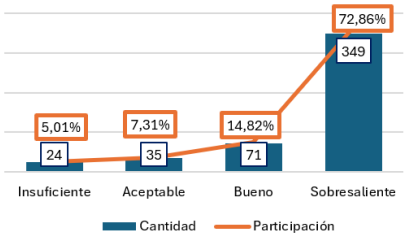
Grafica N° 60

3.La calidad de la realización del trámite



Grafica N° 61

4. Oportunidad de la Entidad



Grafica N° 62

DIAN

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA

DIAN

Representación Gráfica

Datos del Documento

Código Único de Factura - CUFE :
e23d9114f79b22a9ac64b0a22afcf6351fb0681eeefcd13719676937ff243decda3bc7715577d74fefef94ea5403d63a

Número de Factura: FE-276
Fecha de Emisión: 09/10/2024
Fecha de Vencimiento: 08/11/2024
Tipo de Operación: 10 - Estándar

Forma de pago: Crédito
Medio de Pago: Instrumento no definido
Orden de pedido:
Fecha de orden de pedido:

Datos del Emisor / Vendedor

Razón Social: UNION TEMPORAL ASD - IQ
Nombre Comercial: UNION TEMPORAL ASD - IQ
Nit del Emisor: 901444076
Tipo de Contribuyente: Persona Jurídica
Régimen Fiscal:R-99-PN
Responsabilidad tributaria: 01 -
Actividad Económica: 6311

País: Colombia
Departamento: Bogotá
Municipio / Ciudad: Bogotá, D.c.
Dirección: CL 32 13 07
Teléfono / Móvil: 3402501
Correo: clizarazo@grupoasd.com

Datos del Adquiriente / Comprador

Nombre o Razón Social: UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA
Tipo de Documento: NIT
Número Documento: 900477235
Tipo de Contribuyente: Persona Jurídica
Régimen fiscal: R-99-PN
Responsabilidad tributaria: ZZ -

País: Colombia
Departamento: Bogotá
Municipio / Ciudad: Bogotá, D.c.
Dirección: AV CL 26 59 51 OF 401 TO 3
Teléfono / Móvil: 6015111150
Correo: clizarazo@grupoasd.com

Detalles de Productos

								IMPUESTOS				
Nro.	Código	Descripción	U/M	Cantidad	Precio unitario	Descuento detalle	Recargo detalle	IVA	%	INC	%	Precio unitario de venta
1	bpo02 1 IT BPO 1 1	Troncal SIP NA NA NA NA NA NA 40 Mes	94	40,00	$ 28.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 212.800,00	19.00			$ 1.120.000,00
2	bpo02 2 IT BPO 2 1	Minuto IVR Interactive Voice Response Enrutador	94	66.243,00	$ 2,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 25.172,34	19.00			$ 132.486,00
3	bpo02 5 IT BPO 7 4	Minutos de conexión outbound Inbound Outbound entre fijos en esto del territorio nacional	94	107,00	$ 32,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 650,56	19.00			$ 3.424,00
4	bpo02 6 IT BPO 7 6	Minutos de conexión outbound Inbound Outbound de fijo a celular	94	7.260,00	$ 20,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 27.588,00	19.00			$ 145.200,00
5	bpo02 7 IT BPO 7 11	Minutos de conexión outbound Inbound Inbound de fijo a 018000	94	3.107,00	$ 62,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 36.600,46	19.00			$ 192.634,00
6	bpo02 8 IT BPO 7 12	Minutos de conexión outbound Inbound Inbound de celular a 018000	94	32.962,00	$ 62,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 388.292,36	19.00			$ 2.043.644,00
7	bpo02 11 IT BPO 10 1	Minuto Virtual Hold	94	3.763,00	$ 2,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 1.429,94	19.00			$ 7.526,00
8	bpo02 12 IT BPO 11 1	Clic to call	94	6,00	$ 2.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 2.280,00	19.00			$ 12.000,00
9	bpo02 13 IT BPO 12 1	Web Callback	94	1,00	$ 2.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 380,00	19.00			$ 2.000,00

10	bpo02 14 IT BPO 13 1	Mailing	NIU	224,00	$ 6,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 255,36	19.00			$ 1.344,00
11	bpo02 16 IT BPO 20 1	Chatbot dumb 45000 Respuesta Chatbot dumb	94	22.906,00	$ 211,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 918.301,54	19.00			$ 4.833.166,00
12	bpo02 17 IT BPO 47 2	Plataforma de Centro de Contacto para Agente Multicanal NA NA NA NA NA 48 Licencia por canal por Agente	94	42,00	$ 175.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 1.396.500,00	19.00			$ 7.350.000,00
13	bpo02 18 IT BPO 48 1	Hora desarrollo	94	520,00	$ 68.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 6.718.400,00	19.00			$ 35.360.000,00
14	bpo02 20 IT BPO 66 3	Servidor de Aplicaciones y Componentes	94	1,00	$ 2.500.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 475.000,00	19.00			$ 2.500.000,00
15	bpo02 21 IT BPO 53 1	VPN Virtual Private Network Red Privada Virtual sobre Internet	94	1,00	$ 61.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 11.590,00	19.00			$ 61.000,00
16	bpo02 22 IT BPO 24 1	Analytics	94	1,00	$ 57.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 10.830,00	19.00			$ 57.000,00
17	bpo02 23 IT BPO 62 43	Componentes complemento Puesto de Trabajo Licenciamiento Microsoft Office	94	38,00	$ 66.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 476.520,00	19.00			$ 2.508.000,00
18	bpo02 24 IT BPO 16 1	Mensaje SMS Short Message Service SMS en una vía	94	273,00	$ 4,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 207,48	19.00			$ 1.092,00
19	bpo02 26 IT BPO 37 6	Supervisor Servicios BPO Jornada Ordinaria Amplia	94	1,80	$ 7.159.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 2.448.378,00	19.00			$ 12.886.200,00
20	bpo02 27 IT BPO 38 7	Lider de calidad Jornada Ordinaria Amplia	94	1,30	$ 6.299.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 1.555.853,00	19.00			$ 8.188.700,00
21	bpo02 28 IT BPO 33 1	Agente Minero de Datos Agente profesional Jornada Ordinaria	94	0,76	$ 8.880.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 1.282.272,00	19.00			$ 6.748.800,00
22	bpo02 29 IT BPO 25 46	Agente en sitio Agente profesional Ciencias sociales humanas y afines jornada ordinaria Plata	94	1,56	$ 5.254.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 1.557.285,60	19.00			$ 8.196.240,00
23	bpo02 30 IT BPO 25 16	Agente en Sitio Agente técnico Jornada Ordinaria Plata	94	24,60	$ 3.537.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 16.531.938,00	19.00			$ 87.010.200,00
24	bpo02 32 IT BPO 29 541	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana Videollamada Agente profesional Ciencias de la educación y afines En Sitio Jornada Ordinaria Plata	94	0,93	$ 5.691.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 1.005.599,70	19.00			$ 5.292.630,00
25	bpo02 33 IT BPO 32 1	agente Bilingue tecnico en sitio jornada ordinaria plata	94	2,33	$ 4.394.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 1.945.223,80	19.00			$ 10.238.020,00
26	bpo02 34 IT BPO 28 46	Agente Front Office sin herramienta Agente técnico Jornada Ordinaria Plata Zona 1	94	8,23	$ 3.537.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 5.530.806,90	19.00			$ 29.109.510,00
27	bpo02 36	Incremento de IPC	NIU	1,00	$ 5.227.471,88	$ 0,00	$ 0,00	$ 993.219,66	19.00			$ 5.227.471,88
28	bpo02 37	Incremento de SMMLV	NIU	1,00	$ 20.236.128,51	$ 0,00	$ 0,00	$ 3.844.864,42	19.00			$ 20.236.128,51

Notas Finales

#$11-04-00;122240;leidy.martinez@migracioncolombia.gov.co#$

Factura MIGRACION SEPTIEMBRE 2024

MIEMBROS DE LA UNION - GRUPO ASD S.A.S NIT 860 510 031-7 AUTORRETENEDOR RESOLUCION No. 00758 ENERO 27 2006 - GRAN CONTRIBUYE NTE RES. DDI 023769 NOV 29 2021 - DIAN 012220 DIC 26 2022 - COD CIIU 6311 TARIFA ICA 9.66 X 1000 BOGOTA - PORCENTAJE DE PARTICIPACI ON 50%. - IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A. IQ NIT 830 039 329-8 - NO AUTORRETENEDOR RESOLUCION No. 08294 OCT 03 2023 - GRAN CONT RIBUYENTE RES. DIAN 012220 DIC 26 2022 - COD CIIU 6311 - TARIFA ICA 9.66 X 1000 BOGOTA -PORCENTAJE DE PARTICIPACION 50%

Observaciones de las retenciones a aplica

1.1. Aplica Retencion en Ia fuente: PORCENTAJE DE PARTICIPACION 50%. IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A. IQ NIT 830 039 329-8 - NO AUTORRE TENEDOR RESOLUCION No. 08294 OCT 03 2023 Tarifa de 4%

1. 2. No aplica Retencion en Ia fuente: PORCENTAJE DE PARTICIPACION 50%. GRUPO ASD S.A.S NIT 860 510 031-7 es Autorretenedor. RESOLUCION No. 00758 ENERO 27 2006

2. No aplica Retención de IVA: La UT dentro de su acta de constitucion, acuerda que los miembros asumen directamente Ia responsabilidades del IVA. Se gún Art. 1.6.1.4.1D DUR.y el Acta de constitución de Ia UT, y sus miembros son Grandes contribuyentes

3. Aplica Retención de ICA: Tarifa de 9,66/1000

Linea de negocio:

SERVICIOS

Datos Totales

Documento generado el:
09/10/2024 11:58:46
Documento validado por la DIAN:
09/10/2024 11:58:47
XML Generado por:
Solución Gratuita DIAN
800197268
PDF Generado por:
Solución Gratuita DIAN
Nit:800197268

MONEDA	COP
TASA DE CAMBIO	

Subtotal			249.464.416,39
Descuento detalle			0,00
Recargo detalle			0,00
Total Bruto Factura			249.464.416,39
IVA			47.398.239,12
INC			0,00
Bolsas			0,00
Otros impuestos			0,00
Total impuesto (=)			47.398.239,12
Total neto factura (=)			296.862.655,51
Descuento Global (-)			0,00
Recargo Global (+)			0,00
Total factura (=)	**COP $**	$	296.862.655,51

Valores informativos

ANTICIPOS	
Anticipos	0,00

RETENCIONES	
Rete fuente	0,00
Rete IVA	0,00
Rete ICA	2.409.826,26

Numero de Autorización: 18764059515101 Rango desde: 201 Rango hasta: 300 Vigencia: 2024-11-08

CERTIFICACION O ACTA DE RECIBO A SATISFACCION

Fecha : 09-10-2024

EXPEDIENTE : 20232501410000004E

Proveedor : UNION TEMPORAL ASD-IQ

NIT o CC : 9014440763

No.: OC 122240 DE 2023

Objeto : CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA ESTABLECIDOS POR MIGRACIÓN COLOMBIA.

Fecha de Inicio.: 28-12-2023 **Finalización :** 27-06-2024
Fecha de Firma Contrato.: 12-12-2023

Valor del Contrato : $ 3,203,853,832.00

	NUMERO	DETALLE
Adición	1	228494059.54
Adición	2	SE ADICIONA EL CONTRATO POR VALOR DE 922061183.01
Prórroga	1	se prorroga el plazo de ejecución del contrato hasta el 27 de septiembre 2024
Prórroga	2	se prorroga el plazo de ejecución del contrato hasta el 18 de octubre 2024
Otrosí	1	se realizo resdistrucion de los ITEMS

Valor del Contrato y forma de Pago :SEGUN ACUERDO MARCO

Supervisor del contrato : JULIAN DAVID PEÑA MARTINEZ

Se certifica que se recibió satisfactoriamente el objeto contractual, CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA ESTABLECIDOS POR MIGRACIÓN COLOMBIA. , de acuerdo a lo contenido en la(s) facturas(s):

FACTURA No.	VALOR	PERIODO DE EJECUCION	
FE-276	296,862,655.51	01-09-2024	30-09-2024

Valor Total.....: $ **296,862,655.51**

Realizar consignación a la cuenta bancaria : AHORROS Número 69000000976 de BANCOLOMBIA

Así mismo adjunto el original de la certificación de cumplimiento y pago oportuno de los aportes parafiscales y de seguridad social el cual fue remitido por el contratista y la verificación de estos por parte de la UAEMC

No. Registro Presupuestal : 9424

Observaciones : El contratista ha venido cumpliendo con el objeto contractual

En cumplimiento de la obligación como supervisor en la actualización del expediente virtual en el sistema documental Orfeo y en la plataforma del SECOP II tales como: Actas de Inicio, Certificaciones de Cumplimiento, informe de actividades sobre la ejecución del contrato, Facturas, Órdenes de pago y demás documentos que surjan como consecuencia de la ejecución del presente contrato así mismo la solicitud de liquidación y el acta de liquidación si a ello hubiere lugar.

Certificó que toda la documentación relacionada con la ejecución del contrato se encuentra archivada en el expediente virtual en el sistema documental Orfeo y en la Plataforma del SECOP II de manera eficiente y oportuna.

FIRMA

SUPERVISOR DEL CONTRATO
NOMBRE_SUP
CARGO
DEP_FIRMA

CERTIFICACION O ACTA DE RECIBO A SATISTACCION

Fecha : 12-12-2024

EXPEDIENTE : 20232501410000004E

Proveedor : UNION TEMPORAL ASD-IQ

NIT o CC : 9014440763

No.: OC 122240 DE 2023

Objeto : CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA ESTABLECIDOS POR MIGRACIÓN COLOMBIA.

Fecha de Inicio.: 28-12-2023 **Finalización :** 27-06-2024
Fecha de Firma Contrato.: 12-12-2023

Valor del Contrato : $ 2,053,298,590.00

	NUMERO	**DETALLE**
Adición	1	228494059.54
Adición	2	SE ADICIONA EL CONTRATO POR VALOR DE 922061183.01
Prórroga	1	se prorroga el plazo de ejecución del contrato hasta el 27 de septiembre 2024
Prórroga	2	se prorroga el plazo de ejecución del contrato hasta el 18 de octubre 2024
Otrosí	1	se realizo resdistrucion de los ITEMS

Valor del Contrato y forma de Pago :CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA, ESTABLECIDOS POR MIGRACIÓN COLOMBIA.

Supervisor del contrato : MONICA LUCIA ROCHA ARDILA

Se certifica que se recibió satisfactoriamente el objeto contractual, CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA ESTABLECIDOS POR MIGRACIÓN COLOMBIA. , de acuerdo a lo contenido en la(s) facturas(s):

FACTURA No.	VALOR	PERIODO DE EJECUCION	
FE276	296,862,655.51	01-09-2024	30-09-2024
NC25	-42,078,400.00	01-09-2024	30-09-2024

Valor Total.....: $ **254,784,255.51**

Realizar consignación a la cuenta bancaria : AHORROS Número 69000000976 de BANCOLOMBIA

Así mismo adjunto el original de la certificación de cumplimiento y pago oportuno de los aportes parafiscales y de seguridad social el cual fue remitido por el contratista y la verificación de estos por parte de la UAEMC

No. Registro Presupuestal : 9424

Observaciones : El contratista ha venido cumpliendo con el objeto contractual

En cumplimiento de la obligación como supervisor en la actualización del expediente virtual en el sistema documental Orfeo tales como: Actas de Inicio, Certificaciones de Cumplimiento, informe de actividades sobre la ejecución del contrato, Facturas, Órdenes de pago y demás documentos que surjan como consecuencia de la ejecución del presente contrato así mismo la solicitud de liquidación y el acta de liquidación si a ello hubiere lugar.

Certificó que toda la documentación relacionada con la ejecución del contrato se encuentra archivada en el expediente virtual en el sistema documental Orfeo de manera eficiente y oportuna.



SUPERVISOR DEL CONTRATO
Nombre :MONICA LUCIA ROCHA ARDILA
Cargo :PROFESIONAL
GRUPO DE ATENCION Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA

MIGRACIÓN MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES		UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA				
		PROCESO		Gestión Contractual	CÓDIGO	AGCF.31
		FORMATO		Informe de Supervisión Contractual	VERSIÓN	7

Fecha de Elaboración		8/10/2024	
Periodo del informe de supervisión		**Fecha de Inicial**	**Fecha Final**
		1/9/2024	30/9/2024
Tipo de Informe:		Periódico	
Seleccione el Numero del Informe.		10	
Valor a pagar en periodo		**$**	**296.862.655,51**

1. Información General del Contrato

N° de Expediente ORFEO:		20232501410000004E	
Seleccione la plataforma en la que se encuentra el proceso	TVE Solicitud núm.206898 OC 122240 de 2023	PROCESO DE SELECCIÓN ACUERDO MARCO No. 122240 DE 2023	
SECOP II		**N° de Proceso:**	**TVE Solicitud núm. 206898**
Fecha de suscripción		12/12/2023	Valor Inicial $ 2.053.298.590
Objeto del Contrato:	"Contratar el servicio de Contact Center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, establecidos por Migración Colombia", en ejecución del Acuerdo Marco de Precios identificado "Servicios de BPO II", CCE-025-AMP-2021;		

N°. Registro Presupuestal (RP)		9424	**Fecha del RP**		9/1/2024
N°. Registro Presupuestal (RP)		**218523**	**NUMERO DE PÓLIZA**	**FECHA PÓLIZA**	12/12/2013
PÓLIZA DE SEGURO	Póliza de Cumplimiento		73074	13/12/2023	SI
	Póliza de Responsabilidad Civil extracontractual			dd/mm/aaaa	NO APLICA
Fecha Acta de Inicio			28/12/2023		
Plazo de Ejecución			**Fecha de Inicial**	**Fecha Final**	
			28/12/2023	18/10/2024	
Nombre del Funcionario Supervisor:			JULIAN DAVID PEÑA MARTÍNEZ		
Seleccione Dependencia:			Dirección General		
Nombre(s) del(os) Funcionario(s) de Apoyo a la supervisión y Seleccione dependencia (citar todos):					
Nombre del Proveedor o Contratista:					
Seleccione el tipo de Identificación del Proveedor o Contratista:		Unión Temporal ASD-IQ			
N° de Identificación del Proveedor o Contratista:		901.444.076		**DV (Si aplica)**	3

2. Modificaciones del Contrato

Adición De acuerdo al parágrafo del articulo 40 de la ley 80 los contratos no podrán adicionarse en mas del 50% de su valor inicial, expresados este en salarios mínimos legales mensuales vigentes.	**Numero de Adición**	1
	Fecha de Adición:	06/06/2024
	Valor de la Adición:	$ 228.494.059,54
	Valor Total del Contrato + Adiciones	$ 2.281.792.649,54
	N° Registro Presupuestal de la Adición	9424
	Fecha del RP de la Adición	01/09/2024
	Modificación a la póliza	SI
	Fecha Acta Aprobación póliza	24/06/2024
	Numero de Adición	2
	Fecha de Adición:	24/06/2024
	Valor de la Adición:	$ 922.061.183,01
	Valor Total del Contrato + Adiciones	$ 3.203.853.832,55
	N° Registro Presupuestal de la Adición	9424
	Fecha del RP de la Adición	01/09/2024
	Modificación a la póliza	2024-06-24
Prorroga	**Fecha Acta Aprobación póliza**	N/A
	N° de días prorrogados	21
	Fecha de Inicio Prorroga	**28/09/2024**
	Fecha de Fin Prorroga	18/10/2024
	Fecha Firma de la Prorroga	27/09/2024
	Modificación a la póliza	SI
	Fecha Acta Aprobación póliza	28/09/2024
Suspensión	**Número de Suspensión**	N/A
	N° de días Suspendidos	
	Fecha de Inicio de suspensión	**Fecha Final Suspensión**
	dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
	Fecha firma del documento de suspensión:	dd/mm/aaaa
	Fecha de reactivación del Contrato:	dd/mm/aaaa
	Modificación a la póliza Seleccione	
	Fecha Acta Aprobación póliza	dd/mm/aaaa
Reducción	**Numero de reducción**	N/A
	Valor a reducir:	
	N° Registro Presupuestal de la reducción	
	Fecha del RP de la reducción	dd/mm/aaaa
	Fecha Firma de Reducción:	dd/mm/aaaa
	Modificación a la póliza	NO APLICA
	Fecha Acta Aprobación póliza	dd/mm/aaaa
OTROSÍ	**Numero de Otrosí**	1
	Clausula o numeral del contrato a modificar	
	Fecha firma del documento de OTROSÍ:	dd/mm/aaaa
	Modificación a la póliza	NO APLICA
	Fecha Acta Aprobación póliza	dd/mm/aaaa
CESIÓN	**Numero de Cesión**	N/A
	Nombre del Cedente	
	Identificación del Cedente	
	Nombre de Cesionario	
	Identificación del Cesionario	
	Fecha Firma de cesión	dd/mm/aaaa
	Fecha inicio de la cesión	**Fecha final de la cesión**
	dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
	Modificación a la póliza	NO APLICA
	Fecha Acta Aprobación póliza	dd/mm/aaaa
TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO	**Fecha de Firma del documento de terminación anticipada del**	dd/mm/aaaa
	Tipo	Bilateral
	Fecha terminación del contrato anticipado	dd/mm/aaaa

Nota: El supervisor deberá verificar que las garantías sean modificadas y allegadas por el contratista dentro de los tres (3) días siguientes de la firma del correspondiente documento para su aprobación por parte de la Entidad.

MIGRACIÓN MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES		UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA				
		PROCESO		Gestión Contractual	CÓDIGO	AGCF.31
		FORMATO		Informe de Supervisión Contractual	VERSIÓN	7

Nota: De Acuerdo a la ley 80 para las liquidaciones de los contratos, aceptaciones de oferta y ordenes de compra se liquidaran dentro de los términos establecidos en dicho documento, para lo cual las garantías de buen manejo, correcta inversión del anticipo articulo 2.2.1.2.3.1.10, suficiencia de la garantía de pago anticipado articulo 2.2.1.2.3.1.11, garantía de cumplimiento articulo 2.2.1.2.3.1.12, deberán estar vigentes al momento de su liquidación según corresponda.

3. Balance Económico del Contrato

Valor Inicial del Contrato			$	2.053.298.590,00
Valor Adición del Contrato			$	228.494.059,54
			$	922.061.183,01
Valor de Reducción del Contrato			$	-
Valor de Liberación (Cierre Vigencia)	**#RP**			
Valor Total del Contrato			$	3.203.853.832,55

Periodos Pagos al Proveedor o Contratista		**N° de Factura o Cuenta de Cobro**		**Valor Pagado**	
28/12/2023	31/12/2023	**1**		$	183.500.000,00
01/01/2024	31/01/2024	**2**		$	363.412.398,00
01/02/2024	29/02/2024	**3**		$	324.337.705,01
01/03/2024	31/03/2024	**4**		$	169.606.940,16
01/04/2024	31/04/2024	**5**		$	281.202.144,40
01/05/2024	31/05/2024	**6**		$	443.712.001,19
01/06/2024	30/06/2024	**7**		$	307.841.455,16
01/07/2024	30/07/2024	**8**		$	315.104.956,17
01/08/2024	31/08/2024	**9**		$	316.316.665,99

Valor Total Pagado		$	2.705.034.266,08
Valor Causado No Pagado		$	296.862.655,51
Valor total Ejecutado		$	3.001.896.921,59
Saldo Pendiente por Ejecutar		$	201.956.910,96
Porcentaje de Ejecución Física		94%	
Porcentaje de Ejecución Presupuestal		84%	

4. Revisión y seguimiento a las actividades especificas del contrato

COD SERV	CANT	Valor Mensual	Valor Unitario	UNIDADES JULIO	Valor Ejecutado en el Periodo
bpo02--1 - IT-BPO-1-1 Troncal SIP_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 40 Mes	40	$ 1.120.000,00	$ 28.000,00	40	$ 1.120.000,00
bpo02--2 - IT-BPO-2-1 Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 60000	60.000	$ 120.000,00	$ 2,00	66243	$ 132.486,00
bpo02--3 - IT-BPO-4-1 Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 30000	30.000	$ 1.020.000,00	$ 34,00	0	$ -
bpo02--4 - IT-BPO-6-2 Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_Voz sintética _NA_NA_NA_NA_NA -	600	$ 1.200.000,00	$ 2.000,00	0	$ -
bpo02--5 - IT-BPO-7-4 Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional_NA_NA_NA_NA_NA -	31.000	$ 992.000,00	$ 32,00	107	$ 3.424,00
bpo02--6 - IT-BPO-7-6 Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular _NA_NA_NA_NA_NA - 120000 Minuto	120.000	$ 2.400.000,00	$ 20,00	7260	$ 145.200,00
bpo02--7 - IT-BPO-7-11 Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de fijo a 018000_NA_NA_NA_NA_NA - 20000 Minuto	20.000	$ 1.240.000,00	$ 62,00	3107	$ 192.634,00
bpo02--8 - IT-BPO-7-12 Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de celular a 018000_NA_NA_NA_NA_NA - 50000 Minuto	50.000	$ 3.100.000,00	$ 62,00	32962	$ 2.043.644,00
bpo02--9 - IT-BPO-8-1 Transferencia de llamadas_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 40000 Transferencia	40.000	$ 880.000,00	$ 22,00	0	$ -
bpo02--10 - IT-BPO-9-1 Mensajes de voz o audio_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 45000 Minuto	45.000	$ 1.350.000,00	$ 30,00	0	$ -
bpo02--11 - IT-BPO-10-1 Minuto Virtual Hold_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 10000 Minuto	10.000	$ 20.000,00	$ 2,00	3763	$ 7.526,00
bpo02--12 - IT-BPO-11-1 Clic to call_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 6 Licencia Mes	6	$ 12.000,00	$ 2.000,00	6	$ 12.000,00
bpo02--13 - IT-BPO-12-1 Web Callback_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes	1	$ 2.000,00	$ 2.000,00	1	$ 2.000,00
bpo02--14 - IT-BPO-13-1 Mailing_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 80000 Correo	80.000	$ 480.000,00	$ 6,00	224	$ 1.344,00
bpo02--15 - IT-BPO-19-1 Transferencia de chat_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 20000 Transferencia	20.000	$ 40.000,00	$ 2,00	0	$ -
bpo02--16 - IT-BPO-20-1 Chatbot dumb_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 45000 Respuesta Chatbot dumb	45.000	$ 9.495.000,00	$ 211,00	22906	$ 4.833.166,00
bpo02--17 - IT-BPO-47-2 Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal_NA_NA_NA_NA_NA - 48	48	$ 8.400.000,00	$ 175.000,00	42	$ 7.350.000,00
bpo02--18 - IT-BPO-48-1 Hora desarrollo_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 100 Hora desarrollo	100	$ 6.800.000,00	$ 68.000,00	520	$ 35.360.000,00

MIGRACIÓN MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES		UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA				
		PROCESO		Gestión Contractual	**CÓDIGO**	AGCF.31
		FORMATO		Informe de Supervisión Contractual	**VERSIÓN**	7
bpo02--19 - IT-BPO-23-1 Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 400 Hora		400	$ 27.200.000,00	$ 68.000,00	0	$ -
bpo02--20 - IT-BPO-66-3 Servidor de Aplicaciones y Componentes Servidor Large_Mes_Mes_Mes_Mes_Mes - 1 Mes		1	$ 2.500.000,00	$ 2.500.000,00	1	$ 2.500.000,00
bpo02--21 - IT-BPO-53-1 VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes		1	$ 61.000,00	$ 61.000,00	1	$ 61.000,00
bpo02--22 - IT-BPO-24-1 Analytics_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes		1	$ 57.000,00	$ 57.000,00	1	$ 57.000,00
bpo02--23 - IT-BPO-62-43 Componentes complemento Puesto de Trabajo Licenciamiento Microsoft Office_NA_NA_NA_NA_NA - 57 Licencia		57	$ 3.762.000,00	$ 66.000,00	38	$ 2.508.000,00
bpo02--24 - IT-BPO-16-1 Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en una vía_NA_NA_NA_NA_NA - 50000 Mensaje SMS		50.000	$ 200.000,00	$ 4,00	273	$ 1.092,00
bpo02--25 - IT-BPO-41-1 Distintivo Institucional_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 11 Distintivo		11	$ 1.639.000,00	$ 149.000,00	0	$ -
bpo02--26 - IT-BPO-37-6 Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 2 Mes		2	$ 14.318.000,00	$ 7.159.000,00	1,8	$ 12.886.200,00
bpo02--27 - IT-BPO-38-7 Líder de calidad Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 2 Mes		2	$ 12.598.000,00	$ 6.299.000,00	1,3	$ 8.188.700,00
bpo02--28 - IT-BPO-33-1 Agente Minero de Datos Agente profesional Jornada Ordinaria _NA_NA_NA_NA - 2 Mes		1	$ 8.880.000,00	$ 8.880.000,00	0,76	$ 6.748.800,00
bpo02--29 - IT-BPO-25-46 Agente en Sitio _Agente profesional Ciencias sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA - 2 Mes		2	$ 10.508.000,00	$ 5.254.000,00	1,56	$ 8.196.240,00
bpo02--30 - IT-BPO-25-16 Agente en Sitio _Agente técnico Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA_NA - 37 Mes		37	$ 130.869.000,00	$ 3.537.000,00	24,6	$ 87.010.200,00
bpo02--31 - IT-BPO-29-61 Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente técnico En Sitio Jornada		1	$ 3.970.000,00	$ 3.970.000,00	0	$ -
bpo02--32 - IT-BPO-29-541 Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente profesional Ciencias de la		1	$ 5.691.000,00	$ 5.691.000,00	0,93	$ 5.292.630,00
bpo02--33 - IT-BPO-32-1 Agente Bilingüe_Técnico_En Sitio Jornada Ordinaria _Plata_NA_NA - 2 Mes		3	$ 13.182.000,00	$ 4.394.000,00	2,33	$ 10.238.020,00
bpo02--34 - IT-BPO-28-46 Agente Front Office sin herramienta Agente técnico Jornada Ordinaria_Plata_Zona 1_NA_NA - 10 Mes		10	$ 35.370.000,00	$ 3.537.000,00	8,23	$ 29.109.510,00
bpo02--35 - IT-BPO-39-1 Formador_Jornada Ordinaria_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes		1	$ 5.439.000,00	$ 5.439.000,00	0	$ -
INCREMENTO POR IPC			$ 14.372.307,20		1	$ 5.227.471,88
INCREMENTO POR SMLMV			$ 177.639.507,54		1	$ 20.236.128,51
SUB TOTAL					**SUB TOTAL**	**$ 249.464.416,39**
IVA					**IVA**	**$ 47.398.239,11**
Factura FE260					**TOTAL OC**	**$ 296.862.655,50**

11.36. a 11.73. Obligaciones específicas del Acuerdo Marco (pág. 15 a 18)

N° de Actividad	Descripción de las actividades realizadas por el contratista	Evidencia
11.36. Constituir una garantía de cumplimiento 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 Cláusula 18 / minuta Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, constituyó la póliza en la oportunidad y en consecuencia se suscribió acta de inicio	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.37. 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.	El contratista cumplió, con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.38. Garantizar que el servicio de soporte técnico permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los tiquetes generados hasta su cierre	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.39. Cumplir con la totalidad de las actividades descritas en la Cláusula 8	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.40. Entregar la información requerida por las Entidades Compradoras para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra	Información remitida como soporte del presente pago, factura FE268; certificación bancaria, RUT.

11.41. Suscribir el Acta de inicio y el cronograma de actividades de común acuerdo con la entidad compradora para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio de BPO.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.42. 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.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra. Se valida certificación de las obligaciones contractuales suscritas por cada colaborador en su contrato de trabajo en cumplimiento a esta cláusula.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.43. Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales	El contratista cumple con las obligaciones de la ley 1581, se valida política de tratamiento de datos personales.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.44. Contratar un tercero especializado para realizar pruebas de seguridad a la infraestructura al menos una (1) vez por año, para identificar las vulnerabilidades en la infraestructura utilizada para la prestación de los Servicios BPO, según las definiciones estándar del mercado y adoptar las medidas de seguridad sugeridas en las pruebas para mitigar las vulnerabilidades.	En contratista informará la fecha de ejecución de las pruebas de vulnerabilidad en los tiempos establecidos para esta cláusula sin superar el año en curso.	No se ha requerido aún, en proceso de programación.
11.45. Proponer a la Entidad Compradora e implementar según requerimiento estrategias de atención en los períodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inesperados.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, informe de calidad.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.46. Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo a los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad Compradora	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.47. Cumplir con los plazos establecidos en el Acuerdo Marco	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, el informe de implementación el cual contine entre otros aspectos los tiempos en los cuales se implementó el servicio con sus respectivas fechas de entrega.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.48. Contar y ejecutar en los casos que sea necesario los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad compradora	No se ha requerido aún, un plan de contingencia. Sin embargo al inicio el contratista y conforme Instrucciones de la entidad, se acuerdó enrutar el tráfico telefónico vía VPN, desde el operador saliente BPM hacia la UT. Lo anterior con el objeto de lograr una transición sin mayor traumatismo para la ciudadanía.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.49. Realizar back up constante a la información adquirida a través de la prestación de Servicios BPO.	El contratista cumplió con la obligación, se valió certificación del proceso de respaldo información operativa centro de contacto.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.50. 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.	No se presentaron fallas durante el periodo del informe.	No se presentaron fallas durante el periodo del informe.
11.51. Mantener la debida confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución de la Orden de Compra.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, se validó certificación de las obligaciones contractuales suscritas por cada colaborador en su contrato de trabajo en cumplimiento a esta cláusula.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.52. Cumplir las condiciones y los ANS establecidos en el pliego de condiciones de acuerdo a los servicios solicitados y a los niveles de servicio establecidos	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, se valido informe mensual de operación.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.53. Abstenerse de cobrar dinero adicional a los beneficiarios de las Entidades Compradoras por la prestación de Servicios BPO	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, se validó certificación donde se indica que los servicios prestados en el mes del informe se facturaron únicamente bajo la factura FE 260 conforme en procedimiento definido entre UT y Migración Colombia.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.54. Remitir a la Entidad Compradora los soportes que certifiquen que se encuentra al día con las obligaciones de pago de los aportes al sistema de seguridad social y de salud	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.55. Garantizar el ancho de banda promedio por puesto de trabajo durante la vigencia del Acuerdo Marco, de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.56. Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de Colombia Compra Eficiente o las Entidades Compradoras eficaz y oportunamente, de acuerdo con lo establecido en el presente documento.	No se presentaron reclamos , consultas o/y solicitudes por parte de CCE.	No se presentaron reclamos , consultas o/y solicitudes por parte de CCE.

11.57. Atender los cambios solicitados por la Entidad Compradora, respecto a configuraciones de los servicios contratados (por ejemplo, cambios en el menú del IVR), en un plazo máximo de 5 días hábiles.	Durante el periodo objeto de medición no se realizó solicitudes de cambios sobre los servicios implementados y contratados por la entidad.	Durante el periodo objeto de medición no se realizó solicitudes de cambios sobre los servicios implementados y contratados por la entidad.
11.58. 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.	Se validó soporte donde el contratista muestra detalle de la ejecución del plan de bienestar y de actividades de bienestar, promoción y prevención ejecutadas.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.59. Garantizar el cumplimiento de la normatividad legal vigente relacionada en aquellas órdenes de compra en que el Proveedor se comprometa a prestar los Servicios BPO con agentes en la modalidad de teletrabajo si la Entidad no requiere agentes en las instalaciones de la Entidad. El proveedor se obliga a cumplir con la totalidad de requisitos de la política de Teletrabajo establecidos por el Gobierno Nacional. Durante el tiempo en que persistan las condiciones de trabajo en casa previstas por el Gobierno nacional con ocasión de la Pandemia ocasionada por el Covid – 19, el proveedor podrá ofrecer el servicio en estos términos a las entidades estatales. Lo anterior sin perjuicio de que, una vez superadas tales circunstancias excepcionales, el proveedor deba implementar la política de teletrabajo de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1221 de 2008 si busca ofrecer esta modalidad a las entidades compradoras.	Durante el mes objeto de medición el Contratista dispuso del recurso humano para atender los servicios contratados por la entidad y prestó sus servicios de maneja presencial en el centro de contacto y los puntos físicos definidos por la entidad.	Durante el mes objeto de medición el Contratista dispuso del recurso humano para atender los servicios contratados por la entidad y prestó sus servicios de maneja presencial en el centro de contacto y los puntos físicos definidos por la entidad.
11.60. Considerar a cada una de las Entidades Compradoras como clientes prioritarios.	El contratista, considera a la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, como cliente prioritario y en tal sentido, desde el mes de diciembre de 2023 dispuso y mantiene un equipo operativo de alto nivel, así como un equipo de apoyo comercial, técnico, financiero y jurídico para atender en tiempo y forma, las necesidades del servicio en el marco de ejecución de la Orden de Compra No.122240.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.61. 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.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra Cumplido en la fase inicial.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.62. Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al Proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, se validaron certificaciones y planillas entregadas por el Contratista.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.63. Mantener actualizada la información requerida por el SIIF.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra la información SIIF se encuentra actualizada.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.64. 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.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, ya que dispone de un área de control de calidad la cual es liderada por Lesly Johanna Castro Escobar en calidad de Coordinadora QA Centro de Contacto. Los lideres de calidad de la OC se encuentran contratados al 100%, se adjunta organigrama del área. Se adjunta informe del área de calidad para el presente mes, de acuerdo al soporte.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.65. Acompañar y facilitar los procesos de enrutamiento, traslado y recepción de las líneas telefónicas de propiedad de la Entidad Compradora que sean requeridas para la prestación del servicio, en caso de que la Entidad Compradora así lo requiera.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.66. 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	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, de acuerdo a soporte se valida las políticas de control y acceso al Centro de Contacto y la descripción del registro biométrico para el ingreso y salida a las instalaciones del Centro de Contacto.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.67. Permitir la interconexión vía web o a través de un canal dedicado a las herramientas de la Entidad Compradora que se requieran para la prestación del servicio	En el marco de ejecución de la OC 122240 la entidad no adquirió un canal dedicado. Por tanto el acceso a las aplicaciones que soportan la operación y son de propiedad de la entidad se acceden vía Web.	En el marco de ejecución de la OC 122240 la entidad no adquirió un canal dedicado. Por tanto el acceso a las aplicaciones que soportan la operación y son de propiedad de la entidad se acceden vía Web.

11.68. 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.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, se validan las certificaciones y planillas por parte del Contratista.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.69. Mantener durante la vigencia del Acuerdo Marco y de las Órdenes de Compra las condiciones con las cuales adquirió puntaje técnico adicional, (...)	El contratista cumplió con los ofrecimientos realizados, personal de primer empleo en la operación.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.70. 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.	Se valida y el contratista cuenta con protocolo de Bioseguridad.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11.71. El Proveedor deberá dar prioridad a la entrega de informes y requerimientos de la entidad compradora por medios electrónicos garantizando la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información, en caso de que la entidad requiera la información en medios físicos el proveedor deberá usar papeles elaborados con elementos reciclados, fuentes forestales disponibles o con el sello ambiental colombiano.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra	Información solicitada cargada en el repositorio. Infome mensual Calidad, Informe mensual Operación y demas anexos.
11.72. El Proveedor deberá garantizar la disposición final de los elementos tecnológicos de hardware que hayan cumplido con su ciclo de vida útil durante la ejecución de las Órdenes de Compra que le sean adjudicadas dentro de la vigencia del Acuerdo Marco de Precios.	No se ha requerido la disposición final de elementos tecnológicos	No se ha requerido la disposición final de elementos tecnológicos
11.73. El Proveedor deberá entregar a la entidad compradora con la que haya suscrito una Orden de Compra de manera anual el análisis de vulnerabilidades de la infraestructura tecnológica utilizada para la prestación de los Servicios de BPO.	No se ha cumplido aún la anualidad, por lo cual no se ha requerido el análisis de vulnerabilidades.	No se ha cumplido aún la anualidad, por lo cual no se ha requerido el análisis de vulnerabilidades.

5. Concepto del supervisor sobre el cumpliento general del objeto del contrato

El contratista cumplió en forma satisfactoria con el objeto contractual durante los tiempos establecidos, con las calidades y procedimientos, tarifas vigentes en la orden de compra.

6. ESTADO EXPEDIENTE CONTRACTUAL EN EL SISTEMA DOCUMENTAL ORFEO Y PLATAFORMA DEL SECOP II

En cumplimiento de la obligación como supervisor en la actualización del expediente virtual en el sistema documental Orfeo y en la plataforma del SECOP II tales como: Actas de Inicio, Certificaciones de Cumplimiento, informe de actividades sobre la ejecución del contrato, Facturas, Órdenes de pago y demás documentos que surjan como consecuencia de la ejecución del presente contrato así mismo la solicitud de liquidación y el acta de liquidación si a ello hubiere lugar.
Certificó que toda la documentación relacionada con la ejecución de la Orden de Compra se encuentra archivada en el expediente virtual en el sistema documental Orfeo y en la Plataforma del SECOP II de manera eficiente y oportuna.

7. El supervisor certifica el cumplimiento de las obligaciones del objeto del contrato	SI
8. La información del proceso se encuentra contenida en el Sistema de Gestión Documental ORFEO y la Plataforma Transaccional SECOP II	SI

UAE MIGRACIÓN COLOMBIA 2024

Firma del Supervisor
JULIAN DAVID PEÑA MARTÍNEZ
Asesor de Despacho

DE: UNION TEMPORAL ASD – IQ

PARA: UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA

OC 122240

ASUNTO: FACTURACIÓN SERVICIOS PRESTADOS POR LA UT ASD – IQ; MES DE SEPTIEMBRE 2024

En cumplimiento a las obligaciones espaciales de los proveedores del Acuerdo Marco para la prestación de los servicios BPO II CCE-025AMP-2021 definidas por Colombia Compra Eficiente, la Union Temporal IQ-ASD se permite certificar que, en el marco de la ejecución de la Orden de compra N° 12224, los bienes y servicios ahí contenidos se facturaron a la UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA para el mes de julio 2024, bajo la factura N° FE276, a tarifas del año 2023, es decir sin incluir los incrementos decretados por el gobierno nacional para el 2024 por IPC y SMMLV sin embargo estos incrementos son facturados en dos ítems por separado, conforme el procedimiento definido en conjunto (UTE ASD-IQ Y "UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA") y regulado por
Colombia Compra Eficiente. En tal sentido, no habrá lugar a cobros adicionales por parte del UT ASD-IQ hacia los beneficiarios de la Entidad Compradora "UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA", por la prestación de los servicios BPO. En tal sentido, debe entenderse que el único certificado y/o soporte valido para la factura electrónica citada.

Para constancia se firma la presente certificación en Bogotá D.C., a los quince (09) días del mes de septiembre del año dos mil veinticuatro (2024) por:

Jorge Alberto Ardila Sedano
Cargo:Coordinador de Operaciones
CC 79320889

Jorge Alberto Ardila Sedano
Coordinador de Operaciones - Unión Temporal ASD - IQ

Wilson R. Landazuri Castillo
Director de operaciones de gobierno Unión Temporal ASD - IQ

Nota Crédito de la Factura Electrónica de Venta

Representación Gráfica

Datos del Documento

Código Único de documento electrónico - CUDE :
ceb9cf73e65a40ba50213af3a21166b4079d9aee9f8aedd7a14d57fa95e9794aa9b9ab974be4f87a97e41fb55f144429

Número de Factura: NC25
Fecha de Emisión: 04/12/2024
Fecha de Vencimiento: 04/12/2024
Tipo de Operación: 20 - Nota Crédito que referencia una factura electrónica

Forma de pago: Contado
Medio de Pago: Instrumento no definido
Orden de pedido:
Fecha de orden de pedido:

Datos del emisor / vendedor

Razón Social: UNION TEMPORAL ASD - IQ
Nombre Comercial: UNION TEMPORAL ASD - IQ
Nit del Emisor: 901444076
Tipo de Contribuyente: Persona Jurídica
Régimen Fiscal: R-99-PN
Responsabilidad tributaria: 01 - IVA
Actividad Económica: 6311

País: Colombia
Departamento: Bogotá
Municipio / Ciudad: Bogotá, D.c.
Dirección: CL 32 13 07
Teléfono / Móvil: 6013402501
Correo: clizarazo@grupoasd.com

Datos del Adquiriente / Comprador

Nombre o Razón Social: UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA
Tipo de Documento: NIT
Número Documento: 900477235
Tipo de Contribuyente: Persona Jurídica
Régimen fiscal: R-99-PN
Responsabilidad tributaria: 01 - IVA

País: Colombia
Departamento: Bogotá
Municipio / Ciudad: Bogotá, D.c.
Dirección: AV CL 26 59 51 OF 401 TO 3
Teléfono / Móvil: 6015111150
Correo: clizarazo@grupoasd.com

Detalles de Productos

								IMPUESTOS				
Nro.	Código	Descripción	U/M	Cantidad	Precio unitario	Descuento detalle	Recargo detalle	IVA	%	INC	%	Valor de Venta por Item
1	bpo02 18 IT BPO 48 1	Hora desarrollo	94	520,00	$ 68.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 6.718.400,00	19.00			$ 35.360.000,00

Referencias

Tipo de Documento Referencia	Número Referencia	Fecha Referencia	Razón de Referencia
Factura Electrónica	FE276	2024-10-09	Item no cuenta con recursos

CUFE : e23d9114f79b22a9ac64b0a22afcf6351fb0681eeefcd13719676937ff243decda3bc7715577d74fefef94ea5403d63a

Notas Finales

Linea de negocio:

Datos Totales

Documento generado el:
04/12/2024 14:30:46
Documento validado por la DIAN:
04/12/2024 14:30:47
XML Generado por: Solución Gratuita DIAN
800197268
PDF Generado por: Solución Gratuita DIAN Nit:800197268

MONEDA	COP
TASA DE CAMBIO	0

Subtotal	35360000
Descuento detalle	0,00
Recargo detalle	0,00
Total Bruto Factura	35360000
IVA	6718400
INC	0,00
Bolsas	0,00
Otros impuestos	0
Total impuesto (=)	6718400
Total neto factura (=)	42078400
Descuento Global (-)	0,00
Recargo Global (+)	0,00
Total factura (=) COP $	$ 42078400

MONEDA	COP
TASA DE CAMBIO	

Subtotal	35.360.000,00
Descuento detalle	0,00
Recargo detalle	0,00
Total Bruto Factura	35.360.000,00
IVA	6.718.400,00
INC	0,00
Bolsas	0,00
Otros impuestos	0,00
Total impuesto (=)	6.718.400,00
Total neto factura (=)	42.078.400,00
Descuento Global (-)	0,00
Recargo Global (+)	0,00
Total factura (=) COP $	$ 42.078.400,00

Numero de Autorización: 50 Rango desde: 1 Rango hasta: 50 Vigencia: 2026-08-13

MIGRACIÓN MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA**			
	PROCESO	Gestión Contractual	**CÓDIGO**	AGCF.31
	FORMATO	Informe de Supervisión Contractual	**VERSIÓN**	8
Fecha de Elaboración		6/12/2024		
Periodo del informe de supervisión		**Fecha de Inicial**	**Fecha Final**	
		1/09/2024	30/09/2024	
Tipo de Informe:		Periódico		
Seleccione el Numero del Informe.		10		
Valor a pagar en periodo		$ 254.784.255,51		
1. Información General del Contrato				
N° de Expediente ORFEO:		2023251410000004E		
SECOP II		**N° de Proceso:**	**TVE Solicitud num. 206898**	
Seleccione el Contrato		**OC 122240 DE 2023**		
Fecha de suscripción		12/12/2023	Valor Inicial	$ 2.053.298.590
Objeto del Contrato:		CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA, ESTABLECIDOS POR MIGRACION COLOMBIA, EN EJECUCION DEL ACUERDO MARCO DE PRECIOS IDENTIFICADO SERVICIOS DE BPO II, CCE-025-AMP-2021		
N°. Registro Presupuestal (RP)	9424 / 218523		**Fecha del RP**	9/01/2024
		NUMERO DE POLIZA	**FECHA POLIZA**	
POLIZA DE SEGURO	Póliza de Cumplimiento	73074	13/12/2023	
	Póliza de Responsabilidad Civil extracontractual	NO APLICA	dd/mm/aaaa	NO APLICA
Fecha Acta de Inicio		28/12/2023		
Plazo de Ejecución		**Fecha de Inicial**	**Fecha Final**	
		28/12/2023	18/10/2024	
Nombre del Funcionario Supervisor:		Mónica Lucia Rocha Ardila		
Seleccione Dependencia:		Dirección General		
Nombre del Funcionario Supervisor (2 o más en caso de que aplique)				
Seleccione Dependencia:				
Nombre(s) del(os) Funcionario(s) de Apoyo a la supervisión y Seleccione dependencia (citar todos):				
Nombre del Proveedor o Contratista:		UNION TEMPORAL ASD-IQ		
Seleccione el tipo de Identificación del Proveedor o Contratista:		NIT		
N° de Identificación del Proveedor o Contratista:		901.444.076	**DV (Si aplica)**	3
2. Modificaciones del Contrato				
		Numero de Adición	1	
		Fecha de Adición:	06/06/2024	
		Valor de la Adición:	$	228.494.059,54
		Valor Total del Contrato + Adiciones	$	2.281.792.649,54
		N° Registro Presupuestal de la Adición	9424	

Adición De acuerdo al parágrafo del articulo 40 de la ley 80 los contratos no podrán adicionarse en mas del 50% de su valor inicial, expresados este en salarios mínimos legales mensuales vigentes.	**Fecha del RP de la Adición**	01/09/2024
	Modificación a la póliza	SI
	Fecha Acta Aprobación póliza	24/06/2024
	Numero de Adición	2
	Fecha de Adición:	24/06/2024
	Valor de la Adición:	$ 922.061.183,01
	Valor Total del Contrato + Adiciones	$ 3.203.853.832,55
	N° Registro Presupuestal de la Adición	9424
	Fecha del RP de la Adición	01/09/2024
	Modificación a la póliza	SI
	Fecha Acta Aprobación póliza	24/06/2024
Prorroga	**Número de prorroga**	1
	N° de días prorrogados	21
	Fecha de Inicio Prorroga	**28/09/2024**
	dd/mm/aaaa	18/20/2024
	Fecha Firma de la Prorroga	27/09/2024
	Modificación a la póliza	SI
	Fecha Acta Aprobación póliza	28/09/2024
Suspensión	**Número de Suspensión**	N/A
	N° de días Suspendidos	
	Fecha de Inicio de suspensión	**Fecha Final Suspensión**
	dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
	Fecha firma del documento de suspensión:	dd/mm/aaaa
	Fecha de reactivación del Contrato:	dd/mm/aaaa
	Modificación a la póliza Seleccione	
	Fecha Acta Aprobación póliza	dd/mm/aaaa

Reducción	**Numero de reducción**	N/A
	Valor a reducir:	
	N° Registro Presupuestal de la reducción	
	Fecha del RP de la reducción	dd/mm/aaaa
	Fecha Firma de Reducción:	dd/mm/aaaa
	Modificación a la póliza	NO APLICA
	Fecha Acta Aprobación póliza	dd/mm/aaaa
OTROSI	**Numero de Otrosí**	N/A
	Clausula o numeral del contrato a modificar	
	Fecha firma del documento de OTROSI:	dd/mm/aaaa
	Modificación a la póliza	NO APLICA
	Fecha Acta Aprobación póliza	dd/mm/aaaa
CESIÓN	**Numero de Cesión**	N/A
	Nombre del Cedente	
	Identificación del Cedente	
	Nombre de Cesionario	
	Identificación del Cesionario	
	Fecha Firma de cesión	dd/mm/aaaa
	Fecha inicio de la cesión	**Fecha final de la cesión**
	dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
	Modificación a la póliza	NO APLICA
	Fecha Acta Aprobación póliza	dd/mm/aaaa
TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO	**Fecha de Firma del documento de terminación anticipada del contrato**	dd/mm/aaaa
	Tipo	
	Fecha terminación del contrato anticipado	dd/mm/aaaa

Nota: El supervisor deberá verificar que las garantías sean modificadas y allegadas por el contratista dentro de los tres (3) días siguientes de la firma del correspondiente documento para su aprobación por parte de la Entidad.

Nota: De Acuerdo a la ley 80 para las liquidaciones de los contratos, aceptaciones de oferta y ordenes de compra se liquidaran dentro de los términos establecidos en dicho documento, para lo cual las garantías de buen manejo, correcta inversión del anticipo articulo.2.2.1.2.3.1.10, suficiencia de la garantía de pago anticipado articulo.2.2.1.2.3.1.11, garantía de cumplimiento articulo.2.2.1.2.3.1.12, deberán estar vigentes al momento de su liquidación según corresponda.

3. Balance Económico del Contrato		
Valor Inicial del Contrato		$ 2.053.298.590,00
Valor Adición del Contrato		$ 1.150.555.242,55
Valor de Reducción del Contrato		$ 0,00
Valor de Liberación (Cierre Vigencia)	**#RP**	

MIGRACIÓN MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Contractual	**CÓDIGO**	AGCF.31
	FORMATO	Informe de Supervisión Contractual	**VERSIÓN**	8
Valor Total del Contrato		$ 3.203.853.832,55		
Periodos Pagos al Proveedor o Contratista			**Valor Pagado**	
Fecha de Inicio	**Fecha Final**	**N° de Factura o Cuenta de Cobro**		
28/12/2023	31/12/2023	1		$ 183.500.000,00
01/01/2024	31/01/2024	2		$ 363.412.398,00
01/02/2024	29/02/2024	3		$ 324.337.705,01
01/03/2024	31/03/2024	4		$ 169.606.940,16
01/04/2024	30/04/2024	5		$ 281.202.144,40
01/05/2024	31/05/2024	6		$ 443.712.001,19
01/06/2024	30/06/2024	7		$ 307.841.455,16
01/07/2024	31/07/2024	8		$ 315.104.956,17
01/08/2024	30/08/2024	9		$ 316.316.665,99
Valor Total Pagado		$ 2.521.534.266,08		
Valor Causado No Pagado		$ 254.784.255,51		
Valor total Ejecutado		$ 2.776.318.521,59		
Saldo Pendiente por Ejecutar		$ 427.535.310,96		
Porcentaje de Ejecución Física		87%		
Porcentaje de Ejecución Presupuestal		79%		

4. Revisión y seguimiento a las actividades especificas del contrato

COD SERV	CANT	VALOR MENSUAL	UNIDADES AGOSTO	VALOR EJECUTADO EN EL PERIODO
bpo02--1 - IT-BPO-1-1 Troncal SIP_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 40 Mes	40	$ 1.120.000,00	40	$ 1.120.000,00
bpo02--2 - IT-BPO-2-1 Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 60000 Minuto	60000	$ 120.000,00	66243	$ 132.486,00
bpo02--3 - IT-BPO-4-1 Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 30000 Minuto	30000	$ 1.020.000,00	0	$ -
bpo02--4 - IT-BPO-6-2 Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_Voz sintética _NA_NA_NA_NA_NA - 600 Anuncio	600	$ 1.200.000,00	0	$ -

bpo02--5 - IT-BPO-7-4 Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional_NA_NA_NA_NA_NA - 31000 Minuto	31000	$ 992.000,00	107	$ 3.424,00
bpo02--6 - IT-BPO-7-6 Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular _NA_NA_NA_NA_NA - 120000 Minuto	120000	$ 2.400.000,00	7260	$ 145.200,00
bpo02--7 - IT-BPO-7-11 Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de fijo a 018000_NA_NA_NA_NA_NA - 20000 Minuto	20000	$ 1.240.000,00	3107	$ 192.634,00
bpo02--8 - IT-BPO-7-12 Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de celular a 018000_NA_NA_NA_NA_NA - 50000 Minuto	50000	$ 3.100.000,00	32962	$ 2.043.644,00
bpo02--9 - IT-BPO-8-1 Transferencia de llamadas_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 40000 Transferencia	40000	$ 880.000,00	0	$ -
bpo02--10 - IT-BPO-9-1 Mensajes de voz o audio_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 45000 Minuto	45000	$ 1.350.000,00	0	$ -
bpo02--11 - IT-BPO-10-1 Minuto Virtual Hold_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 10000 Minuto	10000	$ 20.000,00	3763	$ 7.526,00
bpo02--12 - IT-BPO-11-1 Clic to call_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 6 Licencia Mes	6	$ 12.000,00	6	$ 12.000,00
bpo02--13 - IT-BPO-12-1 Web Callback_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes	1	$ 2.000,00	1	$ 2.000,00
bpo02--14 - IT-BPO-13-1 Mailing_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 80000 Correo	80000	$ 480.000,00	224	$ 1.344,00

bpo02--15 - IT-BPO-19-1 Transferencia de chat_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 20000 Transferencia	20000	$ 40.000,00	0	$ -
bpo02--16 - IT-BPO-20-1 Chatbot dumb_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 45000 Respuesta Chatbot dumb	45000	$ 9.495.000,00	22906	$ 4.833.166,00
bpo02--17 - IT-BPO-47-2 Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal_NA_NA_NA_NA_NA - 48 Licencia por canal por Agente	48	$ 8.400.000,00	42	$ 7.350.000,00
bpo02--18 - IT-BPO-48-1 Hora desarrollo_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 100 Hora desarrollo	100	$ 6.800.000,00	520	$ 35.360.000,00
bpo02--19 - IT-BPO-23-1 Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 400 Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	400	$ 27.200.000,00	0	$ -
bpo02--20 - IT-BPO-66-3 Servidor de Aplicaciones y Componentes Servidor Large_Mes_Mes_Mes_Mes_Mes - 1 Mes	1	$ 2.500.000,00	1	$ 2.500.000,00
bpo02--21 - IT-BPO-53-1 VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	1	$ 61.000,00	1	$ 61.000,00
bpo02--22 - IT-BPO-24-1 Analytics_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes	1	$ 57.000,00	1	$ 57.000,00
bpo02--23 - IT-BPO-62-43 Componentes complemento Puesto de Trabajo Licenciamiento Microsoft Office_NA_NA_NA_NA_NA - 57 Licencia Mes	57	$ 3.762.000,00	38	$ 2.508.000,00

bpo02--24 - IT-BPO-16-1 Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en una vía_NA_NA_NA_NA_NA - 50000 Mensaje SMS	50000	$ 200.000,00	273	$ 1.092,00
bpo02--25 - IT-BPO-41-1 Distintivo Institucional_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 11 Distintivo	11	$ 1.639.000,00	0	$ -
bpo02--26 - IT-BPO-37-6 Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 2 Mes	2	$ 14.318.000,00	1,80	$ 12.886.200,00
bpo02--27 - IT-BPO-38-7 Líder de calidad Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 2 Mes	2	$ 12.598.000,00	1,30	$ 8.188.700,00
bpo02--28 - IT-BPO-33-1 Agente Minero de Datos Agente profesional Jornada Ordinaria _NA_NA_NA_NA - 2 Mes	1	$ 8.880.000,00	0,76	$ 6.748.800,00
bpo02--29 - IT-BPO-25-46 Agente en Sitio _Agente profesional Ciencias sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA - 2 Mes	2	$ 10.508.000,00	1,56	$ 8.196.240,00
bpo02--30 - IT-BPO-25-16 Agente en Sitio _Agente técnico Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA_NA - 37 Mes	37	$ 130.869.000,00	24,60	$ 87.010.200,00
bpo02--31 - IT-BPO-29-61 Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente técnico En Sitio Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA - 1 Mes	1	$ 3.970.000,00	0,00	$ -
bpo02--32 - IT-BPO-29-541 Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente profesional Ciencias de la educación y afines_En Sitio Jornada Ordinaria_Plata_NA - 1 Mes	1	$ 5.691.000,00	0,93	$ 5.292.630,00

bpo02--33 - IT-BPO-32-1 Agente Bilingüe_Técnico_En Sitio Jornada Ordinaria _Plata_NA_NA - 2 Mes	3	$ 13.182.000,00	2,33	$ 10.238.020,00
bpo02--34 - IT-BPO-28-46 Agente Front Office sin herramienta Agente técnico Jornada Ordinaria_Plata_Zona 1_NA_NA - 10 Mes	10	$ 35.370.000,00	8,23	$ 29.109.510,00
bpo02--35 - IT-BPO-39-1 Formador_Jornada Ordinaria_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	1	$ 5.439.000,00	0,00	$ -
INCREMENTO POR IPC		$ 5.227.471,88	1	$ 5.227.471,88
INCREMENTO POR SMLMV		$ 20.236.128,51	1	$ 20.236.128,51
			SUBTOTAL	**$ 249.464.416,39**
			IVA	**$ 47.398.239,11**
			TOTAL OC - FE276	**$ 296.862.655,51**
		NOTA CRÉDITO DICIEMBRE 2024		
bpo02 18 IT BPO 48 1 - Horas de desarro		$ 35.360.000,00		
	Total	$ 35.360.000,00		
	IVA	$ 6.718.400,00		
	Valor total con Iva	$ 42.078.400,00		
			VALOR TOTAL NC	**$ 42.078.400,00**
			TOTAL A PAGAR SIN IVA SEPTIEMBRE 2024	**$ 214.104.416,39**
			TOTAL A PAGAR IVA SEPTIEMBRE 2024	**$ 40.679.839,11**
			TOTAL A PAGAR 2024 IVA INCLUIDO	**$ 254.784.255,51**

N° de Actividad	**Actividad**	**Descripción de las actividades realizadas por el contratista**	**EVIDENCIA**
1	11.36. Constituir una garantía de cumplimiento 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 Cláusula 18 / minuta Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, constituyó la póliza en la oportunidad y en consecuencia se suscribió acta de inicio	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
2	11.37. 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.	El contratista cumplió, con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC

3	11.38. Garantizar que el servicio de soporte técnico permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los tiquetes generados hasta su cierre	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
4	11.39. Cumplir con la totalidad de las actividades descritas en la Cláusula 8	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
5	11.40. Entregar la información requerida por las Entidades Compradoras para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra	Información remitida como soporte del presente pago, factura FE276; certificación bancaria, RUT.
6	11.41. Suscribir el Acta de inicio y el cronograma de actividades de común acuerdo con la entidad compradora para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio de BPO.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
7	11.42. 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.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra. Se valida certificación de las obligaciones contractuales suscritas por cada colaborador en su contrato de trabajo en cumplimiento a esta cláusula.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
8	11.43. Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales	El contratista cumple con las obligaciones de la ley 1581, se valida política de tratamiento de datos personales.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
9	11.44. Contratar un tercero especializado para realizar pruebas de seguridad a la infraestructura al menos una (1) vez por año, para identificar las vulnerabilidades en la infraestructura utilizada para la prestación de los Servicios BPO, según las definiciones estándar del mercado y adoptar las medidas de seguridad sugeridas en las pruebas para mitigar las vulnerabilidades.	En contratista informará la fecha de ejecución de las pruebas de vulnerabilidad en los tiempos establecidos para esta cláusula sin superar el año en curso.	No se ha requerido aún, en proceso de programación.
10	11.45. Proponer a la Entidad Compradora e implementar según requerimiento estrategias de atención en los períodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inesperados.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, informe de calidad.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11	11.46. Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo a los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad Compradora	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
12	11.47. Cumplir con los plazos establecidos en el Acuerdo Marco	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, el informe de implementación el cual contine entre otros aspectos los tiempos en los cuales se implementó el servicio con sus respectivas fechas de entrega.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC

13	11.48. Contar y ejecutar en los casos que sea necesario los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad compradora	No se ha requerido aún, un plan de contingencia. Sin embargo al inicio el contratista y conforme Instrucciones de la entidad, se acuerdó enrutar el tráfico telefónico vía VPN, desde el operador saliente BPM hacia la UT. Lo anterior con el objeto de lograr una transición sin mayor traumatismo para la ciudadanía.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
14	11.49. Realizar back up constante a la información adquirida a través de la prestación de Servicios BPO.	El contratista cumplió con la obligación, se valió certificación del proceso de respaldo información operativa centro de contacto.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
15	11.50. 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.	No se presentaron fallas durante el periodo del informe.	No se presentaron fallas durante el periodo del informe.
16	11.51. Mantener la debida confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución de la Orden de Compra.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, se validó certificación de las obligaciones contractuales suscritas por cada colaborador en su contrato de trabajo en cumplimiento a esta cláusula.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
17	11.52. Cumplir las condiciones y los ANS establecidos en el pliego de condiciones de acuerdo a los servicios solicitados y a los niveles de servicio	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, se valido informe mensual de operación.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
18	11.53. Abstenerse de cobrar dinero adicional a los beneficiarios de las Entidades Compradoras por la prestación de Servicios BPO	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, se validó certificación donde se indica que los servicios prestados en el mes del informe se facturaron únicamente bajo la factura FE 276 conforme en procedimiento definido entre UT y Migración Colombia.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
19	11.54. Remitir a la Entidad Compradora los soportes que certifiquen que se encuentra al día con las obligaciones de pago de los aportes al sistema de seguridad social y de salud	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
20	11.55. Garantizar el ancho de banda promedio por puesto de trabajo durante la vigencia del Acuerdo Marco, de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
21	11.56. Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de Colombia Compra Eficiente o las Entidades Compradoras eficaz y oportunamente, de acuerdo con lo establecido en el presente documento.	No se presentaron reclamos , consultas o/y solicitudes por parte de CCE.	No se presentaron reclamos , consultas o/y solicitudes por parte de CCE.
22	11.57. Atender los cambios solicitados por la Entidad Compradora, respecto a configuraciones de los servicios contratados (por ejemplo, cambios en el menú del IVR), en un plazo máximo de 5 días hábiles.	Durante el periodo objeto de medición no se realizó solicitudes de cambios sobre los servicios implementados y contratados por la entidad.	Durante el periodo objeto de medición no se realizó solicitudes de cambios sobre los servicios implementados y contratados por la entidad.

23	11.58. 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.	Se validó soporte donde el contratista muestra detalle de la ejecución del plan de bienestar y de actividades de bienestar, promoción y prevención ejecutadas.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
24	11.59. Garantizar el cumplimiento de la normatividad legal vigente relacionada en aquellas órdenes de compra en que el Proveedor se comprometa a prestar los Servicios BPO con agentes en la modalidad de teletrabajo si la Entidad no requiere agentes en las instalaciones de la Entidad. El proveedor se obliga a cumplir con la totalidad de requisitos de la política de Teletrabajo establecidos por el Gobierno Nacional. Durante el tiempo en que persistan las condiciones de trabajo en casa previstas por el Gobierno nacional con ocasión de la Pandemia ocasionada por el Covid – 19, el proveedor podrá ofrecer el servicio en estos términos a las entidades estatales. Lo anterior sin perjuicio de que, una vez superadas tales circunstancias excepcionales, el proveedor deba implementar la política de teletrabajo de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1221 de 2008 si busca ofrecer esta modalidad a las entidades compradoras.	Durante el mes objeto de medición el Contratista dispuso del recurso humano para atender los servicios contratados por la entidad y prestó sus servicios de maneja presencial en el centro de contacto y los puntos físicos definidos por la entidad.	Durante el mes objeto de medición el Contratista dispuso del recurso humano para atender los servicios contratados por la entidad y prestó sus servicios de maneja presencial en el centro de contacto y los puntos físicos definidos por la entidad.
25	11.60. Considerar a cada una de las Entidades Compradoras como clientes prioritarios.	El contratista, considera a la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, como cliente prioritario y en tal sentido, desde el mes de diciembre de 2023 dispuso y mantiene un equipo operativo de alto nivel, así como un equipo de apoyo comercial, técnico, financiero y jurídico para atender en tiempo y forma, las necesidades del servicio en el marco de ejecución de la Orden de Compra No.122240.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
26	11.61. 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.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra Cumplido en la fase inicial.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
27	11.62. Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al Proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, se validaron certificaciones y planillas entregadas por el Contratista.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
28	11.63. Mantener actualizada la información requerida por el SIIF.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra la información SIIF se encuentra actualizada.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
29	11.64. 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.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, ya que dispone de un área de control de calidad la cual es liderada por Lesly Johanna Castro Escobar en calidad de Coordinadora QA Centro de Contacto. Los lideres de calidad de la OC se encuentran contratados al 100%, se adjunta organigrama del área. Se adjunta informe del área de calidad para el presente mes, de acuerdo al soporte.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC

30	11.65. Acompañar y facilitar los procesos de enrutamiento, traslado y recepción de las líneas telefónicas de propiedad de la Entidad Compradora que sean requeridas para la prestación del servicio, en caso de que la Entidad Compradora así lo requiera.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
31	11.66. 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	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, de acuerdo a soporte se valida las políticas de control y acceso al Centro de Contacto y la descripción del registro biométrico para el ingreso y salida a las instalaciones del Centro de Contacto.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
32	11.67. Permitir la interconexión vía web o a través de un canal dedicado a las herramientas de la Entidad Compradora que se requieran para la prestación del servicio	En el marco de ejecución de la OC 122240 la entidad no adquirió un canal dedicado. Por tanto el acceso a las aplicaciones que soportan la operación y son de propiedad de la entidad se acceden vía Web.	En el marco de ejecución de la OC 122240 la entidad no adquirió un canal dedicado. Por tanto el acceso a las aplicaciones que soportan la operación y son de propiedad de la entidad se acceden vía Web.
33	11.68. 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.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, se validan las certificaciones y planillas por parte del Contratista.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
34	11.69. Mantener durante la vigencia del Acuerdo Marco y de las Órdenes de Compra las condiciones con las cuales adquirió puntaje técnico adicional, (...)	El contratista cumplió con los ofrecimientos realizados, personal de primer empleo en la operación.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
35	11.70. 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.	Se valida y el contratista cuenta con protocolo de Bioseguridad.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
36	11.71. El Proveedor deberá dar prioridad a la entrega de informes y requerimientos de la entidad compradora por medios electrónicos garantizando la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información, en caso de que la entidad requiera la información en medios físicos el proveedor deberá usar papeles elaborados con elementos reciclados, fuentes forestales disponibles o con el sello ambiental colombiano.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra	Información solicitada cargada en el repositorio. Infome mensual Calidad, Informe mensual Operación y demas anexos.

37	11.72. El Proveedor deberá garantizar la disposición final de los elementos tecnológicos de hardware que hayan cumplido con su ciclo de vida útil durante la ejecución de las Órdenes de Compra que le sean adjudicadas dentro de la vigencia del Acuerdo Marco de Precios.	No se ha requerido la disposición final de elementos tecnológicos	No se ha requerido la disposición final de elementos tecnológicos
38	11.73. El Proveedor deberá entregar a la entidad compradora con la que haya suscrito una Orden de Compra de manera anual el análisis de vulnerabilidades de la infraestructura tecnológica utilizada para la prestación de los Servicios de BPO.	No se ha cumplido aún la anualidad, por lo cual no se ha requerido el análisis de vulnerabilidades.	No se ha cumplido aún la anualidad, por lo cual no se ha requerido el análisis de vulnerabilidades.

5. Concepto del (los) supervisor (es) sobre el cumplimiento general del objeto del contrato

El/La contratista ha venido cumpliendo a satisfacción con el desarrollo y ejecución del objeto contractual y las obligaciones derivadas correspondientes al período comprendido entre el 01 y 30 de septiembre de 2024.

6. ESTADO EXPEDIENTE CONTRACTUAL EN EL SISTEMA DOCUMENTAL ORFEO Y PLATAFORMA DEL SECOP II

En cumplimiento de la obligación como supervisor en la actualización del expediente virtual en el sistema documental Orfeo y en la plataforma del SECOP II tales como: Actas de Inicio, Certificaciones de Cumplimiento, informe de actividades sobre la ejecución del contrato, y demás documentos que surjan como consecuencia de la ejecución del presente contrato.

7. El (los) supervisor(es) certifica(n) el cumplimiento de las obligaciones del objeto del contrato	SI
8. El (los) supervisor(es) certifica(n) que la información del proceso se encuentra contenida en el Sistema de Gestión Documental ORFEO y la Plataforma Transaccional SECOP II	SI

Firma del Supervisor
Mónica Lucia Rocha Ardila
Coordinadora de Grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía

Obligación Presupuestal Comprobante

Usuario Solicitante:	MHccapacho	CESAR DAVID CAPACHO PINEDA
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante:	11-04-00	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA
Fecha y Hora Sistema:	2024-12-13-4:14 p. m.	

REGISTRO PRESUPUESTAL DE OBLIGACION.

Numero:	798024	**Fecha Registro:**	2024-12-13	**Unidad / Subunidad ejecutora:**			11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA		
Vigencia Presupuestal	Actual	**Estado:**	Generada	**Requiere DIP:**		No	**Tipo de DIP:**		**Nro. Compromiso:** 9424
Valor Inicial:	254.784.255,51	**Valor Total Operaciones:**	0,00				**Valor Actual:**	254.784.255,51	**Saldo x Ordenar:** 254.784.255,51
Valor Inicial Moneda Original:	0,00	**Valor Total Operaciones Moneda Original:**	0,00				**Valor Actual Moneda Original:**	0,00	**Saldo x Ordenar Moneda Original:** 0,00
Valor Deducciones:	5.403.640,00	**Valor Neto:**	249.380.615,51				**Valor IVA:**	40.679.839,12	**Nro. Cdp:** 12324
Valor Deducciones Moneda:	0,00	**Valor Neto Moneda:**	0,00				**Atributo Contable:**	05-NINGUNO	**Comprobante Contable:** 22242

TERCERO

Identificacion:	901444076	**Razon Social:**	UNION TEMPORAL ASD - IQ	**Medio de Pago:**	Abono en cuenta

CUENTA BANCARIA

Numero:	69000000976	**Banco:**	BANCOLOMBIA S.A.	**Tipo:**	Ahorro	**Estado:**	Activa

CUENTA X PAGAR				**CAJA MENOR**			
Numero:	801724	**Tipo:**	Adquisicion de Servicios a Personas Declarantes	**Identificacion:**		**Fecha de Registro:**	

DOCUMENTO SOPORTE

Numero:	FE-276	**Tipo:**	FACTURA	**Fecha:**	2024-12-13

ITEM PARA AFECTACION DE GASTO

DEPENDENCIA	POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	RECURSO	SITUAC.	ATRIBUTO CONTABLE	FECHA OPERACION	VALOR INICIAL	VALOR OPERACION	VALOR ACTUAL	SALDO X ORDENAR
11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	C-1199-1002-12-53105B-1199065-02 ADQUIS. DE BYS - SERVICIOS TECNOLÓGICOS - FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES Y EVOLUCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN MIGRACIÓN COLOMBIA NACIONAL	Nación	10	CSF	05-NINGUNO					
						Total:	254.784.255,51	0,00	254.784.255,51	254.784.255,51

Objeto:	RAD. 20249990289272 - OC 122240 DE 2023 - Contratar el servicio de Contact Center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, establecidos por Migración Colombia - DEL PERIODO DEL 01 AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2024 - FACTURA FE-276

PLAN DE PAGOS

DEPENDENCIA DE AFECTACION DE PAC	POSICION DEL CATALOGO DE PAC	FECHA DE PAGO	ESTADO	VALOR A PAGAR
11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	3-8 CNC - INVERSION ORDINARIA NACIÓN CSF	2024-12-13	Generada	254.784.255,51

POSICIONES DEL CATALOGO PARA PAGO NO PRESUPUESTAL						
POSICION DEL CATALOGO DE PAGO	**IDENTIFICACION**	**NOMBRE BENEFICIARIO**	**BASE GRAVABLE**	**TARIFA**	**VALOR DEDUCCION**	**SALDO DISPONIBLE PARA ORDENAR**
2-01-04-01-04-01 RETEFUENTE - SERVICIOS EN GENERAL - PERSONAS DECLARANTES	NIT 800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	83.384.783,00	4,000 %	3.335.391,00	3.335.391,00
2-01-05-01-01-03-05 RETENCION ICA COMERCIAL SERVICIOS DEMÁS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	NIT 899999061	BOGOTA DISTRITO CAPITAL	214.104.416,00	0,966 %	2.068.249,00	2.068.249,00

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)



Orden de pago Presupuestal de gastos Comprobante

Usuario Solicitante:	MHoibanez	OLGA LUCIA IBANEZ SANCHEZ
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante:	11-04-00	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA
Fecha y Hora Sistema:	2024-12-16-11:06 a. m.	

ORDEN DE PAGO PRESUPUESTAL

Número:	493840024	**Fecha Registro:**	2024-12-16	**Unidad / Subunidad ejecutora:**	11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA		
Vigencia Presupuestal	Actual	**Estado:**	Generada	**Nro Obligación:**	798024	**Comprobante Contable de la Generación:**	
Fecha Máxima Pago:	2024-12-18	**Código de Referencia:**	04500196800493840024	**Tipo de Moneda:**	COP-Pesos	**Tasa de Cambio:**	0,00
Valor Bruto:	254.784.255,51	**Valor Deducciones:**	5.403.640,00	**Valor Neto:**	249.380.615,51	**Saldo x Pagar:**	254.784.255,51

VALORES PAGADOS

TRM Pago		**Valor Bruto**		Valor Deducciones	0,00	Valor Neto		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:	901444076	**Razón Social:**	UNION TEMPORAL ASD - IQ	**Medio de Pago:**	Abono en cuenta

CUENTA BANCARIA

Número:	69000000976	**Banco:**	BANCOLOMBIA S.A.	**Tipo:**	Ahorro	**Estado:**	Activa

TESORERIA	DOCUMENTO SOPORTE					
	Número:	FE-276	**Tipo:**	FACTURA	**Fecha:**	2024-12-16
13-01-01-DT - DIRECCION TESORO NACION DGCPTN						

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
11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA / C-1199-1002-12-53105B-1199065-02 ADQUIS. DE BYS - SERVICIOS TECNOLÓGICOS - FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES Y EVOLUCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN MIGRACIÓN COLOMBIA NACIONAL													
	Nación	10	CSF	254.784.255,51	0,00					Pesos	0,00	0,00	

DEDUCCIONES							
POSICIONES DEL CATALOGO PARA PAGO NO PRESUPUESTALES		TERCERO		TARIFA	VALOR	VALOR AJUSTADO PAGO	VALOR REINTEGRADO
2-01-04-01-04-01	RETEFUENTE - SERVICIOS EN GENERAL - PERSONAS DECLARANTES	800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	4,000 %	3.335.391,00		
2-01-05-01-01-03-05	RETENCION ICA COMERCIAL SERVICIOS DEMÁS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	899999061	BOGOTA DISTRITO CAPITAL	0,966 %	2.068.249,00		

LINEAS DE PAGO VINCULADA					
DEPENDENCIA PARA AFECTACION DE PAC	POSICION DEL CATALOGO DE PAC	FECHA	VALOR	ATRIBUTO LINEA DE PAGO	ESTADO
11-04-00 - UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	3-8 - CNC - INVERSION ORDINARIA NACIÓN CSF	2024-12-13	254.784.255,51	05 NINGUNO	Generada

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)



Orden de pago Presupuestal de gastos
Comprobante

Usuario Solicitante:	MHvcorredo	VIVIANA CORREDOR GARCIA
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante:	11-04-00	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA
Fecha y Hora Sistema:	2025-02-11-10:25 a. m.	

ORDEN DE PAGO PRESUPUESTAL

Número:	18242325	**Fecha Registro:**	2025-01-27	**Unidad / Subunidad ejecutora:**	11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA		
Vigencia Presupuestal	Cuentas por pagar	**Estado:**	Pagada	**Nro Obligación:**	798024	**Comprobante Contable de la Generación:**	
Fecha Máxima Pago:	2025-01-29	**Código de Referencia:**	04500196800018242325	**Tipo de Moneda:**	COP-Pesos	**Tasa de Cambio:**	0,00
Valor Bruto:	254.784.255,51	**Valor Deducciones:**	5.403.640,00	**Valor Neto:**	249.380.615,51	**Saldo x Pagar:**	0,00

VALORES PAGADOS

TRM Pago		**Valor Bruto**	**254.784.255,51**	Valor Deducciones	5.403.640,00	Valor Neto	**249.380.615,51**	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:	901444076	**Razón Social:**	UNION TEMPORAL ASD - IQ	**Medio de Pago:**	Abono en cuenta

CUENTA BANCARIA

Número:	69000000976	**Banco:**	BANCOLOMBIA S.A.	**Tipo:**	Ahorro	**Estado:**	Activa

TESORERIA	DOCUMENTO SOPORTE					
	Número:	FE-276	**Tipo:**	FACTURA	**Fecha:**	2025-01-27
13-01-01-DT - DIRECCION TESORO NACION DGCPTN						

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
11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA / C-1199-1002-12-53105B-1199065-02 ADQUIS. DE BYS - SERVICIOS TECNOLÓGICOS - FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES Y EVOLUCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN MIGRACIÓN COLOMBIA NACIONAL													
	Nación	10	CSF	254.784.255,51	0,00	254.784.255,51				Pesos	0,00	0,00	

DEDUCCIONES							
POSICIONES DEL CATALOGO PARA PAGO NO PRESUPUESTALES		TERCERO		TARIFA	VALOR	VALOR AJUSTADO PAGO	VALOR REINTEGRADO
2-01-04-01-04-01	RETEFUENTE - SERVICIOS EN GENERAL - PERSONAS DECLARANTES	800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	4,000 %	3.335.391,00	3.335.391,00	
2-01-05-01-01-03-05	RETENCION ICA COMERCIAL SERVICIOS DEMÁS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	899999061	BOGOTA DISTRITO CAPITAL	0,966 %	2.068.249,00	2.068.249,00	

LINEAS DE PAGO VINCULADA					
DEPENDENCIA PARA AFECTACION DE PAC	POSICION DEL CATALOGO DE PAC	FECHA	VALOR	ATRIBUTO LINEA DE PAGO	ESTADO
11-04-00 - UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	3-8 - CNC - INVERSION ORDINARIA NACIÓN CSF	2025-01-15	254.784.255,51	05 NINGUNO	Pagada

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)



PROYECTO: Migración Colombia
Periodo: 01 al 30 de septiembre de 2024
Orden de Compra: 122240

MIGRACIÓN
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

UT UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

Tabla de contenido

1 INTRODUCCIÓN 4
2 ESPECIFICACIÓN DEL SERVICIO 4
2.1 Objeto del Servicio 4
2.2 Alcance del Servicio 4
2.3 Canales de contacto 4
3 GLOSARIO 5
4 MODELO DE GESTIÓN 6
4.1 Interacciones Mes 6
4.2 Segmento Inbound 9
4.2.1 Comportamiento Semanal Inbound 10
4.2.2 Comportamiento Día de la Semana Inbound 10
4.2.3 Comportamiento Diario Inbound 11
4.2.4 Comportamiento Franja Horaria Inbound 11
4.3 Segmento Linea Anticorrupción 12
4.3.1 Comportamiento Semanal Anticorrupción 12
4.3.2 Comportamiento Día de la Semana Anticorrupción 13
4.3.3 Comportamiento Diario Anticorrupción 13
4.3.4 Comportamiento Franja Horaria Anticorrupción 14
4.4 Segmento Video Llamada 14
4.4.1 Comportamiento Semanal Video Llamada 15
4.4.2 Comportamiento Día de la Semana Video Llamada 16
4.4.3 Comportamiento Diario Video Llamada 16
4.4.4 Comportamiento Franja Horaria Video Llamada 17
4.5 Segmento Chat 17
4.5.1 Comportamiento Semanal Chat 18
4.5.2 Comportamiento Día de la Semana Chat 19
4.5.3 Comportamiento Diario Chat 19
4.5.4 Comportamiento Franja Horaria Chat 19
4.6 Clic to Call (C2C) 20
4.6.1 Comportamiento Semanal C2C 21

4.6.2 Comportamiento Día de la Semana C2C 21
4.6.3 Comportamiento Diario C2C 22
4.6.4 Comportamiento Franja Horaria C2C 22
4.7 Déjanos Llamarte (Web Call Back) 22
4.8 Segmento Outbound 23
5 TIPIFICACIONES 24
5.1 % Participación por Motivo de llamada 24
5.2 % Participación por Genero 25
5.3 % Participación por Nacionalidad 26
5.4 % Participación por Grupo de Edades 26
6 GESTION PQRS 27
6.1 Tipo de Solicitud 27
6.2 Gestión por Trámite 27
6.3 Gestión por Backoffice 28
7 AGENDAMIENTO 30
7.1 Top Agendamiendo por cuidades 30
7.2 Registro de Asistencia Agendas 32
8 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN MENSUAL 35
8.1 Encuestas Canal Telefónico 35
8.2 Encuestas Ventanilla Virtual 37
9 QUEJAS 39
9.1 Casos Escalados 39
10 ACTUALIZACIONES - FORMACIÓN 40
11 ENVIO CORREOS MASIVOS 43
12 TEMAS COMPLEMENTARIOS 44

1 INTRODUCCIÓN

El presente informe da cuenta de los resultados y gestión del mes en referencia donde se podrán evidenciar métricas operativas, oportunidades de mejora identificados y estrategias planteadas y aplicadas.

Partimos recordando el objeto del servicio y nuestras obligaciones contractuales las cuales en el desarrollo del informe vamos presentando.

A continuación, se muestran los resultados de la gestión del 1 al 30 de septiembre de 2024 en cada canal de atención destinado a la ciudadanía, así como el apoyo prestado por algunos agentes del centro de contacto en los centros facilitadores de la entidad.

2 ESPECIFICACIÓN DEL SERVICIO

2.1 Objeto del Servicio

El objeto del Acuerdo Marco es establecer: (i) las condiciones para la contratación de Servicios BPO al amparo del Acuerdo Marco y la prestación del servicio por parte de los Proveedores; (ii) las condiciones en las cuales las Entidades Compradoras se vinculan al Acuerdo Marco y adquieren los Servicios BPO; y (iii) las condiciones para el pago de los Servicios BPO por parte de las Entidades Compradoras.

2.2 Alcance del Servicio

Los Proveedores se obligan a entregar a las Entidades Compradoras en la operación los servicios BPO de acuerdo con las especificaciones establecidas en el pliego de condiciones y de acuerdo con las Ofertas presentadas a Colombia Compra Eficiente en la licitación pública 122240. Es importante precisar que entre las partes se realizó adición de 3 meses a partir del 28 de junio 2024 tras la reunión sostenido entre Migración Colombia y la Unión Temporal, donde se determinó ejecutar el plan de vacaciones, permitiendo extender hasta el 18 de Octubre.

El Acuerdo Marco busca: (i) aprovechar el poder de negociación que tiene el Estado como un solo comprador, agregando la demanda de Servicios BPO de las Entidades Compradoras a nivel nacional; (ii) mejorar la eficiencia en la contratación de Servicios BPO al hacer un solo proceso de licitación pública; y (iii) garantizar a las Entidades Compradoras la contratación de Servicios BPO durante la vigencia del Acuerdo Marco.

2.3 Canales de contacto

A continuación, se detallan los diferentes canales de atención que la entidad tiene a disposición de la ciudadanía:

- **Telefónico:**
  - Línea Fija (601) 601-6170
  - Línea Nacional: 018000 018662
  - Línea anticorrupción (601) 611-6177
- **Ventanilla Virtual:**

Accesos publicados en la página web de la entidad: https://www.migracioncolombia.gov.co/

  - Llámanos (Clic to Call).
  - Déjanos Llamarte (Call me Back).
  - Videollamada.
  - Videollamada por Lengua de Señas.
  - Chatbot.
- **Plataforma de citas**.

Página web desarrollado por la UT con diferentes módulos dirigidos a ciudadanos, funcionarios y operadores del centro del contacto donde los ciudadanos podrán realizar la autogestión de consulta y agendamiento de citas en los diferentes puntos de atención a nivel nacional: https://citasmigracion.iq-online.net.co/citas

- **Envió Masivo de Correos y mensajes de texto**.

La entidad entrega una base de datos de registros para él envió del Emails y mensajes de texto masivos, parte del tratamiento fue: depuración y preparación para envió de correos masivos según base de datos y estructura indicada por la entidad.

3 GLOSARIO

- **Interacciones recibidas:** Son todas las interacciones de los ciudadanos que buscan contacto con un asesor por los diferentes canales de atención, Telefónico y/o ventanilla virtual.
- **Autogestión:** Son las interacciones que llegan al chat Bot o al IVR y no pasan al asesor, solucionan sus inquietudes con la información que consultan y no requieren atención directa con una persona.
- **Virtual Hold:** Es un servicio que se ofrece cuando la línea está con cola de llamada y le informa al ciudadano que los asesores se encuentran ocupados y ofrece la opción de devolución de llamada.
- **Recibidas ACD:** Son las interacciones que pasan de las opciones del IVR y llegan a la cola para ser atendida por un asesor.
- **Nivel de servicio:** Hace referencia al porcentaje de llamadas contestadas antes de un tiempo determinado.

- **Nivel de atención (Eficacia):** Número de interacciones atendidas sobre el total de interacciones recibidas.
- **Abandono:** Es el porcentaje de llamadas abandonadas/ Llamadas recibidas en un umbral determinado.
- **TMO:** Tiempo Medio de operación, corresponde al tiempo desde que inicia la atención con el ciudadano hasta el final.

4 MODELO DE GESTIÓN

- Fecha de inicio contrato: 28 de diciembre de 2023.
- Fecha de final gestión: 27 de junio de 2024.
- Adición de la Orden de compra: 3 meses adicionales desde el 28 de junio de 2024 al 27 de septiembre de 2024. Sin embargo, por lo mencionado previamente, se aprobó un plan de vacaciones entre Migración Colombia y la Unión Temporal, permitiendo extender en tiempo hasta máximo el 18 de octubre 2024, razón por la cual se da continuidad a la gestión y el presente informe muestra el mes completo.
- Periodo de gestión a presentar: 1 al 30 de septiembre de 2024.

A continuación, detallamos la gestión ejecutada en el mes de septiembre por cada canal de gestión así: Gestión de Contact Center: En este agrupamos los servicios prestados para la atención de interacciones entrantes así:

- Atención telefónica de las líneas de servicio, así como de conmutador, esta cubre tanto idioma español como inglés y la línea anticorrupción.
- Atención por Ventanilla virtual Chat Bot, chat, llámanos, Videollamada y déjanos llamarte, en idioma español y Lengua de señas.
- Gestión de PQRS: En este se detallan las actividades para la atención de cada una de las solicitudes que son direccionadas al equipo de apoyo.
- Gestión Presencial: Corresponde a las actividades desarrolladas en cada punto de atención de Migración Colombia de acuerdo con los servicios contratados y seleccionados en la orden de compra.
- Envió de Correos Masivos: Depuración y envío de correos masivos a demanda de la entidad.

4.1 Interacciones Mes

A continuación, se presenta el total de interacciones de los segmentos de atención:

Telefónico: Se muestran las interacciones recibidas por las líneas de servicio fija, 018000 las cuales se derivan a la opción 1 (español y opción 2 (inglés), importante tener presente que las llamadas ingresan al IVR donde dependiendo de la opción seleccionada hay paso a agente u opciones de audio texto (donde escuchan la información pregrabada dando orientación al ciudadano) y la línea

anticorrupción donde se le da un direccionamiento al ciudadano sobre los tramites a realizar presuntos actos de corrupción, realizados por funcionarios públicos o contratistas de la entidad.

Ventanilla lo integran los siguientes canales:

- **Clic to call:** servicio a través de la web que al realizar la llamada automáticamente pasa al asesor para atención.
- **Web call back:** servicio que permite dejar los datos al ciudadano y se realiza la devolución cuando se esté en horario hábil de atención y se tenga disponibilidad de asesores.
- **Video llamada:** servicio que permite atención en español y en lenguaje de señas.
- **Chat:** servicio que permite una interacción a través del Chatbot, donde le ciudadano podrá autogestionar sus consultas, así mismo, un paso a agente en caso de que el ciudadano no logre resolver sus inquietudes.

En la siguiente tabla se puede observar el resumen de los indicadores obtenidos desde enero al corte del presente informe, según lo establecido en la orden de compra.

TABLERO DE INDICADORES (ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO-ANS)										
Indicador (ANS)	**Meta (Nivel Plata)**	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sep-24
		Periodo de Estabilización								
DISPONIBILIDAD DE LA PLATAFORMA	>=99.7%	99,9%	99,4%	99,8%	99,9%	100,0%	99,8%	100,0%	100,0%	97,9%
EFICACIA	>= 90%	69,0%	93,1%	97,1%	95,3%	91,3%	88,8%	90,2%	86,5%	79,2%
TELEFONICO	Nivel Atención	68,1%	97,8%	99,3%	98,9%	97,7%	97,4%	97,6%	96,6%	94,4%
CHAT		73,9%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
WEB (C2C)		-	93,3%	92,5%	87,8%	91,8%	73,0%	89,9%	83,7%	69,8%
WEB (WCB)		-	65,1%	96,8%	93,4%	85,7%	91,7%	90,5%	72,2%	53,2%
TMO INBOUND		0:08:07	0:07:05	0:06:57	0:06:50	0:06:47	0:06:25	0:06:29	0:06:46	0:06:39
TMO CHAT		0:11:53	0:12:09	0:11:34	0:12:02	0:12:33	0:12:31	0:12:00	0:12:52	0:11:35
TIEMPO DE ATENCIÓN CANALES INBOUND	<= 40 segundos	-	24	11	17	24	30	27	42	64
TIEMPO DE ATENCIÓN CANALES CHAT	<= 60 segundos	-	18	28	27	25	20	20	29	27
TIEMPO DE ATENCIÓN CANALES VIDEO LLAMADA	<= 90 segundos	-	8	8	13	25	41	30	35	57
TIEMPO DE ATENCIÓN CANALES WEB (C2C)	-	-	-	17	21	22	35	39	80	161
OCUPACIÓN DE AGENTES	>=65%	75%	50%	41%	51%	52%	66%	59%	64%	70%
QUEJAS SOBRE EL SERVICIO DEL CENTRO DE CONTACTO	< 3%	0,000%	0,007%	0,000%	0,000%	0,000%	0,011%	0,029%	0,010%	0,000%
PROMEDIO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS CON EL SERVICIO	Opción 2 Resultado evaluación >80%	En construcción	En construcción	4,4	4,4	4,6	4,1	4,3	4,3	4,6
ROTACIÓN DE AGENTES	Resultado	4,00%	2,00%	2,00%	1,72%	3,45%	0,00%	1,82%	0,00%	1,82%
PRECISIÓN ERROR CRÍTICO DE NEGOCIO: ECN	>= 85%	93,0%	96,8%	98,1%	97,7%	98,2%	98,4%	96,8%	96,9%	94,0%
PRECISIÓN ERROR CRÍTICO DE USUARIO: ECU		89,0%	91,1%	93,1%	94,4%	95,2%	90,9%	93,9%	95,5%	98,7%
AUDITORÍA EFECTUADA POR LA ENTIDAD COMPRADORA A LA MEDIDA DE PRECISIÓN ERROR CRITICO DE USUARIO	<=15%	Pendiente Migración Colombia	Pendiente Migración Colombia	Pendiente Migración Colombia	Pendiente Migración Colombia	Pendiente Migración Colombia	Pendiente Migración Colombia	Pendiente Migración Colombia	Pendiente Migración Colombia	Pendiente Migración Colombia
ECA	>=70%	98%	98%	98%	92%	95%	85%	96%	94%	97%

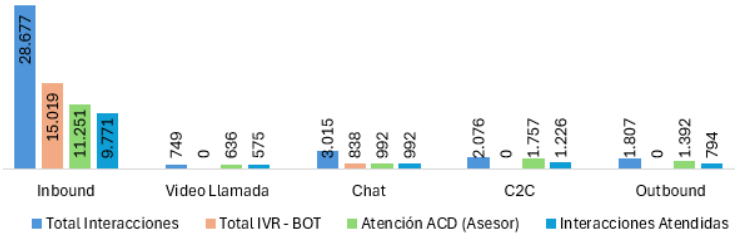
Tabla N° 1

A continuación, se muestra el consolidado para los segmentos:

Segmento	Total Interacciones	Total IVR - BOT	Total Fuera Horario	Atención ACD (Asesor)	Interacciones Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atención	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	% Tipificación
Inbound	**28.677**	**15.019**	**2.407**	**11.251**	**9.771**	**1.480**	**94,37%**	**67,81%**	**5,63%**	**0:06:39**	**94,15%**
Español	*27.192*	*14.123*	*2.314*	*10.755*	*9.447*	*1.308*	*94,74%*	*67,35%*	*5,26%*	*0:06:47*	*94,16%*
Ingles	*610*	*542*	*1*	*67*	*61*	*6*	*99,01%*	*86,89%*	*0,99%*	*0:13:32*	*96,72%*
Línea Anticorrupción	*875*	*354*	*92*	*429*	*263*	*166*	*78,80%*	*79,85%*	*21,20%*	*0:02:01*	*93,16%*
Video Llamada	**749**	**-**	**113**	**636**	**575**	**61**	**90,41%**	**82,70%**	**9,61%**	**0:06:31**	**93,91%**
Video Llamada	*743*	*-*	*112*	*631*	*571*	*60*	*90,49%*	*82,88%*	*9,52%*	*0:06:32*	*94,05%*
Lenguaje de Señas	*6*	*-*	*1*	*5*	*4*	*1*	*80,00%*	*60,00%*	*20,00%*	*0:04:22*	*75,00%*
Chat	**3.015**	**838**	**1.185**	**992**	**992**	**0**	**100,00%**	**98,99%**	**0,00%**	**0:11:35**	**95,77%**
C2C	**2.076**	**-**	**319**	**1.757**	**1.226**	**531**	**69,78%**	**49,97%**	**30,22%**	**0:05:31**	**100,00%**
Outbound	**1.807**	**-**	**-**	**1.392**	**794**	**1.013**	-	-	-	***0:02:57***	***100,00%***
Web Call Back	*1.277*	*-*	*-*	*1.277*	*679*	*598*	*-*	*-*	*-*	*0:03:49*	*100,00%*
Salientes	*530*	*-*	*-*	*115*	*115*	*415*	*-*	*-*	*-*	*0:02:06*	*-*
TOTAL	**36.324**	**15.857**	**4.024**	**16.028**	**13.358**	**3.085**	**85,84%**	**61,57%**	**14,16%**	**0:06:39**	**94,56%**

El TMO para Outbound y el total del TMO es un promedio directo

Tabla N° 2



Grafica N° 1

Para el mes en referencia se recibieron 36.324 interacciones en todos los canales de servicio, a lo que corresponde a una variación de **9.4%** referente al mes inmediatamente anterior.

Este mes conto con los mismos 25 días laborales del mes anterior y ninguno de ellos fue feriado, así mismo hubo un incremento de interacciones frente a meses anteriores, teniendo un pico similar al febrero del año en curso.

Así mismo, por la ejecución del plan de vacaciones aprobado en reuniones, se vieron afectados los niveles de servicio para C2C (49.97%), Inbound (67.81%) y Video llamada (82.70%); Chat fue el único segmento que estuvo arriba del 90%.

A continuación, se muestra la variación de interacciones recibidas que solicitaron paso a asesor (atención ACD) frente al mes actual, donde se presentó un aumento del 10.3% de frente al total de Atenciones ACD del mes inmediatamente anterior.

Atención ACD (Asesor)	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	Variación
Inbound	31.474	12.043	8.812	10.321	10.038	9.642	10.977	10.499	11.251	6,7%
Video Llamada	-	384	402	446	498	410	452	495	636	22,2%
Chat	2.588	786	774	1.010	788	790	801	857	992	13,6%
C2C	-	1.083	1.318	1.459	1.398	1.402	287	1.424	1.757	19,0%
Outbound	180	1.866	1.316	1.438	1.580	2.526	984	1.099	1.392	21,0%
TOTAL	**34.242**	**16.162**	**12.622**	**14.674**	**14.302**	**14.770**	**13.501**	**14.374**	**16.028**	**10,3%**

Tabla N° 3

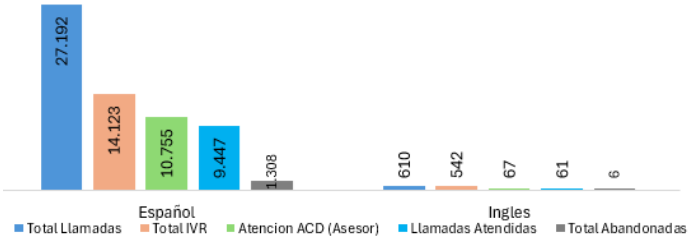
4.2 Segmento Inbound

Se muestran las llamadas tanto de la línea fija como de la 01 8000 128662, Opción 1 (español) y la opción 2 (inglés). La participación de las llamadas que los ciudadanos solicitan paso a agente es: opción 1, 99.4% y opción 2, 0.6%.

Importante tener en cuenta que el 66.4% de las llamadas se reciben a través de la línea fija 6016116170 y el 21.4% ingresan a través de la 01 8000 128662, el restante 12.1% corresponde a las llamadas abandonadas.

Campaña	Total Llamadas	Total IVR	Total Fuera Horario	Atencion ACD (Asesor)	*Llamadas Aten. L.Fija*	*Llamadas Aten. L.018000*	Llamadas Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atencion	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO
Español	27.192	14.123	2.314	10.755	*7.137*	*2.310*	9.447	1.308	94,74%	67,35%	5,26%	0:06:47
Ingles	610	542	1	67	*54*	*7*	61	6	99,01%	86,89%	0,99%	0:13:32
TOTAL INBOUND	**27.802**	**14.665**	**2.315**	**10.822**	***7.191***	***2.317***	**9.508**	**1.314**	**94,37%**	**67,81%**	**5,63%**	**0:06:39**

Tabla N° 4



Grafica N° 2

A continuación, se muestra la variación de interacciones recibidas que solicitaron paso a asesor respecto al mes inmediatamente anterior, se muestra una variación del 5.1% para español y disminuyo el 6.0% para inglés.

Atencion ACD (Asesor)	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	Variación
Español	29.509	11.201	8.485	10.283	9.581	9.151	10.371	10.201	10.755	5,2%
Ingles	1.695	662	166	87	57	65	70	71	67	-6,0%
TOTAL	**31.204**	**11.863**	**8.651**	**10.370**	**9.638**	**9.216**	**10.441**	**10.272**	**10.822**	**5,1%**

Tabla N° 5

Frente a las tipificaciones de este segmento, presentamos las 3 más altas para las tipificaciones de cuarto nivel:

Segmento: Español

Grupo de Tipificación	Tipificacion	Cantidad	% del total
Tipificación 1	**Orientación Tramites**	**6.889**	**77,45%**
Tipificación 2	**Extranjeria**	**2.839**	**31,92%**
Tipificación 3	**Cédula de Extranjeria**	**1.267**	**14,24%**
Tipificación 4	*Entrega de cedula de extrajeria*	*655*	*7,36%*
Tipificación 4	*Informacion General de CE*	*387*	*4,35%*
Tipificación 4	*Renovación*	*136*	*1,53%*
	Restante Tipificaciones	**2.006**	**22,55%**

Tabla N°6

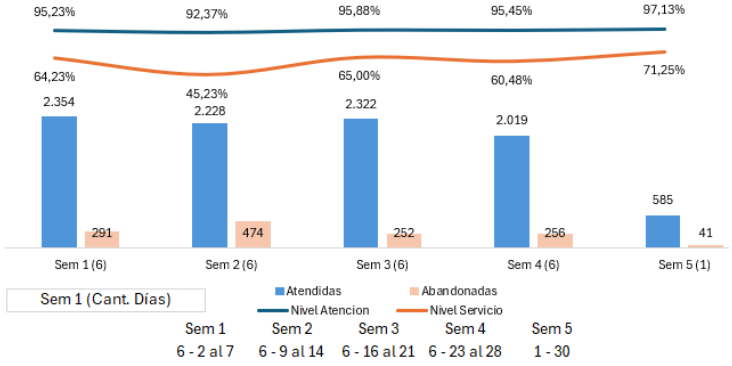
Segmento: Ingles

Grupo de Tipificación	Tipificacion	Cantidad	% del total
Tipificación 1	**Orientación Tramites**	**39**	**66,10%**
Tipificación 2	**Extranjeria**	**30**	**50,85%**
Tipificación 3	**Prorroga de Permanencia**	**17**	**28,81%**
Tipificación 4	*Informacion general*	*12*	*20,34%*
Tipificación 4	*No llego el link de pago*	*3*	*5,08%*
Tipificación 4	*No me llego correo con la prorroga*	*1*	*1,69%*
	Restante Tipificaciones	**20**	**33,90%**

Tabla N°7

4.2.1 Comportamiento Semanal Inbound

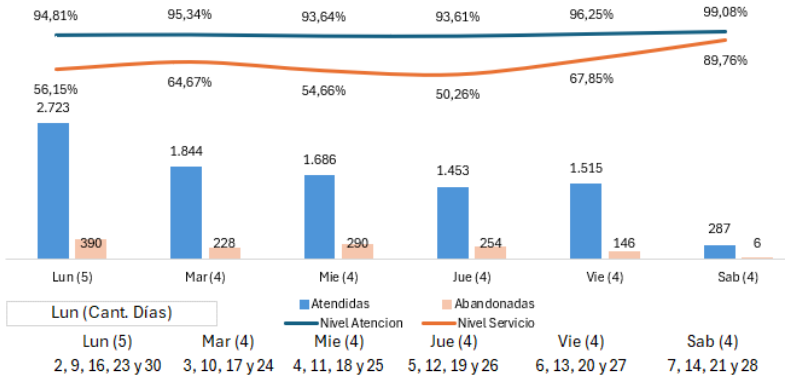
A continuación, se muestra la cantidad de llamadas que ingresaron por semana, cumpliendo con el nivel de servicio y atención contractualmente al final del mes. Se evidencia que las semanas con más llamadas atendidas corresponden a la de mayores días semana 1 y 3 con un promedio de 2.338 llamadas atendidas.



Grafica N° 3

4.2.2 Comportamiento Día de la Semana Inbound

Se identifica que los días de mayor participación de llamadas son los lunes, con 2.723 atenciones seguido de los martes con 1.844, mostrando que los primeros días de la semana se presenta el mayor tráfico de la semana.

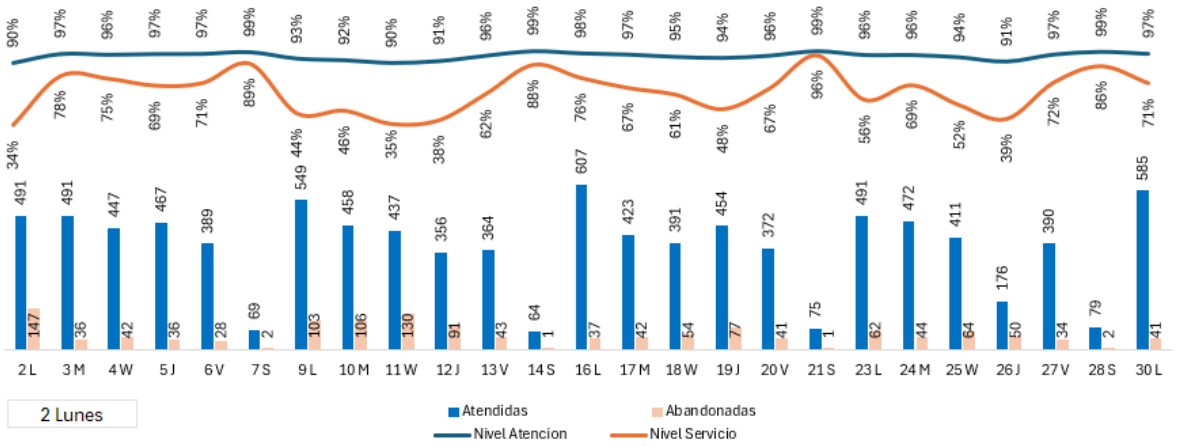


Grafica N° 4

4.2.3 Comportamiento Diario Inbound

Los lunes del mes 2, 9, 16, 23 y 30 presento el mayor ingreso de llamadas, los motivos de llamadas fueron Orientación a tramites con un 78.31% de registros en ese día. Los demás días, se registraron tipificaciones que obedece a los siguientes tramites:

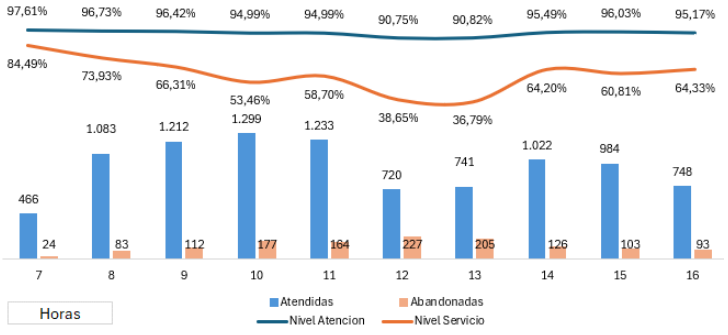
- Verificación Migratoria
- Control Migratorio
- Ciudadanos venezolanos



Grafica N° 5

4.2.4 Comportamiento Franja Horaria Inbound

Las horas de mayor volumen de interacciones se comprenden entre (09:00 a.m. y 11:00 a.m.), frente al nivel de servicio se evidencia que la afectación está entre las 12:00 p.m. y 1:00 p.m., que son las horas de almuerzo.



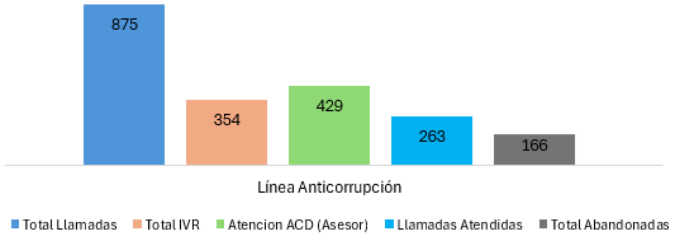
Grafica N° 6

4.3 Segmento Linea Anticorrupción

En la línea anticorrupción se da un direccionamiento al ciudadano sobre los tramites a realizar presuntos actos de corrupción, realizados por funcionarios públicos o contratistas de la entidad.

Campaña	Total Llamadas	Total IVR	Total Fuera Horario	Atencion ACD (Asesor)	Llamadas Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atencion	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	% Tipificación
Línea Anticorrupción	875	354	92	429	263	166	78,80%	79,85%	21,20%	0:02:01	93,16%
TOTAL LINEA ANTICORRUPCION	**875**	**354**	**92**	**429**	**263**	**166**	**78,80%**	**79,85%**	**21,20%**	**0:02:01**	**93,16%**

Tabla N° 8



Grafica N° 7

A continuación, se muestra la variación de interacciones recibidas que solicitaron paso a asesor frente al mes actual, donde se presentó un aumento del 47.1% frente al total de interacciones del mes inmediatamente anterior.

ncion ACD (Asesor)	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	Variación
Línea Anticorrupción	180	161	238	400	426	536	227	429	47,1%
TOTAL	**180**	**161**	**238**	**400**	**426**	**536**	**227**	**429**	**47,1%**

Tabla N° 9

Frente a las tipificaciones de este segmento, presentamos las 3 más altas para las tipificaciones de cuarto nivel:

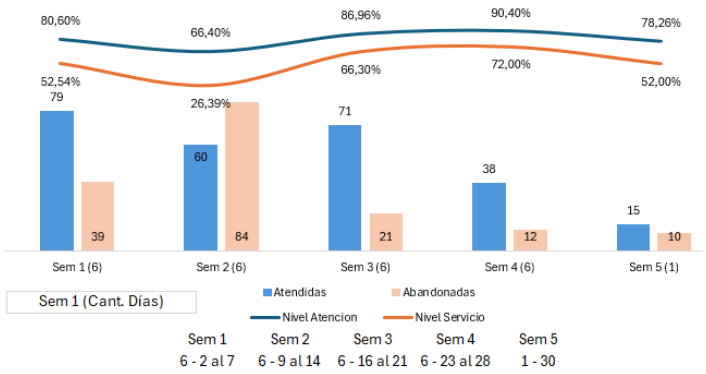
Segmento: Línea Anticorrupción

Grupo de Tipificación	Tipificacion	Cantidad	% del total
Tipificación 1	**Orientación Tramites**	**154**	**62,86%**
Tipificación 2	**Ciudadanos_Venezolanos**	**75**	**30,61%**
Tipificación 3	**Permiso de proteccion temporal (PPT)**	**75**	**30,61%**
Tipificación 4	*Informacion general del (PPT)*	*31*	*12,65%*
Tipificación 4	*Estado del PPT*	*13*	*5,31%*
Tipificación 4	*Entrega del (PPT)*	*13*	*5,31%*
	Restante Tipificaciones	**91**	**37,14%**

Tabla N° 10

4.3.1 Comportamiento Semanal Anticorrupción

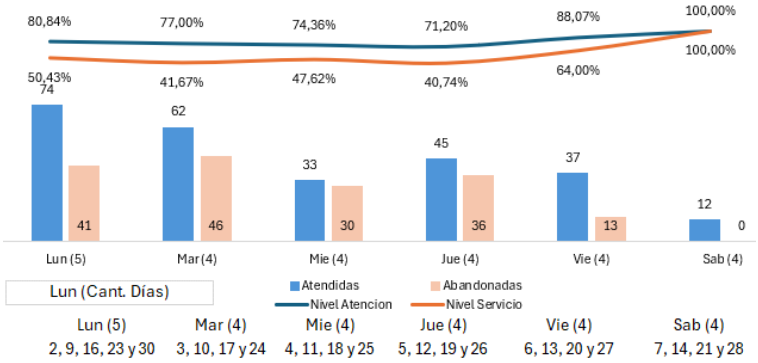
A continuación, se muestra la cantidad de llamadas que se recibieron en esta línea la segunda semana es donde se presentó un incremento en las abandonas por la ejecución del plan de vacaciones, dejando como registro un 26.39% en el nivel de servicio, el resultado final del mes fue de 79.85%.



Grafica N° 8

4.3.2 Comportamiento Día de la Semana Anticorrupción

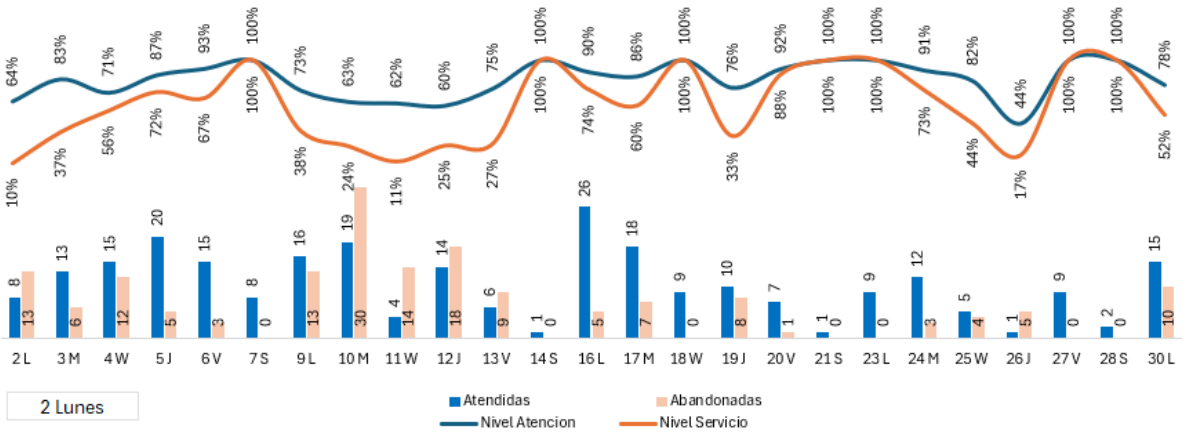
Se identifica que los días donde ingresa el mayor volumen de llamadas estuvo distribuido en los lunes y martes con un promedio de 68 atenciones, así como lo muestra el gráfico a continuación:



Grafica N° 9

4.3.3 Comportamiento Diario Anticorrupción

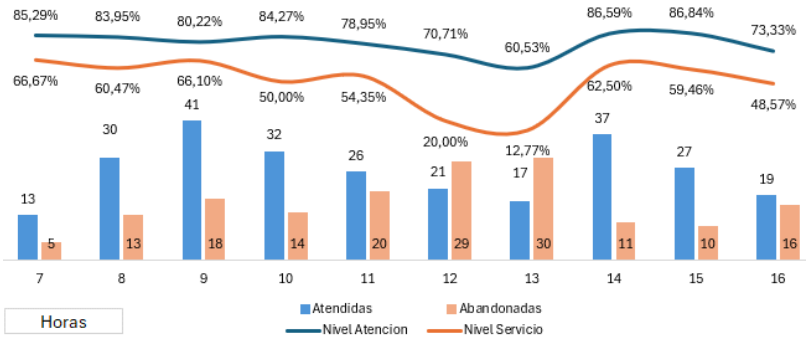
En este mes, se tiene como resultado que la tercera semana el lunes 16 y martes 17, se presentaron las atenciones más altas, con 26 y 18 registros, respectivamente.



Grafica N° 10

4.3.4 Comportamiento Franja Horaria Anticorrupción

Las horas de mayor impacto en volumen son 9 a.m. con 41 llamadas, seguido de la franja de la mañana, ya que después del mediodía.



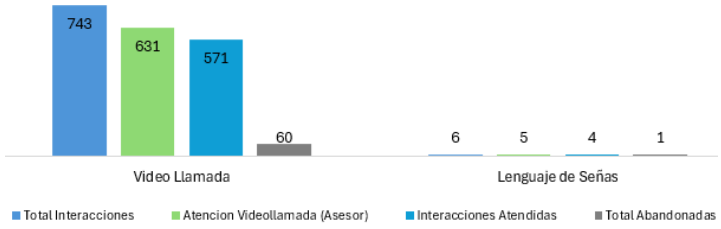
Grafica N° 11

4.4 Segmento Video Llamada

El segmento de video llamadas, lenguaje de señas presento 6 interacciones las cuales fueron atendidas con el protocolo establecido de tomar el número de contacto y hacer el escalamiento para su atención pertinente desde Migración Colombia, este segmento fue unos de los menores impactados con la ejecución del plan de vacaciones, arrojando un nivel de servicio del 82.70%.

Campaña	Total Interacciones	Total Fuera Horario	Atencion Videollamada (Asesor)	Interacciones Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atencion	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	% Tipificacion
Video Llamada	743	112	631	571	60	90,49%	82,88%	9,52%	0:06:32	94,05%
Lenguaje de Señas	6	1	5	4	1	80,00%	60,00%	20,00%	0:04:22	75,00%
TOTAL VIDEOLLAMADA	**749**	**113**	**636**	**575**	**61**	**90,41%**	**82,70%**	**9,61%**	**0:06:31**	**93,91%**

Tabla N° 11



Grafica N° 12

A continuación, se muestra la variación de interacciones recibidas que solicitaron paso a asesor frente al mes anterior, donde se presentó un aumento consolidado de 22.2%.

Atencion Videollamada (Asesor)	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	Variación
Video Llamada	379	393	484	498	404	449	491	631	22,2%
Lenguaje de Señas	5	4	5	0	6	3	4	5	20,0%
TOTAL	**384**	**397**	**489**	**498**	**410**	**452**	**495**	**636**	**22,2%**

Tabla N° 12

A continuación se muestran las tipificaciones con mayor participación donde *Orientación Tramites* tiene la mayor participación en ambos segmentos:

Segmento: Video Llamada

Grupo de Tipificación	Tipificacion	Cantidad	% del total
Tipificación 1	**Orientación Tramites**	**351**	**65,24%**
Tipificación 2	**Extranjeria**	**253**	**47,03%**
Tipificación 3	**Cédula de Extranjeria**	**105**	**19,52%**
Tipificación 4	*Entrega de cedula de extrajeria*	*57*	*10,59%*
Tipificación 4	*Informacion General de CE*	*27*	*5,02%*
Tipificación 4	*Renovación*	*13*	*2,42%*
	Restante Tipificaciones	**187**	**34,76%**

Tabla N° 13

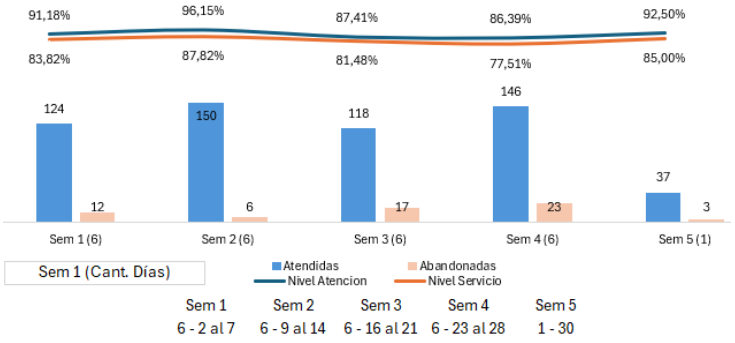
Segmento: Video Llamada Señas

Grupo de Tipificación	Tipificacion	Cantidad	% del total
Tipificación 1	**Orientación Tramites**	**2**	**66,67%**
Tipificación 2	**Verificacion_ migratoria**	**1**	**33,33%**
Tipificación 3	**Procesos administrativos**	**1**	**33,33%**
Tipificación 4	*Informacion de permanecia irregular*	*1*	*33,33%*
Tipificación 4	*Ciudadanos_Venezolanos*	*1*	*33,33%*
Tipificación 4	*Permiso de proteccion temporal (PPT)*	*1*	*33,33%*
	Restante Tipificaciones	**1**	**33,33%**

Tabla N° 14

4.4.1 Comportamiento Semanal Video Llamada

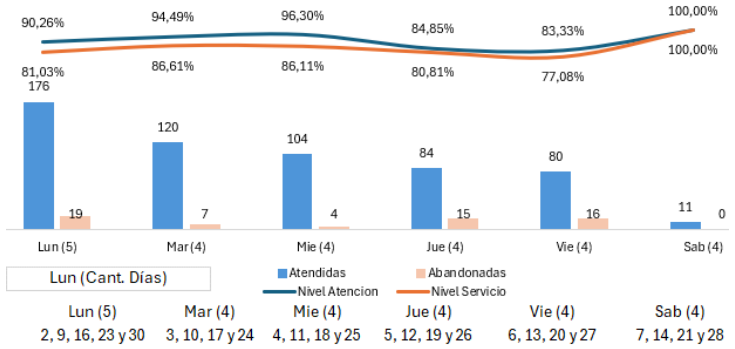
A continuación, se muestra la cantidad de video llamadas recibidas, donde la semana 2 y 4 se presentaron más atenciones, con 150 y 146 atenciones, respectivamente.



Grafica N° 13

4.4.2 Comportamiento Día de la Semana Video Llamada

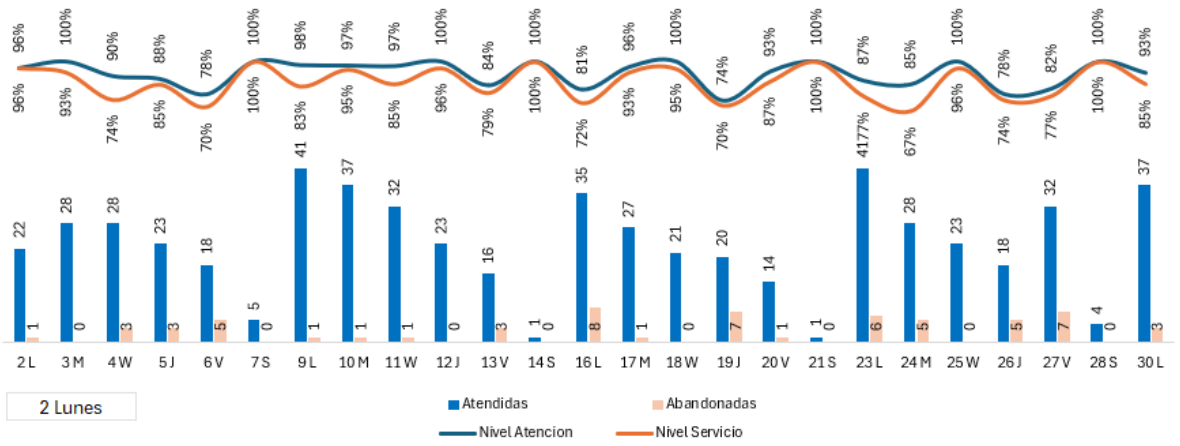
Se identifica que los días donde ingresa el mayor volumen de interacciones en video llamadas fueron los lunes y martes, con 176 y 120 interacciones, respectivamente, teniendo en cuenta que fueron 5 lunes frente a los 4 martes del mes.



Grafica N° 14

4.4.3 Comportamiento Diario Video Llamada

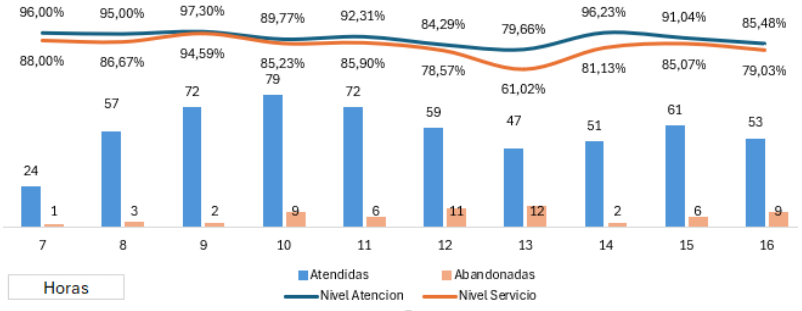
Se presento una tendencia a recibir más interacciones los lunes de la segunda a la cuarta semana dándose una disminución escalonada a medida de pasar los siguientes días.



Grafica N° 15

4.4.4 Comportamiento Franja Horaria Video Llamada

Las horas de mayor impacto en volumen son a las 9 a las 11 de la mañana con un promedio de 74 interacciones atendidas.



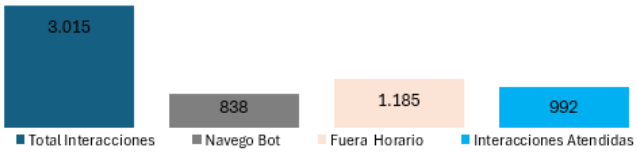
Grafica N° 16

4.5 Segmento Chat

Durante el mes en referencia del presente informe se recibieron en total 3.015 interacciones de parte de los ciudadanos de las cuales el 27.8% solicitaron paso a agente con una atención al 100%. Las restantes interacciones atendidas por el Bot se distribuyeron 39.3% fuera de horario y 32.9% en horario laboral con navegación por los diferentes niveles de auto consulta que tiene el Bot.

Segmento	Total Interacciones	*Navego Bot*	*Fuera Horario*	Interacciones Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atencion	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	% Tipificacion
Chat	3.015	838	1.185	992	0	100,00%	98,99%	0,00%	0:11:35	95,77%
TOTAL CHAT	**3.015**	**838**	**1.185**	**992**	**0**	**100,00%**	**98,99%**	**0,00%**	**0:11:35**	**95,77%**

Tabla N° 15



Grafica N° 17

En el comparativo frente al mes anterior de los registros que pasaron a asesor, se resalta un aumento de 13.6% atenciones hechas por el asesor.

Interacciones Atendidas	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	Variación
Web Chat	2.038	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Chat	550	786	774	1.010	788	790	801	857	992	13,6%
TOTAL	**2.588**	**786**	**774**	**1.010**	**788**	**790**	**801**	**857**	**992**	**13,6%**

Tabla N° 16

Frente a las tipificaciones de este segmento, presentamos las 3 más altas para las tipificaciones de cuarto nivel:

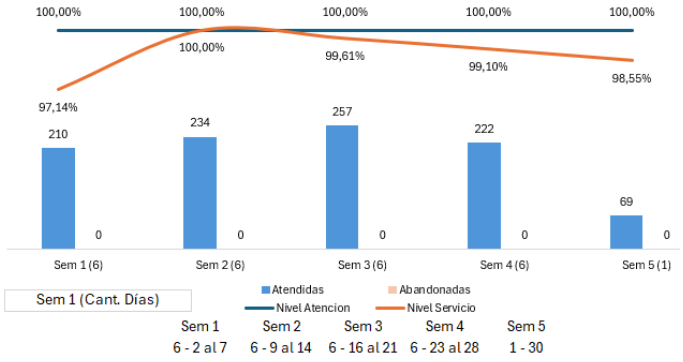
Segmento: Chat

Grupo de Tipificación	Tipificacion	Cantidad	% del total
Tipificación 1	**Orientación Tramites**	**522**	**56,43%**
Tipificación 2	**Extranjeria**	**210**	**22,70%**
Tipificación 3	**Certificado de movimientos migratorios**	**104**	**11,24%**
Tipificación 4	*Informacion general*	*35*	*3,78%*
Tipificación 4	*Solicitud para extranjeros (menor a 5 años)*	*22*	*2,38%*
Tipificación 4	*Entrega del CMM*	*17*	*1,84%*
	Restante Tipificaciones	**403**	**43,57%**

Tabla N° 17

4.5.1 Comportamiento Semanal Chat

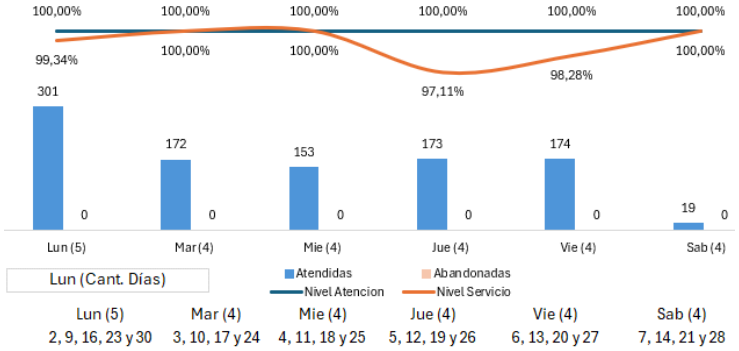
Se identifica que la tercera semana se presentó el volumen más alto de atenciones con 257 registros, las demás semanas estuvieron en un promedio de 222 atenciones.



Grafica N° 17

4.5.2 Comportamiento Día de la Semana Chat

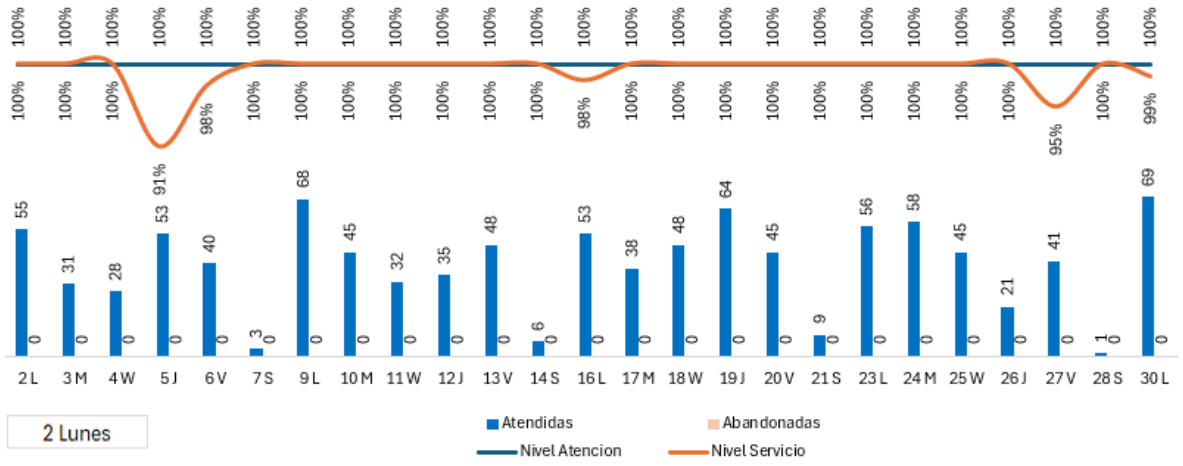
Durante el mes que da cuenta el presente informe, se puede observar que persiste la tendencia de los demás servicios, hubo una tendencia a la misma cantidad de registros, el lunes cuenta con 5 lunes por lo que se evidencia el aumento, como lo muestra la siguiente grafica.



Grafica N° 19

4.5.3 Comportamiento Diario Chat

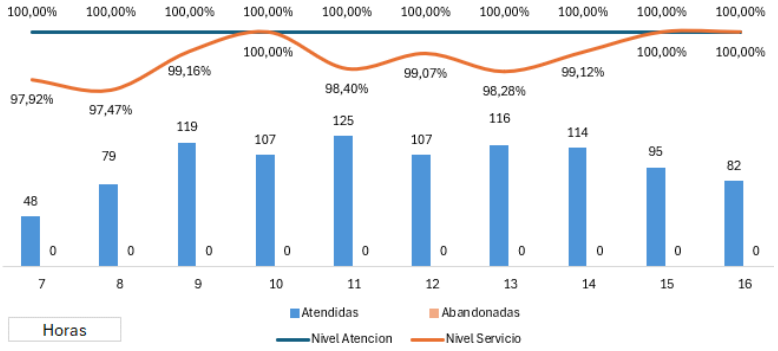
Se evidencia que los días de mayor volumen fue el lunes 9 con 68 atenciones.



Grafica N° 20

4.5.4 Comportamiento Franja Horaria Chat

Las franjas horarias donde mayor número de solicitudes con conexión al agente fueron de 9:00 a.m. y 11:00 a.m. con un promedio de 122 atenciones.



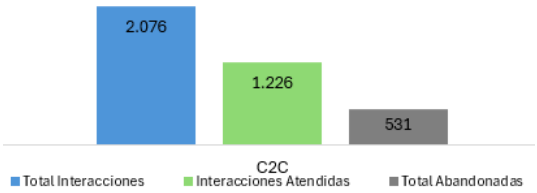
Grafica N° 21

4.6 Clic to Call (C2C)

A continuación se presentan los resultados del segmento anunciado. Presentando un nivel de atención del 49.97% presentando una disminución y siendo el más afectado por el plan de vacaciones, lo anterior se debe al volumen de transacciones que ingresaron al segmento y al desborde de asesores para atender el principal segmento de español.

Segmento	Total Interacciones	Total Fuera Horario	Atencion ACD (Asesor)	Interacciones Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atencion	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	% Tipificacion
C2C	2.076	319	1.757	1.226	531	69,78%	49,97%	30,22%	0:05:31	100,00%
TOTAL C2C	**2.076**	**319**	**1.757**	**1.226**	**531**	**69,78%**	**49,97%**	**30,22%**	**0:05:31**	**100,00%**

Tabla N° 18



Grafica N° 22

A continuación, se muestra la variación de interacciones que se atendieron frente al mes inmediatamente anterior, donde se presentó un aumento del 19% en las atenciones.

Atencion ACD (Asesor)	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	Variación
C2C	1.083	1.295	1.459	1.398	1.402	1.358	1.424	1.757	19,0%
TOTAL	**1.083**	**1.295**	**1.459**	**1.398**	**1.402**	**1.358**	**1.424**	**1.757**	**19,0%**

Tabla N° 19

Frente a las tipificaciones de este segmento, presentamos las 3 más altas para las tipificaciones de cuarto nivel:

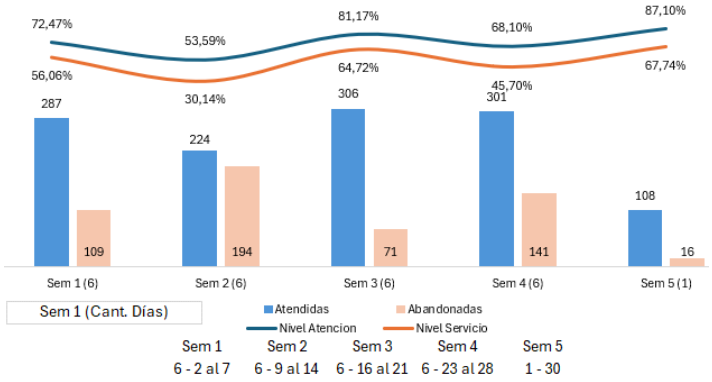
Segmento: C2C

Grupo de Tipificación	Tipificacion	Cantidad	% del total
Tipificación 1	**Orientación Tramites**	**760**	**65,29%**
Tipificación 2	**Extranjeria**	**377**	**32,39%**
Tipificación 3	**Cédula de Extranjeria**	**167**	**14,35%**
Tipificación 4	*Entrega de cedula de extrajeria*	*90*	*7,73%*
Tipificación 4	*Informacion General de CE*	*38*	*3,26%*
Tipificación 4	*Renovación*	*23*	*1,98%*
	Restante Tipificaciones	**404**	**34,71%**

Tabla N° 20

4.6.1 Comportamiento Semanal C2C

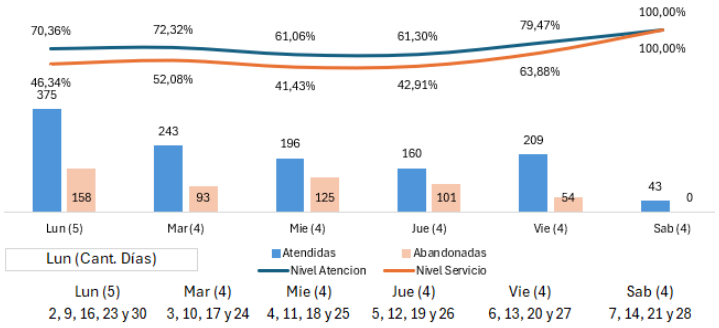
A continuación, se muestra la cantidad de interacciones ingresadas por la página, el más alto fue la tercera semana con 306 registros, seguido de la cuarta semana con 301 registros.



Grafica N° 23

4.6.2 Comportamiento Día de la Semana C2C

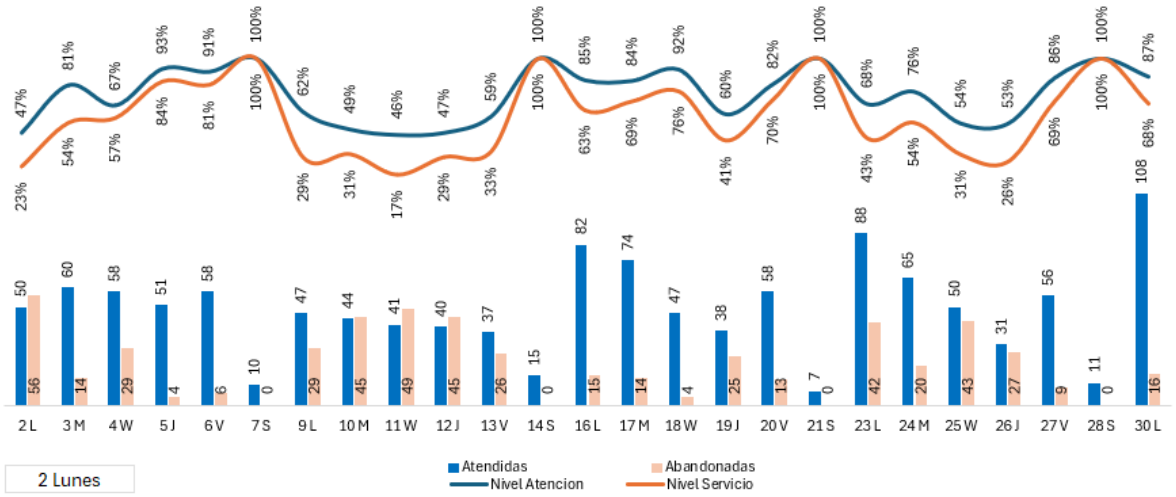
Se identifica que, a pesar de tener un lunes adicional, el martes tiene un alto tráfico en interacciones con 243 registros. Los temas más consultados por este canal son: ciudadanos venezolanos y Orientación a Tramites de Extranjería.



Grafica N° 24

4.6.3 Comportamiento Diario C2C

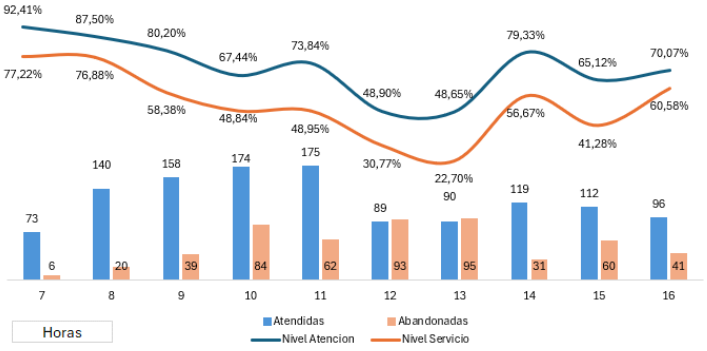
Los días con más registros atendidos fueron del lunes 30 con 108 interacciones, las semanas 3 y 4 fueron las semanas con más interacciones registradas, como lo muestra la siguiente grafica.



Grafica N° 25

4.6.4 Comportamiento Franja Horaria C2C

Las horas de mayor impacto en volumen son de 09:00 y 11:00 am, con un promedio de 169 registros en esas franjas horarias.



Grafica N° 26

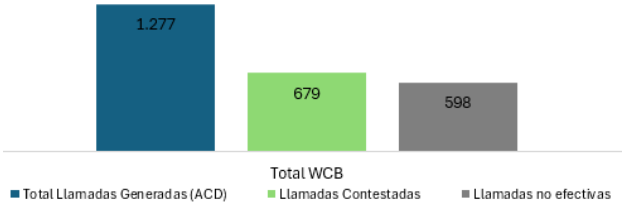
4.7 Déjanos Llamarte (Web Call Back)

Esta opción está activa desde la página de Migración Colombia para que los ciudadanos dejen sus datos y cuando exista disponibilidad y según disponibilidad se devuelva la llamada de forma automática.

Para el mes que da cuenta el presente informe, 1.230 ciudadanos ingresaron al enlace que la entidad dispuso para que los ciudadanos sean contactados por la línea de atención al ciudadano; el resultado de la devolución de llamadas fue: 53.17% de contactabilidad con 679 llamadas fueron no efectivas.

Segmento	Total Solicitudes para contactar	Total Llamadas Generadas (ACD)	Llamadas Contestadas	Llamadas no efectivas	% Contactabilidad	TMO
Web Call Back	1.230	1.277	679	598	53,17%	0:03:49
Total WCB	**1.230**	**1.277**	**679**	**598**	**53,17%**	**0:03:49**

Tabla N° 21



Grafica N° 27

Frente al comparativo del mes, las solicitudes para contactar completadas aumento un 14.0%.

Llamadas Contestadas	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	Variación
Web Call Back	1.290	888	1.083	932	998	872	1.014	1.277	14,0%
TOTAL WCB	**1.290**	**888**	**1.083**	**932**	**998**	**872**	**1.014**	**1.277**	**14,0%**

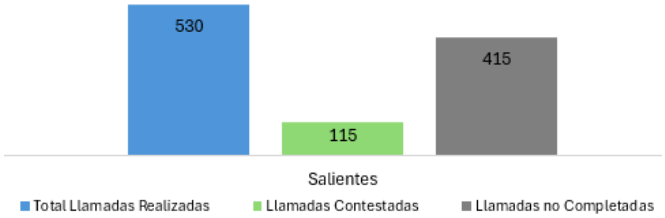
Tabla N° 22

4.8 Segmento Outbound

Este servicio de devolución llamadas hace referencia a las llamadas que se devuelven a los ciudadanos, por temas de respuesta a casos con promesa de llamada que fueron solucionados.

Campaña	Total Llamadas Realizadas	Llamadas Contestadas	Llamadas no Completadas	TMO
Salientes	530	115	415	0:02:06
TOTAL SALIENTES	**530**	**115**	**415**	**0:02:06**

Tabla N° 23



Grafica N° 28

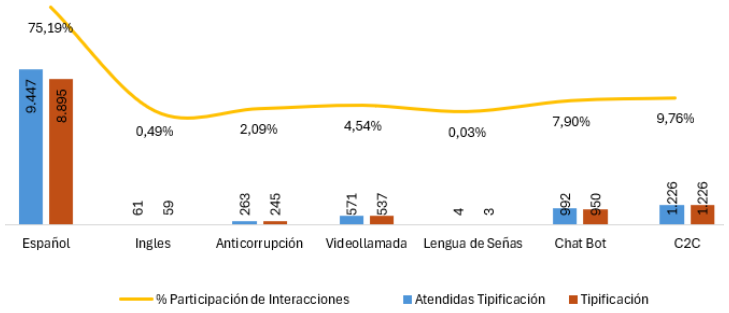
5 TIPIFICACIONES

Durante el mes de septiembre, el porcentaje de tipificación fue del 94.83% sobre las interacciones contestadas.

En la tabla siguiente se observa el comportamiento por cada segmento.

Canal	Línea	Atendidas	Tipificación	% Tipificación	% Participación de Interacciones
Telefónico	Español	9.447	8.895	94,16%	75,19%
	Ingles	61	59	96,72%	0,49%
	Anticorrupción	263	245	93,16%	2,09%
Ventanilla	Videollamada	571	537	94,05%	4,54%
	Lengua de Señas	4	3	75,00%	0,03%
	Chat Bot	992	950	95,77%	7,90%
	C2C	1.226	1.226	100,00%	9,76%
Total Telefónico		**9.771**	**9.199**	**94,15%**	**77,77%**
Total Ventanilla		**2.793**	**2.716**	**97,24%**	**22,23%**
Total General		**12.564**	**11.915**	**94,83%**	**100,00%**

Tabla N° 24



Grafica N° 29

5.1 % Participación por Motivo de llamada

Se evidencia que la tipificación de mayor impacto es Orientación trámites con una participación del 71.72%, Información General con una participación del 9.71%. A continuación, la participación de tipificaciones por tipologías de las consultas generadas de los canales (telefónico y ventanilla).

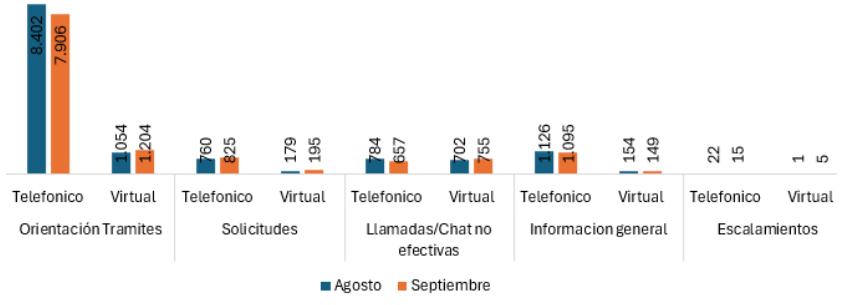
Tipificaciones	TELEFONICO		VENTANILLA		TOTAL	
	Tipificaciones	% Tipific.	Tipificaciones	% Tipific.	Tipificaciones	% Tipific.
Orientación Tramites	**7.906**	**75,31%**	**1.204**	**52,17%**	**9.110**	**71,72%**
Extranjeria	3.292	31,36%	629	27,25%	3.921	27,15%
Control Migratorio	2.455	23,39%	267	11,57%	2.722	23,35%
Ciudadanos_Venezolanos	1.535	14,62%	219	9,49%	1.754	15,64%
Verificacion_ migratoria	624	5,94%	89	3,86%	713	5,59%
Informacion general	**1.095**	**10,43%**	**149**	**6,46%**	**1.244**	**9,71%**
Otras entidades	924	8,80%	141	6,11%	1.065	8,43%
Informacion Migracion Colombia	171	1,63%	8	0,35%	179	1,28%
Solicitudes	**825**	**7,86%**	**195**	**8,45%**	**1.020**	**11,27%**
PQRSF	465	4,43%	101	4,38%	566	11,27%
Citas	**360**	**3,43%**	**94**	**4,07%**	**454**	**7,12%**
Llamadas/Chat no efectivas	657	6,26%	755	32,71%	1.412	4,38%
Llamadas no efectivas	657	6,26%	755	32,71%	1.412	2,74%
Escalamientos	**15**	**0,14%**	**5**	**0,22%**	**20**	**0,17%**
Escalamiento segundo nivel	15	0,14%	5	0,22%	20	0,17%
Total general	**10.201**	**97%**	**1.647**	**71%**	**11.848**	**100%**

Tabla N° 25

Comparativo de las tipificaciones realizadas del consolidado:

Comparativo Tipificaciones	Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	TOTAL	% Variación
Orientación Tramites	Telefonico	11.388	9.000	6.614	7.476	7.889	7.561	8.774	8.402	7.906	**75.010**	**-5,9%**
	Virtual	905	1.011	1.331	1.648	1.222	1.201	1.085	1.054	1.204	**10.661**	**14,2%**
Solicitudes	Telefonico	6.308	1.017	1.019	834	750	572	693	760	825	**12.778**	**8,6%**
	Virtual	156	197	278	284	165	188	172	179	195	**1.814**	**8,9%**
Llamadas/Chat no efectivas	Telefonico	1.373	988	827	551	842	700	901	784	657	**7.623**	**-16,2%**
	Virtual	797	1.241	928	686	702	697	700	702	755	**7.208**	**7,5%**
Informacion general	Telefonico	1.674	1.430	1.151	1.274	1.376	1.325	1.408	1.126	1.095	**11.859**	**-2,8%**
	Virtual	127	173	206	238	199	171	167	154	149	**1.584**	**-3,2%**
Escalamientos	Telefonico	39	20	19	23	19	11	17	22	15	**185**	**-31,8%**
	Virtual	1	6	7	6	8	3	6	1	5	**43**	**400,0%**
Totales		**22.768**	**15.083**	**12.380**	**13.020**	**13.172**	**12.429**	**13.923**	**13.184**	**12.806**	**128.765**	**-2,9%**

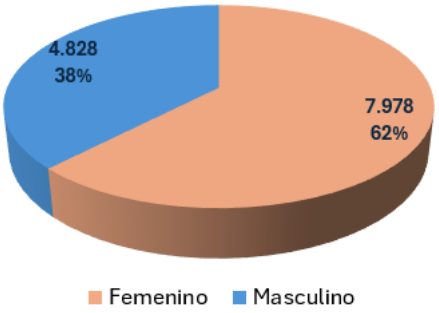
Tabla N° 26



Grafica N° 30

5.2 % Participación por Genero

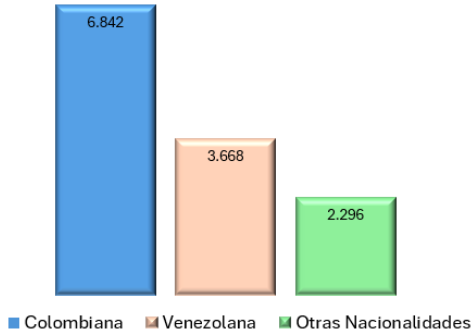
Referente al género de los ciudadanos que se contactaron con la línea, tenemos que hay una participación mayor impacto en género femenino con un 62% seguido del género masculino con un 38% de en cuanto al total de participación de los canales (telefónico y ventanilla virtual).



Grafica N° 31

5.3 % Participación por Nacionalidad

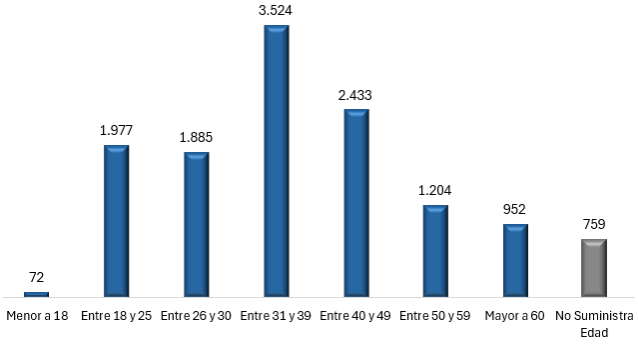
En cuanto a las nacionalidades de los ciudadanos que más se comunican a los diferentes canales, se evidencia que la mayor participación está en colombianos 53.4% y venezolanos 28.6% y las demás nacionalidades con el 17.9%.



Grafica N° 32

5.4 % Participación por Grupo de Edades

Se identifica que la mayoría de los ciudadanos que se comunican al Contact Center están en una edad entre 31 y 39 años con un 27.5%.



Grafica N° 33

6 GESTION PQRS

6.1 Tipo de Solicitud

Para el mes de septiembre en la plataforma C3 se radicaron 4.952 solicitudes, de las cuales fueron finalizadas desde el Contact Center 2.689 que corresponden al 54.30%, el 45.70% fue resuelta por otras dependencias de Migración Colombia, presentándose una disminución por la ejecución del plan de vacaciones:

Segmento	Cant.	%
Gestionadas por Contact Center	2.689	54,30%
Asignadas Otras Dependencias	2.263	45,70%
Total General	**4.952**	**100%**

Tabla N° 27

El 67.61% de las solicitudes que ingresaron su mayor participación es por solicitud de **Petición** por parte de los ciudadanos.

Tipo de Solicitud	Cant.	%
Petición	3.348	67,61%
Reclamo	1.327	26,80%
Queja	95	1,92%
Denuncia	65	1,31%
Solicitud de Información Pública	61	1,23%
Felicitación	25	0,50%
Consulta tratamiento de datos	12	0,24%
Reclamo tratamiento de datos	12	0,24%
Sugerencia	7	0,14%
Total General	**4.952**	**100%**

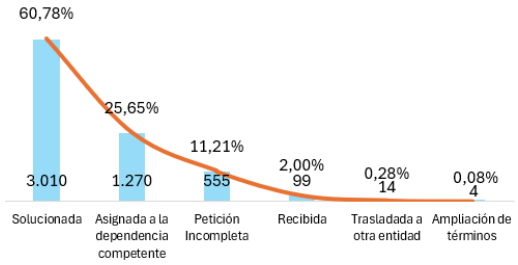
Tabla N° 28

6.2 Gestión por Trámite

Se identifica que el 68.78% de las PQRS gestionadas se tramitaron en primer nivel y el 0.38% remitidas a otras dependencias, como lo muestra el siguiente resumen.

Estado	Cantidad	%
Solucionada	3.010	60,78%
Asignada a la dependencia competente	1.270	25,65%
Petición Incompleta	555	11,21%
Recibida	99	2,00%
Trasladada a otra entidad	14	0,28%
Ampliación de términos	4	0,08%
Total general	**4.952**	**100%**

Tabla N° 29



Grafica N° 34

6.3 Gestión por Backoffice

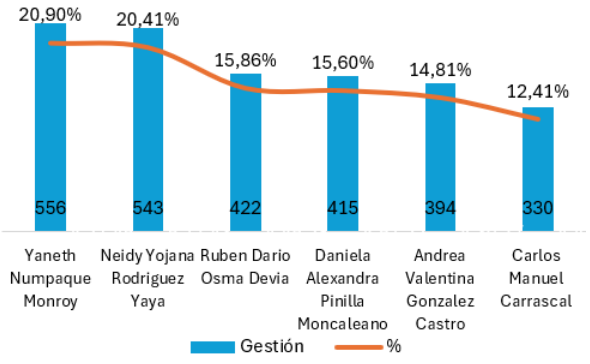
En el mes de septiembre dentro de la gestión del equipo, se tiene diferencia en el número de PQRS gestionadas teniendo en cuenta los siguientes factores:

- Se hace distribución de gestión PQRS, de acuerdo con proceso y/o tramite lo cual genera que el número de gestione varie acorde a cada uno de los agentes.
- Agentes del equipo se encontraban en el plan de vacaciones, por tal motivo se identifica que tienen un promedio de gestión menor durante el mes proporcional a los días que laboro en el mes.

Las cifras a continuación relacionadas son arrojadas por la plataforma C3, los datos tenidos en cuenta corresponden a la última actualización según el exportable.

Agente	Cant.	%
Yaneth Numpaque Monroy	556	20,90%
Neidy Yojana Rodriguez Yaya	543	20,41%
Ruben Dario Osma Devia	422	15,86%
Daniela Alexandra Pinilla Moncalea	415	15,60%
Andrea Valentina Gonzalez Castro	394	14,81%
Carlos Manuel Carrascal	330	12,41%
Total General	**2.660**	**88%**

Tabla N° 30



Grafica N° 35

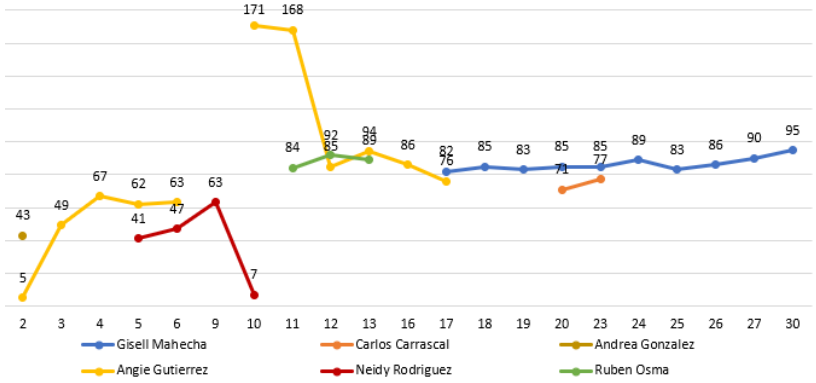
En cuanto a la productividad en gestión por numero de dias, por cada uno de los agentes se identifica que el 97.1% de las solicitudes que se distribuyen, se responden en el mismo dia de asignación.

Agente / Días	0	1	3	5	6	10	Total general
Yaneth Numpaque Monroy	524	18	13	1	0	0	556
Neidy Yojana Rodriguez Yaya	508	29	6	0	0	0	543
Ruben Dario Osma Devia	421	0	1	0	0	0	422
Daniela Alexandra Pinilla Moncalea	399	11	3	0	1	1	415
Andrea Valentina Gonzalez Castro	390	0	4	0	0	0	394
Carlos Manuel Carrascal	327	2	0	0	1	0	330
Total General	**2.569**	**60**	**27**	**1**	**2**	**1**	**2.660**

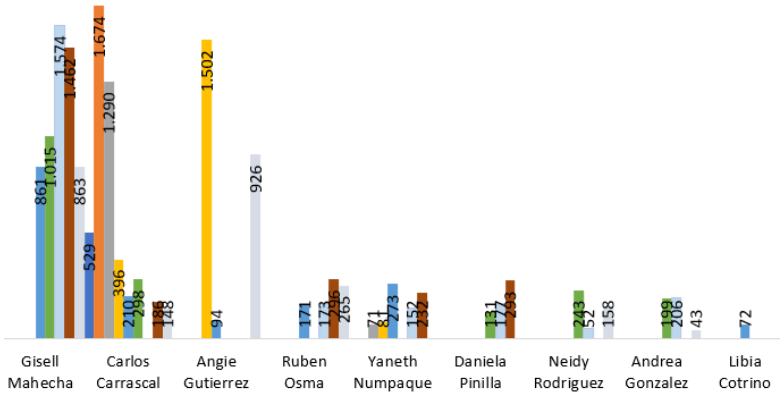
Tabla N° 31

Desde el área de BackOffice se realiza la gestión de radicación de PQRS para lo cual contamos con un recurso exclusivo y semanalmente se tiene un apoyo adicional del personal BackOffice, que genera rotación con la actividad, con el fin de buscar una internalización del proceso.

A continuación, se muestra la gestión realizada día a día (gráfica 36) y el acumulado del año (grafica 37).



Grafica N° 36



Grafica N° 37

7 AGENDAMIENTO

Para el mes del presente informe, se publicaron las agendas para los siguientes trámites:

- Cédula de extranjería
- Salvoconducto
- Certificado de movimiento migratorios
- Registro de visa
- Reexpedición de PPT-corrección información
- Duplicado PPT-pérdida-hurto
- Proceso administrativo persona natural o jurídica
- Atención SIRE
- Orientación de trámites y servicios.

Se generaron 29.682 cupos para citas enviadas por la entidad, de las cuales los ciudadanos agendaron 17.073 citas y quedaron disponibles 12.427.

Estado Reserva	Cantidad	%
Sin gestión	7.768	45,38%
Asiste	7.756	45,31%
No asiste	1.592	9,30%
Total general	**17.116**	**100%**

Tabla N° 32

El proceso de menor demanda para agendar fue cedula de extranjería (73.2%), luego sigue Certificado de movimiento migratorio (67.6%).

Trámite	Agendada	Disponible	Disponible-Reservado	Cancelada	Total general	% de agendadas
Cédula de extranjería	5.786	2.042	45	34	7.907	73,2%
Salvoconducto	3.308	3.321	40	38	6.707	49,3%
Certificado de movimiento migratorios	3.437	1.637	6	6	5.086	67,6%
Duplicado PPT-pérdida-hurto	1.646	1.232	0	0	2.878	57,2%
Registro de visa	852	1.984	0	0	2.836	30,0%
Reexpedición de ppt-corrección información	1.365	1.392	0	2	2.759	49,5%
Proceso administrativo persona natural o jurídica	519	365	0	9	893	58,1%
Atención SIRE	160	454	0	2	616	26,0%
Total general	**17.073**	**12.427**	**91**	**91**	**29.682**	**57,5%**

Tabla N° 33

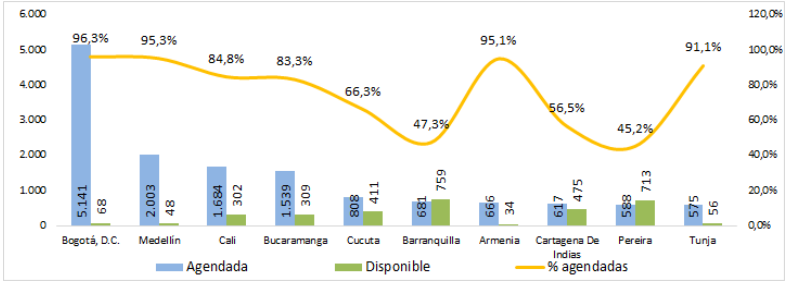
7.1 Top Agendamiendo por cuidades

Las ciudades con mayor participación de citas agendadas fueron Bogotá con el 96.3% y Medellín con el 95.3%, seguida de Cali con el 84.8% del total de citas disponibles.

Municipio	Dirección Punto Atención	Agendada	Disponible	Disponible-Reservado	Cancelada	Total general	% agendadas
Bogotá, D.C.	Calle 100 # 11B-27	5.141	68	91	41	5.341	96,3%
Medellín	Calle 19 # 80A-40	2.003	48	0	50	2.101	95,3%
Cali	Avenida 3 Norte # 50N-20	1.684	302	0	0	1.986	84,8%
Bucaramanga	Carrera 11 # 41-13	1.539	309	0	0	1.848	83,3%
Cucuta	Calle 22N # 8-47	808	411	0	0	1.219	66,3%
Barranquilla	Carrera 42 # 54-77	681	759	0	0	1.440	47,3%
Armenia	Carrera 12 # 19-00 Local 18	666	34	0	0	700	95,1%
Cartagena De Indias	Calle 20 B # 29-18	617	475	0	0	1.092	56,5%
Pereira	Avenida 30 De Agosto # 26-37	588	713	0	0	1.301	45,2%
Tunja	Transversal 9A # 29-29	575	56	0	0	631	91,1%
Villavicencio	Calle 37 # 32-37	504	303	0	0	807	62,5%
Popayán	Calle 4 Norte # 10B-66	300	414	0	0	714	42,0%
Manizales	Calle 53 # 25A-35	265	81	0	0	346	76,6%
Rumichaca	Puente Internacional Rumichaca-Edificio Cenaf	228	192	0	0	420	54,3%
Ibagué	Calle 10 # 8-07	217	224	0	0	441	49,2%
Pasto	Calle 17 # 29-70	217	434	0	0	651	33,3%
Neiva	Calle 8 # 7-70	195	288	0	0	483	40,4%
Valledupar	Carrera 15 # 13B Bis-35	165	572	0	0	737	22,4%
Santa Marta	Calle 19 # 8-68 Esquina	161	355	0	0	516	31,2%
Montería	Calle 28 # 2-27	157	267	0	0	424	37,0%
Riohacha	Calle 5 # 4-48	117	599	0	0	716	16,3%
Yopal	Calle 7 # 19-35	60	654	0	0	714	8,4%
Maicao	Calle 16 # 3-28	38	1.063	0	0	1.101	3,5%
Puerto Carreño	Carrera 10 # 18-08	32	301	0	0	333	9,6%
Arauca	Carrera 21 # 17-73	31	809	0	0	840	3,7%
Sincelejo	Calle 20 # 24-05	24	354	0	0	378	6,3%
Buenaventura	Calle 8 # 3-104	21	294	0	0	315	6,7%
San Andrés	Carrera 10 # 3-92	18	630	0	0	648	2,8%
Tumaco	Diagonal 5 # 3-74 Sur Del Litoral Pacifico	11	409	0	0	420	2,6%
Quibdó	Calle 25 # 6-08	6	351	0	0	357	1,7%
Inirida	Calle 15 # 7-17	4	329	0	0	333	1,2%
Providencia Y Santa Catalina	Sector Kitty Warf-San Felipe	0	14	0	0	14	-
Puerto Leguízamo	Calle 2-Carrera 1 Y 2	0	315	0	0	315	-
Total general		**17.073**	**12.427**	**91**	**91**	**29.682**	**58%**

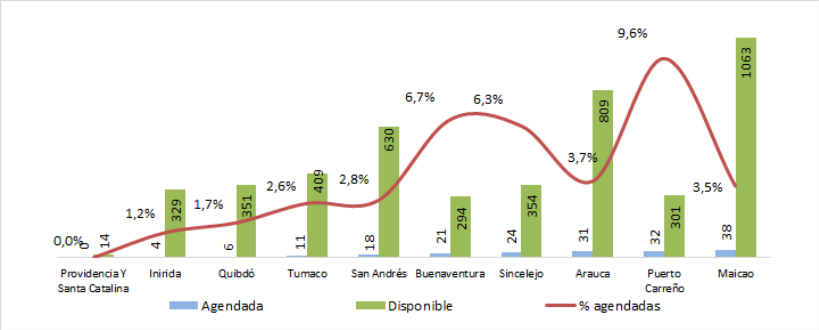
Tabla N° 34

En el presente grafico se muestra el top 10 de cuidades con mayor participación de agendas.



Grafica N° 38

Y en el siguiente gráfico, se evidencia que los siguientes centros facilitadores tienen menos porcentaje de asignación el mes.



Grafica N° 39

7.2 Registro de Asistencia Agendas

De las 17.073 citas agendadas para septiembre, se registró la tipificación de asistencia al 48.73%.

A continuación, se muestra el porcentaje de registro por Centro Facilitador, 10 centros facilitadores no registran asistencia: Ibagué, Puerto Carreño, San Andrés, Sincelejo, Barranquilla, Buenaventura, Inírida, Quibdó, Tunja, Montería, Bucaramanga y Providencia y Santa Catalina.

Solo el Centros facilitadores de Cúcuta, generan asistencia del 100% de lo agendado, Manizales más del 82%.

Los centros facilitadores que administra la Unión temporal (Bogotá, Medellín, Cali, Arauca y Cúcuta) se encuentran con el cumplimiento en cuanto la gestión al cierre de las citas.

Cuidad	Dirección Punto Atención	Asiste	No asiste	Sin gestión
Cucuta	Calle 22N # 8-47	100%	0%	0%
Manizales	Calle 53 # 25A-35	82%	17%	1%
Medellín	Calle 19 # 80A-40	75%	17%	8%
Neiva	Calle 8 # 7-70	68%	18%	14%
Armenia	Carrera 12 # 19-00 Local 18	67%	26%	7%
Popayán	Calle 4 Norte # 10B-66	67%	29%	4%
Riohacha	Calle 5 # 4-48	62%	1%	38%
Bogotá, D.C.	Calle 100 # 11B-27	60%	15%	24%
Cali	Avenida 3 Norte # 50N-20	49%	5%	46%
Pereira	Avenida 30 De Agosto # 26-37	43%	0%	57%
Arauca	Carrera 21 # 17-73	42%	29%	29%
Rumichaca	Puente Internacional Rumichaca-Edificio Cenaf	40%	4%	56%
Tumaco	Diagonal 5 # 3-74 Sur Del Litoral Pacifico	27%	0%	73%
Valledupar	Carrera 15 # 13B Bis-35	19%	0%	81%
Maicao	Calle 16 # 3-28	16%	0%	84%
Cartagena De Indias	Calle 20 B # 29-18	2%	0%	98%
Pasto	Calle 17 # 29-70	1%	0%	99%
Tunja	Transversal 9A # 29-29	1%	0%	99%
Villavicencio	Calle 37 # 32-37	0%	1%	99%
Barranquilla	Carrera 42 # 54-77	0%	0%	100%
Santa Marta	Calle 19 # 8-68 Esquina	0%	0%	100%
Yopal	Calle 7 # 19-35	0%	0%	100%
Quibdó	Calle 25 # 6-08	0%	0%	100%
Sincelejo	Calle 20 # 24-05	0%	0%	100%
Inirida	Calle 15 # 7-17	0%	0%	100%
Montería	Calle 28 # 2-27	0%	0%	100%
Buenaventura	Calle 8 # 3-104	0%	0%	100%
San Andrés	Carrera 10 # 3-92	0%	0%	100%
Bucaramanga	Carrera 11 # 41-13	0%	0%	100%
Ibagué	Calle 10 # 8-07	0%	0%	100%
Puerto Carreño	Carrera 10 # 18-08	0%	0%	100%
Total General		**62%**	**1%**	**38%**

Tabla N° 35

Por otra parte, se relaciona el porcentaje de asistencia frente a lo agendado por los ciudadanos y lo tipificados por los centros facilitadores:

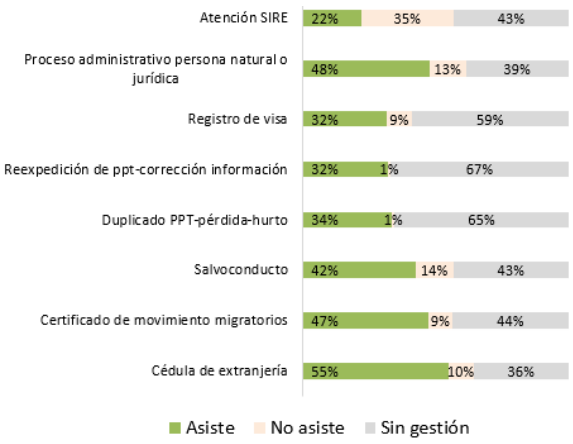
Cuidad	Dirección Punto Atención	Asiste	No asiste	Sin gestión
Bogotá, D.C.	Calle 100 # 11B-27	3.090	795	1.256
Medellín	Calle 19 # 80A-40	1.508	334	161
Cali	Avenida 3 Norte # 50N-20	831	83	770
Cucuta	Calle 22N # 8-47	806	1	1
Armenia	Carrera 12 # 19-00 Local 18	447	175	44
Pereira	Avenida 30 De Agosto # 26-37	254	0	334
Manizales	Calle 53 # 25A-35	217	46	2
Popayán	Calle 4 Norte # 10B-66	201	87	12
Neiva	Calle 8 # 7-70	132	35	28
Rumichaca	Puente Internacional Rumichaca-Edificio Cenaf	92	8	128
Riohacha	Calle 5 # 4-48	72	1	44
Valledupar	Carrera 15 # 13B Bis-35	31	0	134
Cartagena De Indias	Calle 20 B # 29-18	14	1	602
Arauca	Carrera 21 # 17-73	13	9	9
Maicao	Calle 16 # 3-28	6	0	32
Pasto	Calle 17 # 29-70	3	0	214
Tumaco	Diagonal 5 # 3-74 Sur Del Litoral Pacifico	3	0	8
Tunja	Transversal 9A # 29-29	3	1	571
Villavicencio	Calle 37 # 32-37	2	5	497
Barranquilla	Carrera 42 # 54-77	1	0	680
Santa Marta	Calle 19 # 8-68 Esquina	0	0	161
Yopal	Calle 7 # 19-35	0	0	60
Quibdó	Calle 25 # 6-08	0	0	6
Sincelejo	Calle 20 # 24-05	0	0	24
Inirida	Calle 15 # 7-17	0	0	4
Montería	Calle 28 # 2-27	0	0	157
Buenaventura	Calle 8 # 3-104	0	0	21
San Andrés	Carrera 10 # 3-92	0	0	18
Bucaramanga	Carrera 11 # 41-13	0	1	1.538
Ibagué	Calle 10 # 8-07	0	0	217
Puerto Carreño	Carrera 10 # 18-08	0	0	32
Total General		**1.508**	**334**	**161**

Tabla N° 36

Finalmente, se muestra el comportamiento de la asistencia frente a los tramites solicitados:

Trámite	Asiste	No asiste	Sin gestión
Cédula de extranjería	55%	10%	36%
Proceso administrativo persona natural o jurídica	48%	13%	39%
Certificado de movimiento migratorios	47%	9%	44%
Salvoconducto	42%	14%	43%
Duplicado PPT-pérdida-hurto	34%	1%	65%
Reexpedición de ppt-corrección información	32%	1%	67%
Registro de visa	32%	9%	59%
Atención SIRE	22%	35%	43%
Total General	**45%**	**9%**	**45%**

Tabla N° 37



Grafica N° 40

8 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN MENSUAL

8.1 Encuestas Canal Telefónico

Con el fin de evaluar cada mes la satisfacción de la atención brindada por parte de los agentes de servicio a los ciudadanos, a continuación, se muestra la cantidad de encuestas correspondientes al mes de septiembre para el canal de Telefónico y Ventanilla.

Canal	Total Atenciones	Total Encuestas Transferida	% Total Encuestas Transferida
Telefónico	9.771	7.698	78,78%
Ventanilla	2.805	2.805	100,00%
Total	**12.576**	**10.503**	**83,52%**

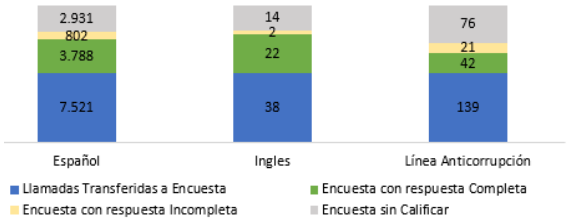
Tabla N° 38

A continuación, presentamos el detalle de las encuestas para cada segmento del canal telefónico (español, inglés y línea anticorrupción).

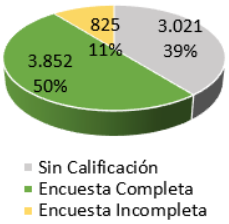
En la tabla resumen se evidencia que el 78.8% de las llamadas contestadas se transfirieron a encuesta, el 39.2% no recibieron respuesta del ciudadano y el 60.8% restante obtuvieron al menos una respuesta de parte del ciudadano; del total de encuestas contestadas por el ciudadano 3.852, el 82.4% fueron respuestas completas y el 17.6% son incompletas.

		Resumen			Resultado				Detalle			
Canal	Segmento	Llamadas Atendidas	Llamadas Transferidas a Encuesta	*%Llamadas Transferidas a Encuesta*	Encuesta sin Calificar	*% Encuesta sin Calificar*	Encuesta con calificación	*% Encuesta con calificación*	Encuesta con respuesta Completa	*% Encuesta con respuesta Completas*	Encuesta con respuesta Incompleta	*% Encuesta con respuesta Incompleta*
Telefónico	Español	9.447	7.521	79,6%	2.931	39,0%	4.590	61,0%	3.788	82,5%	802	17,5%
	Ingles	61	38	62,3%	14	36,8%	24	63,2%	22	91,7%	2	8,3%
	Línea Anticorrupción	263	139	52,9%	76	54,7%	63	45,3%	42	66,7%	21	33,3%
	Total	**9.771**	**7.698**	**78,8%**	**3.021**	**39,2%**	**4.677**	**60,8%**	**3.852**	**82,4%**	**825**	**17,6%**

Tabla N° 39



Grafica N° 41

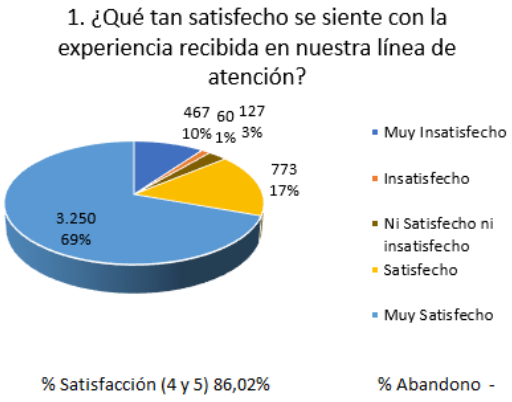


Grafica N° 42

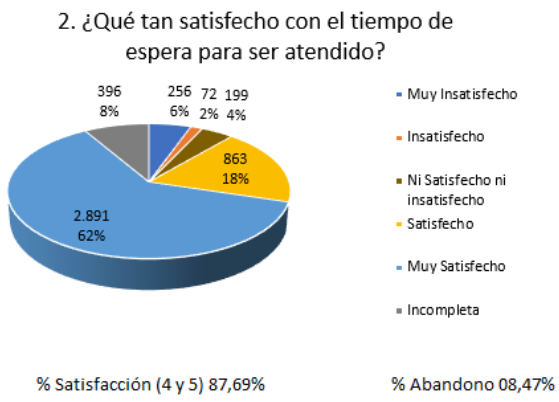
La encuesta de satisfacción tiene cuatro preguntas con la siguiente escala:

1. Muy Insatisfecho.
2. Insatisfecho.
3. Ni satisfecho ni insatisfecho.
4. Satisfecho.
5. Muy Satisfecho.

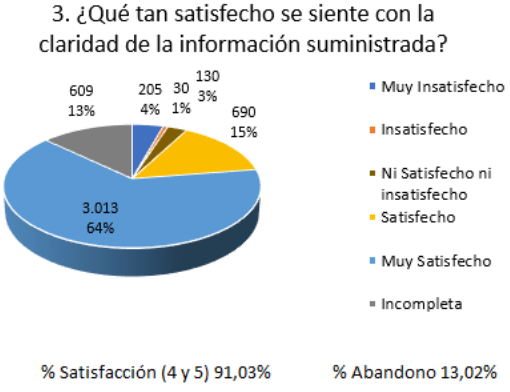
A continuación, tenemos los resultados del total de encuestas contestadas para canal telefónico, agrupados por: español, inglés y línea anticorrupción debido que contienen la misma estructura de preguntas y posibles combinaciones de respuestas.

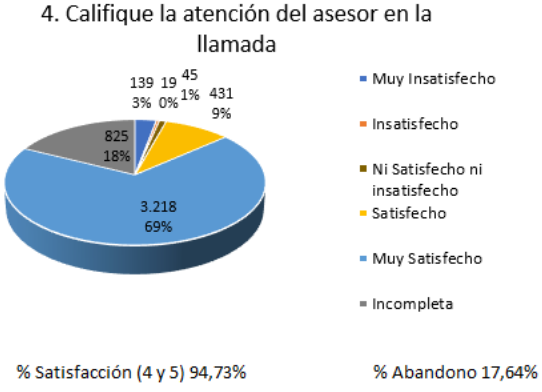


Grafica N° 43



Grafica N° 44





Grafica N° 45 *Grafica N° 46*

Se observa que en las (4) preguntas la calificación con mayor participación se encuentra concentrado en la respuesta 4 y 5 (4. Satisfecho – 5. Muy Satisfecho), logrando que nuestros ciudadanos tengan una experiencia positiva ante la atención brindada por nuestros agentes, comportamiento que también se presentó en el mes anterior.

8.2 Encuestas Ventanilla Virtual

A continuación, presentamos el detalle de las encuestas para ventanilla virtual (video llamada, Clic 2 Call y Chat).

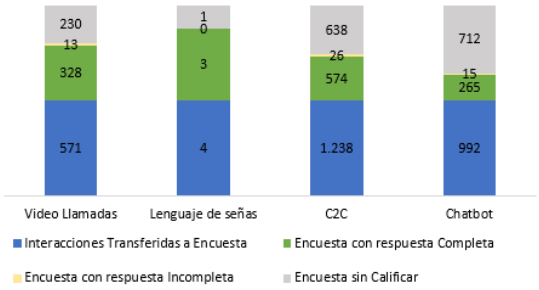
En la tabla resumen se evidencia que el 100.0% de las interacciones contestadas fueron transferidas a encuesta, el 56.4% no obtuvieron respuesta del ciudadano y el 43.6% restante obtuvieron por lo menos una respuesta de parte del ciudadano; del total de encuestas contestadas por el ciudadano 1.170, el 95.6% fueron respuestas completas y el 4.4% corresponde a encuestas incompletas.

Para el caso de las encuestas de Chat se toman como muestra únicamente las atendidas por los agentes.

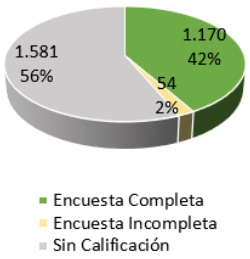
		Resumen			Resultado				Detalle			
Canal	Segmento	Interacciones Atendidas	Interacciones Transferidas a Encuesta	*%Interacciones Transferidas a Encuesta**	Encuesta sin Calificar	*% Encuesta sin Calificar*	Encuesta con calificación	*% Encuesta con calificación*	Encuesta con respuesta Completa	*% Encuesta con respuesta Completas*	Encuesta con respuesta Incompleta	*% Encuesta con respuesta Incompleta*
Ventanilla	Video Llamadas	571	571	100,0%	230	40,3%	341	59,7%	328	96,2%	13	3,8%
	Lenguaje de señas	4	4	100,0%	1	25,0%	3	75,0%	3	100,0%	0	0,0%
	C2C	1.238	1.238	100,0%	638	51,5%	600	48,5%	574	95,7%	26	4,3%
	Subtotal	***1.813***	***1.813***	100,0%	***869***	47,9%	***944***	52,1%	***905***	95,9%	***39***	4,1%
	Chatbot	992	992	100,0%	712	71,8%	280	28,2%	265	94,6%	15	5,4%
	Total	**2.805**	**2.805**	**100,0%**	**1.581**	**56,4%**	**1.224**	**43,6%**	**1.170**	**95,6%**	**54**	**4,4%**

Tabla N° 40

Con el fin de evaluar cada mes la satisfacción de la atención brindada por parte de los agentes de servicio a los ciudadanos, a continuación, se muestra la cantidad de encuestas correspondientes al mes de septiembre para ventanilla virtual.



Gráfica N° 47



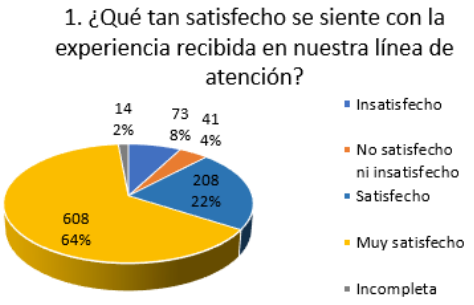
Gráfica N° 48

La encuesta de satisfacción para Video Llamada y C2C comprende por 3 preguntas de acuerdo con la siguiente escala:

1. Insatisfecho.
2. Ni satisfecho ni insatisfecho.

3. Satisfecho.
4. Muy Satisfecho.

A continuación, el detalle de las 3 preguntas para video llamadas y C2C:



%Satisfacción (Preg 3 y 4) 65,38% % Abandono 01,48%

Grafica N° 49



%Satisfacción (Preg 3 y 4) 68,48% % Abandono 02,54%

Grafica N° 50



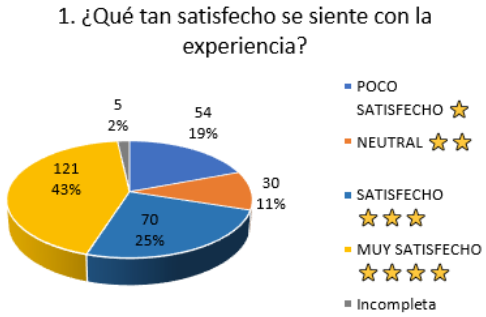
%Satisfacción (Preg 3 y 4) 67,17% % Abandono 01,59%

Grafica N° 51

Para Chat, contiene solo 2 preguntas con la siguiente escala:

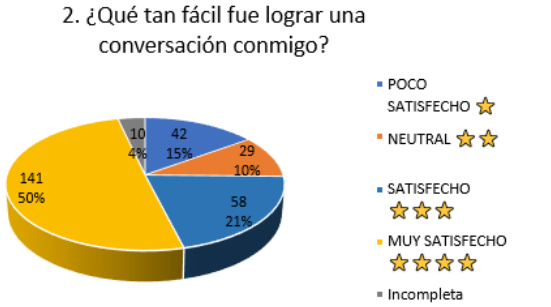
1. Neutral.
2. Poco Satisfecho.
3. Satisfecho.
4. Muy Satisfecho.

A continuación, el resultado de las encuestas para Chat:



% Satisfacción (Preg. 3 y 4) 44,00% % Abandono 01,79%

Grafica N° 52



% Satisfacción (Preg. 3 y 4) 52,22% % Abandono 03,57%

Grafica N° 53

9 QUEJAS

Para el mes de septiembre, se recibieron 2 quejas, correspondiente al agente Pilar Varon y Sandra Portillo; sin embargo, se encuentran como no procedentes y se remitió respuesta a cliente.

9.1 Casos Escalados

Para el mes de septiembre desde el Contact Center se escalaron 97 casos a segundo nivel, donde el 61 % de los casos son relacionados con Certificado de Movimientos Migratorios, seguido de Prórroga de permanencia 27%.

Las dos ciudades con mayor número de casos son: Bogotá 49% de participación seguido de Medellín con el 31% y Cali con el 10%

Tramite	Cantidad	%
Certificado de Movimientos Migratorios	59	61%
Prórroga de permanencia	26	27%
Cédula de extranjería	10	10%
PQRS	2	2%
Total general	**97**	**100%**

Tabla N° 41

A continuación, se evidencia el evolutivo de los escalamientos en segundo nivel, donde se presenta una variación del -4% respecto al mes anterior.

	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	VARIACIÓN
Prórroga Permanencia	106	22	33	15	26	10	10	26	160%
Certificado de Movimientos Migratorios	24	9	25	29	19	20	23	59	180%
Duplicado PPT	5	1	-	-	2	-	-	-	-
Cédula de extranjería	4	4	-	3	2	5	6	10	80%
Proceso administrativo persona natural o jurídica	1	1	2	-	1	-	-	-	-
Error 405 al diligenciar el FUT, para cita de CMM.	1	3	-	-	-	-	-	-	-
Registro biométrico en punto visible	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Horario de atención CFSM Barranquilla	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Reexpedición PPT	1	-	-	-	-	-	-	-	-
APP Transito Seguro	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Diligenciamiento del FUT no permite	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Cita de proceso administrativo urgente	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Registro de visa y solicitud de CE.	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Colocar impedimento de salida para menor	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Salvoconducto de Refugio		1	-	1	-	-	-	-	-
PQRS	-	2	6	2	2	5	5	2	-60%
Impedimento de salida	-	-	1	3	-	2	-	-	-
Total general	**149**	**43**	**67**	**53**	**52**	**42**	**44**	**97**	**-4%**

Tabla N° 42

10 ACTUALIZACIONES - FORMACIÓN

Desde finales de marzo no se contó con la figura de formador, desde la operación se realizaron las siguientes actualizaciones, actividades y socializaciones de las novedades y actualizaciones presentadas.

Se realizaron capacitaciones y refuerzos con información acerca de la entidad como:

TEMA	OBSERVACIONES
Refuerzo producto agentes que se reintegran al Call Center.	Se realiza refuerzo, a los agentes que se reintegran al Call Center, en los temas vistos desde su envío al CFSM de calle 100, se realiza retroalimentación trámites en general y directrices actualesy matriz de calidad.
Revision de auditorias en PQRS mes de Julio.	Se realiza la revisión en las auditorias del mes de Julio, abordando las oportunidades de mejora y debatiendo sobre los diferentes casos.
Retroalimentación producto.	Se realiza retroalimentación en temas de producto a los agentes que regresan de vacaciones, se informan temas operativos y diferentes directrices en cuanto a los trámites de la entidad.
Refuerzo Matriz de Calidad.	Se recuerda con las agentes que vuelven de labores presenciales en la sede del cliente la matriz de calidad para el segmento de Call Center línea de atención, informando sobre todos los ítems de la matriz con sus debidos porcentajes de afectación entre errores críticos y no críticos.
Plantillas de Chat e información.	Se realiza capacitación en plantillas de chat, guiones, manejo de chat para la línea de atención, se deja a los agentes en plan canguro para que reconozcan aplicativos y manejo del segmento.
Capacitación en línea de Chat para agentes bacup.	Se realiza capacitación, a tres agentes en línea chat por plan de vacaciones, informando sobre manejo de la herramienta iconcert para línea chat, guiones en general, tiempos de interacción.

Tabla N° 43

Se muestra un resumen de las principales piezas visuales que se socializaron en el transcurso del mes al equipo de trabajo sobre los temas más relevantes:



Imagen N° 1

Evaluación mensual del mes de septiembre, donde se garantiza la presentación de agentes del Contact center, agentes presenciales y proceso Back Office.

A continuación, se relacionan las notas por cada segmento.

- Agentes Call Center

NOMBRES Y APELLIDOS	SEGMENTO	NOTA SEPTIEMBRE
Deisy Katherine Vega Castro	Línea fija y 018000	100
Heidy Lisette Martinez Guerrero	Línea fija y 018000	100
Dayann Vanessa Leal Garcia	Línea fija y 018000	98
Angela Natalia Ruiz Muñoz	Línea fija y 018000	100
Brandon Stiven Zarate Quiroga	Línea fija y 018000	100
Cristian Mauricio Cruz Orjuela	Línea fija y 018000	INCAPACIDAD
David Santiago Marín Córdoba	Línea fija y 018000	90
Francy Alejandra Rodríguez Aguilera	Línea fija y 018000	100
Johan Stiven Realpe Villamarin	Línea fija y 018000	100
Joseph Enrique Bolaño Gutierrez	Línea fija y 018000	90
Juan David Castellanos Rojas	Línea fija y 018000	100
Juan David Cubillos Cubillos	Línea fija y 018000	80
Karen Sofia Valenzuela Camelo	Línea fija y 018000	100

Laura Katherin Mila Davila	Línea fija y 018000	100
Leynner Santiago Amezquita Londoño	Línea fija y 018000	100
Daniel Mauricio Soler Gómez	Ingles	100
Michel Andrea Velásquez Gómez	Anticorrupción	90
Paola Andrea González Vargas	Chat	100
Sandra Marcela Portillo Ramirez	Chat	100
Adriana Fernanda Sierra Peña	Video llamada	100
John Fredy Soler Peña	Video llamada	80
Yamile Pinzón Núñez	Video llamada	100
	PROMEDIO	**97**

Tabla N° 44

- Agentes Back Office

NOMBRES Y APELLIDOS	SEGMENTO	NOTA SEPTIEMBRE
Andrea Valentina González Castro	Skill BackOffice	80
Carlos Manuel Carrascal	Skill BackOffice	100
Daniela Alexandra Pinilla Moncaleano	Skill BackOffice	100
Gisell Galatea Mahecha Forero	Skill BackOffice	80
Libia Patricia Cotrino Palacios	Skill BackOffice	100
Neidy Yojana Rodríguez Yaya	Skill BackOffice	VACACIONES
Rubén Darío Osma Devia	Skill BackOffice	100
Yaneth Numpaque Monroy	Skill BackOffice	100
	PROMEDIO	**94**

Tabla N° 45

- Agentes Presenciales

NOMBRES Y APELLIDOS	SEGMENTO	NOTA SEPTIEMBRE
Angie Viviana Córdoba Fuentes	Presencial Arauca	80
Jeniffer Sireth Giraldo Garcia	Presencial Cali	80
Jhosimar Rentería Murillo	Presencial Cali	60
Ingrid Fernanda Arenas Cardona	Presencial Cúcuta	100
Lorena Arenas González	Presencial Cúcuta	70
Slendy Dayana Cabadiaz Rolón	Presencial Cúcuta	80
Anderson Ricardo Gelves Castaño	Presencial MC - Aeropuerto	60
Ivonne Natalia Morales Corinto	Presencial MC - Aeropuerto	VACACIONES
Ana Pilar Varón Oliveros	Presencial MC - Calle 100	90

Angie Tatiana Gutierrez Barbosa	Presencial MC - Calle 100	80
Jefferson Antonio Mahecha Salazar	Presencial MC - Calle 100	80
Julian Osuna Hernandez	Presencial MC - Calle 100	80
Liliana Patricia Chitiva Velásquez	Presencial MC - Calle 100	90
Luis Alberto Pinzón Méndez	Presencial MC - Calle 100	100
Luisa Fernanda Guerrero Castaño	Presencial MC - Calle 100	VACACIONES
Yurany Estefany Restrepo Duarte	Presencial MC - Calle 100	90
Jessica Tatiana Sanchez Cely	Presencial MC- Calle 26	100
Laura Daniela Ballesteros Rodríguez	Presencial MC- Calle 26	RETIRO
Walter Auly Lozano Arévalo	Presencial MC- Calle 26	80
Liliana Isabel Guzmán Muñoz	Presencial Medellín	80
Sandra Yisela Rodríguez Bedoya	Presencial Medellín	100
	PROMEDIO	**83**

Tabla N° 46

11 ENVIO CORREOS MASIVOS

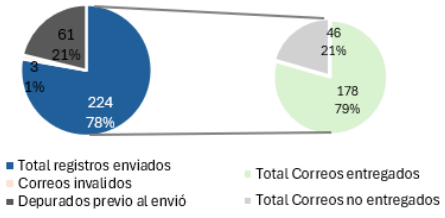
El envío masivo de correos electrónicos y de mensajes de texto fueron solicitados el 09 de septiembre una base de correos electrónicos y telefónicos, luego de la aprobación el jueves 12, haciendo el envió ese día.

Los resultados de los envíos se presentan a continuación:

- Correos Electrónicos base 12 septiembre:

Descripción	Total	%
Base Total recibida	**288**	**81,8%**
Depurados previo al envió	61	17,3%
Correos invalidos	3	0,9%
Total Registros Enviados	**224**	**77,8%**
Total Correos entregados	178	77,1%
Total Correos Prueba	7	3,0%
Total Correos no entregados	46	19,9%
Efectividad del Envió	**178**	**79,5%**

Tabla N° 47

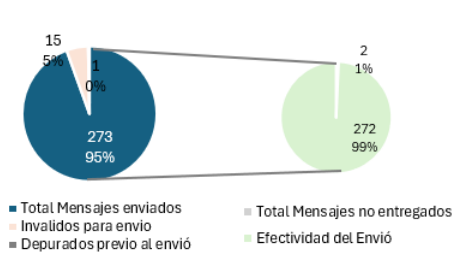


Grafica N° 54

- Mensajes de Texto base 01 agosto:

Descripción	Total	%
Base Total recibida	**288**	**94,7%**
Depurados previo al envió	1	0,3%
Invalidos para envio	15	4,9%
Total Mensajes enviados	**273**	**94,8%**
Total Mensajes entregados	274	98,6%
Total Mensajes Prueba	2	0,7%
Total Mensajes no entregados	2	0,7%
Efectividad del Envió	**272**	**99,6%**

Tabla N° 48



Grafica N° 55

12 TEMAS COMPLEMENTARIOS

INFORME DE CALIDAD DEL SERVICIO

PROYECTO: **Migración Colombia**

Periodo: 01 al 30 de septiembre de 2024
Orden de Compra: 122240

Jorge Iván Tabares Ortiz
Darlyn Jankely García Cañón

Líderes del Proceso de Calidad

MIGRACIÓN
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS GENERALES

CONTRATO U ORDEN DE COMPRA	Orden de Compra 122240
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:	03/10/2024
OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME:	Presentar el resultado de las auditorías aplicadas en los canales de servicio existentes y en atención por los agentes del equipo del centro de contacto de Migración Colombia, el informe incluye el consolidado de los monitoreos realizados durante el mes anterior a la presentación de este informe, discriminando resultados por canal de atención, trámite o servicio. Así mismo, se presenta los hallazgos y planes de acción realizados, con el objetivo de minimizar las imprecisiones que impactan los acuerdos contractuales del proyecto.
PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME	Del 01 al 30 de septiembre de 2024
PRESENTADO POR:	Jorge Iván Tabares Ortiz Darlyn Jankely García Cañón
ENTREGADO A:	Mónica Rocha
INFORME No:	09

Tabla de Contenido

1. Presentación 4
2. Resumen ejecutivo 4
3. Resultado de indicadores por agente 13
4. Planes de acción para el mes de septiembre 16
5. Planes de acción para el mes de octubre 19

1. Presentación

Las auditorias en la prestación del servicio tienen como objetivo aumentar la satisfacción del usuario final y optimizar la calidad del servicio ofrecido, a través de la detección de oportunidades de mejora presentes en la gestión realizada por los agentes del centro de contacto, evaluando la calidad con la que se desarrollan los procesos en los diferentes canales de atención, mediante un esquema de revisión preventiva y/o correctiva. Labor realizada por los líderes de calidad asignados al proyecto.

El área de calidad determina tres categorías de imprecisión. Estos errores permiten no sólo determinar el desempeño adecuado de los agentes, sino también, focalizar y potencializar las retroalimentaciones dadas a las instancias representativas del proyecto.

2. Resumen ejecutivo

Este informe contiene las actividades desarrolladas por el área de calidad entre el 01 y el 30 de septiembre de 2024 para el proyecto Migración Colombia.

Teniendo en cuenta los indicadores contractuales, los indicadores de Acuerdo de Nivel de Servicio ANS obtenidos para el mes de septiembre son los siguientes:

- **PECUF:** Precisión Error Critico de Usuario Final.
- **PECN:** Precisión Error Critico de Negocio.

Indicador	PECUF	PECN	META
Septiembre	93,9%	98,7%	85%

Imagen N°1

Durante el periodo en referencia, se monitorearon de manera aleatoria, a cada uno de los agentes del centro de contacto. Los agentes cuentan con un promedio de 9 monitoreos, teniendo como muestra 315 atenciones valoradas del total de las gestiones ingresadas en los diferentes canales de atención.

Las 315 transacciones monitoreadas, se distribuyen de la siguiente manera en los canales de atención:

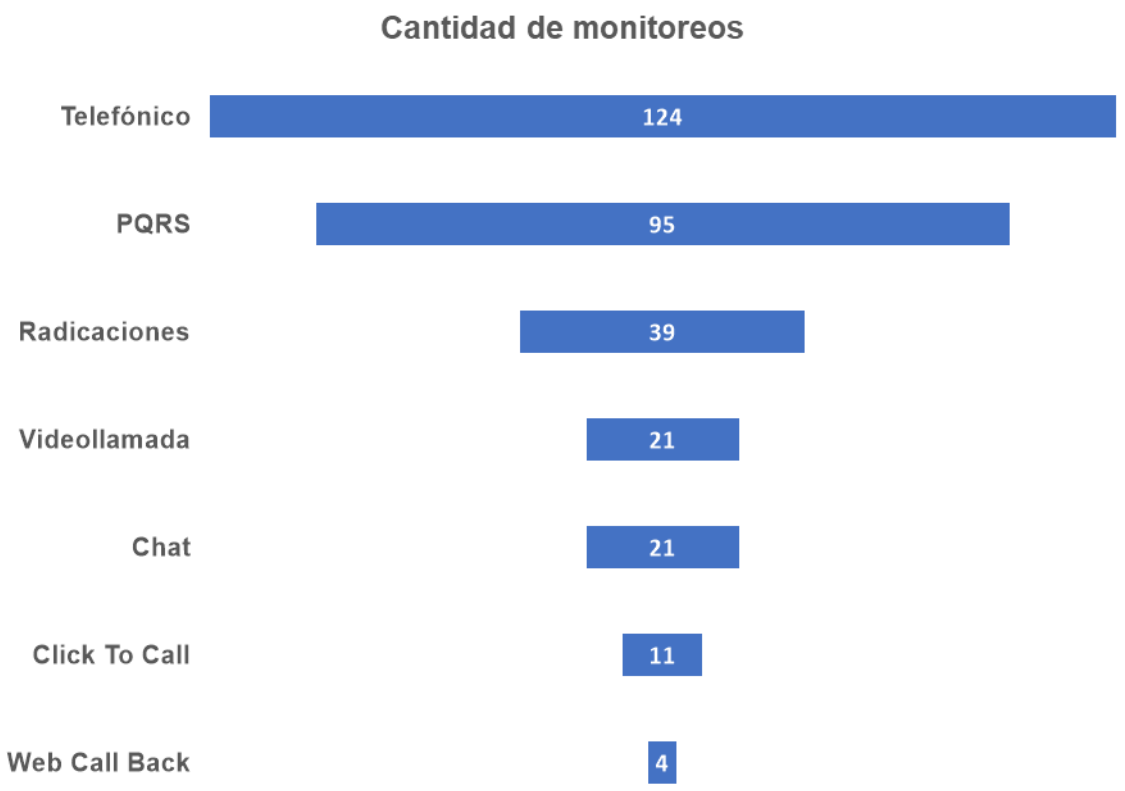


Imagen N°2

Indicador de precisión global

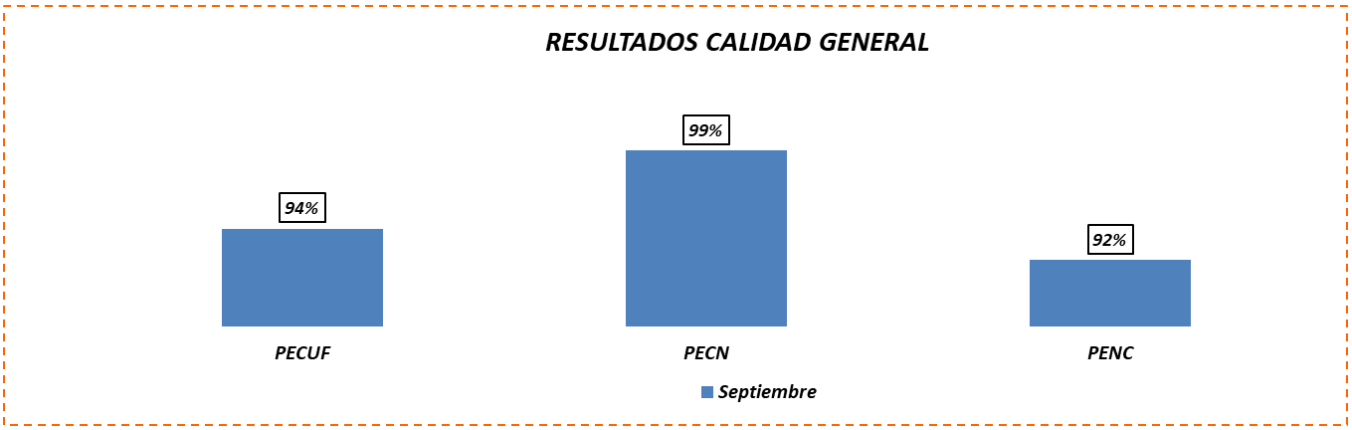


Imagen N°3

Indicador de precisión por canal

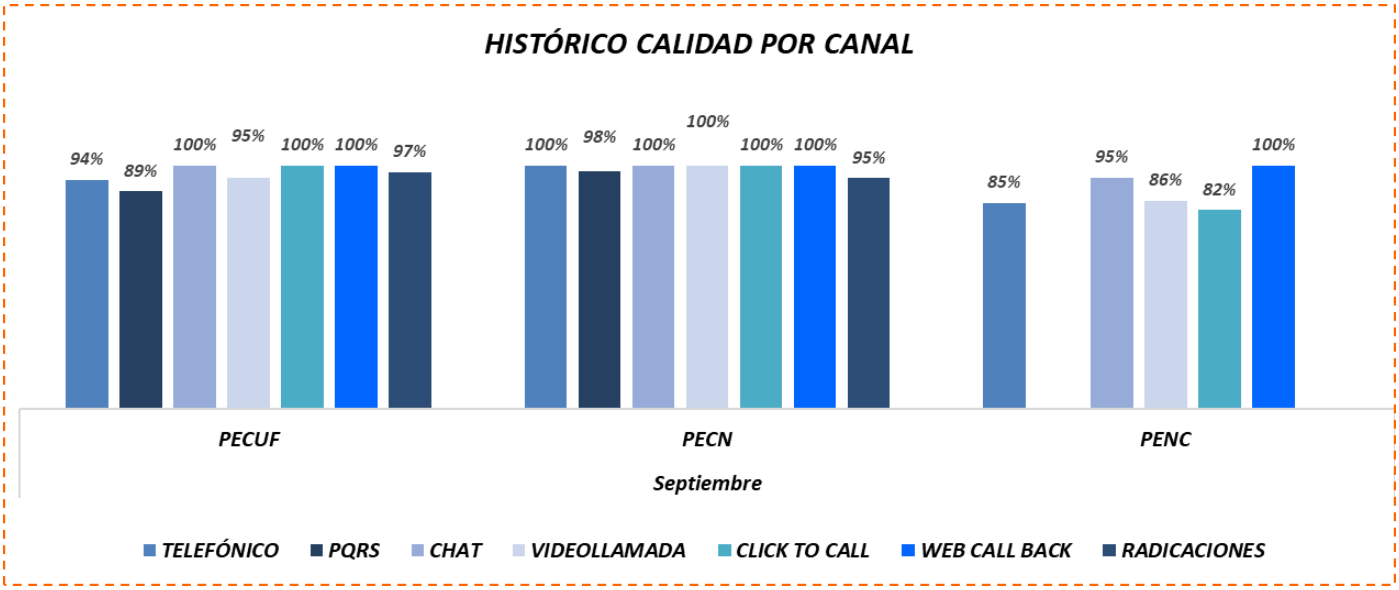


Imagen N°4

Teniendo en cuenta los canales de atención evaluados, se presenta el siguiente comportamiento por precisión durante el mes de septiembre:

Telefónico:

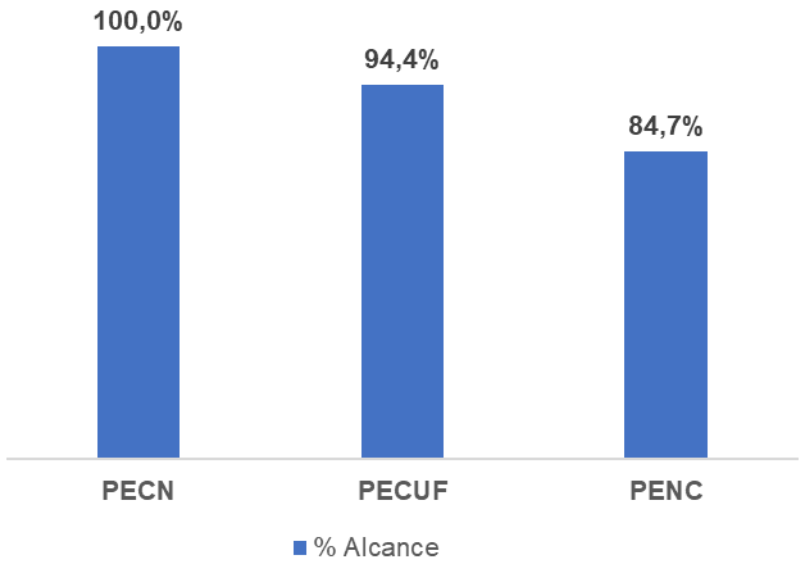


Imagen N°5

Para el canal telefónico se realizaron 124 muestras, identificando un cumplimiento de los indicadores de PECN y PECUF para la orden de compra del proyecto.

Afectaciones por atributo errores críticos

1. **Brindo información correcta y completa, conforme a las políticas del proceso:** Se ve afectado en el momento en que se brinda información incompleta o errada a los ciudadanos, sin tener presente los requisitos y lineamientos de la entidad contratante.
2. **Identifico de forma rápida y acertada la necesidad del ciudadano(a) a través de preguntas filtro:** Se ve afectado debido a que los agentes no realizan las preguntas filtro que permitan identificar el requerimiento del ciudadano, para otorgar una información correcta.

Afectaciones por atributo errores no críticos

1. **Registro de datos y observaciones:** El atributo se ve afectado por el registro errado de los datos suministrados por el ciudadano.
2. **Retomo la interacción en los tiempos establecidos:** El atributo se afecta debido a que los agentes exceden los tiempos de espera establecidos para retomar al ciudadano (2 minutos).
3. **Contesto oportunamente la interacción:** Se ve afectado cuando no se atiende la llamada dentro de los 03 primeros segundos.
4. **Presto atención al ciudadano demostrando actitud de servicio:** Se ve afectado principalmente cuando el agente hace repetir al ciudadano información que ha indicado al inicio de la comunicación, esto denota falta de concentración en la llamada.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil	PENC	Cuartil
DANIEL MAURICIO SOLER GOMEZ	10	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
DEISY KATERINE VEGA CASTRO	8	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
JOHAN STIVEN REALPE VILLAMARIN	8	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
LUIS ALBERTO PINZON MENDEZ	7	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
LEYNNER SANTIAGO AMEZQUITA LONDOÑO	7	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	96%	CUARTIL 2
JULIAN OSUNA HERNANDEZ	7	91%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
FRANCY ALEJANDRA RODRIGUEZ AGUILERA	7	81%	CUARTIL 4	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2
LILIANA PATRICIA CHITIVA VELASQUEZ	7	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	91%	CUARTIL 2
CRISTIAN MAURICIO CRUZ ORJUELA	7	81%	CUARTIL 4	100%	CUARTIL 1	89%	CUARTIL 3
JUAN DAVID CUBILLOS CUBILLOS	7	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2
JOSEPH ENRIQUE BOLAÑO GUTIERREZ	7	83%	CUARTIL 4	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
ANGELA NATALIA RUIZ MUÑOZ	6	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
DAVID SANTIAGO MARIN CORDOBA	6	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
HEIDY LISETTE MARTINEZ GUERRERO	5	88%	CUARTIL 3	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
MICHEL ANDREA VELASQUEZ GOMEZ	5	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	96%	CUARTIL 2
DAYANN VANESSA LEAL GARCIA	5	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
KAREN SOFIA VALENZUELA CAMELO	5	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
BRANDON STIVEN ZARATE QUIROGA	4	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
SANDRA MARCELA PORTILLO RAMIREZ	2	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
ADRIANA FERNANDA SIERRA PEÑA	1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
JUAN DAVID CASTELLANOS ROJAS	1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
YAMILE PINZON NUÑEZ	1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	70%	CUARTIL 4
JOHN FREDY SOLER PEÑA	1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1

Imagen N°6

PQRS:

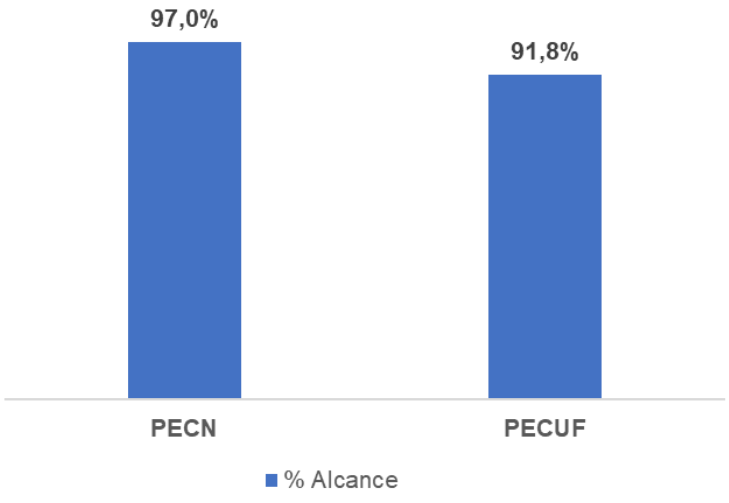


Imagen N°7

Para el canal de PQRS se realizaron 134 muestras, identificando un cumplimiento de los indicadores de PECN y PECUF para la orden de compra del proyecto.

Afectaciones por atributo errores críticos

1. **Brindo información correcta y completa, conforme a las políticas del proceso:** Se ve afectado en el momento en que se brinda información incompleta o errada a los ciudadanos, sin tener presente los requisitos y lineamientos de la entidad contratante.
2. **Tipifico la transacción (registro):** Se ve afectado cuando se evidencia tipificación errada en el aplicativo de C3.
3. **Aplico correctamente las reglas de ortografía, redacción y escritura:** Se ve afectado al momento de identificar tres o más errores relacionados con redacción, escritura y ortografía.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil
RUBEN DARIO OSMA DEVIA	21	90%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1
GISELL GALATEA MAHECHA FORERO	18	100%	CUARTIL 1	94%	CUARTIL 2
NEIDY YOJANA RODRIGUEZ YAYA	18	89%	CUARTIL 3	94%	CUARTIL 2
CARLOS MANUEL CARRASCAL	17	94%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1
YANETH NUMPAQUE MONROY	17	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
ANDREA VALENTINA GONZALEZ CASTRO	16	88%	CUARTIL 3	94%	CUARTIL 2
DANIELA ALEXANDRA PINILLA MONCALEANO	15	87%	CUARTIL 3	100%	CUARTIL 1
ANGIE TATIANA GUTIERREZ BARBOSA	12	92%	CUARTIL 2	92%	CUARTIL 2

Imagen N°8

Chat:

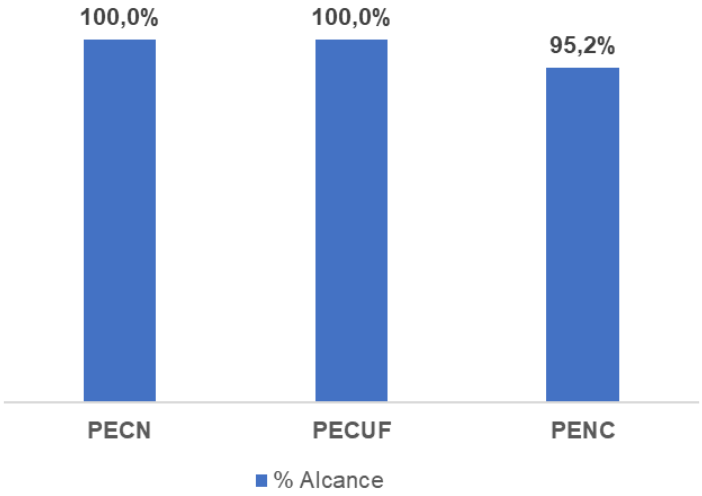


Imagen N°9

Para el canal de Chat se realizaron 21 muestras, identificando un cumplimiento de los indicadores de PECN y PECUF para la orden de compra del proyecto.

Afectaciones por atributo errores no críticos

1. **Contesto oportunamente la interacción:** Se ve afectado cuando no se atiende la llamada dentro de los 03 primeros segundos.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil	PENC	Cuartil
JUAN DAVID CASTELLANOS ROJAS	8	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
PAOLA ANDREA GONZALEZ VARGAS	7	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
SANDRA MARCELA PORTILLO RAMIREZ	4	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
DAYANN VANESSA LEAL GARCIA	2	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	95%	CUARTIL 2

Imagen N°10

Videollamada:

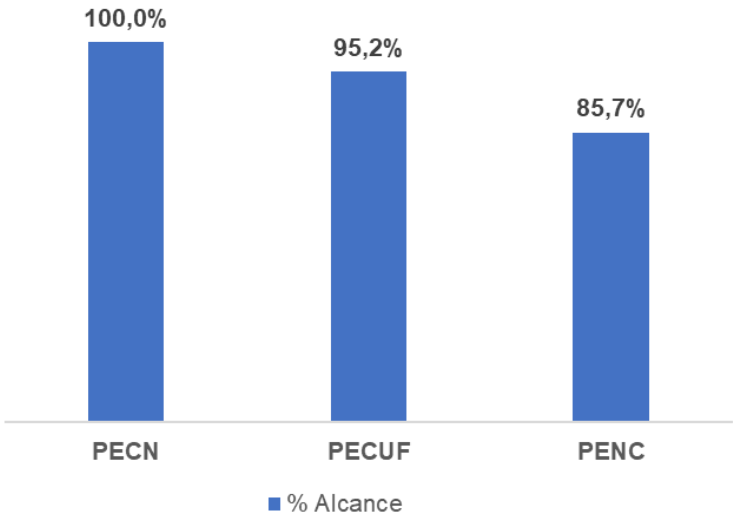


Imagen N°11

Para el canal de videollamada se realizaron 21 muestras, identificando un cumplimiento de los indicadores de PECN y PECUF para la orden de compra del proyecto.

Afectaciones por atributo errores críticos

1. **Brindo información correcta y completa, conforme a las políticas del proceso:** Se ve afectado en el momento en que se brinda información incompleta o errada a los ciudadanos, sin tener presente los requisitos y lineamientos de la entidad contratante.

Afectaciones por atributo errores no críticos

1. **Registro de datos y observaciones:** El atributo se ve afectado por el registro errado de los datos suministrados por el ciudadano.
2. **Retomo la interacción en los tiempos establecidos:** El atributo se afecta debido a que los agentes exceden los tiempos de espera establecidos para retomar al ciudadano (2 minutos).

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil	PENC	Cuartil
JOHN FREDY SOLER PEÑA	7	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
ADRIANA FERNANDA SIERRA PEÑA	6	90%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
YAMILE PINZON NUÑEZ	5	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
BRANDON STIVEN ZARATE QUIROGA	3	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1

Imagen N°12

Click To Call:

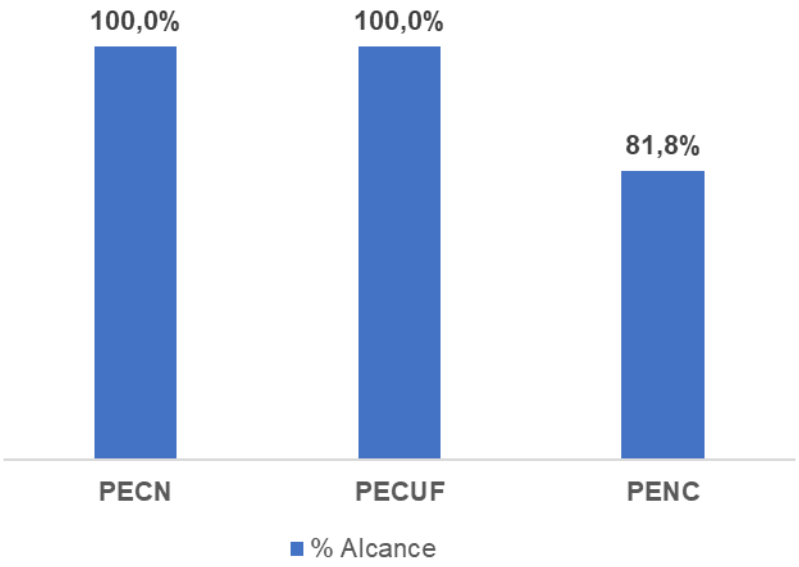


Imagen N°13

Para el canal de Click To Call se realizaron 11 muestras, identificando un cumplimiento de los indicadores de PECN y PECUF para la orden de compra del proyecto.

Afectaciones por atributo errores no críticos

1. **Registro de datos y observaciones:** El atributo se ve afectado por el registro errado de los datos suministrados por el ciudadano.
2. **Personalizo adecuadamente la interacción:** Se ve afectado cuando no se personaliza al ciudadano mínimo una vez en la interacción.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil	PENC	Cuartil
LAURA KATHERIN MILA DAVILA	5	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
MICHEL ANDREA VELASQUEZ GOMEZ	2	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
KAREN SOFIA VALENZUELA CAMELO	2	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	95%	CUARTIL 2
HEIDY LISETTE MARTINEZ GUERRERO	1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
JUAN DAVID CASTELLANOS ROJAS	1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1

Imagen N°14

Web Call Back:

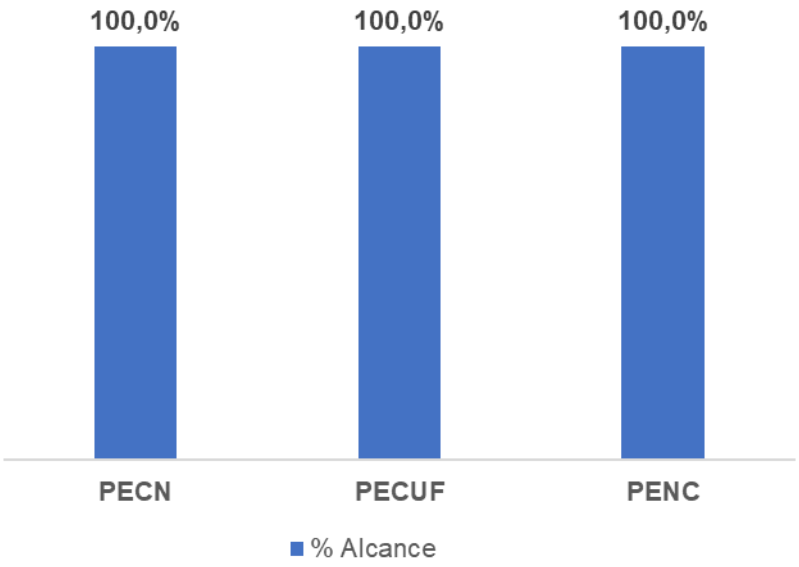


Imagen N°15

Para el canal de Web Call Back se realizaron 4 muestras, identificando un cumplimiento de los indicadores de PECN y PECUF para la orden de compra del proyecto.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil	PENC	Cuartil
LAURA KATHERIN MILA DAVILA	2	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
ANGELA NATALIA RUIZ MUÑOZ	2	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1

Imagen N°16

3. Resultado de indicadores por agente

Los indicadores a continuación corresponden a los agentes auditados, equipo conformado por 26 agentes distribuidos en los canales Telefónico, Chat, Videollamada y PQRS. También se muestra el cuartilamiento que ocupa el agente dentro de la siguiente categoría:

Q4	Q3	Q2	Q1
Entre 0% y 85%	Entre 86% y 89%	Entre 90% y 99%	Igual a 100%

Tabla N°1

La cuartilización es el proceso a través del cual se genera la categorización de los resultados

obtenidos mediante la segmentación del 100% de una población o muestra.

- Cuartil 1 (Q1): Grupo de población que se encuentra en el rango establecido (100%).
- Cuartil 2 (Q2): Grupo de población que se encuentra dentro del rango (90% - 99%).
- Cuartil 3 (Q3): Grupo de población que se encuentra por debajo del rango interno establecido (86% - 89%).
- Cuartil 4 (Q4): Grupo de población con el desempeño más bajo de acuerdo con el rango establecido.

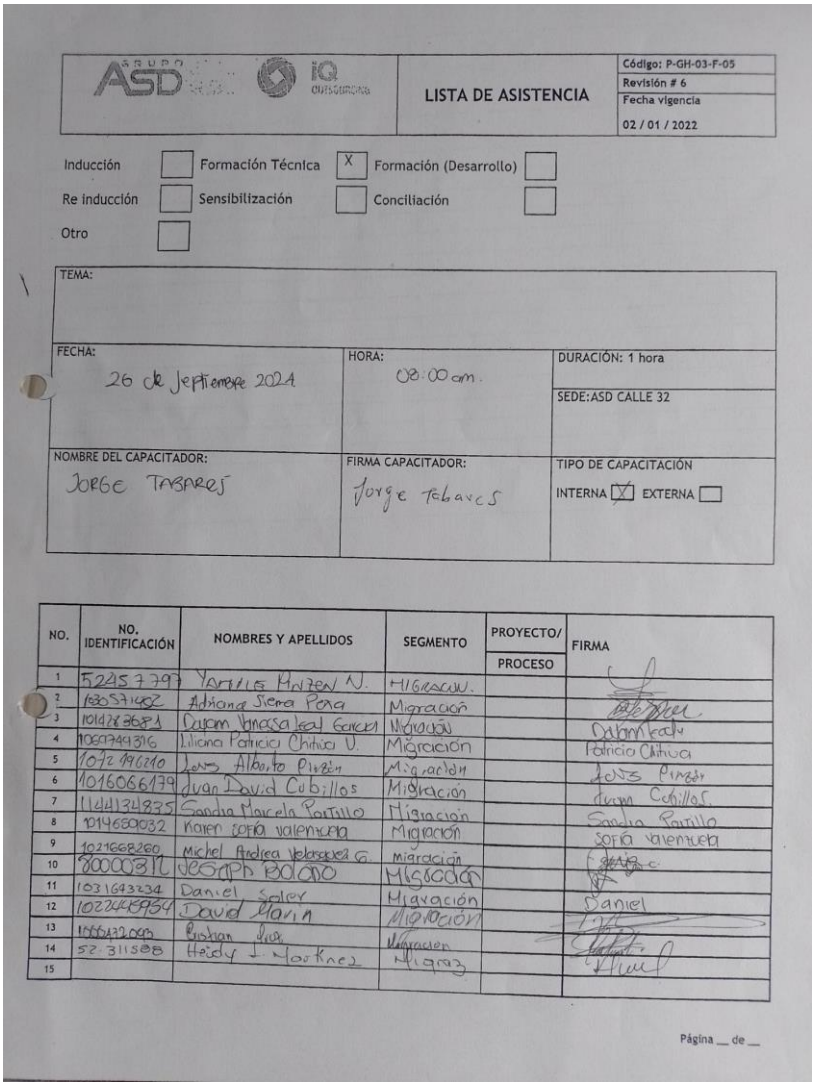
Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil	PENC	Cuartil
RUBEN DARIO OSMA DEVIA	21	90%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
NEIDY YOJANA RODRIGUEZ YAYA	18	89%	CUARTIL 3	94%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1
GISELL GALATEA MAHECHA FORERO	18	100%	CUARTIL 1	94%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1
YANETH NUMPAQUE MONROY	17	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
CARLOS MANUEL CARRASCAL	17	94%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
ANDREA VALENTINA GONZALEZ CASTRO	16	88%	CUARTIL 3	94%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1
DANIELA ALEXANDRA PINILLA MONCALEANO	15	87%	CUARTIL 3	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
ANGIE TATIANA GUTIERREZ BARBOSA	12	92%	CUARTIL 2	92%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1
JUAN DAVID CASTELLANOS ROJAS	10	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
DANIEL MAURICIO SOLER GOMEZ	10	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
ANGELA NATALIA RUIZ MUÑOZ	8	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2
DEISY KATERINE VEGA CASTRO	8	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
JOHAN STIVEN REALPE VILLAMARIN	8	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
JOHN FREDY SOLER PEÑA	8	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
LAURA KATHERIN MILA DAVILA	7	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2
BRANDON STIVEN ZARATE QUIROGA	7	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2
LUIS ALBERTO PINZON MENDEZ	7	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
ADRIANA FERNANDA SIERRA PEÑA	7	91%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
FRANCY ALEJANDRA RODRIGUEZ AGUILERA	7	81%	CUARTIL 4	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2
JOSEPH ENRIQUE BOLAÑO GUTIERREZ	7	83%	CUARTIL 4	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
LILIANA PATRICIA CHITIVA VELASQUEZ	7	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	91%	CUARTIL 2
DAYANN VANESSA LEAL GARCIA	7	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
MICHEL ANDREA VELASQUEZ GOMEZ	7	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
JUAN DAVID CUBILLOS CUBILLOS	7	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2
PAOLA ANDREA GONZALEZ VARGAS	7	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
JULIAN OSUNA HERNANDEZ	7	91%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
CRISTIAN MAURICIO CRUZ ORJUELA	7	81%	CUARTIL 4	100%	CUARTIL 1	89%	CUARTIL 3
KAREN SOFIA VALENZUELA CAMELO	7	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2
LEYNNER SANTIAGO AMEZQUITA LONDOÑO	7	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	96%	CUARTIL 2
DAVID SANTIAGO MARIN CORDOBA	6	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
YAMILE PINZON NUÑEZ	6	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	95%	CUARTIL 2
HEIDY LISETTE MARTINEZ GUERRERO	6	90%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
SANDRA MARCELA PORTILLO RAMIREZ	6	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1

Imagen N°17

Durante el transcurso del mes se realizaron retroalimentaciones individuales de manera inmediata enfocadas en reforzar las oportunidades detectadas en los monitoreos y aclarar las diferentes inquietudes presentadas en la gestión diaria.

4. Planes de acción para el mes de septiembre

1. Se realizarán talleres de escucha de llamadas enfocados a sensibilizar la actitud de servicio de los agentes, dentro de la actividad se proyectarán audios de llamadas con el objetivo de identificar diferentes saludos, tono de voz, amabilidad, empatía y demás emociones que se transmiten en una atención telefónica.



GRUPO ASD | iQ OUTSOURCING

LISTA DE ASISTENCIA

Código: P-GH-03-F-05
Revisión # 6
Fecha vigencia 02 / 01 / 2022

Inducción [ ] Formación Técnica [X] Formación (Desarrollo) [ ]
Re inducción [ ] Sensibilización [ ] Conciliación [ ]
Otro [ ]

TEMA:

FECHA: 26 de Septiembre 2024 | HORA: 08:00 am. | DURACIÓN: 1 hora | SEDE: ASD CALLE 32

NOMBRE DEL CAPACITADOR: JORGE TABARES | FIRMA CAPACITADOR: Jorge Tabares | TIPO DE CAPACITACIÓN: INTERNA [X] EXTERNA [ ]

NO.	NO. IDENTIFICACIÓN	NOMBRES Y APELLIDOS	SEGMENTO	PROYECTO/ PROCESO	FIRMA
1	52457797	Yarilis Maizen N.	Migracion.		
2	1030571482	Adriana Sierra Pena	Migración		
3	1014282683	Dayan Vanessa Leal Gonzal	Migración		Dayan Leal
4	1069749316	Liliana Patricia Chitiva V.	Migración		Patricia Chitiva
5	1072196210	Jesus Alberto Pinzon	Migración		Jesus Pinzon
6	1016066179	Juan David Cubillos	Migración		Juan Cubillos
7	1144134835	Sandra Marcela Portillo	Migración		Sandra Portillo
8	1014680032	Karen sofia valenzuela	Migración		Sofia valenzuela
9	1021668260	Michel Andrea Valderrama G.	migración		
10	80008316	Joseph Rojano	Migración		
11	1031643234	Daniel Soler	Migración		Daniel
12	1022469954	David Marin	Migración		
13	1000432093	Bastian Pino	Migracion		
14	52.311588	Heidy J. Martinez	Migraz		
15					

Página __ de __

Imagen N°18



Imagen N°19



Imagen N°20

2. Se realizará urna semanal con la pregunta del día, acorde a los temas de mayor impacto.

- Certificado trámite PPT.
- Tiempos de entrega traslado PPT.
- Tiempo establecido para corrección datos CMM.
- Registro Biomig.

- Documentos que se deben anexar al momento de radicar.
- Carné de vacunaciones cuando se exige.
- Documentos que se deben presentar tercera persona al momento de reclamar CMM.
- Solicitud Salvoconducto en Medellín.



Imagen N°21



Imagen N°22

5. Planes de acción para el mes de octubre

1. Se continua con la actividad “Urna semanal”, se realizará una pregunta los días (lunes, miércoles y viernes) enfocada a reforzar diferentes temas donde se identificaron oportunidades durante el mes de septiembre.

UT | UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

CERTIFICACIÓN

Yo, ARMANDO FLOREZ PINZON, identificado con cédula de ciudadanía No.3.229.404, actuando en mi calidad de Representante Legal, de la UNION TEMPORAL ASD-IQ, identificada con el NIT No.901.444.076-3, certifico que no tiene empleados a cargo por lo tanto no está obligada a pagar los aportes a seguridad social y parafiscales.

Los miembros responsables de los pagos de seguridad social son las empresas GRUPO ASD SAS, identificada con el NIT No.860.510.031-7 y I.Q OUTSOURCING S.A.S con nit 830.039.329-8.

Para constancia se firma en BOGOTA, D.C., a los tres (3) días del mes de Octubre Dos Mil Veinticuatro (2024).

ARMANDO FLOREZ PINZON
Representante Legal

Informe del Revisor Fiscal

A la Administración de Image Quality Outsourcing S.A.S.

8 de octubre de 2024

En mi calidad de Revisor Fiscal de Image Quality Outsourcing S.A.S., identificada con NIT. 830.039.329-8, he efectuado los procedimientos de revisión que se detallan a continuación con el propósito de verificar el pago efectuado por la Compañía por concepto de aportes a los sistemas de salud, pensiones y riesgos laborales y a las cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), durante el semestre comprendido entre el mes de abril de 2024 y el mes de septiembre de 2024. El pago de dichos aportes es responsabilidad de la Administración de la Compañía como parte de su gestión. Mi responsabilidad, de acuerdo con lo establecido en la reglamentación colombiana, es emitir un informe sobre el cumplimiento de tal obligación.

Los procedimientos de revisión realizados fueron los siguientes:

1. Indagación con el personal del área responsable, en relación con los procedimientos utilizados para la identificación y pago de los aportes a los sistemas de salud, pensiones y riesgos laborales y a las cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA).

2. Obtención del listado de liquidación de aportes a los sistemas de salud, pensiones y riesgos laborales y a las cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), preparado por la Compañía para el semestre comprendido entre el mes de abril de 2024 y el mes de septiembre de 2024.

3. Comparación del listado obtenido según se menciona en el numeral anterior, con los documentos soporte de los respectivos pagos efectuados por la Compañía.

Con base en el resultado de los procedimientos enumerados anteriormente, informo que, durante el semestre comprendido entre el mes de abril de 2024 y el mes de septiembre de 2024, la Compañía efectuó el pago de los aportes de sus empleados a los sistemas de salud, pensiones y riesgos laborales y a las cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA).

© 2024 PricewaterhouseCoopers. PwC se refiere a las firmas colombianas que hacen parte de la red global de PricewaterhouseCoopers International Limited, cada una de las cuales es una entidad legal separada e independiente. Todos los derechos reservados.

A la Administración de Image Quality Outsourcing S.A.S.

8 de octubre de 2024

Este informe se expide por solicitud de la Administración de la Compañía, para ser entregado dentro de sus procesos de licitación y legalización de contratos con terceros, y no debe ser utilizado para propósitos diferentes, ni distribuido a otros terceros.

Claudia Stefany Murcia Molina
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional No. 183590-T

Identificación	830039329	Sucursal	PRINCIPAL	Teléfono	5931990
Razón Social	IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S	Dirección	CRA.13 A No.29-24-PISO 7	Fecha Pago	03/10/2024
Clase de Aportante	A - Aportante con más de 200 cotizantes	Ciudad	BOGOTÁ, D.C.	Periodo Salud	Octubre-01
Banco	BANCO DE BOGOTA	No. Planilla	80737025	Periodo Pensión	Septiembre-01
Total a Pagar	$844,761,400	Total Intereses Mora	$0	Estado	Pagada
Número Días en Mora	0				

PENSIÓN

Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	Voluntaria Afiliado	Voluntaria Empleador	Fondo Solidaridad	Fondo Subsistencia	Interés Mora	Total antes Mora	Total a Pagar
230901	Skandia Fondo de Pensiones Obligatorias	800253055	3	$24,131,303	$3,861,200	$0	$0	$87,500	$87,500	$0		$4,036,200
231001	Colfondos	800227940	143	$390,348,407	$62,463,400	$0	$0	$670,700	$670,700	$0		$63,804,800
25-14	Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones	900336004	277	$735,902,096	$117,758,900	$0	$0	$1,111,800	$1,436,800	$0		$120,307,500
230201	Proteccion (ING + Proteccion)	800229739	411	$834,270,278	$133,505,200	$0	$0	$849,300	$849,300	$0		$135,203,800
230301	Porvenir	800224808	594	$1,212,117,330	$193,970,900	$0	$0	$980,300	$1,072,100	$0		$196,023,300
Totales				$3,196,769,414	$511,559,600	$0	$0	$3,699,600	$4,116,400	$0		$519,375,600

SALUD

Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	UPC	Interés Mora	Autorización Incapacidades	Valor Incapacidades	Autorización Licencias	Valor Licencias	Saldo a Favor	Total antes Mora	Total a Pagar
EPS042	EPS COOSALUD	900226715	1	$2,568,080	$102,800	$0	$0		$0		$0		102800	$102,800
EPSIC3	ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA "A.I.C"	817001773	1	$1,300,601	$52,100	$0	$0		$0		$0		52100	$52,100
MIN001	Fondo de Solidaridad y Garantía - FOSYGA	901037916	1	$1,300,000	$162,500	$0	$0		$0		$0		162500	$162,500
CCFC55	EPS-S Cajacopi	901543211	2	$2,600,000	$325,000	$0	$0		$0		$0		325000	$325,000
EPS041	NUEVA E.P.S. S.A. MOV	900156264	2	$2,600,582	$214,600	$0	$0		$0		$0		214600	$214,600

PAGADO

Este documento esta clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Informacion

EPS047	Seguros Bolivar EPS	901438242	2	$15,145,385	$1,674,200	$0	$0		$0		$0		1674200	$1,674,200
ESSC07	EPS-S Mutual Ser	806008394	2	$2,600,000	$325,000	$0	$0		$0		$0		325000	$325,000
ESSC18	EPS-S Emssanar	901021565	2	$2,601,202	$104,200	$0	$0		$0		$0		104200	$104,200
ESSC62	ASMET SALUD EPS SAS	900935126	2	$3,521,806	$140,900	$0	$0		$0		$0		140900	$140,900
EPS012	Comfenalco valle E.P.S.	890303093	4	$5,963,657	$238,700	$0	$0		$0		$0		238700	$238,700
EPS046	SALUD MIA EPS	900914254	6	$11,100,056	$444,400	$0	$0		$0		$0		444400	$444,400
EPS018	Servicio Occidental de Salud S.A. S.O.S EPS	805001157	7	$21,252,738	$1,856,200	$0	$0		$0		$0		1856200	$1,856,200
EPS040	ALIANZA MEDELLIN ANTIOQUIA EPS SAS	900604350	7	$10,786,872	$652,800	$0	$0		$0		$0		652800	$652,800
EPS001	ALIANSALUD EPS S.A.	830113831	11	$36,453,426	$3,167,100	$0	$0		$0		$0		3167100	$3,167,100
ESSC24	EPS-S Coosalud	900226715	13	$19,318,691	$1,436,200	$0	$0		$0		$0		1436200	$1,436,200
EPSC34	Recaudo SGP Capital Salud	900298372	16	$20,841,172	$1,718,100	$0	$0		$0		$0		1718100	$1,718,100
EPS037	Nueva Promotora de Salud - Nueva EPS	900156264	128	$260,120,322	$12,191,200	$0	$0		$0		$0		12191200	$12,191,200
EPS017	Famisanar EPS Cafam Colsubsidio	830003564	196	$391,124,167	$16,925,000	$0	$0		$0		$0		16925000	$16,925,000
EPS002	Salud Total EPS	800130907	204	$373,605,059	$15,618,600	$0	$0		$0		$0		15618600	$15,618,600
EPS008	Compensar EPS	860066942	265	$653,780,071	$32,051,800	$0	$0		$0		$0		32051800	$32,051,800
EPS005	Sanitas EPS	800251440	312	$770,521,412	$39,358,800	$0	$0		$0		$0		39358800	$39,358,800
EPS010	EPS Sura	800088702	341	$744,689,798	$37,305,400	$0	$0		$0		$0		37305400	$37,305,400
Totales				$3,353,795,097	$166,065,600	$0	$0		$0		$0		$166,065,600	$166,065,600

PAGADO

INFORMACIÓN ARP

Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	Interés Mora	Valor Total Incapacidades	Saldo a Favor	Valor Pagado Otros Riesgos	Total antes Mora	Total a Pagar
14-11	ARL SURA	890903790	1485	$3,302,358,430	$16,439,900	$0				16439900	$16,439,900

Este documento esta clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Informacion

CAJAS DE COMPENSACIÓN								
Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	Interés Mora	Total antes Mora	Total a Pagar
CCF15	Comfacesar Caja de Compensacion Fliar	892399989	2	$2,601,202	$104,200	$0	104200	$104,200
CCF16	Comfacor Caja de Compensacion Fliar	891080005	2	$2,822,440	$113,100	$0	113100	$113,100
CCF36	Comfaoriente Caja de Compensacion Fliar	890500675	3	$3,911,680	$154,900	$0	154900	$154,900
CCF33	Caja de Compensacion Familiar del Magdalena	891780093	3	$3,901,803	$156,300	$0	156300	$156,300
CCF43	Comfenalco Quindio Caja de Compensacion Fliar	890000381	3	$4,376,342	$175,300	$0	175300	$175,300
CCF35	Caja de Compensacion Familiar de Nariño	891280008	3	$4,585,326	$183,600	$0	183600	$183,600
CCF34	Cofrem Caja de Compensacion Fliar	892000146	4	$6,093,520	$244,000	$0	244000	$244,000
CCF14	Comfacauca Caja de Compensacion Fliar	891500182	3	$7,081,682	$283,500	$0	283500	$283,500
CCF32	Comfamiliar Huila Caja de Compensacion Fliar	891180008	3	$7,813,858	$312,800	$0	312800	$312,800
CCF44	Comfamiliar Risaralda Caja de Compensacion Fliar	891480000	6	$9,498,223	$380,400	$0	380400	$380,400
CCF11	Caja de Compensacion Familiar de Caldas	890806490	6	$10,211,252	$408,800	$0	408800	$408,800
CCF50	Comfenalco Caja de Compensacion Fliar	890700148	5	$10,775,573	$431,300	$0	431300	$431,300
CCF08	Comfenalco Cartagena Caja de Compensacion Fliar	890480023	8	$14,327,416	$573,600	$0	573600	$573,600
CCF10	Comfaboy Caja de Compensacion Fliar	891800213	5	$14,333,052	$573,600	$0	573600	$573,600

PAGADO

Este documento esta clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Informacion

CCF06	Combarranquilla Caja de Compensacion Fliar	890102002	25	$40,658,153	$1,601,800	$0	1601800	$1,601,800
CCF40	Comfenalco Santander Caja de Compensacion Fliar	890201578	57	$99,989,521	$3,935,400	$0	3935400	$3,935,400
CCF57	Comfamiliar Andi Comfandi Caja de Compensacion Fliar	890303208	62	$115,857,390	$4,581,300	$0	4581300	$4,581,300
CCF04	Comfama Caja de Compensacion Fliar	890900841	285	$494,652,907	$19,514,700	$0	19514700	$19,514,700
CCF22	Colsubsidio Caja de Compensacion Fliar	860007336	952	$2,396,021,817	$95,373,600	$0	95373600	$95,373,600
Totales				$3,249,513,157	$129,102,200	$0	$129,102,200	$129,102,200

SENA ICBF

Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	Interés Mora	Total antes Mora	Total a Pagar
PAICBF	ICBF Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	899999239	17	$275,540,832	$8,266,900	$0	8266900	$8,266,900
PASENA	SENA	899999034	17	$275,540,832	$5,511,200	$0	5511200	$5,511,200
Totales				$551,081,664	$13,778,100	$0	$13,778,100	$13,778,100

PAGADO

Este documento esta clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Informacion

Identificación	830039329	Sucursal	PRINCIPAL	Teléfono	5931990
Razón Social	IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S	Dirección	CRA.13 A No.29-24-PISO 7	Fecha Pago	03/10/2024
Clase de Aportante	A - Aportante con más de 200 cotizantes	Ciudad	BOGOTÁ, D.C.	Periodo Salud	Octubre-01
Banco	BANCO DE BOGOTA	No. Planilla	80736972	Periodo Pensión	Septiembre-01
Total a Pagar	$390,845,300	Total Intereses Mora	$0	Estado	Pagada
Número Días en Mora	0				

PENSIÓN

Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	Voluntaria Afiliado	Voluntaria Empleador	Fondo Solidaridad	Fondo Subsistencia	Interés Mora	Total antes Mora	Total a Pagar
230901	Skandia Fondo de Pensiones Obligatorias	800253055	3	$21,450,000	$3,432,000	$0	$0	$84,500	$84,500	$0		$3,601,000
231001	Colfondos	800227940	40	$120,726,481	$19,317,900	$0	$0	$183,900	$183,900	$0		$19,685,700
25-14	Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones	900336004	78	$226,344,073	$36,218,400	$0	$0	$298,400	$298,400	$0		$36,815,200
230201	Proteccion (ING + Proteccion)	800229739	171	$506,340,900	$81,021,400	$0	$0	$726,900	$726,900	$0		$82,475,200
230301	Porvenir	800224808	237	$690,952,887	$110,561,500	$0	$0	$589,000	$589,000	$0		$111,739,500
Totales				$1,565,814,341	$250,551,200	$0	$0	$1,882,700	$1,882,700	$0		$254,316,600

SALUD

Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	UPC	Interés Mora	Autorización Incapacidades	Valor Incapacidades	Autorización Licencias	Valor Licencias	Saldo a Favor	Total antes Mora	Total a Pagar
EPS041	NUEVA E.P.S. S.A. MOV	900156264	1	$2,128,891	$85,200	$0	$0		$0		$0		85200	$85,200
EPS046	SALUD MIA EPS	900914254	1	$2,615,455	$98,800	$0	$0		$0		$0		98800	$98,800
EPS047	Seguros Bolivar EPS	901438242	1	$2,666,201	$106,800	$0	$0		$0		$0		106800	$106,800
EPSC25	Capresoca EPS	891856000	1	$2,645,500	$105,900	$0	$0		$0		$0		105900	$105,900
CCFC55	EPS-S Cajacopi	901543211	2	$4,877,826	$195,200	$0	$0		$0		$0		195200	$195,200
EPS012	Comfenalco valle E.P.S.	890303093	2	$5,291,000	$211,800	$0	$0		$0		$0		211800	$211,800

PAGADO

Este documento esta clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Informacion

ESSC24	EPS-S Coosalud	900226715	2	$6,647,239	$266,000	$0	$0		$0		$0		266000	$266,000
ESSC07	EPS-S Mutual Ser	806008394	3	$7,936,500	$317,700	$0	$0		$0		$0		317700	$317,700
MIN001	Fondo de Solidaridad y Garantía - FOSYGA	901037916	3	$4,037,548	$161,600	$0	$0		$0		$0		161600	$161,600
EPS001	ALIANSALUD EPS S.A.	830113831	7	$19,333,374	$773,600	$0	$0		$0		$0		773600	$773,600
EPSC34	Recaudo SGP Capital Salud	900298372	9	$19,420,360	$777,000	$0	$0		$0		$0		777000	$777,000
EPS010	EPS Sura	800088702	43	$132,683,486	$5,303,900	$0	$0		$0		$0		5303900	$5,303,900
EPS037	Nueva Promotora de Salud - Nueva EPS	900156264	45	$129,916,435	$5,180,600	$0	$0		$0		$0		5180600	$5,180,600
EPS002	Salud Total EPS	800130907	72	$183,517,043	$7,439,900	$0	$0		$0		$0		7439900	$7,439,900
EPS008	Compensar EPS	860066942	104	$326,542,246	$15,375,500	$0	$0		$0		$0		15375500	$15,375,500
EPS017	Famisanar EPS Cafam Colsubsidio	830003564	113	$349,643,111	$14,079,500	$0	$0		$0		$0		14079500	$14,079,500
EPS005	Sanitas EPS	800251440	123	$369,812,126	$14,774,300	$0	$0		$0		$0		14774300	$14,774,300
Totales				$1,569,714,341	$65,253,300	$0	$0		$0		$0		$65,253,300	$65,253,300

INFORMACIÓN ARP

Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	Interés Mora	Valor Total Incapacidades	Saldo a Favor	Valor Pagado Otros Riesgos	Total antes Mora	Total a Pagar
14-11	ARL SURA	890903790	532	$1,569,714,341	$7,704,400	$0				7704400	$7,704,400

CAJAS DE COMPENSACIÓN

Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	Interés Mora	Total antes Mora	Total a Pagar
CCF10	Comfaboy Caja de Compensacion Fliar	891800213	1	$2,645,500	$105,900	$0	105900	$105,900
CCF15	Comfacesar Caja de Compensacion Fliar	892399989	1	$2,645,500	$105,900	$0	105900	$105,900
CCF30	Caja de Compensacion Familiar de La Guajira	892115006	1	$2,645,500	$105,900	$0	105900	$105,900

PAGADO

Este documento esta clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Informacion

CCF32	Comfamiliar Huila Caja de Compensacion Fliar	891180008	1	$2,645,500	$105,900	$0	105900	$105,900
CCF34	Cofrem Caja de Compensacion Fliar	892000146	1	$2,645,500	$105,900	$0	105900	$105,900
CCF38	Cafaba Caja de Compensacion Fliar	890270275	1	$2,645,500	$105,900	$0	105900	$105,900
CCF64	Cajasai Caja de Compensacion Fliar San Andres Y Providencia	892400320	1	$2,645,500	$105,900	$0	105900	$105,900
CCF16	Comfacor Caja de Compensacion Fliar	891080005	2	$5,291,000	$211,800	$0	211800	$211,800
CCF33	Caja de Compensacion Familiar del Magdalena	891780093	2	$5,291,000	$211,800	$0	211800	$211,800
CCF36	Comfaoriente Caja de Compensacion Fliar	890500675	2	$5,291,000	$211,800	$0	211800	$211,800
CCF41	Caja de Compensacion Familiar de Sucre	892200015	2	$5,291,000	$211,800	$0	211800	$211,800
CCF69	Comfacasanare Caja de Compensacion Fliar	844003392	2	$5,291,000	$211,800	$0	211800	$211,800
CCF06	Combarranquilla Caja de Compensacion Fliar	890102002	3	$7,877,717	$310,600	$0	310600	$310,600
CCF40	Comfenalco Santander Caja de Compensacion Fliar	890201578	3	$7,906,455	$310,600	$0	310600	$310,600
CCF08	Comfenalco Cartagena Caja de Compensacion Fliar	890480023	3	$7,936,500	$317,700	$0	317700	$317,700
CCF57	Comfamiliar Andi Comfandi Caja de Compensacion Fliar	890303208	3	$7,936,500	$317,700	$0	317700	$317,700
CCF04	Comfama Caja de Compensacion Fliar	890900841	8	$18,382,000	$735,800	$0	735800	$735,800

PAGADO

Este documento esta clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Informacion

CCF22	Colsubsidio Caja de Compensacion Fliar	860007336	492	$1,471,911,006	$58,478,300	$0	58478300	$58,478,300
Totales				$1,566,923,678	$62,271,000	$0	$62,271,000	$62,271,000

SENA ICBF

Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	Interés Mora	Total antes Mora	Total a Pagar
PAICBF	ICBF Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	899999239	2	$26,000,000	$780,000	$0	780000	$780,000
PASENA	SENA	899999034	2	$26,000,000	$520,000	$0	520000	$520,000
Totales				$52,000,000	$1,300,000	$0	$1,300,000	$1,300,000

PAGADO

Este documento esta clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Informacion

Russell Bedford
taking you further

Russell Bedford RBG SAS
Auditores – Consultores

Oficina Bogotá
Avenida 19 No. 118 – 30 Of. 508
T: +57 (1) 629 3891
E: info@russellbedford.com.co
Bogotá - Medellín - Cartagena
www.russellbedford.com.co

EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE
GRUPO ASD S.A.S.
IDENTIFICADO CON NIT 860.510.031-7

CONSIDERANDO QUE:

1. De conformidad con el artículo 2 de la Ley 43 de 1990, la Revisoría Fiscal es una actividad relacionada con la ciencia contable, la cual debe ser ejercida por un Contador Público, quien lleva a cabo sus funciones con fundamento en las normas, principios y procedimientos propios de dicha profesión. Con base en lo anterior, no puede exigírsele al Contador Público que actúa como Revisor Fiscal que el ejercicio de su actividad se realice con fundamento en consideraciones que no tienen sustento en los principios, normas y procedimientos que tanto internacional como nacionalmente determinan su actuación profesional.

2. El artículo 10 de la Ley 43 de 1990 señala que la atestación o firma de un contador público en los actos propios de la profesión, hace presumir, salvo prueba en contrario, que el acto se ajusta a los requisitos legales, lo mismo que a los estatutarios en el caso de personas jurídicas.

3. De conformidad con las previsiones legales y pronunciamientos jurisprudenciales existentes en la materia, la función de certificación es una actividad propia de la ciencia contable, que tiene carácter de prueba cuando versa sobre actos propios de la profesión de Contador Público, es decir cuando se expide con fundamento en los libros de contabilidad y en el sistema contable.

4. 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 aplicable en Colombia.

5. La Revisoría Fiscal realiza una auditoría sobre los estados financieros de la entidad, de conformidad con el marco técnico actualmente aplicable en Colombia.

CERTIFICO QUE:

1. Mi trabajo de revisoría fiscal por el año fiscal que terminó el 31 de diciembre de 2024 se encuentra actualmente en proceso y concluirá con la emisión del dictamen de la revisoría fiscal durante el primer trimestre del año 2024.

Russell Bedford RBG SAS
Auditores – Consultores

Oficina Bogotá
Avenida 19 No. 118 – 30 Of. 508
T: +57 (1) 629 3891
E: info@russellbedford.com.co
Bogotá - Medellín - Cartagena
www.russellbedford.com.co

2. Para efectos de esta certificación he obtenido de la Gerencia la información que he considerado necesaria y he seguido los procedimientos establecidos por las normas de aseguramiento de información aceptadas en Colombia.

3. La Compañía ha cumplido con el pago de los aportes a los sistemas de Salud, Riesgos Laborales, Pensiones y Aportes a la Caja de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF y Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA, correspondientes a sus trabajadores y/o empleados, durante los últimos 6 meses y a la fecha, dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 50 de La Ley 789 de 2002 y la Ley 1150 de 2007 el cual señala "Cuando la contratación se realice con personas jurídicas, se deberá acreditar el pago de los aportes de sus empleados, a los sistemas mencionados mediante certificación expedida por el revisor fiscal, cuando este exista de acuerdo con los requerimientos de ley, o por el representante legal durante un lapso equivalente al que exija el respectivo régimen de contratación para que se hubiera constituido la sociedad, el cual en todo caso no será inferior a los seis (6) meses anteriores a la celebración del contrato"

La presente constancia se expide a solicitud de la administración en Bogotá a los tres (3) días del mes de octubre de dos mil veinticuatro (2024).



ELSA ILDELIRIA VALDERRAMA MONTES
Revisora Fiscal
T.P. 146929-T
Designada por Russell Bedford RBG S.A.S.

DIAN

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA

DIAN

Representación Gráfica

Datos del Documento

Código Único de Factura - CUFE :
0873e4ef085f078eb3e4ea0ce9eac732519e187e008493862da179c9703c6a5268c149f4af5ac310b8d6def970a0796d

Número de Factura: FE-285
Fecha de Emisión: 10/01/2025
Fecha de Vencimiento: 09/02/2025
Tipo de Operación: 10 - Estándar
Forma de pago: Crédito
Medio de Pago: Instrumento no definido
Orden de pedido:
Fecha de orden de pedido:

Datos del Emisor / Vendedor

Razón Social: UNION TEMPORAL ASD - IQ
Nombre Comercial: UNION TEMPORAL ASD - IQ
Nit del Emisor: 901444076
Tipo de Contribuyente: Persona Jurídica
Régimen Fiscal: R-99-PN
Responsabilidad tributaria: 01 -
Actividad Económica: 6311
País: Colombia
Departamento: Bogotá
Municipio / Ciudad: Bogotá, D.c.
Dirección: CL 32 13 07
Teléfono / Móvil: 3402501
Correo: clizarazo@grupoasd.com

Datos del Adquiriente / Comprador

Nombre o Razón Social: UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA
Tipo de Documento: NIT
Número Documento: 900477235
Tipo de Contribuyente: Persona Jurídica
Régimen fiscal: R-99-PN
Responsabilidad tributaria: ZZ -
País: Colombia
Departamento: Bogotá
Municipio / Ciudad: Bogotá, D.c.
Dirección: AV CL 26 59 51 OF 401 TO 3
Teléfono / Móvil: 6015111150
Correo: clizarazo@grupoasd.com

Detalles de Productos

								IMPUESTOS				
Nro.	Código	Descripción	U/M	Cantidad	Precio unitario	Descuento detalle	Recargo detalle	IVA	%	INC	%	Precio unitario de venta
1	bpo02 1 IT BPO 1 1	Troncal SIP NA NA NA N A NA NA 40 Mes	94	25,00	$ 28.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 133.000,00	19.00			$ 700.000,00
2	bpo02 5 IT BPO 7 4	Minutos de conexión out bound Inbound Outboun d entre fijos en esto del t erritorio nacional	94	1.700,00	$ 32,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 10.336,00	19.00			$ 54.400,00
3	bpo02 6 IT BPO 7 6	Minutos de conexión out bound Inbound Outboun d de fijo a celular	94	6.889,00	$ 20,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 26.178,20	19.00			$ 137.780,00
4	bpo02 7 IT BPO 7 11	Minutos de conexión out bound Inbound Inbound de fijo a 018000	94	8.000,00	$ 62,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 94.240,00	19.00			$ 496.000,00
5	bpo02 8 IT BPO 7 12	Minutos de conexión out bound Inbound Inbound de celular a 018000	94	43.980,00	$ 62,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 518.084,40	19.00			$ 2.726.760,00
6	bpo02 11 IT BPO 10 1	Minuto Virtual Hold	94	6.898,00	$ 2,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 2.621,24	19.00			$ 13.796,00
7	bpo02 12 IT BPO 11 1	Clic to call	94	3,70	$ 2.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 1.406,00	19.00			$ 7.400,00
8	bpo02 13 IT BPO 12 1	Web Callback	94	0,63	$ 2.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 239,40	19.00			$ 1.260,00
9	bpo02 14 IT BPO 13 1	Mailing	NIU	10.084,00	$ 6,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 11.495,76	19.00			$ 60.504,00
10	bpo02 16 IT BPO 20 1	Chatbot dumb 45000 Re spuesta Chatbot dumb	94	36.113,00	$ 211,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 1.447.770,17	19.00			$ 7.619.843,00

11	bpo02 17 IT BPO 47 2	Plataforma de Centro de Contacto para Agente Multicanal NA NA NA NA NA 48 Licencia por canal por Agente	94	42,00	$ 175.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 1.396.500,00	19.00			$ 7.350.000,00
12	bpo02 19 IT BPO 23 1	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	94	520,00	$ 68.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 6.718.400,00	19.00			$ 35.360.000,00
13	bpo02 20 IT BPO 66 3	Servidor de Aplicaciones y Componentes	94	0,63	$ 2.500.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 299.250,00	19.00			$ 1.575.000,00
14	bpo02 21 IT BPO 53 1	VPN Virtual Private Network Red Privada Virtual sobre Internet	94	0,63	$ 61.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 7.301,70	19.00			$ 38.430,00
15	bpo02 22 IT BPO 24 1	Analytics	94	0,63	$ 57.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 6.822,90	19.00			$ 35.910,00
16	bpo02 23 IT BPO 62 43	Componentes complemento Puesto de Trabajo Licenciamiento Microsoft Office	94	41,00	$ 66.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 514.140,00	19.00			$ 2.706.000,00
17	bpo02 24 IT BPO 16 1	Mensaje SMS Short Message Service SMS en una vía	94	10.652,00	$ 4,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 8.095,52	19.00			$ 42.608,00
18	bpo02 26 IT BPO 37 6	Supervisor Servicios BPO Jornada Ordinaria Amplia	94	0,01	$ 7.159.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 13.602,10	19.00			$ 71.590,00
19	bpo02 27 IT BPO 38 7	Lider de calidad Jornada Ordinaria Amplia	94	1,57	$ 6.299.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 1.878.991,70	19.00			$ 9.889.430,00
20	bpo02 28 IT BPO 33 1	Agente Minero de Datos Agente profesional Jornada Ordinaria	94	0,60	$ 8.880.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 1.012.320,00	19.00			$ 5.328.000,00
21	bpo02 29 IT BPO 25 46	Agente en sitio Agente profesional Ciencias sociales humanas y afines jornada ordinaria Plata	94	1,58	$ 5.254.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 1.577.250,80	19.00			$ 8.301.320,00
22	bpo02 30 IT BPO 25 16	Agente en Sitio Agente técnico Jornada Ordinaria Plata	94	27,46	$ 3.537.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 18.453.943,80	19.00			$ 97.126.020,00
23	bpo02 32 IT BPO 29 541	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana Videollamada Agente profesional Ciencias de la educación y afines En Sitio Jornada Ordinaria Plata	94	0,70	$ 5.691.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 756.903,00	19.00			$ 3.983.700,00
24	bpo02 34 IT BPO 28 46	Agente Front Office sin herramienta Agente técnico Jornada Ordinaria Plata Zona 1	94	4,80	$ 3.537.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 3.225.744,00	19.00			$ 16.977.600,00

Notas Finales

#$11-04-00;122240;leidy.martinez@migracioncolombia.gov.co#$

Factura MIGRACION OCTUBRE 2024

MIEMBROS DE LA UNION - GRUPO ASD S.A.S NIT 860 510 031-7 AUTORRETENEDOR RESOLUCION No. 00758 ENERO 27 2006 - GRAN CONTRIBUYENTE RES. DDI 023769 NOV 29 2021 - DIAN 000200 DIC 27 2024 - COD CIIU 6311 TARIFA ICA 9.66 X 1000 BOGOTA - PORCENTAJE DE PARTICIPACION 50%. - IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A. IQ NIT 830 039 329-8 - NO AUTORRETENEDOR RESOLUCION No. 08294 OCT 03 2023 - GRAN CONTRIBUYENTE RES. DIAN 012220 DIC 26 2022 - COD CIIU 6311 - TARIFA ICA 9.66 X 1000 BOGOTA -PORCENTAJE DE PARTICIPACION 50%

Observaciones de las retenciones a aplica

1.1. Aplica Retencion en Ia fuente: PORCENTAJE DE PARTICIPACION 50%. IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A. IQ NIT 830 039 329-8 - NO AUTORRETENEDOR RESOLUCION No. 08294 OCT 03 2023 Tarifa de 4%

1. 2. No aplica Retencion en Ia fuente: PORCENTAJE DE PARTICIPACION 50%. GRUPO ASD S.A.S NIT 860 510 031-7 es Autorretenedor. RESOLUCION No. 00758 ENERO 27 2006

2. No aplica Retención de IVA: La UT dentro de su acta de constitucion, acuerda que los miembros asumen directamente Ia responsabilidades del IVA. Según Art. 1.6.1.4.1D DUR.y el Acta de constitución de Ia UT, y sus miembros son Grandes contribuyentes

3. Aplica Retención de ICA: Tarifa de 9,66/1000

Linea de negocio:

SERVICIOS

Datos Totales

Documento generado el:
10/01/2025 14:52:25
Documento validado por la DIAN:
10/01/2025 14:52:26
XML Generado por: Solución Gratuita DIAN
800197268
PDF Generado por: Solución Gratuita DIAN Nit:800197268

MONEDA	COP
TASA DE CAMBIO	0

Subtotal		200603351
Descuento detalle		0,00
Recargo detalle		0,00
Total Bruto Factura		200603351
IVA		38114636.69
INC		0,00
Bolsas		0,00
Otros impuestos		0
Total impuesto (=)		38114636.69
Total neto factura (=)		238717987.69
Descuento Global (-)		0,00
Recargo Global (+)		0,00
Total factura (=)	**COP $**	$ 238717987.69

Valores informativos

ANTICIPOS	
Anticipos	0

RETENCIONES	
Rete fuente	0,00
Rete IVA	0,00
Rete ICA	1937828.34

MONEDA	COP
TASA DE CAMBIO	

Subtotal		200.603.351,00
Descuento detalle		0,00
Recargo detalle		0,00
Total Bruto Factura		200.603.351,00
IVA		38.114.636,69
INC		0,00
Bolsas		0,00
Otros impuestos		0,00
Total impuesto (=)		38.114.636,69
Total neto factura (=)		238.717.987,69
Descuento Global (-)		0,00
Recargo Global (+)		0,00
Total factura (=)	**COP $**	$238.717.987,69

Valores informativos

ANTICIPOS	
Anticipos	0,00

RETENCIONES	
Rete fuente	0,00
Rete IVA	0,00
Rete ICA	1.937.828,37

Numero de Autorización: 18764083440842 Rango desde: 280 Rango hasta: 300 Vigencia: 2025-11-15

CERTIFICACION O ACTA DE RECIBO A SATISTACCION

Fecha : 14-01-2025

EXPEDIENTE : 20232501410000004E

Proveedor : UNION TEMPORAL ASD-IQ

NIT o CC : 9014440763

No.: OC 122240 DE 2023

Objeto : CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA ESTABLECIDOS POR MIGRACIÓN COLOMBIA.

Fecha de Inicio.: 28-12-2023 **Finalización :** 27-06-2024
Fecha de Firma Contrato.: 12-12-2023

Valor del Contrato : $ 2,053,298,590.00

	NUMERO	DETALLE
Adición	1	228494059.54
Adición	2	SE ADICIONA EL CONTRATO POR VALOR DE 922061183.01
Prórroga	1	se prorroga el plazo de ejecución del contrato hasta el 27 de septiembre 2024
Prórroga	2	se prorroga el plazo de ejecución del contrato hasta el 18 de octubre 2024
Otrosí	1	se realizo resdistrucion de los ITEMS

Valor del Contrato y forma de Pago :CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA, ESTABLECIDOS POR MIGRACIÓN COLOMBIA.

Supervisor del contrato : MONICA LUCIA ROCHA ARDILA

Se certifica que se recibió satisfactoriamente el objeto contractual, CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA ESTABLECIDOS POR MIGRACIÓN COLOMBIA. , de acuerdo a lo contenido en la(s) facturas(s):

FACTURA No.	VALOR	PERIODO DE EJECUCION	
FE285	238,717,987.69	01/10/2024	18/10/2024

Valor Total.....: $ **238,717,987.69**

Realizar consignación a la cuenta bancaria : AHORROS Número 69000000976 de BANCOLOMBIA

Así mismo adjunto el original de la certificación de cumplimiento y pago oportuno de los aportes parafiscales y de seguridad social el cual fue remitido por el contratista y la verificación de estos por parte de la UAEMC

No. Registro Presupuestal : 9424

Observaciones : El contratista ha venido cumpliendo con el objeto contractual

En cumplimiento de la obligación como supervisor en la actualización del expediente virtual en el sistema documental Orfeo tales como: Actas de Inicio, Certificaciones de Cumplimiento, informe de actividades sobre la ejecución del contrato, Facturas, Órdenes de pago y demás documentos que surjan como consecuencia de la ejecución del presente contrato así mismo la solicitud de liquidación y el acta de liquidación si a ello hubiere lugar.

Certificó que toda la documentación relacionada con la ejecución del contrato se encuentra archivada en el expediente virtual en el sistema documental Orfeo de manera eficiente y oportuna.

SUPERVISOR DEL CONTRATO
Nombre :MONICA LUCIA ROCHA ARDILA
Cargo :PROFESIONAL
GRUPO DE ATENCION Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA

MIGRACIÓN MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA**			
	PROCESO	Gestión Contractual	**CÓDIGO**	AGCF.31
	FORMATO	Informe de Supervisión Contractual	**VERSIÓN**	8
Fecha de Elaboración		6/12/2024		
Periodo del informe de supervisión		**Fecha de Inicial**	**Fecha Final**	
		1/10/2024	18/10/2024	
Tipo de Informe:		Periódico		
Seleccione el Numero del Informe.		11		
Valor a pagar en periodo		$ 238.717.987,69		
1. Información General del Contrato				
N° de Expediente ORFEO:		2023251410000004E		
SECOP II		**N° de Proceso:**	**TVE Solicitud num. 206898**	
Seleccione el Contrato		**OC 122240 DE 2023**		
Fecha de suscripción		12/12/2023	Valor Inicial	$ 2.053.298.590
Objeto del Contrato:		CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA, ESTABLECIDOS POR MIGRACION COLOMBIA, EN EJECUCION DEL ACUERDO MARCO DE PRECIOS IDENTIFICADO SERVICIOS DE BPO II, CCE-025-AMP-2021		
N°. Registro Presupuestal (RP)	9424 / 218523		**Fecha del RP**	9/01/2024
		NUMERO DE POLIZA	**FECHA POLIZA**	
POLIZA DE SEGURO	Póliza de Cumplimiento	73074	13/12/2023	
	Póliza de Responsabilidad Civil extracontractual	NO APLICA	dd/mm/aaaa	NO APLICA
Fecha Acta de Inicio		28/12/2023		
Plazo de Ejecución		**Fecha de Inicial**	**Fecha Final**	
		28/12/2023	18/10/2024	
Nombre del Funcionario Supervisor:		Mónica Lucia Rocha Ardila		
Seleccione Dependencia:		Dirección General		
Nombre del Funcionario Supervisor (2 o más en caso de que aplique)				
Seleccione Dependencia:				
Nombre(s) del(os) Funcionario(s) de Apoyo a la supervisión y Seleccione dependencia (citar todos):				
Nombre del Proveedor o Contratista:		UNION TEMPORAL ASD-IQ		
Seleccione el tipo de Identificación del Proveedor o Contratista:		NIT		
N° de Identificación del Proveedor o Contratista:		901.444.076	**DV (Si aplica)**	3
2. Modificaciones del Contrato				

Adición De acuerdo al parágrafo del articulo 40 de la ley 80 los contratos no podrán adicionarse en mas del 50% de su valor inicial, expresados este en salarios mínimos legales mensuales vigentes.	**Numero de Adición**	1
	Fecha de Adición:	06/06/2024
	Valor de la Adición:	$ 228.494.059,54
	Valor Total del Contrato + Adiciones	$ 2.281.792.649,54
	N° Registro Presupuestal de la Adición	9424
	Fecha del RP de la Adición	01/09/2024
	Modificación a la póliza	SI
	Fecha Acta Aprobación póliza	24/06/2024
	Numero de Adición	2
	Fecha de Adición:	24/06/2024
	Valor de la Adición:	$ 922.061.183,01
	Valor Total del Contrato + Adiciones	$ 3.203.853.832,55
	N° Registro Presupuestal de la Adición	9424
	Fecha del RP de la Adición	01/09/2024
	Modificación a la póliza	SI
	Fecha Acta Aprobación póliza	24/06/2024
Prorroga	**Número de prorroga**	1
	N° de días prorrogados	21
	Fecha de Inicio Prorroga	**28/09/2024**
	dd/mm/aaaa	18/20/2024
	Fecha Firma de la Prorroga	27/09/2024
	Modificación a la póliza	SI
	Fecha Acta Aprobación póliza	28/09/2024
Suspensión	**Número de Suspensión**	N/A
	N° de días Suspendidos	
	Fecha de Inicio de suspensión	**Fecha Final Suspensión**
	dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
	Fecha firma del documento de suspensión:	dd/mm/aaaa
	Fecha de reactivación del Contrato:	dd/mm/aaaa
	Modificación a la póliza Seleccione	
	Fecha Acta Aprobación póliza	dd/mm/aaaa

Reducción	**Numero de reducción**	N/A
	Valor a reducir:	
	N° Registro Presupuestal de la reducción	
	Fecha del RP de la reducción	dd/mm/aaaa
	Fecha Firma de Reducción:	dd/mm/aaaa
	Modificación a la póliza	NO APLICA
	Fecha Acta Aprobación póliza	dd/mm/aaaa
OTROSI	**Numero de Otrosí**	N/A
	Clausula o numeral del contrato a modificar	
	Fecha firma del documento de OTROSI:	dd/mm/aaaa
	Modificación a la póliza	NO APLICA
	Fecha Acta Aprobación póliza	dd/mm/aaaa
CESIÓN	**Numero de Cesión**	N/A
	Nombre del Cedente	
	Identificación del Cedente	
	Nombre de Cesionario	
	Identificación del Cesionario	
	Fecha Firma de cesión	dd/mm/aaaa
	Fecha inicio de la cesión	**Fecha final de la cesión**
	dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
	Modificación a la póliza	NO APLICA
	Fecha Acta Aprobación póliza	dd/mm/aaaa
TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO	**Fecha de Firma del documento de terminación anticipada del contrato**	dd/mm/aaaa
	Tipo	
	Fecha terminación del contrato anticipado	dd/mm/aaaa

Nota: El supervisor deberá verificar que las garantías sean modificadas y allegadas por el contratista dentro de los tres (3) días siguientes de la firma del correspondiente documento para su aprobación por parte de la Entidad.

Nota: De Acuerdo a la ley 80 para las liquidaciones de los contratos, aceptaciones de oferta y ordenes de compra se liquidaran dentro de los términos establecidos en dicho documento, para lo cual las garantías de buen manejo, correcta inversión del anticipo articulo.2.2.1.2.3.1.10, suficiencia de la garantía de pago anticipado articulo.2.2.1.2.3.1.11, garantía de cumplimiento articulo.2.2.1.2.3.1.12, deberán estar vigentes al momento de su liquidación según corresponda.

3. Balance Económico del Contrato

Valor Inicial del Contrato	$ 2.053.298.590,00
Valor Adición del Contrato	$ 1.150.555.242,55
Valor de Reducción del Contrato	$ 0,00
Valor de Liberación (Cierre Vigencia) **#RP**	
Valor Total del Contrato	$ 3.203.853.832,55

Periodos Pagos al Proveedor o Contratista				
Fecha de Inicio	**Fecha Final**	**N° de Factura o Cuenta de Cobro**	**Valor Pagado**	
28/12/2023	31/12/2023	1	$	183.500.000,00
01/01/2024	31/01/2024	2	$	363.412.398,00
01/02/2024	29/02/2024	3	$	324.337.705,01
01/03/2024	31/03/2024	4	$	169.606.940,16
01/04/2024	30/04/2024	5	$	281.202.144,40
01/05/2024	31/05/2024	6	$	443.712.001,19
01/06/2024	30/06/2024	7	$	307.841.455,16
01/07/2024	31/07/2024	8	$	315.104.956,17
01/08/2024	30/08/2024	9	$	316.316.666,16
01/09/2024	30/09/2024	10	$	254.784.255,31

Valor Total Pagado	$ 2.959.818.521,56
Valor Causado No Pagado	$ 238.717.987,69
Valor total Ejecutado	$ 3.198.536.509,25
Saldo Pendiente por Ejecutar	$ 5.317.323,30
Porcentaje de Ejecución Física	100%
Porcentaje de Ejecución Presupuestal	92%

4. Revisión y seguimiento a las actividades especificas del contrato

COD SERV	**CANT**	**VALOR MENSUAL**	**UNIDADES OCTUBRE**	**VALOR EJECUTADO EN EL PERIODO**
bpo02--1 - IT-BPO-1-1 Troncal SIP_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 40 Mes	40	$ 1.120.000,00	25,00	$ 700.000,00

bpo02--2 - IT-BPO-2-1 Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 60000 Minuto	60000	$ 120.000,00	0,00	$ -
bpo02--3 - IT-BPO-4-1 Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 30000 Minuto	30000	$ 1.020.000,00	0,00	$ -
bpo02--4 - IT-BPO-6-2 Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_Voz sintética _NA_NA_NA_NA_NA - 600 Anuncio	600	$ 1.200.000,00	0,00	$ -
bpo02--5 - IT-BPO-7-4 Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional_NA_NA_NA_NA_NA - 31000 Minuto	31000	$ 992.000,00	1700,00	$ 54.400,00
bpo02--6 - IT-BPO-7-6 Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular _NA_NA_NA_NA_NA - 120000 Minuto	120000	$ 2.400.000,00	6889,00	$ 137.780,00
bpo02--7 - IT-BPO-7-11 Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de fijo a 018000_NA_NA_NA_NA_NA - 20000 Minuto	20000	$ 1.240.000,00	8000,00	$ 496.000,00
bpo02--8 - IT-BPO-7-12 Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de celular a 018000_NA_NA_NA_NA_NA - 50000 Minuto	50000	$ 3.100.000,00	43980,00	$ 2.726.760,00
bpo02--9 - IT-BPO-8-1 Transferencia de llamadas_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 40000 Transferencia	40000	$ 880.000,00	0,00	$ -
bpo02--10 - IT-BPO-9-1 Mensajes de voz o audio_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 45000 Minuto	45000	$ 1.350.000,00	0,00	$ -

bpo02--11 - IT-BPO-10-1 Minuto Virtual Hold_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 10000 Minuto	10000	$ 20.000,00	6898,00	$ 13.796,00
bpo02--12 - IT-BPO-11-1 Clic to call_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 6 Licencia Mes	6	$ 12.000,00	3,70	$ 7.400,00
bpo02--13 - IT-BPO-12-1 Web Callback_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes	1	$ 2.000,00	0,63	$ 1.260,00
bpo02--14 - IT-BPO-13-1 Mailing_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 80000 Correo	80000	$ 480.000,00	10084,00	$ 60.504,00
bpo02--15 - IT-BPO-19-1 Transferencia de chat_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 20000 Transferencia	20000	$ 40.000,00	0,00	$ -
bpo02--16 - IT-BPO-20-1 Chatbot dumb_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 45000 Respuesta Chatbot dumb	45000	$ 9.495.000,00	36113,00	$ 7.619.843,00
bpo02--17 - IT-BPO-47-2 Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal_NA_NA_NA_NA_NA - 48 Licencia por canal por Agente	48	$ 8.400.000,00	42,00	$ 7.350.000,00
bpo02--18 - IT-BPO-48-1 Hora desarrollo_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 100 Hora desarrollo	100	$ 6.800.000,00	0,00	$ -
bpo02--19 - IT-BPO-23-1 Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 400 Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	400	$ 27.200.000,00	520,00	$ 35.360.000,00
bpo02--20 - IT-BPO-66-3 Servidor de Aplicaciones y Componentes Servidor Large_Mes_Mes_Mes_Mes_Mes - 1 Mes	1	$ 2.500.000,00	0,63	$ 1.575.000,00

bpo02--21 - IT-BPO-53-1 VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	1	$ 61.000,00	0,63	$ 38.430,00
bpo02--22 - IT-BPO-24-1 Analytics_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes	1	$ 57.000,00	0,63	$ 35.910,00
bpo02--23 - IT-BPO-62-43 Componentes complemento Puesto de Trabajo Licenciamiento Microsoft Office_NA_NA_NA_NA_NA - 57 Licencia Mes	57	$ 3.762.000,00	41,00	$ 2.706.000,00
bpo02--24 - IT-BPO-16-1 Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en una vía_NA_NA_NA_NA_NA - 50000 Mensaje SMS	50000	$ 200.000,00	10652,00	$ 42.608,00
bpo02--25 - IT-BPO-41-1 Distintivo Institucional_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 11 Distintivo	11	$ 1.639.000,00	0,00	$ -
bpo02--26 - IT-BPO-37-6 Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 2 Mes	2	$ 14.318.000,00	0,01	$ 71.590,00
bpo02--27 - IT-BPO-38-7 Líder de calidad Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 2 Mes	2	$ 12.598.000,00	1,57	$ 9.889.430,00
bpo02--28 - IT-BPO-33-1 Agente Minero de Datos Agente profesional Jornada Ordinaria _NA_NA_NA_NA - 2 Mes	1	$ 8.880.000,00	0,60	$ 5.328.000,00
bpo02--29 - IT-BPO-25-46 Agente en Sitio _Agente profesional Ciencias sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA - 2 Mes	2	$ 10.508.000,00	1,58	$ 8.301.320,00
bpo02--30 - IT-BPO-25-16 Agente en Sitio _Agente técnico Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA_NA - 37 Mes	37	$ 130.869.000,00	27,46	$ 97.126.020,00

bpo02--31 - IT-BPO-29-61 Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente técnico En Sitio Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA - 1 Mes	1	$ 3.970.000,00	0,00	$ -
bpo02--32 - IT-BPO-29-541 Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente profesional Ciencias de la educación y afines_En Sitio Jornada Ordinaria_Plata_NA - 1 Mes	1	$ 5.691.000,00	0,70	$ 3.983.700,00
bpo02--33 - IT-BPO-32-1 Agente Bilingüe_Técnico_En Sitio Jornada Ordinaria _Plata_NA_NA - 2 Mes	3	$ 13.182.000,00	0,00	$ -
bpo02--34 - IT-BPO-28-46 Agente Front Office sin herramienta Agente técnico Jornada Ordinaria_Plata_Zona 1_NA_NA - 10 Mes	10	$ 35.370.000,00	4,80	$ 16.977.600,00
bpo02--35 - IT-BPO-39-1 Formador_Jornada Ordinaria_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	1	$ 5.439.000,00	0,00	$ -
INCREMENTO POR IPC		$ 5.227.471,88	0	$ -
INCREMENTO POR SMLMV		$ 20.236.128,51	0	$ -
			SUBTOTAL	**$ 200.603.351,00**
			IVA	**$ 38.114.636,69**
			TOTAL OC - FE285	**$ 238.717.987,69**

N° de Actividad	**Actividad**	**Descripción de las actividades realizadas por el contratista**	**EVIDENCIA**
1	11.36. Constituir una garantía de cumplimiento 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 Cláusula 18 / minuta Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, constituyó la póliza en la oportunidad y en consecuencia se suscribió acta de inicio	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC

2	11.37. 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.	El contratista cumplió, con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
3	11.38. Garantizar que el servicio de soporte técnico permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los tiquetes generados hasta su cierre	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
4	11.39. Cumplir con la totalidad de las actividades descritas en la Cláusula 8	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
5	11.40. Entregar la información requerida por las Entidades Compradoras para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra	Información remitida como soporte del presente pago, factura FE285; certificación bancaria, RUT.
6	11.41. Suscribir el Acta de inicio y el cronograma de actividades de común acuerdo con la entidad compradora para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio de BPO.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
7	11.42. 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.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra. Se valida certificación de las obligaciones contractuales suscritas por cada colaborador en su contrato de trabajo en cumplimiento a esta cláusula.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
8	11.43. Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales	El contratista cumple con las obligaciones de la ley 1581, se valida política de tratamiento de datos personales.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
9	11.44. Contratar un tercero especializado para realizar pruebas de seguridad a la infraestructura al menos una (1) vez por año, para identificar las vulnerabilidades en la infraestructura utilizada para la prestación de los Servicios BPO, según las definiciones estándar del mercado y adoptar las medidas de seguridad sugeridas en las pruebas para mitigar las vulnerabilidades.	En contratista informará la fecha de ejecución de las pruebas de vulnerabilidad en los tiempos establecidos para esta cláusula sin superar el año en curso.	No se ha requerido aún, en proceso de programación.
10	11.45. Proponer a la Entidad Compradora e implementar según requerimiento estrategias de atención en los períodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inesperados.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, informe de calidad.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
11	11.46. Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo a los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad Compradora	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC

12	11.47. Cumplir con los plazos establecidos en el Acuerdo Marco	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, el informe de implementación el cual contine entre otros aspectos los tiempos en los cuales se implementó el servicio con sus respectivas fechas de entrega.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
13	11.48. Contar y ejecutar en los casos que sea necesario los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad compradora	No se ha requerido aún, un plan de contingencia. Sin embargo al inicio el contratista y conforme Instrucciones de la entidad, se acuerdó enrutar el tráfico telefónico vía VPN, desde el operador saliente BPM hacia la UT. Lo anterior con el objeto de lograr una transición sin mayor traumatismo para la ciudadanía.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
14	11.49. Realizar back up constante a la información adquirida a través de la prestación de Servicios BPO.	El contratista cumplió con la obligación, se valió certificación del proceso de respaldo información operativa centro de contacto.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
15	11.50. 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.	No se presentaron fallas durante el periodo del informe.	No se presentaron fallas durante el periodo del informe.
16	11.51. Mantener la debida confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución de la Orden de Compra.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, se validó certificación de las obligaciones contractuales suscritas por cada colaborador en su contrato de trabajo en cumplimiento a esta cláusula.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
17	11.52. Cumplir las condiciones y los ANS establecidos en el pliego de condiciones de acuerdo a los servicios solicitados y a los niveles de servicio	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, se valido informe mensual de operación.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
18	11.53. Abstenerse de cobrar dinero adicional a los beneficiarios de las Entidades Compradoras por la prestación de Servicios BPO	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, se validó certificación donde se indica que los servicios prestados en el mes del informe se facturaron únicamente bajo la factura FE 285 conforme en procedimiento definido entre UT y Migración Colombia.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
19	11.54. Remitir a la Entidad Compradora los soportes que certifiquen que se encuentra al día con las obligaciones de pago de los aportes al sistema de seguridad social y de salud	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
20	11.55. Garantizar el ancho de banda promedio por puesto de trabajo durante la vigencia del Acuerdo Marco, de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
21	11.56. Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de Colombia Compra Eficiente o las Entidades Compradoras eficaz y oportunamente, de acuerdo con lo establecido en el presente documento.	No se presentaron reclamos , consultas o/y solicitudes por parte de CCE.	No se presentaron reclamos , consultas o/y solicitudes por parte de CCE.

22	11.57. Atender los cambios solicitados por la Entidad Compradora, respecto a configuraciones de los servicios contratados (por ejemplo, cambios en el menú del IVR), en un plazo máximo de 5 días hábiles.	Durante el periodo objeto de medición no se realizó solicitudes de cambios sobre los servicios implementados y contratados por la entidad.	Durante el periodo objeto de medición no se realizó solicitudes de cambios sobre los servicios implementados y contratados por la entidad.
23	11.58. 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.	Se validó soporte donde el contratista muestra detalle de la ejecución del plan de bienestar y de actividades de bienestar, promoción y prevención ejecutadas.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
24	11.59. Garantizar el cumplimiento de la normatividad legal vigente relacionada en aquellas órdenes de compra en que el Proveedor se comprometa a prestar los Servicios BPO con agentes en la modalidad de teletrabajo si la Entidad no requiere agentes en las instalaciones de la Entidad. El proveedor se obliga a cumplir con la totalidad de requisitos de la política de Teletrabajo establecidos por el Gobierno Nacional. Durante el tiempo en que persistan las condiciones de trabajo en casa previstas por el Gobierno nacional con ocasión de la Pandemia ocasionada por el Covid – 19, el proveedor podrá ofrecer el servicio en estos términos a las entidades estatales. Lo anterior sin perjuicio de que, una vez superadas tales circunstancias excepcionales, el proveedor deba implementar la política de teletrabajo de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1221 de 2008 si busca ofrecer esta modalidad a las entidades compradoras.	Durante el mes objeto de medición el Contratista dispuso del recurso humano para atender los servicios contratados por la entidad y prestó sus servicios de maneja presencial en el centro de contacto y los puntos físicos definidos por la entidad.	Durante el mes objeto de medición el Contratista dispuso del recurso humano para atender los servicios contratados por la entidad y prestó sus servicios de maneja presencial en el centro de contacto y los puntos físicos definidos por la entidad.
25	11.60. Considerar a cada una de las Entidades Compradoras como clientes prioritarios.	El contratista, considera a la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, como cliente prioritario y en tal sentido, desde el mes de diciembre de 2023 dispuso y mantiene un equipo operativo de alto nivel, así como un equipo de apoyo comercial, técnico, financiero y jurídico para atender en tiempo y forma, las necesidades del servicio en el marco de ejecución de la Orden de Compra No.122240.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
26	11.61. 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.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra Cumplido en la fase inicial.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
27	11.62. Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al Proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, se validaron certificaciones y planillas entregadas por el Contratista.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
28	11.63. Mantener actualizada la información requerida por el SIIF.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra la información SIIF se encuentra actualizada.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC

29	11.64. 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.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, ya que dispone de un área de control de calidad la cual es liderada por Lesly Johanna Castro Escobar en calidad de Coordinadora QA Centro de Contacto. Los lideres de calidad de la OC se encuentran contratados al 100%, se adjunta organigrama del área. Se adjunta informe del área de calidad para el presente mes, de acuerdo al soporte.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
30	11.65. Acompañar y facilitar los procesos de enrutamiento, traslado y recepción de las líneas telefónicas de propiedad de la Entidad Compradora que sean requeridas para la prestación del servicio, en caso de que la Entidad Compradora así lo requiera.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
31	11.66. 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	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, de acuerdo a soporte se valida las políticas de control y acceso al Centro de Contacto y la descripción del registro biométrico para el ingreso y salida a las instalaciones del Centro de Contacto.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
32	11.67. Permitir la interconexión vía web o a través de un canal dedicado a las herramientas de la Entidad Compradora que se requieran para la prestación del servicio	En el marco de ejecución de la OC 122240 la entidad no adquirió un canal dedicado. Por tanto el acceso a las aplicaciones que soportan la operación y son de propiedad de la entidad se acceden vía Web.	En el marco de ejecución de la OC 122240 la entidad no adquirió un canal dedicado. Por tanto el acceso a las aplicaciones que soportan la operación y son de propiedad de la entidad se acceden vía Web.
33	11.68. 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.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, se validan las certificaciones y planillas por parte del Contratista.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
34	11.69. Mantener durante la vigencia del Acuerdo Marco y de las Órdenes de Compra las condiciones con las cuales adquirió puntaje técnico adicional, (...)	El contratista cumplió con los ofrecimientos realizados, personal de primer empleo en la operación.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC
35	11.70. 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.	Se valida y el contratista cuenta con protocolo de Bioseguridad.	Informes cumplimiento obligaciones especificas CC

36	11.71. El Proveedor deberá dar prioridad a la entrega de informes y requerimientos de la entidad compradora por medios electrónicos garantizando la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información, en caso de que la entidad requiera la información en medios físicos el proveedor deberá usar papeles elaborados con elementos reciclados, fuentes forestales disponibles o con el sello ambiental colombiano.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra	Información solicitada cargada en el repositorio. Infome mensual Calidad, Informe mensual Operación y demas anexos.
37	11.72. El Proveedor deberá garantizar la disposición final de los elementos tecnológicos de hardware que hayan cumplido con su ciclo de vida útil durante la ejecución de las Órdenes de Compra que le sean adjudicadas dentro de la vigencia del Acuerdo Marco de Precios.	No se ha requerido la disposición final de elementos tecnológicos	No se ha requerido la disposición final de elementos tecnológicos
38	11.73. El Proveedor deberá entregar a la entidad compradora con la que haya suscrito una Orden de Compra de manera anual el análisis de vulnerabilidades de la infraestructura tecnológica utilizada para la prestación de los Servicios de BPO.	No se ha cumplido aún la anualidad, por lo cual no se ha requerido el análisis de vulnerabilidades.	No se ha cumplido aún la anualidad, por lo cual no se ha requerido el análisis de vulnerabilidades.

5. Concepto del (los) supervisor (es) sobre el cumplimiento general del objeto del contrato

El/La contratista ha venido cumpliendo a satisfacción con el desarrollo y ejecución del objeto contractual y las obligaciones derivadas correspondientes al período comprendido entre el 01 y 18 de octubre de 2024.

6. ESTADO EXPEDIENTE CONTRACTUAL EN EL SISTEMA DOCUMENTAL ORFEO Y PLATAFORMA DEL SECOP II

En cumplimiento de la obligación como supervisor en la actualización del expediente virtual en el sistema documental Orfeo y en la plataforma del SECOP II tales como: Actas de Inicio, Certificaciones de Cumplimiento, informe de actividades sobre la ejecución del contrato, y demás documentos que surjan como consecuencia de la ejecución del presente contrato.

7. El (los) supervisor(es) certifica(n) el cumplimiento de las obligaciones del objeto del contrato	SI
8. El (los) supervisor(es) certifica(n) que la información del proceso se encuentra contenida en el Sistema de Gestión Documental ORFEO y la Plataforma Transaccional SECOP II	SI

Firma del Supervisor
Mónica Lucia Rocha Ardila
Coordinadora de Grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía

UT | UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

CERTIFICACIÓN

Yo, ARMANDO FLOREZ PINZON, identificado con cédula de ciudadanía No.3.229.404, actuando en mi calidad de Representante Legal, de la UNION TEMPORAL ASD-IQ, identificada con el NIT No.901.444.076-3, certifico que no tiene empleados a cargo por lo tanto no está obligada a pagar los aportes a seguridad social y parafiscales.

Los miembros responsables de los pagos de seguridad social son las empresas GRUPO ASD SAS, identificada con el NIT No.860.510.031-7 y I.Q OUTSOURCING S.A.S con nit 830.039.329-8.

Para constancia se firma en BOGOTA, D.C., a los seis (6) días del mes de Noviembre Dos Mil Veinticuatro (2024).

ARMANDO FLOREZ PINZON
Representante Legal

Russell Bedford
taking you further

Russell Bedford RBG SAS
Auditores – Consultores

Oficina Bogotá
Avenida 19 No. 118 – 30 Of. 508
T: +57 (1) 629 3891
E: info@russellbedford.com.co
Bogotá - Medellín - Cartagena
www.russellbedford.com.co

EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE
GRUPO ASD S.A.S.
IDENTIFICADO CON NIT 860.510.031-7

CONSIDERANDO QUE:

1. De conformidad con el artículo 2 de la Ley 43 de 1990, la Revisoría Fiscal es una actividad relacionada con la ciencia contable, la cual debe ser ejercida por un Contador Público, quien lleva a cabo sus funciones con fundamento en las normas, principios y procedimientos propios de dicha profesión. Con base en lo anterior, no puede exigírsele al Contador Público que actúa como Revisor Fiscal que el ejercicio de su actividad se realice con fundamento en consideraciones que no tienen sustento en los principios, normas y procedimientos que tanto internacional como nacionalmente determinan su actuación profesional.

2. El artículo 10 de la Ley 43 de 1990 señala que la atestación o firma de un contador público en los actos propios de la profesión, hace presumir, salvo prueba en contrario, que el acto se ajusta a los requisitos legales, lo mismo que a los estatutarios en el caso de personas jurídicas.

3. De conformidad con las previsiones legales y pronunciamientos jurisprudenciales existentes en la materia, la función de certificación es una actividad propia de la ciencia contable, que tiene carácter de prueba cuando versa sobre actos propios de la profesión de Contador Público, es decir cuando se expide con fundamento en los libros de contabilidad y en el sistema contable.

4. 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 aplicable en Colombia.

5. La Revisoría Fiscal realiza una auditoría sobre los estados financieros de la entidad, de conformidad con el marco técnico actualmente aplicable en Colombia.

CERTIFICO QUE:

1. Mi trabajo de revisoría fiscal por el año fiscal que terminará el 31 de diciembre de 2024 se encuentra actualmente en proceso y concluirá con la emisión del dictamen de la revisoría fiscal durante el primer trimestre del año 2025.

Russell Bedford RBG SAS
Auditores – Consultores

Oficina Bogotá
Avenida 19 No. 118 – 30 Of. 508
T: +57 (1) 629 3891
E: info@russellbedford.com.co
Bogotá - Medellín - Cartagena
www.russellbedford.com.co

2. Para efectos de esta certificación he obtenido de la Gerencia la información que he considerado necesaria y he seguido los procedimientos establecidos por las normas de aseguramiento de información aceptadas en Colombia.

3. La Compañía ha cumplido con el pago de los aportes a los sistemas de Salud, Riesgos Laborales, Pensiones y Aportes a la Caja de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF y Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA, correspondientes a sus trabajadores y/o empleados, durante los últimos 6 meses y a la fecha, dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 50 de La Ley 789 de 2002 y la Ley 1150 de 2007 el cual señala "Cuando la contratación se realice con personas jurídicas, se deberá acreditar el pago de los aportes de sus empleados, a los sistemas mencionados mediante certificación expedida por el revisor fiscal, cuando este exista de acuerdo con los requerimientos de ley, o por el representante legal durante un lapso equivalente al que exija el respectivo régimen de contratación para que se hubiera constituido la sociedad, el cual en todo caso no será inferior a los seis (6) meses anteriores a la celebración del contrato"

La presente constancia se expide a solicitud de la administración en Bogotá a los seis (6) días del mes de noviembre de dos mil veinticuatro (2024).

ELSA ILDELIRIA VALDERRAMA MONTES
Revisora Fiscal
T.P. 146929-T
Designada por Russell Bedford RBG S.A.S.

Informe del Revisor Fiscal

A la Administración de Image Quality Outsourcing S.A.S.

12 de noviembre de 2024

En mi calidad de Revisor Fiscal de Image Quality Outsourcing S.A.S., identificada con NIT. 830.039.329-8, he efectuado los procedimientos de revisión que se detallan a continuación con el propósito de verificar el pago efectuado por la Compañía por concepto de aportes a los sistemas de salud, pensiones y riesgos laborales y a las cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), durante el mes de octubre de 2024. El pago de dichos aportes es responsabilidad de la Administración de la Compañía como parte de su gestión. Mi responsabilidad, de acuerdo con lo establecido en la reglamentación colombiana, es emitir un informe sobre el cumplimiento de tal obligación.

Los procedimientos de revisión realizados fueron los siguientes:

1. Indagación con el personal del área responsable, en relación con los procedimientos utilizados para la identificación y pago de los aportes a los sistemas de salud, pensiones y riesgos laborales y a las cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA).

2. Obtención del listado de liquidación de aportes a los sistemas de salud, pensiones y riesgos laborales y a las cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), preparado por la Compañía para el mes de octubre de 2024.

3. Comparación del listado obtenido según se menciona en el numeral anterior, con los documentos soporte de los respectivos pagos efectuados por la Compañía.

Con base en el resultado de los procedimientos enumerados anteriormente, informo que, durante el mes de octubre de 2024, la Compañía efectuó el pago de los aportes de sus empleados a los sistemas de salud, pensiones y riesgos laborales y a las cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA).

© 2024 PricewaterhouseCoopers. PwC se refiere a las firmas colombianas que hacen parte de la red global de PricewaterhouseCoopers International Limited, cada una de las cuales es una entidad legal separada e independiente. Todos los derechos reservados.

A la Administración de Image Quality Outsourcing S.A.S.

12 de noviembre de 2024

Este informe se expide por solicitud de la Administración de la Compañía, para ser entregado dentro de sus procesos de licitación y legalización de contratos con terceros, y no debe ser utilizado para propósitos diferentes, ni distribuido a otros terceros.

Claudia Stefany Murcia Molina
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional No. 183590-T

Informe del Revisor Fiscal

A la Administración de Image Quality Outsourcing S.A.S.

12 de noviembre de 2024

En mi calidad de Revisor Fiscal de Image Quality Outsourcing S.A.S., identificada con NIT. 830.039.329-8, he efectuado los procedimientos de revisión que se detallan a continuación con el propósito de verificar el pago efectuado por la Compañía por concepto de aportes a los sistemas de salud, pensiones y riesgos laborales y a las cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), durante el semestre comprendido entre el mes de mayo de 2024 y el mes de octubre de 2024. El pago de dichos aportes es responsabilidad de la Administración de la Compañía como parte de su gestión. Mi responsabilidad, de acuerdo con lo establecido en la reglamentación colombiana, es emitir un informe sobre el cumplimiento de tal obligación.

Los procedimientos de revisión realizados fueron los siguientes:

1. Indagación con el personal del área responsable, en relación con los procedimientos utilizados para la identificación y pago de los aportes a los sistemas de salud, pensiones y riesgos laborales y a las cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA).

2. Obtención del listado de liquidación de aportes a los sistemas de salud, pensiones y riesgos laborales y a las cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), preparado por la Compañía para el semestre comprendido entre el mes de mayo de 2024 y el mes de octubre de 2024.

3. Comparación del listado obtenido según se menciona en el numeral anterior, con los documentos soporte de los respectivos pagos efectuados por la Compañía.

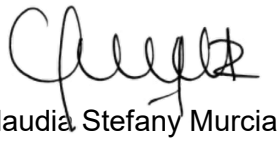
Con base en el resultado de los procedimientos enumerados anteriormente, informo que, durante el semestre comprendido entre el mes de mayo de 2024 y el mes de octubre de 2024, la Compañía efectuó el pago de los aportes de sus empleados a los sistemas de salud, pensiones y riesgos laborales y a las cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA).

© 2024 PricewaterhouseCoopers. PwC se refiere a las firmas colombianas que hacen parte de la red global de PricewaterhouseCoopers International Limited, cada una de las cuales es una entidad legal separada e independiente. Todos los derechos reservados.

A la Administración de Image Quality Outsourcing S.A.S.

12 de noviembre de 2024

Este informe se expide por solicitud de la Administración de la Compañía, para ser entregado dentro de sus procesos de licitación y legalización de contratos con terceros, y no debe ser utilizado para propósitos diferentes, ni distribuido a otros terceros.



Claudia Stefany Murcia Molina
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional No. 183590-T

Identificación	830039329	Sucursal	PRINCIPAL	Teléfono	5931990
Razón Social	IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S	Dirección	CRA.13 A No.29-24-PISO 7	Fecha Pago	08/11/2024
Clase de Aportante	A - Aportante con más de 200 cotizantes	Ciudad	BOGOTÁ, D.C.	Periodo Salud	Noviembre-01
Banco	BANCO DE BOGOTA	No. Planilla	81566872	Periodo Pensión	Octubre-01
Total a Pagar	$858,128,000	Total Intereses Mora	$0	Estado	Pagada
Número Días en Mora	0				

PENSIÓN

Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	Voluntaria Afiliado	Voluntaria Empleador	Fondo Solidaridad	Fondo Subsistencia	Interés Mora	Total antes Mora	Total a Pagar
230901	Skandia Fondo de Pensiones Obligatorias	800253055	3	$24,535,765	$3,926,100	$0	$0	$114,400	$114,400	$0		$4,154,900
231001	Colfondos	800227940	139	$381,983,549	$61,125,700	$0	$0	$662,000	$662,000	$0		$62,449,700
25-14	Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones	900336004	279	$753,344,493	$120,550,700	$0	$0	$1,143,900	$1,468,900	$0		$123,163,500
230201	Proteccion (ING + Proteccion)	800229739	422	$858,761,719	$137,425,900	$0	$0	$769,400	$769,400	$0		$138,964,700
230301	Porvenir	800224808	596	$1,237,111,455	$197,971,700	$0	$0	$981,100	$1,072,900	$0		$200,025,700
Totales				$3,255,736,981	$521,000,100	$0	$0	$3,670,800	$4,087,600	$0		$528,758,500

SALUD

Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	UPC	Interés Mora	Autorización Incapacidades	Valor Incapacidades	Autorización Licencias	Valor Licencias	Saldo a Favor	Total antes Mora	Total a Pagar
EPS042	EPS COOSALUD	900226715	1	$2,568,080	$102,800	$0	$0		$0		$0		102800	$102,800
EPSIC3	ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA "A.I.C"	817001773	1	$1,300,601	$52,100	$0	$0		$0		$0		52100	$52,100
MIN001	Fondo de Solidaridad y Garantía - FOSYGA	901037916	1	$1,300,000	$162,500	$0	$0		$0		$0		162500	$162,500
CCFC55	EPS-S Cajacopi	901543211	2	$2,600,000	$325,000	$0	$0		$0		$0		325000	$325,000
EPS041	NUEVA E.P.S. S.A. MOV	900156264	2	$2,600,561	$214,600	$0	$0		$0		$0		214600	$214,600

PAGADO

Este documento esta clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Informacion

EPS047	Seguros Bolivar EPS	901438242	2	$13,860,668	$1,622,800	$0	$0		$0		$0		1622800	$1,622,800
ESSC62	ASMET SALUD EPS SAS	900935126	2	$3,521,806	$140,900	$0	$0		$0		$0		140900	$140,900
ESSC07	EPS-S Mutual Ser	806008394	3	$3,640,000	$455,000	$0	$0		$0		$0		455000	$455,000
ESSC18	EPS-S Emssanar	901021565	3	$3,465,804	$245,600	$0	$0		$0		$0		245600	$245,600
EPS012	Comfenalco valle E.P.S.	890303093	4	$6,092,653	$243,900	$0	$0		$0		$0		243900	$243,900
EPS018	Servicio Occidental de Salud S.A. S.O.S EPS	805001157	6	$19,752,253	$1,795,900	$0	$0		$0		$0		1795900	$1,795,900
EPS040	ALIANZA MEDELLIN ANTIOQUIA EPS SAS	900604350	7	$10,556,965	$621,500	$0	$0		$0		$0		621500	$621,500
EPS046	SALUD MIA EPS	900914254	7	$11,871,747	$475,300	$0	$0		$0		$0		475300	$475,300
EPS001	ALIANSALUD EPS S.A.	830113831	11	$36,660,904	$3,170,200	$0	$0		$0		$0		3170200	$3,170,200
ESSC24	EPS-S Coosalud	900226715	11	$17,134,561	$1,127,900	$0	$0		$0		$0		1127900	$1,127,900
EPSC34	Recaudo SGP Capital Salud	900298372	17	$23,578,389	$1,949,300	$0	$0		$0		$0		1949300	$1,949,300
EPS037	Nueva Promotora de Salud - Nueva EPS	900156264	132	$263,593,294	$12,332,300	$0	$0		$0		$0		12332300	$12,332,300
EPS017	Famisanar EPS Cafam Colsubsidio	830003564	194	$397,830,017	$17,108,400	$0	$0		$0		$0		17108400	$17,108,400
EPS002	Salud Total EPS	800130907	207	$375,269,338	$15,750,300	$0	$0		$0		$0		15750300	$15,750,300
EPS008	Compensar EPS	860066942	264	$671,773,074	$32,812,400	$0	$0		$0		$0		32812400	$32,812,400
EPS005	Sanitas EPS	800251440	317	$786,231,929	$39,855,200	$0	$0		$0		$0		39855200	$39,855,200
EPS010	EPS Sura	800088702	347	$754,601,397	$37,504,400	$0	$0		$0		$0		37504400	$37,504,400
Totales				$3,409,804,041	$168,068,300	$0	$0		$0		$0		$168,068,300	$168,068,300

INFORMACIÓN ARP

Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	Interés Mora	Valor Total Incapacidades	Saldo a Favor	Valor Pagado Otros Riesgos	Total antes Mora	Total a Pagar
14-11	ARL SURA	890903790	1500	$3,358,930,705	$16,333,100	$0				16333100	$16,333,100

PAGADO

Este documento esta clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Informacion

CAJAS DE COMPENSACIÓN								
Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	Interés Mora	Total antes Mora	Total a Pagar
CCF15	Comfacesar Caja de Compensacion Fliar	892399989	2	$2,601,202	$104,200	$0	104200	$104,200
CCF16	Comfacor Caja de Compensacion Fliar	891080005	2	$2,822,440	$113,000	$0	113000	$113,000
CCF36	Comfaoriente Caja de Compensacion Fliar	890500675	3	$3,920,428	$146,700	$0	146700	$146,700
CCF33	Caja de Compensacion Familiar del Magdalena	891780093	3	$3,901,803	$156,300	$0	156300	$156,300
CCF35	Caja de Compensacion Familiar de Nariño	891280008	3	$4,177,042	$160,300	$0	160300	$160,300
CCF43	Comfenalco Quindio Caja de Compensacion Fliar	890000381	3	$4,376,342	$175,400	$0	175400	$175,400
CCF34	Cofrem Caja de Compensacion Fliar	892000146	4	$6,096,991	$244,100	$0	244100	$244,100
CCF14	Comfacauca Caja de Compensacion Fliar	891500182	3	$7,102,887	$284,300	$0	284300	$284,300
CCF32	Comfamiliar Huila Caja de Compensacion Fliar	891180008	3	$7,813,857	$312,900	$0	312900	$312,900
CCF44	Comfamiliar Risaralda Caja de Compensacion Fliar	891480000	6	$9,691,430	$388,100	$0	388100	$388,100
CCF11	Caja de Compensacion Familiar de Caldas	890806490	6	$10,788,725	$432,100	$0	432100	$432,100
CCF50	Comfenalco Caja de Compensacion Fliar	890700148	5	$10,982,894	$439,600	$0	439600	$439,600
CCF08	Comfenalco Cartagena Caja de Compensacion Fliar	890480023	8	$13,802,038	$549,000	$0	549000	$549,000
CCF10	Comfaboy Caja de Compensacion Fliar	891800213	5	$14,327,115	$573,400	$0	573400	$573,400

PAGADO

Este documento esta clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Informacion

CCF06	Combarranquilla Caja de Compensacion Fliar	890102002	25	$43,337,592	$1,694,200	$0	1694200	$1,694,200
CCF40	Comfenalco Santander Caja de Compensacion Fliar	890201578	57	$101,372,453	$3,928,500	$0	3928500	$3,928,500
CCF57	Comfamiliar Andi Comfandi Caja de Compensacion Fliar	890303208	62	$114,069,643	$4,507,700	$0	4507700	$4,507,700
CCF04	Comfama Caja de Compensacion Fliar	890900841	292	$515,256,307	$20,403,500	$0	20403500	$20,403,500
CCF22	Colsubsidio Caja de Compensacion Fliar	860007336	956	$2,437,520,744	$96,406,600	$0	96406600	$96,406,600
Totales				$3,313,961,933	$131,019,900	$0	$131,019,900	$131,019,900

SENA ICBF

Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	Interés Mora	Total antes Mora	Total a Pagar
PAICBF	ICBF Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	899999239	17	$278,929,455	$8,368,800	$0	8368800	$8,368,800
PASENA	SENA	899999034	17	$278,929,455	$5,579,400	$0	5579400	$5,579,400
Totales				$557,858,910	$13,948,200	$0	$13,948,200	$13,948,200

PAGADO

Este documento esta clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Informacion

Identificación	830039329	Sucursal	PRINCIPAL	Teléfono	5931990
Razón Social	IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S	Dirección	CRA.13 A No.29-24-PISO 7	Fecha Pago	07/11/2024
Clase de Aportante	A - Aportante con más de 200 cotizantes	Ciudad	BOGOTÁ, D.C.	Periodo Salud	Noviembre-01
Banco	BANCO DE BOGOTA	No. Planilla	81566561	Periodo Pensión	Octubre-01
Total a Pagar	$375,755,500	Total Intereses Mora	$0	Estado	Pagada
Número Días en Mora	0				

PENSIÓN

Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	Voluntaria Afiliado	Voluntaria Empleador	Fondo Solidaridad	Fondo Subsistencia	Interés Mora	Total antes Mora	Total a Pagar
230901	Skandia Fondo de Pensiones Obligatorias	800253055	3	$21,450,000	$3,432,100	$0	$0	$84,500	$84,500	$0		$3,601,100
231001	Colfondos	800227940	39	$117,760,014	$18,843,900	$0	$0	$184,400	$184,400	$0		$19,212,700
25-14	Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones	900336004	76	$224,118,172	$35,863,400	$0	$0	$297,700	$297,700	$0		$36,458,800
230201	Proteccion (ING + Proteccion)	800229739	166	$471,636,380	$75,473,700	$0	$0	$617,300	$617,300	$0		$76,708,300
230301	Porvenir	800224808	235	$676,234,584	$108,210,600	$0	$0	$607,400	$607,400	$0		$109,425,400
Totales				$1,511,199,150	$241,823,700	$0	$0	$1,791,300	$1,791,300	$0		$245,406,300

SALUD

Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	UPC	Interés Mora	Autorización Incapacidades	Valor Incapacidades	Autorización Licencias	Valor Licencias	Saldo a Favor	Total antes Mora	Total a Pagar
EPS041	NUEVA E.P.S. S.A. MOV	900156264	1	$2,116,852	$84,800	$0	$0		$0		$0		84800	$84,800
EPS046	SALUD MIA EPS	900914254	1	$2,645,500	$105,900	$0	$0		$0		$0		105900	$105,900
EPS047	Seguros Bolivar EPS	901438242	1	$2,722,680	$109,000	$0	$0		$0		$0		109000	$109,000
EPSC25	Capresoca EPS	891856000	1	$2,645,500	$105,900	$0	$0		$0		$0		105900	$105,900
CCFC55	EPS-S Cajacopi	901543211	2	$5,035,776	$201,600	$0	$0		$0		$0		201600	$201,600
EPS012	Comfenalco valle E.P.S.	890303093	2	$4,232,800	$169,500	$0	$0		$0		$0		169500	$169,500

PAGADO

Este documento esta clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Informacion

ESSC24	EPS-S Coosalud	900226715	2	$6,127,292	$245,300	$0	$0		$0		$0		245300	$245,300
MIN001	Fondo de Solidaridad y Garantía - FOSYGA	901037916	2	$3,835,000	$153,400	$0	$0		$0		$0		153400	$153,400
ESSC07	EPS-S Mutual Ser	806008394	3	$7,872,491	$315,200	$0	$0		$0		$0		315200	$315,200
EPS001	ALIANSALUD EPS S.A.	830113831	7	$17,195,590	$688,200	$0	$0		$0		$0		688200	$688,200
EPSC34	Recaudo SGP Capital Salud	900298372	9	$17,184,996	$682,400	$0	$0		$0		$0		682400	$682,400
EPS010	EPS Sura	800088702	43	$128,497,148	$5,089,600	$0	$0		$0		$0		5089600	$5,089,600
EPS037	Nueva Promotora de Salud - Nueva EPS	900156264	43	$116,609,953	$4,666,700	$0	$0		$0		$0		4666700	$4,666,700
EPS002	Salud Total EPS	800130907	70	$176,385,537	$7,154,400	$0	$0		$0		$0		7154400	$7,154,400
EPS008	Compensar EPS	860066942	102	$316,711,087	$14,905,600	$0	$0		$0		$0		14905600	$14,905,600
EPS017	Famisanar EPS Cafam Colsubsidio	830003564	112	$335,575,849	$13,481,400	$0	$0		$0		$0		13481400	$13,481,400
EPS005	Sanitas EPS	800251440	121	$368,665,099	$14,712,000	$0	$0		$0		$0		14712000	$14,712,000
Totales				$1,514,059,150	$62,870,900	$0	$0		$0		$0		$62,870,900	$62,870,900

INFORMACIÓN ARP

Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	Interés Mora	Valor Total Incapacidades	Saldo a Favor	Valor Pagado Otros Riesgos	Total antes Mora	Total a Pagar
14-11	ARL SURA	890903790	522	$1,514,059,150	$6,217,400	$0				6217400	$6,217,400

CAJAS DE COMPENSACIÓN

Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	Interés Mora	Total antes Mora	Total a Pagar
CCF10	Comfaboy Caja de Compensacion Fliar	891800213	1	$2,613,496	$102,300	$0	102300	$102,300
CCF34	Cofrem Caja de Compensacion Fliar	892000146	1	$2,616,109	$102,400	$0	102400	$102,400
CCF15	Comfacesar Caja de Compensacion Fliar	892399989	1	$2,645,500	$105,900	$0	105900	$105,900

PAGADO

Este documento esta clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Informacion

CCF16	Comfacor Caja de Compensacion Fliar	891080005	2	$4,409,256	$105,900	$0	105900	$105,900
CCF30	Caja de Compensacion Familiar de La Guajira	892115006	1	$2,645,500	$105,900	$0	105900	$105,900
CCF32	Comfamiliar Huila Caja de Compensacion Fliar	891180008	1	$2,645,500	$105,900	$0	105900	$105,900
CCF38	Cafaba Caja de Compensacion Fliar	890270275	1	$2,645,500	$105,900	$0	105900	$105,900
CCF64	Cajasai Caja de Compensacion Fliar San Andres Y Providencia	892400320	1	$2,645,500	$105,900	$0	105900	$105,900
CCF41	Caja de Compensacion Familiar de Sucre	892200015	2	$5,226,991	$204,700	$0	204700	$204,700
CCF33	Caja de Compensacion Familiar del Magdalena	891780093	2	$5,291,000	$211,800	$0	211800	$211,800
CCF36	Comfaoriente Caja de Compensacion Fliar	890500675	2	$5,291,000	$211,800	$0	211800	$211,800
CCF69	Comfacasanare Caja de Compensacion Fliar	844003392	2	$5,291,000	$211,800	$0	211800	$211,800
CCF57	Comfamiliar Andi Comfandi Caja de Compensacion Fliar	890303208	3	$5,938,266	$237,800	$0	237800	$237,800
CCF06	Combarranquilla Caja de Compensacion Fliar	890102002	3	$7,936,500	$317,700	$0	317700	$317,700
CCF08	Comfenalco Cartagena Caja de Compensacion Fliar	890480023	3	$7,936,500	$317,700	$0	317700	$317,700
CCF40	Comfenalco Santander Caja de Compensacion Fliar	890201578	3	$7,936,500	$317,700	$0	317700	$317,700
CCF04	Comfama Caja de Compensacion Fliar	890900841	8	$16,399,901	$651,100	$0	651100	$651,100

PAGADO

Este documento esta clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Informacion

CCF22	Colsubsidio Caja de Compensacion Fliar	860007336	482	$1,433,037,486	$56,438,500	$0	56438500	$56,438,500
Totales				$1,523,151,505	$59,960,700	$0	$59,960,700	$59,960,700

SENA ICBF

Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	Interés Mora	Total antes Mora	Total a Pagar
PAICBF	ICBF Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	899999239	2	$26,000,000	$780,100	$0	780100	$780,100
PASENA	SENA	899999034	2	$26,000,000	$520,100	$0	520100	$520,100
Totales				$52,000,000	$1,300,200	$0	$1,300,200	$1,300,200

PAGADO

Este documento esta clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Informacion

compensar | miplanilla.com

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

DATOS DEL APORTANTE					
TIPO	NÚMERO	NOMBRE RAZÓN SOCIAL	DIRECCIÓN	TELÉFONO	FAX
NI	860510031	GRUPO ASESORIA EN SISTEMATIZACION DE DATOS SOCIEDA	CL 32 13 07	3402501	
FORMA PRESENTACIÓN	CLASE APORTANTE	NOMBRE SUCURSAL	CÓDIGO	DEPARTAMENTO	CIUDAD / MUNICIPIO
S	A	PRINCIPAL	PPAL	BOGOTÁ D. C.	BOGOTÁ, D.C.

DATOS DE LA PLANILLA								
PERIODO LIQUIDACIÓN				TIPO PLANILLA	FECHA PAGO (DIA MES AÑO)	NÚMERO RADICACIÓN	EXONERADO PAGO PARAFISCALES Y SALUD	SE ACOGE A LOS BENEFICIOS DE LEY 1429 DE 2010 A CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR
SALUD		PENSIÓN, RIESGOS LAB, CAJA, SENA, ICBF						
MES	AÑO	MES	AÑO					
11	2024	10	2024	E	06 11 2024	81538480	Si	No

CENTRO DE TRABAJO	Todos	NÚMERO DE EMPLEADOS	28	NIT EMPRESA CONVENIO	Todos

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	TIPO COT	SUB COT	EXT	COL EXT	Exon	COD MUN	COD DEP	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP	EPS	AFP	ARL	CCF	CÓDIGO EPS	IBC EPS	TARIFA EPS	APORTE EPS	CÓDIGO AFP	IBC AFP	TARIFA AFP	APORTE AFP	FSP Solidaridad
1	CC 1000776075	MAHECHA SALAZAR JEFERSON ANTONIO	1	0			Si	001	11		X														18	18	18	18	EPSC34	$1,950,000	4.00%	$78,000	230301	$1,950,000	16.00%	$312,000	$0
2	CC 1001204918	MAHECHA FORERO GISELL GALATEA	1	0			Si	001	11		X														18	18	18	18	EPS005	$1,587,300	4.00%	$63,500	25-14	$1,587,300	16.00%	$254,000	$0
3	CC 1005059614	CABADIAZ ROLON SLENDY DAYANA	1	0			Si	001	54		X														18	18	18	18	ESSC24	$1,587,300	4.00%	$63,500	230201	$1,587,300	16.00%	$254,000	$0
4	CC 1012326662	CASTELLANOS ROJAS JUAN DAVID	1	0			Si	001	11		X														18	18	18	18	EPS008	$1,587,300	4.00%	$63,500	230301	$1,587,300	16.00%	$254,000	$0
5	CC 1012437572	OSMA DEVIA RUBEN DARIO	1	0			Si	001	11		X														18	18	18	18	EPS005	$1,587,300	4.00%	$63,500	230301	$1,587,300	16.00%	$254,000	$0
6	CC 1013662724	LOZANO AREVALO WALTER AULY	1	0			Si	001	11		X														18	18	18	18	EPS008	$2,496,000	4.00%	$99,900	230301	$2,496,000	16.00%	$399,400	$0
7	CC 1013674157	RESTREPO DUARTE YURANY ESTEFANY	1	0			Si	001	11		X														18	18	18	18	EPS037	$1,587,300	4.00%	$63,500	231001	$1,587,300	16.00%	$254,000	$0
8	CC 1014659032	VALENZUELA CAMELO KAREN SOFIA	1	0			Si	001	11		X														18	18	18	18	EPS005	$1,587,300	4.00%	$63,500	25-14	$1,587,300	16.00%	$254,000	$0
9	CC 1016055621	CHAPARRO PAVA JOHANNA PATRICIA	1	0			Si	001	11		X														18	18	18	18	EPS017	$3,120,000	4.00%	$124,800	230301	$3,120,000	16.00%	$499,200	$0
10	CC 1018465585	GONZALEZ VARGAS PAOLA ANDREA	1	0			Si	001	11		X														18	18	18	18	EPS002	$1,587,300	4.00%	$63,500	231001	$1,587,300	16.00%	$254,000	$0
11	CC 1021668260	VELASQUEZ GOMEZ MICHEL ANDREA	1	0			Si	001	11		X														18	18	18	18	EPS005	$1,587,300	4.00%	$63,500	230301	$1,587,300	16.00%	$254,000	$0
12	CC 1023010769	GUTIERREZ BARBOSA ANGIE TATIANA	1	0			Si	001	11		X														18	18	18	18	EPS037	$1,587,300	4.00%	$63,500	230301	$1,587,300	16.00%	$254,000	$0
13	CC 1031643234	SOLER GOMEZ DANIEL MAURICIO	1	0			Si	001	11		X														15	15	15	15	EPS005	$1,625,000	4.00%	$65,000	230201	$1,625,000	16.00%	$260,000	$0
14	CC 1031643234	SOLER GOMEZ DANIEL MAURICIO	1	0			Si	001	11												X				3	3	3	3	EPS005	$324,999	4.00%	$13,000	230201	$324,999	16.00%	$52,000	$0
15	CC 1032496447	GUERRERO CASTAÑO LUISA FERNANDA	1	0			Si	001	11		X														18	18	18	18	EPS002	$1,587,300	4.00%	$63,500	230201	$1,587,300	16.00%	$254,000	$0
16	CC 1033772636	MILA DAVILA LAURA KATHERIN	1	0			Si	001	11		X														18	18	18	18	EPS010	$1,587,300	4.00%	$63,500	230301	$1,587,300	16.00%	$254,000	$0
17	CC 1058846017	TABARES ORTIZ JORGE IVAN	1	0			Si	001	11		X														18	18	18	18	EPS005	$2,730,000	4.00%	$109,200	230201	$2,730,000	16.00%	$436,800	$0
18	CC 1072196210	PINZON MENDEZ LUIS ALBERTO	1	0			Si	001	11		X														18	18	18	18	EPS017	$1,587,300	4.00%	$63,500	230301	$1,587,300	16.00%	$254,000	$0
19	CC 1093786226	ARENAS CARDONA INGRID FERNANDA	1	0			Si	001	54		X														13	13	13	13	EPS037	$1,146,383	4.00%	$45,900	230201	$1,146,383	16.00%	$183,500	$0
20	CC 1093786226	ARENAS CARDONA INGRID FERNANDA	1	0			Si	001	54												X				4	4	4	4	EPS037	$352,733	4.00%	$14,200	230201	$352,733	16.00%	$56,500	$0
21	CC 1093786226	ARENAS CARDONA INGRID FERNANDA	1	0			Si	001	54												X				1	1	1	1	EPS037	$88,183	4.00%	$3,600	230201	$88,183	16.00%	$14,200	$0
22	CC 1098776013	ARENAS GONZALEZ LORENA	1	0			Si	001	54		X														18	18	18	18	EPS037	$1,587,300	4.00%	$63,500	25-14	$1,587,300	16.00%	$254,000	$0
23	CC 1116810173	CORDOBA FUENTES ANGIE VIVIANA	1	0			Si	001	81		X														15	15	15	15	EPS037	$1,322,750	4.00%	$53,000	230301	$1,322,750	16.00%	$211,700	$0

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	FSP Subsistencia	CÓDIGO ARL	IBC ARL	TARIFA ARL	CLASE RIE	APORTE ARL	CÓDIGO CCF	IBC CCF	TARIFA CCF	APORTE CCF	TARIFA SENA	APORTE SENA	TARIFA ICBF	APORTE ICBF
1	CC 1000776075	MAHECHA SALAZAR JEFERSON ANTONIO	$0	14-7	$1,950,000	0.52%	1	$10,200	CCF22	$1,950,000	4.00%	$78,000	0.00%	$0	0.00%	$0
2	CC 1001204918	MAHECHA FORERO GISELL GALATEA	$0	14-7	$1,587,300	0.52%	1	$8,300	CCF22	$1,587,300	4.00%	$63,500	0.00%	$0	0.00%	$0
3	CC 1005059614	CABADIAZ ROLON SLENDY DAYANA	$0	14-7	$1,587,300	0.52%	1	$8,300	CCF36	$1,598,323	4.00%	$64,000	0.00%	$0	0.00%	$0
4	CC 1012326662	CASTELLANOS ROJAS JUAN DAVID	$0	14-7	$1,587,300	0.52%	1	$8,300	CCF22	$1,686,506	4.00%	$67,500	0.00%	$0	0.00%	$0
5	CC 1012437572	OSMA DEVIA RUBEN DARIO	$0	14-7	$1,587,300	0.52%	1	$8,300	CCF22	$1,598,323	4.00%	$64,000	0.00%	$0	0.00%	$0
6	CC 1013662724	LOZANO AREVALO WALTER AULY	$0	14-7	$2,496,000	0.52%	1	$13,100	CCF22	$3,876,889	4.00%	$155,100	0.00%	$0	0.00%	$0
7	CC 1013674157	RESTREPO DUARTE YURANY ESTEFANY	$0	14-7	$1,587,300	0.52%	1	$8,300	CCF22	$1,587,300	4.00%	$63,500	0.00%	$0	0.00%	$0
8	CC 1014659032	VALENZUELA CAMELO KAREN SOFIA	$0	14-7	$1,587,300	0.52%	1	$8,300	CCF22	$1,686,506	4.00%	$67,500	0.00%	$0	0.00%	$0
9	CC 1016055621	CHAPARRO PAVA JOHANNA PATRICIA	$0	14-7	$3,120,000	0.52%	1	$16,300	CCF22	$3,784,444	4.00%	$151,400	0.00%	$0	0.00%	$0
10	CC 1018465585	GONZALEZ VARGAS PAOLA ANDREA	$0	14-7	$1,587,300	0.52%	1	$8,300	CCF22	$1,686,506	4.00%	$67,500	0.00%	$0	0.00%	$0
11	CC 1021668260	VELASQUEZ GOMEZ MICHEL ANDREA	$0	14-7	$1,587,300	0.52%	1	$8,300	CCF22	$1,848,176	4.00%	$74,000	0.00%	$0	0.00%	$0
12	CC 1023010769	GUTIERREZ BARBOSA ANGIE TATIANA	$0	14-7	$1,587,300	0.52%	1	$8,300	CCF22	$1,590,974	4.00%	$63,700	0.00%	$0	0.00%	$0
13	CC 1031643234	SOLER GOMEZ DANIEL MAURICIO	$0	14-7	$1,625,000	0.52%	1	$8,500	CCF22	$2,613,542	4.00%	$104,600	0.00%	$0	0.00%	$0
14	CC 1031643234	SOLER GOMEZ DANIEL MAURICIO	$0	14-7	$324,999	0.00%	1	$0	CCF22	$324,999	4.00%	$13,000	0.00%	$0	0.00%	$0
15	CC 1032496447	GUERRERO CASTAÑO LUISA FERNANDA	$0	14-7	$1,587,300	0.52%	1	$8,300	CCF22	$1,587,300	4.00%	$63,500	0.00%	$0	0.00%	$0
16	CC 1033772636	MILA DAVILA LAURA KATHERIN	$0	14-7	$1,587,300	0.52%	1	$8,300	CCF22	$1,686,506	4.00%	$67,500	0.00%	$0	0.00%	$0
17	CC 1058846017	TABARES ORTIZ JORGE IVAN	$0	14-7	$2,730,000	0.52%	1	$14,300	CCF22	$2,730,000	4.00%	$109,200	0.00%	$0	0.00%	$0
18	CC 1072196210	PINZON MENDEZ LUIS ALBERTO	$0	14-7	$1,587,300	0.52%	1	$8,300	CCF22	$1,682,832	4.00%	$67,400	0.00%	$0	0.00%	$0
19	CC 1093786226	ARENAS CARDONA INGRID FERNANDA	$0	14-7	$1,146,383	0.52%	1	$6,000	CCF36	$1,245,589	4.00%	$49,900	0.00%	$0	0.00%	$0
20	CC 1093786226	ARENAS CARDONA INGRID FERNANDA	$0	14-7	$352,733	0.00%	1	$0	CCF36	$352,733	4.00%	$14,200	0.00%	$0	0.00%	$0
21	CC 1093786226	ARENAS CARDONA INGRID FERNANDA	$0	14-7	$88,183	0.00%	1	$0	CCF36	$88,183	4.00%	$3,600	0.00%	$0	0.00%	$0
22	CC 1098776013	ARENAS GONZALEZ LORENA	$0	14-7	$1,587,300	0.52%	1	$8,300	CCF36	$1,587,300	4.00%	$63,500	0.00%	$0	0.00%	$0
23	CC 1116810173	CORDOBA FUENTES ANGIE VIVIANA	$0	14-7	$1,322,750	0.52%	1	$7,000	CCF67	$1,686,506	4.00%	$67,500	0.00%	$0	0.00%	$0

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	TIPO COT	SUB COT	EXT	COL EXT	Exon	COD MUN	COD DEP	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP	EPS	AFP	ARL	CCF	CÓDIGO EPS	IBC EPS	TARIFA EPS	APORTE EPS	CÓDIGO AFP	IBC AFP	TARIFA AFP	APORTE AFP	FSP Solidaridad
24	CC 1116810173	CORDOBA FUENTES ANGIE VIVIANA	1	0			Si	001	81												X				3	3	3	3	EPS037	$264,549	4.00%	$10,600	230301	$264,549	16.00%	$42,400	$0
25	CC 1144134835	PORTILLO RAMIREZ SANDRA MARCELA	1	0			Si	001	11		X														18	18	18	18	EPS010	$1,587,300	4.00%	$63,500	231001	$1,587,300	16.00%	$254,000	$0
26	CC 52311588	MARTINEZ GUERRERO HEIDY LISETTE	1	0			Si	001	11		X														18	18	18	18	EPS017	$1,587,300	4.00%	$63,500	230301	$1,587,300	16.00%	$254,000	$0
27	CC 52457797	PINZON NUÑEZ YAMILE	1	0			Si	001	11		X														18	18	18	18	EPS005	$1,587,300	4.00%	$63,500	25-14	$1,587,300	16.00%	$254,000	$0
28	CC 52792283	RODRIGUEZ YAYA NEIDY YOJANA	1	0			Si	001	11		X														17	17	17	17	EPS010	$1,499,117	4.00%	$60,000	230301	$1,499,117	16.00%	$239,900	$0
29	CC 52792283	RODRIGUEZ YAYA NEIDY YOJANA	1	0			Si	001	11												X				1	1	1	1	EPS010	$88,183	4.00%	$3,600	230301	$88,183	16.00%	$14,200	$0
30	CC 52800611	NUMPAQUE MONROY YANETH	1	0			Si	001	11		X														17	17	17	17	EPS005	$1,499,117	4.00%	$60,000	230201	$1,499,117	16.00%	$239,900	$0
31	CC 52800611	NUMPAQUE MONROY YANETH	1	0			Si	001	11												X				1	1	1	1	EPS005	$88,183	4.00%	$3,600	230201	$88,183	16.00%	$14,200	$0
32	CC 80000312	BOLAÑO GUTIERREZ JOSEPH ENRIQUE	1	0			Si	001	11		X														18	18	18	18	EPS008	$1,587,300	4.00%	$63,500	231001	$1,587,300	16.00%	$254,000	$0
33	CC 80815837	SOLER PEÑA JOHN FREDY	1	0			Si	001	11		X														17	17	17	17	EPS005	$1,499,117	4.00%	$60,000	230301	$1,499,117	16.00%	$239,900	$0
34	CC 80815837	SOLER PEÑA JOHN FREDY	1	0			Si	001	11												X				1	1	1	1	EPS005	$73,487	4.00%	$3,000	230301	$73,487	16.00%	$11,800	$0
35	CC 80897145	MORALES BARON LUIS MIGUEL	1	0			Si	001	11		X														18	18	18	18	EPS010	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
																															$2,042,900				$8,169,600	$0

PAGADO

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	FSP Subsistencia	CÓDIGO ARL	IBC ARL	TARIFA ARL	CLASE RIE	APORTE ARL	CÓDIGO CCF	IBC CCF	TARIFA CCF	APORTE CCF	TARIFA SENA	APORTE SENA	TARIFA ICBF	APORTE ICBF
24	CC 1116810173	CORDOBA FUENTES ANGIE VIVIANA	$0	14-7	$264,549	0.00%	1	$0	CCF67	$264,549	4.00%	$10,600	0.00%	$0	0.00%	$0
25	CC 1144134835	PORTILLO RAMIREZ SANDRA MARCELA	$0	14-7	$1,587,300	0.52%	1	$8,300	CCF22	$1,686,506	4.00%	$67,500	0.00%	$0	0.00%	$0
26	CC 52311588	MARTINEZ GUERRERO HEIDY LISETTE	$0	14-7	$1,587,300	0.52%	1	$8,300	CCF22	$1,686,506	4.00%	$67,500	0.00%	$0	0.00%	$0
27	CC 52457797	PINZON NUÑEZ YAMILE	$0	14-7	$1,587,300	0.52%	1	$8,300	CCF22	$1,668,135	4.00%	$66,800	0.00%	$0	0.00%	$0
28	CC 52792283	RODRIGUEZ YAYA NEIDY YOJANA	$0	14-7	$1,499,117	0.52%	1	$7,900	CCF22	$1,506,466	4.00%	$60,300	0.00%	$0	0.00%	$0
29	CC 52792283	RODRIGUEZ YAYA NEIDY YOJANA	$0	14-7	$88,183	0.00%	1	$0	CCF22	$88,183	4.00%	$3,600	0.00%	$0	0.00%	$0
30	CC 52800611	NUMPAQUE MONROY YANETH	$0	14-7	$1,499,117	0.52%	1	$7,900	CCF22	$1,510,140	4.00%	$60,500	0.00%	$0	0.00%	$0
31	CC 52800611	NUMPAQUE MONROY YANETH	$0	14-7	$88,183	0.00%	1	$0	CCF22	$88,183	4.00%	$3,600	0.00%	$0	0.00%	$0
32	CC 80000312	BOLAÑO GUTIERREZ JOSEPH ENRIQUE	$0	14-7	$1,587,300	0.52%	1	$8,300	CCF22	$1,671,809	4.00%	$66,900	0.00%	$0	0.00%	$0
33	CC 80815837	SOLER PEÑA JOHN FREDY	$0	14-7	$1,499,117	0.52%	1	$7,900	CCF22	$1,598,323	4.00%	$64,000	0.00%	$0	0.00%	$0
34	CC 80815837	SOLER PEÑA JOHN FREDY	$0	14-7	$73,487	0.00%	1	$0	CCF22	$73,487	4.00%	$3,000	0.00%	$0	0.00%	$0
35	CC 80897145	MORALES BARON LUIS MIGUEL	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF22	$4,947,222	4.00%	$197,900	0.00%	$0	0.00%	$0
			$0					$260,600				$2,275,800		$0		$0

PAGADO

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

INFORME DE CALIDAD DEL SERVICIO

PROYECTO: **Migración Colombia**

Periodo: 01 al 18 de octubre de 2024
Orden de Compra: 122240

Jorge Iván Tabares Ortiz
Darlyn Jankely García Cañón

Líderes del Proceso de Calidad

MIGRACIÓN
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS GENERALES

CONTRATO U ORDEN DE COMPRA	Orden de Compra 122240
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:	18/10/2024
OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME:	Presentar el resultado de las auditorías aplicadas en los canales de servicio existentes y en atención por los agentes del equipo del centro de contacto de Migración Colombia, el informe incluye el consolidado de los monitoreos realizados durante el mes anterior a la presentación de este informe, discriminando resultados por canal de atención, trámite o servicio. Así mismo, se presenta los hallazgos y planes de acción realizados, con el objetivo de minimizar las imprecisiones que impactan los acuerdos contractuales del proyecto.
PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME	Del 01 al 18 de octubre de 2024
PRESENTADO POR:	Jorge Iván Tabares Ortiz Darlyn Jankely García Cañón
ENTREGADO A:	Mónica Rocha
INFORME No:	10

Tabla de Contenido

1. Presentación 4
2. Resumen ejecutivo 4
3. Resultado de indicadores por agente 14
4. Planes de acción para el mes de octubre 15

1. Presentación

Las auditorias en la prestación del servicio tienen como objetivo aumentar la satisfacción del usuario final y optimizar la calidad del servicio ofrecido, a través de la detección de oportunidades de mejora presentes en la gestión realizada por los agentes del centro de contacto, evaluando la calidad con la que se desarrollan los procesos en los diferentes canales de atención, mediante un esquema de revisión preventiva y/o correctiva. Labor realizada por los líderes de calidad asignados al proyecto.

El área de calidad determina tres categorías de imprecisión. Estos errores permiten no sólo determinar el desempeño adecuado de los agentes, sino también, focalizar y potencializar las retroalimentaciones dadas a las instancias representativas del proyecto.

2. Resumen ejecutivo

Este informe contiene las actividades desarrolladas por el área de calidad entre el 01 y el 18 de octubre de 2024 para el proyecto Migración Colombia.

Teniendo en cuenta los indicadores contractuales, los indicadores de Acuerdo de Nivel de Servicio ANS obtenidos para el mes de octubre son los siguientes:

- **PECUF:** Precisión Error Critico de Usuario Final.
- **PECN:** Precisión Error Critico de Negocio.

Indicador	PECUF	PECN	META
Octubre	94,4%	98,9%	85%

Imagen N°1

Durante el periodo en referencia, se monitorearon de manera aleatoria, a cada uno de los agentes del centro de contacto. Los agentes cuentan con un promedio de 9 monitoreos, teniendo como muestra 289 atenciones valoradas del total de las gestiones ingresadas en los diferentes canales de atención.

Las 289 transacciones monitoreadas, se distribuyen de la siguiente manera en los canales de atención:

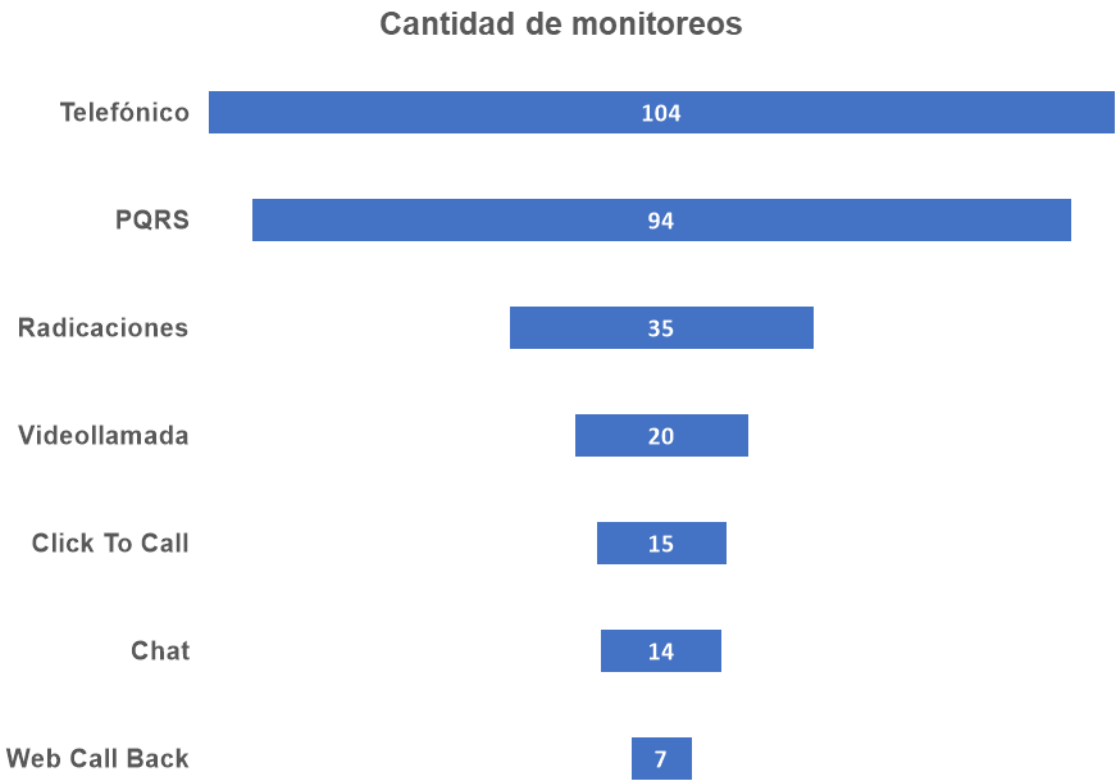


Imagen N°2

Indicador de precisión global

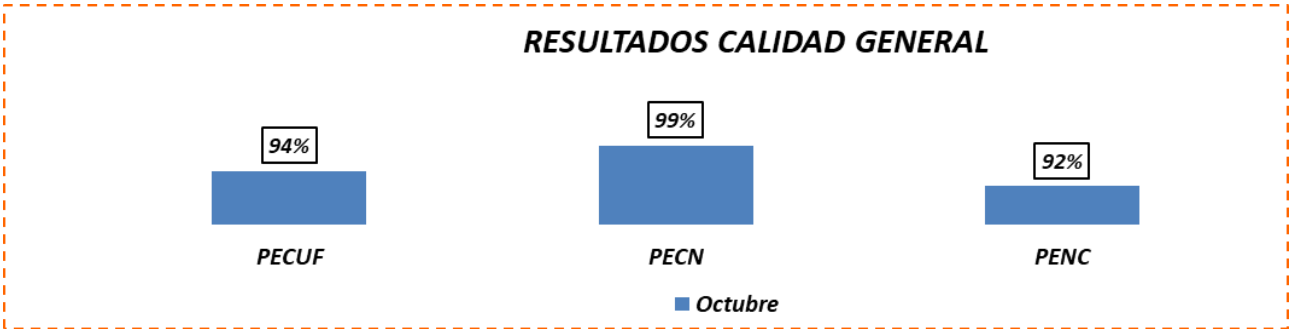


Imagen N°3

Indicador de precisión por canal

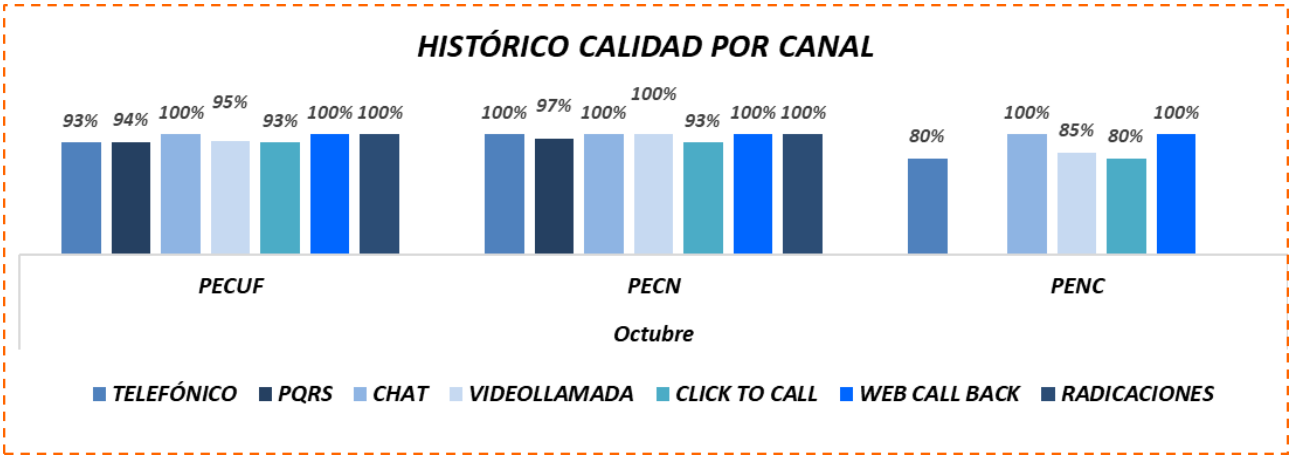


Imagen N°4

Teniendo en cuenta los canales de atención evaluados, se presenta el siguiente comportamiento por precisión durante el mes de octubre:

Telefónico:

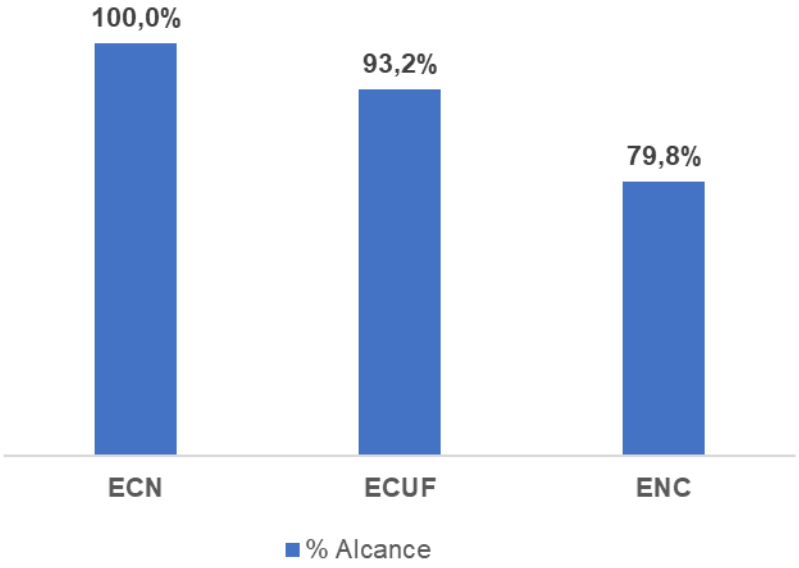


Imagen N°5

Para el canal telefónico se realizaron 104 muestras, identificando un cumplimiento de los indicadores de PECN y PECUF para la orden de compra del proyecto.

Afectaciones por atributo errores críticos

1. **Brindo información correcta y completa, conforme a las políticas del proceso:** Se ve afectado en el momento en que se brinda información incompleta o errada a los ciudadanos, sin tener presente los requisitos y lineamientos de la entidad contratante.
2. **Identifico de forma rápida y acertada la necesidad del ciudadano(a) a través de preguntas filtro:** Se ve afectado debido a que los agentes no realizan las preguntas filtro que permitan identificar el requerimiento del ciudadano, para otorgar una información correcta.
3. **Direcciono adecuadamente:** Se ve afectado debido a que los agentes no brindan líneas de atención y enlaces páginas web entidades correspondientes.

Afectaciones por atributo errores no críticos

1. **Registro de datos y observaciones:** El atributo se ve afectado por el registro errado de los datos suministrados por el ciudadano.
2. **Retomo la interacción en los tiempos establecidos:** El atributo se afecta debido a que los agentes exceden los tiempos de espera establecidos para retomar al ciudadano (2 minutos).
3. **Contesto oportunamente la interacción:** Se ve afectado cuando no se atiende la llamada dentro de los 03 primeros segundos.
4. **Presto atención al ciudadano demostrando actitud de servicio:** Se ve afectado principalmente cuando el agente hace repetir al ciudadano información que ha indicado al inicio de la comunicación, esto denota falta de concentración en la llamada.
5. **Utilizo correctamente los guiones de servicio:** Se ve afectado cuando el agente no usa de manera correcta los guiones establecidos, de acuerdo a cada escenario (Bienvenida/ espera/ despedida)

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil	PENC	Cuartil
BRANDON STIVEN ZARATE QUIROGA	7	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	96%	CUARTIL 2
CRISTIAN MAURICIO CRUZ ORJUELA	7	83%	CUARTIL 4	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2
DAVID SANTIAGO MARIN CORDOBA	7	91%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	96%	CUARTIL 2
FRANCY ALEJANDRA RODRIGUEZ AGUILERA	7	90%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2
JUAN DAVID CASTELLANOS ROJAS	7	99%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
DEISY KATERINE VEGA CASTRO	7	91%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2
JUAN DAVID CUBILLOS CUBILLOS	7	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	96%	CUARTIL 2
LILIANA PATRICIA CHITIVA VELASQUEZ	7	91%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
ANGELA NATALIA RUIZ MUÑOZ	6	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1
DANIEL MAURICIO SOLER GOMEZ	6	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	92%	CUARTIL 2
HEIDY LISETTE MARTINEZ GUERRERO	6	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
JOSEPH ENRIQUE BOLAÑO GUTIERREZ	6	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
KAREN SOFIA VALENZUELA CAMELO	6	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
LAURA KATHERIN MILA DAVILA	6	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
MICHEL ANDREA VELASQUEZ GOMEZ	6	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
LEYNNER SANTIAGO AMEZQUITA LONDOÑO	6	98%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
JOHAN STIVEN REALPE VILLAMARIN	6	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
LUIS ALBERTO PINZON MENDEZ	6	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
DAYANN VANESSA LEAL GARCIA	6	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
JULIAN OSUNA HERNANDEZ	5	88%	CUARTIL 3	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
ANGIE TATIANA GUTIERREZ BARBOSA	2	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1

Imagen N°6

PQRS:

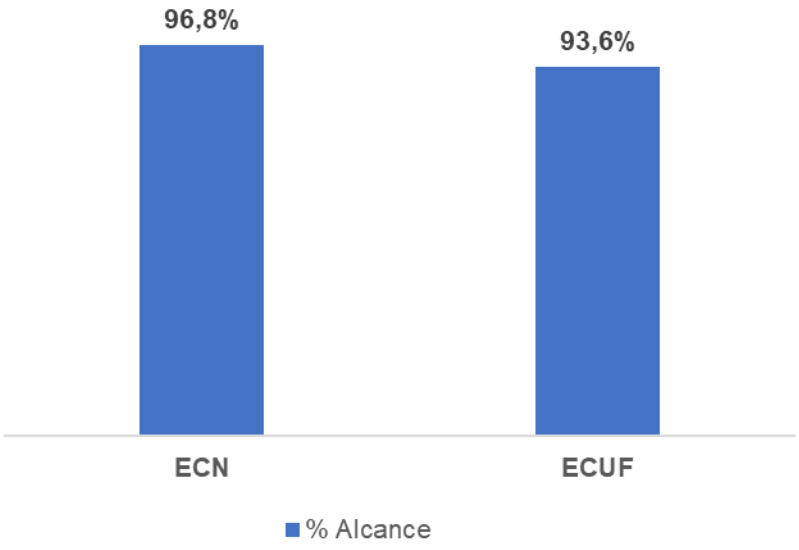


Imagen N°7

Para el canal de PQRS se realizaron 129 muestras, identificando un cumplimiento de los indicadores de PECN y PECUF para la orden de compra del proyecto.

Afectaciones por atributo errores críticos

1. **Brindo información correcta y completa, conforme a las políticas del proceso:** Se ve afectado en el momento en que se brinda información incompleta o errada a los ciudadanos, sin tener presente los requisitos y lineamientos de la entidad contratante.
2. **Tipifico la transacción (registro):** Se ve afectado cuando se evidencia tipificación errada en el aplicativo de C3.
3. **Aplico correctamente las reglas de ortografía, redacción y escritura:** Se ve afectado al momento de identificar tres o más errores relacionados con redacción, escritura y ortografía.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil
ANDREA VALENTINA GONZALEZ CASTRO	20	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
CARLOS MANUEL CARRASCAL	18	94%	CUARTIL 2	94%	CUARTIL 2
DANIELA ALEXANDRA PINILLA MONCALEANO	18	89%	CUARTIL 3	94%	CUARTIL 2
GISELL GALATEA MAHECHA FORERO	18	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
NEIDY YOJANA RODRIGUEZ YAYA	18	89%	CUARTIL 3	100%	CUARTIL 1
RUBEN DARIO OSMA DEVIA	20	95%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1
YANETH NUMPAQUE MONROY	17	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1

Imagen N°8

Chat:

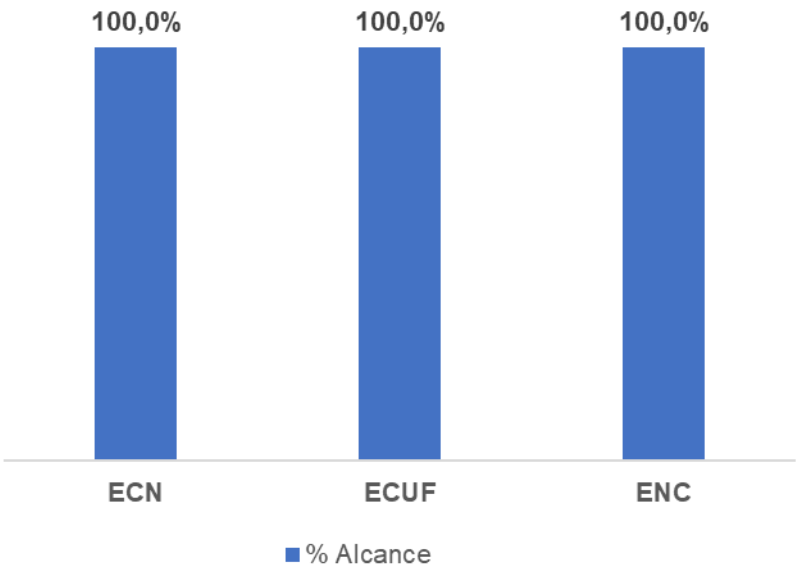


Imagen N°9

Para el canal de Chat se realizaron 14 muestras, identificando un cumplimiento de los indicadores de PECN y PECUF para la orden de compra del proyecto.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil	PENC	Cuartil
JUAN DAVID CASTELLANOS ROJAS	7	99%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
PAOLA ANDREA GONZALEZ VARGAS	6	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
SANDRA MARCELA PORTILLO RAMIREZ	6	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1

Imagen N°10

Videollamada:

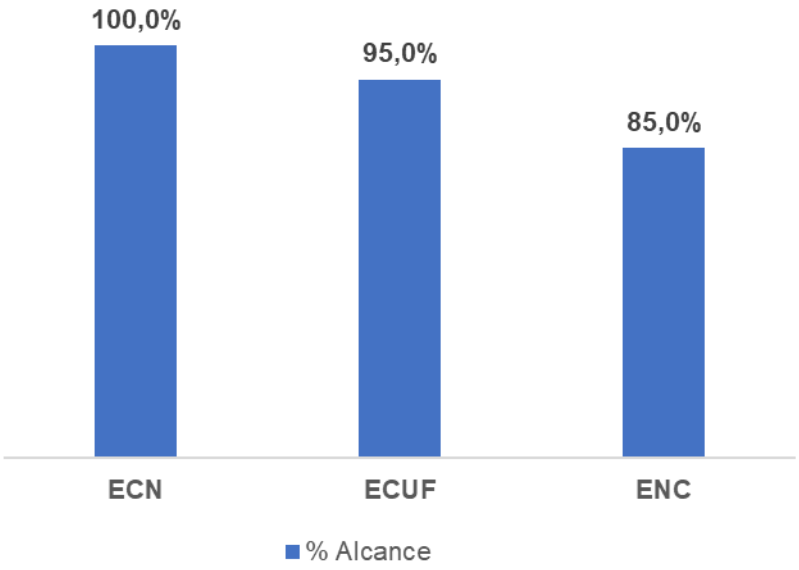


Imagen N°11

Para el canal de videollamada se realizaron 20 muestras, identificando un cumplimiento de los indicadores de PECN y PECUF para la orden de compra del proyecto.

Afectaciones por atributo errores críticos

1. **Brindo información correcta y completa, conforme a las políticas del proceso:** Se ve afectado en el momento en que se brinda información incompleta o errada a los ciudadanos, sin tener presente los requisitos y lineamientos de la entidad contratante.

Afectaciones por atributo errores no críticos

1. **Registro de datos y observaciones:** El atributo se ve afectado por el registro errado de los datos suministrados por el ciudadano.
2. **Presto atención al ciudadano demostrando actitud de servicio:** El atributo se ve afectado cuando se solicita información que el ciudadano ya ha mencionado.
3. **Contesto oportunamente la interacción:** Se ve afectado cuando no se atiende la interacción dentro de los 03 segundos de ingreso.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil	PENC	Cuartil
BRANDON STIVEN ZARATE QUIROGA	7	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	96%	CUARTIL 2
JOHN FREDY SOLER PEÑA	6	90%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
YAMILE PINZON NUÑEZ	7	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	95%	CUARTIL 2
ADRIANA FERNANDA SIERRA PEÑA	6	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1

Imagen N°12

Click To Call:

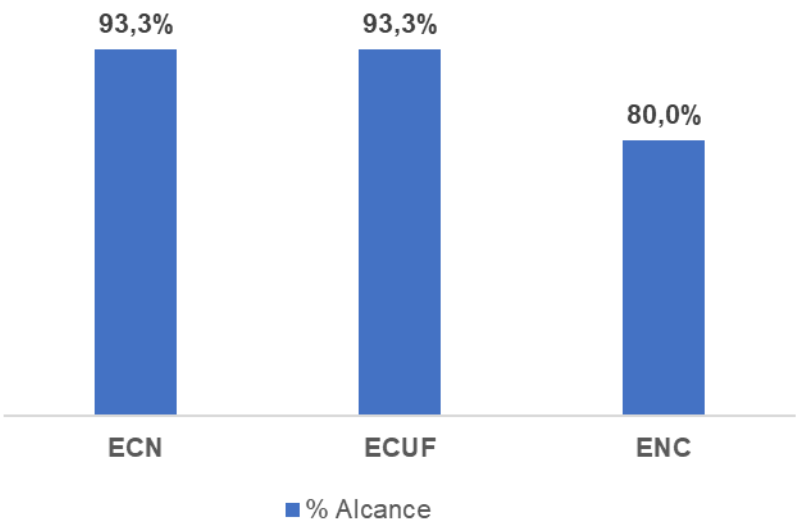


Imagen N°13

Para el canal de Click To Call se realizaron 15 muestras, identificando un cumplimiento de los indicadores de PECN y PECUF para la orden de compra del proyecto.

Afectaciones por atributo errores críticos

1. **Brindo información correcta y completa, conforme a las políticas del proceso:** Se ve afectado en el momento en que se brinda información incompleta o errada a los ciudadanos, sin tener presente los requisitos y lineamientos de la entidad contratante.
2. **Tipifico la transacción (registro):** Se ve afectado cuando se evidencia tipificación errada en el aplicativo IQGIS.

Afectaciones por atributo errores no críticos

1. **Registro de datos y observaciones:** El atributo se ve afectado por el registro errado de los datos suministrados por el ciudadano.
2. **Contesto oportunamente la interacción:** Se ve afectado cuando no se atiende la interacción dentro de los 03 segundos de ingreso.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil	PENC	Cuartil
ANGELA NATALIA RUIZ MUÑOZ	6	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1
CRISTIAN MAURICIO CRUZ ORJUELA	7	83%	CUARTIL 4	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2
JOSEPH ENRIQUE BOLAÑO GUTIERREZ	6	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
KAREN SOFIA VALENZUELA CAMELO	6	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
LAURA KATHERIN MILA DAVILA	6	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
MICHEL ANDREA VELASQUEZ GOMEZ	6	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
JOHAN STIVEN REALPE VILLAMARIN	6	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
ANGIE TATIANA GUTIERREZ BARBOSA	2	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
JULIAN OSUNA HERNANDEZ	5	88%	CUARTIL 3	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
JUAN DAVID CUBILLOS CUBILLOS	7	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	96%	CUARTIL 2

Imagen N°14

Web Call Back:

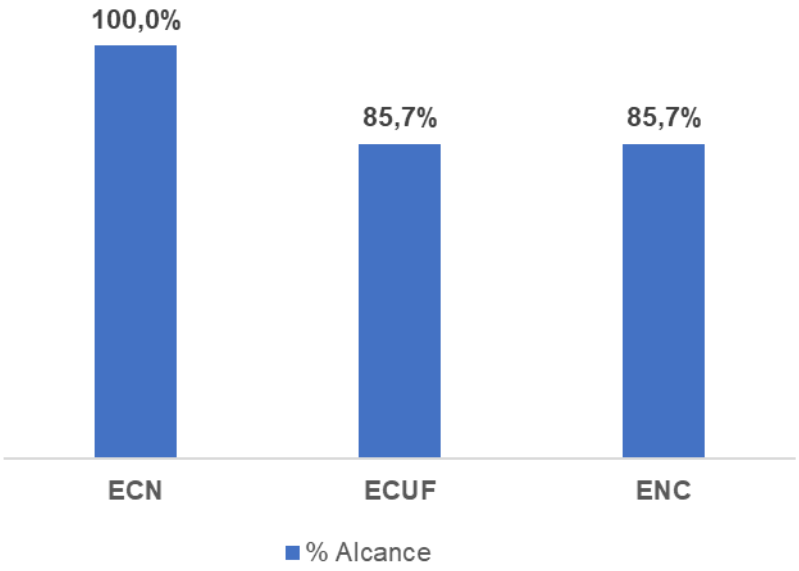


Imagen N°15

Para el canal de Web Call Back se realizaron 7 muestras, identificando un cumplimiento de los indicadores de PECN y PECUF para la orden de compra del proyecto.

Afectaciones por atributo errores críticos

1. **Brindo información correcta y completa, conforme a las políticas del proceso:** Se ve afectado en el momento en que se brinda información incompleta o errada a los ciudadanos, sin tener presente los requisitos y lineamientos de la entidad contratante.

Afectaciones por atributo errores no críticos

2. **Presto atención al ciudadano demostrando actitud de servicio:** El atributo se ve afectado cuando se solicita información que el ciudadano ya ha mencionado.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil	PENC	Cuartil
DAVID SANTIAGO MARIN CORDOBA	7	91%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
JOSEPH ENRIQUE BOLAÑO GUTIERREZ	6	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
JUAN DAVID CASTELLANOS ROJAS	7	99%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
MICHEL ANDREA VELASQUEZ GOMEZ	6	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
JOHAN STIVEN REALPE VILLAMARIN	6	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2

Imagen N°16

3. Resultado de indicadores por agente

Los indicadores a continuación corresponden a los agentes auditados, equipo conformado por 33 agentes distribuidos en los canales Telefónico, Chat, Videollamada y PQRS. También se muestra el cuartilamiento que ocupa el agente dentro de la siguiente categoría:

Q4	Q3	Q2	Q1
Entre 0% y 85%	Entre 86% y 89%	Entre 90% y 99%	Igual a 100%

Tabla N°1

La cuartilización es el proceso a través del cual se genera la categorización de los resultados obtenidos mediante la segmentación del 100% de una población o muestra.

- Cuartil 1 (Q1): Grupo de población que se encuentra en el rango establecido (100%).
- Cuartil 2 (Q2): Grupo de población que se encuentra dentro del rango (90% - 99%).
- Cuartil 3 (Q3): Grupo de población que se encuentra por debajo del rango interno establecido (86% - 89%).
- Cuartil 4 (Q4): Grupo de población con el desempeño más bajo de acuerdo con el rango establecido.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil	PENC	Cuartil
ANDREA VALENTINA GONZALEZ CASTRO	20	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
RUBEN DARIO OSMA DEVIA	20	95%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
CARLOS MANUEL CARRASCAL	18	94%	CUARTIL 2	98%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1
DANIELA ALEXANDRA PINILLA MONCALEANO	18	89%	CUARTIL 3	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
GISELL GALATEA MAHECHA FORERO	18	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
NEIDY YOJANA RODRIGUEZ YAYA	18	89%	CUARTIL 3	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
YANETH NUMPAQUE MONROY	17	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
BRANDON STIVEN ZARATE QUIROGA	7	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2	96%	CUARTIL 2
CRISTIAN MAURICIO CRUZ ORJUELA	7	83%	CUARTIL 4	98%	CUARTIL 2	99%	CUARTIL 2
DAVID SANTIAGO MARIN CORDOBA	7	91%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	96%	CUARTIL 2
FRANCY ALEJANDRA RODRIGUEZ AGUILERA	7	90%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2
JUAN DAVID CASTELLANOS ROJAS	7	99%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
YAMILE PINZON NUÑEZ	7	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1	95%	CUARTIL 2
DEISY KATERINE VEGA CASTRO	7	91%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2
JUAN DAVID CUBILLOS CUBILLOS	7	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	96%	CUARTIL 2
LILIANA PATRICIA CHITIVA VELASQUEZ	7	91%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
ANGELA NATALIA RUIZ MUÑOZ	6	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1
DANIEL MAURICIO SOLER GOMEZ	6	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	92%	CUARTIL 2
HEIDY LISETTE MARTINEZ GUERRERO	6	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
JOHN FREDY SOLER PEÑA	6	90%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
JOSEPH ENRIQUE BOLAÑO GUTIERREZ	6	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
KAREN SOFIA VALENZUELA CAMELO	6	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
LAURA KATHERIN MILA DAVILA	6	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
MICHEL ANDREA VELASQUEZ GOMEZ	6	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
PAOLA ANDREA GONZALEZ VARGAS	6	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
SANDRA MARCELA PORTILLO RAMIREZ	6	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
LEYNNER SANTIAGO AMEZQUITA LONDOÑO	6	98%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
JOHAN STIVEN REALPE VILLAMARIN	6	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
ADRIANA FERNANDA SIERRA PEÑA	6	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
LUIS ALBERTO PINZON MENDEZ	6	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
DAYANN VANESSA LEAL GARCIA	6	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
JULIAN OSUNA HERNANDEZ	5	88%	CUARTIL 3	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
ANGIE TATIANA GUTIERREZ BARBOSA	2	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1

Imagen N°17

Durante el transcurso del mes se realizaron retroalimentaciones individuales de manera inmediata enfocadas en reforzar las oportunidades detectadas en los monitoreos y aclarar las diferentes inquietudes presentadas en la gestión diaria.

4. Planes de acción para el mes de octubre

1. Se continua con la actividad “Urna semanal”, se realizará una pregunta los días (lunes, miércoles y viernes) enfocada a reforzar diferentes temas donde se identificaron oportunidades durante el mes de septiembre.

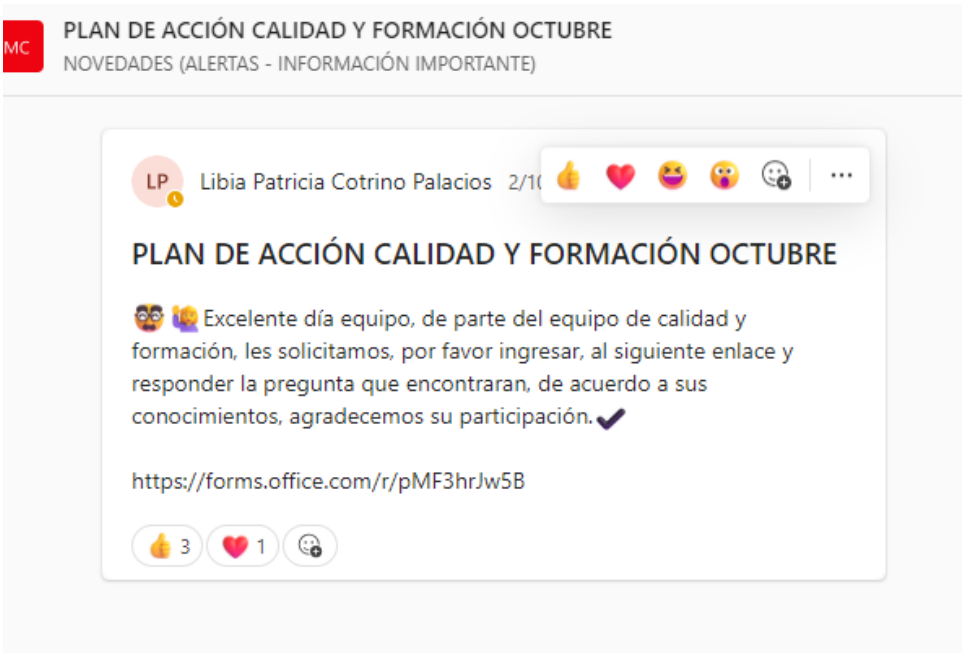


Imagen N°18

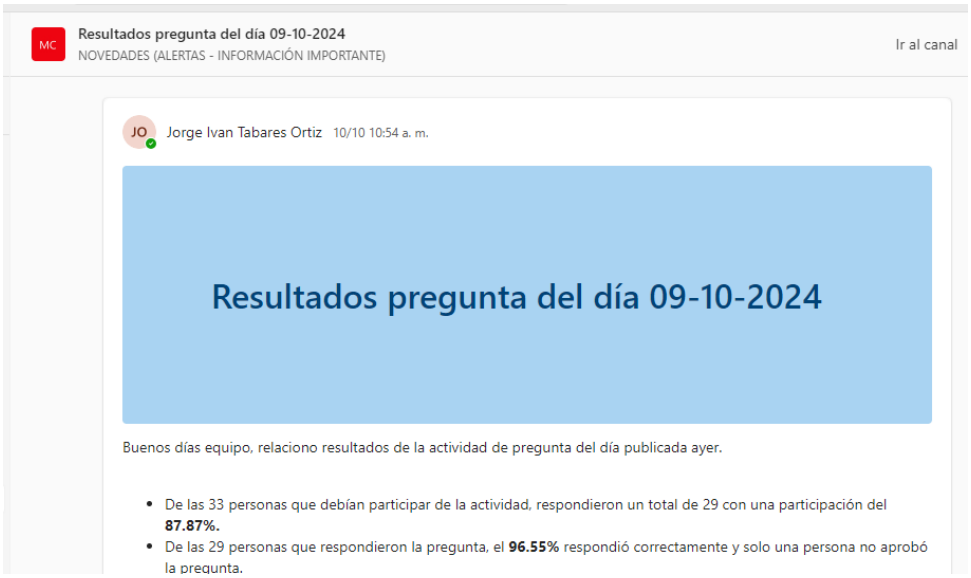


Imagen N°19

Obligación Presupuestal Comprobante

Usuario Solicitante:	MHccapacho	CESAR DAVID CAPACHO PINEDA
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante:	11-04-00	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA
Fecha y Hora Sistema:	2025-01-20-10:38 a. m.	

REGISTRO PRESUPUESTAL DE OBLIGACION.

Numero:	13225	**Fecha Registro:**	2025-01-20	**Unidad / Subunidad ejecutora:**			11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA		
Vigencia Presupuestal	Reservas presupuestales	**Estado:**	Generada	**Requiere DIP:**		No	**Tipo de DIP:**		**Nro. Compromiso:** 9424
Valor Inicial:	238.717.987,69	**Valor Total Operaciones:**	0,00				**Valor Actual:**	238.717.987,69	**Saldo x Ordenar:** 238.717.987,69
Valor Inicial Moneda Original:	0,00	**Valor Total Operaciones Moneda Original:**	0,00				**Valor Actual Moneda Original:**	0,00	**Saldo x Ordenar Moneda Original:** 0,00
Valor Deducciones:	5.949.895,00	**Valor Neto:**	232.768.092,69				**Valor IVA:**	38.114.636,69	**Nro. Cdp:** 12324
Valor Deducciones Moneda:	0,00	**Valor Neto Moneda:**	0,00				**Atributo Contable:**	40-BIENES, SERVICIOS, IMPUESTOS Y TRANSFERENCIAS CAUSADOS	**Comprobante Contable:**

TERCERO

Identificacion:	901444076	**Razon Social:**	UNION TEMPORAL ASD - IQ	**Medio de Pago:**	Abono en cuenta

CUENTA BANCARIA

Numero:	69000000976	**Banco:**	BANCOLOMBIA S.A.	**Tipo:**	Ahorro	**Estado:**	Activa

CUENTA X PAGAR

Numero:	9425	**Tipo:**	Adquisicion de Servicios a Personas Declarantes

CAJA MENOR

Identificacion:		**Fecha de Registro:**	

DOCUMENTO SOPORTE

Numero:	FE285	**Tipo:**	FACTURA	**Fecha:**	2025-01-20

ITEM PARA AFECTACION DE GASTO

DEPENDENCIA	POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	RECURSO	SITUAC.	ATRIBUTO CONTABLE	FECHA OPERACION	VALOR INICIAL	VALOR OPERACION	VALOR ACTUAL	SALDO X ORDENAR
11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	C-1199-1002-12-53105B-1199065-02 ADQUIS. DE BYS - SERVICIOS TECNOLÓGICOS - FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES Y EVOLUCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN MIGRACIÓN COLOMBIA NACIONAL	Nación	10	CSF	40-BIENES, SERVICIOS, IMPUESTOS Y TRANSFERENCIAS CAUSADOS					
						Total:	238.717.987,69	0,00	238.717.987,69	238.717.987,69

Objeto:	RAD. 20259990398692 - OC 122240 DE 2023 - Contratar el servicio de Contact Center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, establecidos por Migración Colombia - DEL PERIODO DEL 01 AL 18 DE OCTUBRE DE 2024 - FACTURA FE285

PLAN DE PAGOS				
DEPENDENCIA DE AFECTACION DE PAC	**POSICION DEL CATALOGO DE PAC**	**FECHA DE PAGO**	**ESTADO**	**VALOR A PAGAR**
11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	3-8 CNC - INVERSION ORDINARIA NACIÓN CSF	2025-12-30	Generada	238.717.987,69

POSICIONES DEL CATALOGO PARA PAGO NO PRESUPUESTAL						
POSICION DEL CATALOGO DE PAGO	**IDENTIFICACION**	**NOMBRE BENEFICIARIO**	**BASE GRAVABLE**	**TARIFA**	**VALOR DEDUCCION**	**SALDO DISPONIBLE PARA ORDENAR**
2-01-04-01-04-01 RETEFUENTE - SERVICIOS EN GENERAL - PERSONAS DECLARANTES	NIT 800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	100.301.676,00	4,000 %	4.012.067,00	4.012.067,00
2-01-05-01-01-03-05 RETENCION ICA COMERCIAL SERVICIOS DEMÁS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	NIT 899999061	BOGOTA DISTRITO CAPITAL	200.603.351,00	0,966 %	1.937.828,00	1.937.828,00

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)

Orden de pago Presupuestal de gastos Comprobante

Usuario Solicitante:	MHaachavez	ALLISON ANDREA CHAVEZ FUENTES
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante:	11-04-00	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA
Fecha y Hora Sistema:	2025-02-18-11:03 a. m.	

ORDEN DE PAGO PRESUPUESTAL

Número:	38959525	**Fecha Registro:**	2025-02-18		**Unidad / Subunidad ejecutora:**	11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA					
Vigencia Presupuestal	Reservas presupuestales	**Estado:**	Generada		**Nro Obligación:**	13225	**Comprobante Contable de la Generación:**				
Fecha Máxima Pago:	2025-02-21	**Código de Referencia:**		04500196800038959525	**Tipo de Moneda:**	COP-Pesos	**Tasa de Cambio:**		0,00		
Valor Bruto:	238.717.987,69	**Valor Deducciones:**		5.949.895,00	**Valor Neto:**	232.768.092,69	**Saldo x Pagar:**		238.717.987,69		

VALORES PAGADOS

TRM Pago		**Valor Bruto**		Valor Deducciones	0,00	Valor Neto		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:	901444076	**Razón Social:**	UNION TEMPORAL ASD - IQ	**Medio de Pago:**	Abono en cuenta

CUENTA BANCARIA

Número:	69000000976	**Banco:**	BANCOLOMBIA S.A.	**Tipo:**	Ahorro	**Estado:**	Activa

TESORERIA	DOCUMENTO SOPORTE					
	Número:	FE285	**Tipo:**	FACTURA	**Fecha:**	2025-02-18
13-01-01-DT - DIRECCION TESORO NACION DGCPTN						

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
11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA / C-1199-1002-12-53105B-1199065-02 ADQUIS. DE BYS - SERVICIOS TECNOLÓGICOS - FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES Y EVOLUCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN MIGRACIÓN COLOMBIA NACIONAL												
	Nación	10	CSF	238.717.987,69	0,00					Pesos	0,00	0,00

DEDUCCIONES							
POSICIONES DEL CATALOGO PARA PAGO NO PRESUPUESTALES		TERCERO		TARIFA	VALOR	VALOR AJUSTADO PAGO	VALOR REINTEGRADO
2-01-04-01-04-01	RETEFUENTE - SERVICIOS EN GENERAL - PERSONAS DECLARANTES	800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	4,000 %	4.012.067,00		
2-01-05-01-01-03-05	RETENCION ICA COMERCIAL SERVICIOS DEMÁS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	899999061	BOGOTA DISTRITO CAPITAL	0,966 %	1.937.828,00		

LINEAS DE PAGO VINCULADA					
DEPENDENCIA PARA AFECTACION DE PAC	POSICION DEL CATALOGO DE PAC	FECHA	VALOR	ATRIBUTO LINEA DE PAGO	ESTADO
11-04-00 - UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	3-8 - CNC - INVERSION ORDINARIA NACIÓN CSF	2025-02-11	238.717.987,69	40 BIENES, SERVICIOS, IMPUESTOS Y TRANSFERENCIAS CAUSADOS	Generada

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)



PROYECTO: Migración Colombia
Periodo: 01 al 18 de Octubre de 2024
Orden de Compra: 122240

MIGRACIÓN
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

UT UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

UT | UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

Tabla de contenido

1 INTRODUCCIÓN 4
2 ESPECIFICACIÓN DEL SERVICIO 4
2.1 Objeto del Servicio 4
2.2 Alcance del Servicio 4
2.3 Canales de contacto 4
3 GLOSARIO 5
4 MODELO DE GESTIÓN 6
4.1 Interacciones Mes 6
4.2 Segmento Inbound 8
4.2.1 Comportamiento Día de la Semana Inbound 9
4.2.2 Comportamiento Diario Inbound 10
4.2.3 Comportamiento Franja Horaria Inbound 10
4.3 Segmento Linea Anticorrupción 10
4.3.1 Comportamiento Diario Anticorrupción 11
4.4 Segmento Video Llamada 12
4.4.1 Comportamiento Día de la Semana Video Llamada 12
4.4.2 Comportamiento Diario Video Llamada 13
4.5 Segmento Chat 14
4.5.1 Comportamiento Día de la Semana Chat 14
4.6 Clic to Call (C2C) 15
4.6.1 Comportamiento Día de la Semana C2C 15
4.7 Déjanos Llamarte (Web Call Back) 16
4.8 Segmento Outbound 17
5 TIPIFICACIONES 18
5.1 % Participación por Motivo de llamada 18
5.2 % Participación por Genero 19
5.3 % Participación por Nacionalidad 19
5.4 % Participación por Grupo de Edades 20
6 GESTION PQRS 20
6.1 Tipo de Solicitud 20

6.2 Gestión por Trámite 21
6.3 Gestión por Backoffice 22
7 AGENDAMIENTO 23
7.1 Top Agendamiendo por cuidades 24
7.2 Registro de Asistencia Agendas 26
8 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN MENSUAL 28
8.1 Encuestas Canal Telefónico 28
8.2 Encuestas Ventanilla Virtual 30
9 QUEJAS 33
10 ACTUALIZACIONES - FORMACIÓN 33
11 ENVIO CORREOS MASIVOS 34
12 TEMAS COMPLEMENTARIOS 35

1 INTRODUCCIÓN

El presente informe da cuenta de los resultados y gestión del mes en referencia donde se podrán evidenciar métricas operativas, oportunidades de mejora identificados y estrategias planteadas y aplicadas.

Partimos recordando el objeto del servicio y nuestras obligaciones contractuales las cuales en el desarrollo del informe vamos presentando.

A continuación, se muestran los resultados de la gestión del 1 al 18 de octubre de 2024 en cada canal de atención destinado a la ciudadanía, así como el apoyo prestado por algunos agentes del centro de contacto en los centros facilitadores de la entidad.

2 ESPECIFICACIÓN DEL SERVICIO

2.1 Objeto del Servicio

El objeto del Acuerdo Marco es establecer: (i) las condiciones para la contratación de Servicios BPO al amparo del Acuerdo Marco y la prestación del servicio por parte de los Proveedores; (ii) las condiciones en las cuales las Entidades Compradoras se vinculan al Acuerdo Marco y adquieren los Servicios BPO; y (iii) las condiciones para el pago de los Servicios BPO por parte de las Entidades Compradoras.

2.2 Alcance del Servicio

Los Proveedores se obligan a entregar a las Entidades Compradoras en la operación los servicios BPO de acuerdo con las especificaciones establecidas en el pliego de condiciones y de acuerdo con las Ofertas presentadas a Colombia Compra Eficiente en la licitación pública 122240. Es importante precisar que entre las partes se realizó adición de 3 meses a partir del 28 de junio 2024 tras la reunión sostenido entre Migración Colombia y la Unión Temporal, donde se determinó ejecutar el plan de vacaciones, permitiendo extender hasta el 18 de Octubre.

El Acuerdo Marco busca: (i) aprovechar el poder de negociación que tiene el Estado como un solo comprador, agregando la demanda de Servicios BPO de las Entidades Compradoras a nivel nacional; (ii) mejorar la eficiencia en la contratación de Servicios BPO al hacer un solo proceso de licitación pública; y (iii) garantizar a las Entidades Compradoras la contratación de Servicios BPO durante la vigencia del Acuerdo Marco.

2.3 Canales de contacto

A continuación, se detallan los diferentes canales de atención que la entidad tiene a disposición de la ciudadanía:

- **Telefónico:**
  - Línea Fija (601) 601-6170
  - Línea Nacional: 018000 018662
  - Línea anticorrupción (601) 611-6177
- **Ventanilla Virtual:**

Accesos publicados en la página web de la entidad: https://www.migracioncolombia.gov.co/

  - Llámanos (Clic to Call).
  - Déjanos Llamarte (Call me Back).
  - Videollamada.
  - Videollamada por Lengua de Señas.
  - Chatbot.
- **Plataforma de citas**.

Página web desarrollado por la UT con diferentes módulos dirigidos a ciudadanos, funcionarios y operadores del centro del contacto donde los ciudadanos podrán realizar la autogestión de consulta y agendamiento de citas en los diferentes puntos de atención a nivel nacional: https://citasmigracion.iq-online.net.co/citas

- **Envió Masivo de Correos y mensajes de texto**.

La entidad entrega una base de datos de registros para él envió del Emails y mensajes de texto masivos, parte del tratamiento fue: depuración y preparación para envió de correos masivos según base de datos y estructura indicada por la entidad.

3 GLOSARIO

- **Interacciones recibidas:** Son todas las interacciones de los ciudadanos que buscan contacto con un asesor por los diferentes canales de atención, Telefónico y/o ventanilla virtual.
- **Autogestión:** Son las interacciones que llegan al chat Bot o al IVR y no pasan al asesor, solucionan sus inquietudes con la información que consultan y no requieren atención directa con una persona.
- **Virtual Hold:** Es un servicio que se ofrece cuando la línea está con cola de llamada y le informa al ciudadano que los asesores se encuentran ocupados y ofrece la opción de devolución de llamada.
- **Recibidas ACD:** Son las interacciones que pasan de las opciones del IVR y llegan a la cola para ser atendida por un asesor.
- **Nivel de servicio:** Hace referencia al porcentaje de llamadas contestadas antes de un tiempo determinado.

- **Nivel de atención (Eficacia):** Número de interacciones atendidas sobre el total de interacciones recibidas.
- **Abandono:** Es el porcentaje de llamadas abandonadas/ Llamadas recibidas en un umbral determinado.
- **TMO:** Tiempo Medio de operación, corresponde al tiempo desde que inicia la atención con el ciudadano hasta el final.

4 MODELO DE GESTIÓN

- Fecha de inicio contrato: 28 de diciembre de 2023.
- Fecha de final gestión: 27 de junio de 2024.
- Adición de la Orden de compra: 3 meses adicionales desde el 28 de junio de 2024 al 27 de septiembre de 2024. Sin embargo, por lo mencionado previamente, se aprobó un plan de vacaciones entre Migración Colombia y la Unión Temporal, permitiendo extender en tiempo hasta máximo el 18 de octubre 2024, razón por la cual se da continuidad a la gestión y el presente informe muestra el mes completo.
- Periodo de gestión a presentar: 1 al 18 de octubre de 2024.

A continuación, detallamos la gestión ejecutada en el mes de octubre por cada canal de gestión así: Gestión de Contact Center: En este agrupamos los servicios prestados para la atención de interacciones entrantes así:

- Atención telefónica de las líneas de servicio, así como de conmutador, esta cubre tanto idioma español como inglés y la línea anticorrupción.
- Atención por Ventanilla virtual Chat Bot, chat, llámanos, Videollamada y déjanos llamarte, en idioma español y Lengua de señas.
- Gestión de PQRS: En este se detallan las actividades para la atención de cada una de las solicitudes que son direccionadas al equipo de apoyo.
- Gestión Presencial: Corresponde a las actividades desarrolladas en cada punto de atención de Migración Colombia de acuerdo con los servicios contratados y seleccionados en la orden de compra.
- Envió de Correos Masivos: Depuración y envío de correos masivos a demanda de la entidad.

4.1 Interacciones Mes

A continuación, se presenta el total de interacciones de los segmentos de atención:

Telefónico: Se muestran las interacciones recibidas por las líneas de servicio fija, 018000 las cuales se derivan a la opción 1 (español y opción 2 (inglés), importante tener presente que las llamadas ingresan al IVR donde dependiendo de la opción seleccionada hay paso a agente u opciones de audio texto (donde escuchan la información pregrabada dando orientación al ciudadano) y la línea

anticorrupción donde se le da un direccionamiento al ciudadano sobre los tramites a realizar presuntos actos de corrupción, realizados por funcionarios públicos o contratistas de la entidad.

Ventanilla lo integran los siguientes canales:

- **Clic to call:** servicio a través de la web que al realizar la llamada automáticamente pasa al asesor para atención.
- **Web call back:** servicio que permite dejar los datos al ciudadano y se realiza la devolución cuando se esté en horario hábil de atención y se tenga disponibilidad de asesores.
- **Video llamada:** servicio que permite atención en español y en lenguaje de señas.
- **Chat:** servicio que permite una interacción a través del Chatbot, donde le ciudadano podrá autogestionar sus consultas, así mismo, un paso a agente en caso de que el ciudadano no logre resolver sus inquietudes.

En la siguiente tabla se puede observar el resumen de los indicadores obtenidos desde enero al corte del presente informe, según lo establecido en la orden de compra.

Indicador (ANS)	Meta (Nivel Plata)	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sep-24	oct-24
		Periodo de Estabilización									
DISPONIBILIDAD DE LA PLATAFORMA	>=99.7%	99,9%	99,4%	99,8%	99,9%	100,0%	99,8%	100,0%	100,0%	97,9%	97,6%
EFICACIA	>= 90%	69,0%	93,1%	97,1%	95,3%	91,3%	88,8%	90,2%	86,5%	79,2%	80,0%
TELEFONICO	Nivel Atención	68,1%	97,8%	99,3%	98,9%	97,7%	97,4%	97,6%	96,6%	94,4%	80,0%
CHAT		73,9%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
WEB (C2C)		-	93,3%	92,5%	87,8%	91,8%	73,0%	89,9%	83,7%	69,8%	78,0%
WEB (WCB)		-	65,1%	96,8%	93,4%	85,7%	91,7%	90,5%	72,2%	53,2%	63,0%
TMO INBOUND		0:08:07	0:07:05	0:06:57	0:06:50	0:06:47	0:06:25	0:06:29	0:06:46	0:06:39	0:05:59
TMO CHAT		0:11:53	0:12:09	0:11:34	0:12:02	0:12:33	0:12:31	0:12:00	0:12:52	0:11:35	0:09:19
TIEMPO DE ATENCIÓN CANALES INBOUND	<= 40 segundos	-	24	11	17	24	30	27	42	64	30
TIEMPO DE ATENCIÓN CANALES CHAT	<= 60 segundos	-	18	28	27	25	20	20	29	27	49
TIEMPO DE ATENCIÓN CANALES VIDEO LLAMADA	<= 90 segundos	-	8	8	13	25	41	30	35	57	26
TIEMPO DE ATENCIÓN CANALES WEB (C2C)	-	-	-	17	21	22	35	39	80	161	39
OCUPACIÓN DE AGENTES	>=65%	75%	50%	41%	51%	52%	66%	59%	64%	70%	41%
QUEJAS SOBRE EL SERVICIO DEL CENTRO DE CONTACTO	< 3%	0,000%	0,007%	0,000%	0,000%	0,000%	0,011%	0,029%	0,010%	0,000%	0,000%
PROMEDIO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS CON EL SERVICIO	Opción 2 Resultado evaluación >80%	En construcción	En construcción	4,4	4,4	4,6	4,1	4,3	4,3	4,6	4,4
ROTACIÓN DE AGENTES	Resultado	4,00%	2,00%	2,00%	1,72%	3,45%	0,00%	1,82%	0,00%	1,82%	0,00%
PRECISIÓN ERROR CRÍTICO DE NEGOCIO: ECN	>= 85%	93,0%	96,8%	98,1%	97,7%	98,2%	98,4%	96,8%	96,3%	94,0%	94,4%
PRECISIÓN ERROR CRÍTICO DE USUARIO: ECU		89,0%	91,1%	93,1%	94,4%	95,2%	90,9%	93,9%	95,5%	98,7%	98,9%
AUDITORÍA EFECTUADA POR LA ENTIDAD COMPRADORA A LA MEDIDA DE PRECISIÓN ERROR CRITICO DE USUARIO	<=15%	Pendiente Migración Colombia	Pendiente Migración Colombia	Pendiente Migración Colombia	Pendiente Migración Colombia	Pendiente Migración Colombia	Pendiente Migración Colombia	Pendiente Migración Colombia	Pendiente Migración Colombia	Pendiente Migración Colombia	Pendiente Migración Colombia
ECA	>=70%	98%	98%	98%	92%	95%	85%	96%	94%	97%	N/A

Tabla N° 1

A continuación, se muestra el consolidado para los segmentos:

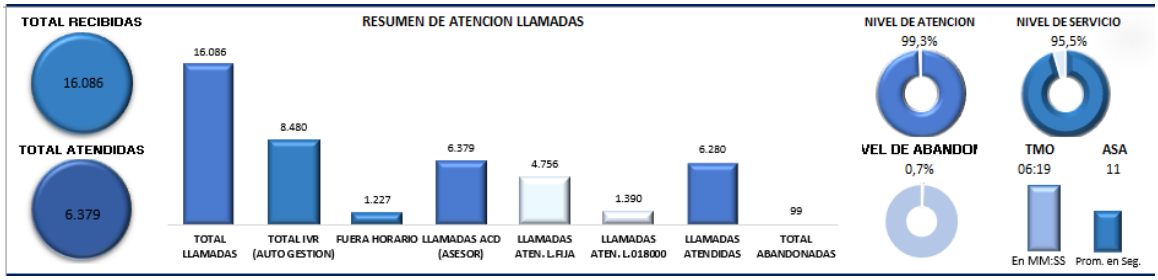
Segmento	Total Interacciones	Total IVR | Bot Auto Gestion	Fuera Horario	Interacciones ACD (Asesor)	Interacciones Atendidas	Fija	01 8000	Total Abandonadas	Interacciones Virtual Hold	Interacciones Atendidas Umbral	Nivel Atencion	Nivel Servicio	Nivel Abandono	TMO	Asa (Seg.)	Cant. Tipificaciones	% Tipificaciones
1.Inbound	**16.086**	**8.480**	**1.227**	**6.379**	**6.280**	4.756	1.390	**99**	**94**	**5.999**	**99,3%**	**94,0%**	**0,7%**	**0:06:09**	**11**	**6.206**	**98,8%**
Español	*15.460*	*8.080*	*1.185*	*6.195*	*6.099*	*4.715*	*1.384*	*96*	*94*	*5.823*	*99,3%*	*94,0%*	*0,7%*	*0:06:15*	*11*	*6.031*	*98,9%*
Ingles	*290*	*242*	*0*	*48*	*47*	*41*	*6*	*1*	*0*	*46*	*99,7%*	*95,8%*	*0,3%*	*0:10:50*	*13*	*47*	*100,0%*
Linea Anticorrupción	*336*	*158*	*42*	*136*	*134*	-	-	*2*	*0*	*130*	*99,3%*	*95,6%*	*0,7%*	*0:01:56*	*10*	*128*	*95,5%*
2.Video Llamada	**451**	**0**	**63**	**388**	**374**	-	-	**14**	**0**	**357**	**96,4%**	**92,0%**	**3,6%**	**0:06:14**	**24**	**356**	**95,2%**
Video Llamada	*448*	*0*	*63*	*385*	*371*	-	-	*14*	*0*	*354*	*96,4%*	*91,9%*	*3,6%*	*0:06:13*	*24*	*355*	*95,7%*
Video Llamada Señas	*3*	*0*	*0*	*3*	*3*	-	-	*0*	*0*	*3*	*100,0%*	*100,0%*	*0,0%*	*0:07:52*	*5*	*1*	*33,3%*
3.Chat	**1.881**	**801**	**441**	**639**	**639**	-	-	**0**	-	**634**	**100,0%**	**99,2%**	**0,0%**	**0:11:15**	**20**	**649**	**100,0%**
4.C2C	**1.224**	-	**171**	**1.053**	**972**	-	-	**81**	*0*	**947**	**92,3%**	**89,9%**	**7,7%**	**0:05:05**	**34**	**1.053**	**100,0%**
Totales	**19.642**	**9.281**	**1.902**	**8.459**	**8.265**	**4.756**	**1.390**	**194**	**94**	**7.937**							

Tabla N° 2

Para el mes en referencia se recibieron 19.642 interacciones en todos los canales de servicio, esta disminución referente al mes anterior corresponde a la cantidad de días que se prestó el servicio (18 Días)

4.2 Segmento Inbound

Se muestran las llamadas tanto de la línea fija como de la 01 8000 128662, Opción 1 (español) y la opción 2 (inglés). La participación de las llamadas que los ciudadanos solicitan paso a agente es: opción 1, 99.4% y opción 2, 0.6%.



Importante tener en cuenta que el 66.4% de las llamadas se reciben a través de la línea fija 6016116170 y el 21.4% ingresan a través de la 01 8000 128662, el restante 12.1% corresponde a las llamadas abandonadas.

Campaña	todas las llamadas	Total IVR	Total Fuera de Horario	Atención ACD (Asesor)	llamadas anten. L Fija	llamadas anten. L 018000	Llamadas atendidas	Total Abandonadas	Nivel de atención	Nivel de servicio	Nivel de Abandono	TMO
Español	15460	8080	1185	6195	4756	1390	6280	96	99,3%	94,0%	0,7%	0:06:15
Ingles	290	240	0	48	41	6	47	1	100%	96%	0,7%	0:10:50
TOTAL INBOUND	**15750**	**8320**	**1185**	**6243**	**4797**	**1396**	**6327**	**97**	**99,5%**	**94,9%**	**0,7%**	**0:08:33**

Tabla N° 4

Frente a las tipificaciones de este segmento, presentamos las 3 más altas para las tipificaciones de cuarto nivel:

Segmento: Español

Grupo de Tipificación	Tipificacion	Cantidad	% del total
Tipificación 1	**Orientación Tramites**	**4.632**	**76,80%**
Tipificación 2	**Extranjeria**	**1.970**	**32,66%**
Tipificación 3	**Cédula de Extranjeria**	**904**	**14,99%**
Tipificación 4	*Entrega de cedula de extrajeria*	*441*	*7,31%*
Tipificación 4	*Informacion General de CE*	*324*	*5,37%*
Tipificación 4	*Renovación*	*71*	*1,18%*

Tabla N°6

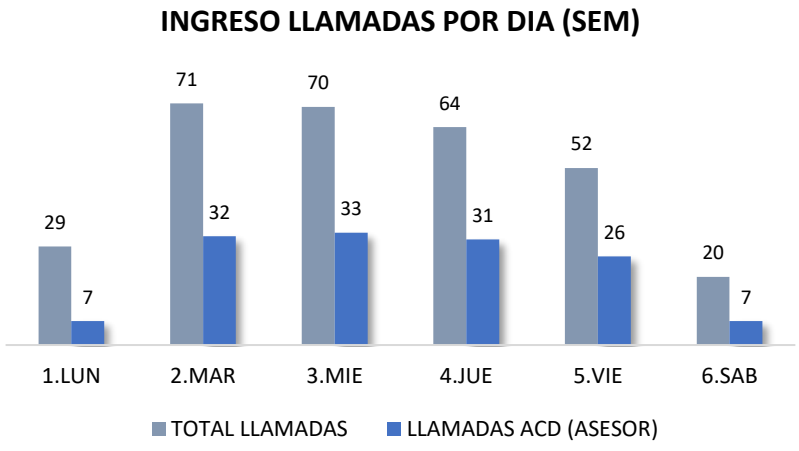
Segmento: Ingles

Grupo de Tipificación	Tipificacion	Cantidad	% del total
Tipificación 1	**Orientación Tramites**	**38**	**80,85%**
Tipificación 2	**Extranjeria**	**33**	**70,21%**
Tipificación 3	**Prorroga de Permanencia**	**17**	**36,17%**
Tipificación 4	*Informacion general*	*12*	*25,53%*
Tipificación 4	*No llego el link de pago*	*4*	*8,51%*
Tipificación 4	*Informacion de contingencia de prorrogas*	*1*	*2,13%*

Tabla N°7

4.2.1 Comportamiento Día de la Semana Inbound

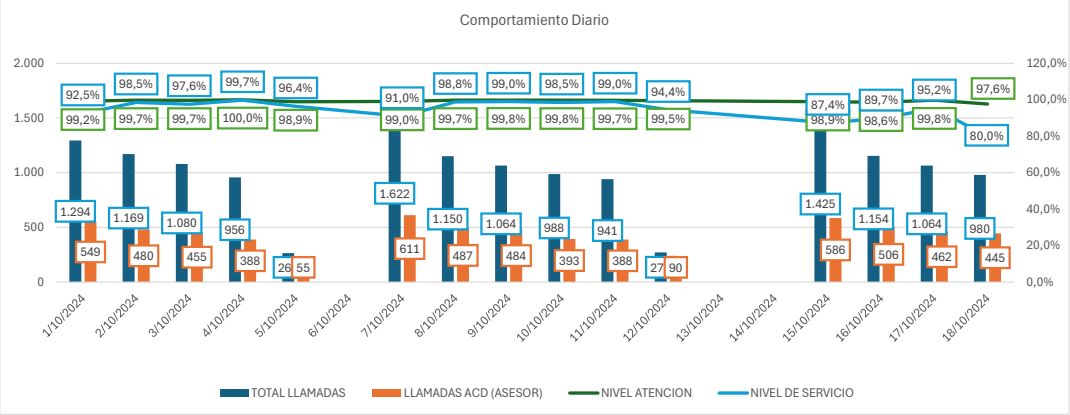
En la siguiente Grafica se puede observar que el día que los martes son los días con mayor # de llamadas que ingresan a través de los canales de atención.



Grafica N° 4

4.2.2 Comportamiento Diario Inbound

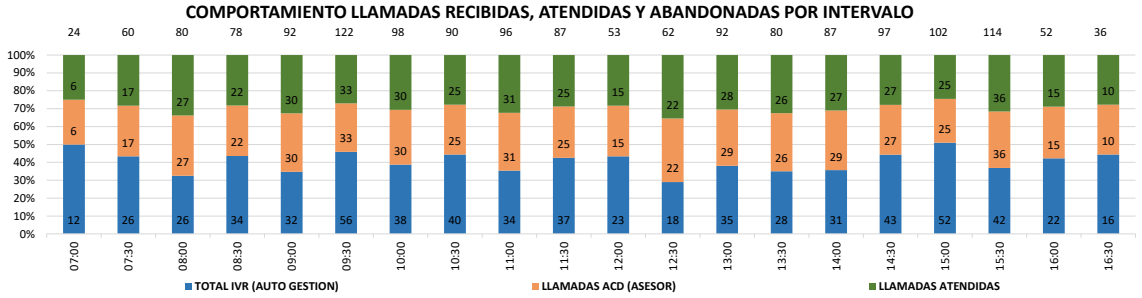
Los lunes del mes 2, 11, y 15 presento el mayor ingreso de llamadas, los motivos de llamadas fueron Orientación a tramites. Los demás días presentaron un comportamiento promedio según históricos.



Grafica N° 5

4.2.3 Comportamiento Franja Horaria Inbound

Las horas de mayor volumen de interacciones se comprenden entre (09:00 a.m. y 11:00 a.m.), frente al nivel de servicio se evidencia que la afectación está entre las 12:00 p.m. y 1:00 p.m., que son las horas de almuerzo.



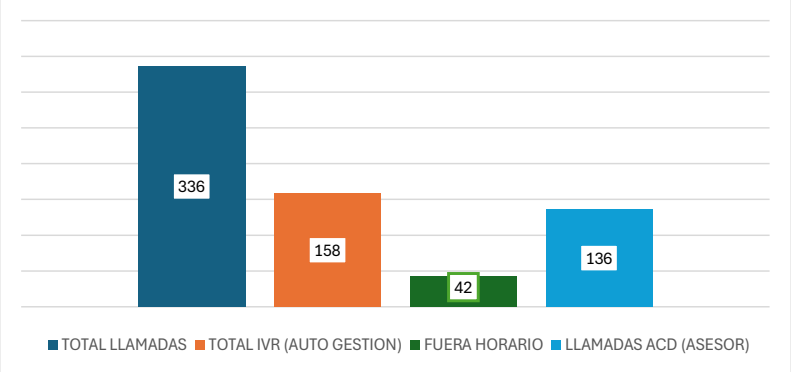
Grafica N° 6

4.3 Segmento Linea Anticorrupción

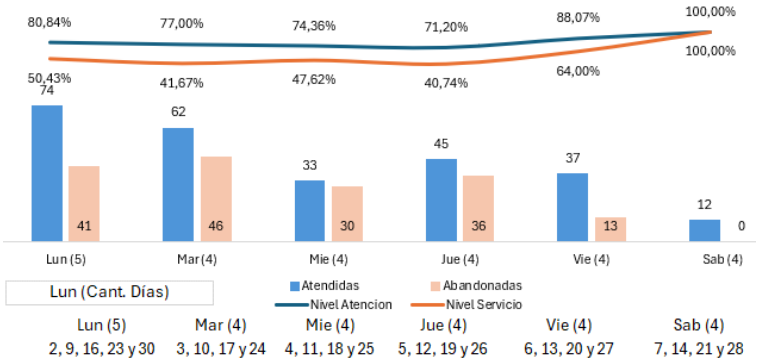
En la línea anticorrupción se da un direccionamiento al ciudadano sobre los tramites a realizar presuntos actos de corrupción, realizados por funcionarios públicos o contratistas de la entidad.

TOTAL LLAMADAS	TOTAL IVR (AUTO GESTION)	FUERA HORARIO	LLAMADAS ACD (ASESOR)	LLAMADAS ATEN. L.FIJA	LLAMADAS ATEN. L.018000	LLAMADAS ATENDIDAS	TOTAL ABANDONADAS	LLAMADAS BUZON	*LLAMADAS ATENDIDAS UMBRAL*	NIVEL ATENCION	NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ABANDONO	TMO
336	158	42	136	0	0	134	2	0	*130*	99,32%	97,01%	0,68%	0:02:07

Tabla N° 8



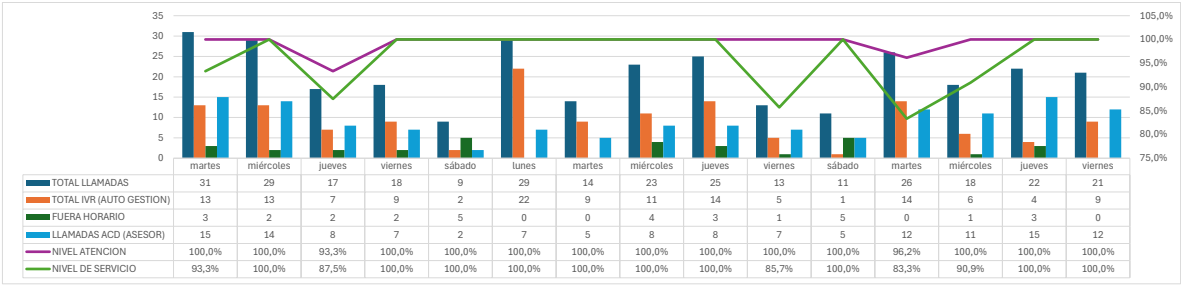
Grafica N° 7



Grafica N° 9

4.3.1 Comportamiento Diario Anticorrupción

Durante la gestión de los 18 días del mes se puede observar que los días de mayor participación fueron los días Lunes, seguidos de los martes.

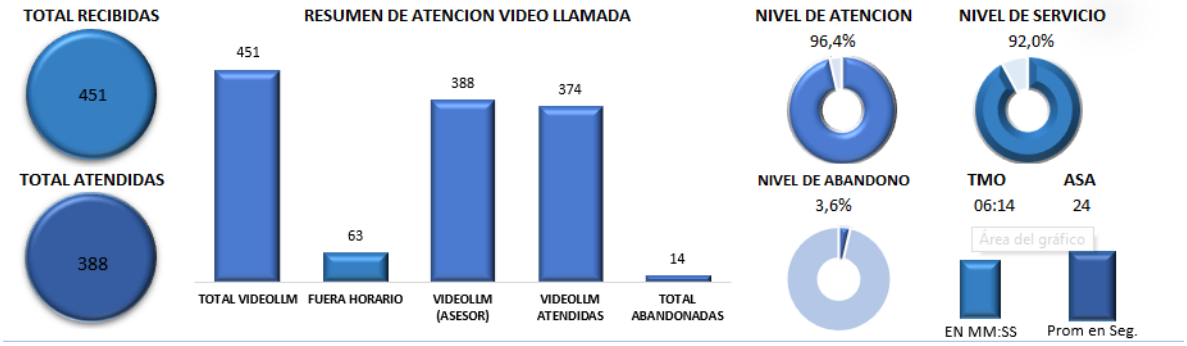


Grafica N° 10

Grafica N° 11

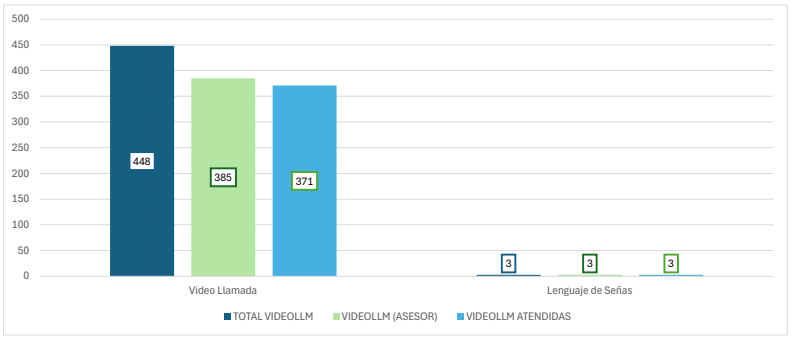
4.4 Segmento Video Llamada

El segmento de video llamadas, lenguaje de señas presento 3 interacciones las cuales fueron atendidas con el protocolo establecido de tomar el número de contacto y hacer el escalamiento para su atención pertinente desde Migración Colombia.



CAMPAÑA	TOTAL VIDEOLLM	FUERA HORARIO	VIDEOLLM (ASESOR)	VIDEOLLM ATENDIDAS UMBRAL	VIDEOLLM ATENDIDAS	TOTAL ABANDONADAS	VIDEOLLM FANTASMA	NIVEL ATENCION	NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ABANDONO	TMO
Video Llamada	448	63	385	*354*	371	14	1	96,36%	91,95%	3,65%	0:06:13
Lenguaje de Señ	3	0	3	*3*	3	0	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:52
Total	**451**	**63**	**388**	**357**	**374**	**14**	**1**	**98,18%**	**95,97%**	**1,82%**	**0:07:03**

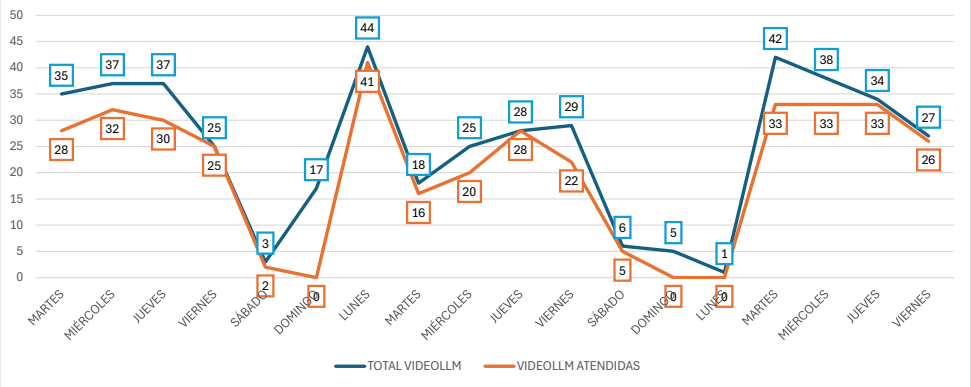
Tabla N° 11



Grafica N° 12

4.4.1 Comportamiento Día de la Semana Video Llamada

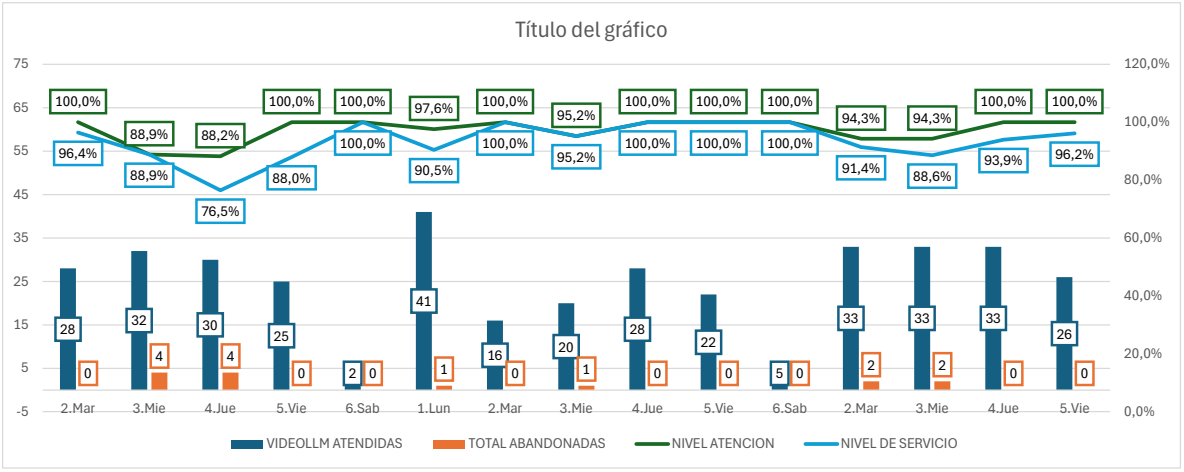
Se identifica que los días donde ingresa el mayor volumen de interacciones en video llamadas fueron los Martes y Miercoles, con un promedio de 32 y 33 interacciones respectivamente.



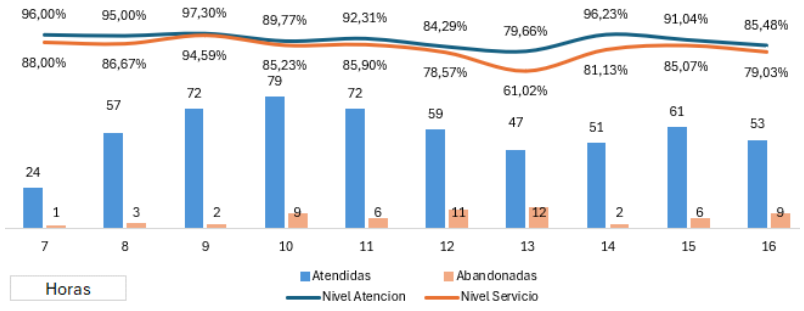
Grafica N° 14

4.4.2 Comportamiento Diario Video Llamada

Se presento una tendencia a recibir más interacciones los lunes de la segunda a la cuarta semana dándose una disminución escalonada a medida de pasar los siguientes días.



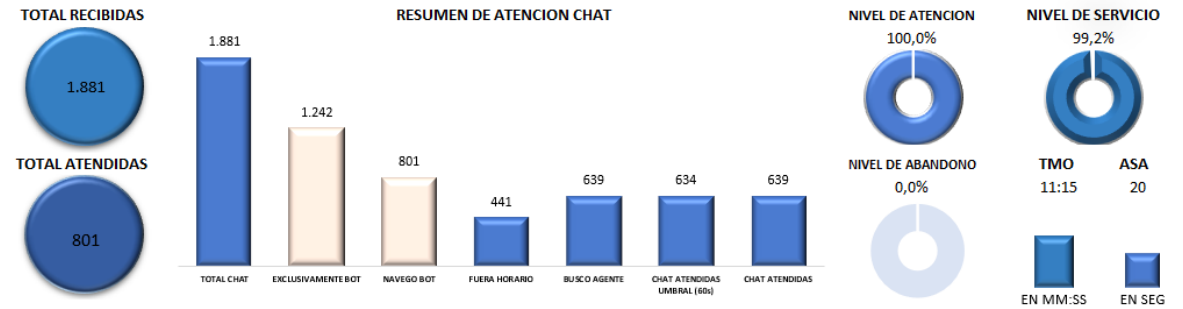
Grafica N° 15



Grafica N° 16

4.5 Segmento Chat

Durante el mes en referencia del presente informe se recibieron en total 1.881 interacciones de parte de los ciudadanos de las cuales el 34% solicitaron paso a agente con una atención al 100%.



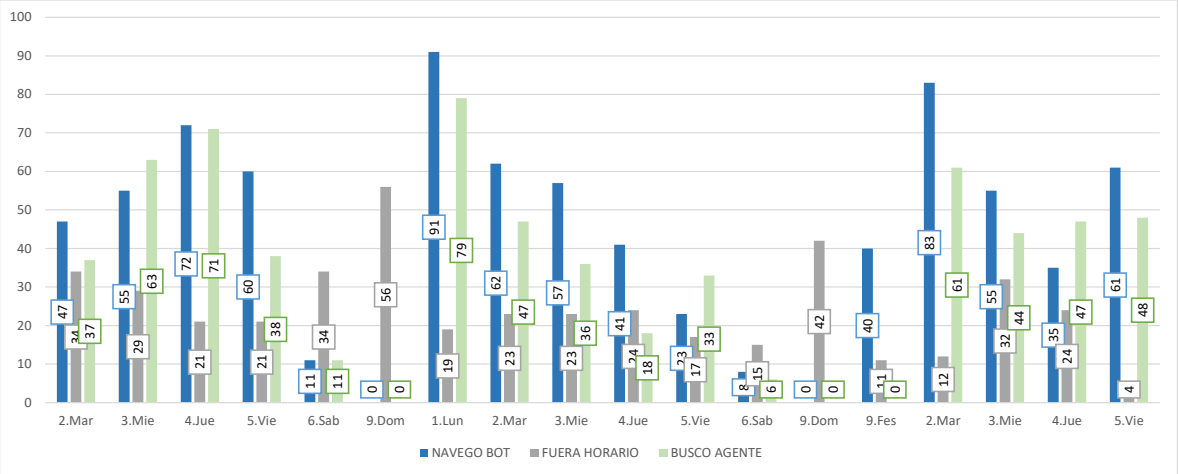
TOTAL CHAT	EXCLUSIVAMENTE BOT	NAVEGO BOT	FUERA HORARIO	BUSCO AGENTE	CHAT ATENDIDAS UMBRAL (60s)	CHAT ATENDIDAS	CHATS ABANDONADAS	NIVEL ATENCION	NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ABANDONO	TMO	ASA
1.881	1.242	801	441	639	634	639	0	100,00%	99,22%	0,00%	0:11:15	20

Tabla N° 15

Frente a las tipificaciones de este segmento, presentamos las 3 más altas para las tipificaciones de cuarto nivel:

4.5.1 Comportamiento Día de la Semana Chat

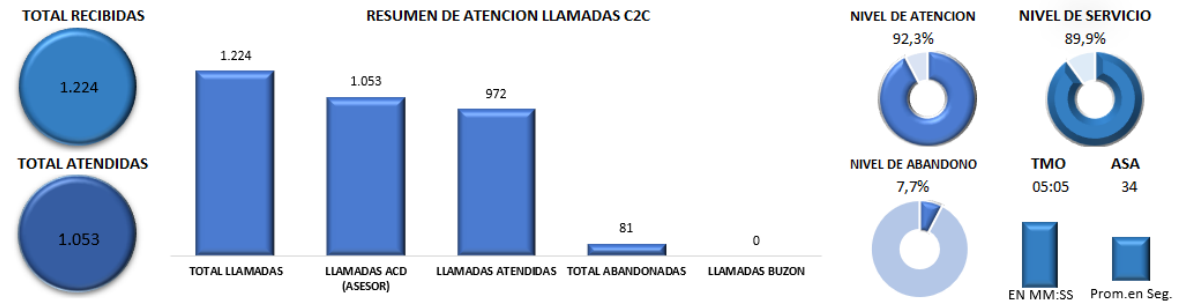
Durante el mes que da cuenta el presente informe, se puede observar que persiste la tendencia de los demás servicios, hubo una tendencia a la misma cantidad de registros, el martes un mayor numero de interacciones teniendo en cuenta que durante la ejecución fueron 3 mastes laborales.



Grafica N° 19

4.6 Clic to Call (C2C)

A continuación se presentan los resultados del segmento anunciado. Presentando un nivel de atención del 92.3% con un total de 1224 interacciones.

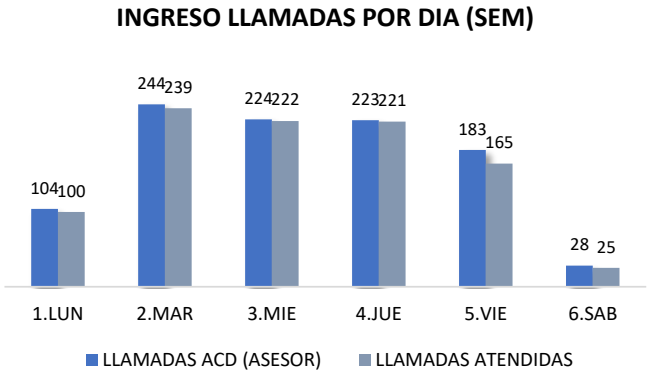


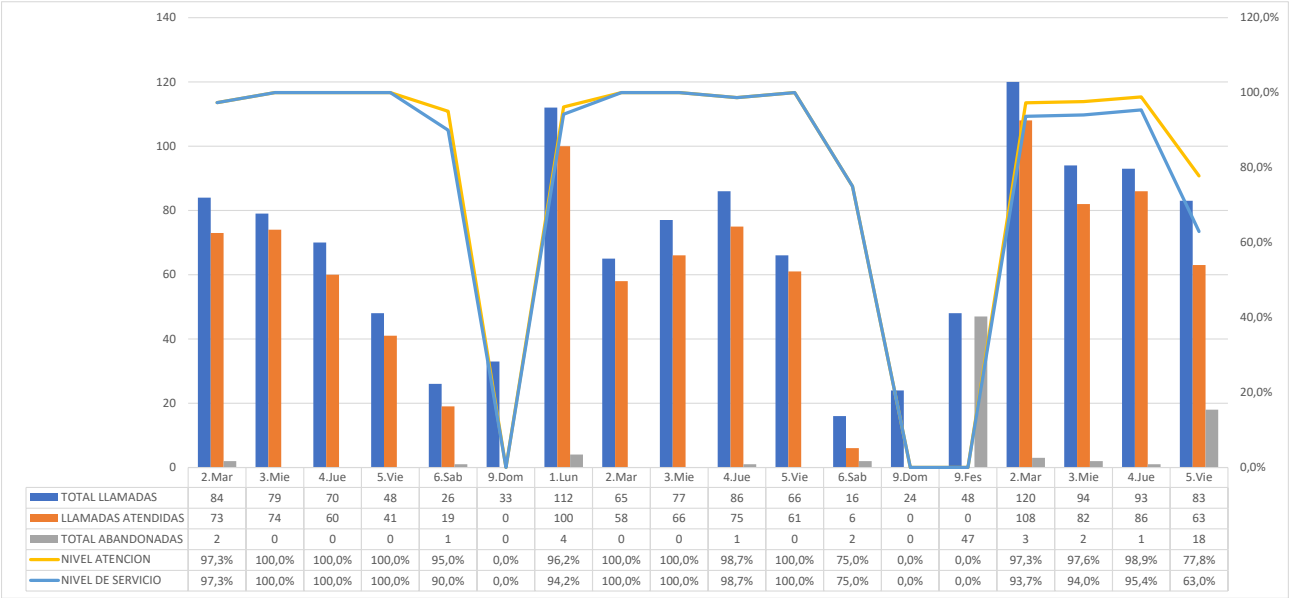
TOTAL LLAMADAS	FUERA HORARIO	LLAMADAS ACD (ASESOR)	*LLAMADAS ATENDIDAS UMBRAL*	LLAMADAS ATENDIDAS	TOTAL ABANDONADAS	LLAMADAS BUZON	LLAMADAS FANTASMA	NIVEL ATENCION	NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ABANDONO
1224	171	1053	947	972	81	0	0	92%	90%	8%

Tabla N° 18

4.6.1 Comportamiento Día de la Semana C2C

Durante los 18 días del mes de ejecución se puede identificar que el día de mayor volumen fue el martes 15 de octubre después de un lunes festivo120 solicitudes.





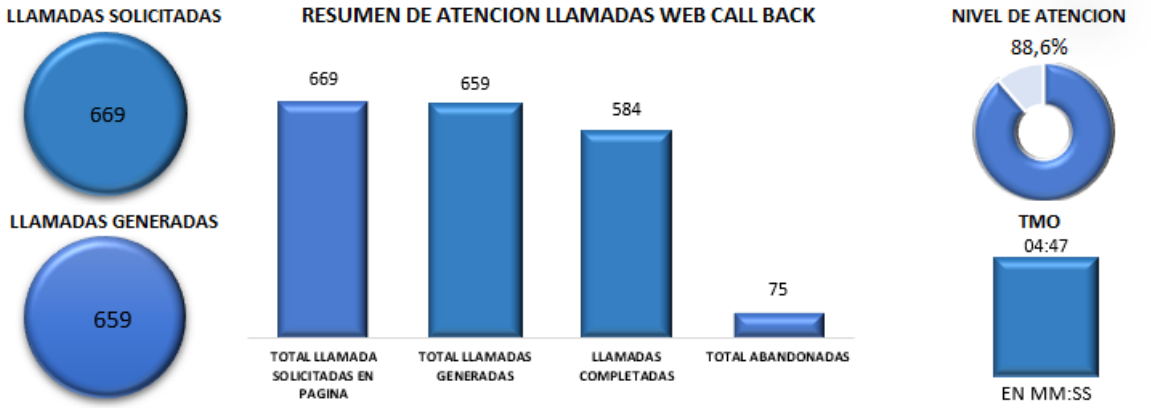
	2.Mar	3.Mie	4.Jue	5.Vie	6.Sab	9.Dom	1.Lun	2.Mar	3.Mie	4.Jue	5.Vie	6.Sab	9.Dom	9.Fes	2.Mar	3.Mie	4.Jue	5.Vie
TOTAL LLAMADAS	84	79	70	48	26	33	112	65	77	86	66	16	24	48	120	94	93	83
LLAMADAS ATENDIDAS	73	74	60	41	19	0	100	58	66	75	61	6	0	0	108	82	86	63
TOTAL ABANDONADAS	2	0	0	0	1	0	4	0	0	1	0	2	0	47	3	2	1	18
NIVEL ATENCION	97,3%	100,0%	100,0%	100,0%	95,0%	0,0%	96,2%	100,0%	100,0%	98,7%	100,0%	75,0%	0,0%	0,0%	97,3%	97,6%	98,9%	77,8%
NIVEL DE SERVICIO	97,3%	100,0%	100,0%	100,0%	90,0%	0,0%	94,2%	100,0%	100,0%	98,7%	100,0%	75,0%	0,0%	0,0%	93,7%	94,0%	95,4%	63,0%

Grafica N° 24

4.7 Déjanos Llamarte (Web Call Back)

Esta opción está activa desde la página de Migración Colombia para que los ciudadanos dejen sus datos y cuando exista disponibilidad y según disponibilidad se devuelva la llamada de forma automática.

Para el mes que da cuenta el presente informe, 669 ciudadanos ingresaron al enlace que la entidad dispuso para que los ciudadanos sean contactados por la línea de atención al ciudadano; el resultado de la devolución de llamadas fue: 87 % de contactabilidad y con 75 llamadas fueron no efectivas.



4.8 Segmento Outbound

Este servicio de devolución llamadas hace referencia a las llamadas que se devuelven a los ciudadanos, por temas de respuesta a casos con promesa de llamada que fueron solucionados.

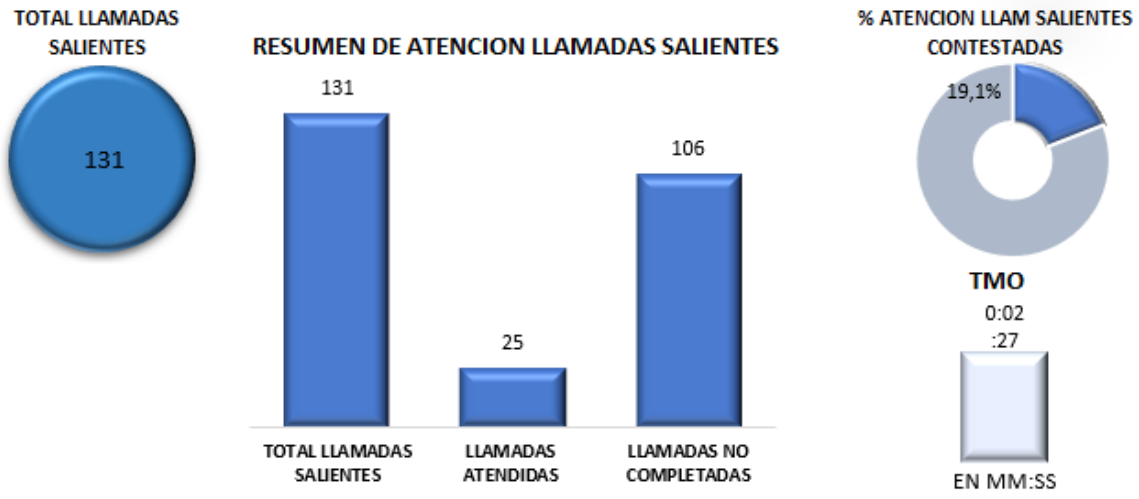


Tabla N° 23

5 TIPIFICACIONES

Durante los 18 días de octubre, el porcentaje de tipificación fue del 94.83% sobre las interacciones contestadas.

En la tabla siguiente se observa el comportamiento por cada segmento.

Canal	Línea	Atendidas	Tipificación	de tipificació
Telefonico	Español	6099	6025	99%
	Ingles	47	45	96%
	Anticorrupción	134	132	99%
Ventanilla	Video llamada	371	371	100%
	enguaje de Seña	3	3	100%
	Chat	639	618	97%
	C2C	972	902	93%

Tabla N° 24

5.1 % Participación por Motivo de llamada

Se evidencia que la tipificación de mayor impacto es Orientación trámites con una participación del 71.72%, Información General con una participación del 9.71%. A continuación, la participación de tipificaciones por tipologías de las consultas generadas de los canales (telefónico y ventanilla).

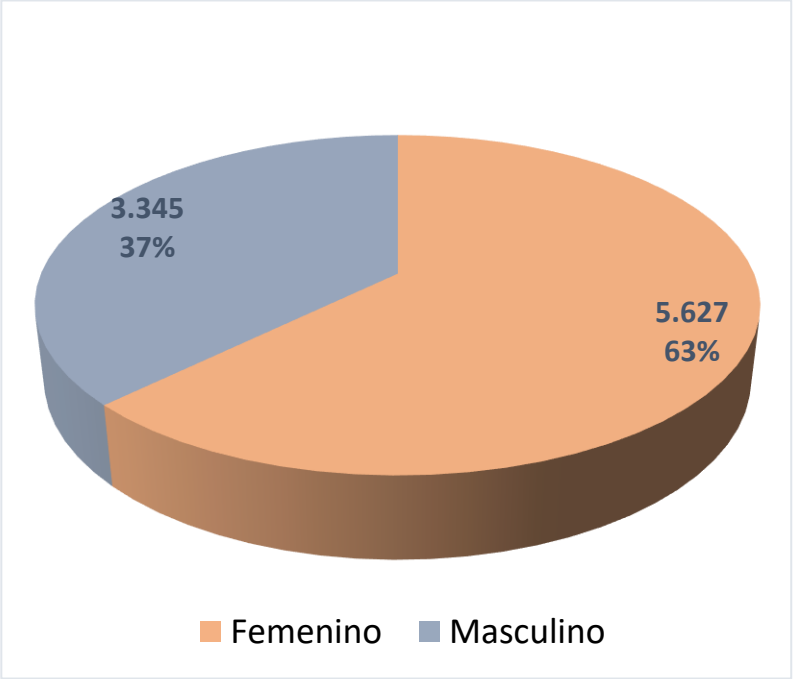
	Telefonico		Ventanilla		TOTAL	
Etiquetas de fila	Tipificaciones	%	Tipificaciones	%	Tipificaciones	%
Orientación Tramites	**5.334**	**74,53%**	**1.076**	**59,28%**	**6.410**	**71,44%**
Extranjeria	2.320	32,42%	562	30,96%	2.882	32,12%
Control Migratorio	1.647	23,01%	235	12,95%	1.882	20,98%
Ciudadanos_Venezolanos	967	13,51%	206	11,35%	1.173	13,07%
Verificacion_ migratoria	400	5,59%	73	4,02%	473	5,27%
Informacion general	**795**	**11,11%**	**131**	**7,22%**	**926**	**10,32%**
Otras entidades	707	9,88%	126	6,94%	833	9,28%
Informacion Migracion Colombia	87	1,22%	5	0,28%	92	1,03%
Extranjeria	1	0,01%		0,00%	1	0,01%
Solicitudes	**532**	**7,43%**	**137**	**7,55%**	**669**	**7,46%**
PQRSF	377	5,27%	89	4,90%	466	5,19%
Citas	155	2,17%	48	2,64%	203	2,26%
Llamadas/Chat no efectivas	**475**	**6,64%**	**467**	**25,73%**	**942**	**10,50%**
Llamadas no efectivas	475	6,64%	467	25,73%	942	10,50%
Escalamientos	**21**	**0,29%**	**4**	**0,22%**	**25**	**0,28%**
Escalamiento segundo nivel	21	0,29%	4	0,22%	25	0,28%
Total general	**7.157**	**100,00%**	**1.815**	**100,00%**	**8.972**	**100,00%**

Tabla N° 25

Grafica N° 30

5.2 % Participación por Genero

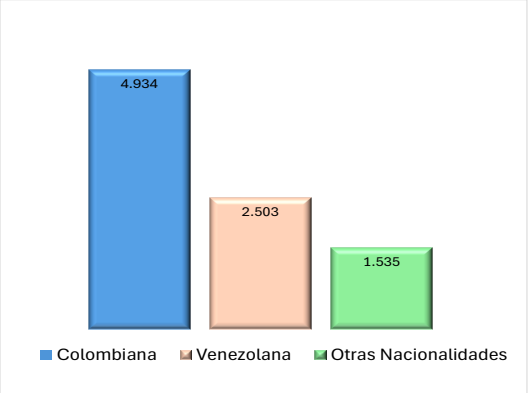
Referente al género de los ciudadanos que se contactaron con la línea, tenemos que hay una participación mayor impacto en género femenino con un 63% seguido del género masculino con un 37% de en cuanto al total de participación de los canales (telefónico y ventanilla virtual).



Grafica N° 31

5.3 % Participación por Nacionalidad

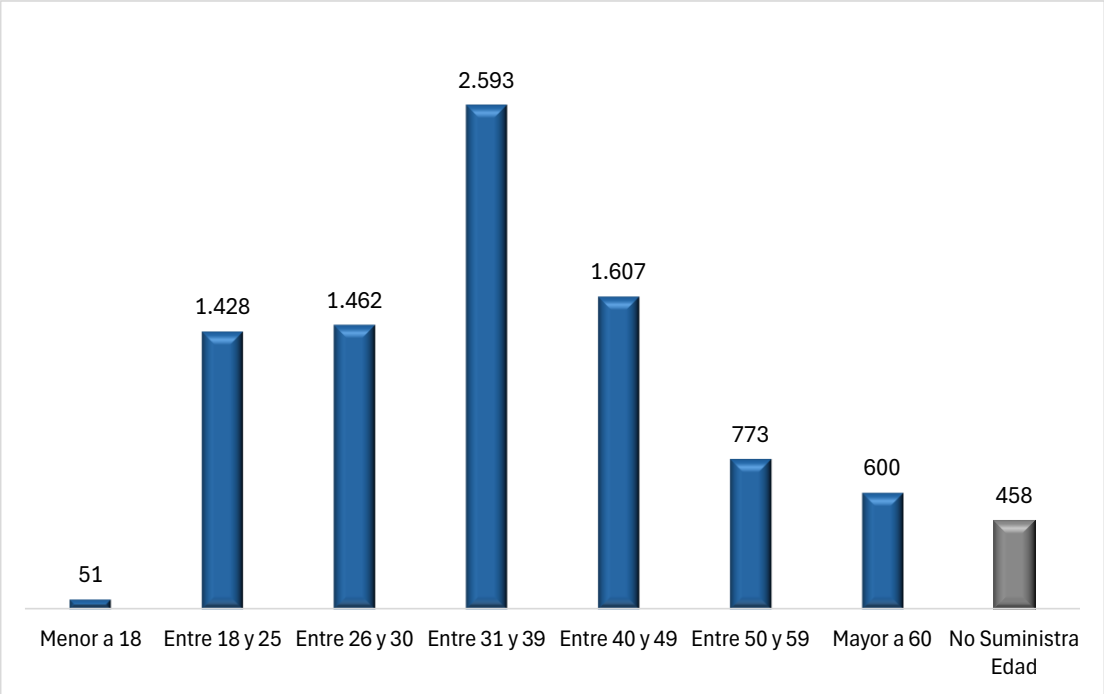
En cuanto a las nacionalidades de los ciudadanos que más se comunican a los diferentes canales, se evidencia que la mayor participación está en colombianos 55 % y venezolanos 27.9% y las demás nacionalidades con el 17.1%.



Grafica N° 32

5.4 % Participación por Grupo de Edades

Se identifica que la mayoría de los ciudadanos que se comunican al Contact Center están en una edad entre 31 y 39 años con un 27.5%.



Grafica N° 33

6 GESTION PQRS

6.1 Tipo de Solicitud

Para el mes de octubre en la plataforma C3 se radicaron 2173 solicitudes, de las cuales fueron finalizadas desde el Contact Center 1153 que corresponden al 53.06%, el 46.94% fue resuelta por otras dependencias de Migración Colombia. Es importan aclarar que desde el 15 de octubre las PQRS fueron cargadas a la nueva plataforma de Aranda del cual no fue posible generar ningún tipo de exportable, sin embargo una vez finalizado la gestión 18 de octubre las quejas pendientes fueron trasladas a la Laura (Persona encargada del proceso al interior de la entidad):

Estado	Cantidad	%
UT ASD-IQ	1.153	53,06%
Migracion Colombia	1.020	46,94%
Total general	**2.173**	**100,00%**

Tabla N° 27

El 70.78% de las solicitudes que ingresaron su mayor participación es por solicitud de **Petición** por parte de los ciudadanos.

Tipo de Solicitud	Cantidad	%
Petición	1.538	70,78%
Reclamo	519	23,88%
Queja	43	1,98%
Denuncia	31	1,43%
Solicitud de Información Pública	23	1,06%
Felicitación	6	0,28%
Consulta tratamiento de datos	5	0,23%
Reclamo tratamiento de datos	5	0,23%
Sugerencia	3	0,14%
Total general	**2.173**	**100,00%**

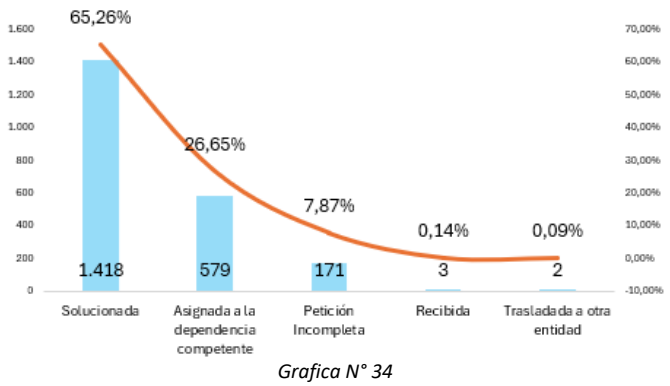
Tabla N° 28

6.2 Gestión por Trámite

Se identifica que el 65.26% de las PQRS gestionadas se tramitaron en primer nivel y el 26.65% remitidas a otras dependencias, como lo muestra el siguiente resumen.

Estado	Cantidad	%
Solucionada	1.418	65,26%
Asignada a la dependencia competen	579	26,65%
Petición Incompleta	171	7,87%
Recibida	3	0,14%
Trasladada a otra entidad	2	0,09%
Total general	**2.173**	**100,00%**

Tabla N° 29



Grafica N° 34

6.3 Gestión por Backoffice

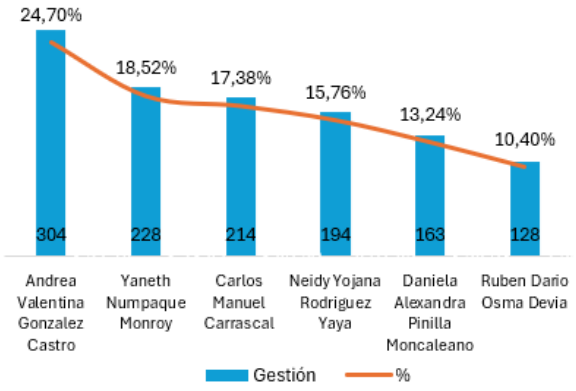
En el mes de ejecución del presente informe en la gestión del equipo, se tiene diferencia en el número de PQRS gestionadas teniendo en cuenta los siguientes factores:

- Se hace distribución de gestión PQRS, de acuerdo con proceso y/o tramite lo cual genera que el número de gestione varie acorde a cada uno de los agentes.
- Agentes del equipo se encontraban en el plan de vacaciones, por tal motivo se identifica que tienen un promedio de gestión menor durante el mes proporcional a los días que laboro en el mes.

Las cifras a continuación relacionadas son arrojadas por la plataforma C3, los datos tenidos en cuenta corresponden a la última actualización según el exportable.

Agente	Gestión	%	Promedio de Gestion Horas
Andrea Valentina Gonzalez Castro	304	24,70%	3:52:14
Yaneth Numpaque Monroy	228	18,52%	3:23:42
Carlos Manuel Carrascal	214	17,38%	3:40:50
Neidy Yojana Rodriguez Yaya	194	15,76%	4:01:45
Daniela Alexandra Pinilla Moncaleanc	163	13,24%	3:54:03
Ruben Dario Osma Devia	128	10,40%	2:59:04
Total general	**1.231**	**100,00%**	**3:41:10**

Tabla N° 30



Grafica N° 35

En cuanto a la productividad en gestión por numero de dias, por cada uno de los agentes se identifica que el 98.5% de las solicitudes que se distribuyen, se responden en el mismo dia de asignación.

Agente / Días	0	1	2	4	5	8	Total general
Andrea Valentina Gonzalez Castro	298	3		3			304
Yaneth Numpaque Monroy	223	2	1		2		228
Carlos Manuel Carrascal	214						214
Neidy Yojana Rodriguez Yaya	192	1	1				194
Daniela Alexandra Pinilla Moncaleanc	158	2		2		1	163
Ruben Dario Osma Devia	128						128
Total general	**1.213**	**8**	**2**	**5**	**2**	**1**	**1.231**

Tabla N° 31

7 AGENDAMIENTO

Para el mes del presente informe, se publicaron las agendas para los siguientes trámites:

- Cédula de extranjería
- Salvoconducto
- Certificado de movimiento migratorios
- Registro de visa
- Reexpedición de PPT-corrección información
- Duplicado PPT-pérdida-hurto
- Proceso administrativo persona natural o jurídica
- Atención SIRE
- Orientación de trámites y servicios.

Se generaron 10.782 cupos para citas enviadas por la entidad, de las cuales los ciudadanos agendaron 6.380 citas y quedaron disponibles 4.402.

Trámite	Cantidad	%
Asiste	5.075	47,07%
Sin gestión	4.402	40,83%
No asiste	823	7,63%
Reservada	482	4,47%
Total general	**10.782**	**100,00%**

Tabla N° 32

El proceso de menor demanda para agendar fue cedula de extranjería (74.4%), luego sigue Certificado de movimiento migratorio (67.6%).

Trámite	Agendada	Disponible	Disponible-Reservado	Total general	% de agendadas
Cédula de extranjería	3.571	1.211	16	4.798	74,4%
Salvoconducto	2.202	1.922	23	4.147	53,1%
Certificado de movimien	2.043	1.052	0	3.095	66,0%
Registro de visa	548	1.207	0	1.755	31,2%
Duplicado PPT-pérdida-l	1.072	657	0	1.729	62,0%
Reexpedición de ppt-cor	929	734	0	1.663	55,9%
Proceso administrativo	329	238	0	567	58,0%
Atención SIRE	107	252	0	359	29,8%
Total general	**10.801**	**7.273**	**39**	**18.113**	**59,6%**

Tabla N° 33

7.1 Top Agendamiendo por cuidades

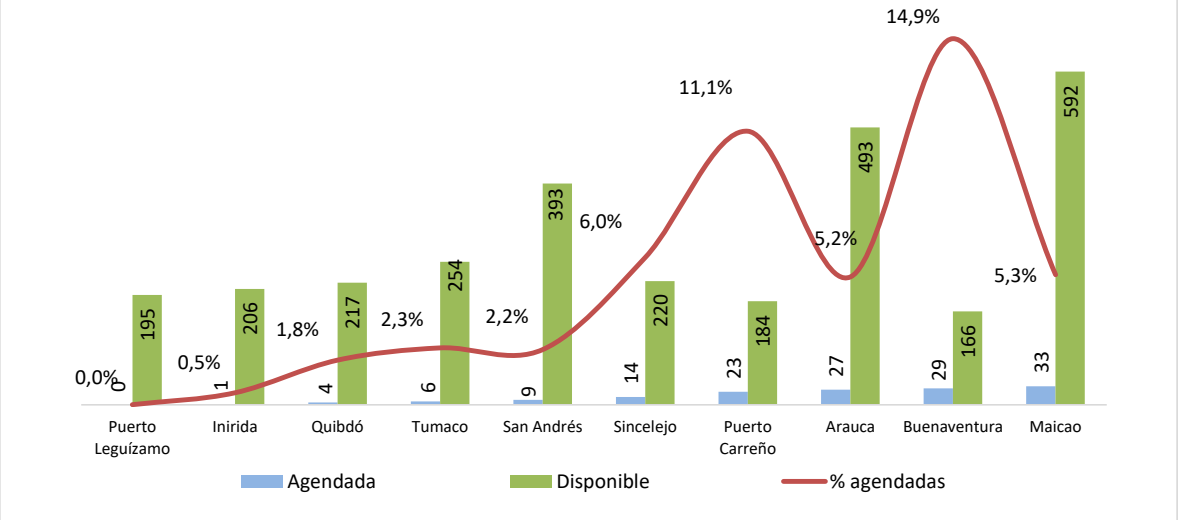
Las ciudades con mayor participación de citas agendadas fueron Bogotá con el 98.1% y Medellín con el 96.4%, seguida de Cali con el 84.8% del total de citas disponibles.

UT | UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

Municipio	Dirección Punto Atención	Agendada	Disponible	Disponible-Reservado	Total general	% agendadas
Bogotá, D.C.	Calle 100 # 11B-27	3.139	21	39	3.199	98,1%
Medellín	Calle 19 # 80A-40	1.192	44	0	1.236	96,4%
Cali	Avenida 3 Norte # 50N-20	1.135	87	0	1.222	92,9%
Bucaramanga	Carrera 11 # 41-13	985	159	0	1.144	86,1%
Cucuta	Calle 22N # 8-47	566	188	0	754	75,1%
Armenia	Carrera 12 # 19-00 Local 18	417	12	0	429	97,2%
Pereira	Avenida 30 De Agosto # 26-37	393	414	0	807	48,7%
Cartagena De Indias	Calle 20 B # 29-18	390	286	0	676	57,7%
Tunja	Transversal 9A # 29-29	382	8	0	390	97,9%
Barranquilla	Carrera 42 # 54-77	366	534	0	900	40,7%
Villavicencio	Calle 37 # 32-37	297	203	0	500	59,4%
Popayán	Calle 4 Norte # 10B-66	187	255	0	442	42,3%
Manizales	Calle 53 # 25A-35	176	38	0	214	82,2%
Pasto	Calle 17 # 29-70	169	234	0	403	41,9%
Rumichaca	Puente Internacional Rumichaca-Edificio Cenaf	144	116	0	260	55,4%
Ibagué	Calle 10 # 8-07	136	137	0	273	49,8%
Montería	Calle 28 # 2-27	131	181	0	312	42,0%
Neiva	Calle 8 # 7-70	109	190	0	299	36,5%
Santa Marta	Calle 19 # 8-68 Esquina	108	180	0	288	37,5%
Valledupar	Carrera 15 # 13B Bis-35	99	330	0	429	23,1%
Riohacha	Calle 5 # 4-48	86	330	0	416	20,7%
Yopal	Calle 7 # 19-35	48	394	0	442	10,9%
Maicao	Calle 16 # 3-28	33	592	0	625	5,3%
Buenaventura	Calle 8 # 3-104	29	166	0	195	14,9%
Arauca	Carrera 21 # 17-73	27	493	0	520	5,2%
Puerto Carreño	Carrera 10 # 18-08	23	184	0	207	11,1%
Sincelejo	Calle 20 # 24-05	14	220	0	234	6,0%
San Andrés	Carrera 10 # 3-92	9	393	0	402	2,2%
Tumaco	Diagonal 5 # 3-74 Sur Del Litoral Pacifico	6	254	0	260	2,3%
Quibdó	Calle 25 # 6-08	4	217	0	221	1,8%
Inirida	Calle 15 # 7-17	1	206	0	207	0,5%
Puerto Leguízamo	Calle 2-Carrera 1 Y 2	0	195	0	195	-
Providencia Y Santa Catalina	Sector Kitty Warf-San Felipe	0	12	0	12	-
Total general		**10.801**	**7.273**	**39**	**18.113**	**60%**

Tabla N° 34

En el presente grafico se muestra el top 10 de cuidades con mayor participación de agendas.



Grafica N° 38

7.2 Registro de Asistencia Agendas

De las 10.782 citas agendadas para octubre, se registró la tipificación de asistencia al 47.07%.

Solo el Centros facilitadores de Cúcuta, generan asistencia del 100% de lo agendado, Manizales más del 89%.

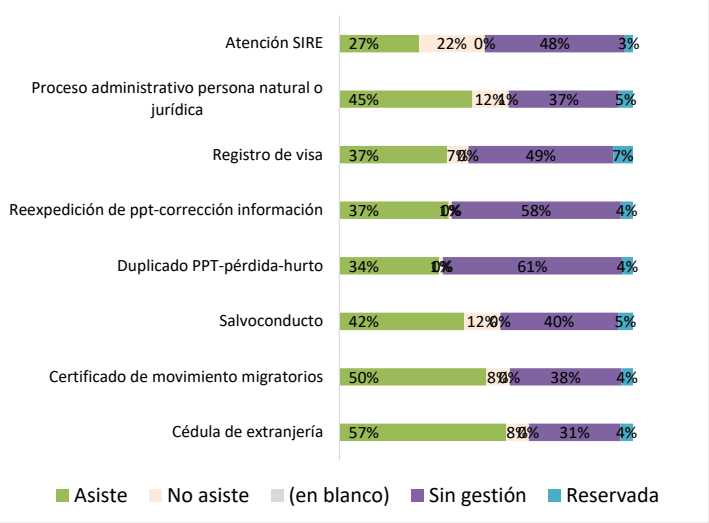
UT | UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

Cuidad	Dirección Punto Atención	Asiste	No asiste	Sin gestión
Cucuta	Calle 22N # 8-47	100%	0%	0%
Manizales	Calle 53 # 25A-35	89%	8%	1%
Popayán	Calle 4 Norte # 10B-66	84%	12%	3%
Medellín	Calle 19 # 80A-40	76%	15%	7%
Pereira	Avenida 30 De Agosto # 26-37	69%	1%	21%
Armenia	Carrera 12 # 19-00 Local 18	68%	26%	3%
Tumaco	Diagonal 5 # 3-74 Sur Del Litoral Pacifico	67%	17%	17%
Neiva	Calle 8 # 7-70	64%	9%	13%
Bogotá, D.C.	Calle 100 # 11B-27	63%	14%	21%
Riohacha	Calle 5 # 4-48	53%	0%	44%
Cali	Avenida 3 Norte # 50N-20	40%	5%	50%
Arauca	Carrera 21 # 17-73	26%	0%	63%
Rumichaca	Puente Internacional Rumichaca-Edificio Cenaf	21%	2%	67%
Valledupar	Carrera 15 # 13B Bis-35	13%	0%	74%
Montería	Calle 28 # 2-27	9%	3%	81%
Maicao	Calle 16 # 3-28	9%	0%	88%
Bucaramanga	Carrera 11 # 41-13	8%	0%	84%
Cartagena De Indias	Calle 20 B # 29-18	7%	0%	86%
Pasto	Calle 17 # 29-70	3%	0%	89%
Barranquilla	Carrera 42 # 54-77	1%	0%	93%
Tunja	Transversal 9A # 29-29	0%	0%	92%
Villavicencio	Calle 37 # 32-37	0%	0%	93%
Santa Marta	Calle 19 # 8-68 Esquina	0%	0%	90%
Yopal	Calle 7 # 19-35	0%	0%	88%
Quibdó	Calle 25 # 6-08	0%	0%	100%
Sincelejo	Calle 20 # 24-05	0%	0%	100%
Inirida	Calle 15 # 7-17	0%	0%	100%
Buenaventura	Calle 8 # 3-104	0%	0%	93%
San Andrés	Carrera 10 # 3-92	0%	0%	100%
Ibagué	Calle 10 # 8-07	0%	0%	91%
Puerto Carreño	Carrera 10 # 18-08	0%	0%	96%

Finalmente, se muestra el comportamiento de la asistencia frente a los tramites solicitados:

Trámite	Asiste	No asiste	Sin gestión
Cédula de extranjería	57%	8%	0%
ado de movimiento migr	50%	8%	0%
Salvoconducto	42%	12%	0%
plicado PPT-pérdida-hur	34%	1%	0%
ión de ppt-corrección inf	37%	1%	0%
Registro de visa	37%	7%	0%
inistrativo persona natu	45%	12%	1%
Atención SIRE	27%	22%	0%
Total General	**47%**	**8%**	**0%**

Tabla N° 37



Grafica N° 40

8 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN MENSUAL

8.1 Encuestas Canal Telefónico

Con el fin de evaluar cada mes la satisfacción de la atención brindada por parte de los agentes de servicio a los ciudadanos, a continuación, se muestra la cantidad de encuestas correspondientes a los 18 días de octubre para el canal de Telefónico y Ventanilla.

Canal	Total Atenciones	Total Encuestas Transferidas	% Total Encuestas Transferidas
Telefónico	5.858	4.605	78,61%
Ventanilla	1.852	1.852	100,00%
Total	**7.710**	**6.457**	**83,75%**

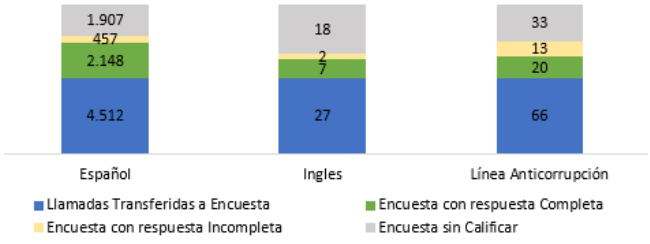
Tabla N° 38

A continuación, presentamos el detalle de las encuestas para cada segmento del canal telefónico (español, inglés y línea anticorrupción).

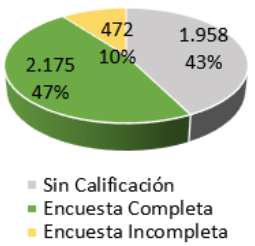
En la tabla resumen se evidencia que el 78.6% de las llamadas contestadas se transfirieron a encuesta.

Canal	Segmento	Resumen			Resultado				Detalle			
		Llamadas Atendidas	Llamadas Transferidas a Encuesta	*%Llamadas Transferidas a Encuesta*	Encuesta sin Calificar	*% Encuesta sin Calificar*	Encuesta con calificación	*% Encuesta con calificación*	Encuesta con respuesta Completa	*% Encuesta con respuesta Completas*	Encuesta con respuesta Incompleta	*% Encuesta con respuesta Incompleta*
Telefónico	Español	5.692	4.512	79,3%	1.907	42,3%	2.605	57,7%	2.148	82,5%	457	17,5%
	Ingles	44	27	61,4%	18	66,7%	9	33,3%	7	77,8%	2	22,2%
	Línea Anticorrupción	122	66	54,1%	33	50,0%	33	50,0%	20	60,6%	13	39,4%
Total		**5.858**	**4.605**	**78,6%**	**1.958**	**42,5%**	**2.647**	**57,5%**	**2.175**	**82,2%**	**472**	**17,8%**

Tabla N° 39



Grafica N° 41

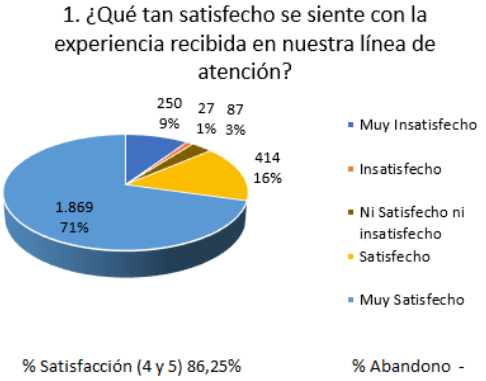


Grafica N° 42

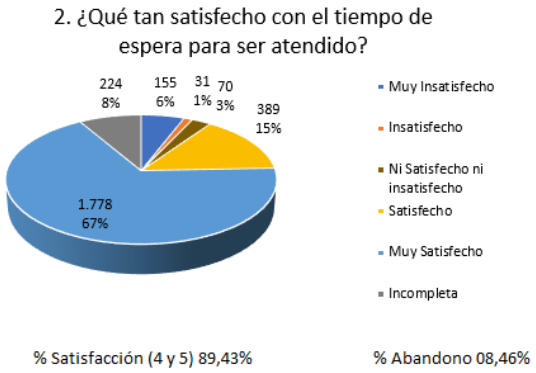
La encuesta de satisfacción tiene cuatro preguntas con la siguiente escala:

1. Muy Insatisfecho.
2. Insatisfecho.
3. Ni satisfecho ni insatisfecho.
4. Satisfecho.
5. Muy Satisfecho.

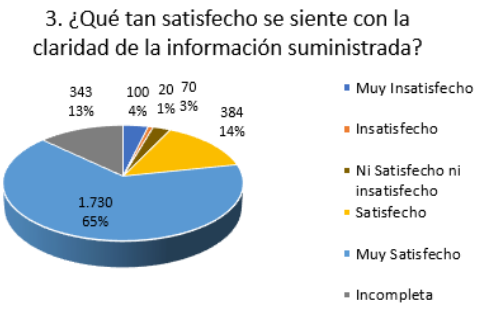
A continuación, tenemos los resultados del total de encuestas contestadas para canal telefónico, agrupados por: español, inglés y línea anticorrupción debido que contienen la misma estructura de preguntas y posibles combinaciones de respuestas.

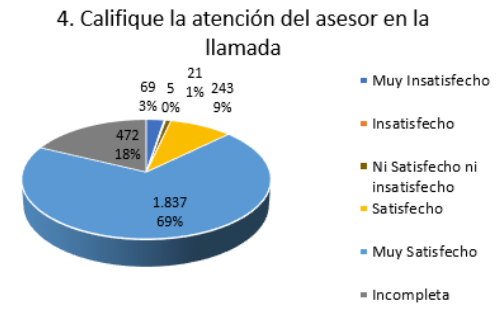


% Satisfacción (4 y 5) 86,25% % Abandono -



% Satisfacción (4 y 5) 89,43% % Abandono 08,46%





Se observa que en las (4) preguntas la calificación con mayor participación se encuentra concentrado en la respuesta 4 y 5 (4. Satisfecho – 5. Muy Satisfecho), logrando que nuestros ciudadanos tengan una experiencia positiva ante la atención brindada por nuestros agentes, comportamiento que también se presentó en el mes anterior.

8.2 Encuestas Ventanilla Virtual

A continuación, presentamos el detalle de las encuestas para ventanilla virtual (video llamada, Clic 2 Call y Chat).

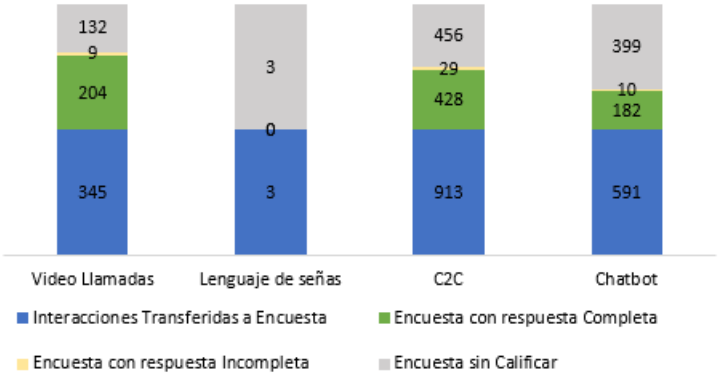
En la tabla resumen se evidencia que el 100.0% de las interacciones contestadas fueron transferidas a encuesta, el 56.4% no obtuvieron respuesta del ciudadano y el 46.5% restante obtuvieron por lo menos una respuesta de parte del ciudadano; del total de encuestas contestadas por el ciudadano 862, el 94.4% fueron respuestas completas y el 5.6% corresponde a encuestas incompletas.

Para el caso de las encuestas de Chat se toman como muestra únicamente las atendidas por los agentes.

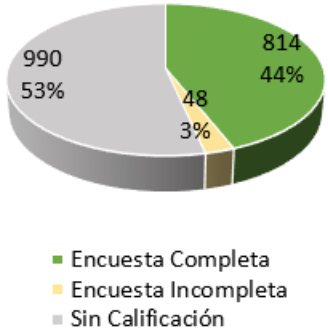
Canal	Segmento	Resumen			Resultado				Detalle			
		Interacciones Atendidas	Interacciones Transferidas a Encuesta	*%Interacciones Transferidas a Encuesta**	Encuesta sin Calificar	*% Encuesta sin Calificar*	Encuesta con calificación	*% Encuesta con calificación*	Encuesta con respuesta Completa	*% Encuesta con respuesta Completas*	Encuesta con respuesta Incompleta	*% Encuesta con respuesta Incompleta*
Ventanilla	Video Llamadas	345	345	100,0%	132	38,3%	213	61,7%	204	95,8%	9	4,2%
	Lenguaje de señas	3	3	100,0%	3	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	C2C	913	913	100,0%	456	49,9%	457	50,1%	428	93,7%	29	6,3%
	Subtotal	***1.261***	***1.261***	100,0%	***591***	46,9%	***670***	53,1%	***632***	94,3%	***38***	5,7%
	Chatbot	591	591	100,0%	399	67,5%	192	32,5%	182	94,8%	10	5,2%
Total		**1.852**	**1.852**	**100,0%**	**990**	**53,5%**	**862**	**46,5%**	**814**	**94,4%**	**48**	**5,6%**

Tabla N° 40

Con el fin de evaluar cada mes la satisfacción de la atención brindada por parte de los agentes de servicio a los ciudadanos, a continuación, se muestra la cantidad de encuestas correspondientes a la gestión de los 18 días de octubre para ventanilla virtual.



Gráfica N° 47

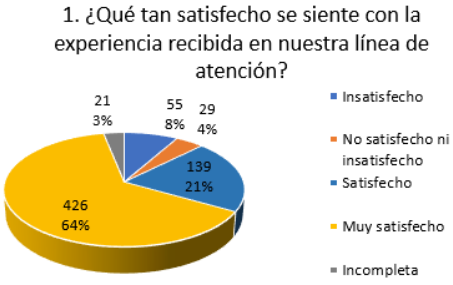


Gráfica N° 48

La encuesta de satisfacción para Video Llamada y C2C comprende por 3 preguntas de acuerdo con la siguiente escala:

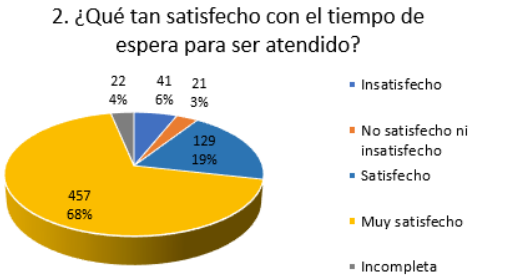
1. Insatisfecho.
2. Ni satisfecho ni insatisfecho.
3. Satisfecho.
4. Muy Satisfecho.

A continuación, el detalle de las 3 preguntas para video llamadas y C2C:



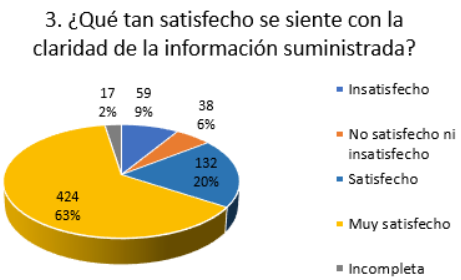
%Satisfacción (Preg 3 y 4) 65,64%

% Abandono 03,13%



%Satisfacción (Preg 3 y 4) 70,52%

% Abandono 03,28%

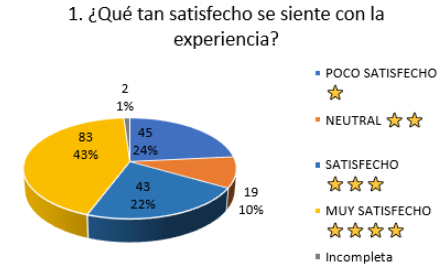


Para Chat, contiene solo 2 preguntas con la siguiente escala:

1. Neutral.
2. Poco Satisfecho.
3. Satisfecho.
4. Muy Satisfecho.

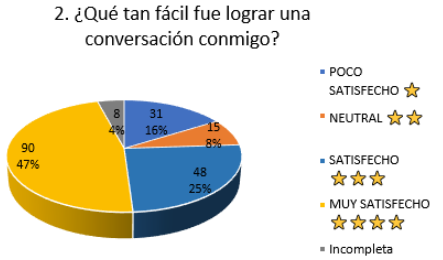
A continuación, el resultado de las encuestas para Chat:

Chat



% Satisfacción (Preg. 3 y 4) 43,68% % Abandono 01,04%

Grafica N° 52



% Satisfacción (Preg. 3 y 4) 48,91% % Abandono 04,17%

Grafica N° 53

9 QUEJAS

Para el mes de ejecución del presente informe, no se recibieron quejas de parte de la entidad.

10 ACTUALIZACIONES - FORMACIÓN

Desde finales de marzo no se contó con la figura de formador, desde la operación se realizaron las siguientes actualizaciones, actividades y socializaciones de las novedades y actualizaciones presentadas.

Durante el mes de octubre se realizaron capacitaciones y refuerzos con el área de calidad y operación en manejo de objeciones y habilidades blandas.

Se muestra un resumen de las principales piezas visuales que se socializaron en el transcurso del mes al equipo de trabajo sobre los temas más relevantes:



Imagen N° 1

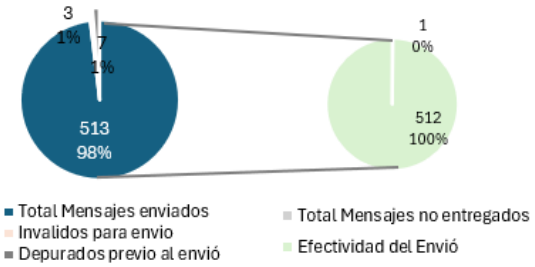
Para el mes del presente informe no se llevó a cabo la evaluación de conocimiento, lo anterior teniendo en cuenta que esta siempre se aplica al finalizar el mes.

11 ENVIO CORREOS MASIVOS

El envío masivo de correos electrónicos y de mensajes de texto fueron solicitados el 11 de octubre una base de correos electrónicos y telefónicos, luego de la aprobación se procedió con el envio de estos.

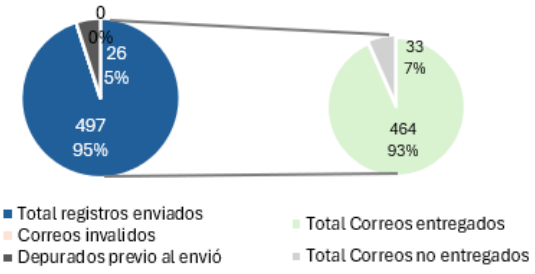
Descripción	Total	%
Base Total recibida	**523**	**98,1%**
Depurados previo al envió	7	1,3%
Invalidos para envio	3	0,6%
Total Mensajes enviados	**513**	**98,1%**
Total Mensajes entregados	513	99,0%
Total Mensajes Prueba	4	0,8%
Total Mensajes no entregados	1	0,2%
Efectividad del Envió	**512**	**99,8%**

Tabla N° 47

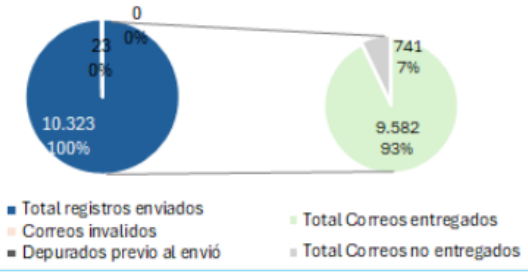


Grafica N° 54

Descripción	Total	%
Base Total recibida	**523**	**95,3%**
Depurados previo al envió	26	4,7%
Correos invalidos	0	0,0%
Total Registros Enviados	**497**	**95,0%**
Total Correos entregados	464	92,4%
Total Correos Prueba	5	1,0%
Total Correos no entregados	33	6,6%
Efectividad del Envió	**464**	**93,4%**



Descripción	Total	%
Base Total recibida	**10.346**	**99,8%**
Depurados previo al envió	23	0,2%
Correos invalidos	0	0,0%
Total Registros Enviados	**10.323**	**99,8%**
Total Correos entregados	9.582	92,8%
Total Correos Prueba	4	0,0%
Total Correos no entregados	741	7,2%
Efectividad del Envió	**9.582**	**92,8%**



12 TEMAS COMPLEMENTARIOS

No se presentaron temas complementarios.



PROYECTO: Migración Colombia
Periodo: 01 al 30 de junio de 2024
Orden de Compra: 122240

MIGRACIÓN
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

UT UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

Tabla de contenido

1 INTRODUCCIÓN 4
2 ESPECIFICACIÓN DEL SERVICIO 4
2.1 Objeto del Servicio 4
2.2 Alcance del Servicio 4
2.3 Canales de contacto 4
3 GLOSARIO 5
4 MODELO DE GESTIÓN 6
4.1 Interacciones Mes 6
4.2 Segmento Inbound 9
4.2.1 Comportamiento Semanal Inbound 10
4.2.2 Comportamiento Día de la Semana Inbound 11
4.2.3 Comportamiento Diario Inbound 11
4.2.4 Comportamiento Franja Horaria Inbound 12
4.3 Segmento Linea Anticorrupción 12
4.3.1 Comportamiento Semanal Anticorrupción 13
4.3.2 Comportamiento Día de la Semana Anticorrupción 14
4.3.3 Comportamiento Diario Anticorrupción 14
4.3.4 Comportamiento Franja Horaria Anticorrupción 15
4.4 Segmento Video Llamada 15
4.4.1 Comportamiento Semanal Video Llamada 16
4.4.2 Comportamiento Día de la Semana Video Llamada 17
4.4.3 Comportamiento Diario Video Llamada 17
4.4.4 Comportamiento Franja Horaria Video Llamada 18
4.5 Segmento Chat 18
4.5.1 Comportamiento Semanal Chat 19
4.5.2 Comportamiento Día de la Semana Chat 20
4.5.3 Comportamiento Diario Chat 20
4.5.4 Comportamiento Franja Horaria Chat 21
4.6 Clic to Call (C2C) 21
4.6.1 Comportamiento Semanal C2C 22

4.6.2 Comportamiento Día de la Semana C2C 23
4.6.3 Comportamiento Diario C2C 23
4.6.4 Comportamiento Franja Horaria C2C 24
4.7 Déjanos Llamarte (Web Call Back) 24
4.8 Segmento Outbound 25
5 TIPIFICACIONES 26
5.1 % Participación por Motivo de llamada 26
5.2 % Participación por Genero 28
5.3 % Participación por Nacionalidad 28
5.4 % Participación por Grupo de Edades 28
6 GESTION PQRS 29
6.1 Tipo de Solicitud 29
6.2 Gestión por Trámite 29
6.3 Gestión por Backoffice 30
7 AGENDAMIENTO 32
7.1 Top Agendamiendo por cuidades 33
7.2 Registro de Asistencia Agendas 35
8 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN MENSUAL 38
8.1 Encuestas Canal Telefónico 38
8.2 Encuestas Ventanilla Virtual 40
9 QUEJAS 42
9.1 Casos escalados 43
10 GESTION PERSONAL DE APOYO EN PUNTOS PRESENCIALES 44
11 ACTUALIZACIONES - FORMACIÓN 45
12 ENVIO CORREOS MASIVOS 49
13 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN INTERNA 49

1 INTRODUCCIÓN

El presente informe da cuenta de los resultados y gestión del mes en referencia donde se podrán evidenciar métricas operativas, oportunidades de mejora identificados y estrategias planteadas y aplicadas.

Partimos recordando el objeto del servicio y nuestras obligaciones contractuales las cuales en el desarrollo del informe vamos presentando.

A continuación, se muestran los resultados obtenidos durante la gestión del 1 al 30 de junio de 2024 en cada uno de los canales de atención que la entidad tiene destinados para la atención a la ciudadanía así como el apoyo que es prestado por parte de algunos agentes del centro de contacto en los centros facilitadores de la entidad.

2 ESPECIFICACIÓN DEL SERVICIO

2.1 Objeto del Servicio

El objeto del Acuerdo Marco es establecer: (i) las condiciones para la contratación de Servicios BPO al amparo del Acuerdo Marco y la prestación del servicio por parte de los Proveedores; (ii) las condiciones en las cuales las Entidades Compradoras se vinculan al Acuerdo Marco y adquieren los Servicios BPO; y (iii) las condiciones para el pago de los Servicios BPO por parte de las Entidades Compradoras.

2.2 Alcance del Servicio

Los Proveedores se obligan a entregar a las Entidades Compradoras en la operación los servicios BPO de acuerdo con las especificaciones establecidas en el pliego de condiciones y de acuerdo con las Ofertas presentadas a Colombia Compra Eficiente en la licitación pública 122240. Es importante precisar que entre las partes se realizó adición de 3 meses a partir del 28 de junio 2024.

El Acuerdo Marco busca: (i) aprovechar el poder de negociación que tiene el Estado como un solo comprador, agregando la demanda de Servicios BPO de las Entidades Compradoras a nivel nacional; (ii) mejorar la eficiencia en la contratación de Servicios BPO al hacer un solo proceso de licitación pública; y (iii) garantizar a las Entidades Compradoras la contratación de Servicios BPO durante la vigencia del Acuerdo Marco.

2.3 Canales de contacto

A continuación se detallan los diferentes canales de atención que la entidad tiene a disposición de la ciudadanía:

- **Telefónico:**
  - Línea Fija (601) 601-6170
  - Línea Nacional: 018000 018662
  - Línea anticorrupción (601) 611-6177
- **Ventanilla Virtual:**

Accesos publicados en la página web de la entidad: https://www.migracioncolombia.gov.co/

  - Llámanos (Clic to Call).
  - Déjanos Llamarte (Call me Back).
  - Videollamada.
  - Videollamada por Lengua de Señas.
  - Chatbot.
- **Plataforma de citas**.

Página web desarrollado por la UT con diferentes módulos dirigidos a ciudadanos, funcionarios y operadores del centro del contacto donde los ciudadanos podrán realizar la autogestión de consulta y agendamiento de citas en los diferentes puntos de atención a nivel nacional: https://citasmigracion.iq-online.net.co/citas

- **Envió Masivo de Correos**.

Durante el mes en gestión del presente informe la entidad entrega una base de datos de registros para el envió del Emails masivos, parte del tratamiento fue: depuración y preparación para envió de correos masivos según base de datos y estructura indicada por la entidad.

3 GLOSARIO

- **Interacciones recibidas:** Son todas las interacciones de los ciudadanos que buscan contacto con un asesor por los diferentes canales de atención, Telefónico y/o ventanilla virtual.
- **Autogestión:** Son las interacciones que llegan al chat Bot o al IVR y no pasan al asesor, solucionan sus inquietudes con la información que consultan y no requieren atención directa con una persona.
- **Virtual Hold:** Es un servicio que se ofrece cuando la línea está con cola de llamada y le informa al ciudadano que los asesores se encuentran ocupados y ofrece la opción de devolución de llamada.
- **Recibidas ACD:** Son las interacciones que pasan de las opciones del IVR y llegan a la cola para ser atendida por un asesor.
- **Nivel de servicio:** Hace referencia al porcentaje de llamadas contestadas antes de un tiempo determinado.
- **Nivel de atención (Eficacia):** Número de interacciones atendidas sobre el total de interacciones recibidas.

- **Abandono:** Es el porcentaje de llamadas abandonadas/ Llamadas recibidas en un umbral determinado.
- **TMO:** Tiempo Medio de operación, corresponde al tiempo desde que inicia la atención con el ciudadano hasta el final.

4 MODELO DE GESTIÓN

- Fecha de inicio contrato: 28 de diciembre de 2023.
- Fecha de final gestión: 27 de junio de 2024.
- Adición de la Orden de compra: 3 meses adicionales desde el 28 de junio de 2024 al 27 de septiembre de 2024, razón por la cual se da continuidad a la gestión y el presente informe muestra el mes completo.
- Periodo de gestión a presentar: 1 al 30 de junio de 2024.

A continuación, detallamos la gestión ejecutada en el mes de junio por cada canal de gestión así: Gestión de Contact Center: En este agrupamos los servicios prestados para la atención de interacciones entrantes así:

- Atención telefónica de las líneas de servicio, así como de conmutador, esta cubre tanto idioma español como inglés y la línea anticorrupción.
- Atención por Ventanilla virtual Chat Bot, chat, llámanos, Videollamada y déjanos llamarte, en idioma español y Lengua de señas.
- Gestión de PQRS: En este se detallan las actividades para la atención de cada una de las solicitudes que son direccionadas al equipo de apoyo.
- Gestión Presencial: Corresponde a las actividades desarrolladas en cada punto de atención de Migración Colombia de acuerdo con los servicios contratados y seleccionados en la orden de compra.
- Envió de Correos Masivos: Depuración y envío de correos masivos a demanda de la entidad.

4.1 Interacciones Mes

A continuación, se presenta el total de interacciones de los segmentos de atención:

Telefónico: Se muestran las interacciones recibidas por las líneas de servicio fija, 018000 las cuales se derivan a la opción 1 (español y opción 2 (inglés), importante tener presente que las llamadas ingresan al IVR donde dependiendo de la opción seleccionada hay paso a agente u opciones de audio texto (donde escuchan la información pregrabada dando orientación al ciudadano) y la línea anticorrupción donde se le da un direccionamiento al ciudadano sobre los tramites a realizar presuntos actos de corrupción, realizados por funcionarios públicos o contratistas de la entidad.

Ventanilla lo integran los siguientes canales:

- **Clic to call:** servicio a través de la web que al realizar la llamada automáticamente pasa al asesor para atención.
- **Web call back:** servicio que permite dejar los datos al ciudadano y se realiza la devolución cuando se esté en horario hábil de atención y se tenga disponibilidad de asesores.
- **Video llamada:** servicio que permite atención en español y en lenguaje de señas.
- **Chat:** servicio que permite una interacción a través del Chatbot, donde le ciudadano podrá autogestionar sus consultas, así mismo, un paso a agente en caso de que el ciudadano no logre resolver sus inquietudes.

En la siguiente tabla se puede observar el resumen de los indicadores obtenidos desde enero al corte del presente informe, según lo establecido en la orden de compra.

TABLERO DE INDICADORES (ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO-ANS)							
Indicador (ANS)	Meta (Nivel Plata)	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24
		Periodo de Estabilización					
DISPONIBILIDAD DE LA PLATAFORMA	>=99.7%	99,9%	99,4%	99,8%	99,9%	100,0%	99,8%
EFICACIA	>= 90%	69,0%	93,1%	97,1%	95,3%	91,3%	88,8%
TELEFONICO	Nivel Atención	68,1%	97,8%	99,3%	98,9%	97,7%	97,4%
CHAT		73,9%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
WEB (C2C)		-	93,3%	92,5%	87,8%	91,8%	73,0%
WEB (WCB)		-	65,1%	96,8%	93,4%	85,7%	91,7%
TMO INBOUND		0:08:07	0:07:05	0:06:57	0:06:50	0:06:47	0:06:25
TMO CHAT		0:11:53	0:12:09	0:11:34	0:12:02	0:12:33	0:12:31
TIEMPO DE ATENCIÓN CANALES INBOUND	<= 40 segundos	-	24	11	17	24	30
TIEMPO DE ATENCIÓN CANALES CHAT	<= 60 segundos	-	18	28	27	25	20
TIEMPO DE ATENCIÓN CANALES VIDEO LLAMADA	<= 90 segundos	-	8	8	13	25	41
TIEMPO DE ATENCIÓN CANALES WEB (C2C)	-	-	-	17	21	22	35
OCUPACIÓN DE AGENTES	>=65%	75%	50%	41%	51%	52%	66%
QUEJAS SOBRE EL SERVICIO DEL CENTRO DE CONTACTO	< 3%	0,000%	0,007%	0,000%	0,000%	0,000%	0,011%
PROMEDIO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS CON EL SERVICIO	Opción 2 Resultado evaluación >80%	En construcción	En construcción	4,4	4,4	4,6	4,1
ROTACIÓN DE AGENTES	Resultado	4,00%	2,00%	2,00%	1,72%	3,45%	0,00%
PRECISIÓN ERROR CRÍTICO DE NEGOCIO: ECN	>= 85%	93,0%	96,8%	98,1%	97,7%	98,2%	98,4%
PRECISIÓN ERROR CRÍTICO DE USUARIO: ECU		89,0%	91,1%	93,1%	94,4%	95,2%	90,9%
AUDITORÍA EFECTUADA POR LA ENTIDAD COMPRADORA A LA MEDIDA DE PRECISIÓN ERROR CRITICO DE USUARIO	<=15%	Pendiente Migración Colombia	Pendiente Migración Colombia	Pendiente Migración Colombia	Pendiente Migración Colombia	Pendiente Migración Colombia	Pendiente Migración Colombia
ECA	>=70%	98%	98%	98%	92%	95%	83%

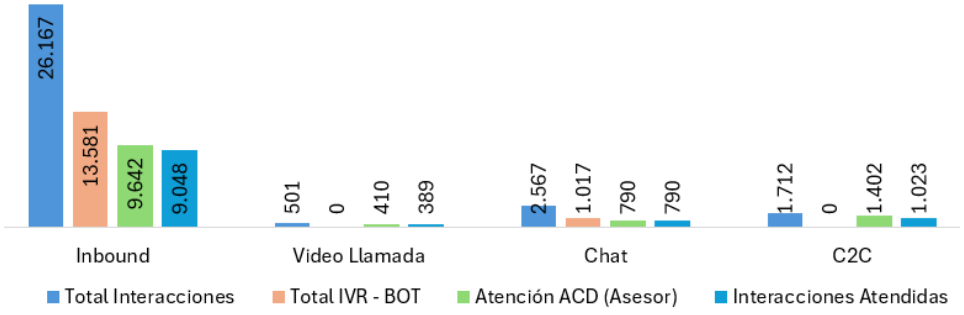
Tabla N° 1

A continuación, se muestra el consolidado para los segmentos:

Segmento	Total Interacciones	Total IVR - BOT	Total Fuera Horario	Atención ACD (Asesor)	Interacciones Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atención	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	% Tipificación
Inbound	**26.167**	**13.581**	**2.944**	**9.642**	**9.048**	**594**	**97,44%**	**78,80%**	**2,56%**	**0:06:25**	**98,75%**
Español	*24.720*	*12.734*	*2.835*	*9.151*	*8.661*	*490*	*97,76%*	*83,80%*	*2,24%*	*0:06:46*	*99,00%*
Ingles	*577*	*510*	*2*	*65*	*58*	*7*	*98,78%*	*93,10%*	*1,22%*	*0:17:02*	*98,28%*
Línea Anticorrupción	*870*	*337*	*107*	*426*	*329*	*97*	*87,29%*	*86,93%*	*12,71%*	*0:02:10*	*92,40%*
Video Llamada	**501**	**-**	**91**	**410**	**389**	**21**	**94,88%**	**84,88%**	**5,15%**	**0:06:41**	**99,23%**
Video Llamada	*491*	*-*	*87*	*404*	*383*	*21*	*94,80%*	*84,65%*	*5,22%*	*0:06:43*	*99,22%*
Lenguaje de Señas	*10*	*-*	*4*	*6*	*6*	*0*	*100,00%*	*100,00%*	*0,00%*	*0:04:54*	*100,00%*
Chat	**2.567**	**940**	**837**	**790**	**790**	**0**	**100,00%**	**98,48%**	**0,00%**	**0:12:31**	**100,00%**
C2C	**1.712**	**-**	**310**	**1.402**	**1.023**	**379**	**72,97%**	**71,40%**	**27,03%**	**0:05:05**	**99,32%**
Outbound	**2.526**	**-**	**-**	**2.526**	**1.303**	**1.223**	**-**	**-**	**-**	***0:03:08***	***100,00%***
Web Call Back	*998*	*-*	*-*	*998*	*915*	*83*	*-*	*-*	*-*	*0:05:03*	*100,00%*
Salientes	*1.528*	*-*	*-*	*1.528*	*388*	*1.140*	*-*	*-*	*-*	*0:01:13*	*-*
TOTAL	**33.473**	**14.521**	**4.182**	**14.770**	**12.553**	**2.217**	**91,88%**	**79,43%**	**8,12%**	**0:06:46**	**96,34%**

El TMO para Outbound y el total del TMO es un promedio directo

Tabla N° 2



Grafica N° 1

Para el mes en referencia se recibieron 33.473 interacciones en todos los canales de servicio, a lo que corresponde a una variación de **4.6%** referente al mes inmediatamente anterior.

El día que presentamos mayor incremento de llamadas versus los meses anteriores corresponde al 24 de junio, dicho aumento es asociado al envío masivo del correo el cual fue el lunes 24, este día presentamos un aumento del 75% de ingresos para la tendencia que se manejaba los días lunes, el segmento afectado en indicadores fue la línea anticorrupción ya que en la plantilla del correo contenía el número de contacto de esta línea.

A continuación, se muestra la variación de interacciones recibidas que solicitaron paso a asesor frente al mes actual, donde se presentó un aumento del 3.2% de frente al total de interacciones del mes inmediatamente anterior.

Atención ACD (Asesor)	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	Variación
Inbound	31.474	12.043	8.812	10.321	10.038	9.642	-4,1%
Video Llamada	-	384	402	446	498	410	-21,5%
Chat	2.588	786	774	1.010	788	790	0,3%
C2C	-	1.083	1.318	1.459	1.398	1.402	0,3%
Outbound	180	1.866	1.316	1.438	1.580	2.526	37,5%
TOTAL	**34.242**	**16.162**	**12.622**	**14.674**	**14.302**	**14.770**	**3,2%**

Tabla N° 3

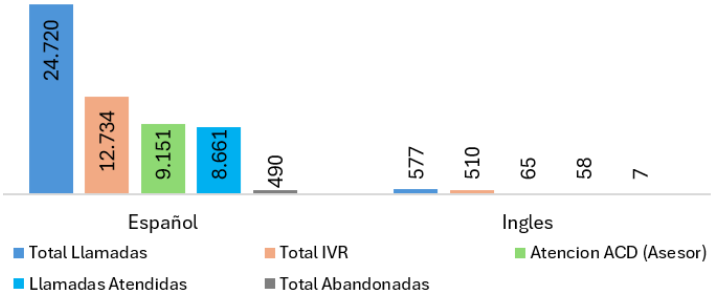
4.2 Segmento Inbound

Se muestran las llamadas tanto de la línea fija como de la 01 8000 128662, Opción 1 (español) y la opción 2 (inglés). La participación de las llamadas que los ciudadanos solicitan paso a agente es: opción 1, 99.3% y opción 2, 0.7%.

Importante tener en cuenta que el 67.5% de las llamadas se reciben a través de la línea fija 6016116170 y el 27.1% ingresan a través de la 01 8000 128662, el restante 5.4% corresponde a las llamadas abandonadas, se incrementó en este mes por el lunes 24 con el envío del correo masivo se presentó un desborde superior al 75% de los lunes anteriores del mes.

Campaña	Total Llamadas	Total IVR	Total Fuera Horario	Atencion ACD (Asesor)	*Llamadas Aten. L.Fija*	*Llamadas Aten. L.018000*	Llamadas Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atencion	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO
Español	24.720	12.734	2.835	9.151	*6.173*	*2.488*	8.661	490	97,76%	83,80%	2,24%	0:06:46
Ingles	577	510	2	65	*46*	*12*	58	7	98,78%	93,10%	1,22%	0:17:02
TOTAL INBOUND	**25.297**	**13.244**	**2.837**	**9.216**	***6.219***	***2.500***	**8.719**	**497**	**97,44%**	**78,80%**	**2,56%**	**0:06:25**

Tabla N° 4



Grafica N° 2

A continuación, se muestra la variación de interacciones recibidas que solicitaron paso a asesor respecto al mes inmediatamente anterior, se muestra una variación de -4,7% para español y aumento el 12.3% para inglés.

Atencion ACD (Asesor)	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	Variación
Español	29.509	11.201	8.485	10.283	9.581	9.151	-4,7%
Ingles	1.965	662	166	87	57	65	12,3%
TOTAL	**31.474**	**11.863**	**8.651**	**10.370**	**9.638**	**9.216**	**-4,6%**

Tabla N° 5

Frente a las tipificaciones de este segmento, presentamos las 3 más altas para las tipificaciones de cuarto nivel:

Segmento: Español

Grupo de Tipificación	Tipificacion	Cantidad	% del total
Tipificación 1	**Orientación Tramites**	**6.550**	**76,39%**
Tipificación 2	**Control Migratorio**	**2.615**	**30,50%**
Tipificación 3	**Menores de Edad**	**1.220**	**14,23%**
Tipificación 4	*Salida de menores de edad*	*518*	*6,04%*
Tipificación 4	*Informacion permiso de salida*	*406*	*4,74%*
Tipificación 4	*Informacion general*	*212*	*2,47%*
	Restante Tipificaciones	**2.024**	**23,61%**

Tabla N°6

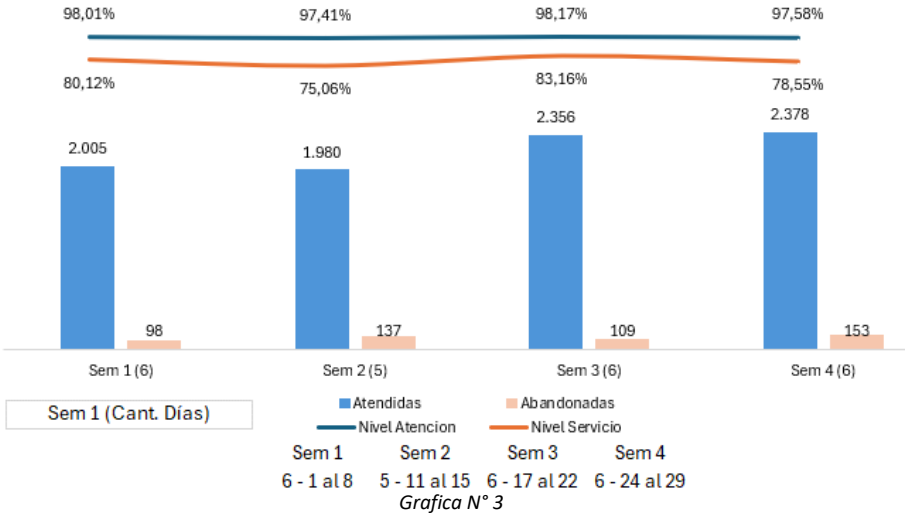
Segmento: Ingles

Grupo de Tipificación	Tipificacion	Cantidad	% del total
Tipificación 1	**Orientación Tramites**	**41**	**71,93%**
Tipificación 2	**Extranjeria**	**28**	**49,12%**
Tipificación 3	**Certificado de movimientos migratorios**	**9**	**15,79%**
Tipificación 4	*Informacion general*	*6*	*10,53%*
Tipificación 4	*Entrega del CMM*	*3*	*5,26%*
Tipificación 4	*Cédula de Extranjeria*	*8*	*14,04%*
	Restante Tipificaciones	**16**	**28,07%**

Tabla N°7

4.2.1 Comportamiento Semanal Inbound

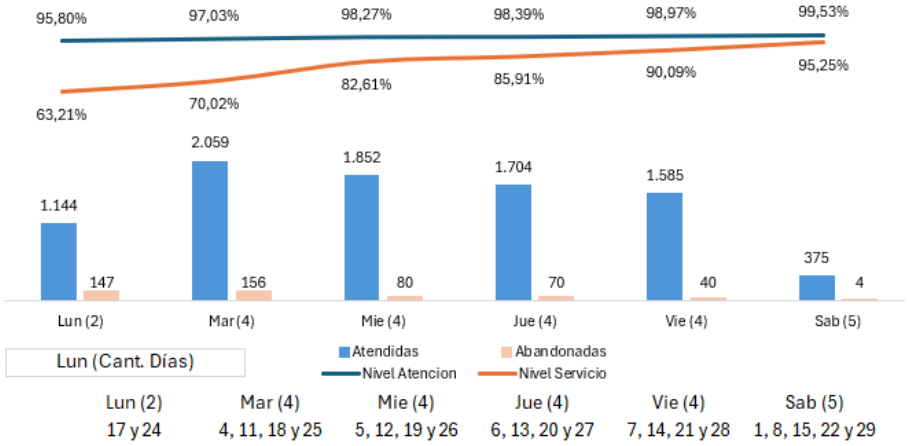
A continuación, se muestra la cantidad de llamadas que ingresaron por semana, cumpliendo con el nivel de servicio y atención contractualmente. Se evidencia que el incremento de llamadas a la línea telefónica estuvo marcado en la cuarta semana (del lunes 24 al sábado 29) con un total de 2.378 este estuvo relacionado con el envío de los correos masivos el lunes 24 e información sobre orientación de trámites de extranjería e información general.



Grafica N° 3

4.2.2 Comportamiento Día de la Semana Inbound

Se identifica que los días de mayor participación de llamadas son los martes seguidos de los miércoles, ya que este mes se contó con 2 días festivos seguidos los lunes. A resaltar que pese a los incrementos anteriormente mencionados los indicadores de NS y NA se cumplen según los ANS contractuales.

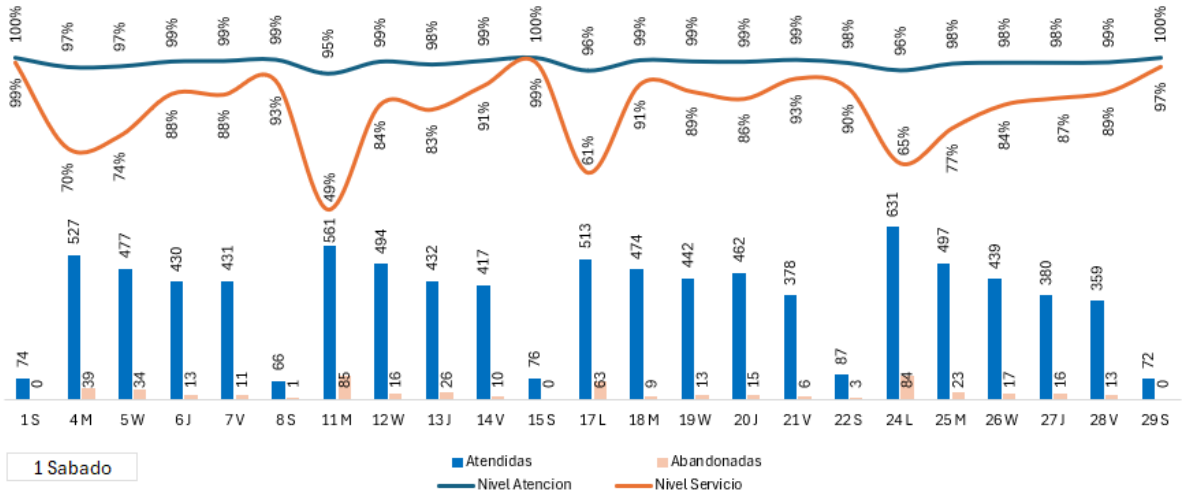


Grafica N° 4

4.2.3 Comportamiento Diario Inbound

Todos los primeros días hábiles del mes 4, 11, 17 y 24 presento el mayor ingreso de llamadas, en particular el lunes 24 se aumentó el tráfico con 2.279 llamadas recibidas en el canal (teniendo un promedio de 1.576 interacciones los primeros 3 días hábiles), de las cuales se atendieron 672 (solo en el segmento *español*) y los motivos de llamadas fueron Orientación a tramites con un 75% de registros en ese día. Los demás días, se registraron tipificaciones que obedece a los siguientes tramites:

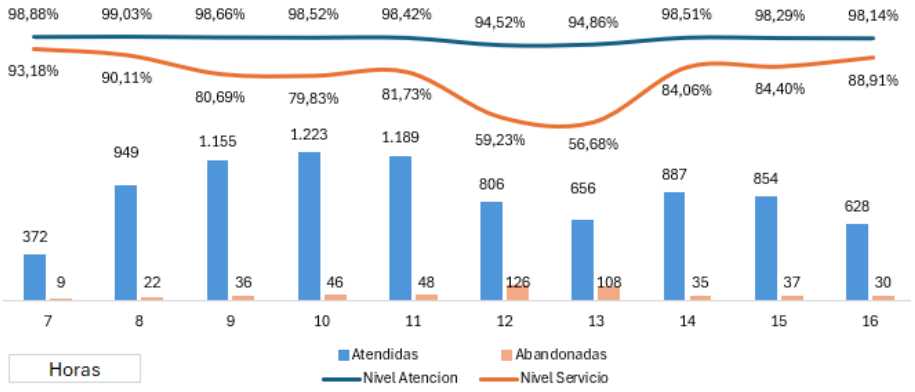
- Control Migratorio
- Cédula de Extranjería
- Verificación Migratoria
- Ciudadanos venezolanos



Grafica N° 5

4.2.4 Comportamiento Franja Horaria Inbound

Las horas de mayor volumen de interacciones se comprenden entre (10:00 a.m. y 11:00 a.m.), frente al nivel de servicio se evidencia que la afectación está entre las 12:00 p.m. y 1:00 p.m., que son las horas de almuerzo.



Grafica N° 6

4.3 Segmento Linea Anticorrupción

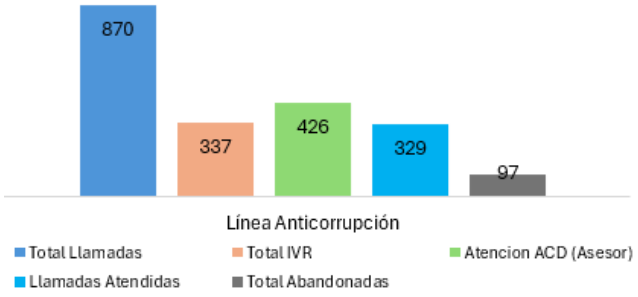
En la línea anticorrupción se da un direccionamiento al ciudadano sobre los tramites a realizar presuntos actos de corrupción, realizados por funcionarios públicos o contratistas de la entidad.

De las 329 llamadas atendidas corresponden a tramites según la misión de la campaña, corresponde a llamadas de atención general a orientación en trámites, información general de migración Colombia, pero producto de la gestión realizada el lunes 24 en el que se generó envió correos cuyo mensaje contenía los números telefónicos de este segmento y por tener un menú corto en el IVR,

se incrementaron 161 llamadas que ingresaron por esta línea, causando solo una atención de 41 llamadas, presentando un promedio de 13 llamadas diarias.

Campaña	Total Llamadas	Total IVR	Total Fuera Horario	Atencion ACD (Asesor)	Llamadas Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atencion	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	% Tipificación
Línea Anticorrupción	870	337	107	426	329	97	87,29%	86,93%	12,71%	0:02:10	92,40%
TOTAL LINEA ANTICORRUPCION	**870**	**337**	**107**	**426**	**329**	**97**	**87,29%**	**86,93%**	**12,71%**	**0:02:10**	**92,40%**

Tabla N° 8



Grafica N° 7

A continuación, se muestra la variación de interacciones recibidas que solicitaron paso a asesor frente al mes actual, donde se presentó un incremento del 6.1% frente al total de interacciones del mes inmediatamente anterior.

Atencion ACD (Asesor)	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	Variación
Línea Anticorrupción	180	161	238	400	426	6,1%
TOTAL	**180**	**161**	**238**	**400**	**426**	**6,1%**

Tabla N° 9

Frente a las tipificaciones de este segmento, presentamos las 3 más altas para las tipificaciones de cuarto nivel:

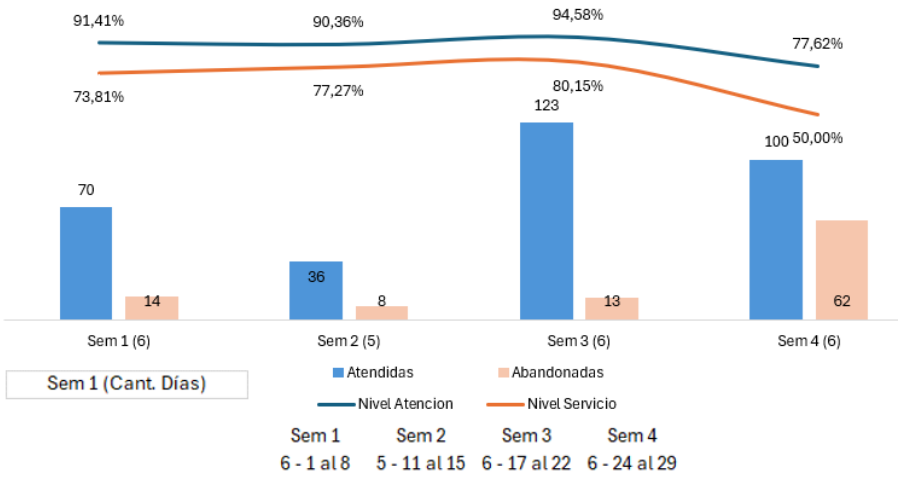
Segmento: Línea Anticorrupción

Grupo de Tipificación	Tipificacion	Cantidad	% del total
Tipificación 1	**Orientación Tramites**	**210**	**69,08%**
Tipificación 2	**Ciudadanos_Venezolanos**	**110**	**36,18%**
Tipificación 3	**Permiso de proteccion temporal (PPT)**	**108**	**35,53%**
Tipificación 4	*Informacion general del (PPT)*	*61*	*20,07%*
Tipificación 4	*Entrega del (PPT)*	*23*	*7,57%*
Tipificación 4	*Duplicado PPT*	*9*	*2,96%*
	Restante Tipificaciones	**94**	**30,92%**

Tabla N° 10

4.3.1 Comportamiento Semanal Anticorrupción

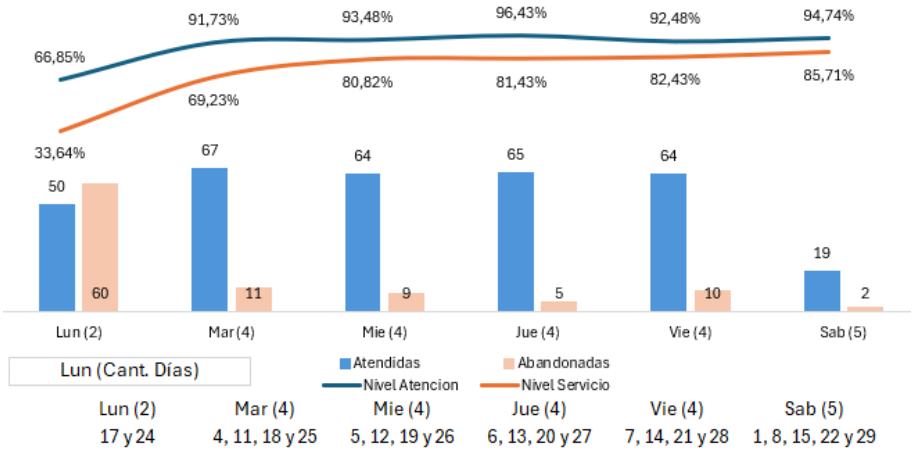
A continuación, se muestra la cantidad de llamadas que se recibieron en esta línea y las que se abandonaron, la semana 4 es donde se presentó el mayor volumen de llamadas sin atender con 62 registros por lo explicado del correo masivo con el número de teléfono de este segmento.



Grafica N° 8

4.3.2 Comportamiento Día de la Semana Anticorrupción

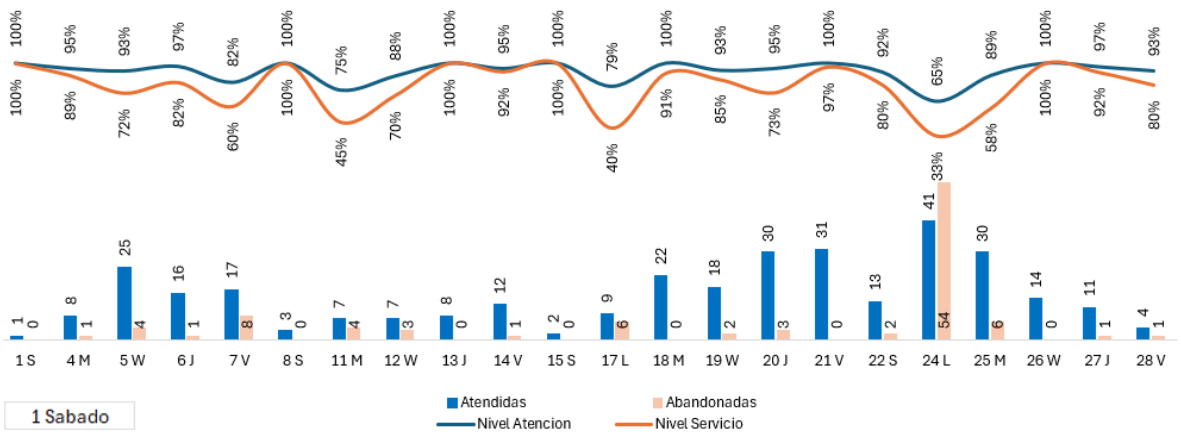
Se identifica que los días donde ingresa el mayor volumen de llamadas estuvo distribuido en los días de igual cantidad de días, los lunes estuvo cerca a la media por el envío de los correos masivos el lunes 24, así como lo muestra el gráfico a continuación:



Grafica N° 9

4.3.3 Comportamiento Diario Anticorrupción

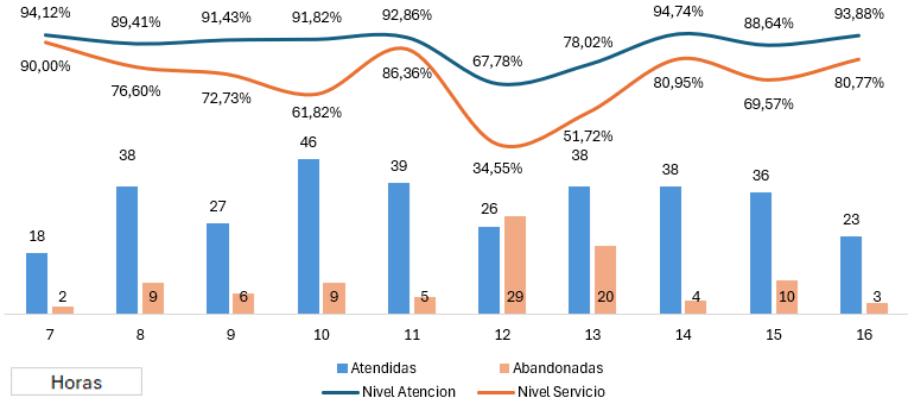
Omitiendo el lunes 24, el promedio de ingreso de llamadas por día es de 22 interacciones, donde la gran mayoría son temas referentes a información general de los trámites y solicitudes de la entidad.



Grafica N° 10

4.3.4 Comportamiento Franja Horaria Anticorrupción

Las horas de mayor impacto en volumen son 10 y 11 con 46 y 39 llamadas, respectivamente, presentando más registros.



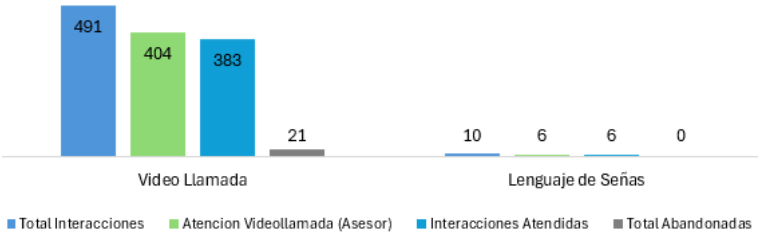
Grafica N° 11

4.4 Segmento Video Llamada

El segmento de video llamadas, lenguaje de señas presento 6 interacciones las cuales fueron atendidas con el protocolo establecido de tomar el número de contacto y hacer el escalamiento para su atención pertinente desde Migración Colombia.

Campaña	Total Interacciones	Total Fuera Horario	Atencion Videollamada (Asesor)	Interacciones Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atencion	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	% Tipificacion
Video Llamada	491	87	404	383	21	94,80%	84,65%	5,22%	0:06:43	99,22%
Lenguaje de Señas	10	4	6	6	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:54	100,00%
TOTAL VIDEOLLAMADA	**501**	**91**	**410**	**389**	**21**	**94,88%**	**84,88%**	**5,15%**	**0:06:41**	**99,23%**

Tabla N° 11



Grafica N° 12

A continuación, se muestra la variación de interacciones recibidas que solicitaron paso a asesor frente al mes anterior, donde se presentó una disminución del del 21,5%.

Atencion Videollamada (Asesor)	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	Variación
Video Llamada	379	393	484	498	404	-23,3%
Lenguaje de Señas	5	4	5	0	6	100,0%
TOTAL	**384**	**397**	**489**	**498**	**410**	**-21,5%**

Tabla N° 12

A continuación se muestran las tipificaciones con mayor participación donde *Orientación Tramites* tiene la mayor participación:

Segmento: Video Llamada

Grupo de Tipificación	Tipificacion	Cantidad	% del total
Tipificación 1	**Orientación Tramites**	**237**	**62,37%**
Tipificación 2	**Extranjeria**	**150**	**39,47%**
Tipificación 3	**Cédula de Extranjeria**	**67**	**17,63%**
Tipificación 4	*Entrega de cedula de extrajeria*	*28*	*7,37%*
Tipificación 4	*Informacion General de CE*	*20*	*5,26%*
Tipificación 4	*Renovación*	*13*	*3,42%*
	Restante Tipificaciones	**143**	**37,63%**

Tabla N° 13

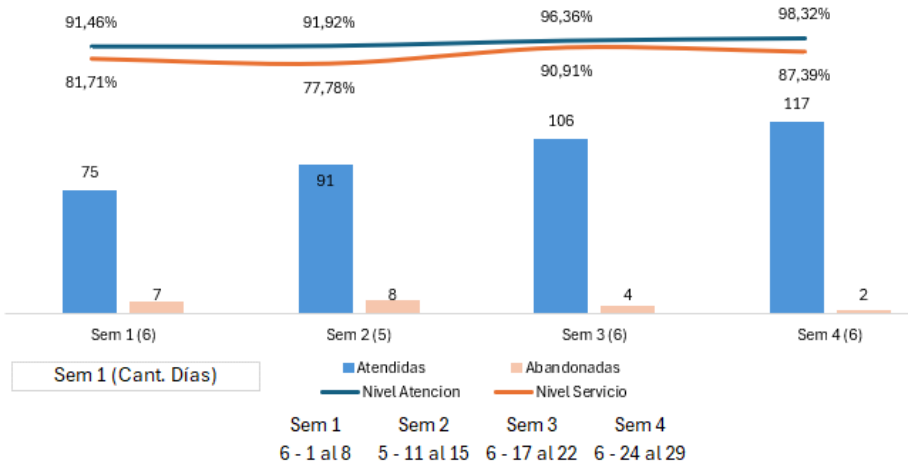
Segmento: Video Llamada Señas

Grupo de Tipificación	Tipificacion	Cantidad	% del total
Tipificación 1	**Orientación Tramites**	**3**	**50,00%**
Tipificación 2	**Extranjeria**	**2**	**33,33%**
Tipificación 3	**Registro de visa Extranjeros**	**1**	**16,67%**
Tipificación 4	*Informacion general*	*1*	*16,67%*
Tipificación 4	*Cédula de Extranjeria*	*1*	*16,67%*
Tipificación 4	*Renovación*	*1*	*16,67%*
	Restante Tipificaciones	**3**	**50,00%**

Tabla N° 14

4.4.1 Comportamiento Semanal Video Llamada

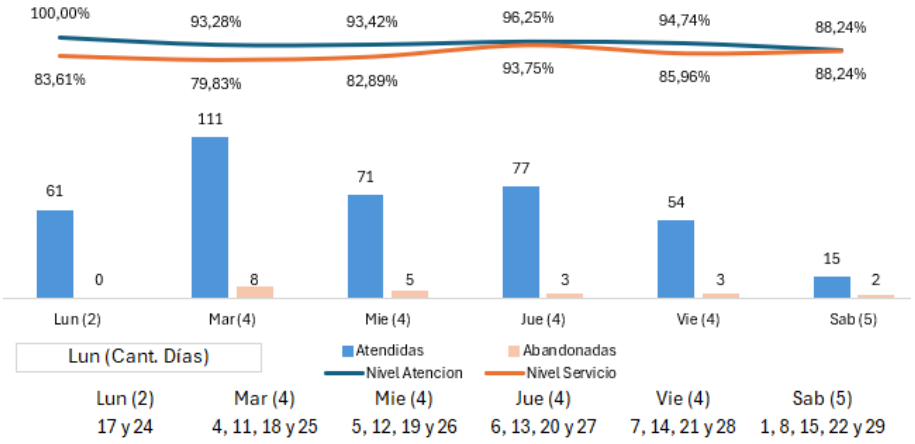
A continuación, se muestra la cantidad de video llamadas recibidas, donde la semana 4 y 5 se presentaron más atenciones.



Grafica N° 13

4.4.2 Comportamiento Día de la Semana Video Llamada

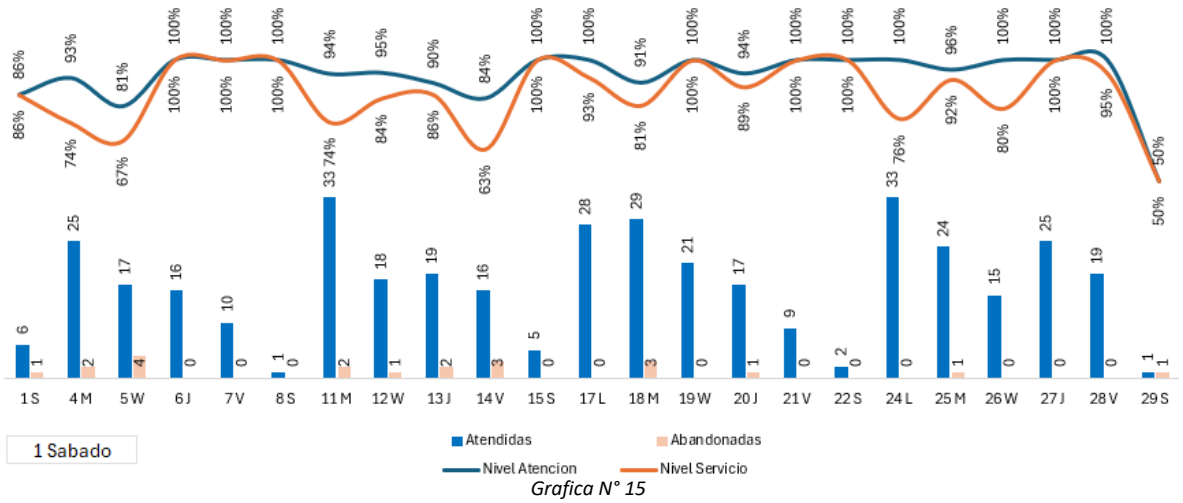
Se identifica que los días donde ingresa el mayor volumen de interacciones en video llamadas fueron los martes y jueves con 111 y 77 interacciones, respectivamente.



Grafica N° 14

4.4.3 Comportamiento Diario Video Llamada

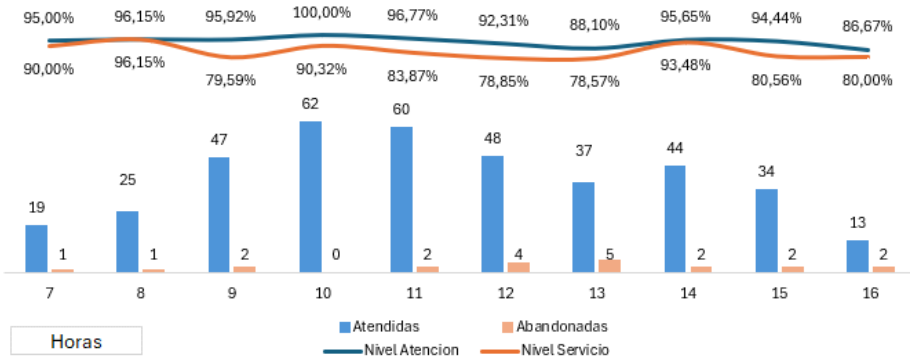
El martes 11 y lunes 24 se presentó el día de más interacciones recibidas con 33 registros, seguido del lunes 27 con 31 interacciones atendidas.



Grafica N° 15

4.4.4 Comportamiento Franja Horaria Video Llamada

Las horas de mayor impacto en volumen son a las 10 y 12 de la mañana con un promedio de 61 interacciones atendidas.



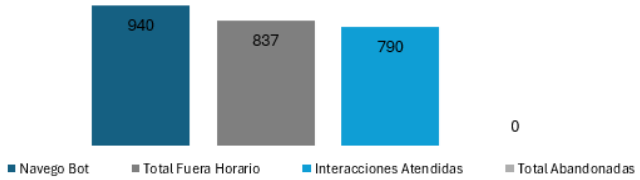
Grafica N° 16

4.5 Segmento Chat

Durante el mes en referencia del presente informe se recibieron en total 2.567 interacciones de parte de los ciudadanos de las cuales el 31% solicitaron paso a agente con una atención al 100%. Las restantes interacciones atendidas por el Bot se distribuyeron 37% fuera de horario y 33% en horario laboral con navegación por los diferentes niveles de auto consulta que tiene el Bot.

Segmento	Total Interacciones	*Navego Bot*	*Total Fuera Horario*	Interacciones Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atencion	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	% Tipificacion
Chat	2.567	940	837	790	0	100,00%	98,48%	0,00%	0:12:31	100,00%
TOTAL CHAT	**2.567**	**940**	**837**	**790**	**0**	**100,00%**	**98,48%**	**0,00%**	**0:12:31**	**100,00%**

Tabla N° 15



Grafica N° 17

En el comparativo frente al mes anterior de los registros que pasaron a asesor, se resalta una disminución en 2 atenciones hechas por el asesor.

Interacciones Atendidas	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	Variación
Web Chat	2.038	-	-	-	-	-	-
Chat	550	786	774	1.010	788	790	0,3%
TOTAL	**2.588**	**786**	**774**	**1.010**	**788**	**790**	**0,3%**

Tabla N° 16

Frente a las tipificaciones de este segmento, presentamos las 3 más altas para las tipificaciones de cuarto nivel:

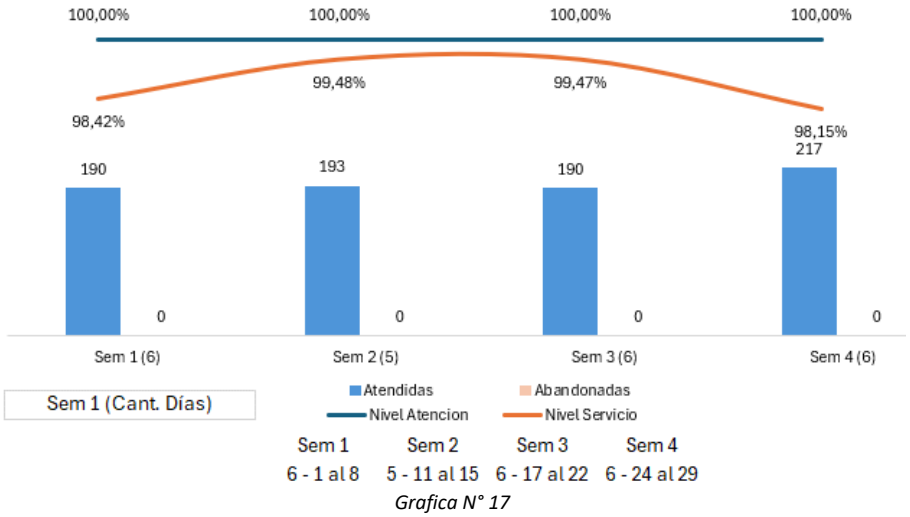
Segmento: Chat

Grupo de Tipificación	Tipificacion	Cantidad	% del total
Tipificación 1	**Orientación Tramites**	**437**	**55,46%**
Tipificación 2	**Control Migratorio**	**165**	**20,94%**
Tipificación 3	**Menores de Edad**	**65**	**8,25%**
Tipificación 4	*Salida de menores de edad*	*32*	*4,06%*
Tipificación 4	*Informacion permiso de salida*	*26*	*3,30%*
Tipificación 4	*Ingreso de menores de edad*	*7*	*0,89%*
	Restante Tipificaciones	**351**	**44,54%**

Tabla N° 17

4.5.1 Comportamiento Semanal Chat

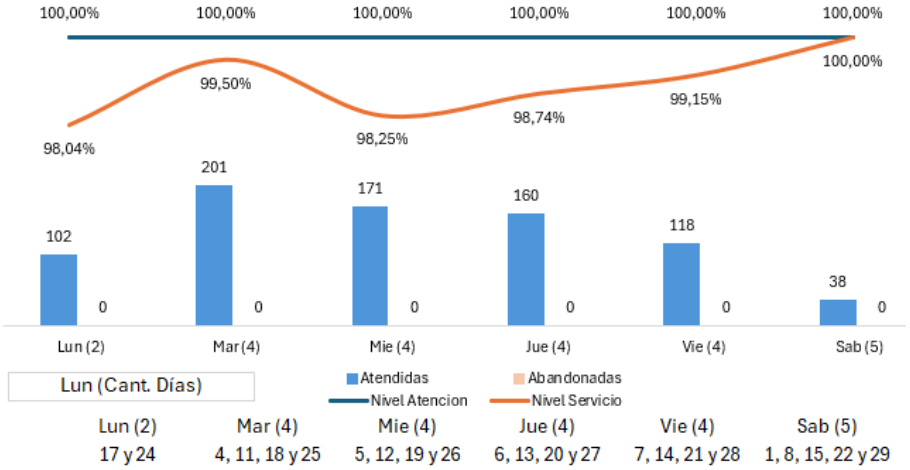
Se identifica que la cuarta semana se presentó un incremento en atenciones con 217 registros, las demás semanas estuvieron en un promedio de 191 atenciones.



Grafica N° 17

4.5.2 Comportamiento Día de la Semana Chat

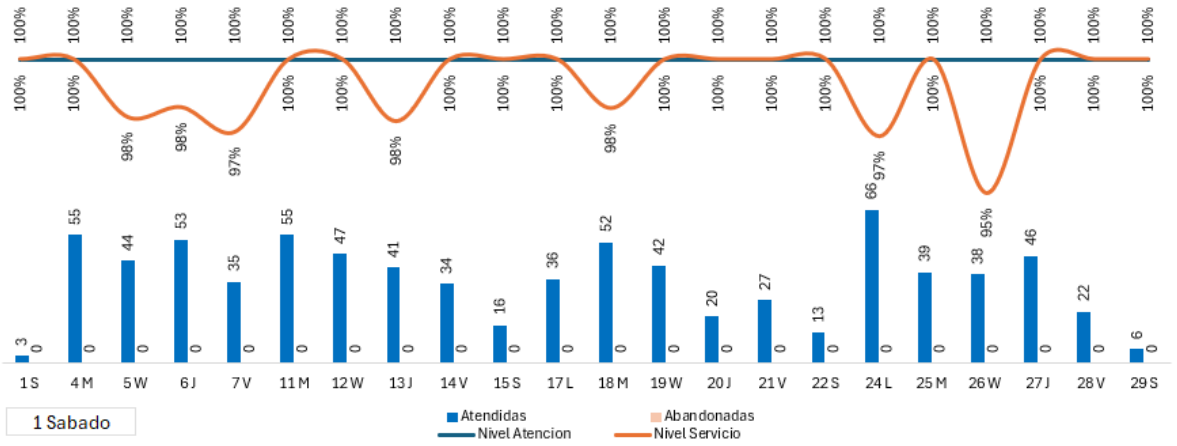
Durante el mes que da cuenta el presente informe, se puede observar que los martes es el de mayor concentración de interacciones atendidas en comparación a los demás días de la semana como lo muestra la siguiente grafica.



Grafica N° 19

4.5.3 Comportamiento Diario Chat

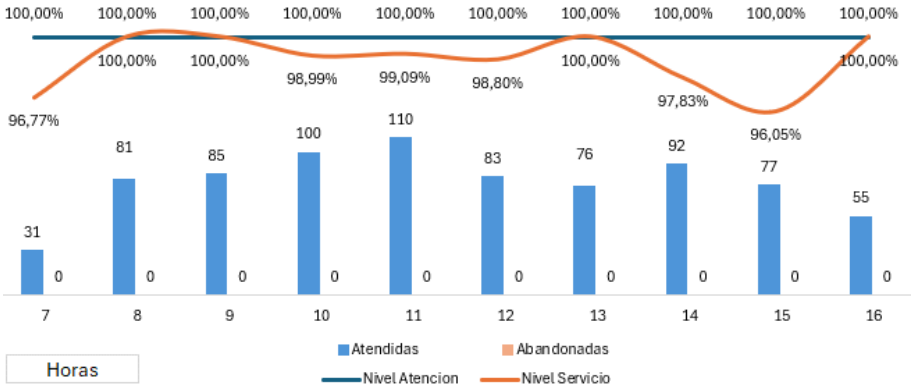
Se evidencia que los días de mayor volumen fueron los primeros días hábiles, en este segmento también tuvo consecuencia el envío del correo masivo, ya que el lunes 24 se presentaron 66 atenciones, cerca del 25% más frente a los primeros días hábiles del mes.



Grafica N° 20

4.5.4 Comportamiento Franja Horaria Chat

Las franjas horarias donde mayor número de solicitudes con conexión al agente fueron de (10:00 a.m. a 11:00 a.m.)



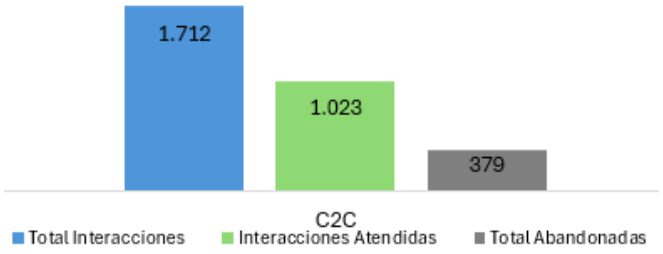
Grafica N° 21

4.6 Clic to Call (C2C)

A continuación se presentan los resultados del segmento anunciado. Este fue uno de los segmentos con afectación del envío masivo de correos.

Segmento	Total Interacciones	Total Fuera Horario	Atencion ACD (Asesor)	Interacciones Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atencion	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	% Tipificacion
C2C	1.712	310	1.402	1.023	379	72,97%	71,40%	27,03%	0:05:05	99,32%
TOTAL C2C	**1.712**	**310**	**1.402**	**1.023**	**379**	**72,97%**	**71,40%**	**27,03%**	**0:05:05**	**99,32%**

Tabla N° 18



Grafica N° 22

A continuación, se muestra la variación de interacciones que se atendieron frente al mes inmediatamente anterior, donde se presentó un aumento de 4 interacciones en atenciones.

Atencion ACD (Asesor)	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	Variación
C2C	1.083	1.295	1.459	1.398	1.402	0,3%
TOTAL	**1.083**	**1.295**	**1.459**	**1.398**	**1.402**	0,3%

Tabla N° 19

Frente a las tipificaciones de este segmento, presentamos las 3 más altas para las tipificaciones de cuarto nivel:

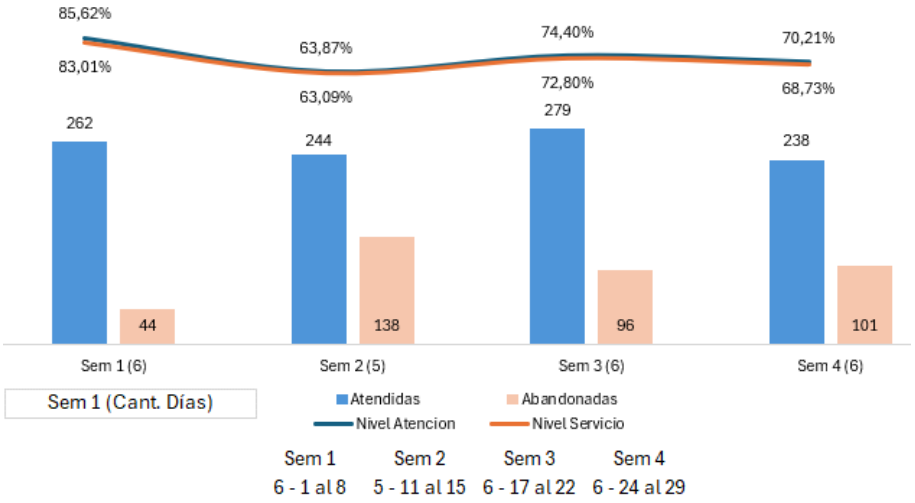
Segmento: C2C

Grupo de Tipificación	Tipificacion	Cantidad	% del total
Tipificación 1	**Orientación Tramites**	**639**	**62,59%**
Tipificación 2	**Extranjeria**	**264**	**25,86%**
Tipificación 3	**Cédula de Extranjeria**	**134**	**13,12%**
Tipificación 4	*Entrega de cedula de extrajeria*	*62*	*6,07%*
Tipificación 4	*Informacion General de CE*	*38*	*3,72%*
Tipificación 4	*Renovación*	*24*	*2,35%*
	Restante Tipificaciones	**382**	**37,41%**

Tabla N° 20

4.6.1 Comportamiento Semanal C2C

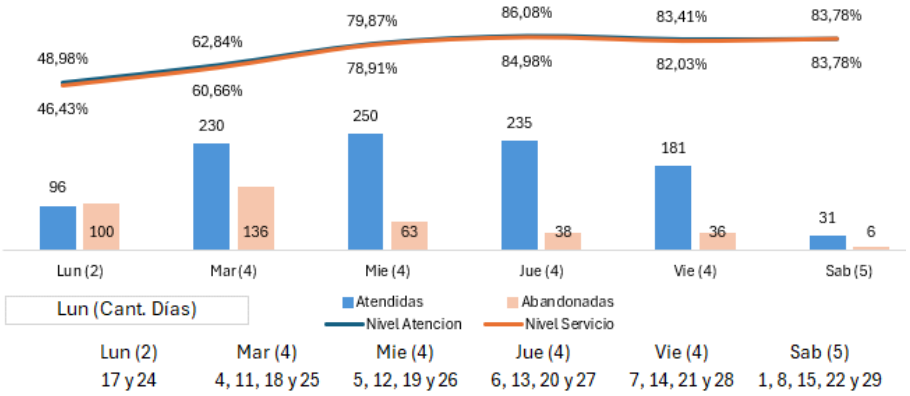
A continuación, se muestra la cantidad de interacciones ingresadas por la página, el más alto fue la tercera semana con 279 registros.



Grafica N° 23

4.6.2 Comportamiento Día de la Semana C2C

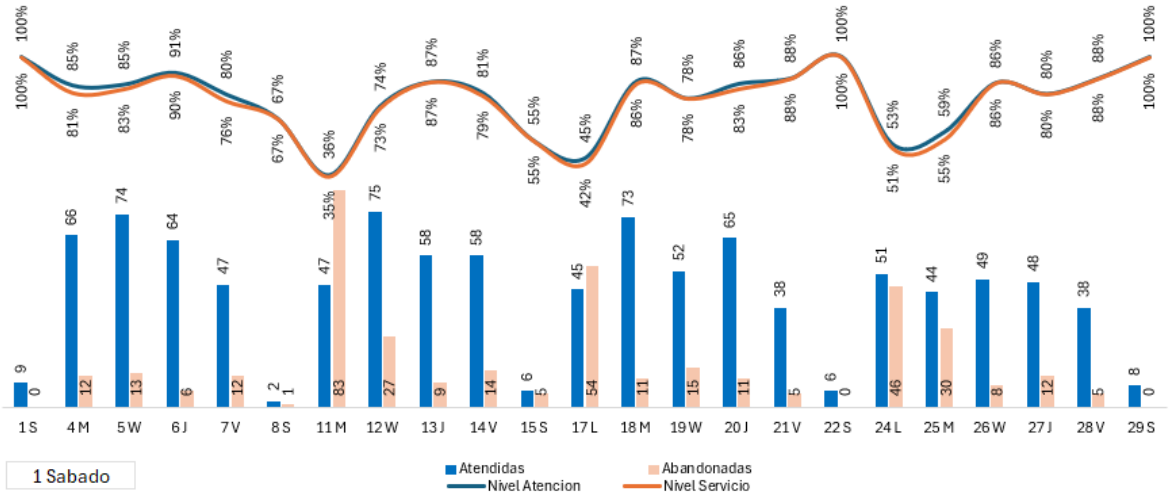
Se identifica que los días donde ingresa el mayor volumen de interacciones fueron los miércoles y jueves con 243 registros en promedio. Los temas más consultados por este canal son: cedula extranjería y ciudadanos venezolanos.



Grafica N° 24

4.6.3 Comportamiento Diario C2C

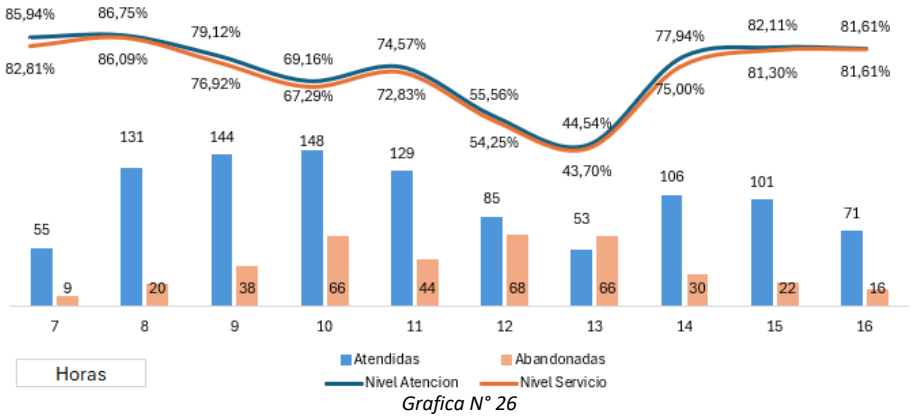
Los días con más registros atendidos fueron los días 5, 12 y 18, sin embargo, se presentó un incremento de interacciones el martes 11, lunes 17 y 24, donde generando aumento en las llamadas no atendidas y afectando los niveles de servicio, como lo muestra la siguiente grafica.



Grafica N° 25

4.6.4 Comportamiento Franja Horaria C2C

Las horas de mayor impacto en volumen son de 09:00 y 11:00 am, con un promedio de 141 registros en esa franja horario.



Grafica N° 26

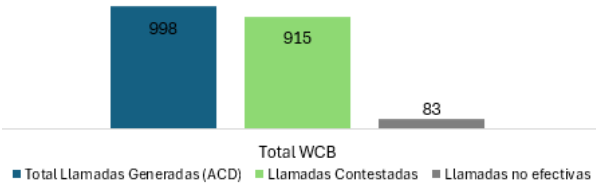
4.7 Déjanos Llamarte (Web Call Back)

Esta opción está activa desde la página de Migración Colombia para que los ciudadanos dejen sus datos y cuando exista disponibilidad y según disponibilidad se devuelva la llamada de forma automática.

Para el mes de junio, 1.114 ciudadanos ingresaron al enlace que la entidad dispuso para que los ciudadanos sean contactados por la línea de atención al ciudadano; el resultado de la devolución de llamadas fue: 91.64% de contactabilidad y solo 83 llamadas fueron no efectivas.

Segmento	Total Solicitudes para contactar	Total Llamadas Generadas (ACD)	Llamadas Contestadas	Llamadas no efectivas	% Contactabilidad	TMO
Web Call Back	1.114	998	915	83	91,68%	0:05:03
Total WCB	**1.114**	**998**	**915**	**83**	**91,68%**	**0:05:03**

Tabla N° 21



Grafica N° 27

Frente al comparativo del mes, las solicitudes para contactar completadas aumento un 6.6%.

Llamadas Contestadas	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	Variación
Web Call Back	662	858	1.011	932	998	6,6%
TOTAL WCB	**662**	**858**	**1.011**	**932**	**998**	**6,6%**

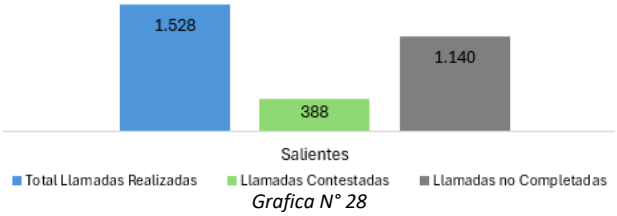
Tabla N° 22

4.8 Segmento Outbound

Este servicio de devolución llamadas hace referencia a las llamadas que se devuelven a los ciudadanos, existen dos casuísticas por las que se da la devolución en especial para este mes, por temas de respuesta a casos con promesa de llamada que fueron solucionados y para las encuestas de satisfacción interna que se realizara trimestralmente.

Campaña	Total Llamadas Realizadas	Llamadas Contestadas	Llamadas no Completadas	TMO
Salientes	1.528	388	1.140	0:01:13
TOTAL SALIENTES	**1.528**	**388**	**1.140**	**0:01:13**

Tabla N° 23



Grafica N° 28

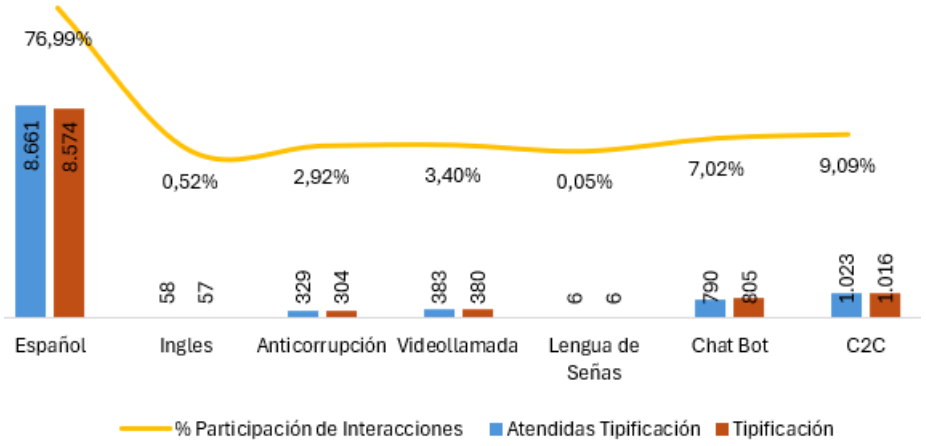
5 TIPIFICACIONES

Durante el mes de junio, el porcentaje de tipificación fue del 99.04% sobre las interacciones contestadas.

En la tabla siguiente se observa el comportamiento por cada segmento.

Canal	Línea	Atendidas	Tipificación	% Tipificación	% Participación de Interacciones
Telefónico	Español	8.661	8.574	99,00%	76,99%
	Ingles	58	57	98,28%	0,52%
	Anticorrupción	329	304	92,40%	2,92%
Ventanilla	Videollamada	383	380	99,22%	3,40%
	Lengua de Señas	6	6	100,00%	0,05%
	Chat Bot	790	805	100,00%	7,02%
	C2C	1.023	1.016	99,32%	9,09%
Total Telefónico		**9.048**	**8.935**	**98,75%**	**80,43%**
Total Ventanilla		**2.202**	**2.207**	**100,00%**	**19,57%**
Total General		**11.250**	**11.142**	**99,04%**	**100,00%**

Tabla N° 24



Grafica N° 29

5.1 % Participación por Motivo de llamada

Se evidencia que la tipificación de mayor impacto es Orientación trámites con una participación del 70.50% seguida de Información General con una participación del 12.04%. A continuación, la participación de tipificaciones por tipologías de las consultas generadas de los canales (telefónico y ventanilla).

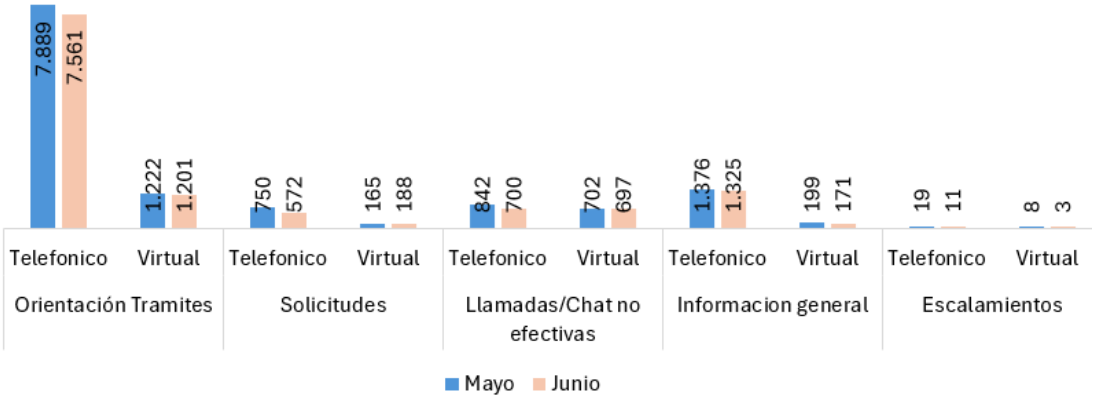
Tipificaciones	TELEFONICO		VENTANILLA		TOTAL	
	Tipificaciones	% Tipific.	Tipificaciones	% Tipific.	Tipificaciones	% Tipific.
Orientación Tramites	**7.561**	**74,35%**	**1.201**	**53,14%**	**8.762**	**70,50%**
Control Migratorio	2.864	28,16%	315	13,94%	3.179	25,58%
Extranjeria	2.355	23,16%	483	21,37%	2.838	22,83%
Ciudadanos_Venezolanos	1.761	17,32%	350	15,49%	2.111	16,98%
Verificacion_ migratoria	580	5,70%	53	2,35%	633	5,09%
Otras entidades	1	0,01%		0,00%	1	0,01%
Informacion general	**1.325**	**13,03%**	**171**	**7,57%**	**1.496**	**12,04%**
Otras entidades	1.134	11,15%	166	7,35%	1.300	10,46%
Informacion Migracion Colombia	191	1,88%	5	0,22%	196	1,58%
Llamadas/Chat no efectivas	**700**	**6,88%**	**697**	**30,84%**	**1.397**	**11,24%**
Llamadas no efectivas	700	6,88%	697	30,84%	1.397	11,24%
Solicitudes	**572**	**5,62%**	**188**	**8,32%**	**760**	**6,11%**
PQRSF	365	3,59%	71	3,14%	436	3,51%
Citas	207	2,04%	117	5,18%	324	2,61%
Escalamientos	**11**	**0,11%**	**3**	**0,13%**	**14**	**0,11%**
Escalamiento segundo nivel	11	0,11%	3	0,13%	14	0,11%
Total general	**10.876**	**100%**	**2.296**	**100%**	**13.172**	**100%**

Tabla N° 25

Comparativo de las tipificaciones realizadas del consolidado:

Comparativo Tipificaciones	Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	% Variación
Orientación Tramites	Telefonico	11.388	9.000	6.614	7.476	7.889	7.561	-4,2%
	Virtual	905	1.011	1.331	1.648	1.222	1.201	-1,7%
Solicitudes	Telefonico	6.308	1.017	1.019	834	750	572	-23,7%
	Virtual	156	197	278	284	165	188	13,9%
Llamadas/Chat no efectivas	Telefonico	1.373	988	827	551	842	700	-16,9%
	Virtual	797	1.241	928	686	702	697	-0,7%
Informacion general	Telefonico	1.674	1.430	1.151	1.274	1.376	1.325	-3,7%
	Virtual	127	173	206	238	199	171	-14,1%
Escalamientos	Telefonico	39	20	19	23	19	11	-42,1%
	Virtual	1	6	7	6	8	3	-62,5%
Totales		**22.768**	**15.083**	**12.380**	**13.020**	**13.172**	**12.429**	**-5,6%**

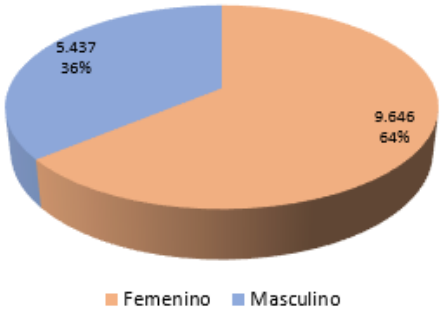
Tabla N° 26



Grafica N° 30

5.2 % Participación por Genero

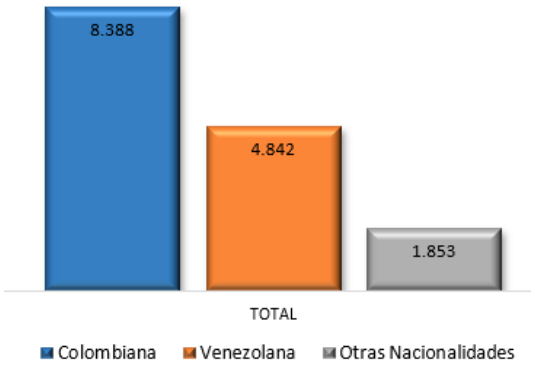
Referente al género de los ciudadanos que se contactaron con la línea, tenemos que hay una participación mayor impacto en género femenino con un 64% seguido del género masculino con un 36% de en cuanto al total de participación de los canales (telefónico y ventanilla virtual).



Grafica N° 31

5.3 % Participación por Nacionalidad

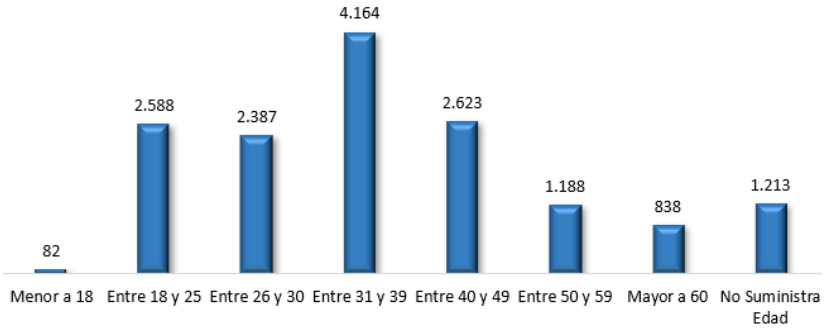
En cuanto a las nacionalidades de los ciudadanos que más se comunican a los diferentes canales, se evidencia que la mayor participación está en colombianos 55.6% y venezolanos 32.1% y las demás nacionalidades con el 12.3%.



Grafica N° 32

5.4 % Participación por Grupo de Edades

Se identifica que la mayoría de los ciudadanos que se comunican al Contact Center están en una edad entre 31 y 39 años con un 28.1%.



Grafica N° 33

6 GESTION PQRS

6.1 Tipo de Solicitud

Para el mes de junio en la plataforma C3 se radicaron 3.884 solicitudes, de las cuales fueron finalizadas desde el Contact Center 2.444 que corresponden al 62.92%, el 37.08% fue resuelta por otras dependencias de Migración Colombia:

Segmento	Cant.	%
Gestionadas por Contact Center	2.444	62,92%
Asignadas Otras Dependencias	1.440	37,08%
Total General	**3.884**	**100%**

Tabla N° 27

El 75.8% de las solicitudes que ingresaron su mayor participación es por solicitud de **Petición** por parte de los ciudadanos.

Tipo de Solicitud	Cant.	%
Petición	2.945	75,82%
Reclamo	717	18,46%
Queja	83	2,14%
Solicitud de Información Pública	72	1,85%
Denuncia	34	0,88%
Felicitación	21	0,54%
Sugerencia	12	0,31%
Total General	**3.884**	**100%**

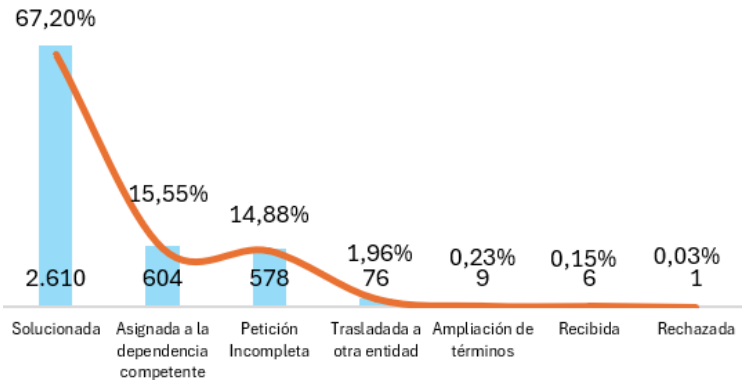
Tabla N° 28

6.2 Gestión por Trámite

Se identifica que el 98% de las PQRS gestionadas se tramitaron en primer nivel y el 2% remitidas a otras dependencias, como lo muestra el siguiente resumen.

Segmento	Cant.	%
Solucionada	2.610	67,20%
Asignada a la dependencia competente	604	15,55%
Petición Incompleta	578	14,88%
Trasladada a otra entidad	76	1,96%
Ampliación de términos	9	0,23%
Recibida	6	0,15%
Rechazada	1	0,03%
Total general	**3.884**	**100%**

Tabla N° 29



Grafica N° 34

6.3 Gestión por Backoffice

En el mes de junio dentro de la gestión del equipo, se tiene diferencia en el número de PQRS gestionadas teniendo en cuenta los siguientes factores:

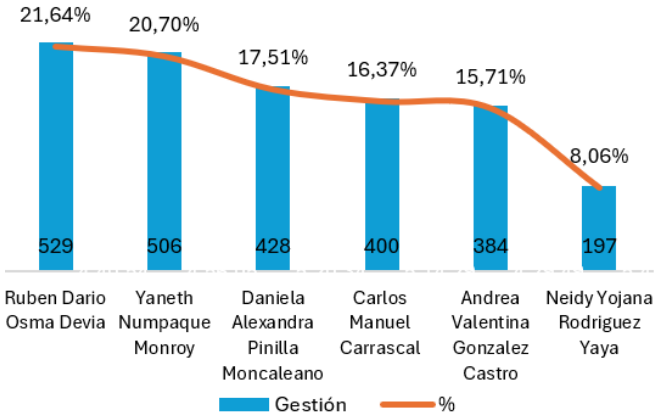
- Se hace distribución de gestión PQRS, de acuerdo con proceso y/o tramite lo cual genera que el número de gestione varie acorde a cada uno de los agentes.
- Agente Neidy Yojana Rodríguez Yaya, presento novedad de vacaciones por tal motivo se identifica que tiene un promedio de gestión menor durante el mes proporcional a los días que laboro.

Las cifras a continuación relacionadas son arrojadas por la plataforma C3, los datos tenidos en cuenta corresponden a la última actualización según el exportable.

Agente	Cant.	%
Rubén Darío Osma Devia	529	21,64%
Yaneth Numpaque Monroy	506	20,70%
Daniela Alexandra Pinilla Moncaleano	428	17,51%
Carlos Manuel Carrascal	400	16,37%
Andrea Valentina González Castro	384	15,71%

Neidy Yojana Rodríguez Yaya	197	8,06%
Total General	**2.444**	**100%**

Tabla N° 30



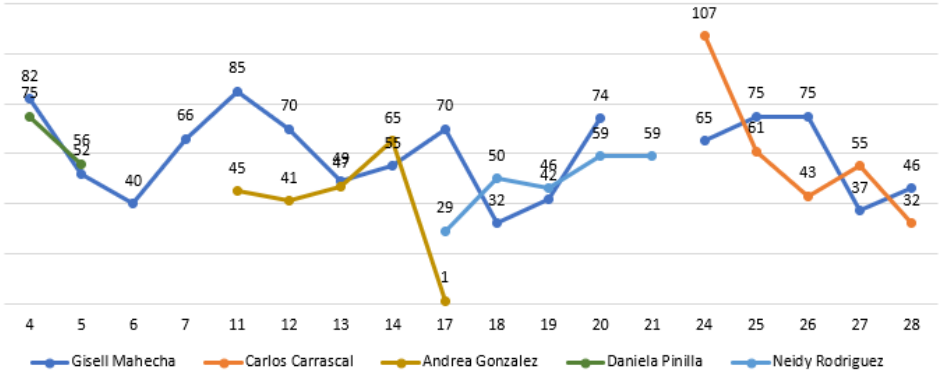
Grafica N° 35

En cuanto a la productividad en gestión por numero de dias, por cada uno de los agentes se identifica que el 98.1% de las solicitudes que se distribuyen, se responden en el mismo dia de asignación.

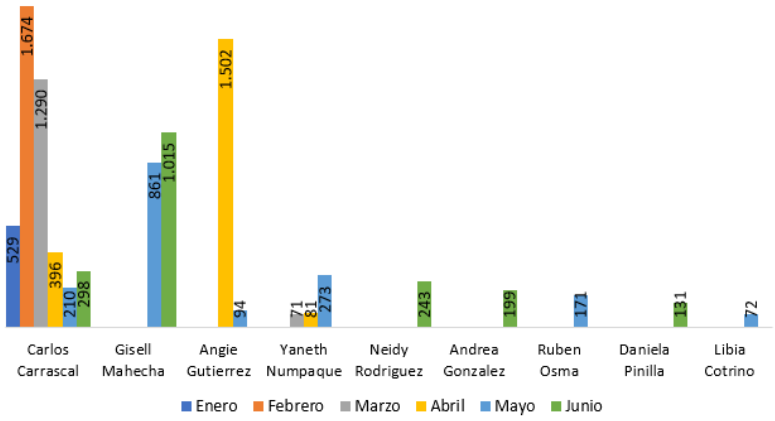
Agente / Días	0	1	2	3	4	5	6	8	Total general
Ruben Dario Osma Devia	526	1	0	0	0	0	1	1	529
Yaneth Numpaque Monroy	495	3	2	3	3	0	0	0	506
Daniela Alexandra Pinilla Moncalea	418	7	0	0	2	1	0	0	428
Carlos Manuel Carrascal	398	1	1	0	0	0	0	0	400
Andrea Valentina Gonzalez Castro	382	1	0	0	0	1	0	0	384
Neidy Yojana Rodriguez Yaya	190	5	1	1	0	0	0	0	197
Total General	**2.409**	**18**	**4**	**4**	**5**	**2**	**1**	**1**	**2.444**

Tabla N° 31

Desde el área de BackOffice se realiza la gestión de radicación de PQRS para lo cual contamos con un recurso exclusivo y semanalmente se tiene un apoyo adicional del personal BackOffice, que genera rotación con la actividad, con el fin de buscar una integralización del proceso. A continuación se muestra la gestión realizada día a día (gráfica 36) y el acumulado del año (grafica 37).



Grafica N° 36



Grafica N° 37

7 AGENDAMIENTO

Para el mes de junio, se publicaron las agendas para los siguientes trámites:

- Cédula de extranjería
- Salvoconducto
- Certificado de movimiento migratorios
- Registro de visa
- Reexpedición de PPT-corrección información
- Duplicado PPT-pérdida-hurto
- Proceso administrativo persona natural o jurídica
- Atención SIRE
- Orientación de trámites y servicios.

Se generaron 24.588 cupos para citas enviadas por la entidad, de las cuales los ciudadanos agendaron 13.895 citas y quedaron disponibles 4.449.

Cabe aclarar que las citas que en estado quedaron disponibles, es porque el ciudadano no registro programación de cita.

Estado Reserva	Cantidad	%
Asiste	8.277	59,57%
Sin gestión	4.449	32,02%
No asiste	1.169	8,41%
Total general	**13.895**	**100%**

Tabla N° 32

El proceso de menor demanda para agendar fue atención SIRE (23.1% agendadas) y los de mayor demanda fue cedula de extranjería (71.2%), luego sigue Duplicado PPT-Perdida (63.8%) y Certificado de Movimiento Migratorio (59.9%).

Trámite	Agendada	Disponible	Disponible-Reservado	Cancelada	Total general	% de agendadas
Cédula de extranjería	4.558	1.819	11	11	6.399	71,2%
Salvoconducto	2.837	2.874	20	18	5.749	49,3%
Certificado de movimiento migratorios	2.382	1.590	0	6	3.978	59,9%
Duplicado PPT-pérdida-hurto	1.538	871	0	3	2.412	63,8%
Registro de visa	632	1.719	0	12	2.363	26,7%
Reexpedición de ppt-corrección información	1.403	908	0	11	2.322	60,4%
Proceso administrativo persona natural o jurídica	417	395	0	0	812	51,4%
Atención SIRE	128	425	0	0	553	23,1%
Total general	**13.895**	**10.601**	**31**	**61**	**24.588**	**56,5%**

Tabla N° 33

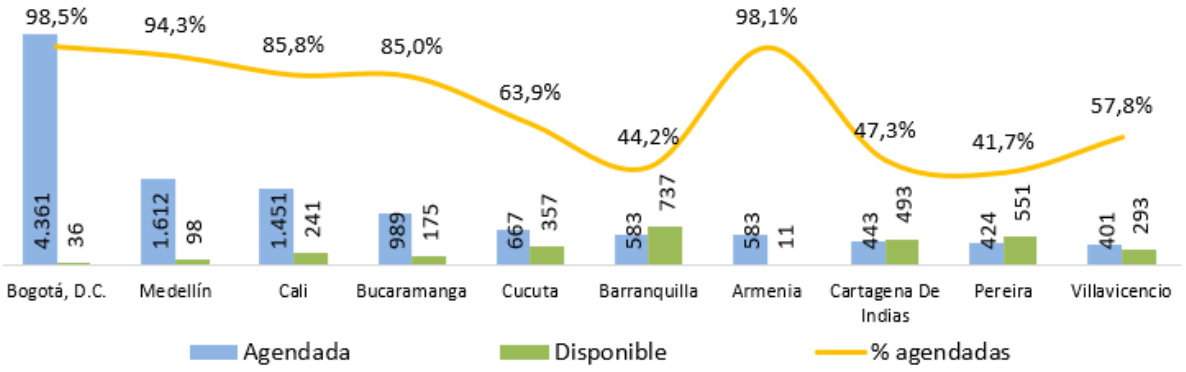
7.1 Top Agendamiendo por cuidades

Las ciudades con mayor participación de citas agendadas fueron Bogotá con el 98.5% y Medellín con el 94.3%, seguida de Cali con el 85.8% del total de citas disponibles.

Municipio	Dirección Punto Atención	Agendada	Disponible	Disponible-Reservado	Cancelada	Total general	% agendadas
Bogotá, D.C.	Calle 100 # 11B-27	4.361	36	31	0	4.428	98,5%
Medellín	Calle 19 # 80A-40	1.612	98	0	0	1.710	94,3%
Cali	Avenida 3 Norte # 50N-20	1.451	241	0	0	1.692	85,8%
Bucaramanga	Carrera 11 # 41-13	989	175	0	0	1.164	85,0%
Cucuta	Calle 22N # 8-47	667	357	0	20	1.044	63,9%
Barranquilla	Carrera 42 # 54-77	583	737	0	0	1.320	44,2%
Armenia	Carrera 12 # 19-00 Local 18	583	11	0	0	594	98,1%
Cartagena De Indias	Calle 20 B # 29-18	443	493	0	0	936	47,3%
Pereira	Avenida 30 De Agosto # 26-37	424	551	0	41	1.016	41,7%
Villavicencio	Calle 37 # 32-37	401	293	0	0	694	57,8%
Tunja	Transversal 9A # 29-29	390	132	0	0	522	74,7%
Pasto	Calle 17 # 29-70	286	308	0	0	594	48,1%
Manizales	Calle 53 # 25A-35	200	96	0	0	296	67,6%
Popayán	Calle 4 Norte # 10B-66	193	436	0	0	629	30,7%
Riohacha	Calle 5 # 4-48	184	400	0	0	584	31,5%
Rumichaca	Puente Internacional Rumichaca-Edificio Cenaf	179	181	0	0	360	49,7%
Neiva	Calle 8 # 7-70	167	247	0	0	414	40,3%
Ibagué	Calle 10 # 8-07	165	213	0	0	378	43,7%
Valledupar	Carrera 15 # 13B Bis-35	164	438	0	0	602	27,2%
Santa Marta	Calle 19 # 8-68 Esquina	156	252	0	0	408	38,2%
Montería	Calle 28 # 2-27	107	253	0	0	360	29,7%
Maicao	Calle 16 # 3-28	44	838	0	0	882	5,0%
Yopal	Calle 7 # 19-35	40	572	0	0	612	6,5%
Arauca	Carrera 21 # 17-73	38	682	0	0	720	5,3%
Puerto Carreño	Carrera 10 # 18-08	29	257	0	0	286	10,1%
Sincelejo	Calle 20 # 24-05	16	308	0	0	324	4,9%
San Andrés	Carrera 10 # 3-92	7	549	0	0	556	1,3%
Inirida	Calle 15 # 7-17	7	279	0	0	286	2,4%
Buenaventura	Calle 8 # 3-104	4	221	0	0	225	1,8%
Tumaco	Diagonal 5 # 3-74 Sur Del Litoral Pacifico	3	357	0	0	360	0,8%
Providencia Y Santa Catalina	Sector Kitty Warf-San Felipe	1	15	0	0	16	6,3%
Quibdó	Calle 25 # 6-08	1	305	0	0	306	0,3%
Puerto Leguízamo	Calle 2-Carrera 1 Y 2	0	270	0	0	270	-
Total general		**13.895**	**10.601**	**31**	**61**	**24.588**	**57%**

Tabla N° 34

En el presente grafico se muestra el top 10 de cuidades con mayor participación de agendas.



Grafica N° 38

Y en el siguiente gráfico, se evidencia que los siguientes centros facilitadores tienen menos porcentaje de asignación el mes.



Grafica N° 39

7.2 Registro de Asistencia Agendas

De las 13.895 citas agendadas para junio, se registró la tipificación de asistencia al 59.57%.

A continuación, se muestra el porcentaje de registro por Centro Facilitador, 10 centros facilitadores no registran asistencia: Ibagué, Puerto Carreño, San Andrés, Sincelejo, Barranquilla, Buenaventura, Yopal, Quibdó, Inírida y Providencia y Santa Catalina (los primeros 5 presentaron la misma novedad en los últimos 4 meses).

Solo el Centros facilitadores de Cúcuta, generan asistencia del 90% de lo agendado, Medellín, Popayán y Manizales más del 80%.

Los centros facilitadores que administra la Unión temporal (Bogotá, Medellín, Cali, Arauca y Cúcuta) se encuentran con el cumplimiento en cuanto la gestión al cierre de las citas.

Cuidad	Dirección Punto Atención	Asiste	No asiste	Sin gestión
Cucuta	Calle 22N # 8-47	90%	1%	8%
Medellín	Calle 19 # 80A-40	84%	14%	2%
Popayán	Calle 4 Norte # 10B-66	81%	15%	5%
Manizales	Calle 53 # 25A-35	81%	10%	10%
Armenia	Carrera 12 # 19-00 Local 18	79%	20%	1%
Bogotá, D.C.	Calle 100 # 11B-27	71%	13%	16%
Pereira	Avenida 30 De Agosto # 26-37	70%	0%	30%
Arauca	Carrera 21 # 17-73	68%	24%	8%
Bucaramanga	Carrera 11 # 41-13	66%	11%	24%
Cali	Avenida 3 Norte # 50N-20	65%	4%	31%
Valledupar	Carrera 15 # 13B Bis-35	60%	1%	40%
Riohacha	Calle 5 # 4-48	52%	2%	46%
Montería	Calle 28 # 2-27	43%	7%	50%
Neiva	Calle 8 # 7-70	36%	6%	58%
Tumaco	Diagonal 5 # 3-74 Sur Del Litoral Pacifico	33%	0%	67%
Villavicencio	Calle 37 # 32-37	32%	0%	68%
Rumichaca	Puente Internacional Rumichaca-Edificio Cenaf	20%	1%	79%
Maicao	Calle 16 # 3-28	18%	0%	82%
artagena De Indias	Calle 20 B # 29-18	16%	1%	83%
Santa Marta	Calle 19 # 8-68 Esquina	3%	0%	97%
Tunja	Transversal 9A # 29-29	2%	0%	98%
Pasto	Calle 17 # 29-70	1%	0%	99%
Barranquilla	Carrera 42 # 54-77	0%	0%	100%
Buenaventura	Calle 8 # 3-104	0%	0%	100%
Yopal	Calle 7 # 19-35	0%	0%	100%
Puerto Carreño	Carrera 10 # 18-08	0%	0%	100%
Quibdó	Calle 25 # 6-08	0%	0%	100%
Sincelejo	Calle 20 # 24-05	0%	0%	100%
Ibagué	Calle 10 # 8-07	0%	0%	100%
San Andrés	Carrera 10 # 3-92	0%	0%	100%
Inirida	Calle 15 # 7-17	0%	0%	100%
Providencia y Santa Catalina	Sector Kitty Warf-San Felipe	0%	0%	100%
Total General		**60%**	**8%**	**32%**

Tabla N° 35

Por otra parte, se relaciona el porcentaje de asistencia frente a lo agendado por los ciudadanos y lo tipificados por los centros facilitadores:

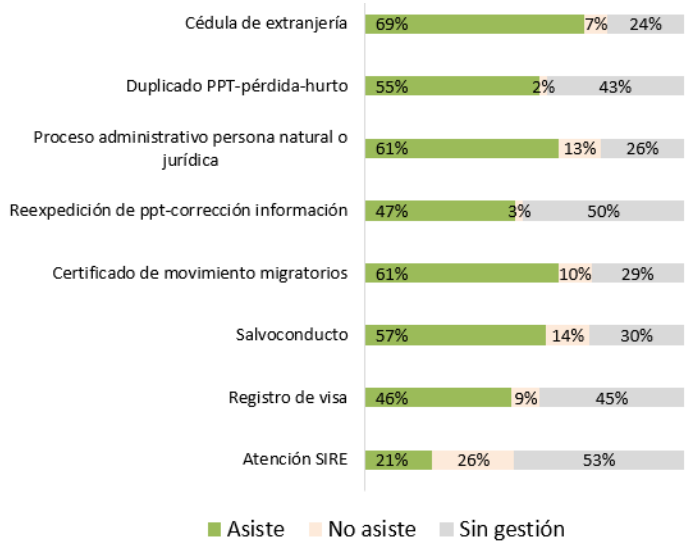
Cuidad	Dirección Punto Atención	Asiste	No asiste	Sin gestión
Bogotá, D.C.	Calle 100 # 11B-27	3.713	694	724
Medellín	Calle 19 # 80A-40	1.486	347	40
Cali	Avenida 3 Norte # 50N-20	966	51	552
Cucuta	Calle 22N # 8-47	783	5	1
Armenia	Carrera 12 # 19-00 Local 18	545	84	40
Pereira	Avenida 30 De Agosto # 26-37	399	1	120
Bucaramanga	Carrera 11 # 41-13	278	27	945
Manizales	Calle 53 # 25A-35	151	27	33
Barranquilla	Carrera 42 # 54-77	135	0	510
Popayán	Calle 4 Norte # 10B-66	127	23	67
Riohacha	Calle 5 # 4-48	111	0	78
Neiva	Calle 8 # 7-70	101	7	68
Valledupar	Carrera 15 # 13B Bis-35	52	0	118
Cartagena De Indias	Calle 20 B # 29-18	43	1	466
Arauca	Carrera 21 # 17-73	40	8	3
Rumichaca	Puente Internacional Rumichaca-Edificio Cenaf	25	3	150
Maicao	Calle 16 # 3-28	22	0	44
Tunja	Transversal 9A # 29-29	8	0	446
Santa Marta	Calle 19 # 8-68 Esquina	6	0	156
Tumaco	Diagonal 5 # 3-74 Sur Del Litoral Pacifico	4	1	0
Villavicencio	Calle 37 # 32-37	2	0	463
Buenaventura	Calle 8 # 3-104	1	0	15
Puerto Carreño	Carrera 10 # 18-08	0	0	63
Yopal	Calle 7 # 19-35	0	0	51
Sincelejo	Calle 20 # 24-05	0	0	30
Providencia Y Santa Catalina	Sector Kitty Warf-San Felipe	0	0	1
Inirida	Calle 15 # 7-17	0	0	8
San Andrés	Carrera 10 # 3-92	0	0	15
Montería	Calle 28 # 2-27	0	0	150
Ibagué	Calle 10 # 8-07	0	0	172
Pasto	Calle 17 # 29-70	0	0	314
Quibdó	Calle 25 # 6-08	0	0	13
Total General		**8.998**	**1.279**	**5.856**

Tabla N° 36

Finalmente, se muestra el comportamiento de la asistencia frente a los tramites solicitados:

Trámite	Asiste	No asiste	Sin gestión
Cédula de extranjería	69%	7%	24%
Certificado de movimiento migratorios	61%	10%	29%
Proceso administrativo persona natural o jurídica	61%	13%	26%
Salvoconducto	57%	14%	30%
Duplicado PPT-pérdida-hurto	55%	2%	43%
Reexpedición de ppt-corrección información	47%	3%	50%
Registro de visa	46%	9%	45%
Atención SIRE	21%	26%	53%
Total General	**60%**	**8%**	**32%**

Tabla N° 37



Grafica N° 40

8 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN MENSUAL

8.1 Encuestas Canal Telefónico

Con el fin de evaluar cada mes la satisfacción de la atención brindada por parte de los agentes de servicio a los ciudadanos, a continuación, se muestra la cantidad de encuestas correspondientes al mes de junio para el canal de Telefónico y ventanilla.

Canal	Total Atenciones	Total Encuestas Transferidas	% Total Encuestas Transferidas
Telefónico	9.048	7.187	79,43%
Ventanilla	2.435	2.202	90,43%
Total	**11.483**	**9.389**	**81,76%**

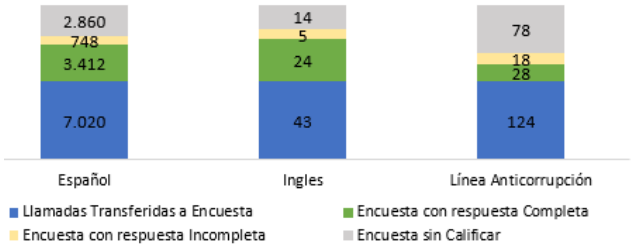
Tabla N° 38

A continuación, presentamos el detalle de las encuestas para cada segmento del canal telefónico (español, inglés y línea anticorrupción).

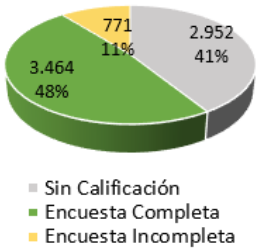
En la tabla resumen se evidencia que el 79.4% de las llamadas contestadas se transfirieron a encuesta, el 41.1% no recibieron respuesta del ciudadano y el 58.9% restante obtuvieron al menos una respuesta de parte del ciudadano; del total de encuestas contestadas por el ciudadano 4.235, el 81.8% fueron respuestas completas y el 18.2% son incompletas.

		Resumen			Resultado				Detalle			
Canal	Segmento	Llamadas Atendidas	Llamadas Transferidas a Encuesta	*%Llamadas Transferidas a Encuesta*	Encuesta sin Calificar	*% Encuesta sin Calificar*	Encuesta con calificación	*% Encuesta con calificación*	Encuesta con respuesta Completa	*% Encuesta con respuesta Completas*	Encuesta con respuesta Incompleta	*% Encuesta con respuesta Incompleta*
Telefónico	Español	8.661	7.020	81,1%	2.860	40,7%	4.160	59,3%	3.412	82,0%	748	18,0%
	Ingles	58	43	74,1%	14	32,6%	29	67,4%	24	82,8%	5	17,2%
	Línea Anticorrupción	329	124	37,7%	78	62,9%	46	37,1%	28	60,9%	18	39,1%
	Total	**9.048**	**7.187**	**79,4%**	**2.952**	**41,1%**	**4.235**	**58,9%**	**3.464**	**81,8%**	**771**	**18,2%**

Tabla N° 39



Grafica N° 41

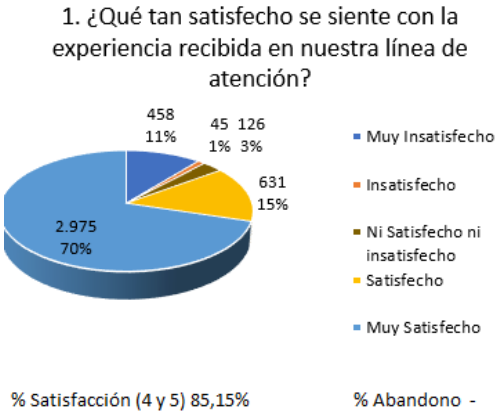


Grafica N° 42

La encuesta de satisfacción tiene cuatro preguntas con la siguiente escala:

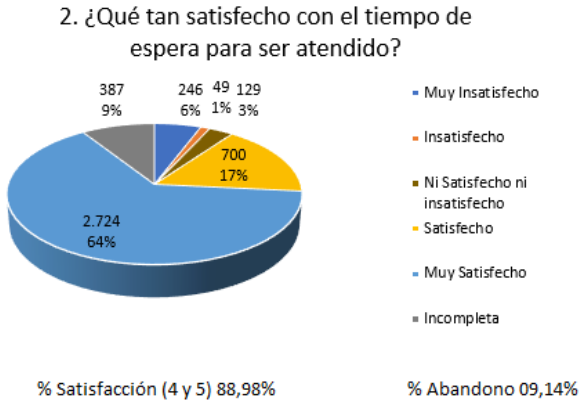
1. Muy Insatisfecho.
2. Insatisfecho.
3. Ni satisfecho ni insatisfecho.
4. Satisfecho.
5. Muy Satisfecho.

A continuación, tenemos los resultados del total de encuestas contestadas para canal telefónico, agrupados por: español, inglés y línea anticorrupción debido que contienen la misma estructura de preguntas y posibles combinaciones de respuestas.



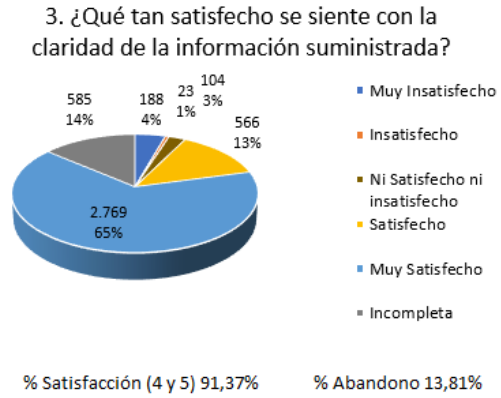
% Satisfacción (4 y 5) 85,15% % Abandono -

Grafica N° 43



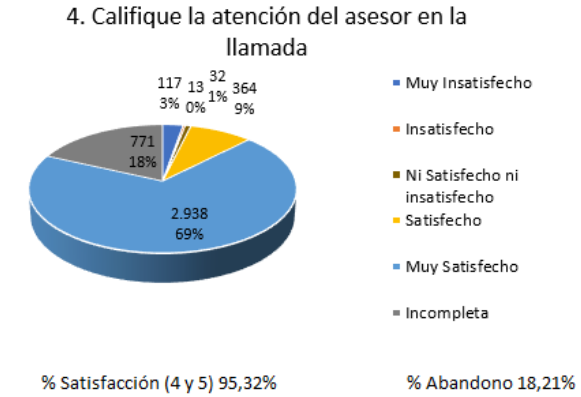
% Satisfacción (4 y 5) 88,98% % Abandono 09,14%

Grafica N° 44



% Satisfacción (4 y 5) 91,37% % Abandono 13,81%

Grafica N° 45



% Satisfacción (4 y 5) 95,32% % Abandono 18,21%

Grafica N° 46

Se observa que en las (4) preguntas la calificación con mayor participación se encuentra concentrado en la respuesta 4 y 5 (4. Satisfecho – 5. Muy Satisfecho), logrando que nuestros ciudadanos tengan una experiencia positiva ante la atención brindada por nuestros agentes, comportamiento que también se presentó en el mes anterior.

8.2 Encuestas Ventanilla Virtual

A continuación, presentamos el detalle de las encuestas para ventanilla virtual (video llamada, Clic 2 Call y Chat).

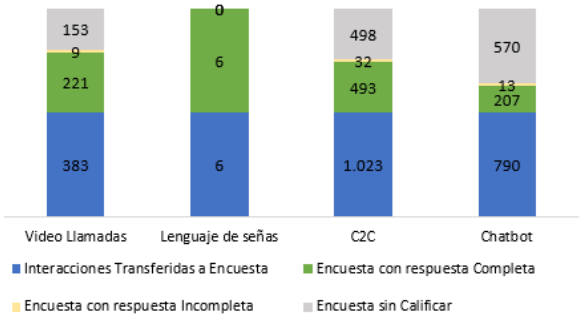
En la tabla resumen se evidencia que el 90.4% de las interacciones contestadas fueron transferidas a encuesta, el 55.4% no obtuvieron respuesta del ciudadano y el 44.6% restante obtuvieron por lo menos una respuesta de parte del ciudadano; del total de encuestas contestadas por el ciudadano 981, el 94.5% fueron respuestas completas y el 5.5% corresponde a encuestas incompletas.

Para el caso de las encuestas de Chat se toman como muestra únicamente las atendidas por los agentes.

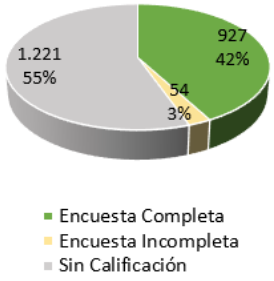
Canal	Segmento	Resumen			Resultado				Detalle			
		Interacciones Atendidas	Interacciones Transferidas a Encuesta	*%Interacciones Transferidas a Encuesta**	Encuesta sin Calificar	*% Encuesta sin Calificar*	Encuesta con calificación	*% Encuesta con calificación*	Encuesta con respuesta Completa	*% Encuesta con respuesta Completas*	Encuesta con respuesta Incompleta	*% Encuesta con respuesta Incompleta*
Ventanilla	Video Llamadas	383	383	100,0%	153	39,9%	230	60,1%	221	96,1%	9	3,9%
	Lenguaje de señas	6	6	100,0%	0	0,0%	6	100,0%	6	100,0%	0	0,0%
	C2C	1.023	1.023	100,0%	498	48,7%	525	51,3%	493	93,9%	32	6,1%
	Subtotal	***1.412***	***1.412***	100,0%	***651***	46,1%	***761***	53,9%	***720***	94,6%	***41***	5,4%
	Chatbot	1.023	790	77,2%	570	72,2%	220	27,8%	207	94,1%	13	5,9%
	Total	**2.435**	**2.202**	**90,4%**	**1.221**	**55,4%**	**981**	**44,6%**	**927**	**94,5%**	**54**	**5,5%**

Tabla N° 40

Con el fin de evaluar cada mes la satisfacción de la atención brindada por parte de los agentes de servicio a los ciudadanos, a continuación, se muestra la cantidad de encuestas correspondientes al mes de junio para ventanilla virtual.



Gráfica N° 47

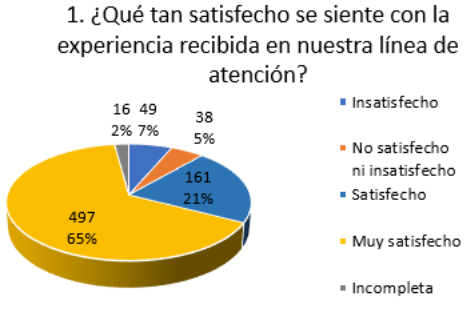


Gráfica N° 48

La encuesta de satisfacción para Video Llamada y C2C comprende por 3 preguntas de acuerdo con la siguiente escala:

1. Insatisfecho.
2. Ni satisfecho ni insatisfecho.
3. Satisfecho.
4. Muy Satisfecho.

A continuación, el detalle de las 3 preguntas para video llamadas y C2C:



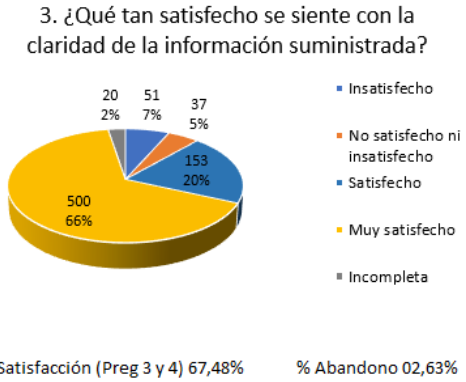
%Satisfacción (Preg 3 y 4) 66,71% % Abandono 02,10%

Grafica N° 49



%Satisfacción (Preg 3 y 4) 70,40% % Abandono 03,68%

Grafica N° 50



%Satisfacción (Preg 3 y 4) 67,48% % Abandono 02,63%

Grafica N° 51

Para Chat, contiene solo 2 preguntas con la siguiente escala:

1. Neutral.
2. Poco Satisfecho.
3. Satisfecho.
4. Muy Satisfecho.

A continuación, el resultado de las encuestas para Chat:



% Satisfacción (Preg. 3 y 4) 49,07% % Abandono 02,73%

Grafica N° 52



% Satisfacción (Preg. 3 y 4) 51,64% % Abandono 03,18%

Grafica N° 53

9 QUEJAS

Para el mes de junio, se recibió una queja, correspondiente al asesor Cristian Cruz, ya que la Ciudadana Jessica Chacón, se comunica el día 07 de junio a las 11:38, solicitando información CMM, que demuestre que lleva 7 años viviendo en Colombia, agente indica el paso a paso para la solicitud y diligenciamiento del FUT, informa documentos que debe anexar en la solicitud, ciudadana pregunta si todo el proceso es en línea, agente confirma que sí, debe realizar el pago en línea, confirma valor a pagar y después de realizarlo tres días hábiles contados a partir del día hábil siguiente al pago, debe acercarse al CFSM a reclamarlo, recuerda llevar el documento para la entrega.

- Conclusiones:

Al validar lo expuesto por la ciudadana, la información del agente no es completa, no aclara a la ciudadana que el CMM mayor a 5 años debe solicitarse presencialmente con cita en el CFSM.

- Plan de acción:

1. Se realiza retroalimentación de manera inmediata con el agente y solicitud de proceso disciplinario ante gestión humana.
2. Se realizará taller enfocado a reforzar la escucha activa a todos los agentes.
3. Refuerzo del proceso correcto y posibles aristas que pueda llegar a tener al no realizar preguntas filtro.

9.1 Casos escalados

Para el mes de junio desde el Contact Center se escalaron 39 casos a segundo nivel, donde el 49% de los casos son relacionados con Certificado de Movimientos Migratorios, seguido de Prórroga de permanencia 33%.

Las dos ciudades con mayor número de casos son: Bogotá 31% de participación seguido de Medellín 28%.

Tramite	Cantidad	%
Certificado de Movimientos Migratorios	19	49%
Prórroga de permanencia	13	33%
Duplicado PPT	2	5%
Cédula de extranjería	2	5%
PQRS	2	5%
Proceso administrativo	1	3%
Total general	**39**	**100%**

Tabla N° 41

A continuación, se evidencia el evolutivo de los escalamientos en segundo nivel, donde se presenta una variación del -26% respecto al mes anterior.

TRAMITE	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	VARIACIÓN
Prórroga Permanencia	106	22	33	15	13	-13,3%
Certificado de Movimientos Migratorios	24	9	25	29	19	-34,5%
Duplicado PPT	5	1	-	-	2	-
Cédula de extranjería	4	4	-	3	2	-33,3%
Proceso administrativo persona natural o jurídica	1	1	2	-	1	-
Error 405 al diligenciar el FUT, para cita de CMM.	1	3	-	-	-	-
Registro biométrico en punto visible	1	-	-	-	-	-
Horario de atención CFSM Barranquilla	1	-	-	-	-	-
Reexpedición PPT	1	-	-	-	-	-
APP Transito Seguro	1	-	-	-	-	-
Diligenciamiento del FUT no permite	1	-	-	-	-	-
Cita de proceso administrativo urgente	1	-	-	-	-	-
Registro de visa y solicitud de CE.	1	-	-	-	-	-
Colocar impedimento de salida para menor	1	-	-	-	-	-
Salvoconducto de Refugio		1	-	1	-	-
PQRS	-	2	6	2	2	0,0%
Impedimento de salida	-	-	1	3	-	-
Total general	**149**	**43**	**67**	**53**	**39**	**-26%**

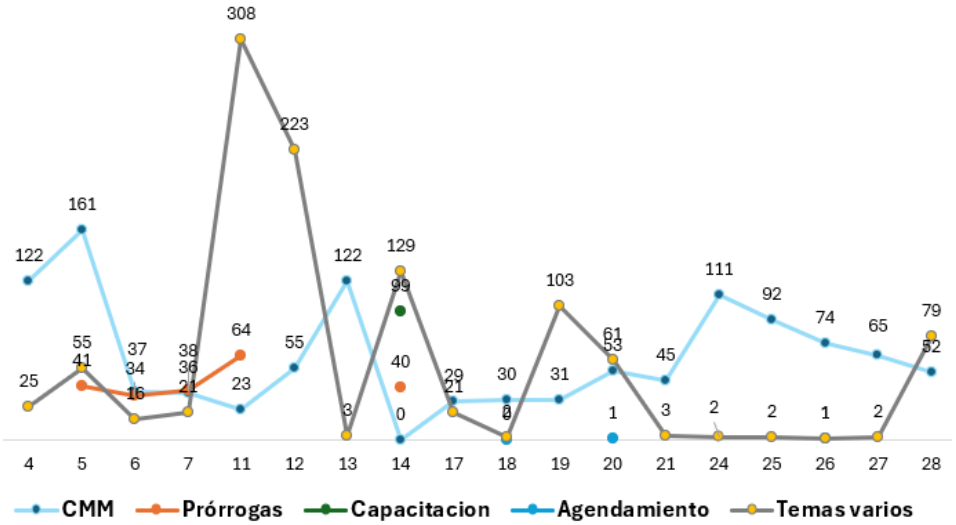
Tabla N° 42

10 GESTION PERSONAL DE APOYO EN PUNTOS PRESENCIALES

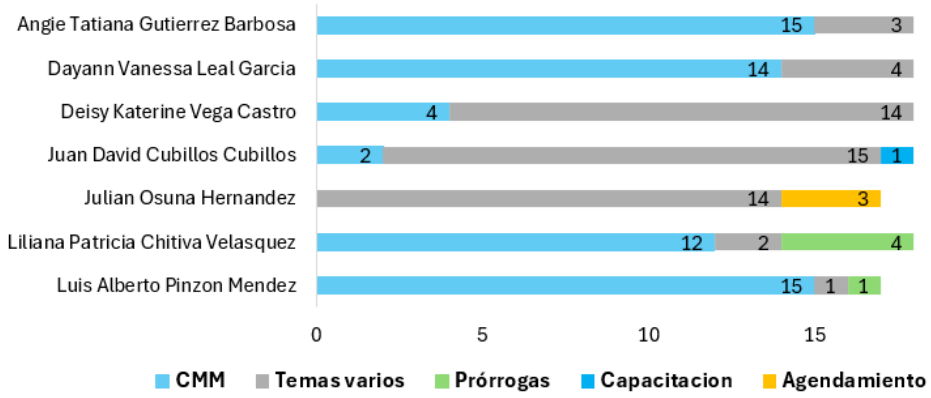
En la actualidad se cuenta con el apoyo de 7 personas en el punto presencial de la calle 100 están realizando estas actividades:

- Prorrogas de Permanencia
- Atención de agendamiento de cita
- Capacitaciones
- CMM
- Cancelaciones
- Revisión de documentos

A continuación, mostramos el total de gestiones realizadas agrupados por las principales actividades por días (gráfico 54) y el total de días relacionado en estas actividades por cada asesor (gráfico 55).



Grafica N° 54



Grafica N° 55

11 ACTUALIZACIONES - FORMACIÓN

Desde finales de marzo no se contó con la figura de formador, desde la operación se realizaron las siguientes actualizaciones, actividades y socializaciones de las novedades y actualizaciones presentadas.

Se realizaron capacitaciones y refuerzos con información acerca de la entidad como:

TEMA	ACCIONES
Nuevo botón Acá está tu PPT.	Se realiza Intraturno para informar acerca del nuevo botón y como orientar a los ciudadanos en su consulta para entrega del PPT.
Cita Reexpedición PPT, Acá está tu PPT, Botón actualiza para tu PPT, Transferencia a directorio, validación de CMM, otras entidades, orientación CNSC-SIMO, refuerzo de preguntas filtro.	Se realiza intraturno para reforzar en los temas relacionados.
Pep Tutor, citas de CE y registro de visa superado los 15 días, prórroga para ciudadanos peruanos, documentos para entrega de CE.	Se informa acerca del nuevo documento, y se realiza refuerzo en los otros temas.
Tipificación en IQ GIS, llamadas efectivas y no efectivas.	Se realiza refuerzo en cuanto a la tipificación en el aplicativo IQ-GIS, en las llamadas efectivas y no efectivas.
Correos masivos entrega del PPT, Diligenciamiento de FORMS ciudadanos que ya tienen PPT y fueron citados, Supercade Engativa no realiza biométrico, duplicado de CE radicar si no puede realizar proceso en la página, Salvoconducto teniendo PTP, prórroga de permanencia.	Se realiza intraturno para orientar a los agentes en los diferentes temas.

Tabla N° 43

Se muestra un resumen de las principales piezas visuales que se socializaron en el transcurso del mes al equipo de trabajo sobre los temas relevantes:



Imagen N° 1

Adicional a los refuerzos, se realizaron actividades de premiación a los asesores más destacados en notas de calidad y mejor TMO y se realizó una premiación.



Imagen N° 2



Imagen N° 3

Evaluación mensual del mes de junio, donde se garantiza la presentación de agentes del Contact center, agentes presenciales y proceso Back Office.

A continuación, se relacionan las notas por cada segmento.

- Agentes Call Center

NOMBRES APELLIDOS	SEGMENTO	NOTA JUNIO
Angela Natalia Ruiz Muñoz	Línea Fija Y 018000	90
Brandon Stiven Zarate Quiroga	Línea Fija Y 018000	90
Cristian Mauricio Cruz Orjuela	Línea Fija Y 018000	70
David Santiago Marin Cordoba	Línea Fija Y 018000	70
Francy Alejandra Rodriguez Aguilera	Línea Fija Y 018000	70
Heidy Lisette Martinez Guerrero	Línea Fija Y 018000	90
Johan Stiven Realpe Villamarin	Línea Fija Y 018000	70
Joseph Enrique Bolaño Gutierrez	Línea Fija Y 018000	80
Karen Sofia Valenzuela Camelo	Línea Fija Y 018000	80
Laura Katherin Mila Davila	Línea Fija Y 018000	90
Leynner Santiago Amezquita Londoño	Línea Fija Y 018000	90
Michel Andrea Velasquez Gomez	Línea Fija Y 018000	90
Daniel Mauricio Soler Gomez	Ingles	70
Juan David Castellanos Rojas	Anticorrupción	90
Adriana Fernanda Sierra Peña	Video Llamada	90
John Fredy Soler Peña	Video Llamada	90
Yamile Pinzon Nuñez	Video Llamada	70
Paola Andrea Gonzalez Vargas	Chat	90
Sandra Marcela Portillo Ramirez	Chat	90

Tabla N° 44

- Agentes Back Office

NOMBRES APELLIDOS	SEGMENTO	NOTA JUNIO
Libia Patricia Cotrino Palacios	Apoyo Formación	100

Yaneth Numpaque Monroy	BackOffice	100
Carlos Manuel Carrascal	BackOffice	90
Andrea Valentina Gonzalez Castro	BackOffice	100
Ruben Dario Osma Devia	BackOffice	100
Daniela Alexandra Pinilla Moncaleano	BackOffice	100
Neidy Yojana Rodriguez Yaya	BackOffice	100
Gisell Galatea Mahecha Forero	BackOffice-Radicación	90

Tabla N° 45

- Agentes Presenciales

NOMBRES APELLIDOS	SEGMENTO	NOTA JUNIO
Ivonne Natalia Morales Corinto	Apoyo Aeropuerto	90
Angie Tatiana Gutierrez Barbosa	Apoyo Calle 100	70
Dayann Vanessa Leal García	Apoyo Calle 100	90
Deisy Katerine Vega Castro	Apoyo Calle 100	100
Juan David Cubillos Cubillos	Apoyo Calle 100	100
Julian Osuna Hernandez	Apoyo Calle 100	90
Liliana Patricia Chitiva Velásquez	Apoyo Calle 100	90
Luis Alberto Pinzón Méndez	Apoyo Calle 100	No Presento
Angie Viviana Córdoba Fuentes	Presencial Arauca	80
Jhosimar Rentería Murillo	Presencial Cali	No Presento
Roxanna Lucero Bravo Andrade	Presencial Cali	70
Ingrid Fernanda Arenas Cardona	Presencial Cúcuta	30
Lorena Arenas González	Presencial Cúcuta	50
Slendy Dayana Cabadiaz Rolón	Presencial Cúcuta	40
Anderson Ricardo Gelves Castaño	Presencial Mc-Aeropuerto	No Presento
Ana Pilar Varón Oliveros	Presencial Mc-Calle 100	90
Jeferson Antonio Mahecha Salazar	Presencial Mc-Calle 100	No Presento
Luisa Fernanda Guerrero Castaño	Presencial Mc-Calle 100	98
Yurany Estefany Restrepo Duarte	Presencial Mc-Calle 100	No Presento
Jessica Tatiana Sanchez Cely	Presencial Mc-Calle 26	No Presento
Laura Daniela Ballesteros Rodríguez	Presencial Mc-Calle 26	No Presento
Walter Auly Lozano Arévalo	Presencial Mc-Calle 26	No Presento
Liliana Isabel Guzmán Muñoz	Presencial Medellín	50
Sandra Yisela Rodríguez Bedoya	Presencial Medellín	26

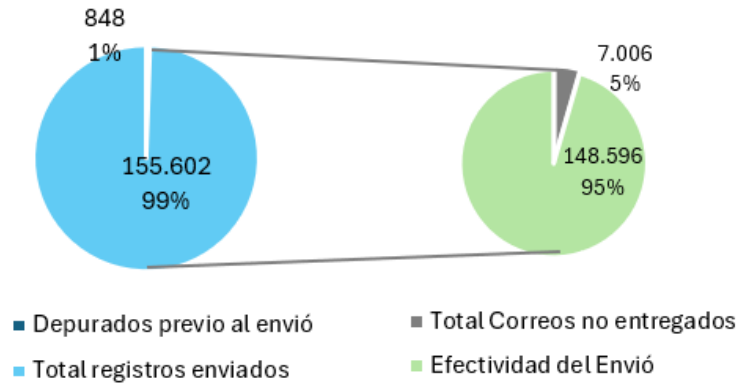
Tabla N° 46

12 ENVIO CORREOS MASIVOS

Este ejercicio de envío de correos electrónicos fue solicitado por primera vez del tiempo transcurrido en la presente orden de compra el jueves 20 con una base de correos electrónicos y telefónicos de 156.450 registros y tras la depuración de la base de correos enviada, se realizó el envío de los correos de prueba, cuya aprobación se realizó el lunes 24 realizando el envío el mismo día, la efectividad del envío fue del 95.5%. Los resultados del envío se presentan a continuación:

Resumen General - Correos Masivos	Total	%
Base Total recibida	156.450	100,0%
Depurados previo al envió	848	0,5%
Total registros enviados	155.602	99,5%
Total Correos no entregados	7.006	4,5%
Efectividad del Envió	148.596	95,5%

Tabla N° 47



Grafica N° 56

13 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN INTERNA

Desde Migración Colombia se recibe la solicitud de realizar apoyo para la ejecución de la encuesta de satisfacción trimestral de los oficiales que atienden en los puntos de atención, para lo cual se presentan los siguientes resultados:

Total de tramites recibidos y el cumplimiento total:

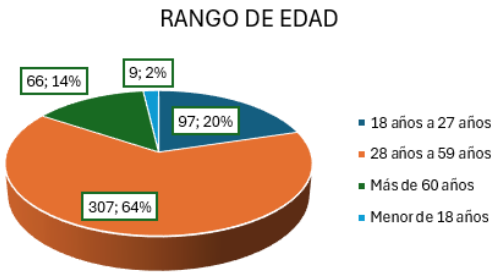
Tramite	Cantidad	Realizadas	Cumplimiento
Cédula de Extranjería	53	90	170%
Certificado de Movimientos Migratorios	55	79	144%
Permiso de Ingreso y Permanencia	99	154	156%
Permiso por Protección Temporal	56	102	182%
Prórroga de Permanencia	54	41	76%
Reporte de Extranjeros - SIRE	16	9	56%
Salvoconducto	50	79	158%
Total general	**383**	**554**	**134%**

Tabla N° 48

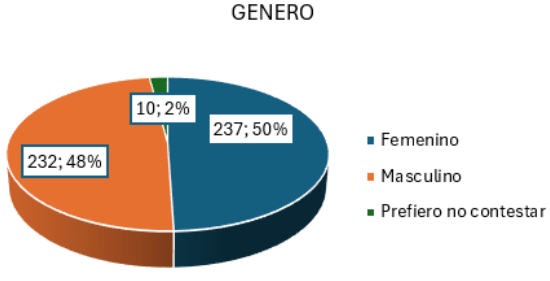
Detalle por cuidad:

Ciudad	Tramite	Meta	Realizadas	% Cumplimiento	Pendientes
Bogotá	Cédula de Extranjería	20	30	150%	-
	Certificado de Movimientos Migratorios	22	25	114%	-
	Salvoconducto	19	23	121%	-
	Permiso por Protección Temporal	20	20	100%	-
	Reporte de Extranjeros - SIRE	10	2	20%	8
	Prórroga de Permanencia	21	17	81%	4
El Dorado	Permiso de Ingreso y Permanencia	99	154	156%	-
Cali	Cédula de Extranjería	7	9	129%	-
	Certificado de Movimientos Migratorios	7	8	114%	-
	Salvoconducto	6	7	117%	-
	Permiso por Protección Temporal	8	9	113%	-
	Reporte de Extranjeros - SIRE	3	4	133%	-
	Prórroga de Permanencia	14	10	71%	4
Medellín	Cédula de Extranjería	15	20	133%	-
	Certificado de Movimientos Migratorios	15	18	120%	-
	Salvoconducto	15	15	100%	-
	Permiso por Protección Temporal	16	16	100%	-
	Reporte de Extranjeros - SIRE	3	3	100%	-
	Prórroga de Permanencia	17	14	82%	3
Cúcuta	Cédula de Extranjería	11	31	282%	-
	Certificado de Movimientos Migratorios	11	28	255%	-
	Salvoconducto	10	34	340%	-
	Permiso por Protección Temporal	12	57	475%	-
	Reporte de Extranjeros - SIRE	0	0		-
	Prórroga de Permanencia	0	0		-
Arauca	Prórroga de Permanencia	2	0	0%	2
TOTAL		**383**	**554**	**145%**	**21**

Tabla N° 49



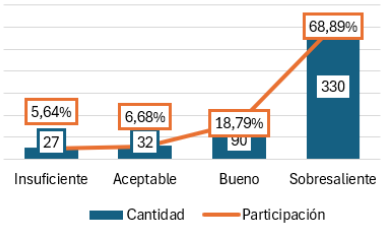
Grafica N° 57



Grafica N° 58

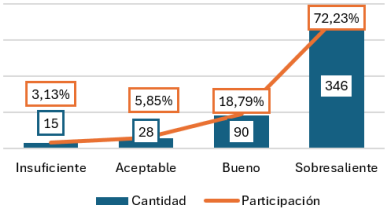
A continuación relacionamos el resultado de las 4 preguntas:

1.Facilidad con la que accedió al trámite



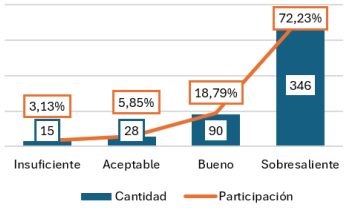
Grafica N° 59

2.La claridad de la información que necesitó para solicitar el trámite



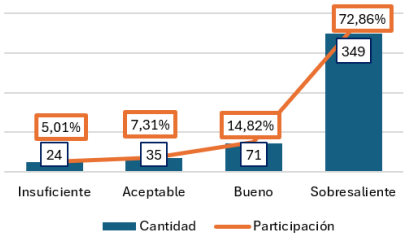
Grafica N° 60

3.La calidad de la realización del trámite



Grafica N° 61

4. Oportunidad de la Entidad



Grafica N° 62

DIAN

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA

DIAN

Representación Gráfica

Datos del Documento

Código Único de Factura - CUFE :
a41ddf06ff5e513e5435ffa0946ed36210820f0d8db9c612c468cbae493e5a504a3ac88dd2fc3c398eeae5d3691333ad

Número de Factura: FE-264
Fecha de Emisión: 09/07/2024
Fecha de Vencimiento: 08/08/2024
Tipo de Operación: 10 - Estándar

Forma de pago: Crédito
Medio de Pago: Instrumento no definido
Orden de pedido:
Fecha de orden de pedido:

Datos del Emisor / Vendedor

Razón Social: UNION TEMPORAL ASD - IQ
Nombre Comercial: UNION TEMPORAL ASD - IQ
Nit del Emisor: 901444076
Tipo de Contribuyente: Persona Jurídica
Régimen Fiscal:R-99-PN
Responsabilidad tributaria: 01 -
Actividad Económica: 6311

País: Colombia
Departamento: Bogotá
Municipio / Ciudad: Bogotá, D.c.
Dirección: CL 32 13 07
Teléfono / Móvil: 3402501
Correo: clizarazo@grupoasd.com

Datos del Adquiriente / Comprador

Nombre o Razón Social: UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA
Tipo de Documento: NIT
Número Documento: 900477235
Tipo de Contribuyente: Persona Jurídica
Régimen fiscal: R-99-PN
Responsabilidad tributaria: ZZ -

País: Colombia
Departamento: Bogotá
Municipio / Ciudad: Bogotá, D.c.
Dirección: AV CL 26 59 51 OF 401 TO 3
Teléfono / Móvil: 6015111150
Correo: clizarazo@grupoasd.com

Detalles de Productos

								IMPUESTOS				
Nro.	Código	Descripción	U/M	Cantidad	Precio unitario	Descuento detalle	Recargo detalle	IVA	%	INC	%	Precio unitario de venta
1	bpo02 1 IT BPO 1 1	Troncal SIP NA NA NA NA NA NA 40 Mes	94	4,00	$ 28.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 21.280,00	19.00			$ 112.000,00
2	bpo02 2 IT BPO 2 1	Minuto IVR Interactive Voice Response Enrutador	94	57.183,00	$ 2,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 21.729,54	19.00			$ 114.366,00
3	bpo02 5 IT BPO 7 4	Minutos de conexión outbound Inbound Outbound entre fijos en esto del territorio nacional	94	43,00	$ 32,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 261,44	19.00			$ 1.376,00
4	bpo02 6 IT BPO 7 6	Minutos de conexión outbound Inbound Outbound de fijo a celular	94	8.204,00	$ 20,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 31.175,20	19.00			$ 164.080,00
5	bpo02 7 IT BPO 7 11	Minutos de conexión outbound Inbound Inbound de fijo a 018000	94	3.976,00	$ 62,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 46.837,28	19.00			$ 246.512,00
6	bpo02 8 IT BPO 7 12	Minutos de conexión outbound Inbound Inbound de celular a 018000	94	34.887,00	$ 62,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 410.968,86	19.00			$ 2.162.994,00
7	bpo02 11 IT BPO 10 1	Minuto Virtual Hold	94	1.872,00	$ 2,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 711,36	19.00			$ 3.744,00
8	bpo02 12 IT BPO 11 1	Clic to call	94	0,60	$ 2.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 228,00	19.00			$ 1.200,00
9	bpo02 13 IT BPO 12 1	Web Callback	94	0,10	$ 2.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 38,00	19.00			$ 200,00

10	bpo02 14 IT BPO 13 1	Mailing	NIU	155.602,00	$ 6,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 177.386,28	19.00			$ 933.612,00
11	bpo02 16 IT BPO 20 1	Chatbot dumb 45000 Respuesta Chatbot dumb	94	19.238,00	$ 211,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 771.251,42	19.00			$ 4.059.218,00
12	bpo02 17 IT BPO 47 2	Plataforma de Centro de Contacto para Agente Multicanal NA NA NA NA NA 48 Licencia por canal por Agente	94	4,00	$ 175.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 133.000,00	19.00			$ 700.000,00
13	bpo02 20 IT BPO 66 3	Servidor de Aplicaciones y Componentes	94	0,10	$ 2.500.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 47.500,00	19.00			$ 250.000,00
14	bpo02 21 IT BPO 53 1	VPN Virtual Private Network Red Privada Virtual sobre Internet	94	0,10	$ 61.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 1.159,00	19.00			$ 6.100,00
15	bpo02 22 IT BPO 24 1	Analytics	94	0,10	$ 57.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 1.083,00	19.00			$ 5.700,00
16	bpo02 23 IT BPO 62 43	Componentes complemento Puesto de Trabajo Licenciamiento Microsoft Office	94	4,40	$ 66.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 55.176,00	19.00			$ 290.400,00
17	bpo02 26 IT BPO 37 6	Supervisor Servicios BPO Jornada Ordinaria Amplia	94	1,97	$ 7.159.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 2.679.613,70	19.00			$ 14.103.230,00
18	bpo02 27 IT BPO 38 7	Lider de calidad Jornada Ordinaria Amplia	94	2,00	$ 6.299.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 2.393.620,00	19.00			$ 12.598.000,00
19	bpo02 28 IT BPO 33 1	Agente Minero de Datos Agente profesional Jornada Ordinaria	94	1,00	$ 8.880.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 1.687.200,00	19.00			$ 8.880.000,00
20	bpo02 29 IT BPO 25 46	Agente en sitio Agente profesional Ciencias sociales humanas y afines jornada ordinaria Plata	94	2,00	$ 5.254.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 1.996.520,00	19.00			$ 10.508.000,00
21	bpo02 30 IT BPO 25 16	Agente en Sitio Agente técnico Jornada Ordinaria Plata	94	34,57	$ 3.537.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 23.232.077,10	19.00			$ 122.274.090,00
22	bpo02 32 IT BPO 29 541	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana Videollamada Agente profesional Ciencias de la educación y afines En Sitio Jornada Ordinaria Plata	94	1,00	$ 5.691.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 1.081.290,00	19.00			$ 5.691.000,00
23	bpo02 33 IT BPO 32 1	agente Bilingue tecnico en sitio jornada ordinaria plata	94	3,00	$ 4.394.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 2.504.580,00	19.00			$ 13.182.000,00
24	bpo02 34 IT BPO 28 46	Agente Front Office sin herramienta Agente técnico Jornada Ordinaria Plata Zona 1	94	9,83	$ 3.537.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 6.606.054,90	19.00			$ 34.768.710,00
25	bpo02 36	Incremento de IPC	NIU	1,00	$ 839.979,39	$ 0,00	$ 0,00	$ 159.596,08	19.00			$ 839.979,39
26	bpo02 37	Incremento de SMMLV	NIU	1,00	$ 26.793.787,07	$ 0,00	$ 0,00	$ 5.090.819,54	19.00			$ 26.793.787,07

Notas Finales

#$11-04-00;122240;leidy.martinez@migracioncolombia.gov.co#$

Factura MIGRACION JUNIO 2024

MIEMBROS DE LA UNION - GRUPO ASD S.A.S NIT 860 510 031-7 AUTORRETENEDOR RESOLUCION No. 00758 ENERO 27 2006 - GRAN CONTRIBUYE NTE RES. DDI 023769 NOV 29 2021 - DIAN 012220 DIC 26 2022 - COD CIIU 6311 TARIFA ICA 9.66 X 1000 BOGOTA - PORCENTAJE DE PARTICIPACI ON 50%. - IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A. IQ NIT 830 039 329-8 - NO AUTORRETENEDOR RESOLUCION No. 08294 OCT 03 2023 - GRAN CONT RIBUYENTE RES. DIAN 012220 DIC 26 2022 - COD CIIU 6311 - TARIFA ICA 9.66 X 1000 BOGOTA -PORCENTAJE DE PARTICIPACION 50%

Observaciones de las retenciones a aplica

1.1. Aplica Retencion en Ia fuente: PORCENTAJE DE PARTICIPACION 50%. IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A. IQ NIT 830 039 329-8 - NO AUTORRE TENEDOR RESOLUCION No. 08294 OCT 03 2023 Tarifa de 4%

1. 2. No aplica Retencion en Ia fuente: PORCENTAJE DE PARTICIPACION 50%. GRUPO ASD S.A.S NIT 860 510 031-7 es Autorretenedor. RESOLUCION No. 00758 ENERO 27 2006

2. No aplica Retención de IVA: La UT dentro de su acta de constitucion, acuerda que los miembros asumen directamente Ia responsabilidades del IVA. Se gún Art. 1.6.1.4.1D DUR.y el Acta de constitución de Ia UT, y sus miembros son Grandes contribuyentes

3. Aplica Retención de ICA: Tarifa de 9,66/1000

Linea de negocio:

SERVICIOS

Datos Totales



Documento validado por la DIAN 2024-07-09 16:31:49
Documento generado el: 2024-07-09 16:31:48
Generado por: Solución Gratuita DIAN
Nit:800197268

MONEDA	COP
TASA DE CAMBIO	

Subtotal			258.690.298,46
Descuento detalle			0,00
Recargo detalle			0,00
Total Bruto Factura			258.690.298,46
IVA			49.151.156,70
INC			0,00
Bolsas			0,00
Otros impuestos			0,00
Total impuesto (=)			49.151.156,70
Total neto factura (=)			307.841.455,16
Descuento Global (-)			0,00
Recargo Global (+)			0,00
Total factura (=)	**COP $**	$	307.841.455,16

Valores informativos

ANTICIPOS	
Anticipos	0,00

RETENCIONES	
Rete fuente	0,00
Rete IVA	0,00
Rete ICA	2.498.948,28

Numero de Autorización: 18764059515101 Rango desde: 201 Rango hasta: 300 Vigencia: 2024-11-08

CERTIFICACION O ACTA DE RECIBO A SATISTACCION

Fecha : 05-08-2024

EXPEDIENTE : 20232501410000004E

Proveedor : UNION TEMPORAL ASD-IQ

NIT o CC : 9014440763

No.: OC 122240 DE 2023

Objeto : CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA ESTABLECIDOS POR MIGRACIÓN COLOMBIA.

Fecha de Inicio.: 28-12-2023 **Finalización :** 27-09-2024
Fecha de Firma Contrato.: 12-12-2023

Valor del Contrato : $ 2,053,298,590.00

	NUMERO	DETALLE
Adición	1	228494059.54
Adición	2	SE ADICIONA EL CONTRATO POR VALOR DE 922061183.01
Prórroga	1	se prorroga el plazo de ejecución del contrato hasta el 27 de septiembre 2024

Valor del Contrato y forma de Pago :SEGUN ACUERDO MARCO

Supervisor del contrato : JULIAN DAVID PEÑA MARTINEZ

Se certifica que se recibió satisfactoriamente el objeto contractual, CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA ESTABLECIDOS POR MIGRACIÓN COLOMBIA. , de acuerdo a lo contenido en la(s) facturas(s):

FACTURA No.	VALOR	PERIODO DE EJECUCION	
FE-264	307,841,455.16	01-06-2024	30-06-2024

Valor Total.....: $ **307,841,455.16**

Realizar consignación a la cuenta bancaria : AHORROS Número 69000000976 de BANCOLOMBIA

Así mismo adjunto el original de la certificación de cumplimiento y pago oportuno de los aportes parafiscales y de seguridad social el cual fue remitido por el contratista y la verificación de estos por parte de la UAEMC

No. Registro Presupuestal : 9424

Observaciones : El contratista ha venido cumpliendo con el objeto contractual

En cumplimiento de la obligación como supervisor en la actualización del expediente virtual en el sistema documental Orfeo y en la plataforma del SECOP II tales como: Actas de Inicio, Certificaciones de Cumplimiento, informe de actividades sobre la ejecución del contrato, Facturas, Órdenes de pago y demás documentos que surjan como consecuencia de la ejecución del presente contrato así mismo la solicitud de liquidación y el acta de liquidación si a ello hubiere lugar.

Certificó que toda la documentación relacionada con la ejecución del contrato se encuentra archivada en el expediente virtual en el sistema documental Orfeo y en la Plataforma del SECOP II de manera eficiente y oportuna.



SUPERVISOR DEL CONTRATO
Nombre :JULIAN DAVID PEÑA MARTINEZ
Cargo :ASESOR
SUBDIRECCION DEL TALENTO HUMANO



PROYECTO: Migración Colombia
Periodo: 01 al 30 de junio de 2024
Orden de Compra: 122240

MIGRACIÓN
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

UT UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

Tabla de contenido

1 INTRODUCCIÓN 4
2 ESPECIFICACIÓN DEL SERVICIO 4
2.1 Objeto del Servicio 4
2.2 Alcance del Servicio 4
2.3 Canales de contacto 4
3 GLOSARIO 5
4 MODELO DE GESTIÓN 6
4.1 Interacciones Mes 6
4.2 Segmento Inbound 9
4.2.1 Comportamiento Semanal Inbound 10
4.2.2 Comportamiento Día de la Semana Inbound 11
4.2.3 Comportamiento Diario Inbound 11
4.2.4 Comportamiento Franja Horaria Inbound 12
4.3 Segmento Linea Anticorrupción 12
4.3.1 Comportamiento Semanal Anticorrupción 13
4.3.2 Comportamiento Día de la Semana Anticorrupción 14
4.3.3 Comportamiento Diario Anticorrupción 14
4.3.4 Comportamiento Franja Horaria Anticorrupción 15
4.4 Segmento Video Llamada 15
4.4.1 Comportamiento Semanal Video Llamada 16
4.4.2 Comportamiento Día de la Semana Video Llamada 17
4.4.3 Comportamiento Diario Video Llamada 17
4.4.4 Comportamiento Franja Horaria Video Llamada 18
4.5 Segmento Chat 18
4.5.1 Comportamiento Semanal Chat 19
4.5.2 Comportamiento Día de la Semana Chat 20
4.5.3 Comportamiento Diario Chat 20
4.5.4 Comportamiento Franja Horaria Chat 21
4.6 Clic to Call (C2C) 21
4.6.1 Comportamiento Semanal C2C 22

4.6.2 Comportamiento Día de la Semana C2C 23
4.6.3 Comportamiento Diario C2C 23
4.6.4 Comportamiento Franja Horaria C2C 24
4.7 Déjanos Llamarte (Web Call Back) 24
4.8 Segmento Outbound 25
5 TIPIFICACIONES 26
5.1 % Participación por Motivo de llamada 26
5.2 % Participación por Genero 28
5.3 % Participación por Nacionalidad 28
5.4 % Participación por Grupo de Edades 28
6 GESTION PQRS 29
6.1 Tipo de Solicitud 29
6.2 Gestión por Trámite 29
6.3 Gestión por Backoffice 30
7 AGENDAMIENTO 32
7.1 Top Agendamiendo por cuidades 33
7.2 Registro de Asistencia Agendas 35
8 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN MENSUAL 38
8.1 Encuestas Canal Telefónico 38
8.2 Encuestas Ventanilla Virtual 40
9 QUEJAS 42
9.1 Casos escalados 43
10 GESTION PERSONAL DE APOYO EN PUNTOS PRESENCIALES 44
11 ACTUALIZACIONES - FORMACIÓN 45
12 ENVIO CORREOS MASIVOS 49
13 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN INTERNA 49

1 INTRODUCCIÓN

El presente informe da cuenta de los resultados y gestión del mes en referencia donde se podrán evidenciar métricas operativas, oportunidades de mejora identificados y estrategias planteadas y aplicadas.

Partimos recordando el objeto del servicio y nuestras obligaciones contractuales las cuales en el desarrollo del informe vamos presentando.

A continuación, se muestran los resultados obtenidos durante la gestión del 1 al 30 de junio de 2024 en cada uno de los canales de atención que la entidad tiene destinados para la atención a la ciudadanía así como el apoyo que es prestado por parte de algunos agentes del centro de contacto en los centros facilitadores de la entidad.

2 ESPECIFICACIÓN DEL SERVICIO

2.1 Objeto del Servicio

El objeto del Acuerdo Marco es establecer: (i) las condiciones para la contratación de Servicios BPO al amparo del Acuerdo Marco y la prestación del servicio por parte de los Proveedores; (ii) las condiciones en las cuales las Entidades Compradoras se vinculan al Acuerdo Marco y adquieren los Servicios BPO; y (iii) las condiciones para el pago de los Servicios BPO por parte de las Entidades Compradoras.

2.2 Alcance del Servicio

Los Proveedores se obligan a entregar a las Entidades Compradoras en la operación los servicios BPO de acuerdo con las especificaciones establecidas en el pliego de condiciones y de acuerdo con las Ofertas presentadas a Colombia Compra Eficiente en la licitación pública 122240. Es importante precisar que entre las partes se realizó adición de 3 meses a partir del 28 de junio 2024.

El Acuerdo Marco busca: (i) aprovechar el poder de negociación que tiene el Estado como un solo comprador, agregando la demanda de Servicios BPO de las Entidades Compradoras a nivel nacional; (ii) mejorar la eficiencia en la contratación de Servicios BPO al hacer un solo proceso de licitación pública; y (iii) garantizar a las Entidades Compradoras la contratación de Servicios BPO durante la vigencia del Acuerdo Marco.

2.3 Canales de contacto

A continuación se detallan los diferentes canales de atención que la entidad tiene a disposición de la ciudadanía:

- **Telefónico:**
  - Línea Fija (601) 601-6170
  - Línea Nacional: 018000 018662
  - Línea anticorrupción (601) 611-6177
- **Ventanilla Virtual:**

Accesos publicados en la página web de la entidad: https://www.migracioncolombia.gov.co/

  - Llámanos (Clic to Call).
  - Déjanos Llamarte (Call me Back).
  - Videollamada.
  - Videollamada por Lengua de Señas.
  - Chatbot.
- **Plataforma de citas**.

Página web desarrollado por la UT con diferentes módulos dirigidos a ciudadanos, funcionarios y operadores del centro del contacto donde los ciudadanos podrán realizar la autogestión de consulta y agendamiento de citas en los diferentes puntos de atención a nivel nacional: https://citasmigracion.iq-online.net.co/citas

- **Envió Masivo de Correos**.

Durante el mes en gestión del presente informe la entidad entrega una base de datos de registros para el envió del Emails masivos, parte del tratamiento fue: depuración y preparación para envió de correos masivos según base de datos y estructura indicada por la entidad.

3 GLOSARIO

- **Interacciones recibidas:** Son todas las interacciones de los ciudadanos que buscan contacto con un asesor por los diferentes canales de atención, Telefónico y/o ventanilla virtual.
- **Autogestión:** Son las interacciones que llegan al chat Bot o al IVR y no pasan al asesor, solucionan sus inquietudes con la información que consultan y no requieren atención directa con una persona.
- **Virtual Hold:** Es un servicio que se ofrece cuando la línea está con cola de llamada y le informa al ciudadano que los asesores se encuentran ocupados y ofrece la opción de devolución de llamada.
- **Recibidas ACD:** Son las interacciones que pasan de las opciones del IVR y llegan a la cola para ser atendida por un asesor.
- **Nivel de servicio:** Hace referencia al porcentaje de llamadas contestadas antes de un tiempo determinado.
- **Nivel de atención (Eficacia):** Número de interacciones atendidas sobre el total de interacciones recibidas.

- **Abandono:** Es el porcentaje de llamadas abandonadas/ Llamadas recibidas en un umbral determinado.
- **TMO:** Tiempo Medio de operación, corresponde al tiempo desde que inicia la atención con el ciudadano hasta el final.

4 MODELO DE GESTIÓN

- Fecha de inicio contrato: 28 de diciembre de 2023.
- Fecha de final gestión: 27 de junio de 2024.
- Adición de la Orden de compra: 3 meses adicionales desde el 28 de junio de 2024 al 27 de septiembre de 2024, razón por la cual se da continuidad a la gestión y el presente informe muestra el mes completo.
- Periodo de gestión a presentar: 1 al 30 de junio de 2024.

A continuación, detallamos la gestión ejecutada en el mes de junio por cada canal de gestión así: Gestión de Contact Center: En este agrupamos los servicios prestados para la atención de interacciones entrantes así:

- Atención telefónica de las líneas de servicio, así como de conmutador, esta cubre tanto idioma español como inglés y la línea anticorrupción.
- Atención por Ventanilla virtual Chat Bot, chat, llámanos, Videollamada y déjanos llamarte, en idioma español y Lengua de señas.
- Gestión de PQRS: En este se detallan las actividades para la atención de cada una de las solicitudes que son direccionadas al equipo de apoyo.
- Gestión Presencial: Corresponde a las actividades desarrolladas en cada punto de atención de Migración Colombia de acuerdo con los servicios contratados y seleccionados en la orden de compra.
- Envió de Correos Masivos: Depuración y envío de correos masivos a demanda de la entidad.

4.1 Interacciones Mes

A continuación, se presenta el total de interacciones de los segmentos de atención:

Telefónico: Se muestran las interacciones recibidas por las líneas de servicio fija, 018000 las cuales se derivan a la opción 1 (español y opción 2 (inglés), importante tener presente que las llamadas ingresan al IVR donde dependiendo de la opción seleccionada hay paso a agente u opciones de audio texto (donde escuchan la información pregrabada dando orientación al ciudadano) y la línea anticorrupción donde se le da un direccionamiento al ciudadano sobre los tramites a realizar presuntos actos de corrupción, realizados por funcionarios públicos o contratistas de la entidad.

Ventanilla lo integran los siguientes canales:

- **Clic to call:** servicio a través de la web que al realizar la llamada automáticamente pasa al asesor para atención.
- **Web call back:** servicio que permite dejar los datos al ciudadano y se realiza la devolución cuando se esté en horario hábil de atención y se tenga disponibilidad de asesores.
- **Video llamada:** servicio que permite atención en español y en lenguaje de señas.
- **Chat:** servicio que permite una interacción a través del Chatbot, donde le ciudadano podrá autogestionar sus consultas, así mismo, un paso a agente en caso de que el ciudadano no logre resolver sus inquietudes.

En la siguiente tabla se puede observar el resumen de los indicadores obtenidos desde enero al corte del presente informe, según lo establecido en la orden de compra.

TABLERO DE INDICADORES (ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO-ANS)							
Indicador (ANS)	Meta (Nivel Plata)	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24
		Periodo de Estabilización					
DISPONIBILIDAD DE LA PLATAFORMA	>=99.7%	99,9%	99,4%	99,8%	99,9%	100,0%	99,8%
EFICACIA	>= 90%	69,0%	93,1%	97,1%	95,3%	91,3%	88,8%
TELEFONICO	Nivel Atención	68,1%	97,8%	99,3%	98,9%	97,7%	97,4%
CHAT		73,9%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
WEB (C2C)		-	93,3%	92,5%	87,8%	91,8%	73,0%
WEB (WCB)		-	65,1%	96,8%	93,4%	85,7%	91,7%
TMO INBOUND		0:08:07	0:07:05	0:06:57	0:06:50	0:06:47	0:06:25
TMO CHAT		0:11:53	0:12:09	0:11:34	0:12:02	0:12:33	0:12:31
TIEMPO DE ATENCIÓN CANALES INBOUND	<= 40 segundos	-	24	11	17	24	30
TIEMPO DE ATENCIÓN CANALES CHAT	<= 60 segundos	-	18	28	27	25	20
TIEMPO DE ATENCIÓN CANALES VIDEO LLAMADA	<= 90 segundos	-	8	8	13	25	41
TIEMPO DE ATENCIÓN CANALES WEB (C2C)	-	-	-	17	21	22	35
OCUPACIÓN DE AGENTES	>=65%	75%	50%	41%	51%	52%	66%
QUEJAS SOBRE EL SERVICIO DEL CENTRO DE CONTACTO	< 3%	0,000%	0,007%	0,000%	0,000%	0,000%	0,011%
PROMEDIO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS CON EL SERVICIO	Opción 2 Resultado evaluación >80%	En construcción	En construcción	4,4	4,4	4,6	4,1
ROTACIÓN DE AGENTES	Resultado	4,00%	2,00%	2,00%	1,72%	3,45%	0,00%
PRECISIÓN ERROR CRÍTICO DE NEGOCIO: ECN	>= 85%	93,0%	96,8%	98,1%	97,7%	98,2%	98,4%
PRECISIÓN ERROR CRÍTICO DE USUARIO: ECU		89,0%	91,1%	93,1%	94,4%	95,2%	90,9%
AUDITORÍA EFECTUADA POR LA ENTIDAD COMPRADORA A LA MEDIDA DE PRECISIÓN ERROR CRITICO DE USUARIO	<=15%	Pendiente Migración Colombia	Pendiente Migración Colombia	Pendiente Migración Colombia	Pendiente Migración Colombia	Pendiente Migración Colombia	Pendiente Migración Colombia
ECA	>=70%	98%	98%	98%	92%	95%	83%

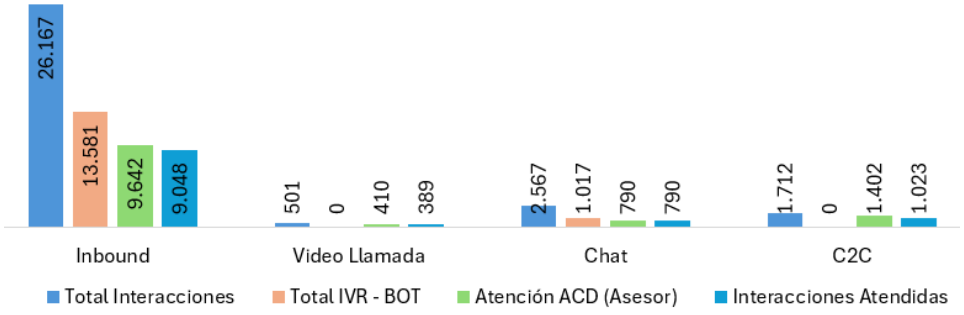
Tabla N° 1

A continuación, se muestra el consolidado para los segmentos:

Segmento	Total Interacciones	Total IVR - BOT	Total Fuera Horario	Atención ACD (Asesor)	Interacciones Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atención	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	% Tipificación
Inbound	**26.167**	**13.581**	**2.944**	**9.642**	**9.048**	**594**	**97,44%**	**78,80%**	**2,56%**	**0:06:25**	**98,75%**
Español	*24.720*	*12.734*	*2.835*	*9.151*	*8.661*	*490*	*97,76%*	*83,80%*	*2,24%*	*0:06:46*	*99,00%*
Ingles	*577*	*510*	*2*	*65*	*58*	*7*	*98,78%*	*93,10%*	*1,22%*	*0:17:02*	*98,28%*
Línea Anticorrupción	*870*	*337*	*107*	*426*	*329*	*97*	*87,29%*	*86,93%*	*12,71%*	*0:02:10*	*92,40%*
Video Llamada	**501**	**-**	**91**	**410**	**389**	**21**	**94,88%**	**84,88%**	**5,15%**	**0:06:41**	**99,23%**
Video Llamada	*491*	*-*	*87*	*404*	*383*	*21*	*94,80%*	*84,65%*	*5,22%*	*0:06:43*	*99,22%*
Lenguaje de Señas	*10*	*-*	*4*	*6*	*6*	*0*	*100,00%*	*100,00%*	*0,00%*	*0:04:54*	*100,00%*
Chat	**2.567**	**940**	**837**	**790**	**790**	**0**	**100,00%**	**98,48%**	**0,00%**	**0:12:31**	**100,00%**
C2C	**1.712**	**-**	**310**	**1.402**	**1.023**	**379**	**72,97%**	**71,40%**	**27,03%**	**0:05:05**	**99,32%**
Outbound	**2.526**	**-**	**-**	**2.526**	**1.303**	**1.223**	**-**	**-**	**-**	***0:03:08***	***100,00%***
Web Call Back	*998*	*-*	*-*	*998*	*915*	*83*	*-*	*-*	*-*	*0:05:03*	*100,00%*
Salientes	*1.528*	*-*	*-*	*1.528*	*388*	*1.140*	*-*	*-*	*-*	*0:01:13*	*-*
TOTAL	**33.473**	**14.521**	**4.182**	**14.770**	**12.553**	**2.217**	**91,88%**	**79,43%**	**8,12%**	**0:06:46**	**96,34%**

El TMO para Outbound y el total del TMO es un promedio directo

Tabla N° 2



Grafica N° 1

Para el mes en referencia se recibieron 33.473 interacciones en todos los canales de servicio, a lo que corresponde a una variación de **4.6%** referente al mes inmediatamente anterior.

El día que presentamos mayor incremento de llamadas versus los meses anteriores corresponde al 24 de junio, dicho aumento es asociado al envío masivo del correo el cual fue el lunes 24, este día presentamos un aumento del 75% de ingresos para la tendencia que se manejaba los días lunes, el segmento afectado en indicadores fue la línea anticorrupción ya que en la plantilla del correo contenía el número de contacto de esta línea.

A continuación, se muestra la variación de interacciones recibidas que solicitaron paso a asesor frente al mes actual, donde se presentó un aumento del 3.2% de frente al total de interacciones del mes inmediatamente anterior.

Atención ACD (Asesor)	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	Variación
Inbound	31.474	12.043	8.812	10.321	10.038	9.642	-4,1%
Video Llamada	-	384	402	446	498	410	-21,5%
Chat	2.588	786	774	1.010	788	790	0,3%
C2C	-	1.083	1.318	1.459	1.398	1.402	0,3%
Outbound	180	1.866	1.316	1.438	1.580	2.526	37,5%
TOTAL	**34.242**	**16.162**	**12.622**	**14.674**	**14.302**	**14.770**	**3,2%**

Tabla N° 3

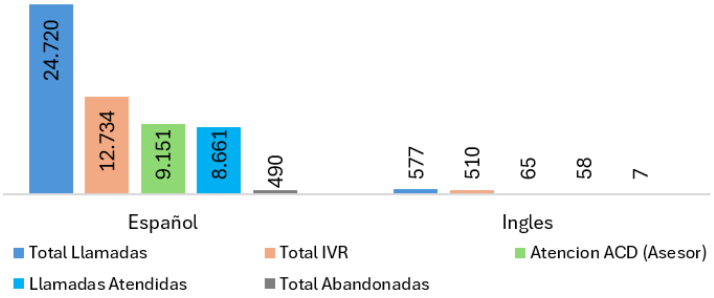
4.2 Segmento Inbound

Se muestran las llamadas tanto de la línea fija como de la 01 8000 128662, Opción 1 (español) y la opción 2 (inglés). La participación de las llamadas que los ciudadanos solicitan paso a agente es: opción 1, 99.3% y opción 2, 0.7%.

Importante tener en cuenta que el 67.5% de las llamadas se reciben a través de la línea fija 6016116170 y el 27.1% ingresan a través de la 01 8000 128662, el restante 5.4% corresponde a las llamadas abandonadas, se incrementó en este mes por el lunes 24 con el envío del correo masivo se presentó un desborde superior al 75% de los lunes anteriores del mes.

Campaña	Total Llamadas	Total IVR	Total Fuera Horario	Atencion ACD (Asesor)	*Llamadas Aten. L.Fija*	*Llamadas Aten. L.018000*	Llamadas Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atencion	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO
Español	24.720	12.734	2.835	9.151	*6.173*	*2.488*	8.661	490	97,76%	83,80%	2,24%	0:06:46
Ingles	577	510	2	65	*46*	*12*	58	7	98,78%	93,10%	1,22%	0:17:02
TOTAL INBOUND	**25.297**	**13.244**	**2.837**	**9.216**	***6.219***	***2.500***	**8.719**	**497**	**97,44%**	**78,80%**	**2,56%**	**0:06:25**

Tabla N° 4



Grafica N° 2

A continuación, se muestra la variación de interacciones recibidas que solicitaron paso a asesor respecto al mes inmediatamente anterior, se muestra una variación de -4,7% para español y aumento el 12.3% para inglés.

Atencion ACD (Asesor)	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	Variación
Español	29.509	11.201	8.485	10.283	9.581	9.151	-4,7%
Ingles	1.965	662	166	87	57	65	12,3%
TOTAL	**31.474**	**11.863**	**8.651**	**10.370**	**9.638**	**9.216**	**-4,6%**

Tabla N° 5

Frente a las tipificaciones de este segmento, presentamos las 3 más altas para las tipificaciones de cuarto nivel:

Segmento: Español

Grupo de Tipificación	Tipificacion	Cantidad	% del total
Tipificación 1	**Orientación Tramites**	**6.550**	**76,39%**
Tipificación 2	**Control Migratorio**	**2.615**	**30,50%**
Tipificación 3	**Menores de Edad**	**1.220**	**14,23%**
Tipificación 4	*Salida de menores de edad*	*518*	*6,04%*
Tipificación 4	*Informacion permiso de salida*	*406*	*4,74%*
Tipificación 4	*Informacion general*	*212*	*2,47%*
	Restante Tipificaciones	**2.024**	**23,61%**

Tabla N°6

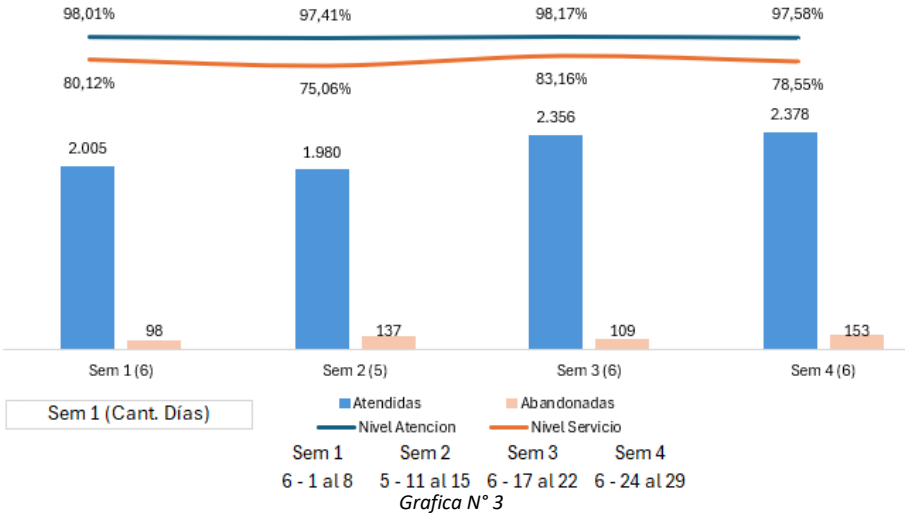
Segmento: Ingles

Grupo de Tipificación	Tipificacion	Cantidad	% del total
Tipificación 1	**Orientación Tramites**	**41**	**71,93%**
Tipificación 2	**Extranjeria**	**28**	**49,12%**
Tipificación 3	**Certificado de movimientos migratorios**	**9**	**15,79%**
Tipificación 4	*Informacion general*	*6*	*10,53%*
Tipificación 4	*Entrega del CMM*	*3*	*5,26%*
Tipificación 4	*Cédula de Extranjeria*	*8*	*14,04%*
	Restante Tipificaciones	**16**	**28,07%**

Tabla N°7

4.2.1 Comportamiento Semanal Inbound

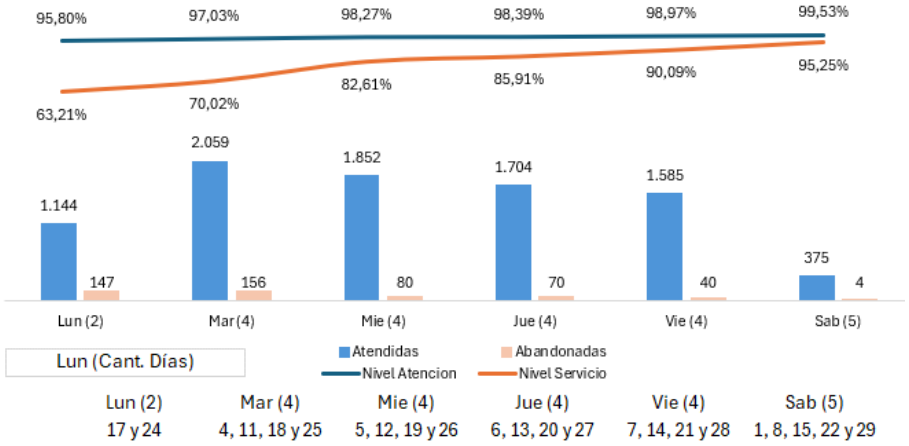
A continuación, se muestra la cantidad de llamadas que ingresaron por semana, cumpliendo con el nivel de servicio y atención contractualmente. Se evidencia que el incremento de llamadas a la línea telefónica estuvo marcado en la cuarta semana (del lunes 24 al sábado 29) con un total de 2.378 este estuvo relacionado con el envío de los correos masivos el lunes 24 e información sobre orientación de trámites de extranjería e información general.



Grafica N° 3

4.2.2 Comportamiento Día de la Semana Inbound

Se identifica que los días de mayor participación de llamadas son los martes seguidos de los miércoles, ya que este mes se contó con 2 días festivos seguidos los lunes. A resaltar que pese a los incrementos anteriormente mencionados los indicadores de NS y NA se cumplen según los ANS contractuales.

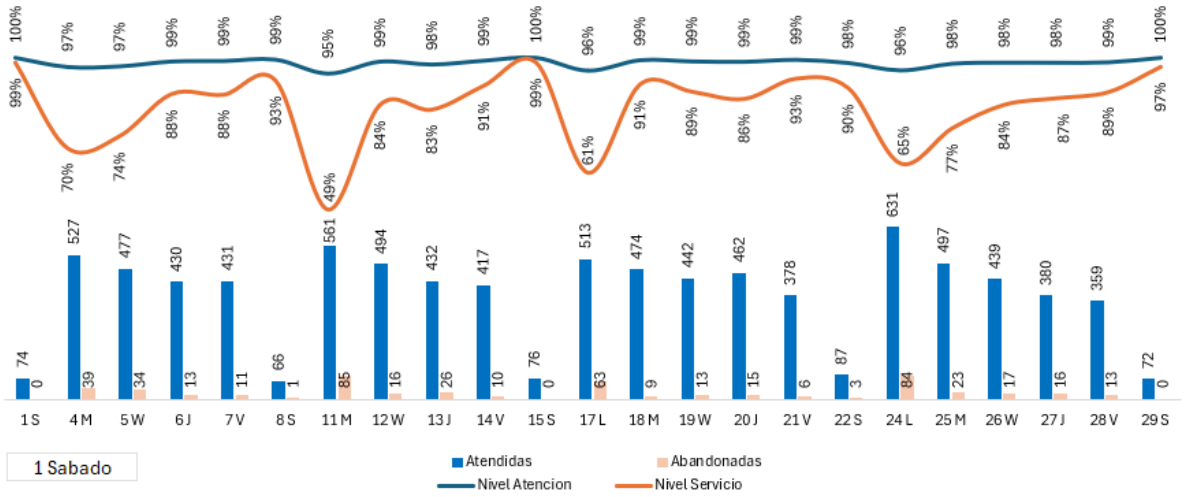


Grafica N° 4

4.2.3 Comportamiento Diario Inbound

Todos los primeros días hábiles del mes 4, 11, 17 y 24 presento el mayor ingreso de llamadas, en particular el lunes 24 se aumentó el tráfico con 2.279 llamadas recibidas en el canal (teniendo un promedio de 1.576 interacciones los primeros 3 días hábiles), de las cuales se atendieron 672 (solo en el segmento *español*) y los motivos de llamadas fueron Orientación a tramites con un 75% de registros en ese día. Los demás días, se registraron tipificaciones que obedece a los siguientes tramites:

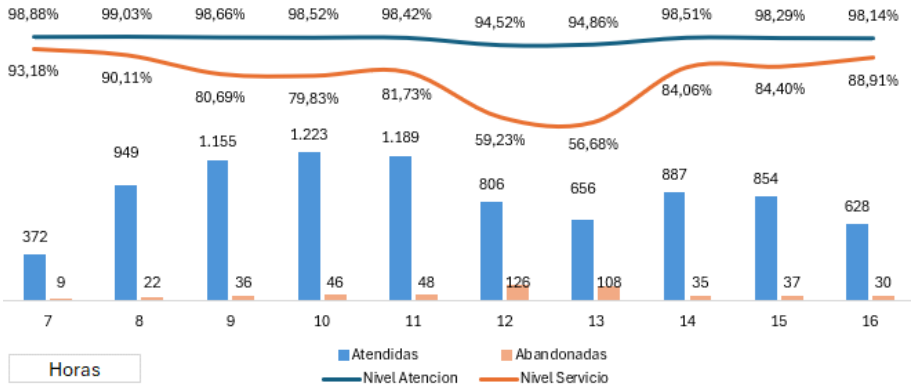
- Control Migratorio
- Cédula de Extranjería
- Verificación Migratoria
- Ciudadanos venezolanos



Grafica N° 5

4.2.4 Comportamiento Franja Horaria Inbound

Las horas de mayor volumen de interacciones se comprenden entre (10:00 a.m. y 11:00 a.m.), frente al nivel de servicio se evidencia que la afectación está entre las 12:00 p.m. y 1:00 p.m., que son las horas de almuerzo.



Grafica N° 6

4.3 Segmento Linea Anticorrupción

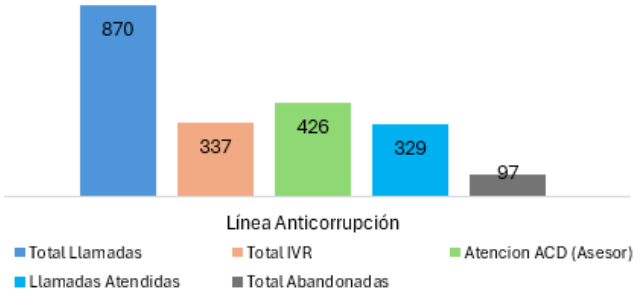
En la línea anticorrupción se da un direccionamiento al ciudadano sobre los tramites a realizar presuntos actos de corrupción, realizados por funcionarios públicos o contratistas de la entidad.

De las 329 llamadas atendidas corresponden a tramites según la misión de la campaña, corresponde a llamadas de atención general a orientación en trámites, información general de migración Colombia, pero producto de la gestión realizada el lunes 24 en el que se generó envió correos cuyo mensaje contenía los números telefónicos de este segmento y por tener un menú corto en el IVR,

se incrementaron 161 llamadas que ingresaron por esta línea, causando solo una atención de 41 llamadas, presentando un promedio de 13 llamadas diarias.

Campaña	Total Llamadas	Total IVR	Total Fuera Horario	Atencion ACD (Asesor)	Llamadas Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atencion	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	% Tipificación
Línea Anticorrupción	870	337	107	426	329	97	87,29%	86,93%	12,71%	0:02:10	92,40%
TOTAL LINEA ANTICORRUPCION	**870**	**337**	**107**	**426**	**329**	**97**	**87,29%**	**86,93%**	**12,71%**	**0:02:10**	**92,40%**

Tabla N° 8



Grafica N° 7

A continuación, se muestra la variación de interacciones recibidas que solicitaron paso a asesor frente al mes actual, donde se presentó un incremento del 6.1% frente al total de interacciones del mes inmediatamente anterior.

Atencion ACD (Asesor)	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	Variación
Línea Anticorrupción	180	161	238	400	426	6,1%
TOTAL	**180**	**161**	**238**	**400**	**426**	**6,1%**

Tabla N° 9

Frente a las tipificaciones de este segmento, presentamos las 3 más altas para las tipificaciones de cuarto nivel:

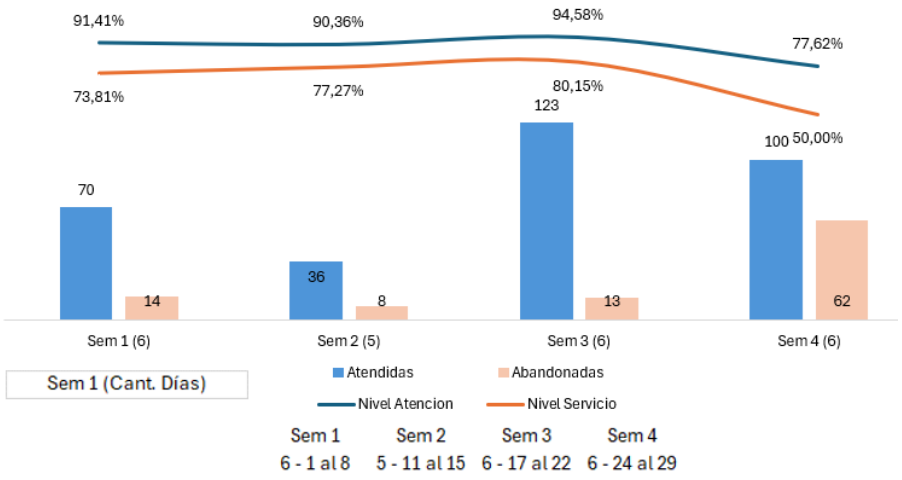
Segmento: Línea Anticorrupción

Grupo de Tipificación	Tipificacion	Cantidad	% del total
Tipificación 1	**Orientación Tramites**	**210**	**69,08%**
Tipificación 2	**Ciudadanos_Venezolanos**	**110**	**36,18%**
Tipificación 3	**Permiso de proteccion temporal (PPT)**	**108**	**35,53%**
Tipificación 4	*Informacion general del (PPT)*	*61*	*20,07%*
Tipificación 4	*Entrega del (PPT)*	*23*	*7,57%*
Tipificación 4	*Duplicado PPT*	*9*	*2,96%*
	Restante Tipificaciones	**94**	**30,92%**

Tabla N° 10

4.3.1 Comportamiento Semanal Anticorrupción

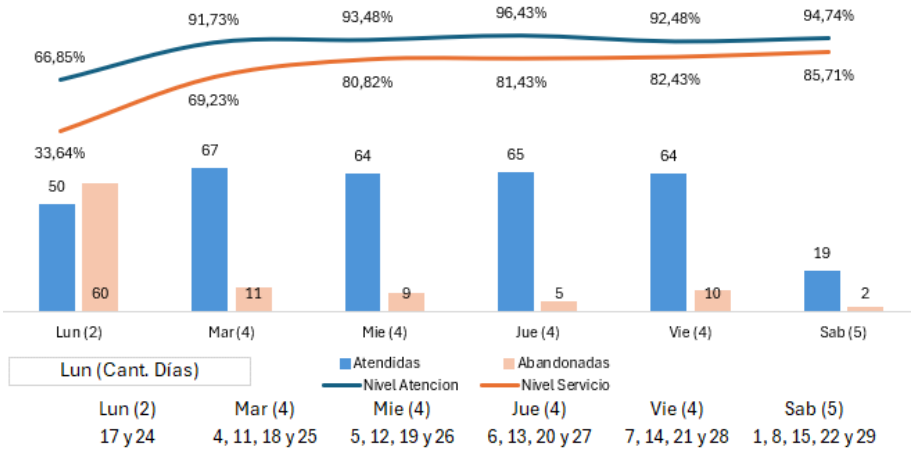
A continuación, se muestra la cantidad de llamadas que se recibieron en esta línea y las que se abandonaron, la semana 4 es donde se presentó el mayor volumen de llamadas sin atender con 62 registros por lo explicado del correo masivo con el número de teléfono de este segmento.



Grafica N° 8

4.3.2 Comportamiento Día de la Semana Anticorrupción

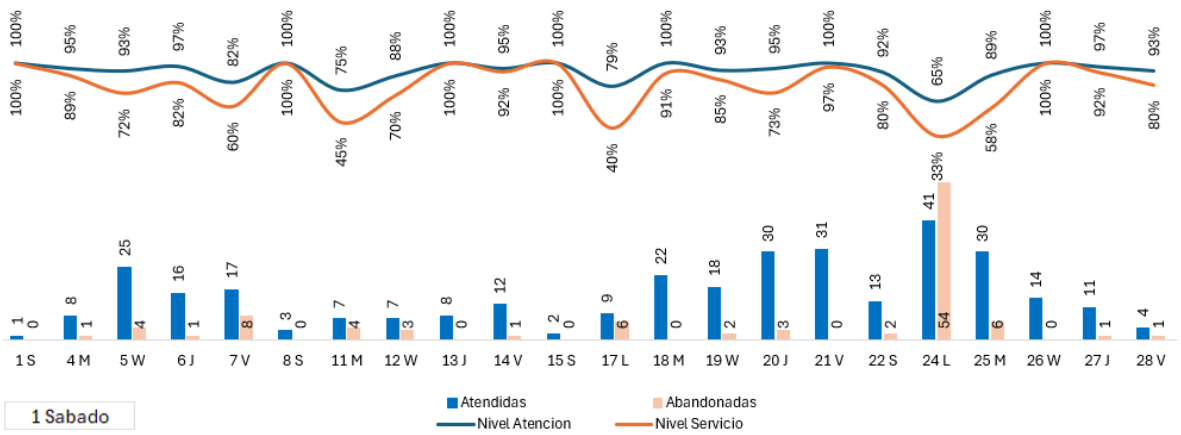
Se identifica que los días donde ingresa el mayor volumen de llamadas estuvo distribuido en los días de igual cantidad de días, los lunes estuvo cerca a la media por el envío de los correos masivos el lunes 24, así como lo muestra el gráfico a continuación:



Grafica N° 9

4.3.3 Comportamiento Diario Anticorrupción

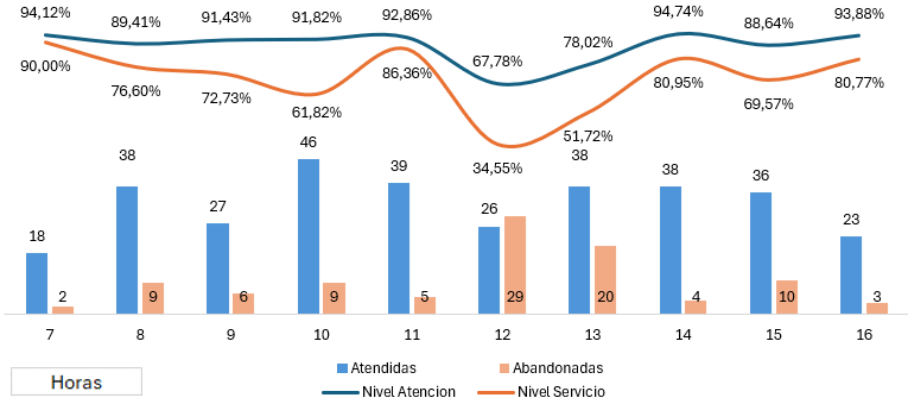
Omitiendo el lunes 24, el promedio de ingreso de llamadas por día es de 22 interacciones, donde la gran mayoría son temas referentes a información general de los trámites y solicitudes de la entidad.



Grafica N° 10

4.3.4 Comportamiento Franja Horaria Anticorrupción

Las horas de mayor impacto en volumen son 10 y 11 con 46 y 39 llamadas, respectivamente, presentando más registros.



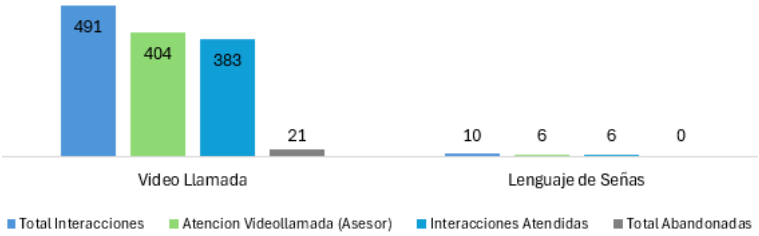
Grafica N° 11

4.4 Segmento Video Llamada

El segmento de video llamadas, lenguaje de señas presento 6 interacciones las cuales fueron atendidas con el protocolo establecido de tomar el número de contacto y hacer el escalamiento para su atención pertinente desde Migración Colombia.

Campaña	Total Interacciones	Total Fuera Horario	Atencion Videollamada (Asesor)	Interacciones Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atencion	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	% Tipificacion
Video Llamada	491	87	404	383	21	94,80%	84,65%	5,22%	0:06:43	99,22%
Lenguaje de Señas	10	4	6	6	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:54	100,00%
TOTAL VIDEOLLAMADA	**501**	**91**	**410**	**389**	**21**	**94,88%**	**84,88%**	**5,15%**	**0:06:41**	**99,23%**

Tabla N° 11



Grafica N° 12

A continuación, se muestra la variación de interacciones recibidas que solicitaron paso a asesor frente al mes anterior, donde se presentó una disminución del del 21,5%.

Atencion Videollamada (Asesor)	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	Variación
Video Llamada	379	393	484	498	404	-23,3%
Lenguaje de Señas	5	4	5	0	6	100,0%
TOTAL	**384**	**397**	**489**	**498**	**410**	**-21,5%**

Tabla N° 12

A continuación se muestran las tipificaciones con mayor participación donde *Orientación Tramites* tiene la mayor participación:

Segmento: Video Llamada

Grupo de Tipificación	Tipificacion	Cantidad	% del total
Tipificación 1	**Orientación Tramites**	**237**	**62,37%**
Tipificación 2	**Extranjeria**	**150**	**39,47%**
Tipificación 3	**Cédula de Extranjeria**	**67**	**17,63%**
Tipificación 4	*Entrega de cedula de extrajeria*	*28*	*7,37%*
Tipificación 4	*Informacion General de CE*	*20*	*5,26%*
Tipificación 4	*Renovación*	*13*	*3,42%*
	Restante Tipificaciones	**143**	**37,63%**

Tabla N° 13

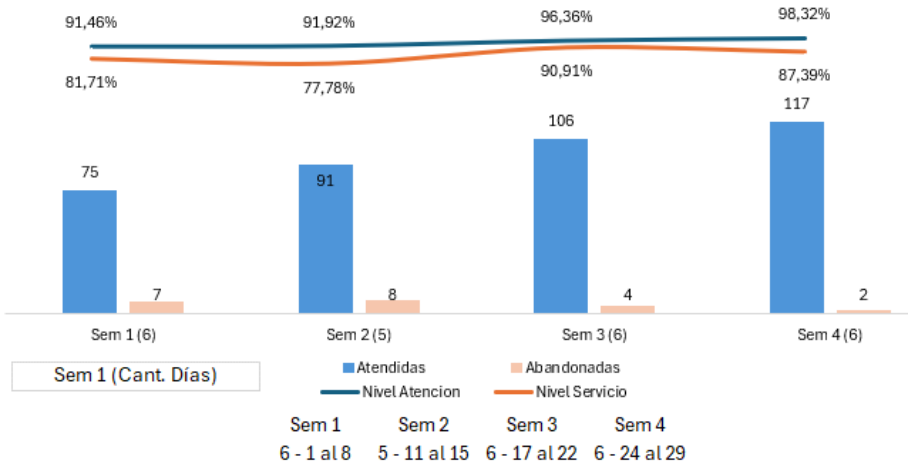
Segmento: Video Llamada Señas

Grupo de Tipificación	Tipificacion	Cantidad	% del total
Tipificación 1	**Orientación Tramites**	**3**	**50,00%**
Tipificación 2	**Extranjeria**	**2**	**33,33%**
Tipificación 3	**Registro de visa Extranjeros**	**1**	**16,67%**
Tipificación 4	*Informacion general*	*1*	*16,67%*
Tipificación 4	*Cédula de Extranjeria*	*1*	*16,67%*
Tipificación 4	*Renovación*	*1*	*16,67%*
	Restante Tipificaciones	**3**	**50,00%**

Tabla N° 14

4.4.1 Comportamiento Semanal Video Llamada

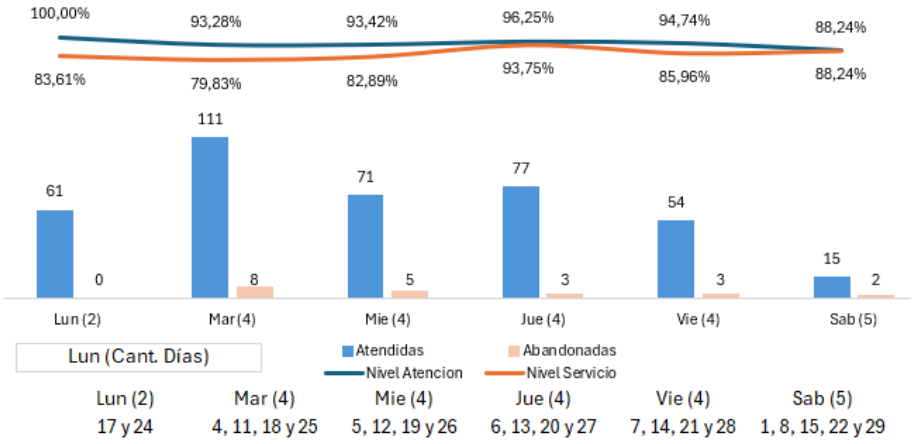
A continuación, se muestra la cantidad de video llamadas recibidas, donde la semana 4 y 5 se presentaron más atenciones.



Grafica N° 13

4.4.2 Comportamiento Día de la Semana Video Llamada

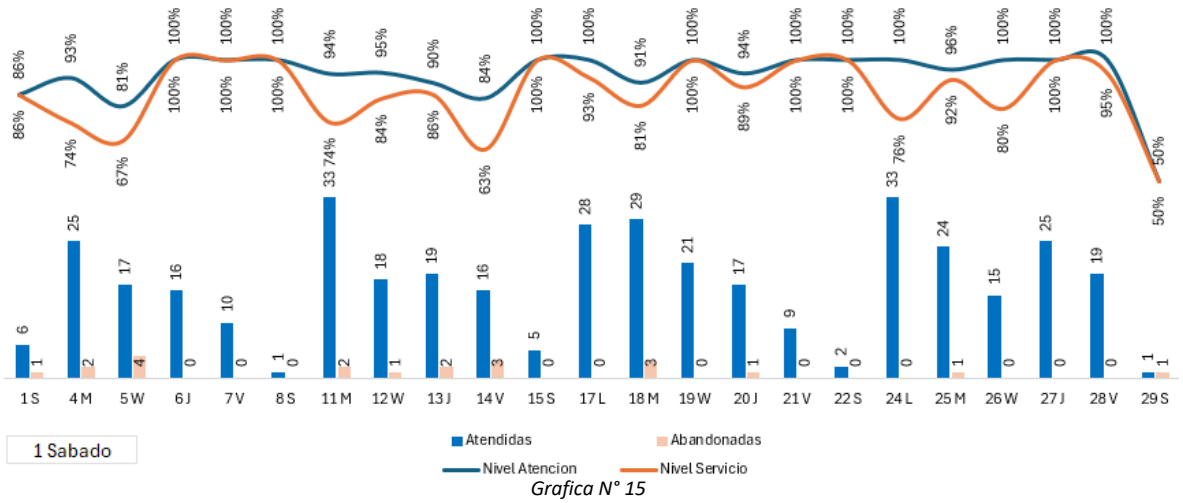
Se identifica que los días donde ingresa el mayor volumen de interacciones en video llamadas fueron los martes y jueves con 111 y 77 interacciones, respectivamente.



Grafica N° 14

4.4.3 Comportamiento Diario Video Llamada

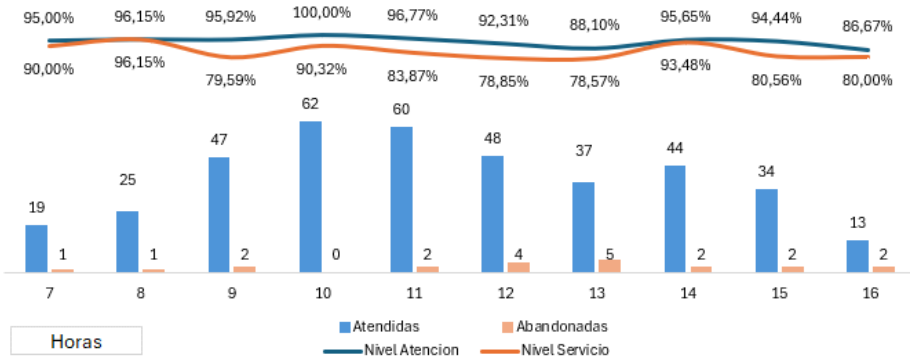
El martes 11 y lunes 24 se presentó el día de más interacciones recibidas con 33 registros, seguido del lunes 27 con 31 interacciones atendidas.



Grafica N° 15

4.4.4 Comportamiento Franja Horaria Video Llamada

Las horas de mayor impacto en volumen son a las 10 y 12 de la mañana con un promedio de 61 interacciones atendidas.



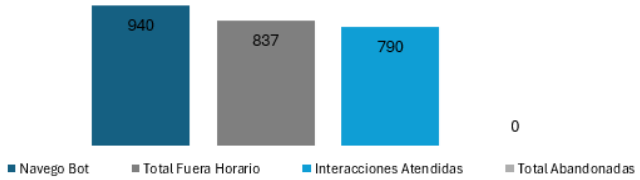
Grafica N° 16

4.5 Segmento Chat

Durante el mes en referencia del presente informe se recibieron en total 2.567 interacciones de parte de los ciudadanos de las cuales el 31% solicitaron paso a agente con una atención al 100%. Las restantes interacciones atendidas por el Bot se distribuyeron 37% fuera de horario y 33% en horario laboral con navegación por los diferentes niveles de auto consulta que tiene el Bot.

Segmento	Total Interacciones	*Navego Bot*	*Total Fuera Horario*	Interacciones Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atencion	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	% Tipificacion
Chat	2.567	940	837	790	0	100,00%	98,48%	0,00%	0:12:31	100,00%
TOTAL CHAT	**2.567**	**940**	**837**	**790**	**0**	**100,00%**	**98,48%**	**0,00%**	**0:12:31**	**100,00%**

Tabla N° 15



Grafica N° 17

En el comparativo frente al mes anterior de los registros que pasaron a asesor, se resalta una disminución en 2 atenciones hechas por el asesor.

Interacciones Atendidas	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	Variación
Web Chat	2.038	-	-	-	-	-	-
Chat	550	786	774	1.010	788	790	0,3%
TOTAL	**2.588**	**786**	**774**	**1.010**	**788**	**790**	**0,3%**

Tabla N° 16

Frente a las tipificaciones de este segmento, presentamos las 3 más altas para las tipificaciones de cuarto nivel:

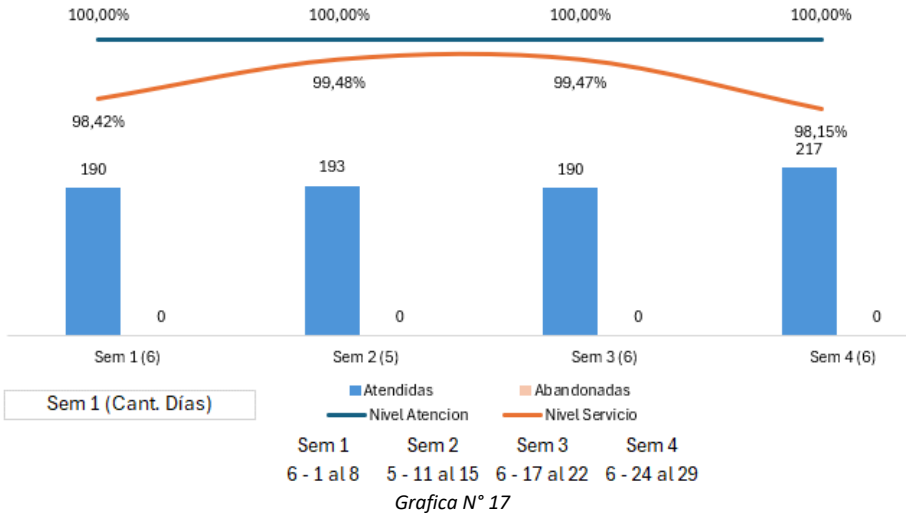
Segmento: Chat

Grupo de Tipificación	Tipificacion	Cantidad	% del total
Tipificación 1	**Orientación Tramites**	**437**	**55,46%**
Tipificación 2	**Control Migratorio**	**165**	**20,94%**
Tipificación 3	**Menores de Edad**	**65**	**8,25%**
Tipificación 4	*Salida de menores de edad*	*32*	*4,06%*
Tipificación 4	*Informacion permiso de salida*	*26*	*3,30%*
Tipificación 4	*Ingreso de menores de edad*	*7*	*0,89%*
	Restante Tipificaciones	**351**	**44,54%**

Tabla N° 17

4.5.1 Comportamiento Semanal Chat

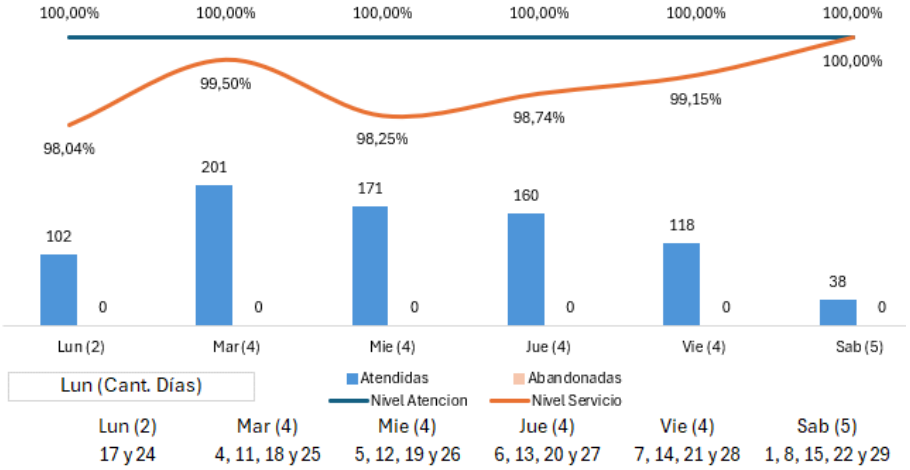
Se identifica que la cuarta semana se presentó un incremento en atenciones con 217 registros, las demás semanas estuvieron en un promedio de 191 atenciones.



Grafica N° 17

4.5.2 Comportamiento Día de la Semana Chat

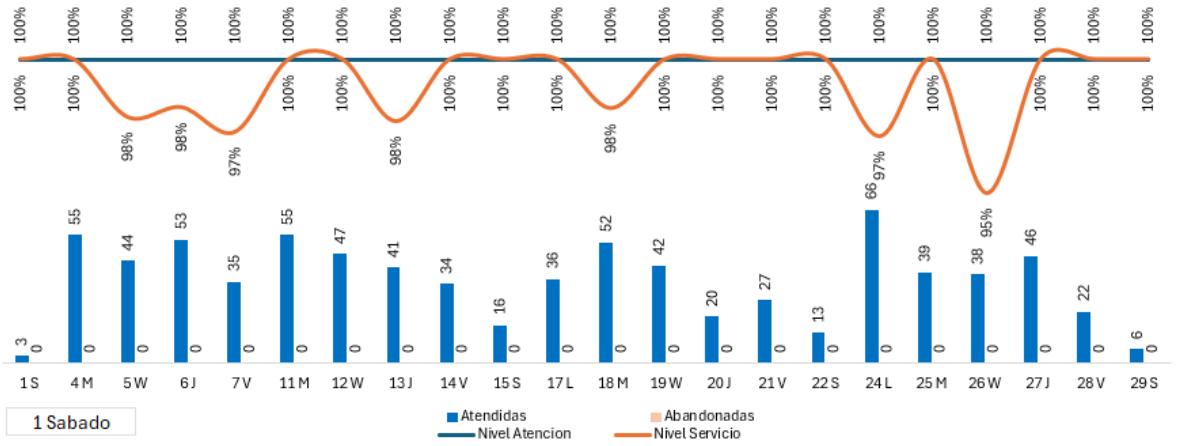
Durante el mes que da cuenta el presente informe, se puede observar que los martes es el de mayor concentración de interacciones atendidas en comparación a los demás días de la semana como lo muestra la siguiente grafica.



Grafica N° 19

4.5.3 Comportamiento Diario Chat

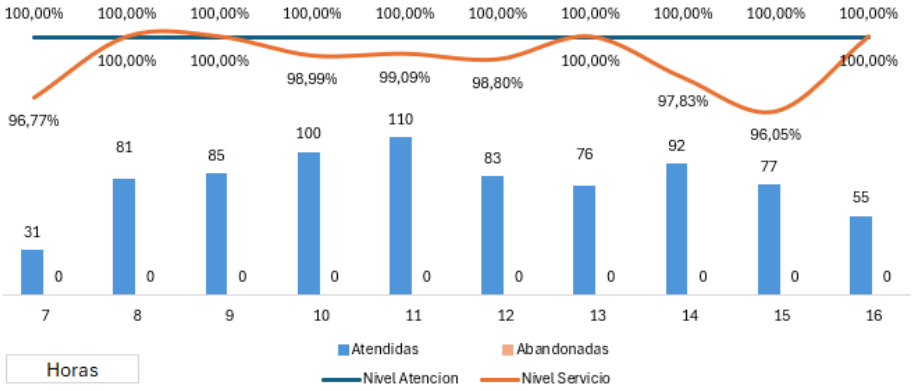
Se evidencia que los días de mayor volumen fueron los primeros días hábiles, en este segmento también tuvo consecuencia el envío del correo masivo, ya que el lunes 24 se presentaron 66 atenciones, cerca del 25% más frente a los primeros días hábiles del mes.



Grafica N° 20

4.5.4 Comportamiento Franja Horaria Chat

Las franjas horarias donde mayor número de solicitudes con conexión al agente fueron de (10:00 a.m. a 11:00 a.m.)



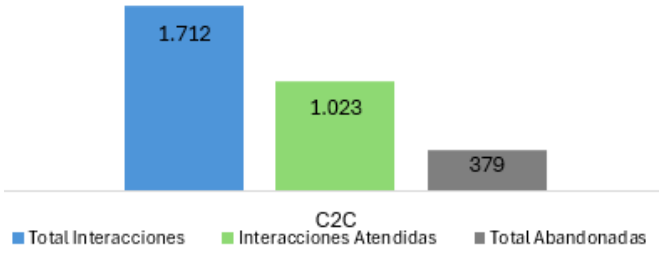
Grafica N° 21

4.6 Clic to Call (C2C)

A continuación se presentan los resultados del segmento anunciado. Este fue uno de los segmentos con afectación del envío masivo de correos.

Segmento	Total Interacciones	Total Fuera Horario	Atencion ACD (Asesor)	Interacciones Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atencion	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	% Tipificacion
C2C	1.712	310	1.402	1.023	379	72,97%	71,40%	27,03%	0:05:05	99,32%
TOTAL C2C	**1.712**	**310**	**1.402**	**1.023**	**379**	**72,97%**	**71,40%**	**27,03%**	**0:05:05**	**99,32%**

Tabla N° 18



Grafica N° 22

A continuación, se muestra la variación de interacciones que se atendieron frente al mes inmediatamente anterior, donde se presentó un aumento de 4 interacciones en atenciones.

Atencion ACD (Asesor)	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	Variación
C2C	1.083	1.295	1.459	1.398	1.402	0,3%
TOTAL	**1.083**	**1.295**	**1.459**	**1.398**	**1.402**	0,3%

Tabla N° 19

Frente a las tipificaciones de este segmento, presentamos las 3 más altas para las tipificaciones de cuarto nivel:

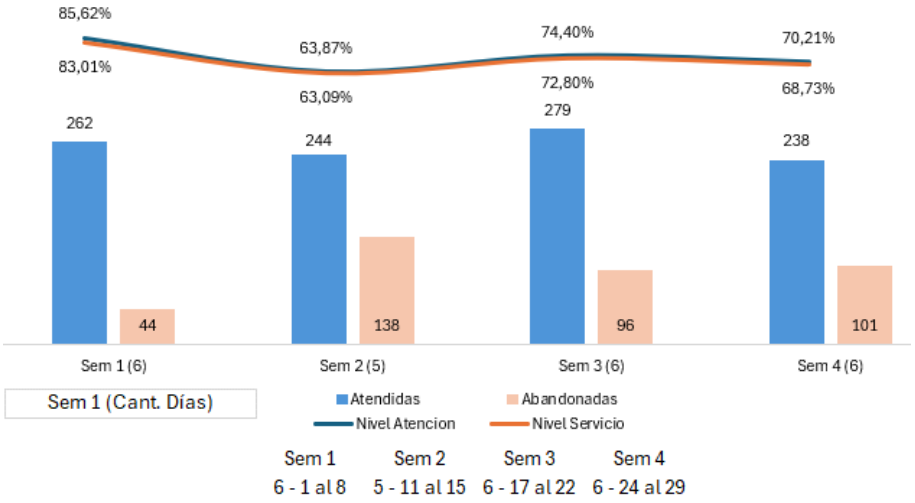
Segmento: C2C

Grupo de Tipificación	Tipificacion	Cantidad	% del total
Tipificación 1	**Orientación Tramites**	**639**	**62,59%**
Tipificación 2	**Extranjeria**	**264**	**25,86%**
Tipificación 3	**Cédula de Extranjeria**	**134**	**13,12%**
Tipificación 4	*Entrega de cedula de extrajeria*	*62*	*6,07%*
Tipificación 4	*Informacion General de CE*	*38*	*3,72%*
Tipificación 4	*Renovación*	*24*	*2,35%*
	Restante Tipificaciones	**382**	**37,41%**

Tabla N° 20

4.6.1 Comportamiento Semanal C2C

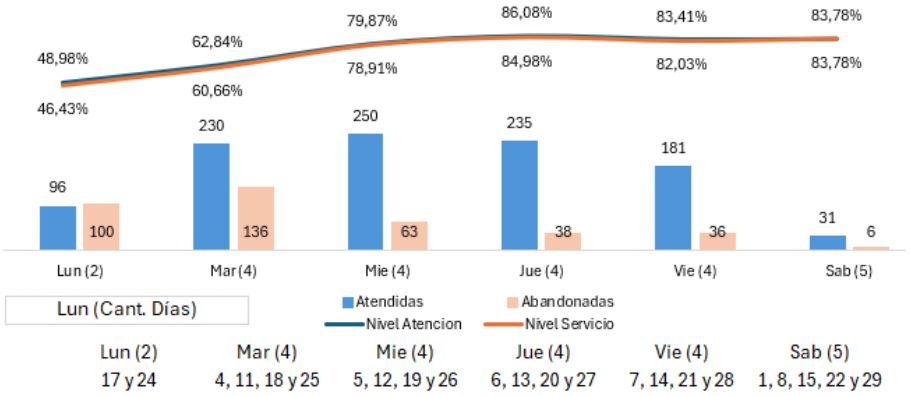
A continuación, se muestra la cantidad de interacciones ingresadas por la página, el más alto fue la tercera semana con 279 registros.



Grafica N° 23

4.6.2 Comportamiento Día de la Semana C2C

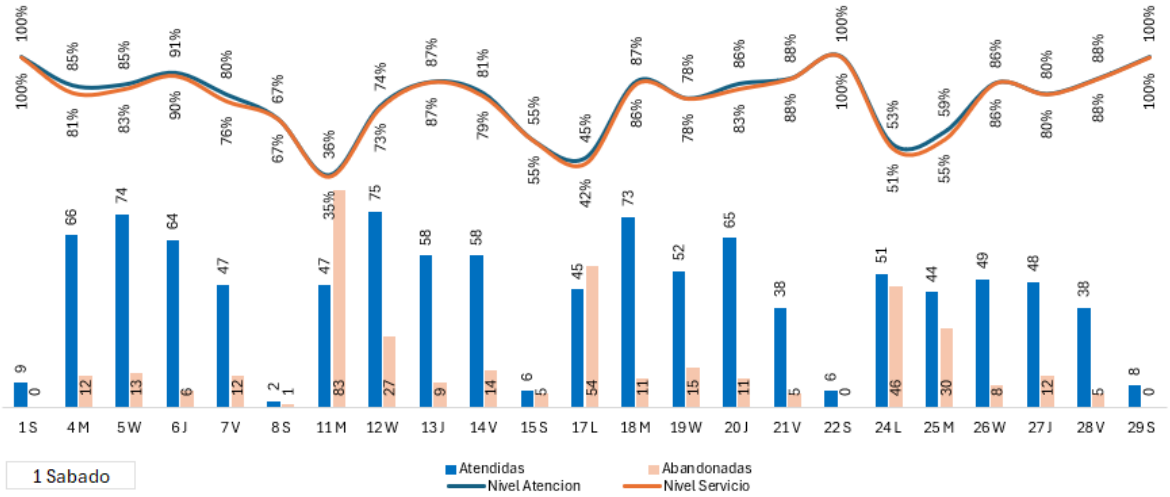
Se identifica que los días donde ingresa el mayor volumen de interacciones fueron los miércoles y jueves con 243 registros en promedio. Los temas más consultados por este canal son: cedula extranjería y ciudadanos venezolanos.



Grafica N° 24

4.6.3 Comportamiento Diario C2C

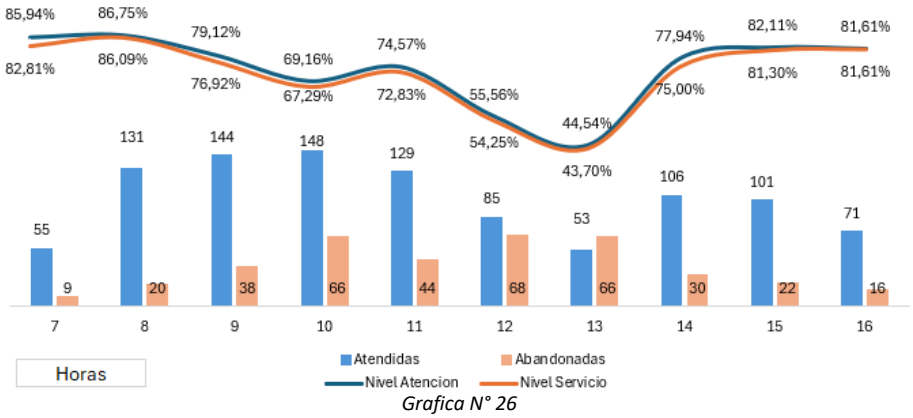
Los días con más registros atendidos fueron los días 5, 12 y 18, sin embargo, se presentó un incremento de interacciones el martes 11, lunes 17 y 24, donde generando aumento en las llamadas no atendidas y afectando los niveles de servicio, como lo muestra la siguiente grafica.



Grafica N° 25

4.6.4 Comportamiento Franja Horaria C2C

Las horas de mayor impacto en volumen son de 09:00 y 11:00 am, con un promedio de 141 registros en esa franja horario.



Grafica N° 26

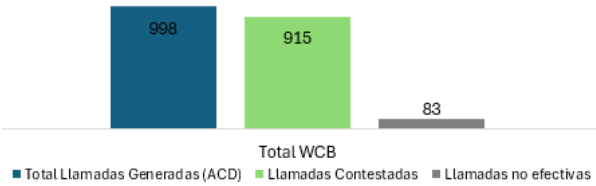
4.7 Déjanos Llamarte (Web Call Back)

Esta opción está activa desde la página de Migración Colombia para que los ciudadanos dejen sus datos y cuando exista disponibilidad y según disponibilidad se devuelva la llamada de forma automática.

Para el mes de junio, 1.114 ciudadanos ingresaron al enlace que la entidad dispuso para que los ciudadanos sean contactados por la línea de atención al ciudadano; el resultado de la devolución de llamadas fue: 91.64% de contactabilidad y solo 83 llamadas fueron no efectivas.

Segmento	Total Solicitudes para contactar	Total Llamadas Generadas (ACD)	Llamadas Contestadas	Llamadas no efectivas	% Contactabilidad	TMO
Web Call Back	1.114	998	915	83	91,68%	0:05:03
Total WCB	**1.114**	**998**	**915**	**83**	**91,68%**	**0:05:03**

Tabla N° 21



Grafica N° 27

Frente al comparativo del mes, las solicitudes para contactar completadas aumento un 6.6%.

Llamadas Contestadas	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	Variación
Web Call Back	662	858	1.011	932	998	6,6%
TOTAL WCB	**662**	**858**	**1.011**	**932**	**998**	**6,6%**

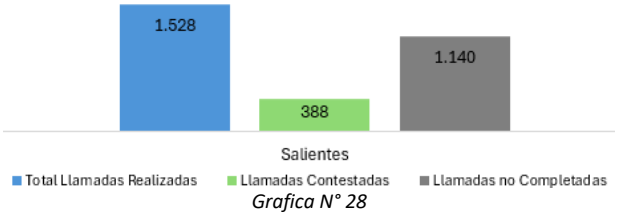
Tabla N° 22

4.8 Segmento Outbound

Este servicio de devolución llamadas hace referencia a las llamadas que se devuelven a los ciudadanos, existen dos casuísticas por las que se da la devolución en especial para este mes, por temas de respuesta a casos con promesa de llamada que fueron solucionados y para las encuestas de satisfacción interna que se realizara trimestralmente.

Campaña	Total Llamadas Realizadas	Llamadas Contestadas	Llamadas no Completadas	TMO
Salientes	1.528	388	1.140	0:01:13
TOTAL SALIENTES	**1.528**	**388**	**1.140**	**0:01:13**

Tabla N° 23



Grafica N° 28

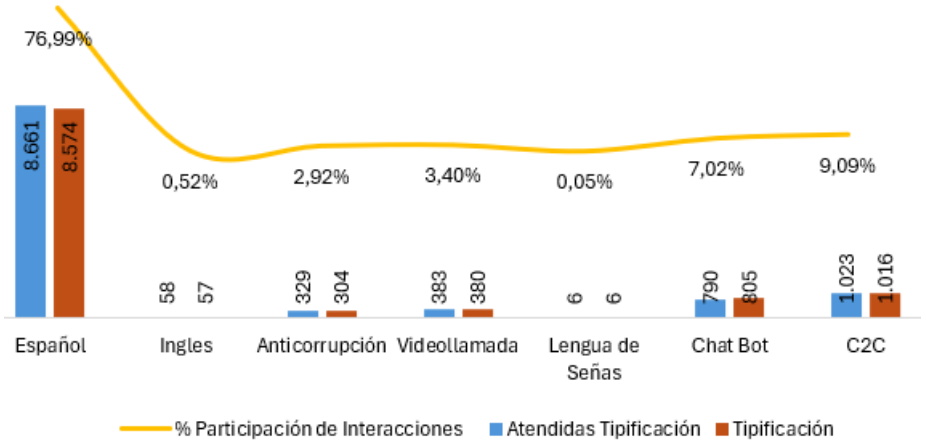
5 TIPIFICACIONES

Durante el mes de junio, el porcentaje de tipificación fue del 99.04% sobre las interacciones contestadas.

En la tabla siguiente se observa el comportamiento por cada segmento.

Canal	Línea	Atendidas	Tipificación	% Tipificación	% Participación de Interacciones
Telefónico	Español	8.661	8.574	99,00%	76,99%
	Ingles	58	57	98,28%	0,52%
	Anticorrupción	329	304	92,40%	2,92%
Ventanilla	Videollamada	383	380	99,22%	3,40%
	Lengua de Señas	6	6	100,00%	0,05%
	Chat Bot	790	805	100,00%	7,02%
	C2C	1.023	1.016	99,32%	9,09%
Total Telefónico		**9.048**	**8.935**	**98,75%**	**80,43%**
Total Ventanilla		**2.202**	**2.207**	**100,00%**	**19,57%**
Total General		**11.250**	**11.142**	**99,04%**	**100,00%**

Tabla N° 24



Grafica N° 29

5.1 % Participación por Motivo de llamada

Se evidencia que la tipificación de mayor impacto es Orientación trámites con una participación del 70.50% seguida de Información General con una participación del 12.04%. A continuación, la participación de tipificaciones por tipologías de las consultas generadas de los canales (telefónico y ventanilla).

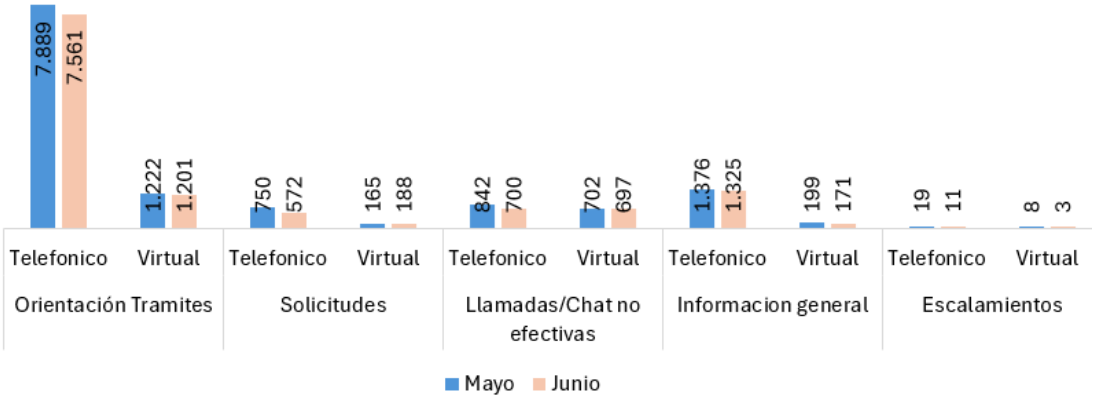
Tipificaciones	TELEFONICO		VENTANILLA		TOTAL	
	Tipificaciones	% Tipific.	Tipificaciones	% Tipific.	Tipificaciones	% Tipific.
Orientación Tramites	**7.561**	**74,35%**	**1.201**	**53,14%**	**8.762**	**70,50%**
Control Migratorio	2.864	28,16%	315	13,94%	3.179	25,58%
Extranjeria	2.355	23,16%	483	21,37%	2.838	22,83%
Ciudadanos_Venezolanos	1.761	17,32%	350	15,49%	2.111	16,98%
Verificacion_ migratoria	580	5,70%	53	2,35%	633	5,09%
Otras entidades	1	0,01%		0,00%	1	0,01%
Informacion general	**1.325**	**13,03%**	**171**	**7,57%**	**1.496**	**12,04%**
Otras entidades	1.134	11,15%	166	7,35%	1.300	10,46%
Informacion Migracion Colombia	191	1,88%	5	0,22%	196	1,58%
Llamadas/Chat no efectivas	**700**	**6,88%**	**697**	**30,84%**	**1.397**	**11,24%**
Llamadas no efectivas	700	6,88%	697	30,84%	1.397	11,24%
Solicitudes	**572**	**5,62%**	**188**	**8,32%**	**760**	**6,11%**
PQRSF	365	3,59%	71	3,14%	436	3,51%
Citas	207	2,04%	117	5,18%	324	2,61%
Escalamientos	**11**	**0,11%**	**3**	**0,13%**	**14**	**0,11%**
Escalamiento segundo nivel	11	0,11%	3	0,13%	14	0,11%
Total general	**10.876**	**100%**	**2.296**	**100%**	**13.172**	**100%**

Tabla N° 25

Comparativo de las tipificaciones realizadas del consolidado:

Comparativo Tipificaciones	Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	% Variación
Orientación Tramites	Telefonico	11.388	9.000	6.614	7.476	7.889	7.561	-4,2%
	Virtual	905	1.011	1.331	1.648	1.222	1.201	-1,7%
Solicitudes	Telefonico	6.308	1.017	1.019	834	750	572	-23,7%
	Virtual	156	197	278	284	165	188	13,9%
Llamadas/Chat no efectivas	Telefonico	1.373	988	827	551	842	700	-16,9%
	Virtual	797	1.241	928	686	702	697	-0,7%
Informacion general	Telefonico	1.674	1.430	1.151	1.274	1.376	1.325	-3,7%
	Virtual	127	173	206	238	199	171	-14,1%
Escalamientos	Telefonico	39	20	19	23	19	11	-42,1%
	Virtual	1	6	7	6	8	3	-62,5%
Totales		**22.768**	**15.083**	**12.380**	**13.020**	**13.172**	**12.429**	**-5,6%**

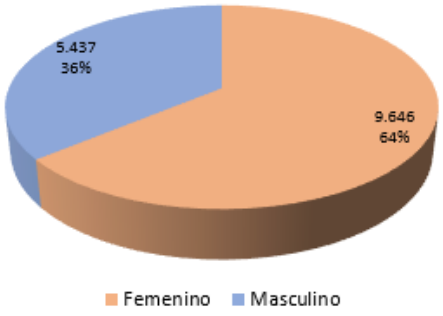
Tabla N° 26



Grafica N° 30

5.2 % Participación por Genero

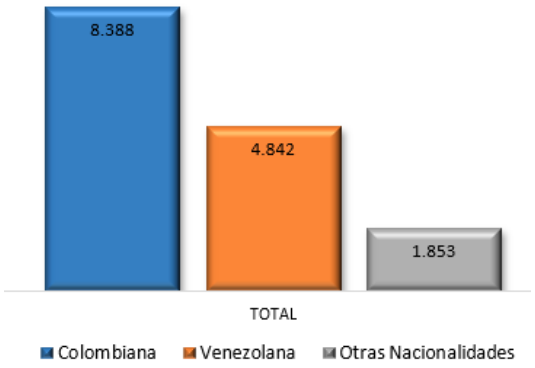
Referente al género de los ciudadanos que se contactaron con la línea, tenemos que hay una participación mayor impacto en género femenino con un 64% seguido del género masculino con un 36% de en cuanto al total de participación de los canales (telefónico y ventanilla virtual).



Grafica N° 31

5.3 % Participación por Nacionalidad

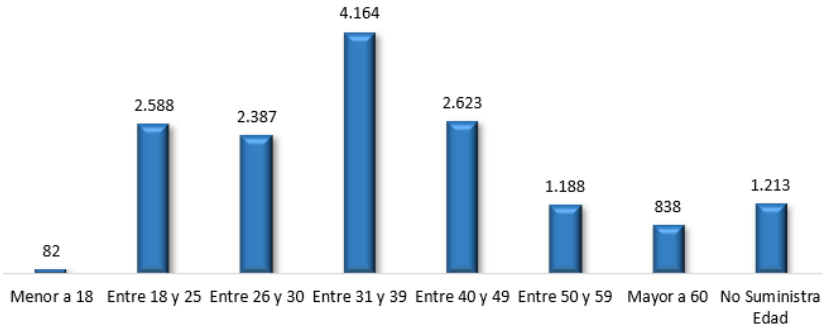
En cuanto a las nacionalidades de los ciudadanos que más se comunican a los diferentes canales, se evidencia que la mayor participación está en colombianos 55.6% y venezolanos 32.1% y las demás nacionalidades con el 12.3%.



Grafica N° 32

5.4 % Participación por Grupo de Edades

Se identifica que la mayoría de los ciudadanos que se comunican al Contact Center están en una edad entre 31 y 39 años con un 28.1%.



Grafica N° 33

6 GESTION PQRS

6.1 Tipo de Solicitud

Para el mes de junio en la plataforma C3 se radicaron 3.884 solicitudes, de las cuales fueron finalizadas desde el Contact Center 2.444 que corresponden al 62.92%, el 37.08% fue resuelta por otras dependencias de Migración Colombia:

Segmento	Cant.	%
Gestionadas por Contact Center	2.444	62,92%
Asignadas Otras Dependencias	1.440	37,08%
Total General	**3.884**	**100%**

Tabla N° 27

El 75.8% de las solicitudes que ingresaron su mayor participación es por solicitud de **Petición** por parte de los ciudadanos.

Tipo de Solicitud	Cant.	%
Petición	2.945	75,82%
Reclamo	717	18,46%
Queja	83	2,14%
Solicitud de Información Pública	72	1,85%
Denuncia	34	0,88%
Felicitación	21	0,54%
Sugerencia	12	0,31%
Total General	**3.884**	**100%**

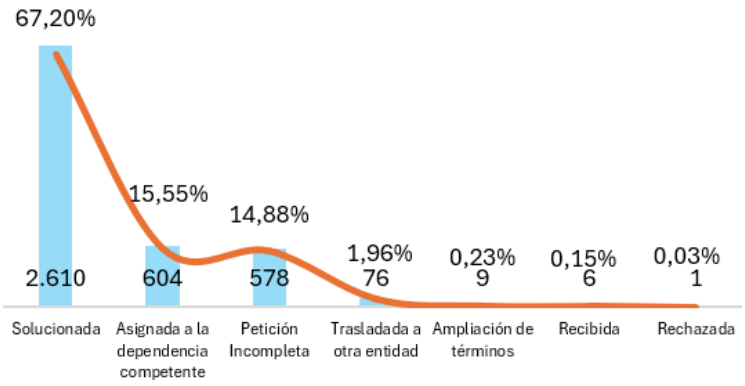
Tabla N° 28

6.2 Gestión por Trámite

Se identifica que el 98% de las PQRS gestionadas se tramitaron en primer nivel y el 2% remitidas a otras dependencias, como lo muestra el siguiente resumen.

Segmento	Cant.	%
Solucionada	2.610	67,20%
Asignada a la dependencia competente	604	15,55%
Petición Incompleta	578	14,88%
Trasladada a otra entidad	76	1,96%
Ampliación de términos	9	0,23%
Recibida	6	0,15%
Rechazada	1	0,03%
Total general	**3.884**	**100%**

Tabla N° 29



Grafica N° 34

6.3 Gestión por Backoffice

En el mes de junio dentro de la gestión del equipo, se tiene diferencia en el número de PQRS gestionadas teniendo en cuenta los siguientes factores:

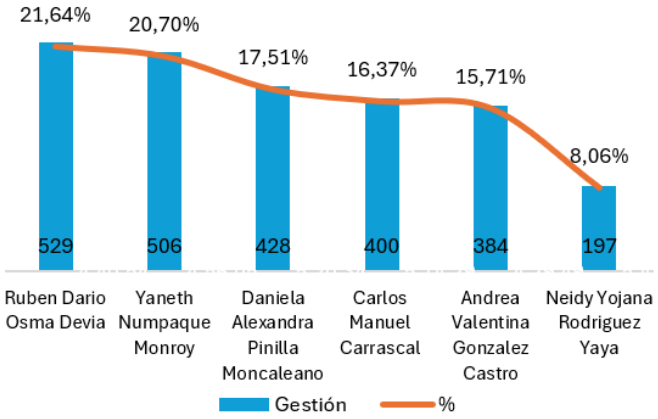
- Se hace distribución de gestión PQRS, de acuerdo con proceso y/o tramite lo cual genera que el número de gestione varie acorde a cada uno de los agentes.
- Agente Neidy Yojana Rodríguez Yaya, presento novedad de vacaciones por tal motivo se identifica que tiene un promedio de gestión menor durante el mes proporcional a los días que laboro.

Las cifras a continuación relacionadas son arrojadas por la plataforma C3, los datos tenidos en cuenta corresponden a la última actualización según el exportable.

Agente	Cant.	%
Rubén Darío Osma Devia	529	21,64%
Yaneth Numpaque Monroy	506	20,70%
Daniela Alexandra Pinilla Moncaleano	428	17,51%
Carlos Manuel Carrascal	400	16,37%
Andrea Valentina González Castro	384	15,71%

Neidy Yojana Rodríguez Yaya	197	8,06%
Total General	**2.444**	**100%**

Tabla N° 30



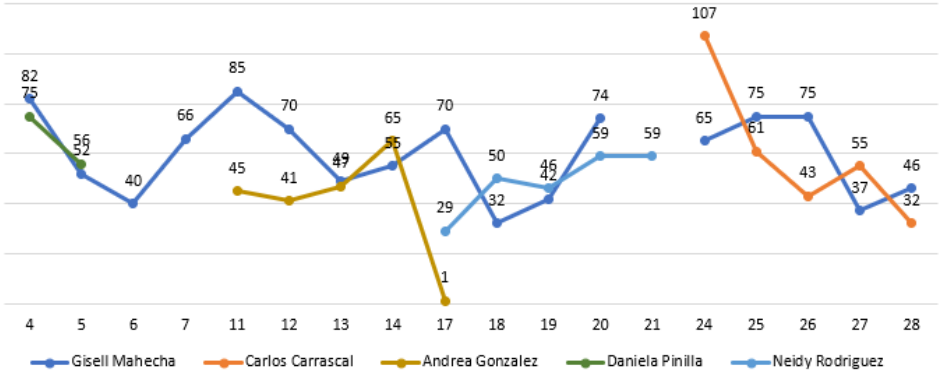
Grafica N° 35

En cuanto a la productividad en gestión por numero de dias, por cada uno de los agentes se identifica que el 98.1% de las solicitudes que se distribuyen, se responden en el mismo dia de asignación.

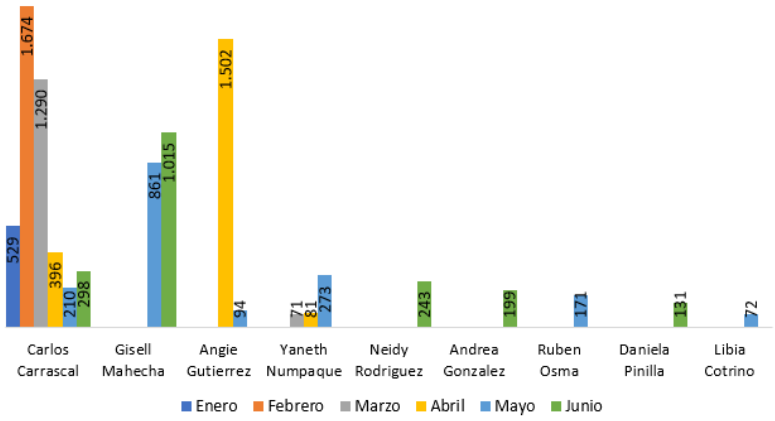
Agente / Días	0	1	2	3	4	5	6	8	Total general
Ruben Dario Osma Devia	526	1	0	0	0	0	1	1	529
Yaneth Numpaque Monroy	495	3	2	3	3	0	0	0	506
Daniela Alexandra Pinilla Moncalea	418	7	0	0	2	1	0	0	428
Carlos Manuel Carrascal	398	1	1	0	0	0	0	0	400
Andrea Valentina Gonzalez Castro	382	1	0	0	0	1	0	0	384
Neidy Yojana Rodriguez Yaya	190	5	1	1	0	0	0	0	197
Total General	**2.409**	**18**	**4**	**4**	**5**	**2**	**1**	**1**	**2.444**

Tabla N° 31

Desde el área de BackOffice se realiza la gestión de radicación de PQRS para lo cual contamos con un recurso exclusivo y semanalmente se tiene un apoyo adicional del personal BackOffice, que genera rotación con la actividad, con el fin de buscar una integralización del proceso. A continuación se muestra la gestión realizada día a día (gráfica 36) y el acumulado del año (grafica 37).



Grafica N° 36



Grafica N° 37

7 AGENDAMIENTO

Para el mes de junio, se publicaron las agendas para los siguientes trámites:

- Cédula de extranjería
- Salvoconducto
- Certificado de movimiento migratorios
- Registro de visa
- Reexpedición de PPT-corrección información
- Duplicado PPT-pérdida-hurto
- Proceso administrativo persona natural o jurídica
- Atención SIRE
- Orientación de trámites y servicios.

Se generaron 24.588 cupos para citas enviadas por la entidad, de las cuales los ciudadanos agendaron 13.895 citas y quedaron disponibles 4.449.

Cabe aclarar que las citas que en estado quedaron disponibles, es porque el ciudadano no registro programación de cita.

Estado Reserva	Cantidad	%
Asiste	8.277	59,57%
Sin gestión	4.449	32,02%
No asiste	1.169	8,41%
Total general	**13.895**	**100%**

Tabla N° 32

El proceso de menor demanda para agendar fue atención SIRE (23.1% agendadas) y los de mayor demanda fue cedula de extranjería (71.2%), luego sigue Duplicado PPT-Perdida (63.8%) y Certificado de Movimiento Migratorio (59.9%).

Trámite	Agendada	Disponible	Disponible-Reservado	Cancelada	Total general	% de agendadas
Cédula de extranjería	4.558	1.819	11	11	6.399	71,2%
Salvoconducto	2.837	2.874	20	18	5.749	49,3%
Certificado de movimiento migratorios	2.382	1.590	0	6	3.978	59,9%
Duplicado PPT-pérdida-hurto	1.538	871	0	3	2.412	63,8%
Registro de visa	632	1.719	0	12	2.363	26,7%
Reexpedición de ppt-corrección información	1.403	908	0	11	2.322	60,4%
Proceso administrativo persona natural o jurídica	417	395	0	0	812	51,4%
Atención SIRE	128	425	0	0	553	23,1%
Total general	**13.895**	**10.601**	**31**	**61**	**24.588**	**56,5%**

Tabla N° 33

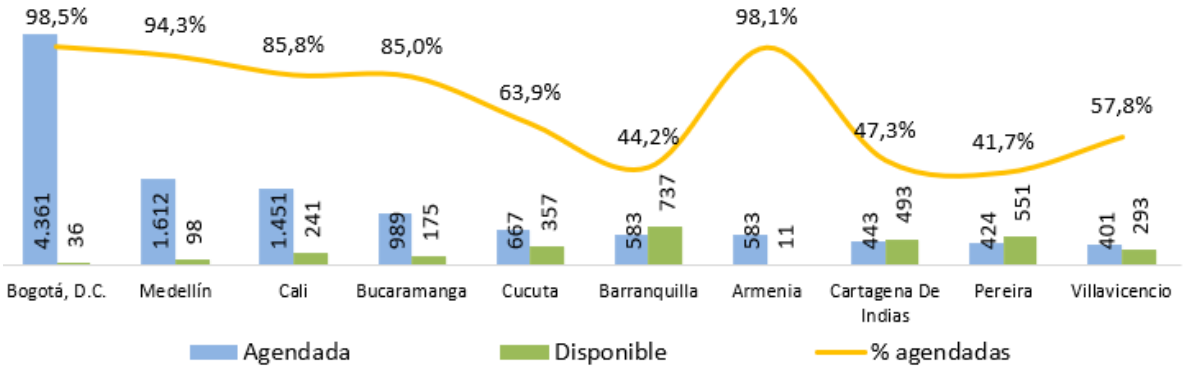
7.1 Top Agendamiendo por cuidades

Las ciudades con mayor participación de citas agendadas fueron Bogotá con el 98.5% y Medellín con el 94.3%, seguida de Cali con el 85.8% del total de citas disponibles.

Municipio	Dirección Punto Atención	Agendada	Disponible	Disponible-Reservado	Cancelada	Total general	% agendadas
Bogotá, D.C.	Calle 100 # 11B-27	4.361	36	31	0	4.428	98,5%
Medellín	Calle 19 # 80A-40	1.612	98	0	0	1.710	94,3%
Cali	Avenida 3 Norte # 50N-20	1.451	241	0	0	1.692	85,8%
Bucaramanga	Carrera 11 # 41-13	989	175	0	0	1.164	85,0%
Cucuta	Calle 22N # 8-47	667	357	0	20	1.044	63,9%
Barranquilla	Carrera 42 # 54-77	583	737	0	0	1.320	44,2%
Armenia	Carrera 12 # 19-00 Local 18	583	11	0	0	594	98,1%
Cartagena De Indias	Calle 20 B # 29-18	443	493	0	0	936	47,3%
Pereira	Avenida 30 De Agosto # 26-37	424	551	0	41	1.016	41,7%
Villavicencio	Calle 37 # 32-37	401	293	0	0	694	57,8%
Tunja	Transversal 9A # 29-29	390	132	0	0	522	74,7%
Pasto	Calle 17 # 29-70	286	308	0	0	594	48,1%
Manizales	Calle 53 # 25A-35	200	96	0	0	296	67,6%
Popayán	Calle 4 Norte # 10B-66	193	436	0	0	629	30,7%
Riohacha	Calle 5 # 4-48	184	400	0	0	584	31,5%
Rumichaca	Puente Internacional Rumichaca-Edificio Cenaf	179	181	0	0	360	49,7%
Neiva	Calle 8 # 7-70	167	247	0	0	414	40,3%
Ibagué	Calle 10 # 8-07	165	213	0	0	378	43,7%
Valledupar	Carrera 15 # 13B Bis-35	164	438	0	0	602	27,2%
Santa Marta	Calle 19 # 8-68 Esquina	156	252	0	0	408	38,2%
Montería	Calle 28 # 2-27	107	253	0	0	360	29,7%
Maicao	Calle 16 # 3-28	44	838	0	0	882	5,0%
Yopal	Calle 7 # 19-35	40	572	0	0	612	6,5%
Arauca	Carrera 21 # 17-73	38	682	0	0	720	5,3%
Puerto Carreño	Carrera 10 # 18-08	29	257	0	0	286	10,1%
Sincelejo	Calle 20 # 24-05	16	308	0	0	324	4,9%
San Andrés	Carrera 10 # 3-92	7	549	0	0	556	1,3%
Inirida	Calle 15 # 7-17	7	279	0	0	286	2,4%
Buenaventura	Calle 8 # 3-104	4	221	0	0	225	1,8%
Tumaco	Diagonal 5 # 3-74 Sur Del Litoral Pacifico	3	357	0	0	360	0,8%
Providencia Y Santa Catalina	Sector Kitty Warf-San Felipe	1	15	0	0	16	6,3%
Quibdó	Calle 25 # 6-08	1	305	0	0	306	0,3%
Puerto Leguízamo	Calle 2-Carrera 1 Y 2	0	270	0	0	270	-
Total general		**13.895**	**10.601**	**31**	**61**	**24.588**	**57%**

Tabla N° 34

En el presente grafico se muestra el top 10 de cuidades con mayor participación de agendas.



Grafica N° 38

Y en el siguiente gráfico, se evidencia que los siguientes centros facilitadores tienen menos porcentaje de asignación el mes.



Grafica N° 39

7.2 Registro de Asistencia Agendas

De las 13.895 citas agendadas para junio, se registró la tipificación de asistencia al 59.57%.

A continuación, se muestra el porcentaje de registro por Centro Facilitador, 10 centros facilitadores no registran asistencia: Ibagué, Puerto Carreño, San Andrés, Sincelejo, Barranquilla, Buenaventura, Yopal, Quibdó, Inírida y Providencia y Santa Catalina (los primeros 5 presentaron la misma novedad en los últimos 4 meses).

Solo el Centros facilitadores de Cúcuta, generan asistencia del 90% de lo agendado, Medellín, Popayán y Manizales más del 80%.

Los centros facilitadores que administra la Unión temporal (Bogotá, Medellín, Cali, Arauca y Cúcuta) se encuentran con el cumplimiento en cuanto la gestión al cierre de las citas.

Cuidad	Dirección Punto Atención	Asiste	No asiste	Sin gestión
Cucuta	Calle 22N # 8-47	90%	1%	8%
Medellín	Calle 19 # 80A-40	84%	14%	2%
Popayán	Calle 4 Norte # 10B-66	81%	15%	5%
Manizales	Calle 53 # 25A-35	81%	10%	10%
Armenia	Carrera 12 # 19-00 Local 18	79%	20%	1%
Bogotá, D.C.	Calle 100 # 11B-27	71%	13%	16%
Pereira	Avenida 30 De Agosto # 26-37	70%	0%	30%
Arauca	Carrera 21 # 17-73	68%	24%	8%
Bucaramanga	Carrera 11 # 41-13	66%	11%	24%
Cali	Avenida 3 Norte # 50N-20	65%	4%	31%
Valledupar	Carrera 15 # 13B Bis-35	60%	1%	40%
Riohacha	Calle 5 # 4-48	52%	2%	46%
Montería	Calle 28 # 2-27	43%	7%	50%
Neiva	Calle 8 # 7-70	36%	6%	58%
Tumaco	Diagonal 5 # 3-74 Sur Del Litoral Pacifico	33%	0%	67%
Villavicencio	Calle 37 # 32-37	32%	0%	68%
Rumichaca	Puente Internacional Rumichaca-Edificio Cenaf	20%	1%	79%
Maicao	Calle 16 # 3-28	18%	0%	82%
artagena De Indias	Calle 20 B # 29-18	16%	1%	83%
Santa Marta	Calle 19 # 8-68 Esquina	3%	0%	97%
Tunja	Transversal 9A # 29-29	2%	0%	98%
Pasto	Calle 17 # 29-70	1%	0%	99%
Barranquilla	Carrera 42 # 54-77	0%	0%	100%
Buenaventura	Calle 8 # 3-104	0%	0%	100%
Yopal	Calle 7 # 19-35	0%	0%	100%
Puerto Carreño	Carrera 10 # 18-08	0%	0%	100%
Quibdó	Calle 25 # 6-08	0%	0%	100%
Sincelejo	Calle 20 # 24-05	0%	0%	100%
Ibagué	Calle 10 # 8-07	0%	0%	100%
San Andrés	Carrera 10 # 3-92	0%	0%	100%
Inirida	Calle 15 # 7-17	0%	0%	100%
Providencia y Santa Catalina	Sector Kitty Warf-San Felipe	0%	0%	100%
Total General		**60%**	**8%**	**32%**

Tabla N° 35

Por otra parte, se relaciona el porcentaje de asistencia frente a lo agendado por los ciudadanos y lo tipificados por los centros facilitadores:

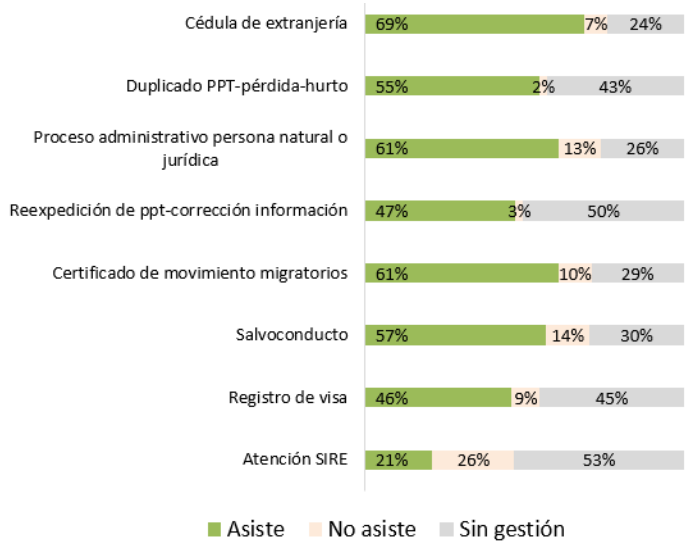
Cuidad	Dirección Punto Atención	Asiste	No asiste	Sin gestión
Bogotá, D.C.	Calle 100 # 11B-27	3.713	694	724
Medellín	Calle 19 # 80A-40	1.486	347	40
Cali	Avenida 3 Norte # 50N-20	966	51	552
Cucuta	Calle 22N # 8-47	783	5	1
Armenia	Carrera 12 # 19-00 Local 18	545	84	40
Pereira	Avenida 30 De Agosto # 26-37	399	1	120
Bucaramanga	Carrera 11 # 41-13	278	27	945
Manizales	Calle 53 # 25A-35	151	27	33
Barranquilla	Carrera 42 # 54-77	135	0	510
Popayán	Calle 4 Norte # 10B-66	127	23	67
Riohacha	Calle 5 # 4-48	111	0	78
Neiva	Calle 8 # 7-70	101	7	68
Valledupar	Carrera 15 # 13B Bis-35	52	0	118
Cartagena De Indias	Calle 20 B # 29-18	43	1	466
Arauca	Carrera 21 # 17-73	40	8	3
Rumichaca	Puente Internacional Rumichaca-Edificio Cenaf	25	3	150
Maicao	Calle 16 # 3-28	22	0	44
Tunja	Transversal 9A # 29-29	8	0	446
Santa Marta	Calle 19 # 8-68 Esquina	6	0	156
Tumaco	Diagonal 5 # 3-74 Sur Del Litoral Pacifico	4	1	0
Villavicencio	Calle 37 # 32-37	2	0	463
Buenaventura	Calle 8 # 3-104	1	0	15
Puerto Carreño	Carrera 10 # 18-08	0	0	63
Yopal	Calle 7 # 19-35	0	0	51
Sincelejo	Calle 20 # 24-05	0	0	30
Providencia Y Santa Catalina	Sector Kitty Warf-San Felipe	0	0	1
Inirida	Calle 15 # 7-17	0	0	8
San Andrés	Carrera 10 # 3-92	0	0	15
Montería	Calle 28 # 2-27	0	0	150
Ibagué	Calle 10 # 8-07	0	0	172
Pasto	Calle 17 # 29-70	0	0	314
Quibdó	Calle 25 # 6-08	0	0	13
Total General		**8.998**	**1.279**	**5.856**

Tabla N° 36

Finalmente, se muestra el comportamiento de la asistencia frente a los tramites solicitados:

Trámite	Asiste	No asiste	Sin gestión
Cédula de extranjería	69%	7%	24%
Certificado de movimiento migratorios	61%	10%	29%
Proceso administrativo persona natural o jurídica	61%	13%	26%
Salvoconducto	57%	14%	30%
Duplicado PPT-pérdida-hurto	55%	2%	43%
Reexpedición de ppt-corrección información	47%	3%	50%
Registro de visa	46%	9%	45%
Atención SIRE	21%	26%	53%
Total General	**60%**	**8%**	**32%**

Tabla N° 37



Grafica N° 40

8 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN MENSUAL

8.1 Encuestas Canal Telefónico

Con el fin de evaluar cada mes la satisfacción de la atención brindada por parte de los agentes de servicio a los ciudadanos, a continuación, se muestra la cantidad de encuestas correspondientes al mes de junio para el canal de Telefónico y ventanilla.

Canal	Total Atenciones	Total Encuestas Transferidas	% Total Encuestas Transferidas
Telefónico	9.048	7.187	79,43%
Ventanilla	2.435	2.202	90,43%
Total	**11.483**	**9.389**	**81,76%**

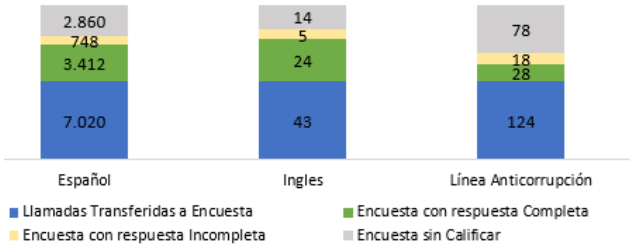
Tabla N° 38

A continuación, presentamos el detalle de las encuestas para cada segmento del canal telefónico (español, inglés y línea anticorrupción).

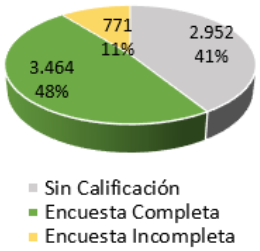
En la tabla resumen se evidencia que el 79.4% de las llamadas contestadas se transfirieron a encuesta, el 41.1% no recibieron respuesta del ciudadano y el 58.9% restante obtuvieron al menos una respuesta de parte del ciudadano; del total de encuestas contestadas por el ciudadano 4.235, el 81.8% fueron respuestas completas y el 18.2% son incompletas.

		Resumen			Resultado				Detalle			
Canal	Segmento	Llamadas Atendidas	Llamadas Transferidas a Encuesta	*%Llamadas Transferidas a Encuesta*	Encuesta sin Calificar	*% Encuesta sin Calificar*	Encuesta con calificación	*% Encuesta con calificación*	Encuesta con respuesta Completa	*% Encuesta con respuesta Completas*	Encuesta con respuesta Incompleta	*% Encuesta con respuesta Incompleta*
Telefónico	Español	8.661	7.020	81,1%	2.860	40,7%	4.160	59,3%	3.412	82,0%	748	18,0%
	Ingles	58	43	74,1%	14	32,6%	29	67,4%	24	82,8%	5	17,2%
	Línea Anticorrupción	329	124	37,7%	78	62,9%	46	37,1%	28	60,9%	18	39,1%
	Total	**9.048**	**7.187**	**79,4%**	**2.952**	**41,1%**	**4.235**	**58,9%**	**3.464**	**81,8%**	**771**	**18,2%**

Tabla N° 39



Grafica N° 41

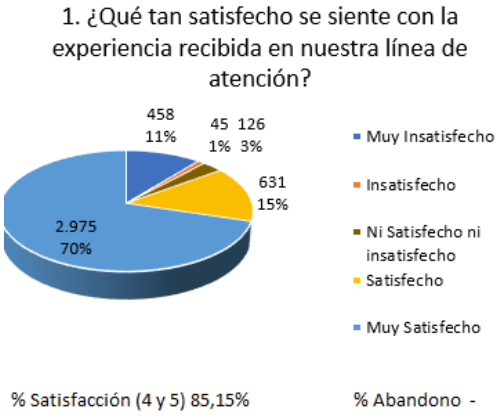


Grafica N° 42

La encuesta de satisfacción tiene cuatro preguntas con la siguiente escala:

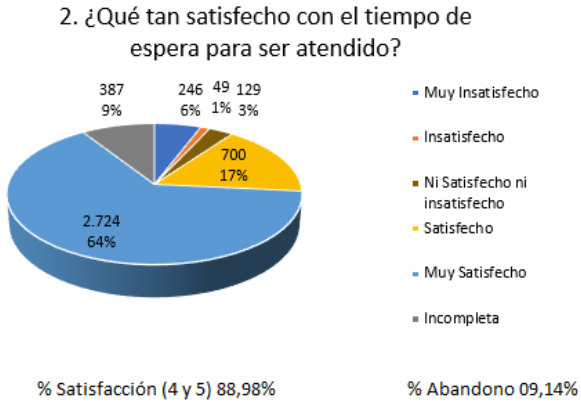
1. Muy Insatisfecho.
2. Insatisfecho.
3. Ni satisfecho ni insatisfecho.
4. Satisfecho.
5. Muy Satisfecho.

A continuación, tenemos los resultados del total de encuestas contestadas para canal telefónico, agrupados por: español, inglés y línea anticorrupción debido que contienen la misma estructura de preguntas y posibles combinaciones de respuestas.



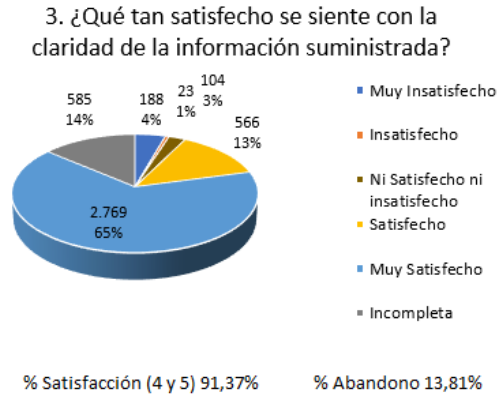
% Satisfacción (4 y 5) 85,15% % Abandono -

Grafica N° 43



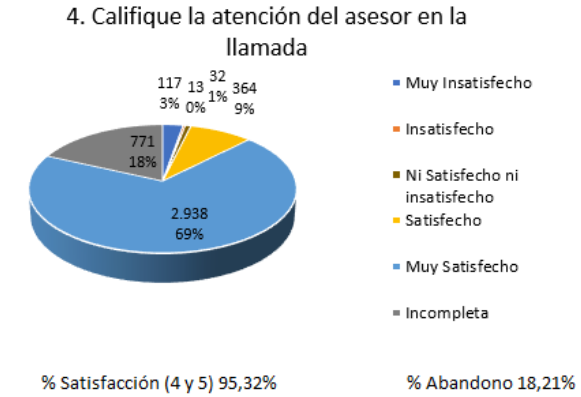
% Satisfacción (4 y 5) 88,98% % Abandono 09,14%

Grafica N° 44



% Satisfacción (4 y 5) 91,37% % Abandono 13,81%

Grafica N° 45



% Satisfacción (4 y 5) 95,32% % Abandono 18,21%

Grafica N° 46

Se observa que en las (4) preguntas la calificación con mayor participación se encuentra concentrado en la respuesta 4 y 5 (4. Satisfecho – 5. Muy Satisfecho), logrando que nuestros ciudadanos tengan una experiencia positiva ante la atención brindada por nuestros agentes, comportamiento que también se presentó en el mes anterior.

8.2 Encuestas Ventanilla Virtual

A continuación, presentamos el detalle de las encuestas para ventanilla virtual (video llamada, Clic 2 Call y Chat).

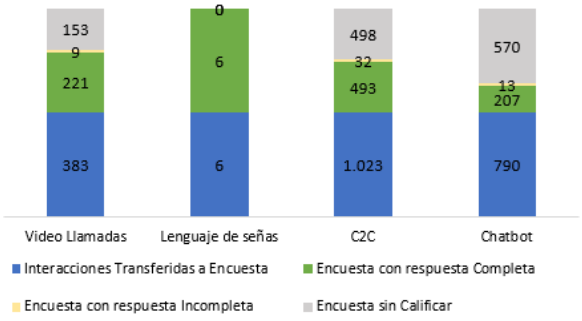
En la tabla resumen se evidencia que el 90.4% de las interacciones contestadas fueron transferidas a encuesta, el 55.4% no obtuvieron respuesta del ciudadano y el 44.6% restante obtuvieron por lo menos una respuesta de parte del ciudadano; del total de encuestas contestadas por el ciudadano 981, el 94.5% fueron respuestas completas y el 5.5% corresponde a encuestas incompletas.

Para el caso de las encuestas de Chat se toman como muestra únicamente las atendidas por los agentes.

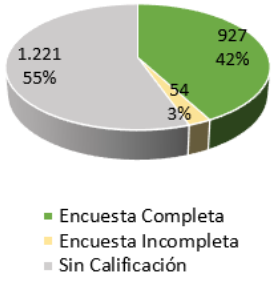
Canal	Segmento	Resumen			Resultado				Detalle			
		Interacciones Atendidas	Interacciones Transferidas a Encuesta	*%Interacciones Transferidas a Encuesta**	Encuesta sin Calificar	*% Encuesta sin Calificar*	Encuesta con calificación	*% Encuesta con calificación*	Encuesta con respuesta Completa	*% Encuesta con respuesta Completas*	Encuesta con respuesta Incompleta	*% Encuesta con respuesta Incompleta*
Ventanilla	Video Llamadas	383	383	100,0%	153	39,9%	230	60,1%	221	96,1%	9	3,9%
	Lenguaje de señas	6	6	100,0%	0	0,0%	6	100,0%	6	100,0%	0	0,0%
	C2C	1.023	1.023	100,0%	498	48,7%	525	51,3%	493	93,9%	32	6,1%
	Subtotal	***1.412***	***1.412***	100,0%	***651***	46,1%	***761***	53,9%	***720***	94,6%	***41***	5,4%
	Chatbot	1.023	790	77,2%	570	72,2%	220	27,8%	207	94,1%	13	5,9%
	Total	**2.435**	**2.202**	**90,4%**	**1.221**	**55,4%**	**981**	**44,6%**	**927**	**94,5%**	**54**	**5,5%**

Tabla N° 40

Con el fin de evaluar cada mes la satisfacción de la atención brindada por parte de los agentes de servicio a los ciudadanos, a continuación, se muestra la cantidad de encuestas correspondientes al mes de junio para ventanilla virtual.



Gráfica N° 47

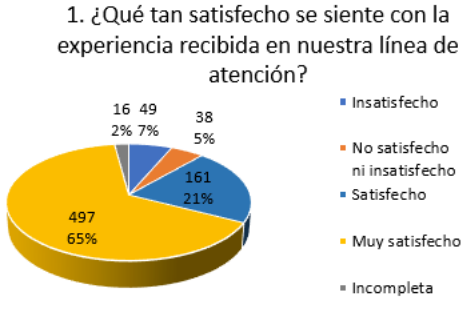


Gráfica N° 48

La encuesta de satisfacción para Video Llamada y C2C comprende por 3 preguntas de acuerdo con la siguiente escala:

1. Insatisfecho.
2. Ni satisfecho ni insatisfecho.
3. Satisfecho.
4. Muy Satisfecho.

A continuación, el detalle de las 3 preguntas para video llamadas y C2C:



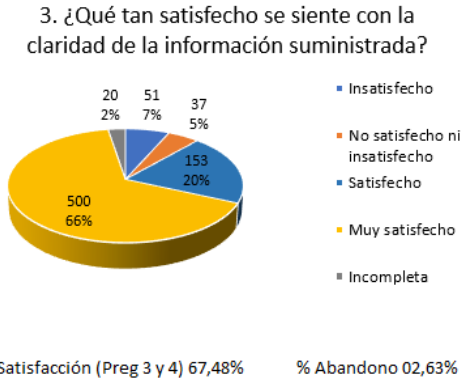
%Satisfacción (Preg 3 y 4) 66,71% % Abandono 02,10%

Grafica N° 49



%Satisfacción (Preg 3 y 4) 70,40% % Abandono 03,68%

Grafica N° 50



%Satisfacción (Preg 3 y 4) 67,48% % Abandono 02,63%

Grafica N° 51

Para Chat, contiene solo 2 preguntas con la siguiente escala:

1. Neutral.
2. Poco Satisfecho.
3. Satisfecho.
4. Muy Satisfecho.

A continuación, el resultado de las encuestas para Chat:



% Satisfacción (Preg. 3 y 4) 49,07% % Abandono 02,73%

Grafica N° 52



% Satisfacción (Preg. 3 y 4) 51,64% % Abandono 03,18%

Grafica N° 53

9 QUEJAS

Para el mes de junio, se recibió una queja, correspondiente al asesor Cristian Cruz, ya que la Ciudadana Jessica Chacón, se comunica el día 07 de junio a las 11:38, solicitando información CMM, que demuestre que lleva 7 años viviendo en Colombia, agente indica el paso a paso para la solicitud y diligenciamiento del FUT, informa documentos que debe anexar en la solicitud, ciudadana pregunta si todo el proceso es en línea, agente confirma que sí, debe realizar el pago en línea, confirma valor a pagar y después de realizarlo tres días hábiles contados a partir del día hábil siguiente al pago, debe acercarse al CFSM a reclamarlo, recuerda llevar el documento para la entrega.

- Conclusiones:

Al validar lo expuesto por la ciudadana, la información del agente no es completa, no aclara a la ciudadana que el CMM mayor a 5 años debe solicitarse presencialmente con cita en el CFSM.

- Plan de acción:

1. Se realiza retroalimentación de manera inmediata con el agente y solicitud de proceso disciplinario ante gestión humana.
2. Se realizará taller enfocado a reforzar la escucha activa a todos los agentes.
3. Refuerzo del proceso correcto y posibles aristas que pueda llegar a tener al no realizar preguntas filtro.

9.1 Casos escalados

Para el mes de junio desde el Contact Center se escalaron 39 casos a segundo nivel, donde el 49% de los casos son relacionados con Certificado de Movimientos Migratorios, seguido de Prórroga de permanencia 33%.

Las dos ciudades con mayor número de casos son: Bogotá 31% de participación seguido de Medellín 28%.

Tramite	Cantidad	%
Certificado de Movimientos Migratorios	19	49%
Prórroga de permanencia	13	33%
Duplicado PPT	2	5%
Cédula de extranjería	2	5%
PQRS	2	5%
Proceso administrativo	1	3%
Total general	**39**	**100%**

Tabla N° 41

A continuación, se evidencia el evolutivo de los escalamientos en segundo nivel, donde se presenta una variación del -26% respecto al mes anterior.

TRAMITE	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	VARIACIÓN
Prórroga Permanencia	106	22	33	15	13	-13,3%
Certificado de Movimientos Migratorios	24	9	25	29	19	-34,5%
Duplicado PPT	5	1	-	-	2	-
Cédula de extranjería	4	4	-	3	2	-33,3%
Proceso administrativo persona natural o jurídica	1	1	2	-	1	-
Error 405 al diligenciar el FUT, para cita de CMM.	1	3	-	-	-	-
Registro biométrico en punto visible	1	-	-	-	-	-
Horario de atención CFSM Barranquilla	1	-	-	-	-	-
Reexpedición PPT	1	-	-	-	-	-
APP Transito Seguro	1	-	-	-	-	-
Diligenciamiento del FUT no permite	1	-	-	-	-	-
Cita de proceso administrativo urgente	1	-	-	-	-	-
Registro de visa y solicitud de CE.	1	-	-	-	-	-
Colocar impedimento de salida para menor	1	-	-	-	-	-
Salvoconducto de Refugio		1	-	1	-	-
PQRS	-	2	6	2	2	0,0%
Impedimento de salida	-	-	1	3	-	-
Total general	**149**	**43**	**67**	**53**	**39**	**-26%**

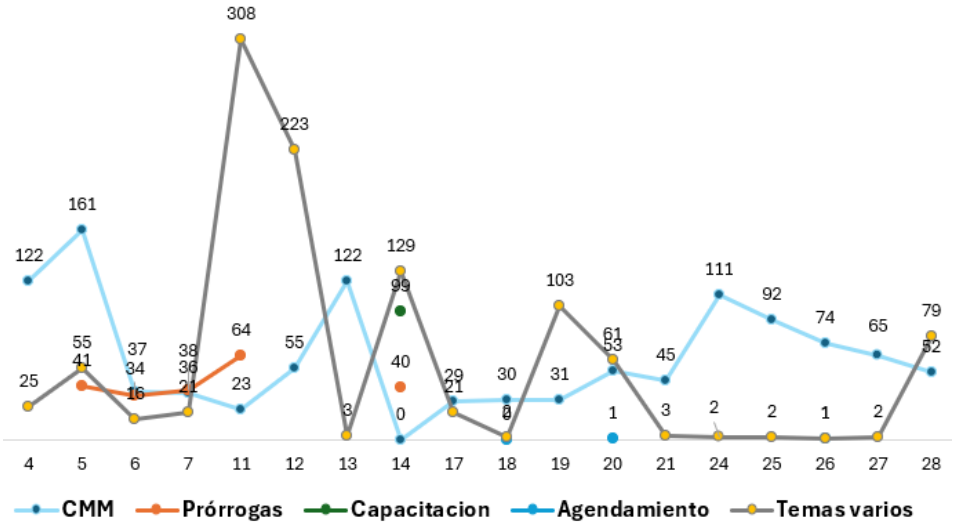
Tabla N° 42

10 GESTION PERSONAL DE APOYO EN PUNTOS PRESENCIALES

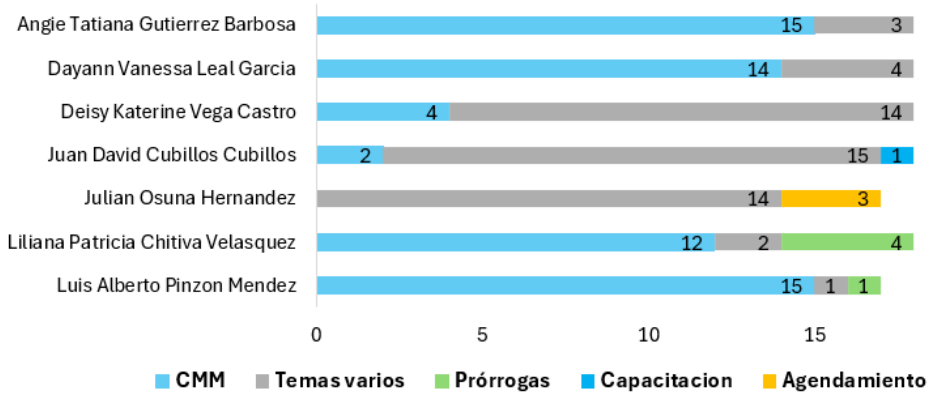
En la actualidad se cuenta con el apoyo de 7 personas en el punto presencial de la calle 100 están realizando estas actividades:

- Prorrogas de Permanencia
- Atención de agendamiento de cita
- Capacitaciones
- CMM
- Cancelaciones
- Revisión de documentos

A continuación, mostramos el total de gestiones realizadas agrupados por las principales actividades por días (gráfico 54) y el total de días relacionado en estas actividades por cada asesor (gráfico 55).



Grafica N° 54



Grafica N° 55

11 ACTUALIZACIONES - FORMACIÓN

Desde finales de marzo no se contó con la figura de formador, desde la operación se realizaron las siguientes actualizaciones, actividades y socializaciones de las novedades y actualizaciones presentadas.

Se realizaron capacitaciones y refuerzos con información acerca de la entidad como:

TEMA	ACCIONES
Nuevo botón Acá está tu PPT.	Se realiza Intraturno para informar acerca del nuevo botón y como orientar a los ciudadanos en su consulta para entrega del PPT.
Cita Reexpedición PPT, Acá está tu PPT, Botón actualiza para tu PPT, Transferencia a directorio, validación de CMM, otras entidades, orientación CNSC-SIMO, refuerzo de preguntas filtro.	Se realiza intraturno para reforzar en los temas relacionados.
Pep Tutor, citas de CE y registro de visa superado los 15 días, prórroga para ciudadanos peruanos, documentos para entrega de CE.	Se informa acerca del nuevo documento, y se realiza refuerzo en los otros temas.
Tipificación en IQ GIS, llamadas efectivas y no efectivas.	Se realiza refuerzo en cuanto a la tipificación en el aplicativo IQ-GIS, en las llamadas efectivas y no efectivas.
Correos masivos entrega del PPT, Diligenciamiento de FORMS ciudadanos que ya tienen PPT y fueron citados, Supercade Engativa no realiza biométrico, duplicado de CE radicar si no puede realizar proceso en la página, Salvoconducto teniendo PTP, prórroga de permanencia.	Se realiza intraturno para orientar a los agentes en los diferentes temas.

Tabla N° 43

Se muestra un resumen de las principales piezas visuales que se socializaron en el transcurso del mes al equipo de trabajo sobre los temas relevantes:



Imagen N° 1

Adicional a los refuerzos, se realizaron actividades de premiación a los asesores más destacados en notas de calidad y mejor TMO y se realizó una premiación.



Imagen N° 2



Imagen N° 3

Evaluación mensual del mes de junio, donde se garantiza la presentación de agentes del Contact center, agentes presenciales y proceso Back Office.

A continuación, se relacionan las notas por cada segmento.

- Agentes Call Center

NOMBRES APELLIDOS	SEGMENTO	NOTA JUNIO
Angela Natalia Ruiz Muñoz	Línea Fija Y 018000	90
Brandon Stiven Zarate Quiroga	Línea Fija Y 018000	90
Cristian Mauricio Cruz Orjuela	Línea Fija Y 018000	70
David Santiago Marin Cordoba	Línea Fija Y 018000	70
Francy Alejandra Rodriguez Aguilera	Línea Fija Y 018000	70
Heidy Lisette Martinez Guerrero	Línea Fija Y 018000	90
Johan Stiven Realpe Villamarin	Línea Fija Y 018000	70
Joseph Enrique Bolaño Gutierrez	Línea Fija Y 018000	80
Karen Sofia Valenzuela Camelo	Línea Fija Y 018000	80
Laura Katherin Mila Davila	Línea Fija Y 018000	90
Leynner Santiago Amezquita Londoño	Línea Fija Y 018000	90
Michel Andrea Velasquez Gomez	Línea Fija Y 018000	90
Daniel Mauricio Soler Gomez	Ingles	70
Juan David Castellanos Rojas	Anticorrupción	90
Adriana Fernanda Sierra Peña	Video Llamada	90
John Fredy Soler Peña	Video Llamada	90
Yamile Pinzon Nuñez	Video Llamada	70
Paola Andrea Gonzalez Vargas	Chat	90
Sandra Marcela Portillo Ramirez	Chat	90

Tabla N° 44

- Agentes Back Office

NOMBRES APELLIDOS	SEGMENTO	NOTA JUNIO
Libia Patricia Cotrino Palacios	Apoyo Formación	100

Yaneth Numpaque Monroy	BackOffice	100
Carlos Manuel Carrascal	BackOffice	90
Andrea Valentina Gonzalez Castro	BackOffice	100
Ruben Dario Osma Devia	BackOffice	100
Daniela Alexandra Pinilla Moncaleano	BackOffice	100
Neidy Yojana Rodriguez Yaya	BackOffice	100
Gisell Galatea Mahecha Forero	BackOffice-Radicación	90

Tabla N° 45

- Agentes Presenciales

NOMBRES APELLIDOS	SEGMENTO	NOTA JUNIO
Ivonne Natalia Morales Corinto	Apoyo Aeropuerto	90
Angie Tatiana Gutierrez Barbosa	Apoyo Calle 100	70
Dayann Vanessa Leal García	Apoyo Calle 100	90
Deisy Katerine Vega Castro	Apoyo Calle 100	100
Juan David Cubillos Cubillos	Apoyo Calle 100	100
Julian Osuna Hernandez	Apoyo Calle 100	90
Liliana Patricia Chitiva Velásquez	Apoyo Calle 100	90
Luis Alberto Pinzón Méndez	Apoyo Calle 100	No Presento
Angie Viviana Córdoba Fuentes	Presencial Arauca	80
Jhosimar Rentería Murillo	Presencial Cali	No Presento
Roxanna Lucero Bravo Andrade	Presencial Cali	70
Ingrid Fernanda Arenas Cardona	Presencial Cúcuta	30
Lorena Arenas González	Presencial Cúcuta	50
Slendy Dayana Cabadiaz Rolón	Presencial Cúcuta	40
Anderson Ricardo Gelves Castaño	Presencial Mc-Aeropuerto	No Presento
Ana Pilar Varón Oliveros	Presencial Mc-Calle 100	90
Jeferson Antonio Mahecha Salazar	Presencial Mc-Calle 100	No Presento
Luisa Fernanda Guerrero Castaño	Presencial Mc-Calle 100	98
Yurany Estefany Restrepo Duarte	Presencial Mc-Calle 100	No Presento
Jessica Tatiana Sanchez Cely	Presencial Mc-Calle 26	No Presento
Laura Daniela Ballesteros Rodríguez	Presencial Mc-Calle 26	No Presento
Walter Auly Lozano Arévalo	Presencial Mc-Calle 26	No Presento
Liliana Isabel Guzmán Muñoz	Presencial Medellín	50
Sandra Yisela Rodríguez Bedoya	Presencial Medellín	26

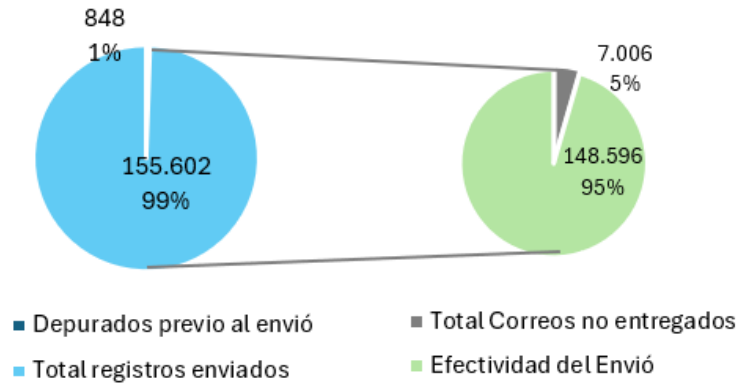
Tabla N° 46

12 ENVIO CORREOS MASIVOS

Este ejercicio de envío de correos electrónicos fue solicitado por primera vez del tiempo transcurrido en la presente orden de compra el jueves 20 con una base de correos electrónicos y telefónicos de 156.450 registros y tras la depuración de la base de correos enviada, se realizó el envío de los correos de prueba, cuya aprobación se realizó el lunes 24 realizando el envío el mismo día, la efectividad del envío fue del 95.5%. Los resultados del envío se presentan a continuación:

Resumen General - Correos Masivos	Total	%
Base Total recibida	156.450	100,0%
Depurados previo al envió	848	0,5%
Total registros enviados	155.602	99,5%
Total Correos no entregados	7.006	4,5%
Efectividad del Envió	148.596	95,5%

Tabla N° 47



Grafica N° 56

13 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN INTERNA

Desde Migración Colombia se recibe la solicitud de realizar apoyo para la ejecución de la encuesta de satisfacción trimestral de los oficiales que atienden en los puntos de atención, para lo cual se presentan los siguientes resultados:

Total de tramites recibidos y el cumplimiento total:

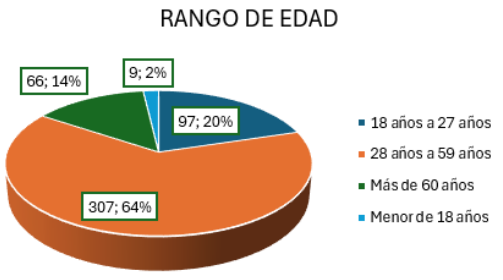
Tramite	Cantidad	Realizadas	Cumplimiento
Cédula de Extranjería	53	90	170%
Certificado de Movimientos Migratorios	55	79	144%
Permiso de Ingreso y Permanencia	99	154	156%
Permiso por Protección Temporal	56	102	182%
Prórroga de Permanencia	54	41	76%
Reporte de Extranjeros - SIRE	16	9	56%
Salvoconducto	50	79	158%
Total general	**383**	**554**	**134%**

Tabla N° 48

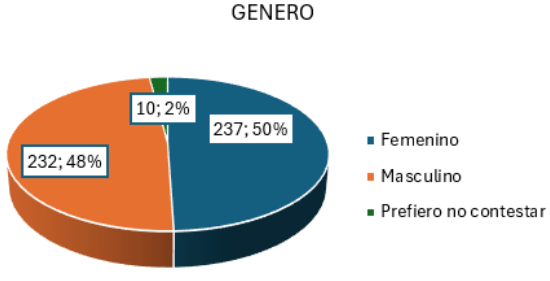
Detalle por cuidad:

Ciudad	Tramite	Meta	Realizadas	% Cumplimiento	Pendientes
Bogotá	Cédula de Extranjería	20	30	150%	-
	Certificado de Movimientos Migratorios	22	25	114%	-
	Salvoconducto	19	23	121%	-
	Permiso por Protección Temporal	20	20	100%	-
	Reporte de Extranjeros - SIRE	10	2	20%	8
	Prórroga de Permanencia	21	17	81%	4
El Dorado	Permiso de Ingreso y Permanencia	99	154	156%	-
Cali	Cédula de Extranjería	7	9	129%	-
	Certificado de Movimientos Migratorios	7	8	114%	-
	Salvoconducto	6	7	117%	-
	Permiso por Protección Temporal	8	9	113%	-
	Reporte de Extranjeros - SIRE	3	4	133%	-
	Prórroga de Permanencia	14	10	71%	4
Medellín	Cédula de Extranjería	15	20	133%	-
	Certificado de Movimientos Migratorios	15	18	120%	-
	Salvoconducto	15	15	100%	-
	Permiso por Protección Temporal	16	16	100%	-
	Reporte de Extranjeros - SIRE	3	3	100%	-
	Prórroga de Permanencia	17	14	82%	3
Cúcuta	Cédula de Extranjería	11	31	282%	-
	Certificado de Movimientos Migratorios	11	28	255%	-
	Salvoconducto	10	34	340%	-
	Permiso por Protección Temporal	12	57	475%	-
	Reporte de Extranjeros - SIRE	0	0		-
	Prórroga de Permanencia	0	0		-
Arauca	Prórroga de Permanencia	2	0	0%	2
TOTAL		**383**	**554**	**145%**	**21**

Tabla N° 49



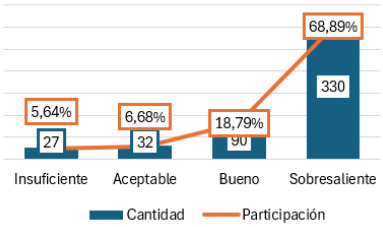
Grafica N° 57



Grafica N° 58

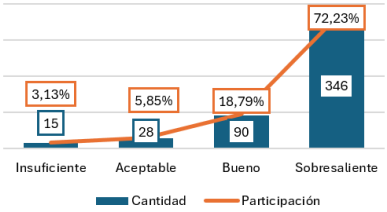
A continuación relacionamos el resultado de las 4 preguntas:

1.Facilidad con la que accedió al trámite



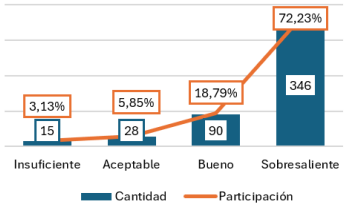
Grafica N° 59

2.La claridad de la información que necesitó para solicitar el trámite



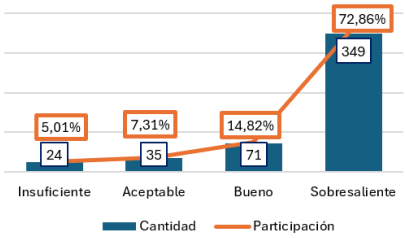
Grafica N° 60

3.La calidad de la realización del trámite



Grafica N° 61

4. Oportunidad de la Entidad



Grafica N° 62

INFORME DE CALIDAD DEL SERVICIO

PROYECTO: **Migración Colombia**

Periodo: 01 al 30 de junio de 2024
Orden de Compra: 122240

Jorge Iván Tabares Ortiz
Darlyn Jankely García Cañón

Líderes del Proceso de Calidad

MIGRACIÓN
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS GENERALES

CONTRATO U ORDEN DE COMPRA	Orden de Compra 122240
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:	02/07/2024
OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME:	Presentar el resultado de las auditorías aplicadas en los canales de servicio existentes y en atención por los agentes del equipo del centro de contacto de Migración Colombia, el informe incluye el consolidado de los monitoreos realizados durante el mes anterior a la presentación de este informe, discriminando resultados por canal de atención, trámite o servicio. Así mismo, se presenta los hallazgos y planes de acción realizados, con el objetivo de minimizar las imprecisiones que impactan los acuerdos contractuales del proyecto.
PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME	Del 01 al 30 de junio de 2024
PRESENTADO POR:	Jorge Iván Tabares Ortiz Darlyn Jankely García Cañón
ENTREGADO A:	Sandra Mesa
INFORME No:	06

Tabla de Contenido

1. Presentación 4
2. Resumen ejecutivo 4
3. Resultado de indicadores por agente 13
4. Planes de acción para el mes de junio 14
5. Planes de acción para el mes de julio 22

1. Presentación

Las auditorias en la prestación del servicio tienen como objetivo aumentar la satisfacción del usuario final y optimizar la calidad del servicio ofrecido, a través de la detección de oportunidades de mejora presentes en la gestión realizada por los agentes del centro de contacto, evaluando la calidad con la que se desarrollan los procesos en los diferentes canales de atención, mediante un esquema de revisión preventiva y/o correctiva. Labor realizada por los líderes de calidad asignados al proyecto.

El área de calidad determina tres categorías de imprecisión. Estos errores permiten no sólo determinar el desempeño adecuado de los agentes, sino también, focalizar y potencializar las retroalimentaciones dadas a las instancias representativas del proyecto.

2. Resumen ejecutivo

Este informe contiene las actividades desarrolladas por el área de calidad entre el 01 y el 30 de junio de 2024 para el proyecto Migración Colombia.

Teniendo en cuenta los indicadores contractuales, los indicadores del ANS que regula el área de calidad en el mes de junio son los siguientes:

- **PECUF:** Precisión Error Critico de Usuario Final.
- **PECN:** Precisión Error Critico de Negocio.

Indicador	PECUF	PECN	META
Junio	94,5%	98,4%	85%

Imagen N°1

Durante el periodo en referencia se monitorearon de manera aleatoria, a cada uno de los agentes del centro de contacto; Los agentes cuentan con un promedio de 14 monitoreos, teniendo como muestra 495 atenciones valoradas del total de las gestiones ingresadas en los diferentes canales de atención.

Las 495 transacciones monitoreadas, se distribuyen de la siguiente manera en los canales de atención:

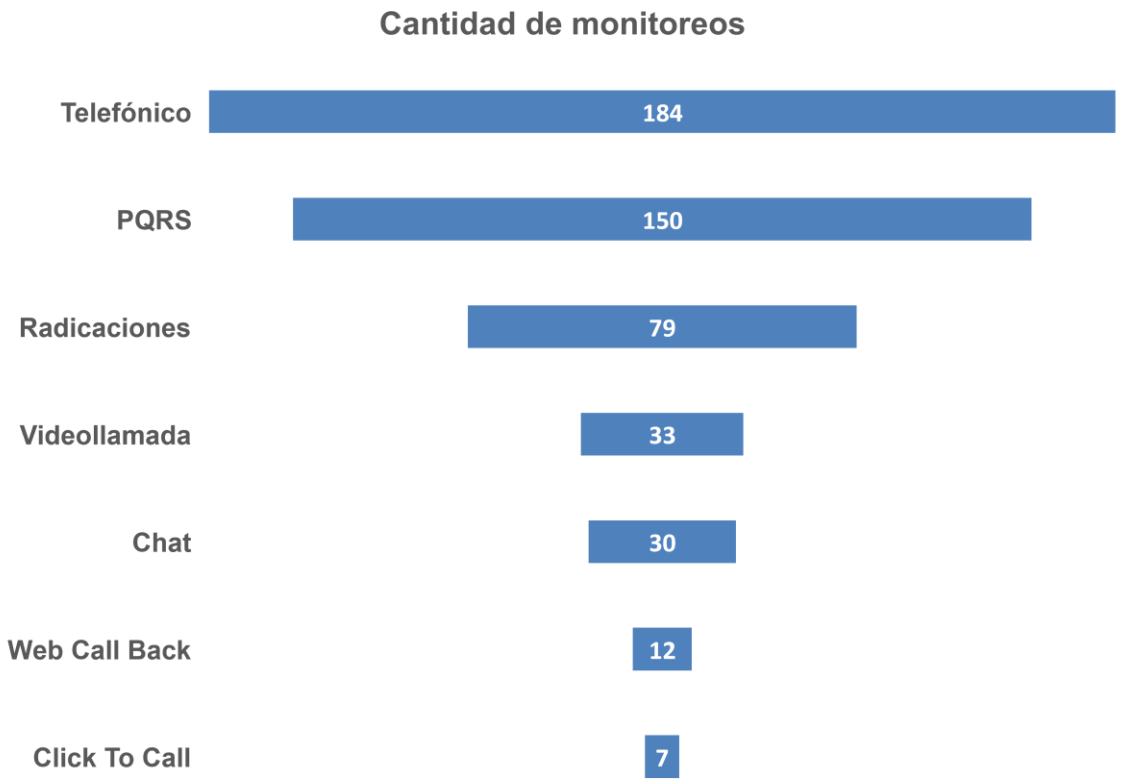


Imagen N°2

Indicador de precisión global del mes en gestión:

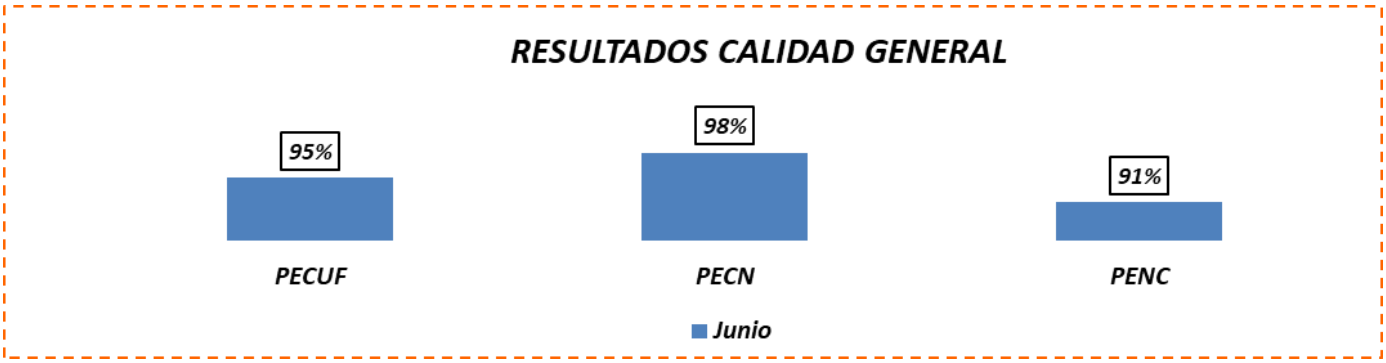


Imagen N°3

Indicador de precisión por canal

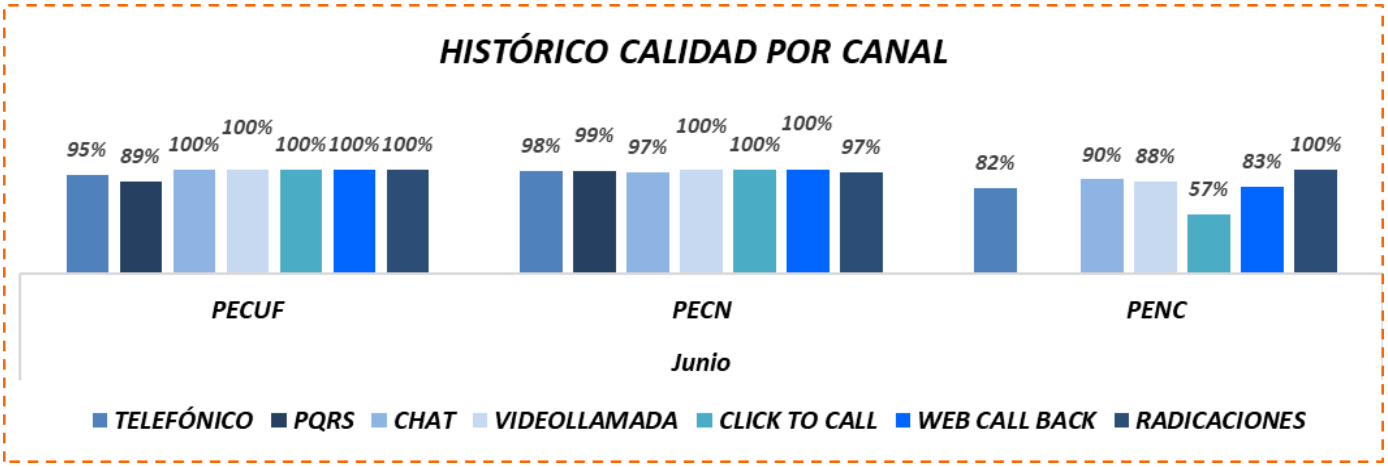


Imagen N°4

Teniendo en cuenta los canales de atención evaluados, se presenta el siguiente comportamiento por precisión durante el mes de junio:

Telefónico:

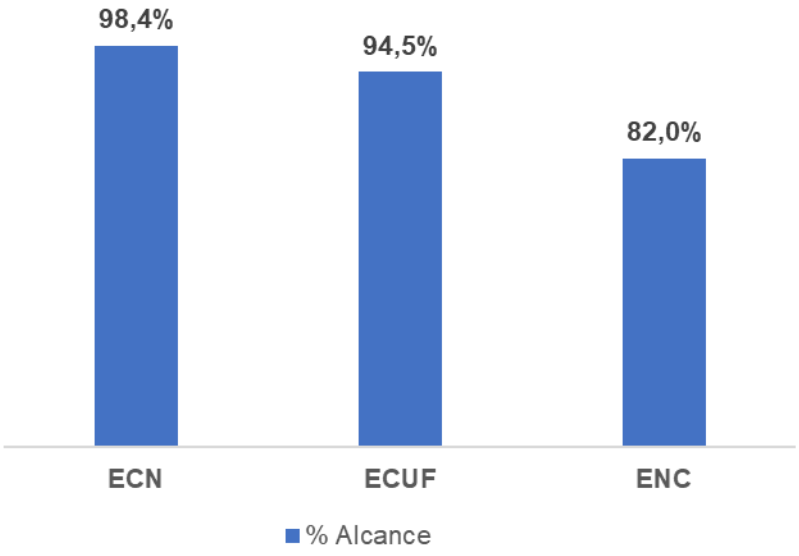


Imagen N°5

En junio para el canal telefónico se realizaron 184 muestras, donde se identifica que ECN y ECUF cumplieron con el umbral establecido para la orden de compra del proyecto.

Afectaciones por atributo errores críticos

1. **Brindo información correcta y completa, conforme a las políticas del proceso:** Se ve afectado cuando se evidencia que se entrega información incompleta o incorrecta a los ciudadanos, teniendo en cuenta los requisitos y lineamientos de la entidad contratante.
2. **Tipifico la interacción (registro):** Se ve afectado cuando se tipifica en el aplicativo del aliado (IQGIS) de forma incorrecta el motivo real de la comunicación del ciudadano, o no se tipifica la interacción.

Afectaciones por atributo errores no críticos

1. **Registro de datos y observaciones:** El atributo se ve afectado cuando se evidencia que el agente ingresa de forma errada los datos suministrados por el ciudadano.
2. **Retomo la interacción en los tiempos establecidos:** El atributo se afecta debido a que los agentes exceden los tiempos de espera establecidos para retomar al ciudadano.
3. **Presto atención al ciudadano:** Se ve afectado principalmente cuando por descuido el agente hace repetir al ciudadano información que ha indicado al inicio de la comunicación.
4. **Manejo un lenguaje claro:** El atributo se afecta debido al uso de muletillas como: correcto, me indica, perfecto, de onomatopeyas como: ahí, umm, aja y al utilizar extranjerismos tales como “ok”, uso de tecnicismos.
5. **Contesto oportunamente la interacción:** Se ve afectado cuando no se atiende la llamada dentro de los 03 primero segundos de ingreso.
6. **Personalizo adecuadamente la interacción:** Se ve afectado cuando no se menciona mínimo una vez el nombre del ciudadano.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil	PENC	Cuartil
FRANCY ALEJANDRA RODRIGUEZ AGUILERA	16	89%	CUARTIL 3	100%	CUARTIL 1	95%	CUARTIL 2
DAVID SANTIAGO MARIN CORDOBA	15	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	96%	CUARTIL 2
JOHAN STIVEN REALPE VILLAMARIN	15	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1
LEYNNER SANTIAGO AMEZQUITA LONDOÑO	15	92%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
JUAN DAVID CASTELLANOS ROJAS	14	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2
CRISTIAN MAURICIO CRUZ ORJUELA	14	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	96%	CUARTIL 2
MICHEL ANDREA VELASQUEZ GOMEZ	14	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
ANGELA NATALIA RUIZ MUÑOZ	14	96%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2
HEIDY LISETTE MARTINEZ GUERRERO	14	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
KAREN SOFIA VALENZUELA CAMELO	13	95%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
BRANDON STIVEN ZARATE QUIROGA	12	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1
JOSEPH ENRIQUE BOLAÑO GUTIERREZ	12	90%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1
LAURA KATHERIN MILA DAVILA	11	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
DANIEL MAURICIO SOLER GOMEZ	5	88%	CUARTIL 3	100%	CUARTIL 1	92%	CUARTIL 2

Imagen N°6

PQR:

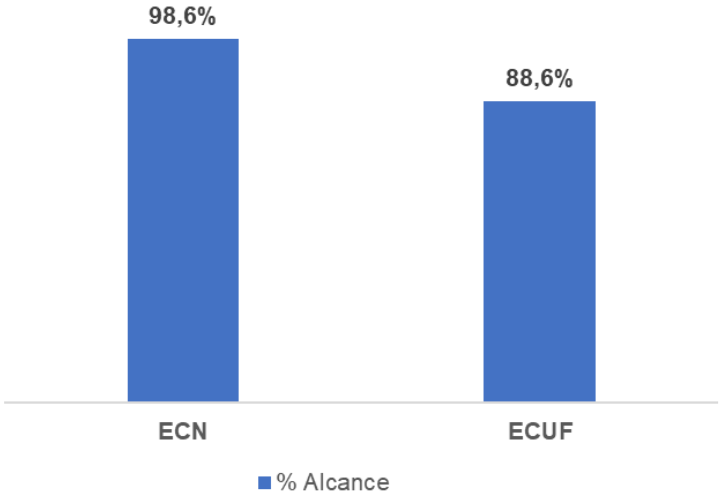


Imagen N°7

En junio para el canal de PQR se realizaron 229 muestras, donde se identifica que ECUF y ECN se cumple con el umbral establecido para la orden de compra del proyecto.

Afectaciones por atributo errores críticos

1. **Brindo información correcta y completa, conforme a las políticas del proceso:** Se ve afectado cuando se evidencia que se entrega información incompleta o incorrecta a los ciudadanos, teniendo en cuenta los requisitos y lineamientos de la entidad contratante.

2. **Presentación**: Se ve afectado en el momento en que los back office omiten utilizar la plantilla establecida, relacionan pie de página desactualizado, otro tipo de alineación y omiten relacionar el nombre del ciudadano dentro de la respuesta.
3. **Tipifico la transacción (registro):** Se ve afectado cuando se evidencia que la re-tipificación es errada.
4. **Adjunto adecuadamente el anexo:** Se Ve afectado cuando se carga de manera errada los anexos del ciudadano.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil
GISELL GALATEA MAHECHA FORERO	35	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
ANDREA VALENTINA GONZALEZ CASTRO	34	88%	CUARTIL 3	100%	CUARTIL 1
CARLOS MANUEL CARRASCAL	34	88%	CUARTIL 3	94%	CUARTIL 2
DANIELA ALEXANDRA PINILLA MONCALEANO	34	94%	CUARTIL 2	97%	CUARTIL 2
RUBEN DARIO OSMA DEVIA	32	88%	CUARTIL 3	97%	CUARTIL 2
NEIDY YOJANA RODRIGUEZ YAYA	30	90%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1
YANETH NUMPAQUE MONROY	30	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1

Imagen N°8

Chat:

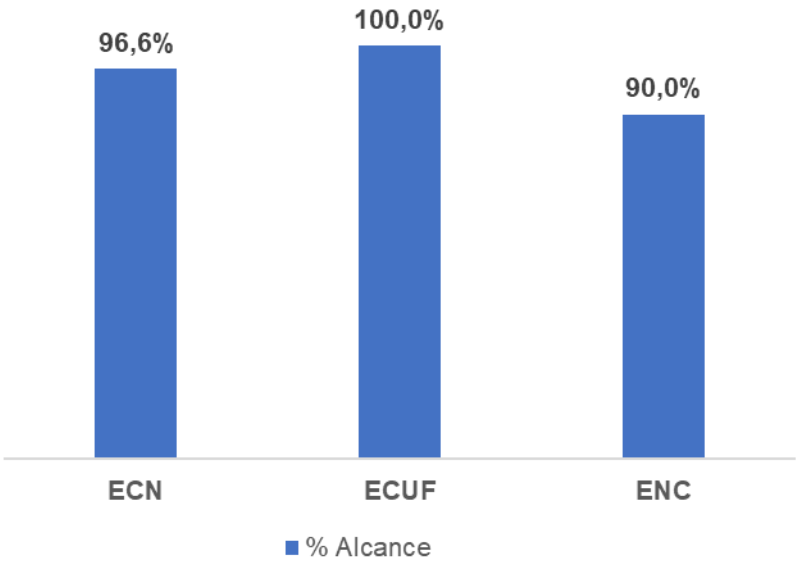


Imagen N°9

En junio para el canal de Chat se realizaron 30 muestras, donde se identifica que ECUF y ECN se cumple con el umbral establecido para la orden de compra del proyecto.

Afectaciones por atributo errores críticos

1. **Tipifico la interacción (registro):** Se ve afectado cuando se tipifica en el aplicativo del aliado (IQGIS) de forma incorrecta el motivo real de la comunicación del ciudadano, o no se tipifica la interacción.

Afectaciones por atributo errores no críticos

1. **Retomo la interacción en los tiempos establecidos:** El atributo se afecta debido a que los agentes exceden los tiempos de espera establecidos para retomar al ciudadano.
2. **Registro de datos y observaciones:** El atributo se ve afectado cuando se evidencia que el agente ingresa de forma errada los datos suministrados por el ciudadano.
3. **Presto atención al ciudadano demostrando actitud de servicio:** Se ve afectado principalmente cuando por descuido el agente hace repetir al ciudadano información que ha indicado al inicio de la comunicación.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil	PENC	Cuartil
SANDRA MARCELA PORTILLO RAMIREZ	15	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2
PAOLA ANDREA GONZALEZ VARGAS	15	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2

Imagen N°10

Videollamada:

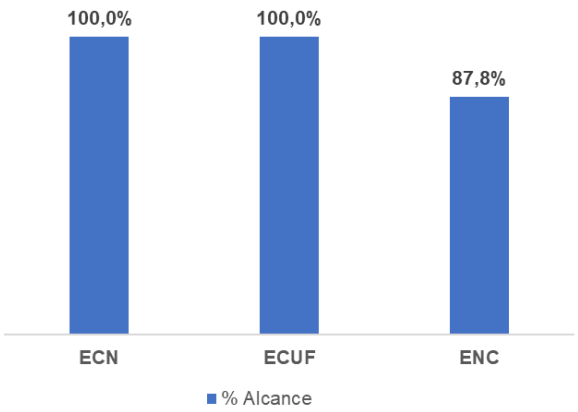


Imagen N°11

En junio para el canal de videollamada se realizaron 33 muestras, donde se identifica que ECUF y ECN se cumple con el umbral establecido para la orden de compra del proyecto.

Afectaciones por atributo errores no críticos

1. **Retomo la interacción en los tiempos establecidos:** El atributo se afecta debido a que los agentes exceden los tiempos de espera establecidos para retomar al ciudadano.
2. **Registro de datos y observaciones:** El atributo se ve afectado cuando se evidencia que el agente ingresa de forma errada los datos suministrados por el ciudadano.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil	PENC	Cuartil
YAMILE PINZON NUÑEZ	12	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1
JOHN FREDY SOLER PEÑA	11	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
ADRIANA FERNANDA SIERRA PEÑA	10	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2

Imagen N°12

Click To Call:

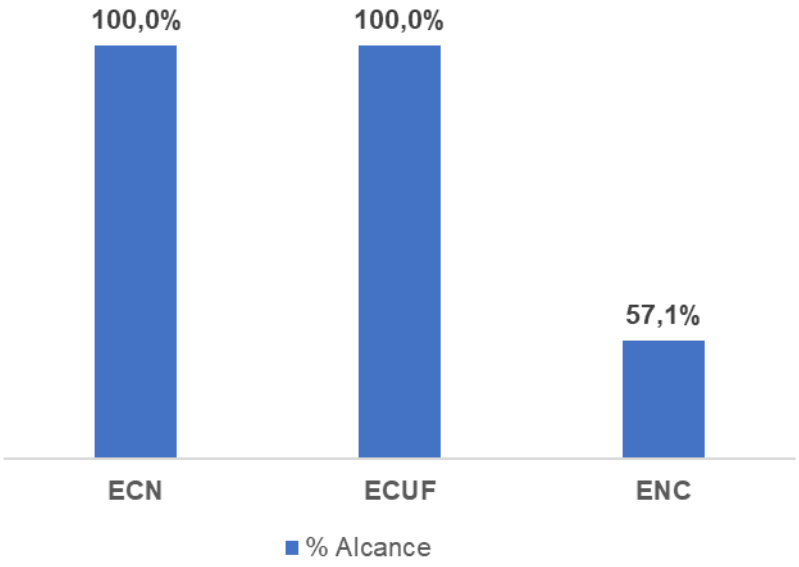


Imagen N°13

En junio para el canal de Click To Call se realizaron 7 muestras, donde se identifica que ECUF y ECN se cumple con el umbral establecido para la orden de compra del proyecto.

Afectaciones por atributo errores no críticos

1. **Retomo la interacción en los tiempos establecidos:** El atributo se afecta debido a que los agentes exceden los tiempos de espera establecidos para retomar al ciudadano.
2. **Registro de datos y observaciones:** El atributo se ve afectado cuando se evidencia que el agente ingresa de forma errada los datos suministrados por el ciudadano.
3. **Contesto oportunamente la interacción:** Se ve afectado cuando no se atiende la llamada dentro de los 03 primero segundos de ingreso.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil	PENC	Cuartil
JOSEPH ENRIQUE BOLAÑO GUTIERREZ	3	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	80%	CUARTIL 4
ANGELA NATALIA RUIZ MUÑOZ	1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
HEIDY LISETTE MARTINEZ GUERRERO	1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	93%	CUARTIL 2
JUAN DAVID CASTELLANOS ROJAS	1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	90%	CUARTIL 2
LAURA KATHERIN MILA DAVILA	1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1

Imagen N°14

Web Call Back:

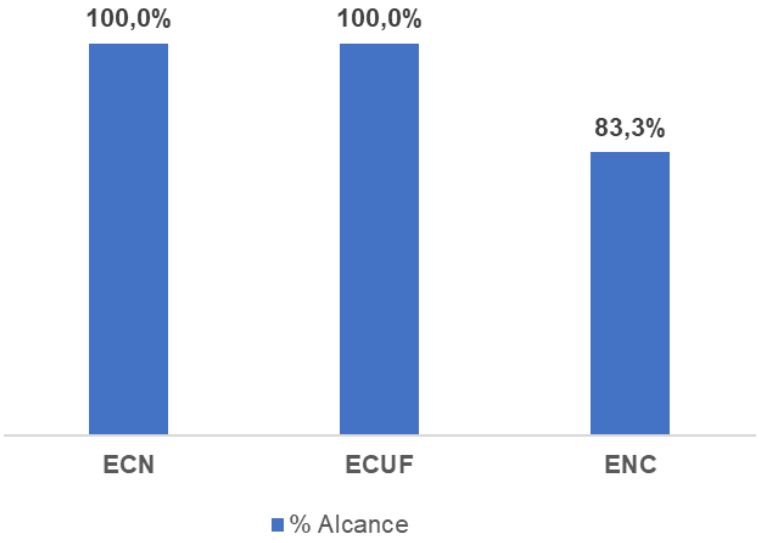


Imagen N°15

En junio para el canal de Web Call Back se realizaron 12 muestras, donde se identifica que ECUF y ECN se cumple con el umbral establecido, sin presentar afectaciones para la orden de compra del proyecto.

Afectaciones por atributo errores no críticos

1. **Registro de datos y observaciones:** El atributo se ve afectado cuando se evidencia que el agente ingresa de forma errada los datos suministrados por el ciudadano.
2. **Contesto oportunamente la interacción:** Se ve afectado cuando no se atiende la llamada dentro de los 03 primero segundos de ingreso.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil	PENC	Cuartil
JOHN FREDY SOLER PEÑA	4	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
ADRIANA FERNANDA SIERRA PEÑA	3	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	93%	CUARTIL 2
YAMILE PINZON NUÑEZ	3	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
LAURA KATHERIN MILA DAVILA	2	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	95%	CUARTIL 2

Imagen N°16

3. Resultado de indicadores por agente

Los indicadores a continuación corresponden a los agentes auditados durante el mes de junio, equipo conformado por 26 agentes distribuidos en los canales Telefónico, Chat, Videollamada y PQRS. También se muestra el cuartilamiento que ocupa el agente dentro de la siguiente categoría:

Q4	Q3	Q2	Q1
Entre 0% y 85%	Entre 86% y 89%	Entre 90% y 99%	Igual a 100%

Tabla N°1

La cuartilización es el proceso a través del cual se genera la categorización de los resultados obtenidos mediante la segmentación del 100% de una población o muestra.

- Cuartil 1 (Q1): Grupo de población que se encuentra en el rango establecido (100%).
- Cuartil 2 (Q2): Grupo de población que se encuentra dentro del rango (90% - 99%).
- Cuartil 3 (Q3): Grupo de población que se encuentra por debajo del rango interno establecido (86% - 89%).
- Cuartil 4 (Q4): Grupo de población con el desempeño más bajo de acuerdo con el rango establecido.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil	PENC	Cuartil
GISELL GALATEA MAHECHA FORERO	35	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
DANIELA ALEXANDRA PINILLA MONCALEANO	34	94%	CUARTIL 2	97%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1
ANDREA VALENTINA GONZALEZ CASTRO	34	88%	CUARTIL 3	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
CARLOS MANUEL CARRASCAL	34	88%	CUARTIL 3	94%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1
RUBEN DARIO OSMA DEVIA	32	88%	CUARTIL 3	97%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1
NEIDY YOJANA RODRIGUEZ YAYA	30	90%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
YANETH NUMPAQUE MONROY	30	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
FRANCY ALEJANDRA RODRIGUEZ AGUILERA	16	89%	CUARTIL 3	100%	CUARTIL 1	95%	CUARTIL 2
SANDRA MARCELA PORTILLO RAMIREZ	15	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2
DAVID SANTIAGO MARIN CORDOBA	15	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	96%	CUARTIL 2
LEYNNER SANTIAGO AMEZQUITA LONDOÑO	15	92%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
JOHN FREDY SOLER PEÑA	15	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
YAMILE PINZON NUÑEZ	15	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1
PAOLA ANDREA GONZALEZ VARGAS	15	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
JOSEPH ENRIQUE BOLAÑO GUTIERREZ	15	92%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
ANGELA NATALIA RUIZ MUÑOZ	15	96%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
JUAN DAVID CASTELLANOS ROJAS	15	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
HEIDY LISETTE MARTINEZ GUERRERO	15	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
JOHAN STIVEN REALPE VILLAMARIN	15	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1
MICHEL ANDREA VELASQUEZ GOMEZ	14	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
LAURA KATHERIN MILA DAVILA	14	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
CRISTIAN MAURICIO CRUZ ORJUELA	14	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	96%	CUARTIL 2
ADRIANA FERNANDA SIERRA PEÑA	13	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
KAREN SOFIA VALENZUELA CAMELO	13	95%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
BRANDON STIVEN ZARATE QUIROGA	12	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1
DANIEL MAURICIO SOLER GOMEZ	5	88%	CUARTIL 3	100%	CUARTIL 1	92%	CUARTIL 2

Imagen N°17

Del total de agentes monitoreados se evidencia un cumplimiento del indicador ECN y ECUF con el umbral establecido para la orden de compra del proyecto.

Durante el transcurso del mes se realizaron retroalimentaciones individuales de manera inmediata y grupales enfocadas en reforzar las habilidades blandas detectadas en los monitoreos y aclarar las diferentes inquietudes presentadas en la gestión diaria.

4. Planes de acción para el mes de junio

1. Se realizará una actividad general denominada “Futbolito Migración” con el objetivo de apalancar los indicadores de (Calidad - TMO – Ausentismo). Los agentes formarán parejas e irán compitiendo contra los demás equipos de manera semanal, lo que les permitirá ir acumulando puntos semana a semana para participar por diferentes premios.



Imagen N°18



Imagen N°19



Imagen N°20



Imagen N°21



Imagen N°22

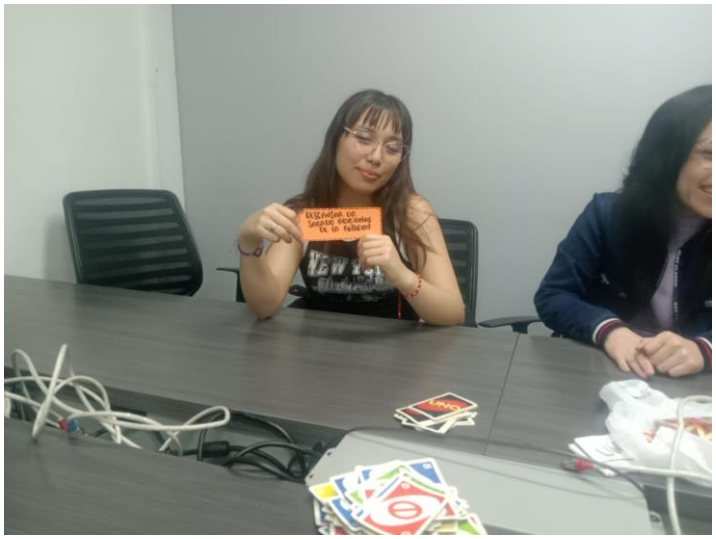


Imagen N°23



Imagen N°24



Imagen N°25

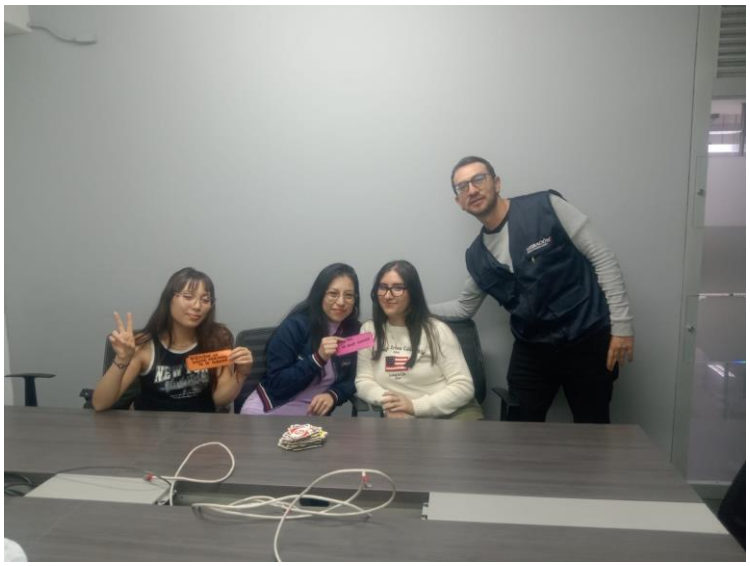


Imagen N°26



Imagen N°27



Imagen N°28

2. Los agentes con dos o más afectaciones por el atributo “Brindo información correcta y completa, conforme a las políticas del proceso” durante el mes de mayo, realizarán un juego “Stop” enfocado a reforzar la información donde se detectó la oportunidad de mejora.

Canal de atención	Tema
PQRS	Horarios puntos visibles Requisitos de salida del país Relaciona información de menores de edad Enlace desactualizado
Telefónico	Duplicado PPT (Ciudades donde aplica agendamiento de citas, tiempos de entrega). Requisitos solicitud Salvoconducto condición refugio.



Imagen N°29



Imagen N°30



Imagen N°31

5. Planes de acción para el mes de julio

1. Se realizará actividad de integración y motivación los viernes. Se definirá una temática semanal, en la cual se premiará de manera individual a los agentes con la mejor creatividad y actitud.

   Se calificará al mejor agente a través de un formulario forms, cada agente dará una calificación a los cinco finalistas, el que obtenga mayor votación será el ganador.

Fecha	Temática
05/07/2024	Pantuflas
12/07/2024	Corbatas
19/07/2024	Gafas locas
26/07/2024	Día de playa

2. Se realizará una capacitación semanal para reforzar los temas afectados durante el mes de junio (Impedimento de salida / Permiso menores / Verificación CMM), a través de una urna de preguntas los agentes responderán casuísticas y se ira reforzando de acuerdo con las respuestas brindadas por los agentes.
   Dentro de las casuísticas planteadas se contemplará el registro de observaciones, entregando un listado de palabras para que los agentes estructuren unas observaciones claras.

3. Desde el área de seguridad y salud en el trabajo se realizará capacitación de manera semanal todos los viernes, se trabajará temas de habilidades blandas.

MIGRACIÓN MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES		UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA				
		PROCESO		Gestión Contractual	**CÓDIGO**	AGCF.31
		FORMATO		Informe de Supervisión Contractual	**VERSIÓN**	7

Fecha de Elaboración		8/7/2024	
Periodo del informe de supervisión		**Fecha de Inicial**	**Fecha Final**
		1/6/2024	30/6/2024
Tipo de Informe:		Periódico	
Seleccione el Numero del Informe.		7	
Valor a pagar en periodo		**$**	**307.841.455,16**

1. Información General del Contrato

N° de Expediente ORFEO:		20232501410000004E	
Seleccione la plataforma en la que se encuentra el proceso	TVE Solicitud núm.206898 OC 122240 de 2023	PROCESO DE SELECCIÓN ACUERDO MARCO No. 122240 DE 2023	
SECOP II		**N° de Proceso:**	**TVE Solicitud núm. 206898**
Fecha de suscripción		12/12/2023	Valor Inicial $ 2.053.298.590
Objeto del Contrato:	"Contratar el servicio de Contact Center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, establecidos por Migración Colombia", en ejecución del Acuerdo Marco de Precios identificado "Servicios de BPO II", CCE-025-AMP-2021;		

N°. Registro Presupuestal (RP)	9424	**Fecha del RP**		9/1/2024
N°. Registro Presupuestal (RP)	**218523**	**NUMERO DE PÓLIZA**	**FECHA PÓLIZA**	12/12/2013
PÓLIZA DE SEGURO	Póliza de Cumplimiento	73074	13/12/2023	SI
	Póliza de Responsabilidad Civil extracontractual		dd/mm/aaaa	NO APLICA
Fecha Acta de Inicio		28/12/2023		
Plazo de Ejecución		**Fecha de Inicial**	**Fecha Final**	
		28/12/2023	27/09/2024	
Nombre del Funcionario Supervisor:		JULIAN DAVID PEÑA MARTÍNEZ		
Seleccione Dependencia:		Dirección General		
Nombre(s) del(os) Funcionario(s) de Apoyo a la supervisión y Seleccione dependencia (citar todos):				
Nombre del Proveedor o Contratista:				
Seleccione el tipo de Identificación del Proveedor o Contratista:	Unión Temporal ASD-IQ			
N° de Identificación del Proveedor o Contratista:	901.444.076		**DV (Si aplica)**	3

2. Modificaciones del Contrato

Adición De acuerdo al parágrafo del articulo 40 de la ley 80 los contratos no podrán adicionarse en mas del 50% de su valor inicial, expresados este en salarios mínimos legales mensuales vigentes.	**Numero de Adición**	1
	Fecha de Adición:	06/06/2024
	Valor de la Adición:	$ 228.494.059,54
	Valor Total del Contrato + Adiciones	$ 2.281.792.649,54
	N° Registro Presupuestal de la Adición	9424
	Fecha del RP de la Adición	01/09/2024
	Modificación a la póliza	SI
	Fecha Acta Aprobación póliza	24/06/2024
	Numero de Adición	2
	Fecha de Adición:	24/06/2024
	Valor de la Adición:	$ 922.061.183,01
	Valor Total del Contrato + Adiciones	$ 3.203.853.832,55
	N° Registro Presupuestal de la Adición	9424
	Fecha del RP de la Adición	01/09/2024
	Modificación a la póliza	2024-06-24
Prorroga	**Fecha Acta Aprobación póliza**	N/A
	N° de días prorrogados	
	Fecha de Inicio Prorroga	**Fecha Final prorroga**
	dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
	Fecha Firma de la Prorroga	dd/mm/aaaa
	Modificación a la póliza	NO APLICA
	Fecha Acta Aprobación póliza	dd/mm/aaaa
Suspensión	**Número de Suspensión**	N/A
	N° de días Suspendidos	
	Fecha de Inicio de suspensión	**Fecha Final Suspensión**
	dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
	Fecha firma del documento de	dd/mm/aaaa
	Fecha de reactivación del Contrato:	dd/mm/aaaa
	Modificación a la póliza Seleccione	
	Fecha Acta Aprobación póliza	dd/mm/aaaa
Reducción	**Numero de reducción**	N/A
	Valor a reducir:	
	N° Registro Presupuestal de la reducción	
	Fecha del RP de la reducción	dd/mm/aaaa
	Fecha Firma de Reducción:	dd/mm/aaaa
	Modificación a la póliza	NO APLICA
	Fecha Acta Aprobación póliza	dd/mm/aaaa
OTROSÍ	**Numero de Otrosí**	1
	Clausula o numeral del contrato a	
	Fecha firma del documento de OTROSÍ:	dd/mm/aaaa
	Modificación a la póliza	NO APLICA
	Fecha Acta Aprobación póliza	dd/mm/aaaa
CESIÓN	**Numero de Cesión**	N/A
	Nombre del Cedente	
	Identificación del Cedente	
	Nombre de Cesionario	
	Identificación del Cesionario	
	Fecha Firma de cesión	dd/mm/aaaa
	Fecha inicio de la cesión	**Fecha final de la cesión**
	dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
	Modificación a la póliza	NO APLICA
	Fecha Acta Aprobación póliza	dd/mm/aaaa
TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO	**Fecha de Firma del documento de**	dd/mm/aaaa
	Tipo	Bilateral
	Fecha terminación del contrato	dd/mm/aaaa

Nota: El supervisor deberá verificar que las garantías sean modificadas y allegadas por el contratista dentro de los tres (3) días siguientes de la firma del correspondiente documento para su aprobación por parte de la Entidad.

		UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA				
MIGRACIÓN MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES		**PROCESO**		Gestión Contractual	**CÓDIGO**	AGCF.31
		FORMATO		Informe de Supervisión Contractual	**VERSIÓN**	7

Nota: De Acuerdo a la ley 80 para las liquidaciones de los contratos, aceptaciones de oferta y ordenes de compra se liquidaran dentro de los términos establecidos en dicho documento, para lo cual las garantías de buen manejo, correcta inversión del anticipo articulo 2.2.1.2.3.1.10, suficiencia de la garantía de pago anticipado articulo 2.2.1.2.3.1.11, garantía de cumplimiento articulo 2.2.1.2.3.1.12, deberán estar vigentes al momento de su liquidación según corresponda.

3. Balance Económico del Contrato

Valor Inicial del Contrato				$	2.053.298.590,00
Valor Adición del Contrato				$	228.494.059,54
				$	922.061.183,01
Valor de Reducción del Contrato				$	-
Valor de Liberación (Cierre Vigencia)		**#RP**			
Valor Total del Contrato				$	3.203.853.832,55
Periodos Pagos al Proveedor o Contratista			**N° de Factura o Cuenta de Cobro**		**Valor Pagado**
28/12/2023		31/12/2023	**1**	$	183.500.000,00
01/01/2024		31/01/2024	**2**	$	363.412.398,00
01/02/2024		29/02/2024	**3**	$	324.337.705,01
01/03/2024		31/03/2024	**4**	$	169.606.940,16
01/04/2024		31/04/2024	**5**	$	281.202.144,40
01/05/2024		31/05/2024	**6**	$	443.712.001,19
Valor Total Pagado				$	1.765.771.188,76
Valor Causado No Pagado				$	307.841.455,16
Valor total Ejecutado				$	2.073.612.643,92
Saldo Pendiente por Ejecutar				$	1.130.241.188,63
Porcentaje de Ejecución Física				65%	
Porcentaje de Ejecución Presupuestal				55%	

4. Revisión y seguimiento a las actividades especificas del contrato

COD SERV	CANT	Meses / Unidad	Valor Mensual	Valor Unitario	UNIDADES JUNIO	Valor Ejecutado en el Periodo
bpo02--1 - IT-BPO-1-1 Troncal SIP_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 40 Mes	40	6 Mes	$ 1.120.000,00	$ 28.000,00	4	112000
bpo02--2 - IT-BPO-2-1 Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 60000 Minuto	60.000	6 Mes	$ 120.000,00	$ 2,00	57.183,00	$ 114.366,00
bpo02--3 - IT-BPO-4-1 Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 30000 Minuto	30.000	6 Mes	$ 1.020.000,00	$ 34,00	0	0
bpo02--4 - IT-BPO-6-2 Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_Voz sintética _NA_NA_NA_NA_NA - 600 Anuncio	600	1 Mes	$ 1.200.000,00	$ 2.000,00	0	0
bpo02--5 - IT-BPO-7-4 Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional_NA_NA_NA_NA_NA - 31000 Minuto	31.000	6 Mes	$ 992.000,00	$ 32,00	43	$ 1.376,00
bpo02--6 - IT-BPO-7-6 Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular _NA_NA_NA_NA_NA - 120000 Minuto	120.000	6 Mes	$ 2.400.000,00	$ 20,00	8.204,00	$ 164.080,00
bpo02--7 - IT-BPO-7-11 Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de fijo a 018000_NA_NA_NA_NA_NA - 20000 Minuto	20.000	6 Mes	$ 1.240.000,00	$ 62,00	3.976,00	$ 246.512,00
bpo02--8 - IT-BPO-7-12 Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de celular a 018000_NA_NA_NA_NA_NA - 50000 Minuto	50.000	6 Mes	$ 3.100.000,00	$ 62,00	34.887,00	$ 2.162.994,00
bpo02--9 - IT-BPO-8-1 Transferencia de llamadas_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 40000 Transferencia	40.000	6 Mes	$ 880.000,00	$ 22,00	0	0
bpo02--10 - IT-BPO-9-1 Mensajes de voz o audio_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 45000 Minuto	45.000	1 Mes	$ 1.350.000,00	$ 30,00	0	0
bpo02--11 - IT-BPO-10-1 Minuto Virtual Hold_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 10000 Minuto	10.000	6 Mes	$ 20.000,00	$ 2,00	1872	$ 3.744,00
bpo02--12 - IT-BPO-11-1 Clic to call_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 6 Licencia Mes	6	6 Mes	$ 12.000,00	$ 2.000,00	0,6	1200
bpo02--13 - IT-BPO-12-1 Web Callback_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes	1	6 Mes	$ 2.000,00	$ 2.000,00	0,1	200

MIGRACIÓN MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES		UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA				
		PROCESO		Gestión Contractual	**CÓDIGO**	AGCF.31
		FORMATO		Informe de Supervisión Contractual	**VERSIÓN**	7
bpo02--14 - IT-BPO-13-1 Mailing_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 80000 Correo	80.000	6 Mes	$ 480.000,00	$ 6,00	155602	933612
bpo02--15 - IT-BPO-19-1 Transferencia de chat_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 20000 Transferencia	20.000	6 Mes	$ 40.000,00	$ 2,00	0	0
bpo02--16 - IT-BPO-20-1 Chatbot dumb_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 45000 Respuesta Chatbot dumb	45.000	6 Mes	$ 9.495.000,00	$ 211,00	19.238,00	$ 4.059.218,00
bpo02--17 - IT-BPO-47-2 Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal_NA_NA_NA_NA_NA - 48 Licencia por canal por Agente	48	6 Mes	$ 8.400.000,00	$ 175.000,00	4	700000
bpo02--18 - IT-BPO-48-1 Hora desarrollo_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 100 Hora desarrollo	100	1 Mes	$ 6.800.000,00	$ 68.000,00	0	0
bpo02--19 - IT-BPO-23-1 Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 400 Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	400	1 Mes	$ 27.200.000,00	$ 68.000,00	0	0
bpo02--20 - IT-BPO-66-3 Servidor de Aplicaciones y Componentes Servidor Large_Mes_Mes_Mes_Mes_Mes - 1 Mes	1	6 Mes	$ 2.500.000,00	$ 2.500.000,00	0,1	250000
bpo02--21 - IT-BPO-53-1 VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	1	6 Mes	$ 61.000,00	$ 61.000,00	0,1	6100
bpo02--22 - IT-BPO-24-1 Analytics_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes	1	6 Mes	$ 57.000,00	$ 57.000,00	0,1	5700
bpo02--23 - IT-BPO-62-43 Componentes complemento Puesto de Trabajo Licenciamiento Microsoft Office_NA_NA_NA_NA_NA - 57 Licencia Mes	57	6 Mes	$ 3.762.000,00	$ 66.000,00	4,4	290400
bpo02--24 - IT-BPO-16-1 Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en una vía_NA_NA_NA_NA_NA - 50000 Mensaje SMS	50.000	6 Mes	$ 200.000,00	$ 4,00	0	0
bpo02--25 - IT-BPO-41-1 Distintivo Institucional_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 11 Distintivo	11	1 Mes	$ 1.639.000,00	$ 149.000,00	0	0
bpo02--26 - IT-BPO-37-6 Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 2 Mes	2	6 Mes	$ 14.318.000,00	$ 7.159.000,00	1,97	$ 14.103.230,00
bpo02--27 - IT-BPO-38-7 Líder de calidad Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 2 Mes	2	6 Mes	$ 12.598.000,00	$ 6.299.000,00	2	$ 12.598.000,00
bpo02--28 - IT-BPO-33-1 Agente Minero de Datos Agente profesional Jornada Ordinaria _NA_NA_NA_NA - 2 Mes	1	6 Mes	$ 8.880.000,00	$ 8.880.000,00	1	$ 8.880.000,00
bpo02--29 - IT-BPO-25-46 Agente en Sitio _Agente profesional Ciencias sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA - 2 Mes	2	6 Mes	$ 10.508.000,00	$ 5.254.000,00	2	$ 10.508.000,00
bpo02--30 - IT-BPO-25-16 Agente en Sitio _Agente técnico Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA_NA - 37 Mes	37	6 Mes	$ 130.869.000,00	$ 3.537.000,00	34,57	$ 122.274.090,00
bpo02--31 - IT-BPO-29-61 Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente técnico En Sitio Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA - 1 Mes	1	6 Mes	$ 3.970.000,00	$ 3.970.000,00	0	$ -
bpo02--32 - IT-BPO-29-541 Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente profesional Ciencias de la educación y afines_En Sitio Jornada Ordinaria_Plata_NA - 1 Mes	1	6 Mes	$ 5.691.000,00	$ 5.691.000,00	1	$ 5.691.000,00

MIGRACIÓN MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES		**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA**				
		PROCESO		Gestión Contractual	**CÓDIGO**	AGCF.31
		FORMATO		Informe de Supervisión Contractual	**VERSIÓN**	7
bpo02--33 - IT-BPO-32-1 Agente Bilingüe_Técnico_En Sitio Jornada Ordinaria _Plata_NA_NA - 2 Mes	3	6 Mes	$ 13.182.000,00	$ 4.394.000,00	3	$ 13.182.000,00
bpo02--34 - IT-BPO-28-46 Agente Front Office sin herramienta Agente técnico Jornada Ordinaria_Plata_Zona 1_NA_NA - 10 Mes	10	6 Mes	$ 35.370.000,00	$ 3.537.000,00	9,83	$ 34.768.710,00
bpo02--35 - IT-BPO-39-1 Formador_Jornada Ordinaria_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	1	6 Mes	$ 5.439.000,00	$ 5.439.000,00	0	$ -
INCREMENTO POR IPC			$ 14.372.307,20			$ 839.979,39
INCREMENTO POR SMLMV			$ 177.639.507,54			$ 26.793.787,07
SUB TOTAL					**SUB TOTAL**	**$ 258.690.298,46**
IVA					**IVA**	**$ 49.151.156,71**
Factura FE260					**TOTAL OC**	**$ 307.841.455,16**

11.36. a 11.73. Obligaciones específicas del Acuerdo Marco (pág. 15 a 18)

N° de Actividad	Descripción de las actividades realizadas por el contratista	Evidencia
11.36. Constituir una garantía de cumplimiento 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 Cláusula 18 / minuta Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, constituyó la póliza en la oportunidad y en consecuencia se suscribió acta de inicio	Ver soporte 11.36
11.37. 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.	El contratista cumplió, con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra.	Ver soporte 11.37
11.38. Garantizar que el servicio de soporte técnico permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los tiquetes generados hasta su cierre	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra	Ver soporte 11.38
11.39. Cumplir con la totalidad de las actividades descritas en la Cláusula 8	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra.	Ver soporte 11.39
11.40. Entregar la información requerida por las Entidades Compradoras para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra	Información remitida como soporte del presente pago, factura FE260; certificación bancaria, RUT.
11.41. Suscribir el Acta de inicio y el cronograma de actividades de común acuerdo con la entidad compradora para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio de BPO.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra	Ver soporte 11.41
11.42. 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.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra. Se valida certificación de las obligaciones contractuales suscritas por cada colaborador en su contrato de trabajo en cumplimiento a esta cláusula.	Ver soporte 11.42
11.43. Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales	El contratista cumple con las obligaciones de la ley 1581, se valida política de tratamiento de datos personales.	Ver soporte 11.43
11.44. Contratar un tercero especializado para realizar pruebas de seguridad a la infraestructura al menos una (1) vez por año, para identificar las vulnerabilidades en la infraestructura utilizada para la prestación de los Servicios BPO, según las definiciones estándar del mercado y adoptar las medidas de seguridad sugeridas en las pruebas para mitigar las vulnerabilidades.	En contratista informará la fecha de ejecución de las pruebas de vulnerabilidad en los tiempos establecidos para esta cláusula sin superar el año en curso.	No se ha requerido aún, en proceso de programación.
11.45. Proponer a la Entidad Compradora e implementar según requerimiento estrategias de atención en los períodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inesperados.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, informe de calidad.	Ver soporte 11.45 numeral 4
11.46. Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo a los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad Compradora	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra.	Ver soporte 11.46 Actas de formación.
11.47. Cumplir con los plazos establecidos en el Acuerdo Marco	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, el informe de implementación el cual contine entre otros aspectos los tiempos en los cuales se implementó el servicio con sus respectivas fechas de entrega.	Ver soportes 11.47

11.48. Contar y ejecutar en los casos que sea necesario los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad compradora	No se ha requerido aún, un plan de contingencia. Sin embargo al inicio el contratista y conforme Instrucciones de la entidad, se acuerdó enrutar el tráfico telefónico vía VPN, desde el operador saliente BPM hacia la UT. Lo anterior con el objeto de lograr una transición sin mayor traumatismo para la ciudadanía.	Ver soporte 11.48
11.49. Realizar back up constante a la información adquirida a través de la prestación de Servicios BPO.	El contratista cumplió con la obligación, se valió certificación del proceso de respaldo información operativa centro de contacto.	Ver soporte 11.49
11.50. 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.	No se presentaron fallas durante el periodo del informe.	No se presentaron fallas durante el periodo del informe.
11.51. Mantener la debida confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución de la Orden de Compra.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, se validó certificación de las obligaciones contractuales suscritas por cada colaborador en su contrato de trabajo en cumplimiento a esta cláusula.	Ver soporte 11.51
11.52. Cumplir las condiciones y los ANS establecidos en el pliego de condiciones de acuerdo a los servicios solicitados y a los niveles de servicio establecidos	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, se valido informe mensual de operación.	Ver soportes 11.52
11.53. Abstenerse de cobrar dinero adicional a los beneficiarios de las Entidades Compradoras por la prestación de Servicios BPO	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, se validó certificación donde se indica que los servicios prestados en el mes del informe se facturaron únicamente bajo la factura FE 260 conforme en procedimiento definido entre UT y Migración Colombia.	Ver soportes 11.53
11.54. Remitir a la Entidad Compradora los soportes que certifiquen que se encuentra al día con las obligaciones de pago de los aportes al sistema de seguridad social y de salud	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra.	Ver soporte 11.54
11.55. Garantizar el ancho de banda promedio por puesto de trabajo durante la vigencia del Acuerdo Marco, de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra.	Ver soporte 11.55
11.56. Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de Colombia Compra Eficiente o las Entidades Compradoras eficaz y oportunamente, de acuerdo con lo establecido en el presente documento.	No se presentaron reclamos , consultas o/y solicitudes por parte de CCE.	No se presentaron reclamos , consultas o/y solicitudes por parte de CCE.
11.57. Atender los cambios solicitados por la Entidad Compradora, respecto a configuraciones de los servicios contratados (por ejemplo, cambios en el menú del IVR), en un plazo máximo de 5 días hábiles.	Durante el periodo objeto de medición no se realizó solicitudes de cambios sobre los servicios implementados y contratados por la entidad.	Durante el periodo objeto de medición no se realizó solicitudes de cambios sobre los servicios implementados y contratados por la entidad.
11.58. 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.	Se validó soporte donde el contratista muestra detalle de la ejecución del plan de bienestar y de actividades de bienestar, promoción y prevención ejecutadas.	Ver soporte 11.58
11.59. Garantizar el cumplimiento de la normatividad legal vigente relacionada en aquellas órdenes de compra en que el Proveedor se comprometa a prestar los Servicios BPO con agentes en la modalidad de teletrabajo si la Entidad no requiere agentes en las instalaciones de la Entidad. El proveedor se obliga a cumplir con la totalidad de requisitos de la política de Teletrabajo establecidos por el Gobierno Nacional. Durante el tiempo en que persistan las condiciones de trabajo en casa previstas por el Gobierno nacional con ocasión de la Pandemia ocasionada por el Covid – 19, el proveedor podrá ofrecer el servicio en estos términos a las entidades estatales. Lo anterior sin perjuicio de que, una vez superadas tales circunstancias excepcionales, el proveedor deba implementar la política de teletrabajo de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1221 de 2008 si busca ofrecer esta modalidad a las entidades compradoras.	Durante el mes objeto de medición el Contratista dispuso del recurso humano para atender los servicios contratados por la entidad y prestó sus servicios de maneja presencial en el centro de contacto y los puntos físicos definidos por la entidad.	Durante el mes objeto de medición el Contratista dispuso del recurso humano para atender los servicios contratados por la entidad y prestó sus servicios de maneja presencial en el centro de contacto y los puntos físicos definidos por la entidad.

11.60. Considerar a cada una de las Entidades Compradoras como clientes prioritarios.	El contratista, considera a la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, como cliente prioritario y en tal sentido, desde el mes de diciembre de 2023 dispuso y mantiene un equipo operativo de alto nivel, así como un equipo de apoyo comercial, técnico, financiero y jurídico para atender en tiempo y forma, las necesidades del servicio en el marco de ejecución de la Orden de Compra No.122240.	El contratista, considera a la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, como cliente prioritario y en tal sentido, desde el mes de diciembre de 2023 dispuso y mantiene un equipo operativo de alto nivel, así como un equipo de apoyo comercial, técnico, financiero y jurídico para atender en tiempo y forma, las necesidades del servicio en el marco de ejecución de la Orden de Compra No.122240.
11.61. 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.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra Cumplido en la fase inicial.	Ver soporte 11.61
11.62. Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al Proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, se validaron certificaciones y planillas entregadas por el Contratista.	Ver soporte 11.62
11.63. Mantener actualizada la información requerida por el SIIF.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra la información SIIF se encuentra actualizada.	Ver soporte 11.63
11.64. 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.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, ya que dispone de un área de control de calidad la cual es liderada por Lesly Johanna Castro Escobar en calidad de Coordinadora QA Centro de Contacto. Los lideres de calidad de la OC se encuentran contratados al 100%, se adjunta organigrama del área. Se adjunta informe del área de calidad para el presente mes, de acuerdo al soporte.	Ver soporte 11.64
11.65. Acompañar y facilitar los procesos de enrutamiento, traslado y recepción de las líneas telefónicas de propiedad de la Entidad Compradora que sean requeridas para la prestación del servicio, en caso de que la Entidad Compradora así lo requiera.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra	Ver soporte 11.65
11.66. 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	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, de acuerdo a soporte se valida las políticas de control y acceso al Centro de Contacto y la descripción del registro biométrico para el ingreso y salida a las instalaciones del Centro de Contacto.	Ver soporte 11.66
11.67. Permitir la interconexión vía web o a través de un canal dedicado a las herramientas de la Entidad Compradora que se requieran para la prestación del servicio	En el marco de ejecución de la OC 122240 la entidad no adquirió un canal dedicado. Por tanto el acceso a las aplicaciones que soportan la operación y son de propiedad de la entidad se acceden vía Web.	En el marco de ejecución de la OC 122240 la entidad no adquirió un canal dedicado. Por tanto el acceso a las aplicaciones que soportan la operación y son de propiedad de la entidad se acceden vía Web.
11.68. 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.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, se validan las certificaciones y planillas por parte del Contratista.	Ver soporte 11.68
11.69. Mantener durante la vigencia del Acuerdo Marco y de las Órdenes de Compra las condiciones con las cuales adquirió puntaje técnico adicional, (...)	El contratista cumplió con los ofrecimientos realizados, personal de primer empleo en la operación.	Ver soporte 11.69
11.70. 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.	Se valida y el contratista cuenta con protocolo de Bioseguridad.	Ver soporte 11.70
11.71. El Proveedor deberá dar prioridad a la entrega de informes y requerimientos de la entidad compradora por medios electrónicos garantizando la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información, en caso de que la entidad requiera la información en medios físicos el proveedor deberá usar papeles elaborados con elementos reciclados, fuentes forestales disponibles o con el sello ambiental colombiano.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra	Información solicitada cargada en el repositorio. Infome mensual Calidad, Informe mensual Operación y demas anexos.

11.72. El Proveedor deberá garantizar la disposición final de los elementos tecnológicos de hardware que hayan cumplido con su ciclo de vida útil durante la ejecución de las Órdenes de Compra que le sean adjudicadas dentro de la vigencia del Acuerdo Marco de Precios.	No se ha requerido la disposición final de elementos tecnológicos	No se ha requerido la disposición final de elementos tecnológicos
11.73. El Proveedor deberá entregar a la entidad compradora con la que haya suscrito una Orden de Compra de manera anual el análisis de vulnerabilidades de la infraestructura tecnológica utilizada para la prestación de los Servicios de BPO.	No se ha cumplido aún la anualidad, por lo cual no se ha requerido el análisis de vulnerabilidades.	No se ha cumplido aún la anualidad, por lo cual no se ha requerido el análisis de vulnerabilidades.

5. Concepto del supervisor sobre el cumpliento general del objeto del contrato

El contratista cumplió en forma satisfactoria con el objeto contractual durante los tiempos establecidos, con las calidades y procedimientos, tarifas vigentes en la orden de compra.

6. ESTADO EXPEDIENTE CONTRACTUAL EN EL SISTEMA DOCUMENTAL ORFEO Y PLATAFORMA DEL SECOP II

En cumplimiento de la obligación como supervisor en la actualización del expediente virtual en el sistema documental Orfeo y en la plataforma del SECOP II tales como: Actas de Inicio, Certificaciones de Cumplimiento, informe de actividades sobre la ejecución del contrato, Facturas, Órdenes de pago y demás documentos que surjan como consecuencia de la ejecución del presente contrato así mismo la solicitud de liquidación y el acta de liquidación si a ello hubiere lugar.
Certificó que toda la documentación relacionada con la ejecución de la Orden de Compra se encuentra archivada en el expediente virtual en el sistema documental Orfeo y en la Plataforma del SECOP II de manera eficiente y oportuna.

7. El supervisor certifica el cumplimiento de las obligaciones del objeto del contrato	SI
8. La información del proceso se encuentra contenida en el Sistema de Gestión Documental ORFEO y la Plataforma Transaccional SECOP II	SI

UAE MIGRACIÓN COLOMBIA 2024

Firma del Supervisor
JULIAN DAVID PEÑA MARTÍNEZ
Asesor de Despacho

UT | UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

CERTIFICACIÓN

Yo, ARMANDO FLOREZ PINZON, identificado con cédula de ciudadanía No.3.229.404, actuando en mi calidad de Representante Legal, de la UNION TEMPORAL ASD-IQ, identificada con el NIT No.901.444.076-3, certifico que no tiene empleados a cargo por lo tanto no está obligada a pagar los aportes a seguridad social y parafiscales.

Los miembros responsables de los pagos de seguridad social son las empresas GRUPO ASD SAS, identificada con el NIT No.860.510.031-7 y I.Q OUTSOURCING S.A.S con nit 830.039.329-8.

Para constancia se firma en BOGOTA, D.C., a los cuatro (4) días del mes de Julio Dos Mil Veinticuatro (2024).

ARMANDO FLOREZ PINZON
Representante Legal

Obligación Presupuestal Comprobante

Usuario Solicitante:	MHccapacho	CESAR DAVID CAPACHO PINEDA
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante:	11-04-00	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA
Fecha y Hora Sistema:	2024-08-26-12:13 p. m.	

REGISTRO PRESUPUESTAL DE OBLIGACION.

Numero:	519824	**Fecha Registro:**	2024-08-26	**Unidad / Subunidad ejecutora:**			11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA		
Vigencia Presupuestal	Actual	**Estado:**	Generada	**Requiere DIP:**		No	**Tipo de DIP:**		**Nro. Compromiso:** 9424
Valor Inicial:	307.841.455,16	**Valor Total Operaciones:**	0,00				**Valor Actual:**	307.841.455,16	**Saldo x Ordenar:** 307.841.455,16
Valor Inicial Moneda Original:	0,00	**Valor Total Operaciones Moneda Original:**	0,00				**Valor Actual Moneda Original:**	0,00	**Saldo x Ordenar Moneda Original:** 0,00
Valor Deducciones:	7.672.754,00	**Valor Neto:**	300.168.701,16				**Valor IVA:**	49.151.156,70	**Nro. Cdp:** 12324
Valor Deducciones Moneda:	0,00	**Valor Neto Moneda:**	0,00				**Atributo Contable:**	05-NINGUNO	**Comprobante Contable:** 14999

TERCERO

Identificacion:	901444076	**Razon Social:**	UNION TEMPORAL ASD - IQ	**Medio de Pago:**	Abono en cuenta

CUENTA BANCARIA

Numero:	69000000976	**Banco:**	BANCOLOMBIA S.A.	**Tipo:**	Ahorro	**Estado:**	Activa

CUENTA X PAGAR				**CAJA MENOR**			
Numero:	560424	**Tipo:**	Adquisicion de Servicios a Personas Declarantes	**Identificacion:**		**Fecha de Registro:**	

DOCUMENTO SOPORTE					
Numero:	FE-264	**Tipo:**	FACTURA	**Fecha:**	2024-08-26

ITEM PARA AFECTACION DE GASTO

DEPENDENCIA	POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	RECURSO	SITUAC.	ATRIBUTO CONTABLE	FECHA OPERACION	VALOR INICIAL	VALOR OPERACION	VALOR ACTUAL	SALDO X ORDENAR
11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	C-1199-1002-12-53105B-1199065-02 ADQUIS. DE BYS - SERVICIOS TECNOLÓGICOS - FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES Y EVOLUCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN MIGRACIÓN COLOMBIA NACIONAL	Nación	10	CSF	05-NINGUNO					
						Total:	307.841.455,16	0,00	307.841.455,16	307.841.455,16

Objeto:	RAD. 20249990196422 - OC 122240 DE 2023 - Contratar el servicio de Contact Center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, establecidos por Migración Colombia - DEL PERIODO DEL 01 AL 30 DE JUNIO DE 2024 - FACTURA FE-264

PLAN DE PAGOS

DEPENDENCIA DE AFECTACION DE PAC	POSICION DEL CATALOGO DE PAC	FECHA DE PAGO	ESTADO	VALOR A PAGAR
11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	3-8 CNC - INVERSION ORDINARIA NACIÓN CSF	2024-08-26	Generada	307.841.455,16

POSICIONES DEL CATALOGO PARA PAGO NO PRESUPUESTAL						
POSICION DEL CATALOGO DE PAGO	**IDENTIFICACION**	**NOMBRE BENEFICIARIO**	**BASE GRAVABLE**	**TARIFA**	**VALOR DEDUCCION**	**SALDO DISPONIBLE PARA ORDENAR**
2-01-04-01-04-01 RETEFUENTE - SERVICIOS EN GENERAL - PERSONAS DECLARANTES	NIT 800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	129.345.149,00	4,000 %	5.173.806,00	5.173.806,00
2-01-05-01-01-03-05 RETENCION ICA COMERCIAL SERVICIOS DEMÁS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	NIT 899999061	BOGOTA DISTRITO CAPITAL	258.690.298,00	0,966 %	2.498.948,00	2.498.948,00

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)

Orden de pago Presupuestal de gastos Comprobante

Usuario Solicitante:	MHwarodrig	WILSON ALBERTO RODRIGUEZ FARFAN
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante:	11-04-00	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA
Fecha y Hora Sistema:	2024-08-27-11:16 a. m.	

ORDEN DE PAGO PRESUPUESTAL

Número:	295500924	**Fecha Registro:**	2024-08-27	**Unidad / Subunidad ejecutora:**	11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA		
Vigencia Presupuestal	Actual	**Estado:**	Generada	**Nro Obligación:**	519824	**Comprobante Contable de la Generación:**	
Fecha Máxima Pago:	2024-08-30	**Código de Referencia:**	04500196800295500924	**Tipo de Moneda:**	COP-Pesos	**Tasa de Cambio:**	0,00
Valor Bruto:	307.841.455,16	**Valor Deducciones:**	7.672.754,00	**Valor Neto:**	300.168.701,16	**Saldo x Pagar:**	307.841.455,16

VALORES PAGADOS

TRM Pago		**Valor Bruto**		Valor Deducciones	0,00	Valor Neto		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:	901444076	**Razón Social:**	UNION TEMPORAL ASD - IQ	**Medio de Pago:**	Abono en cuenta

CUENTA BANCARIA

Número:	69000000976	**Banco:**	BANCOLOMBIA S.A.	**Tipo:**	Ahorro	**Estado:**	Activa

TESORERIA	DOCUMENTO SOPORTE					
	Número:	FE-264	**Tipo:**	FACTURA	**Fecha:**	2024-08-27
13-01-01-DT - DIRECCION TESORO NACION DGCPTN						

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
11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA / C-1199-1002-12-53105B-1199065-02 ADQUIS. DE BYS - SERVICIOS TECNOLÓGICOS - FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES Y EVOLUCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN MIGRACIÓN COLOMBIA NACIONAL												
	Nación	10	CSF	307.841.455,16	0,00					Pesos	0,00	0,00

DEDUCCIONES							
POSICIONES DEL CATALOGO PARA PAGO NO PRESUPUESTALES		TERCERO		TARIFA	VALOR	VALOR AJUSTADO PAGO	VALOR REINTEGRADO
2-01-04-01-04-01	RETEFUENTE - SERVICIOS EN GENERAL - PERSONAS DECLARANTES	800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	4,000 %	5.173.806,00		
2-01-05-01-01-03-05	RETENCION ICA COMERCIAL SERVICIOS DEMÁS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	899999061	BOGOTA DISTRITO CAPITAL	0,966 %	2.498.948,00		

LINEAS DE PAGO VINCULADA					
DEPENDENCIA PARA AFECTACION DE PAC	POSICION DEL CATALOGO DE PAC	FECHA	VALOR	ATRIBUTO LINEA DE PAGO	ESTADO
11-04-00 - UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	3-8 - CNC - INVERSION ORDINARIA NACIÓN CSF	2024-08-26	307.841.455,16	05 NINGUNO	Generada

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)



Orden de pago Presupuestal de gastos Comprobante

Usuario Solicitante:	MHaachavez	ALLISON ANDREA CHAVEZ FUENTES
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante:	11-04-00	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA
Fecha y Hora Sistema:	2024-09-02-9:32 a. m.	

ORDEN DE PAGO PRESUPUESTAL

Número:	295500924	**Fecha Registro:**	2024-08-27	**Unidad / Subunidad ejecutora:**	11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA				
Vigencia Presupuestal	Actual	**Estado:**	Pagada	**Nro Obligación:**	519824	**Comprobante Contable de la Generación:**			
Fecha Máxima Pago:	2024-08-30	**Código de Referencia:**	04500196800295500924	**Tipo de Moneda:**	COP-Pesos	**Tasa de Cambio:**	0,00		
Valor Bruto:	307.841.455,16	**Valor Deducciones:**	7.672.754,00	**Valor Neto:**	300.168.701,16	**Saldo x Pagar:**	0,00		

VALORES PAGADOS

TRM Pago		**Valor Bruto**	**307.841.455,16**	Valor Deducciones	7.672.754,00	Valor Neto	**300.168.701,16**	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:	901444076	**Razón Social:**	UNION TEMPORAL ASD - IQ	**Medio de Pago:**	Abono en cuenta

CUENTA BANCARIA

Número:	69000000976	**Banco:**	BANCOLOMBIA S.A.	**Tipo:**	Ahorro	**Estado:**	Activa

TESORERIA	DOCUMENTO SOPORTE					
	Número:	FE-264	**Tipo:**	FACTURA	**Fecha:**	2024-08-27
13-01-01-DT - DIRECCION TESORO NACION DGCPTN						

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
11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA / C-1199-1002-12-53105B-1199065-02 ADQUIS. DE BYS - SERVICIOS TECNOLÓGICOS - FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES Y EVOLUCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN MIGRACIÓN COLOMBIA NACIONAL													
	Nación	10	CSF	307.841.455,16	0,00	307.841.455,16				Pesos	0,00	0,00

DEDUCCIONES							
POSICIONES DEL CATALOGO PARA PAGO NO PRESUPUESTALES		TERCERO		TARIFA	VALOR	VALOR AJUSTADO PAGO	VALOR REINTEGRADO
2-01-04-01-04-01	RETEFUENTE - SERVICIOS EN GENERAL - PERSONAS DECLARANTES	800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	4,000 %	5.173.806,00	5.173.806,00	
2-01-05-01-01-03-05	RETENCION ICA COMERCIAL SERVICIOS DEMÁS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	899999061	BOGOTA DISTRITO CAPITAL	0,966 %	2.498.948,00	2.498.948,00	

LINEAS DE PAGO VINCULADA					
DEPENDENCIA PARA AFECTACION DE PAC	POSICION DEL CATALOGO DE PAC	FECHA	VALOR	ATRIBUTO LINEA DE PAGO	ESTADO
11-04-00 - UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	3-8 - CNC - INVERSION ORDINARIA NACIÓN CSF	2024-08-26	307.841.455,16	05 NINGUNO	Pagada

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)

INFORME DE CALIDAD DEL SERVICIO

PROYECTO: **Migración Colombia**

Periodo: 01 al 30 de junio de 2024
Orden de Compra: 122240

Jorge Iván Tabares Ortiz
Darlyn Jankely García Cañón

Líderes del Proceso de Calidad

MIGRACIÓN
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS GENERALES

CONTRATO U ORDEN DE COMPRA	Orden de Compra 122240
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:	02/07/2024
OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME:	Presentar el resultado de las auditorías aplicadas en los canales de servicio existentes y en atención por los agentes del equipo del centro de contacto de Migración Colombia, el informe incluye el consolidado de los monitoreos realizados durante el mes anterior a la presentación de este informe, discriminando resultados por canal de atención, trámite o servicio. Así mismo, se presenta los hallazgos y planes de acción realizados, con el objetivo de minimizar las imprecisiones que impactan los acuerdos contractuales del proyecto.
PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME	Del 01 al 30 de junio de 2024
PRESENTADO POR:	Jorge Iván Tabares Ortiz Darlyn Jankely García Cañón
ENTREGADO A:	Sandra Mesa
INFORME No:	06

Tabla de Contenido

1. Presentación 4
2. Resumen ejecutivo 4
3. Resultado de indicadores por agente 13
4. Planes de acción para el mes de junio 14
5. Planes de acción para el mes de julio 22

1. Presentación

Las auditorias en la prestación del servicio tienen como objetivo aumentar la satisfacción del usuario final y optimizar la calidad del servicio ofrecido, a través de la detección de oportunidades de mejora presentes en la gestión realizada por los agentes del centro de contacto, evaluando la calidad con la que se desarrollan los procesos en los diferentes canales de atención, mediante un esquema de revisión preventiva y/o correctiva. Labor realizada por los líderes de calidad asignados al proyecto.

El área de calidad determina tres categorías de imprecisión. Estos errores permiten no sólo determinar el desempeño adecuado de los agentes, sino también, focalizar y potencializar las retroalimentaciones dadas a las instancias representativas del proyecto.

2. Resumen ejecutivo

Este informe contiene las actividades desarrolladas por el área de calidad entre el 01 y el 30 de junio de 2024 para el proyecto Migración Colombia.

Teniendo en cuenta los indicadores contractuales, los indicadores del ANS que regula el área de calidad en el mes de junio son los siguientes:

- **PECUF:** Precisión Error Critico de Usuario Final.
- **PECN:** Precisión Error Critico de Negocio.

Indicador	PECUF	PECN	META
Junio	94,5%	98,4%	85%

Imagen N°1

Durante el periodo en referencia se monitorearon de manera aleatoria, a cada uno de los agentes del centro de contacto; Los agentes cuentan con un promedio de 14 monitoreos, teniendo como muestra 495 atenciones valoradas del total de las gestiones ingresadas en los diferentes canales de atención.

Las 495 transacciones monitoreadas, se distribuyen de la siguiente manera en los canales de atención:

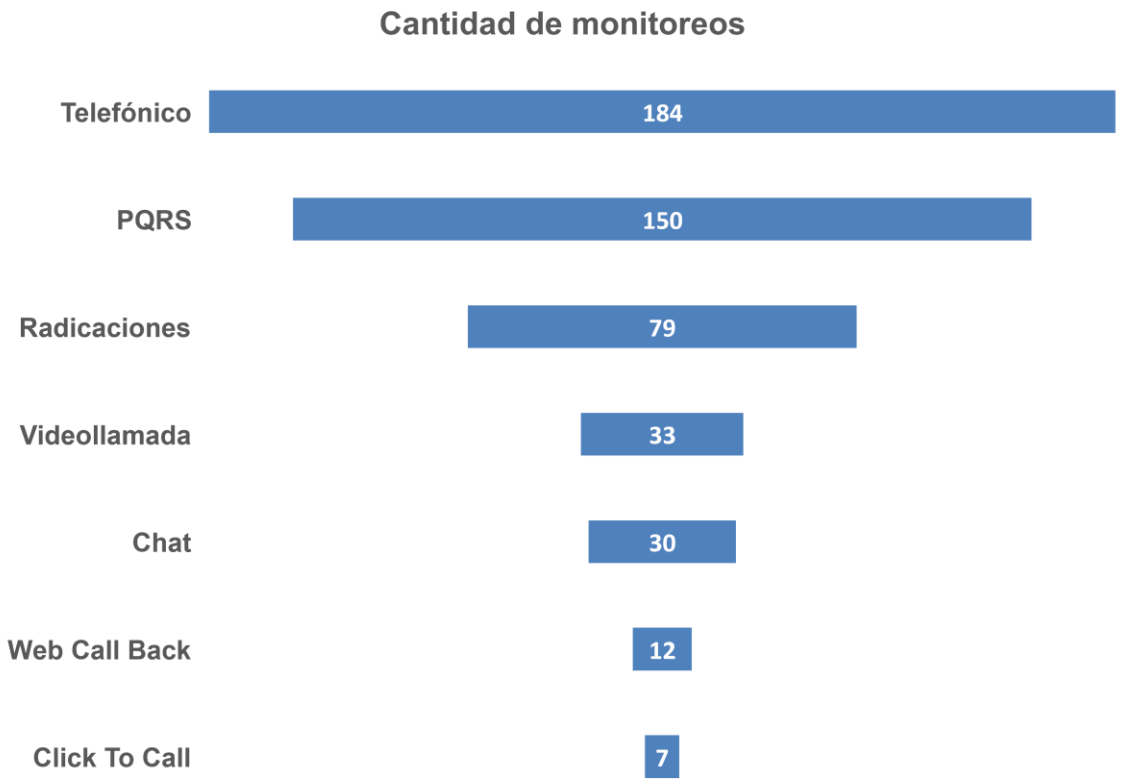


Imagen N°2

Indicador de precisión global del mes en gestión:

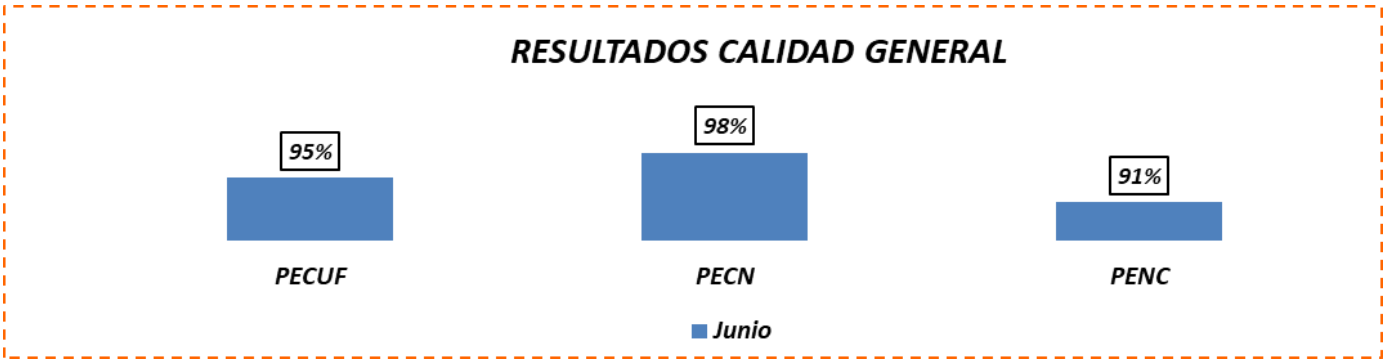


Imagen N°3

Indicador de precisión por canal

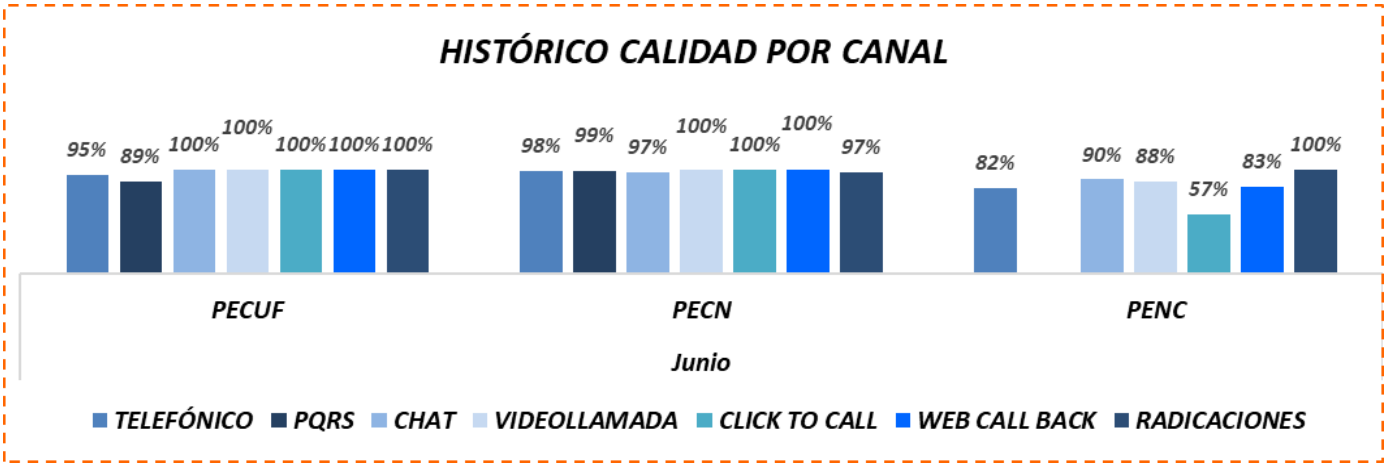


Imagen N°4

Teniendo en cuenta los canales de atención evaluados, se presenta el siguiente comportamiento por precisión durante el mes de junio:

Telefónico:

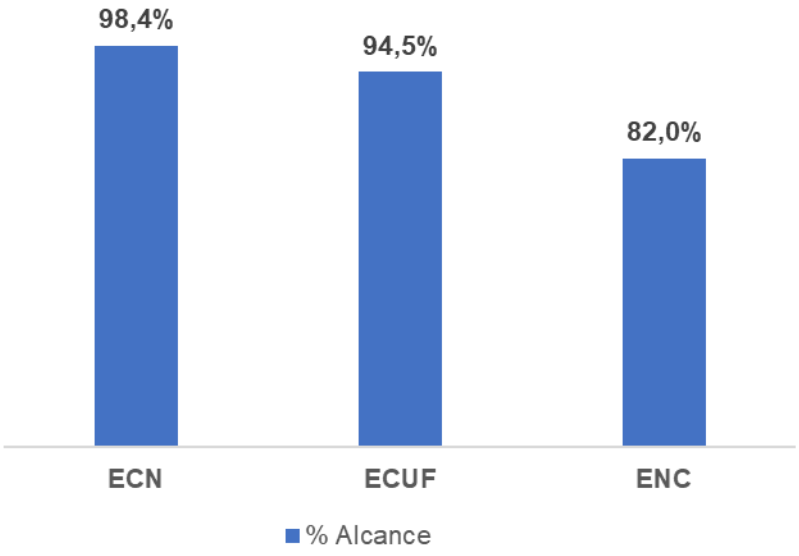


Imagen N°5

En junio para el canal telefónico se realizaron 184 muestras, donde se identifica que ECN y ECUF cumplieron con el umbral establecido para la orden de compra del proyecto.

Afectaciones por atributo errores críticos

1. **Brindo información correcta y completa, conforme a las políticas del proceso:** Se ve afectado cuando se evidencia que se entrega información incompleta o incorrecta a los ciudadanos, teniendo en cuenta los requisitos y lineamientos de la entidad contratante.
2. **Tipifico la interacción (registro):** Se ve afectado cuando se tipifica en el aplicativo del aliado (IQGIS) de forma incorrecta el motivo real de la comunicación del ciudadano, o no se tipifica la interacción.

Afectaciones por atributo errores no críticos

1. **Registro de datos y observaciones:** El atributo se ve afectado cuando se evidencia que el agente ingresa de forma errada los datos suministrados por el ciudadano.
2. **Retomo la interacción en los tiempos establecidos:** El atributo se afecta debido a que los agentes exceden los tiempos de espera establecidos para retomar al ciudadano.
3. **Presto atención al ciudadano:** Se ve afectado principalmente cuando por descuido el agente hace repetir al ciudadano información que ha indicado al inicio de la comunicación.
4. **Manejo un lenguaje claro:** El atributo se afecta debido al uso de muletillas como: correcto, me indica, perfecto, de onomatopeyas como: ahí, umm, aja y al utilizar extranjerismos tales como “ok”, uso de tecnicismos.
5. **Contesto oportunamente la interacción:** Se ve afectado cuando no se atiende la llamada dentro de los 03 primero segundos de ingreso.
6. **Personalizo adecuadamente la interacción:** Se ve afectado cuando no se menciona mínimo una vez el nombre del ciudadano.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil	PENC	Cuartil
FRANCY ALEJANDRA RODRIGUEZ AGUILERA	16	89%	CUARTIL 3	100%	CUARTIL 1	95%	CUARTIL 2
DAVID SANTIAGO MARIN CORDOBA	15	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	96%	CUARTIL 2
JOHAN STIVEN REALPE VILLAMARIN	15	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1
LEYNNER SANTIAGO AMEZQUITA LONDOÑO	15	92%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
JUAN DAVID CASTELLANOS ROJAS	14	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2
CRISTIAN MAURICIO CRUZ ORJUELA	14	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	96%	CUARTIL 2
MICHEL ANDREA VELASQUEZ GOMEZ	14	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
ANGELA NATALIA RUIZ MUÑOZ	14	96%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2
HEIDY LISETTE MARTINEZ GUERRERO	14	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
KAREN SOFIA VALENZUELA CAMELO	13	95%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
BRANDON STIVEN ZARATE QUIROGA	12	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1
JOSEPH ENRIQUE BOLAÑO GUTIERREZ	12	90%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1
LAURA KATHERIN MILA DAVILA	11	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
DANIEL MAURICIO SOLER GOMEZ	5	88%	CUARTIL 3	100%	CUARTIL 1	92%	CUARTIL 2

Imagen N°6

PQR:

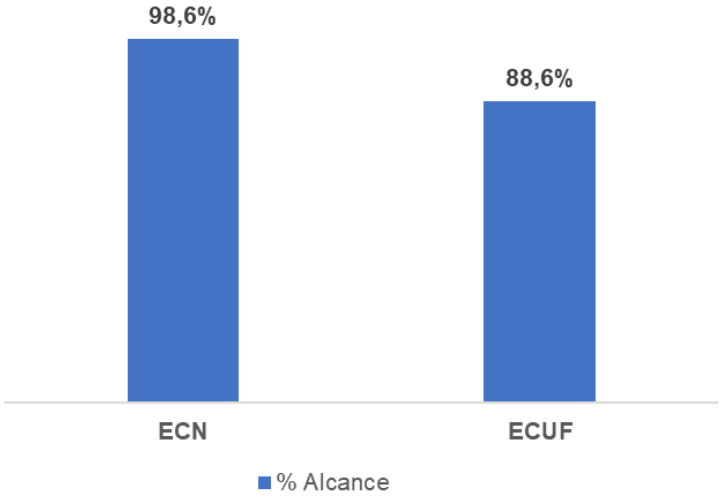


Imagen N°7

En junio para el canal de PQR se realizaron 229 muestras, donde se identifica que ECUF y ECN se cumple con el umbral establecido para la orden de compra del proyecto.

Afectaciones por atributo errores críticos

1. **Brindo información correcta y completa, conforme a las políticas del proceso:** Se ve afectado cuando se evidencia que se entrega información incompleta o incorrecta a los ciudadanos, teniendo en cuenta los requisitos y lineamientos de la entidad contratante.

2. **Presentación**: Se ve afectado en el momento en que los back office omiten utilizar la plantilla establecida, relacionan pie de página desactualizado, otro tipo de alineación y omiten relacionar el nombre del ciudadano dentro de la respuesta.
3. **Tipifico la transacción (registro):** Se ve afectado cuando se evidencia que la re-tipificación es errada.
4. **Adjunto adecuadamente el anexo:** Se Ve afectado cuando se carga de manera errada los anexos del ciudadano.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil
GISELL GALATEA MAHECHA FORERO	35	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
ANDREA VALENTINA GONZALEZ CASTRO	34	88%	CUARTIL 3	100%	CUARTIL 1
CARLOS MANUEL CARRASCAL	34	88%	CUARTIL 3	94%	CUARTIL 2
DANIELA ALEXANDRA PINILLA MONCALEANO	34	94%	CUARTIL 2	97%	CUARTIL 2
RUBEN DARIO OSMA DEVIA	32	88%	CUARTIL 3	97%	CUARTIL 2
NEIDY YOJANA RODRIGUEZ YAYA	30	90%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1
YANETH NUMPAQUE MONROY	30	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1

Imagen N°8

Chat:

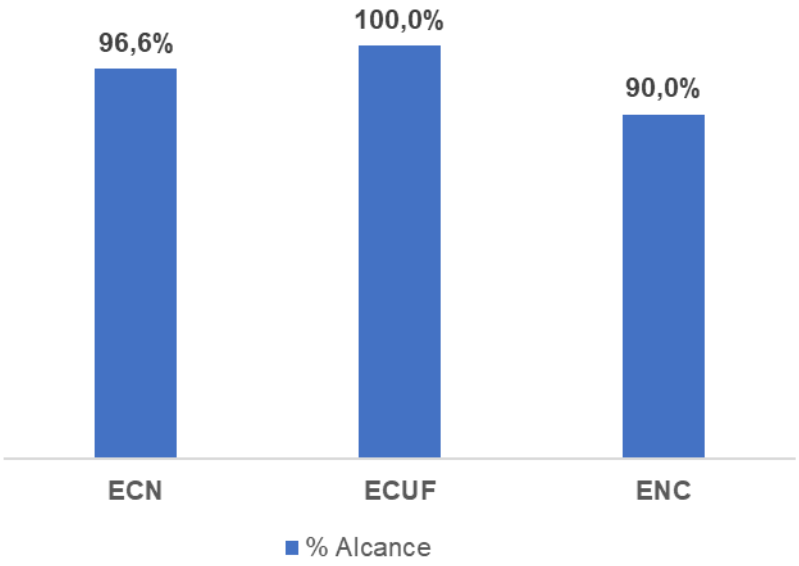


Imagen N°9

En junio para el canal de Chat se realizaron 30 muestras, donde se identifica que ECUF y ECN se cumple con el umbral establecido para la orden de compra del proyecto.

Afectaciones por atributo errores críticos

1. **Tipifico la interacción (registro):** Se ve afectado cuando se tipifica en el aplicativo del aliado (IQGIS) de forma incorrecta el motivo real de la comunicación del ciudadano, o no se tipifica la interacción.

Afectaciones por atributo errores no críticos

1. **Retomo la interacción en los tiempos establecidos:** El atributo se afecta debido a que los agentes exceden los tiempos de espera establecidos para retomar al ciudadano.
2. **Registro de datos y observaciones:** El atributo se ve afectado cuando se evidencia que el agente ingresa de forma errada los datos suministrados por el ciudadano.
3. **Presto atención al ciudadano demostrando actitud de servicio:** Se ve afectado principalmente cuando por descuido el agente hace repetir al ciudadano información que ha indicado al inicio de la comunicación.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil	PENC	Cuartil
SANDRA MARCELA PORTILLO RAMIREZ	15	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2
PAOLA ANDREA GONZALEZ VARGAS	15	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2

Imagen N°10

Videollamada:

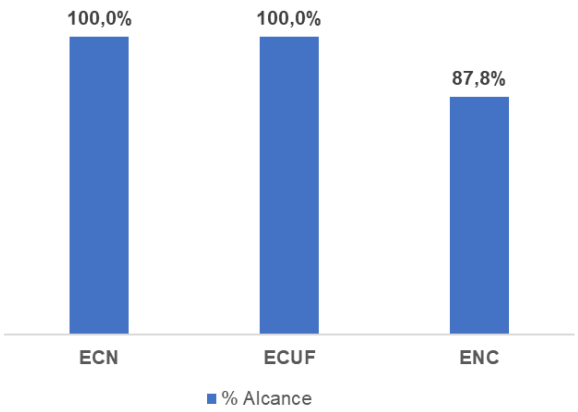


Imagen N°11

En junio para el canal de videollamada se realizaron 33 muestras, donde se identifica que ECUF y ECN se cumple con el umbral establecido para la orden de compra del proyecto.

Afectaciones por atributo errores no críticos

1. **Retomo la interacción en los tiempos establecidos:** El atributo se afecta debido a que los agentes exceden los tiempos de espera establecidos para retomar al ciudadano.
2. **Registro de datos y observaciones:** El atributo se ve afectado cuando se evidencia que el agente ingresa de forma errada los datos suministrados por el ciudadano.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil	PENC	Cuartil
YAMILE PINZON NUÑEZ	12	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1
JOHN FREDY SOLER PEÑA	11	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
ADRIANA FERNANDA SIERRA PEÑA	10	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2

Imagen N°12

Click To Call:

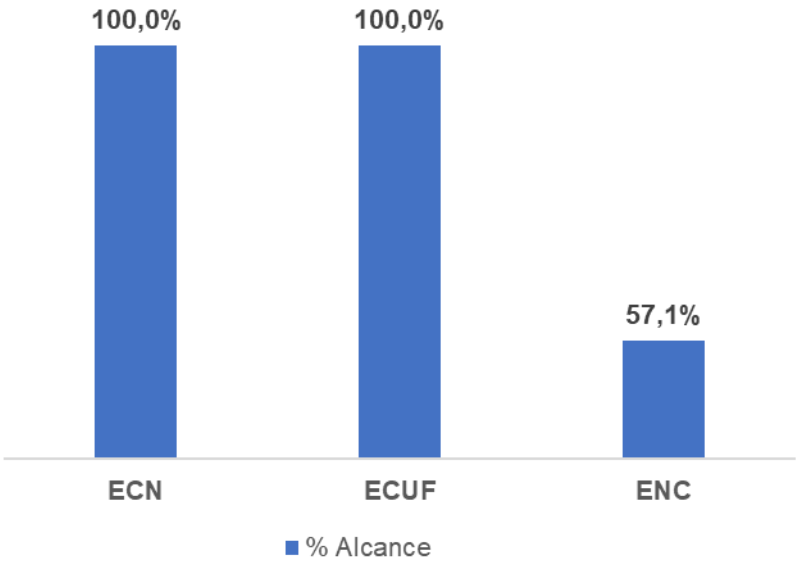


Imagen N°13

En junio para el canal de Click To Call se realizaron 7 muestras, donde se identifica que ECUF y ECN se cumple con el umbral establecido para la orden de compra del proyecto.

Afectaciones por atributo errores no críticos

1. **Retomo la interacción en los tiempos establecidos:** El atributo se afecta debido a que los agentes exceden los tiempos de espera establecidos para retomar al ciudadano.
2. **Registro de datos y observaciones:** El atributo se ve afectado cuando se evidencia que el agente ingresa de forma errada los datos suministrados por el ciudadano.
3. **Contesto oportunamente la interacción:** Se ve afectado cuando no se atiende la llamada dentro de los 03 primero segundos de ingreso.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil	PENC	Cuartil
JOSEPH ENRIQUE BOLAÑO GUTIERREZ	3	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	80%	CUARTIL 4
ANGELA NATALIA RUIZ MUÑOZ	1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
HEIDY LISETTE MARTINEZ GUERRERO	1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	93%	CUARTIL 2
JUAN DAVID CASTELLANOS ROJAS	1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	90%	CUARTIL 2
LAURA KATHERIN MILA DAVILA	1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1

Imagen N°14

Web Call Back:

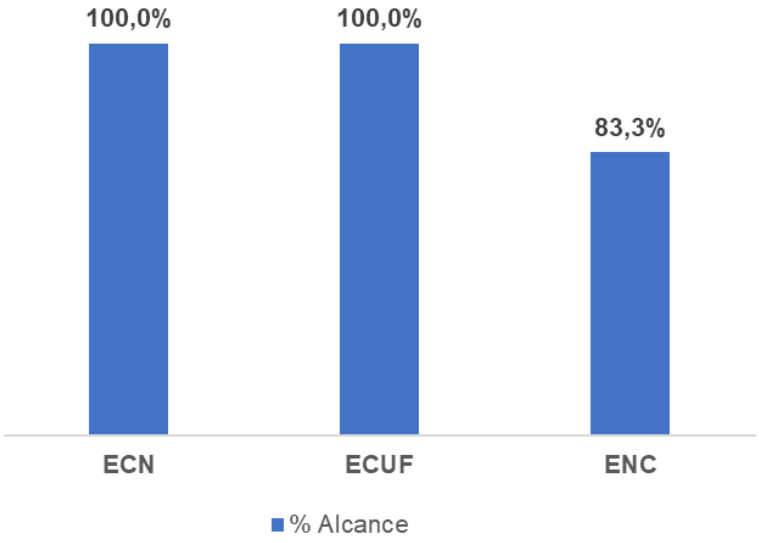


Imagen N°15

En junio para el canal de Web Call Back se realizaron 12 muestras, donde se identifica que ECUF y ECN se cumple con el umbral establecido, sin presentar afectaciones para la orden de compra del proyecto.

Afectaciones por atributo errores no críticos

1. **Registro de datos y observaciones:** El atributo se ve afectado cuando se evidencia que el agente ingresa de forma errada los datos suministrados por el ciudadano.
2. **Contesto oportunamente la interacción:** Se ve afectado cuando no se atiende la llamada dentro de los 03 primero segundos de ingreso.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil	PENC	Cuartil
JOHN FREDY SOLER PEÑA	4	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
ADRIANA FERNANDA SIERRA PEÑA	3	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	93%	CUARTIL 2
YAMILE PINZON NUÑEZ	3	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
LAURA KATHERIN MILA DAVILA	2	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	95%	CUARTIL 2

Imagen N°16

3. Resultado de indicadores por agente

Los indicadores a continuación corresponden a los agentes auditados durante el mes de junio, equipo conformado por 26 agentes distribuidos en los canales Telefónico, Chat, Videollamada y PQRS. También se muestra el cuartilamiento que ocupa el agente dentro de la siguiente categoría:

Q4	Q3	Q2	Q1
Entre 0% y 85%	Entre 86% y 89%	Entre 90% y 99%	Igual a 100%

Tabla N°1

La cuartilización es el proceso a través del cual se genera la categorización de los resultados obtenidos mediante la segmentación del 100% de una población o muestra.

- Cuartil 1 (Q1): Grupo de población que se encuentra en el rango establecido (100%).
- Cuartil 2 (Q2): Grupo de población que se encuentra dentro del rango (90% - 99%).
- Cuartil 3 (Q3): Grupo de población que se encuentra por debajo del rango interno establecido (86% - 89%).
- Cuartil 4 (Q4): Grupo de población con el desempeño más bajo de acuerdo con el rango establecido.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil	PENC	Cuartil
GISELL GALATEA MAHECHA FORERO	35	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
DANIELA ALEXANDRA PINILLA MONCALEANO	34	94%	CUARTIL 2	97%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1
ANDREA VALENTINA GONZALEZ CASTRO	34	88%	CUARTIL 3	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
CARLOS MANUEL CARRASCAL	34	88%	CUARTIL 3	94%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1
RUBEN DARIO OSMA DEVIA	32	88%	CUARTIL 3	97%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1
NEIDY YOJANA RODRIGUEZ YAYA	30	90%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
YANETH NUMPAQUE MONROY	30	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
FRANCY ALEJANDRA RODRIGUEZ AGUILERA	16	89%	CUARTIL 3	100%	CUARTIL 1	95%	CUARTIL 2
SANDRA MARCELA PORTILLO RAMIREZ	15	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2
DAVID SANTIAGO MARIN CORDOBA	15	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	96%	CUARTIL 2
LEYNNER SANTIAGO AMEZQUITA LONDOÑO	15	92%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
JOHN FREDY SOLER PEÑA	15	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
YAMILE PINZON NUÑEZ	15	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1
PAOLA ANDREA GONZALEZ VARGAS	15	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
JOSEPH ENRIQUE BOLAÑO GUTIERREZ	15	92%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
ANGELA NATALIA RUIZ MUÑOZ	15	96%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
JUAN DAVID CASTELLANOS ROJAS	15	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
HEIDY LISETTE MARTINEZ GUERRERO	15	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
JOHAN STIVEN REALPE VILLAMARIN	15	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1
MICHEL ANDREA VELASQUEZ GOMEZ	14	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
LAURA KATHERIN MILA DAVILA	14	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
CRISTIAN MAURICIO CRUZ ORJUELA	14	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	96%	CUARTIL 2
ADRIANA FERNANDA SIERRA PEÑA	13	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
KAREN SOFIA VALENZUELA CAMELO	13	95%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
BRANDON STIVEN ZARATE QUIROGA	12	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1
DANIEL MAURICIO SOLER GOMEZ	5	88%	CUARTIL 3	100%	CUARTIL 1	92%	CUARTIL 2

Imagen N°17

Del total de agentes monitoreados se evidencia un cumplimiento del indicador ECN y ECUF con el umbral establecido para la orden de compra del proyecto.

Durante el transcurso del mes se realizaron retroalimentaciones individuales de manera inmediata y grupales enfocadas en reforzar las habilidades blandas detectadas en los monitoreos y aclarar las diferentes inquietudes presentadas en la gestión diaria.

4. Planes de acción para el mes de junio

1. Se realizará una actividad general denominada “Futbolito Migración” con el objetivo de apalancar los indicadores de (Calidad - TMO – Ausentismo). Los agentes formarán parejas e irán compitiendo contra los demás equipos de manera semanal, lo que les permitirá ir acumulando puntos semana a semana para participar por diferentes premios.



Imagen N°18



Imagen N°19



Imagen N°20



Imagen N°21



Imagen N°22

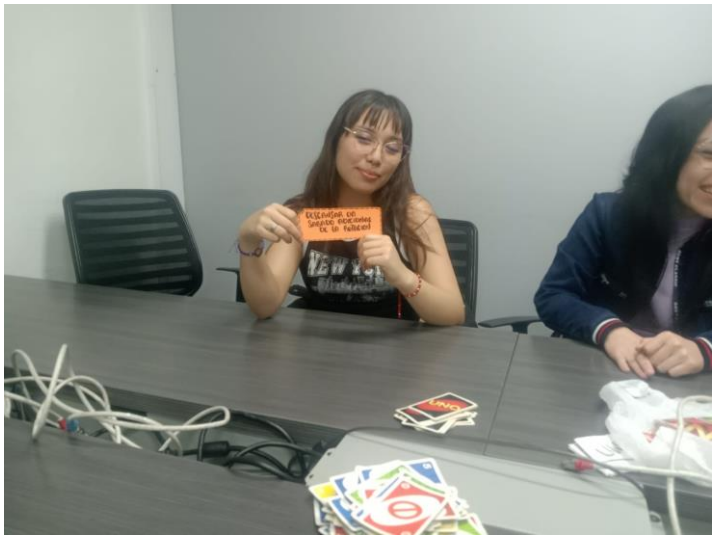


Imagen N°23



Imagen N°24



Imagen N°25

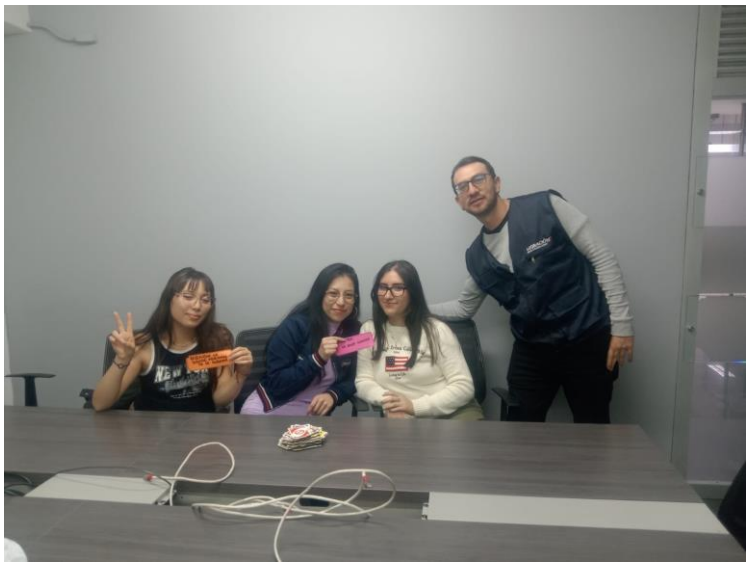


Imagen N°26



Imagen N°27



Imagen N°28

2. Los agentes con dos o más afectaciones por el atributo “Brindo información correcta y completa, conforme a las políticas del proceso” durante el mes de mayo, realizarán un juego “Stop” enfocado a reforzar la información donde se detectó la oportunidad de mejora.

Canal de atención	Tema
PQRS	Horarios puntos visibles Requisitos de salida del país Relaciona información de menores de edad Enlace desactualizado
Telefónico	Duplicado PPT (Ciudades donde aplica agendamiento de citas, tiempos de entrega). Requisitos solicitud Salvoconducto condición refugio.



Imagen N°29



Imagen N°30



Imagen N°31

5. Planes de acción para el mes de julio

1. Se realizará actividad de integración y motivación los viernes. Se definirá una temática semanal, en la cual se premiará de manera individual a los agentes con la mejor creatividad y actitud.

   Se calificará al mejor agente a través de un formulario forms, cada agente dará una calificación a los cinco finalistas, el que obtenga mayor votación será el ganador.

Fecha	Temática
05/07/2024	Pantuflas
12/07/2024	Corbatas
19/07/2024	Gafas locas
26/07/2024	Día de playa

2. Se realizará una capacitación semanal para reforzar los temas afectados durante el mes de junio (Impedimento de salida / Permiso menores / Verificación CMM), a través de una urna de preguntas los agentes responderán casuísticas y se ira reforzando de acuerdo con las respuestas brindadas por los agentes.
   Dentro de las casuísticas planteadas se contemplará el registro de observaciones, entregando un listado de palabras para que los agentes estructuren unas observaciones claras.

3. Desde el área de seguridad y salud en el trabajo se realizará capacitación de manera semanal todos los viernes, se trabajará temas de habilidades blandas.



PROYECTO: Migración Colombia
Periodo: 01 al 31 de julio de 2024
Orden de Compra: 122240

MIGRACIÓN
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

UT UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

Tabla de contenido

1 INTRODUCCIÓN 4
2 ESPECIFICACIÓN DEL SERVICIO 4
2.1 Objeto del Servicio 4
2.2 Alcance del Servicio 4
2.3 Canales de contacto 4
3 GLOSARIO 5
4 MODELO DE GESTIÓN 6
4.1 Interacciones Mes 6
4.2 Segmento Inbound 9
4.2.1 Comportamiento Semanal Inbound 10
4.2.2 Comportamiento Día de la Semana Inbound 10
4.2.3 Comportamiento Diario Inbound 11
4.2.4 Comportamiento Franja Horaria Inbound 11
4.3 Segmento Linea Anticorrupción 12
4.3.1 Comportamiento Semanal Anticorrupción 12
4.3.2 Comportamiento Día de la Semana Anticorrupción 13
4.3.3 Comportamiento Diario Anticorrupción 13
4.3.4 Comportamiento Franja Horaria Anticorrupción 14
4.4 Segmento Video Llamada 14
4.4.1 Comportamiento Semanal Video Llamada 15
4.4.2 Comportamiento Día de la Semana Video Llamada 16
4.4.3 Comportamiento Diario Video Llamada 16
4.4.4 Comportamiento Franja Horaria Video Llamada 17
4.5 Segmento Chat 17
4.5.1 Comportamiento Semanal Chat 18
4.5.2 Comportamiento Día de la Semana Chat 19
4.5.3 Comportamiento Diario Chat 19
4.5.4 Comportamiento Franja Horaria Chat 19
4.6 Clic to Call (C2C) 20
4.6.1 Comportamiento Semanal C2C 21

4.6.2 Comportamiento Día de la Semana C2C 21
4.6.3 Comportamiento Diario C2C 22
4.6.4 Comportamiento Franja Horaria C2C 22
4.7 Déjanos Llamarte (Web Call Back) 22
4.8 Segmento Outbound 23
5 TIPIFICACIONES 24
5.1 % Participación por Motivo de llamada 24
5.2 % Participación por Genero 25
5.3 % Participación por Nacionalidad 26
5.4 % Participación por Grupo de Edades 26
6 GESTION PQRS 27
6.1 Tipo de Solicitud 27
6.2 Gestión por Trámite 27
6.3 Gestión por Backoffice 28
7 AGENDAMIENTO 30
7.1 Top Agendamiendo por cuidades 31
7.2 Registro de Asistencia Agendas 32
8 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN MENSUAL 35
8.1 Encuestas Canal Telefónico 35
8.2 Encuestas Ventanilla Virtual 37
9 QUEJAS 39
9.1 Casos escalados 40
10 GESTION PERSONAL DE APOYO EN PUNTOS PRESENCIALES 40
11 ACTUALIZACIONES - FORMACIÓN 41
12 ENVIO CORREOS MASIVOS 46

1 INTRODUCCIÓN

El presente informe da cuenta de los resultados y gestión del mes en referencia donde se podrán evidenciar métricas operativas, oportunidades de mejora identificados y estrategias planteadas y aplicadas.

Partimos recordando el objeto del servicio y nuestras obligaciones contractuales las cuales en el desarrollo del informe vamos presentando.

A continuación, se muestran los resultados de la gestión del 1 al 31 de julio de 2024 en cada canal de atención destinado a la ciudadanía, así como el apoyo prestado por algunos agentes del centro de contacto en los centros facilitadores de la entidad.

2 ESPECIFICACIÓN DEL SERVICIO

2.1 Objeto del Servicio

El objeto del Acuerdo Marco es establecer: (i) las condiciones para la contratación de Servicios BPO al amparo del Acuerdo Marco y la prestación del servicio por parte de los Proveedores; (ii) las condiciones en las cuales las Entidades Compradoras se vinculan al Acuerdo Marco y adquieren los Servicios BPO; y (iii) las condiciones para el pago de los Servicios BPO por parte de las Entidades Compradoras.

2.2 Alcance del Servicio

Los Proveedores se obligan a entregar a las Entidades Compradoras en la operación los servicios BPO de acuerdo con las especificaciones establecidas en el pliego de condiciones y de acuerdo con las Ofertas presentadas a Colombia Compra Eficiente en la licitación pública 122240. Es importante precisar que entre las partes se realizó adición de 3 meses a partir del 28 de junio 2024.

El Acuerdo Marco busca: (i) aprovechar el poder de negociación que tiene el Estado como un solo comprador, agregando la demanda de Servicios BPO de las Entidades Compradoras a nivel nacional; (ii) mejorar la eficiencia en la contratación de Servicios BPO al hacer un solo proceso de licitación pública; y (iii) garantizar a las Entidades Compradoras la contratación de Servicios BPO durante la vigencia del Acuerdo Marco.

2.3 Canales de contacto

A continuación, se detallan los diferentes canales de atención que la entidad tiene a disposición de la ciudadanía:

- **Telefónico:**

- Línea Fija (601) 601-6170
- Línea Nacional: 018000 018662
- Línea anticorrupción (601) 611-6177

- **Ventanilla Virtual:**

Accesos publicados en la página web de la entidad: https://www.migracioncolombia.gov.co/

- Llámanos (Clic to Call).
- Déjanos Llamarte (Call me Back).
- Videollamada.
- Videollamada por Lengua de Señas.
- Chatbot.

- **Plataforma de citas**.

Página web desarrollado por la UT con diferentes módulos dirigidos a ciudadanos, funcionarios y operadores del centro del contacto donde los ciudadanos podrán realizar la autogestión de consulta y agendamiento de citas en los diferentes puntos de atención a nivel nacional: https://citasmigracion.iq-online.net.co/citas

- **Envió Masivo de Correos**.

Durante el mes en gestión del presente informe la entidad entrega una base de datos de registros para él envió del Emails masivos, parte del tratamiento fue: depuración y preparación para envió de correos masivos según base de datos y estructura indicada por la entidad.

3 GLOSARIO

- **Interacciones recibidas:** Son todas las interacciones de los ciudadanos que buscan contacto con un asesor por los diferentes canales de atención, Telefónico y/o ventanilla virtual.
- **Autogestión:** Son las interacciones que llegan al chat Bot o al IVR y no pasan al asesor, solucionan sus inquietudes con la información que consultan y no requieren atención directa con una persona.
- **Virtual Hold:** Es un servicio que se ofrece cuando la línea está con cola de llamada y le informa al ciudadano que los asesores se encuentran ocupados y ofrece la opción de devolución de llamada.
- **Recibidas ACD:** Son las interacciones que pasan de las opciones del IVR y llegan a la cola para ser atendida por un asesor.
- **Nivel de servicio:** Hace referencia al porcentaje de llamadas contestadas antes de un tiempo determinado.
- **Nivel de atención (Eficacia):** Número de interacciones atendidas sobre el total de interacciones recibidas.

- **Abandono:** Es el porcentaje de llamadas abandonadas/ Llamadas recibidas en un umbral determinado.
- **TMO:** Tiempo Medio de operación, corresponde al tiempo desde que inicia la atención con el ciudadano hasta el final.

4 MODELO DE GESTIÓN

- Fecha de inicio contrato: 28 de diciembre de 2023.
- Fecha de final gestión: 27 de junio de 2024.
- Adición de la Orden de compra: 3 meses adicionales desde el 28 de junio de 2024 al 27 de septiembre de 2024, razón por la cual se da continuidad a la gestión y el presente informe muestra el mes completo.
- Periodo de gestión a presentar: 1 al 31 de julio de 2024.

A continuación, detallamos la gestión ejecutada en el mes de julio por cada canal de gestión así: Gestión de Contact Center: En este agrupamos los servicios prestados para la atención de interacciones entrantes así:

- Atención telefónica de las líneas de servicio, así como de conmutador, esta cubre tanto idioma español como inglés y la línea anticorrupción.
- Atención por Ventanilla virtual Chat Bot, chat, llámanos, Videollamada y déjanos llamarte, en idioma español y Lengua de señas.
- Gestión de PQRS: En este se detallan las actividades para la atención de cada una de las solicitudes que son direccionadas al equipo de apoyo.
- Gestión Presencial: Corresponde a las actividades desarrolladas en cada punto de atención de Migración Colombia de acuerdo con los servicios contratados y seleccionados en la orden de compra.
- Envió de Correos Masivos: Depuración y envío de correos masivos a demanda de la entidad.

4.1 Interacciones Mes

A continuación, se presenta el total de interacciones de los segmentos de atención:

Telefónico: Se muestran las interacciones recibidas por las líneas de servicio fija, 018000 las cuales se derivan a la opción 1 (español y opción 2 (inglés), importante tener presente que las llamadas ingresan al IVR donde dependiendo de la opción seleccionada hay paso a agente u opciones de audio texto (donde escuchan la información pregrabada dando orientación al ciudadano) y la línea anticorrupción donde se le da un direccionamiento al ciudadano sobre los tramites a realizar presuntos actos de corrupción, realizados por funcionarios públicos o contratistas de la entidad.

Ventanilla lo integran los siguientes canales:

- **Clic to call:** servicio a través de la web que al realizar la llamada automáticamente pasa al asesor para atención.
- **Web call back:** servicio que permite dejar los datos al ciudadano y se realiza la devolución cuando se esté en horario hábil de atención y se tenga disponibilidad de asesores.
- **Video llamada:** servicio que permite atención en español y en lenguaje de señas.
- **Chat:** servicio que permite una interacción a través del Chatbot, donde le ciudadano podrá autogestionar sus consultas, así mismo, un paso a agente en caso de que el ciudadano no logre resolver sus inquietudes.

En la siguiente tabla se puede observar el resumen de los indicadores obtenidos desde enero al corte del presente informe, según lo establecido en la orden de compra.

TABLERO DE INDICADORES (ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO-ANS)								
Indicador (ANS)	Meta (Nivel Plata)	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24
		Periodo de Estabilización						
DISPONIBILIDAD DE LA PLATAFORMA	>=99.7%	99,90%	99,40%	99,80%	99,90%	100,00%	99,83%	99,97%
EFICACIA	>= 90%	69,02%	93,06%	97,08%	95,31%	91,31%	88,78%	90,17%
TELEFONICO	Nivel Atención	68,07%	97,77%	99,27%	98,89%	97,72%	97,44%	97,55%
CHAT		73,92%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
WEB (C2C)		-	93,26%	92,51%	87,84%	91,77%	72,97%	89,91%
WEB (WCB)		-	65,05%	96,80%	93,35%	85,69%	91,68%	90,48%
TMO INBOUND		0:08:07	0:07:05	0:06:57	0:06:50	0:06:47	0:06:25	0:06:29
TMO CHAT		0:11:53	0:12:09	0:11:34	0:12:02	0:12:33	0:12:31	0:12:00
TIEMPO DE ATENCIÓN CANALES INBOUND	<= 40 segundos	-	24	11	17	24	30	27
TIEMPO DE ATENCIÓN CANALES CHAT	<= 60 segundos	-	18	28	27	25	20	20
TIEMPO DE ATENCIÓN CANALES VIDEO LLAMADA	<= 90 segundos	-	8	8	13	25	41	30
TIEMPO DE ATENCIÓN CANALES WEB (C2C)	-	-	-	17	21	22	35	39
OCUPACIÓN DE AGENTES	>=65%	75,32%	50,00%	41,23%	51,04%	52,45%	65,67%	59,19%
QUEJAS SOBRE EL SERVICIO DEL CENTRO DE CONTACTO	< 3%	0,000%	0,007%	0,000%	0,000%	0,000%	0,011%	0,029%
PROMEDIO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS CON EL SERVICIO	Opción 2 Resultado evaluación >80%	En construcción	En construcción	4,4	4,4	4,6	4,1	4,3
ROTACIÓN DE AGENTES	Resultado	4,00%	2,00%	2,00%	1,72%	3,45%	0,00%	1,82%
PRECISIÓN ERROR CRÍTICO DE NEGOCIO: ECN	>= 85%	93,00%	96,81%	98,10%	97,67%	98,24%	98,38%	96,85%
PRECISIÓN ERROR CRÍTICO DE USUARIO: ECU		89,00%	91,10%	93,10%	94,35%	95,25%	90,91%	93,87%
AUDITORÍA EFECTUADA POR LA ENTIDAD COMPRADORA A LA MEDIDA DE PRECISIÓN ERROR CRITICO DE USUARIO	<=15%	Pendiente Migración Colombia	Pendiente Migración Colombia	Pendiente Migración Colombia	Pendiente Migración Colombia	Pendiente Migración Colombia	Pendiente Migración Colombia	Pendiente Migración Colombia
ECA	>=70%	98,00%	98,00%	98,00%	92,00%	95,00%	85,00%	95,79%

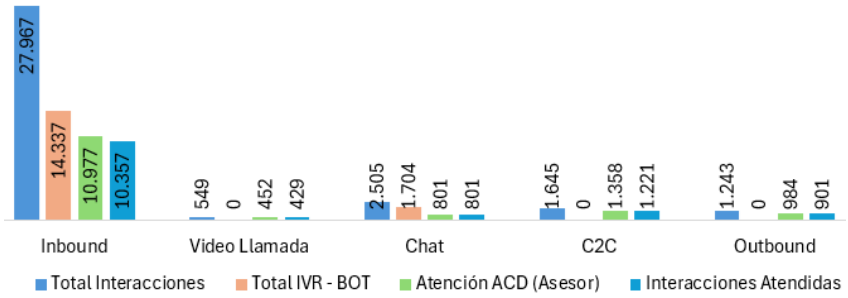
Tabla N° 1

A continuación, se muestra el consolidado para los segmentos:

Segmento	Total Interacciones	Total IVR - BOT	Total Fuera Horario	Atención ACD (Asesor)	Interacciones Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atención	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	% Tipificación
Inbound	**27.967**	**14.337**	**2.653**	**10.977**	**10.357**	**620**	**97,55%**	**85,29%**	**2,45%**	**0:06:29**	**99,16%**
Español	*26.309*	*13.439*	*2.499*	*10.371*	*9.844*	*527*	*97,79%*	*84,95%*	*2,21%*	*0:06:44*	*99,33%*
Ingles	*594*	*521*	*3*	*70*	*68*	*2*	*99,66%*	*98,53%*	*0,34%*	*0:11:34*	*100,00%*
Línea Anticorrupción	*1.064*	*377*	*151*	*536*	*445*	*91*	*90,03%*	*91,01%*	*9,97%*	*0:02:03*	*95,28%*
Video Llamada	**549**	**-**	**97**	**452**	**429**	**23**	**94,91%**	**90,27%**	**5,10%**	**0:06:33**	**98,83%**
Video Llamada	*546*	*-*	*97*	*449*	*427*	*22*	*95,10%*	*90,42%*	*4,91%*	*0:06:34*	*98,83%*
Lenguaje de Señas	*3*	*-*	*0*	*3*	*2*	*1*	*66,67%*	*66,67%*	*33,33%*	*0:03:42*	*100,00%*
Chat	**2.505**	**1.704**	**696**	**801**	**801**	**0**	**100,00%**	**98,75%**	**0,00%**	**0:12:00**	**100,00%**
C2C	**1.645**	**-**	**287**	**1.358**	**1.221**	**137**	**89,91%**	**82,18%**	**10,09%**	**0:05:05**	**98,94%**
Outbound	**1.243**	**-**	**-**	**984**	**901**	**342**	-	-	-	***0:03:30***	***100,00%***
Web Call Back	*872*	*-*	*-*	*872*	*789*	*83*	-	-	-	*0:04:48*	*100,00%*
Salientes	*371*	*-*	*-*	*112*	*112*	*259*	-	-	-	*0:02:11*	-
TOTAL	**33.909**	**16.041**	**3.733**	**14.572**	**13.709**	**1.122**	**94,26%**	**82,05%**	**5,74%**	**0:06:43**	**99,14%**

El TMO para Outbound y el total del TMO es un promedio directo

Tabla N° 2



Grafica N° 1

Para el mes en referencia se recibieron 33.909 interacciones en todos los canales de servicio, a lo que corresponde a una variación de **1.3%** referente al mes inmediatamente anterior.

Se presento un incremento de llamadas por registrar un día adicional frente a junio, así mismo un solo festivo en día hábil se presentó frente a los 2 lunes festivos del mes pasado.

A continuación, se muestra la variación de interacciones recibidas que solicitaron paso a asesor (atención ACD) frente al mes actual, donde se presentó una disminución del 9.4% de frente al total de Atenciones ACD del mes inmediatamente anterior.

Atención ACD (Asesor)	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	Variación
Inbound	31.474	12.043	8.812	10.321	10.038	9.642	10.977	12,2%
Video Llamada	-	384	402	446	498	410	452	9,3%
Chat	2.588	786	774	1.010	788	790	801	1,4%
C2C	-	1.083	1.318	1.459	1.398	1.402	287	-388,5%
Outbound	180	1.866	1.316	1.438	1.580	2.526	984	-156,7%
TOTAL	**34.242**	**16.162**	**12.622**	**14.674**	**14.302**	**14.770**	**13.501**	**-9,4%**

Tabla N° 3

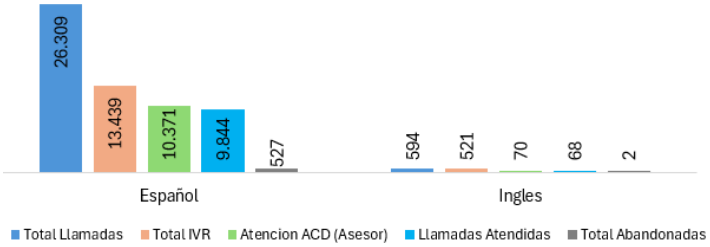
4.2 Segmento Inbound

Se muestran las llamadas tanto de la línea fija como de la 01 8000 128662, Opción 1 (español) y la opción 2 (inglés). La participación de las llamadas que los ciudadanos solicitan paso a agente es: opción 1, 99.3% y opción 2, 0.7%.

Importante tener en cuenta que el 69.7% de las llamadas se reciben a través de la línea fija 6016116170 y el 25.2% ingresan a través de la 01 8000 128662, el restante 5.1% corresponde a las llamadas abandonadas.

Campaña	Total Llamadas	Total IVR	Total Fuera Horario	Atencion ACD (Asesor)	*Llamadas Aten. L.Fija*	*Llamadas Aten. L.018000*	Llamadas Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atencion	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO
Español	26.309	13.439	2.499	10.371	*7.224*	*2.620*	9.844	527	97,79%	84,95%	2,21%	0:06:44
Ingles	594	521	3	70	*55*	*13*	68	2	99,66%	98,53%	0,34%	0:11:34
TOTAL INBOUND	**26.903**	**13.960**	**2.502**	**10.441**	***7.279***	***2.633***	**9.912**	**529**	**97,55%**	**85,29%**	**2,45%**	**0:06:29**

Tabla N° 4



Grafica N° 2

A continuación, se muestra la variación de interacciones recibidas que solicitaron paso a asesor respecto al mes inmediatamente anterior, se muestra una variación de 11,8% para español y aumento el 7.1% para inglés.

Atencion ACD (Asesor)	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	Variación
Español	29.509	11.201	8.485	10.283	9.581	9.151	10.371	11,8%
Ingles	1.695	662	166	87	57	65	70	7,1%
TOTAL	**31.204**	**11.863**	**8.651**	**10.370**	**9.638**	**9.216**	**10.441**	**11,7%**

Tabla N° 5

Frente a las tipificaciones de este segmento, presentamos las 3 más altas para las tipificaciones de cuarto nivel:

Segmento: Español

Grupo de Tipificación	Tipificacion	Cantidad	% del total
Tipificación 1	**Orientación Tramites**	**7.532**	**77,03%**
Tipificación 2	**Control Migratorio**	**2.794**	**28,57%**
Tipificación 3	**Menores de Edad**	**1.213**	**12,41%**
Tipificación 4	*Salida de menores de edad*	*487*	*4,98%*
Tipificación 4	*Informacion permiso de salida*	*437*	*4,47%*
Tipificación 4	*Informacion general*	*205*	*2,10%*
	Restante Tipificaciones	**2.246**	**22,97%**

Tabla N°6

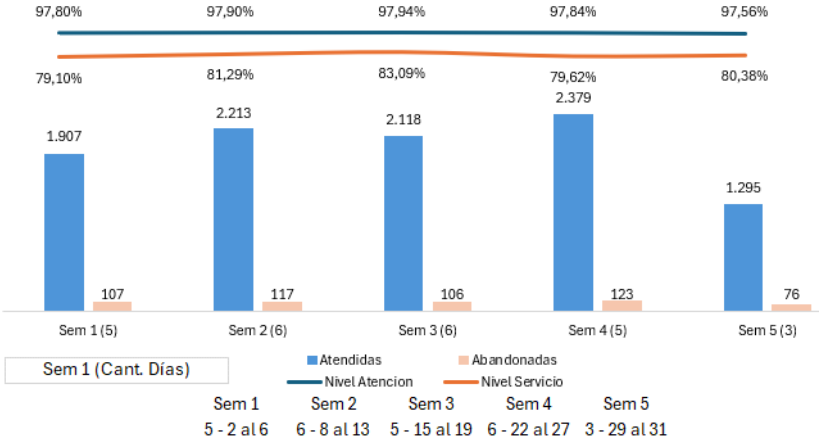
Segmento: Ingles

Grupo de Tipificación	Tipificacion	Cantidad	% del total
Tipificación 1	**Orientación Tramites**	**50**	**73,53%**
Tipificación 2	**Extranjeria**	**36**	**52,94%**
Tipificación 3	**Cédula de Extranjeria**	**15**	**22,06%**
Tipificación 4	*Entrega de cedula de extrajeria*	*8*	*11,76%*
Tipificación 4	*Informacion General de CE*	*7*	*10,29%*
Tipificación 4	*Prorroga de Permanencia*	*14*	*20,59%*
	Restante Tipificaciones	**18**	**26,47%**

Tabla N°7

4.2.1 Comportamiento Semanal Inbound

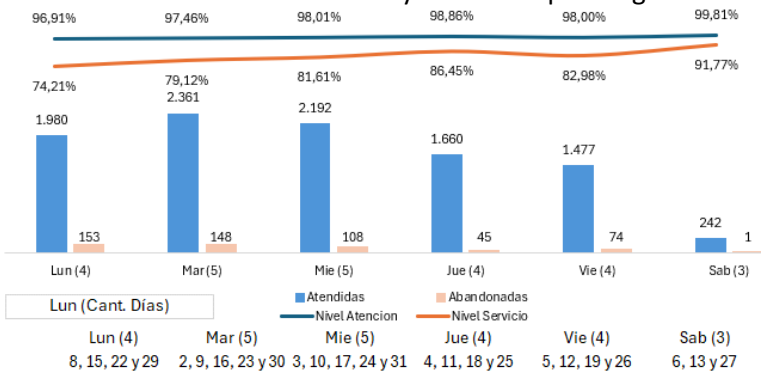
A continuación, se muestra la cantidad de llamadas que ingresaron por semana, cumpliendo con el nivel de servicio y atención contractualmente. Se evidencia que el incremento de llamadas a la línea telefónica estuvo marcado en la cuarta semana (del lunes 22 al sábado 27) con un total de 2.379.



Grafica N° 3

4.2.2 Comportamiento Día de la Semana Inbound

Se identifica que los días de mayor participación de llamadas son los martes seguidos de los miércoles, con 2.361 atenciones y 2.192, respectivamente. A resaltar que pese a los incrementos anteriormente mencionados los indicadores de NS y NA se cumplen según los ANS contractuales.

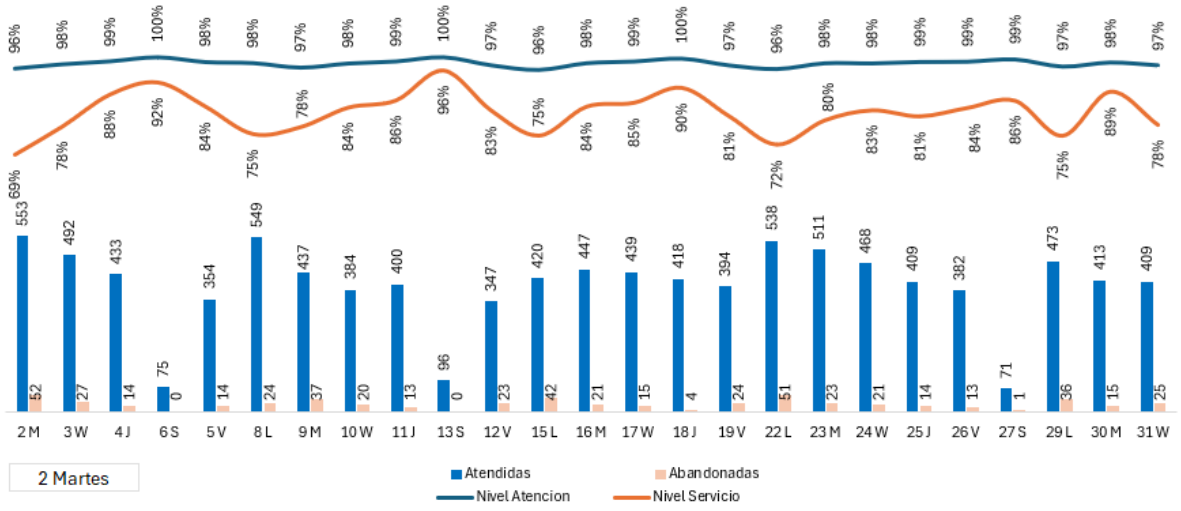


Grafica N° 4

4.2.3 Comportamiento Diario Inbound

Los primeros días hábiles del mes 2 y 8 presento el mayor ingreso de llamadas, con 553 y 549 llamadas atendidas, respectivamente, los motivos de llamadas fueron Orientación a tramites con un 75% de registros en ese día. Los demás días, se registraron tipificaciones que obedece a los siguientes tramites:

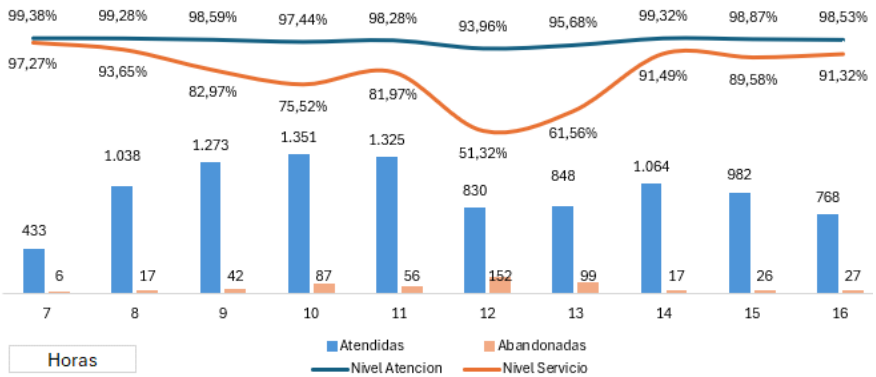
- Verificación Migratoria
- Cédula de Extranjería
- Ciudadanos venezolanos
- Control Migratorio



Grafica N° 5

4.2.4 Comportamiento Franja Horaria Inbound

Las horas de mayor volumen de interacciones se comprenden entre (10:00 a.m. y 11:00 a.m.), frente al nivel de servicio se evidencia que la afectación está entre las 12:00 p.m. y 1:00 p.m., que son las horas de almuerzo, sin embargo, esto no afecta el resultado final de éstos indicadores.



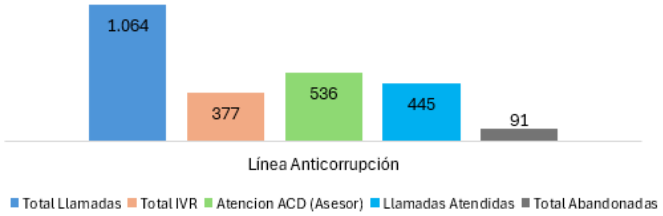
Grafica N° 6

4.3 Segmento Linea Anticorrupción

En la línea anticorrupción se da un direccionamiento al ciudadano sobre los tramites a realizar presuntos actos de corrupción, realizados por funcionarios públicos o contratistas de la entidad.

Campaña	Total Llamadas	Total IVR	Total Fuera Horario	Atencion ACD (Asesor)	Llamadas Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atencion	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	% Tipificación
Línea Anticorrupción	1.064	377	151	536	445	91	90,03%	91,01%	9,97%	0:02:03	95,28%
TOTAL LINEA ANTICORRUPCION	**1.064**	**377**	**151**	**536**	**445**	**91**	**90,03%**	**91,01%**	**9,97%**	**0:02:03**	**95,28%**

Tabla N° 8



Grafica N° 7

A continuación, se muestra la variación de interacciones recibidas que solicitaron paso a asesor frente al mes actual, donde se presentó un incremento del 20.5% frente al total de interacciones del mes inmediatamente anterior.

Atencion ACD (Asesor)	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	Variación
Línea Anticorrupción	180	161	238	400	426	536	20,5%
TOTAL	**180**	**161**	**238**	**400**	**426**	**536**	**20,5%**

Tabla N° 9

Frente a las tipificaciones de este segmento, presentamos las 3 más altas para las tipificaciones de cuarto nivel:

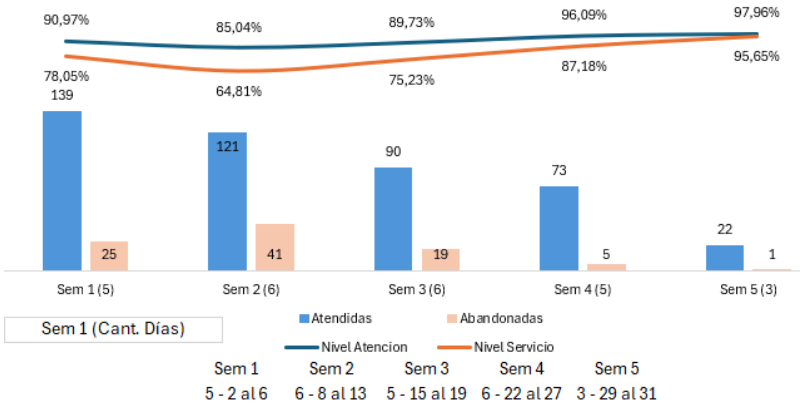
Segmento: Línea Anticorrupción

Grupo de Tipificación	Tipificacion	Cantidad	% del total
Tipificación 1	**Orientación Tramites**	**253**	**59,67%**
Tipificación 2	**Ciudadanos_Venezolanos**	**106**	**25,00%**
Tipificación 3	**Permiso de proteccion temporal (PPT)**	**106**	**25,00%**
Tipificación 4	*Informacion general del (PPT)*	*50*	*11,79%*
Tipificación 4	*Entrega del (PPT)*	*32*	*7,55%*
Tipificación 4	*Duplicado PPT*	*8*	*1,89%*
	Restante Tipificaciones	**171**	**40,33%**

Tabla N° 10

4.3.1 Comportamiento Semanal Anticorrupción

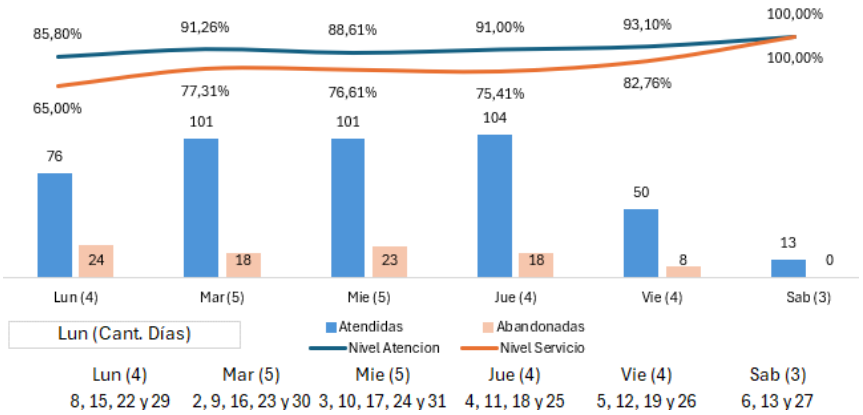
A continuación, se muestra la cantidad de llamadas que se recibieron en esta línea y las que se abandonaron, la semana 1 es donde se presentó el mayor volumen de llamadas sin atender con 139 registros, presentando una tendencia descendiente durante el mes en el ingreso de atenciones.



Grafica N° 8

4.3.2 Comportamiento Día de la Semana Anticorrupción

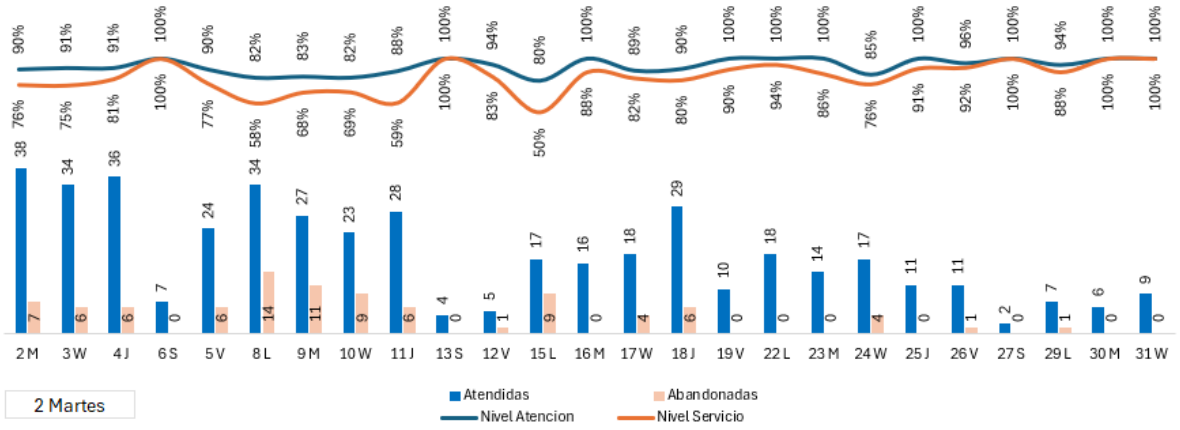
Se identifica que los días donde ingresa el mayor volumen de llamadas estuvo distribuido en los martes a jueves con un promedio de 102 atenciones, así como lo muestra el gráfico a continuación:



Grafica N° 9

4.3.3 Comportamiento Diario Anticorrupción

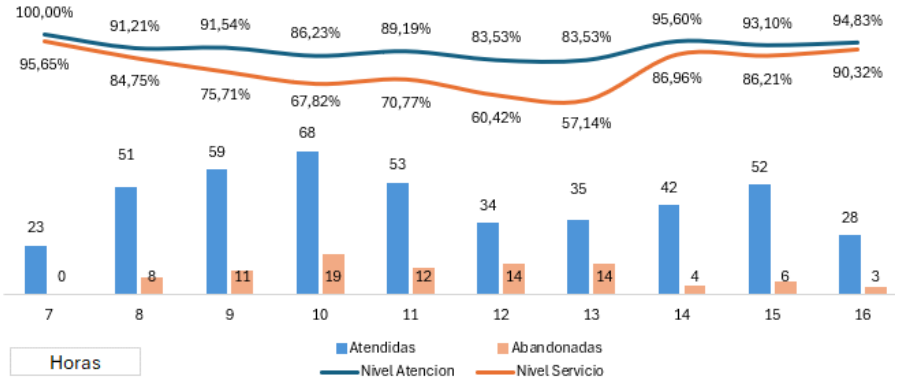
Se marca la tendencia arriba descrita, mostrando los martes a jueves con mayor volumen de ingresos de llamadas y su curva descendente con el pasar de las semanas.



Grafica N° 10

4.3.4 Comportamiento Franja Horaria Anticorrupción

Las horas de mayor impacto en volumen son 9 y 10 con 59 y 68 llamadas, respectivamente, presentando más registros.



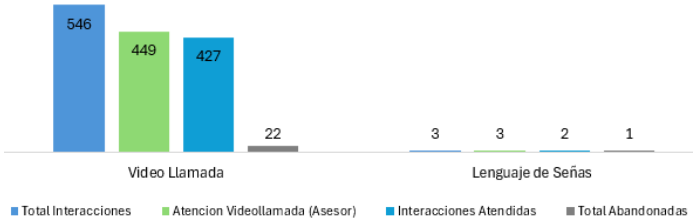
Grafica N° 11

4.4 Segmento Video Llamada

El segmento de video llamadas, lenguaje de señas presento 3 interacciones las cuales fueron atendidas con el protocolo establecido de tomar el número de contacto y hacer el escalamiento para su atención pertinente desde Migración Colombia, sin embargo, el sábado 13 la asesora se encontraba en otra atención de Video Llamada por lo que no se pudo atender dicha atención, por el volumen de videollamadas de lenguaje de señas se muestra la afectación del 33% en el abandono.

Campaña	Total Interacciones	Total Fuera Horario	Atencion Videollamada (Asesor)	Interacciones Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atencion	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	% Tipificacion
Video Llamada	546	97	449	427	22	95,10%	90,42%	4,91%	0:06:34	98,83%
Lenguaje de Señas	3	0	3	2	1	66,67%	66,67%	33,33%	0:03:42	100,00%
TOTAL VIDEOLLAMADA	**549**	**97**	**452**	**429**	**23**	**94,91%**	**90,27%**	**5,10%**	**0:06:33**	**98,83%**

Tabla N° 11



Grafica N° 12

A continuación, se muestra la variación de interacciones recibidas que solicitaron paso a asesor frente al mes anterior, donde se presentó un aumento consolidado de 9.3%.

Atencion Videollamada (Asesor)	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	Variación
Video Llamada	379	393	484	498	404	449	10,0%
Lenguaje de Señas	5	4	5	0	6	3	-100,0%
TOTAL	**384**	**397**	**489**	**498**	**410**	**452**	**9,3%**

Tabla N° 12

A continuación se muestran las tipificaciones con mayor participación donde *Orientación Tramites* tiene la mayor participación:

Segmento: Video Llamada

Grupo de Tipificación	Tipificacion	Cantidad	% del total
Tipificación 1	**Orientación Tramites**	**260**	**61,61%**
Tipificación 2	**Extranjeria**	**170**	**40,28%**
Tipificación 3	**Cédula de Extranjeria**	**81**	**19,19%**
Tipificación 4	*Entrega de cedula de extrajeria*	*43*	*10,19%*
Tipificación 4	*Renovación*	*17*	*4,03%*
Tipificación 4	*Informacion General de CE*	*14*	*3,32%*
	Restante Tipificaciones	**162**	**38,39%**

Tabla N° 13

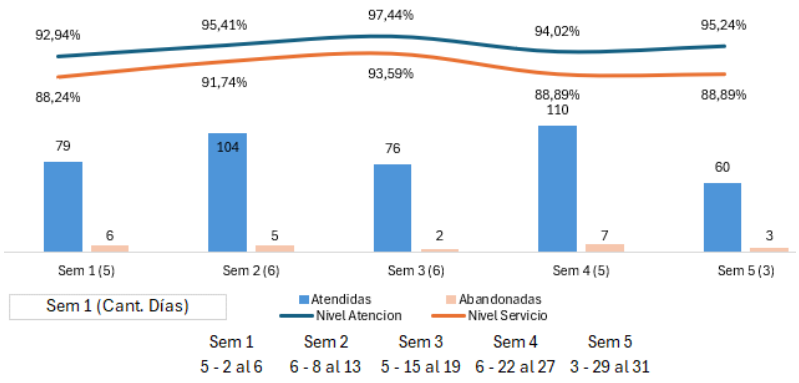
Segmento: Video Llamada Señas

Grupo de Tipificación	Tipificacion	Cantidad	% del total
Tipificación 1	**Orientación Tramites**	**1**	**50,00%**
Tipificación 2	**Extranjeria**	**1**	**50,00%**
Tipificación 3	**Certificado de movimientos migratorios**	**1**	**50,00%**
Tipificación 4	*Entrega del CMM*	*1*	*50,00%*
Tipificación 4	*Llamadas/Chat no efectivas*	*1*	*50,00%*
Tipificación 4	*Llamadas no efectivas*	*1*	*50,00%*
	Restante Tipificaciones	**1**	**50,00%**

Tabla N° 14

4.4.1 Comportamiento Semanal Video Llamada

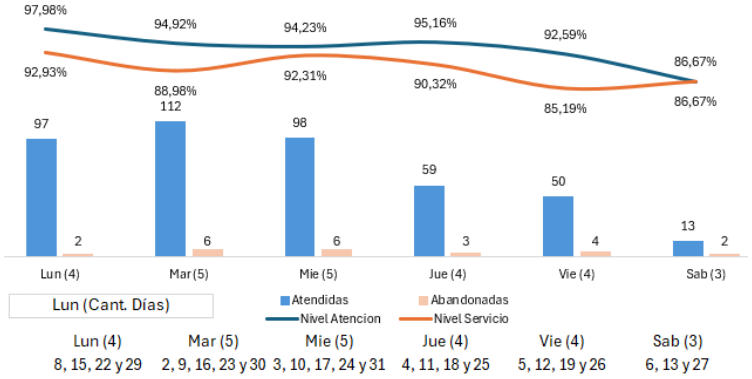
A continuación, se muestra la cantidad de video llamadas recibidas, donde la semana 2 y 4 se presentaron más atenciones.



Grafica N° 13

4.4.2 Comportamiento Día de la Semana Video Llamada

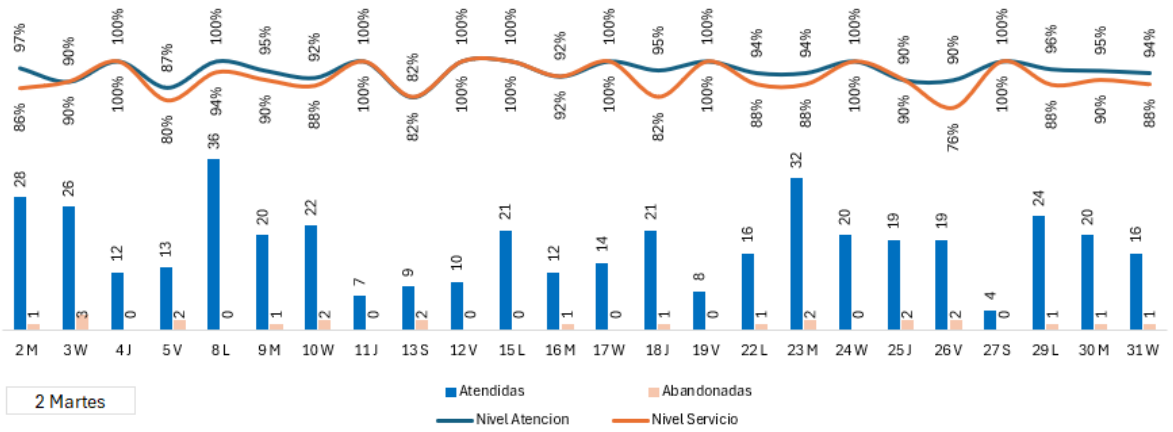
Se identifica que los días donde ingresa el mayor volumen de interacciones en video llamadas fueron los martes y miércoles con 112 y 98 interacciones, respectivamente.



Grafica N° 14

4.4.3 Comportamiento Diario Video Llamada

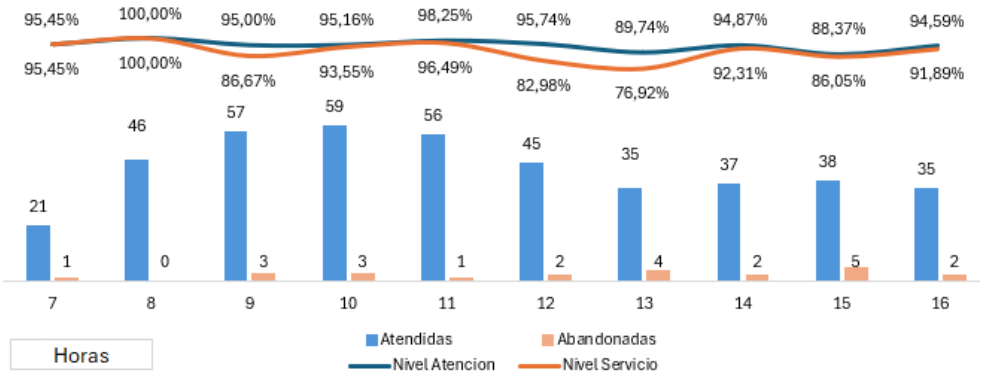
El lunes 36 y el martes 23 se presentaron los días de más interacciones recibidas con 36 y 32 registros.



Grafica N° 15

4.4.4 Comportamiento Franja Horaria Video Llamada

Las horas de mayor impacto en volumen son a las 10 y 12 de la mañana con un promedio de 57 interacciones atendidas.



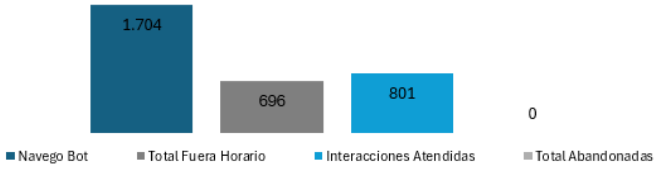
Grafica N° 16

4.5 Segmento Chat

Durante el mes en referencia del presente informe se recibieron en total 2.505 interacciones de parte de los ciudadanos de las cuales el 32% solicitaron paso a agente con una atención al 100%. Las restantes interacciones atendidas por el Bot se distribuyeron 28% fuera de horario y 68% en horario laboral con navegación por los diferentes niveles de auto consulta que tiene el Bot.

Segmento	Total Interacciones	*Navego Bot*	*Total Fuera Horario*	Interacciones Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atencion	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	% Tipificacion
Chat	2.505	1.704	696	801	0	100,00%	98,75%	0,00%	0:12:00	100,00%
TOTAL CHAT	**2.505**	**1.704**	**696**	**801**	**0**	**100,00%**	**98,75%**	**0,00%**	**0:12:00**	**100,00%**

Tabla N° 15



Grafica N° 17

En el comparativo frente al mes anterior de los registros que pasaron a asesor, se resalta un aumento de 1.4% atenciones hechas por el asesor.

Interacciones Atendidas	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	Variación
Web Chat	2.038	-	-	-	-	-	-	-
Chat	550	786	774	1.010	788	790	801	1,4%
TOTAL	**2.588**	**786**	**774**	**1.010**	**788**	**790**	**801**	**1,4%**

Tabla N° 16

Frente a las tipificaciones de este segmento, presentamos las 3 más altas para las tipificaciones de cuarto nivel:

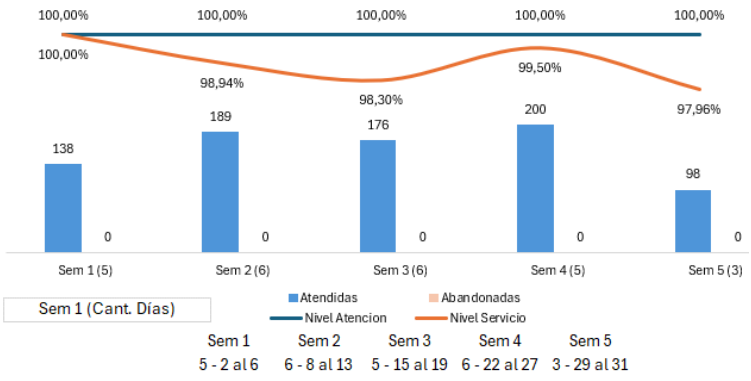
Segmento: Chat

Grupo de Tipificación	Tipificacion	Cantidad	% del total
Tipificación 1	**Orientación Tramites**	**413**	**51,69%**
Tipificación 2	**Extranjeria**	**157**	**19,65%**
Tipificación 3	**Cédula de Extranjeria**	**66**	**8,26%**
Tipificación 4	*Entrega de cedula de extrajeria*	*30*	*3,75%*
Tipificación 4	*Informacion General de CE*	*13*	*1,63%*
Tipificación 4	*Renovación*	*11*	*1,38%*
	Restante Tipificaciones	**386**	**48,31%**

Tabla N° 17

4.5.1 Comportamiento Semanal Chat

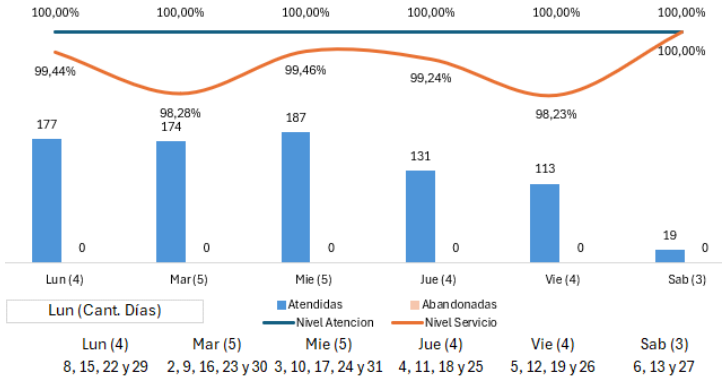
Se identifica que la cuarta semana se presentó el volumen más alto de atenciones con 200 registros, las demás semanas estuvieron en un promedio de 168 atenciones.



Grafica N° 17

4.5.2 Comportamiento Día de la Semana Chat

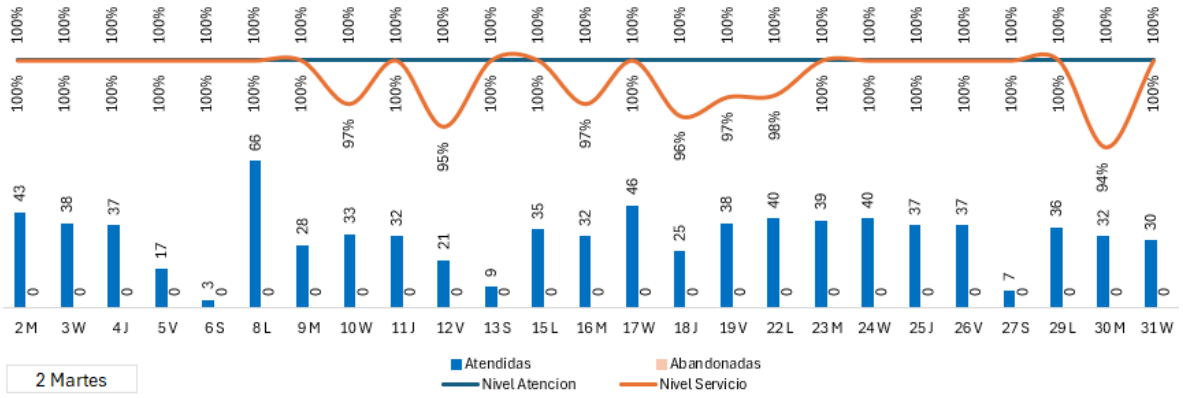
Durante el mes que da cuenta el presente informe, se puede observar que el lunes, con solo 4 días tuvo más interacciones atendidas que los demás das de 5 días, registrando 177 registros, como lo muestra la siguiente grafica.



Grafica N° 19

4.5.3 Comportamiento Diario Chat

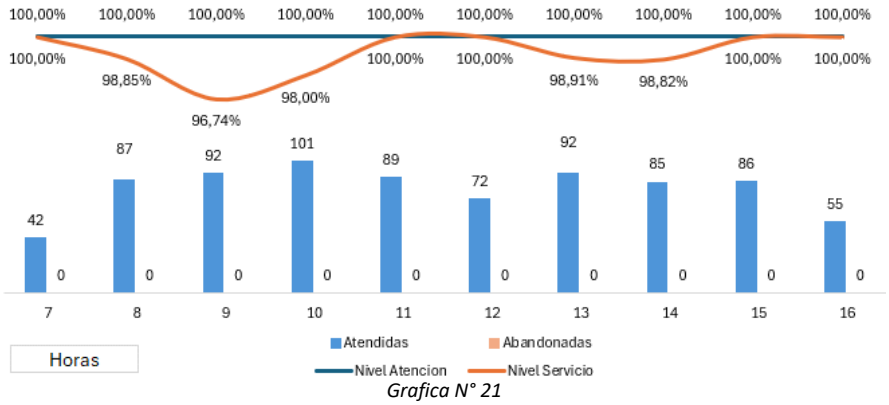
Se evidencia que los días de mayor volumen fue el lunes 8 con 66 atenciones, los demás días presenta un comportamiento equitativo en chats atendidos por las asesoras del segmento.



Grafica N° 20

4.5.4 Comportamiento Franja Horaria Chat

Las franjas horarias donde mayor número de solicitudes con conexión al agente fueron de 9:00 a.m., 10:00 a.m. y 1:00 p.m. con un promedio de 95 atenciones.



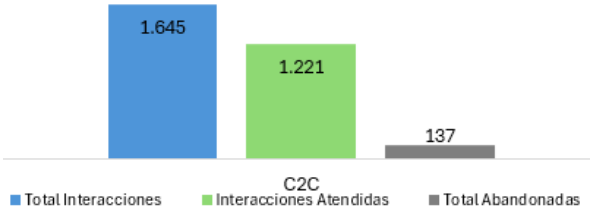
Grafica N° 21

4.6 Clic to Call (C2C)

A continuación se presentan los resultados del segmento anunciado. Presentando un nivel de atención del 89.91% estando a solo 0.09% de estar en la meta esperada del 90%, lo anterior se debe al volumen de transacciones que ingresaron al segmento.

Segmento	Total Interacciones	Total Fuera Horario	Atencion ACD (Asesor)	Interacciones Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atencion	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	% Tipificacion
C2C	1.645	287	1.358	1.221	137	89,91%	82,18%	10,09%	0:05:05	98,94%
TOTAL C2C	**1.645**	**287**	**1.358**	**1.221**	**137**	**89,91%**	**82,18%**	**10,09%**	**0:05:05**	**98,94%**

Tabla N° 18



Grafica N° 22

A continuación, se muestra la variación de interacciones que se atendieron frente al mes inmediatamente anterior, donde se presentó una disminución del 3.2% en las atenciones.

Atencion ACD (Asesor)	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	Variación
C2C	1.083	1.295	1.459	1.398	1.402	1.358	-3,2%
TOTAL	**1.083**	**1.295**	**1.459**	**1.398**	**1.402**	**1.358**	**-3,2%**

Tabla N° 19

Frente a las tipificaciones de este segmento, presentamos las 3 más altas para las tipificaciones de cuarto nivel:

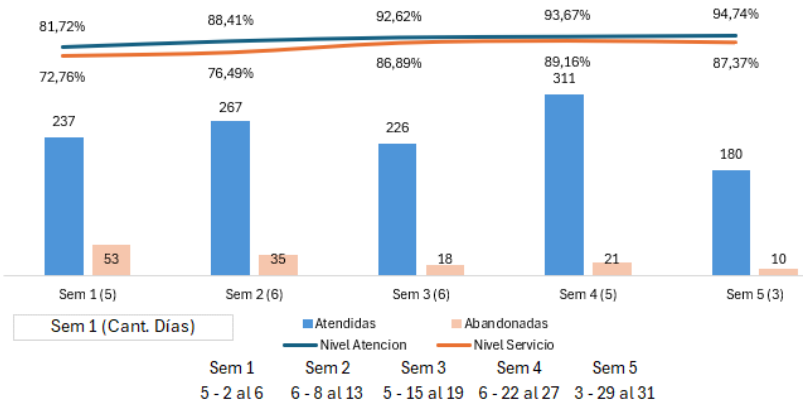
Segmento: C2C

Grupo de Tipificación	Tipificacion	Cantidad	% del total
Tipificación 1	**Orientación Tramites**	**798**	**66,06%**
Tipificación 2	**Extranjeria**	**342**	**28,31%**
Tipificación 3	**Cédula de Extranjeria**	**151**	**12,50%**
Tipificación 4	*Entrega de cedula de extrajeria*	*60*	*4,97%*
Tipificación 4	*Informacion General de CE*	*45*	*3,73%*
Tipificación 4	*Renovación*	*26*	*2,15%*
	Restante Tipificaciones	**410**	**33,94%**

Tabla N° 20

4.6.1 Comportamiento Semanal C2C

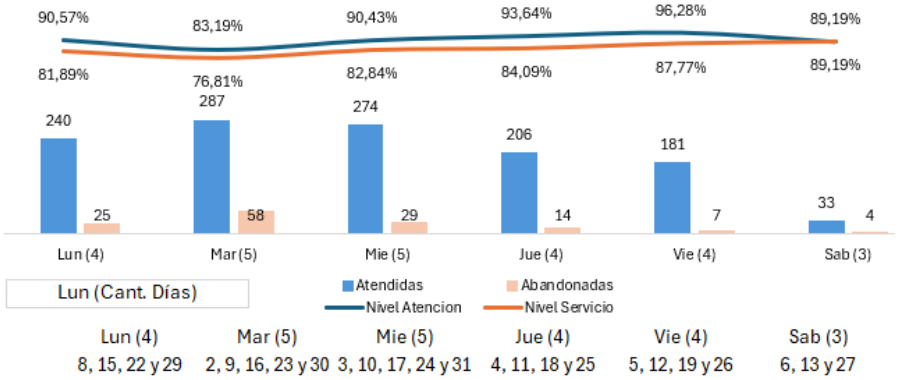
A continuación, se muestra la cantidad de interacciones ingresadas por la página, el más alto fue la cuarta semana con 311 registros.



Grafica N° 23

4.6.2 Comportamiento Día de la Semana C2C

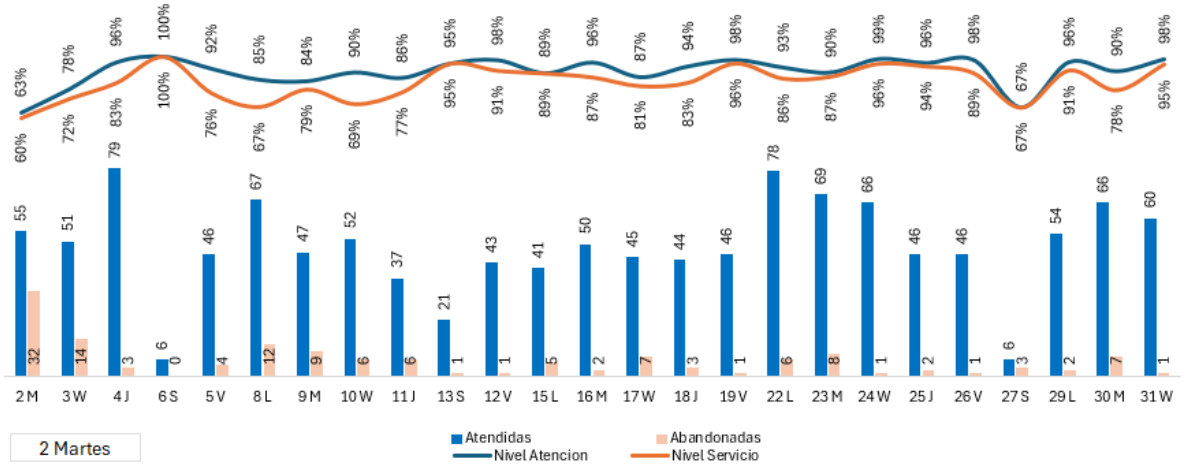
Se identifica que los días donde ingresa el mayor volumen de interacciones fueron los martes (teniendo solo uno con festivo previo) con 287 registros y el miércoles con 274 registros. Los temas más consultados por este canal son: ciudadanos venezolanos y cedula extranjería.



Grafica N° 24

4.6.3 Comportamiento Diario C2C

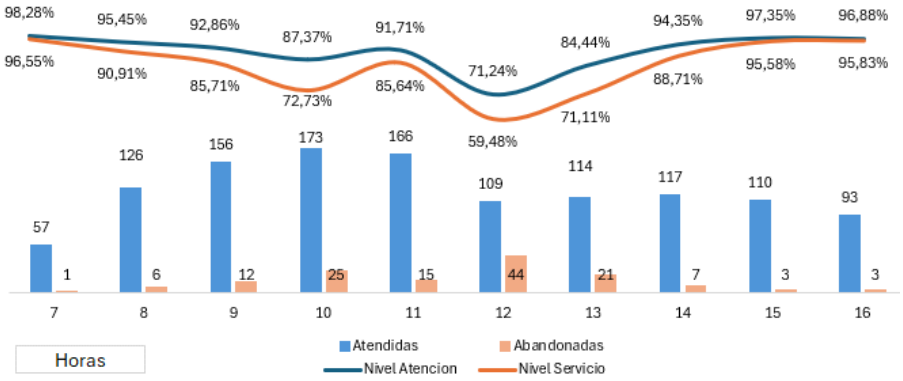
Los días con más registros atendidos fueron los días 4 y 8, sin embargo, se presentó un incremento de interacciones en la cuarta semana con promedio de 71 interacciones los primeros 3 días, como lo muestra la siguiente grafica.



Grafica N° 25

4.6.4 Comportamiento Franja Horaria C2C

Las horas de mayor impacto en volumen son de 10:00 y 11:00 am, con un promedio de 170 registros en esa franja horaria.



Grafica N° 26

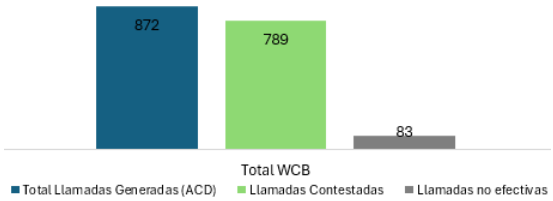
4.7 Déjanos Llamarte (Web Call Back)

Esta opción está activa desde la página de Migración Colombia para que los ciudadanos dejen sus datos y cuando exista disponibilidad y según disponibilidad se devuelva la llamada de forma automática.

Para el mes de julio, 1.075 ciudadanos ingresaron al enlace que la entidad dispuso para que los ciudadanos sean contactados por la línea de atención al ciudadano; el resultado de la devolución de llamadas fue: 90.48% de contactabilidad y solo 83 llamadas fueron no efectivas.

Segmento	Total Solicitudes para contactar	Total Llamadas Generadas (ACD)	Llamadas Contestadas	Llamadas no efectivas	% Contactabilidad	TMO
Web Call Back	1.075	872	789	83	90,48%	0:04:48
Total WCB	**1.075**	**872**	**789**	**83**	**90,48%**	**0:04:48**

Tabla N° 21



Grafica N° 27

Frente al comparativo del mes, las solicitudes para contactar completadas disminuyo un 14.4%.

Llamadas Contestadas	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	Variación
Web Call Back	1.290	888	1.083	932	998	872	-14,4%
TOTAL WCB	**1.290**	**888**	**1.083**	**932**	**998**	**872**	**-14,4%**

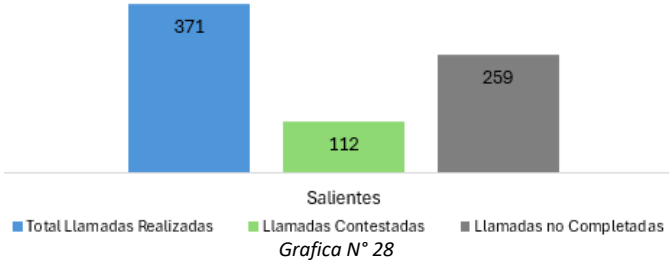
Tabla N° 22

4.8 Segmento Outbound

Este servicio de devolución llamadas hace referencia a las llamadas que se devuelven a los ciudadanos, existen dos casuísticas por las que se da la devolución en especial para este mes, por temas de respuesta a casos con promesa de llamada que fueron solucionados y para las encuestas de satisfacción interna que se realizara trimestralmente.

Campaña	Total Llamadas Realizadas	Llamadas Contestadas	Llamadas no Completadas	TMO
Salientes	371	112	259	0:02:11
TOTAL SALIENTES	**371**	**112**	**259**	**0:02:11**

Tabla N° 23



Grafica N° 28

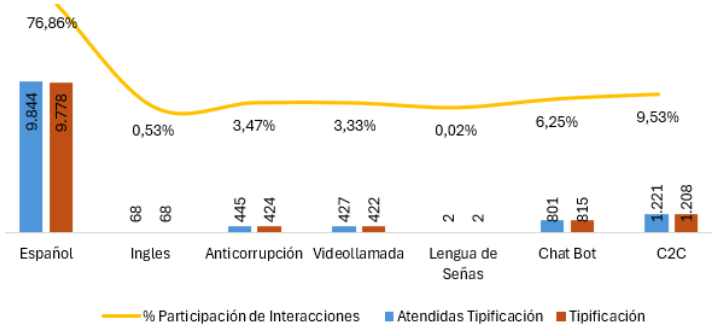
5 TIPIFICACIONES

Durante el mes de julio, el porcentaje de tipificación fue del 99.29% sobre las interacciones contestadas.

En la tabla siguiente se observa el comportamiento por cada segmento.

Canal	Línea	Atendidas	Tipificación	% Tipificación	% Participación de Interacciones
Telefónico	Español	9.844	9.778	99,33%	76,86%
	Ingles	68	68	100,00%	0,53%
	Anticorrupción	445	424	95,28%	3,47%
Ventanilla	Videollamada	427	422	98,83%	3,33%
	Lengua de Señas	2	2	100,00%	0,02%
	Chat Bot	801	815	100,00%	6,25%
	C2C	1.221	1.208	98,94%	9,53%
Total Telefónico		**10.357**	**10.270**	**99,16%**	**80,86%**
Total Ventanilla		**2.451**	**2.447**	**99,84%**	**19,14%**
Total General		**12.808**	**12.717**	**99,29%**	**100,00%**

Tabla N° 24



Grafica N° 29

5.1 % Participación por Motivo de llamada

Se evidencia que la tipificación de mayor impacto es Orientación trámites con una participación del 70.81% seguida de Información General con una participación del 11.31%. A continuación, la participación de tipificaciones por tipologías de las consultas generadas de los canales (telefónico y ventanilla).

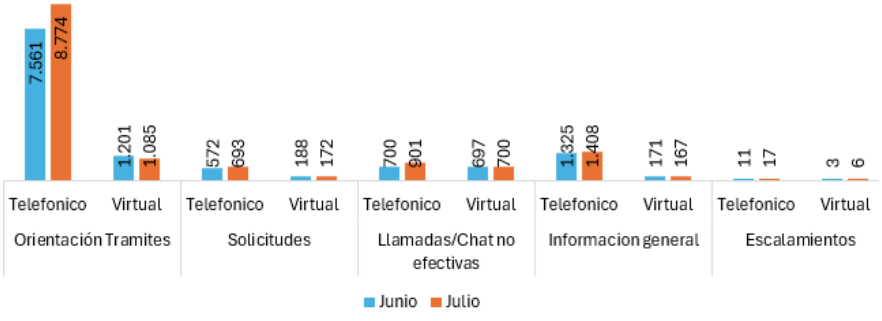
Tipificaciones	TELEFONICO		VENTANILLA		TOTAL	
	Tipificaciones	% Tipific.	Tipificaciones	% Tipific.	Tipificaciones	% Tipific.
Orientación Tramites	**8.774**	**74,40%**	**1.085**	**50,94%**	**9.859**	**70,81%**
Control Migratorio	3.129	26,53%	248	11,64%	3.377	24,25%
Extranjeria	2.888	24,49%	485	22,77%	3.373	24,23%
Ciudadanos_Venezolanos	2.063	17,49%	275	12,91%	2.338	16,79%
Verificacion_ migratoria	694	5,88%	77	3,62%	771	5,54%
Informacion general	**1.408**	**11,94%**	**167**	**7,84%**	**1.575**	**11,31%**
Otras entidades	1.197	10,15%	160	7,51%	1.357	9,75%
Informacion Migracion Colombia	211	1,79%	7	0,33%	218	1,57%
Llamadas/Chat no efectivas	**901**	**7,64%**	**700**	**32,86%**	**1.601**	**11,50%**
Llamadas no efectivas	901	7,64%	700	32,86%	1.601	11,50%
Solicitudes	**693**	**5,88%**	**172**	**8,08%**	**865**	**6,21%**
PQRSF	461	3,91%	87	4,08%	548	3,94%
Citas	232	1,97%	85	3,99%	317	2,28%
Escalamientos	**17**	**0,14%**	**6**	**0,28%**	**23**	**0,17%**
Escalamiento segundo nivel	17	0,14%	6	0,28%	23	0,17%
Total general	**11.793**	**100%**	**2.130**	**100%**	**13.923**	**100%**

Tabla N° 25

Comparativo de las tipificaciones realizadas del consolidado:

Comparativo Tipificaciones	Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	TOTAL	% Variación
Orientación Tramites	Telefonico	11.388	9.000	6.614	7.476	7.889	7.561	8.774	**49.928**	**16,0%**
	Virtual	905	1.011	1.331	1.648	1.222	1.201	1.085	**7.318**	**-9,7%**
Solicitudes	Telefonico	6.308	1.017	1.019	834	750	572	693	**10.500**	**21,2%**
	Virtual	156	197	278	284	165	188	172	**1.268**	**-8,5%**
Llamadas/Chat no efectivas	Telefonico	1.373	988	827	551	842	700	901	**5.281**	**28,7%**
	Virtual	797	1.241	928	686	702	697	700	**5.051**	**0,4%**
Informacion general	Telefonico	1.674	1.430	1.151	1.274	1.376	1.325	1.408	**8.230**	**6,3%**
	Virtual	127	173	206	238	199	171	167	**1.114**	**-2,3%**
Escalamientos	Telefonico	39	20	19	23	19	11	17	**131**	**54,5%**
	Virtual	1	6	7	6	8	3	6	**31**	**100,0%**
Totales		**22.768**	**15.083**	**12.380**	**13.020**	**13.172**	**12.429**	**13.923**	**88.852**	**12,0%**

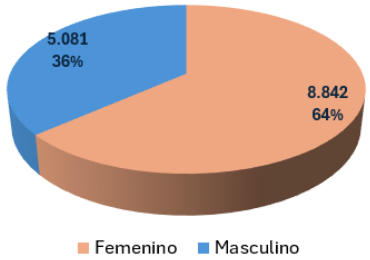
Tabla N° 26



Grafica N° 30

5.2 % Participación por Genero

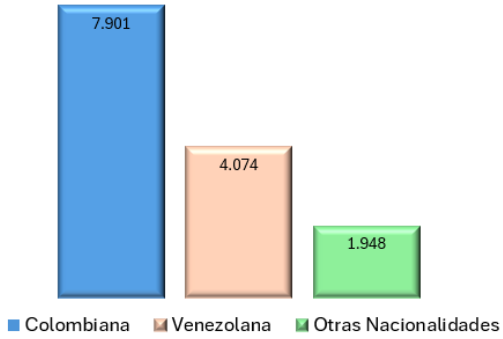
Referente al género de los ciudadanos que se contactaron con la línea, tenemos que hay una participación mayor impacto en género femenino con un 63.5% seguido del género masculino con un 36.4% de en cuanto al total de participación de los canales (telefónico y ventanilla virtual).



Grafica N° 31

5.3 % Participación por Nacionalidad

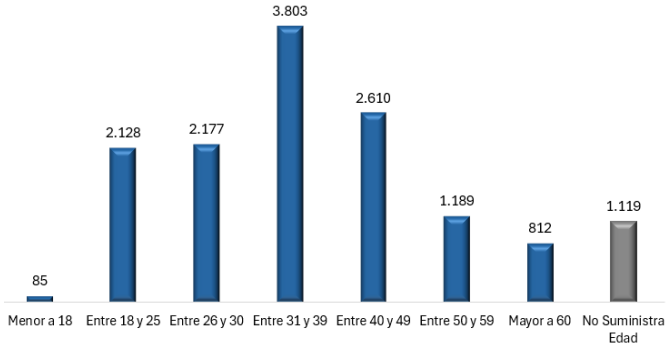
En cuanto a las nacionalidades de los ciudadanos que más se comunican a los diferentes canales, se evidencia que la mayor participación está en colombianos 56.7% y venezolanos 29.3% y las demás nacionalidades con el 14.0%.



Grafica N° 32

5.4 % Participación por Grupo de Edades

Se identifica que la mayoría de los ciudadanos que se comunican al Contact Center están en una edad entre 31 y 39 años con un 27.3%.



Grafica N° 33

6 GESTION PQRS

6.1 Tipo de Solicitud

Para el mes de julio en la plataforma C3 se radicaron 5.047 solicitudes, de las cuales fueron finalizadas desde el Contact Center 3.077 que corresponden al 60.97%, el 39.03% fue resuelta por otras dependencias de Migración Colombia:

Segmento	Cant.	%
Gestionadas por Contact Center	2.837	56,14%
Asignadas Otras Dependencias	2.216	43,86%
Total General	**5.053**	**100%**

Tabla N° 27

El 76.65% de las solicitudes que ingresaron su mayor participación es por solicitud de **Petición** por parte de los ciudadanos.

Tipo de Solicitud	Cant.	%
Petición	3.873	76,65%
Reclamo	1.004	19,87%
Denuncia	78	1,54%
Queja	61	1,21%
Solicitud de Información Pública	20	0,40%
Felicitación	11	0,22%
Sugerencia	5	0,10%
Consulta tratamiento de datos	1	0,02%
Total General	**5.053**	**100%**

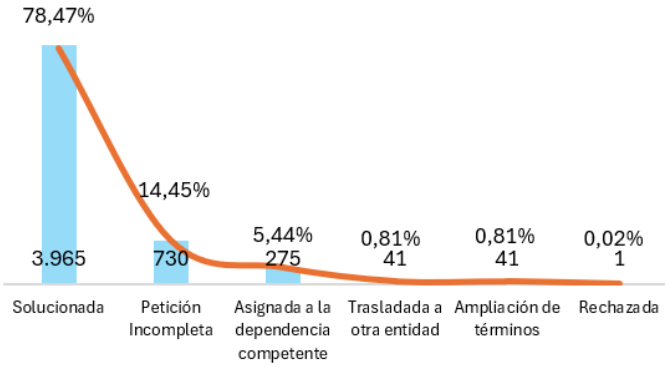
Tabla N° 28

6.2 Gestión por Trámite

Se identifica que el 78% de las PQRS gestionadas se tramitaron en primer nivel y el 0.81% remitidas a otras dependencias, como lo muestra el siguiente resumen.

Segmento	Cant.	%
Solucionada	3.965	78,47%
Petición Incompleta	730	14,45%
Asignada a la dependencia competente	275	5,44%
Trasladada a otra entidad	41	0,81%
Ampliación de términos	41	0,81%
Rechazada	1	0,02%
Total General	**5.053**	**100%**

Tabla N° 29



Grafica N° 34

6.3 Gestión por Backoffice

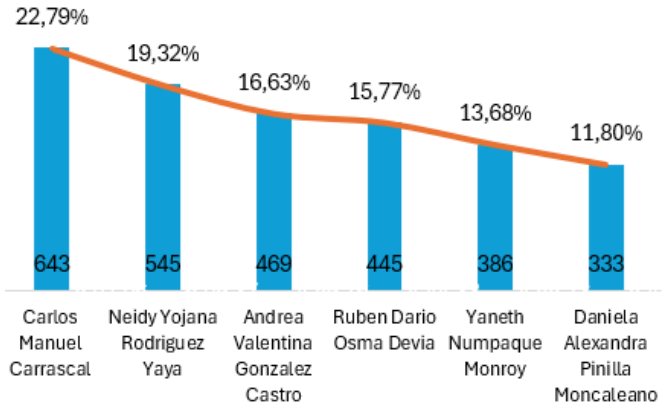
En el mes de julio dentro de la gestión del equipo, se tiene diferencia en el número de PQRS gestionadas teniendo en cuenta los siguientes factores:

- Se hace distribución de gestión PQRS, de acuerdo con proceso y/o tramite lo cual genera que el número de gestione varie acorde a cada uno de los agentes.
- Agentes Yaneth Numpaque Monroy - Daniela Alexandra Pinilla Moncaleano - Rubén Darío Osma Devia, presentaron novedad de vacaciones por tal motivo se identifica que tienen un promedio de gestión menor durante el mes proporcional a los días que laboro.

Las cifras a continuación relacionadas son arrojadas por la plataforma C3, los datos tenidos en cuenta corresponden a la última actualización según el exportable.

Agente	Cant.	%
Carlos Manuel Carrascal	643	22,79%
Neidy Yojana Rodriguez Yaya	545	19,32%
Andrea Valentina Gonzalez Castro	469	16,63%
Ruben Dario Osma Devia	445	15,77%
Yaneth Numpaque Monroy	386	13,68%
Daniela Alexandra Pinilla Moncaleano	333	11,80%
Total General	**2.821**	**100%**

Tabla N° 30



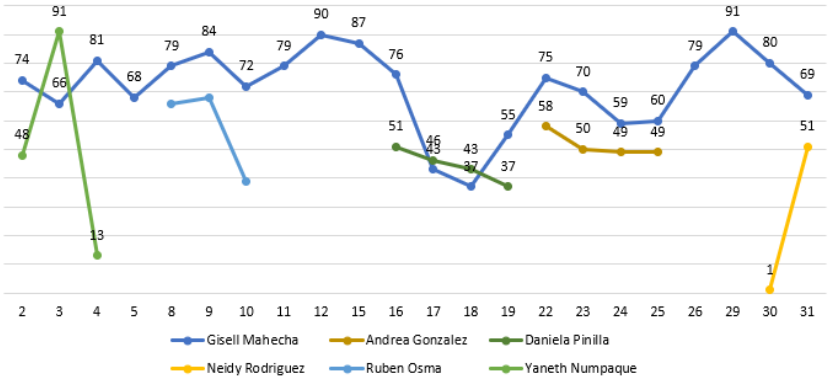
Grafica N° 35

En cuanto a la productividad en gestión por numero de dias, por cada uno de los agentes se identifica que el 97.5% de las solicitudes que se distribuyen, se responden en el mismo dia de asignación.

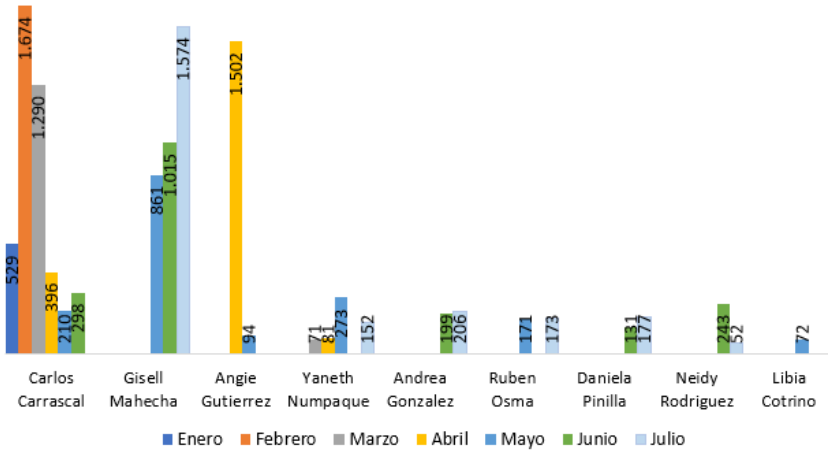
Agente / Días	0	1	2	3	4	7	8	9	11	16	Total general
Carlos Manuel Carrascal	636	5			1			1			643
Neidy Yojana Rodriguez Yaya	493	50		1				1			545
Andrea Valentina Gonzalez Castro	446	19	1		2	1					469
Ruben Dario Osma Devia	442	2							1		445
Yaneth Numpaque Monroy	372	5	1	7			1				386
Daniela Alexandra Pinilla Moncalean	308	10		13	1					1	333
Total general	**2.697**	**91**	**2**	**21**	**4**	**1**	**1**	**2**	**1**	**1**	**2.821**

Tabla N° 31

Desde el área de BackOffice se realiza la gestión de radicación de PQRS para lo cual contamos con un recurso exclusivo y semanalmente se tiene un apoyo adicional del personal BackOffice, que genera rotación con la actividad, con el fin de buscar una internalización del proceso. A continuación, se muestra la gestión realizada día a día (gráfica 36) y el acumulado del año (grafica 37).



Grafica N° 36



Grafica N° 37

7 AGENDAMIENTO

Para el mes de julio, se publicaron las agendas para los siguientes trámites:

- Cédula de extranjería
- Salvoconducto
- Certificado de movimiento migratorios
- Registro de visa
- Reexpedición de PPT-corrección información
- Duplicado PPT-pérdida-hurto
- Proceso administrativo persona natural o jurídica
- Atención SIRE
- Orientación de trámites y servicios.

Se generaron 29.897 cupos para citas enviadas por la entidad, de las cuales los ciudadanos agendaron 16.823 citas y quedaron disponibles 4.449.

Estado Reserva	Cantidad	%
Asiste	8.129	48,32%
Sin gestión	7.484	44,49%
No asiste	1.210	7,19%
Total general	**16.823**	**100%**

Tabla N° 32

El proceso de menor demanda para agendar fue atención SIRE (25.9% agendadas) y los de mayor demanda fue cedula de extranjería (71.1%), luego sigue Certificado de movimiento migratorio (62.7%) y Certificado de Movimiento Migratorio (59.9%).

Trámite	Agendada	Disponible	Disponible-Reservado	Total general	Total general	% de agendadas
Cédula de extranjería	5.580	2.257	9	7.846	7.846	71,1%
Salvoconducto	3.498	3.537	23	7.058	7.058	49,6%
Certificado de movimiento migratorios	3.027	1.800	0	4.827	4.827	62,7%
Duplicado PPT-pérdida-hurto	1.774	1.106	0	2.880	2.880	61,6%
Registro de visa	805	2.037	0	2.842	2.842	28,3%
Reexpedición de ppt-corrección información	1.444	1.341	0	2.785	2.785	51,8%
Proceso administrativo persona natural o jurídica	522	468	0	990	990	52,7%
Atención SIRE	173	496	0	669	669	25,9%
Total general	**16.823**	**13.042**	**32**	**29.897**	**29.897**	**56,3%**

Tabla N° 33

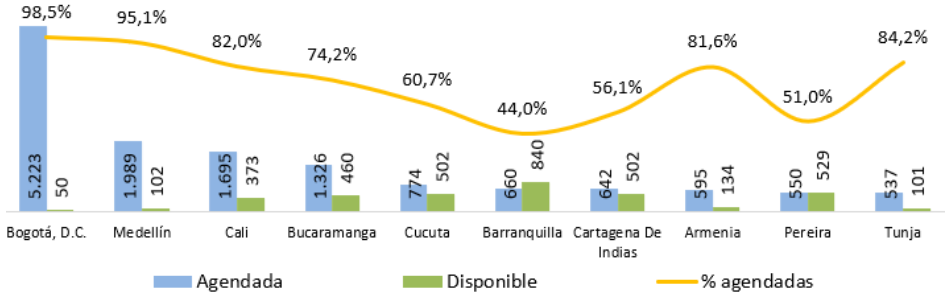
7.1 Top Agendamiendo por cuidades

Las ciudades con mayor participación de citas agendadas fueron Bogotá con el 98.5% y Medellín con el 94.3%, seguida de Cali con el 85.8% del total de citas disponibles.

Municipio	Dirección Punto Atención	Agendada	Disponible	Disponible-Reservado	Total general	% agendadas
Bogotá, D.C.	Calle 100 # 11B-27	5.223	50	32	5.305	98,5%
Medellín	Calle 19 # 80A-40	1.989	102	0	2.091	95,1%
Cali	Avenida 3 Norte # 50N-20	1.695	373	0	2.068	82,0%
Bucaramanga	Carrera 11 # 41-13	1.326	460	0	1.786	74,2%
Cucuta	Calle 22N # 8-47	774	502	0	1.276	60,7%
Barranquilla	Carrera 42 # 54-77	660	840	0	1.500	44,0%
Cartagena De Indias	Calle 20 B # 29-18	642	502	0	1.144	56,1%
Armenia	Carrera 12 # 19-00 Local 18	595	134	0	729	81,6%
Pereira	Avenida 30 De Agosto # 26-37	550	529	0	1.079	51,0%
Tunja	Transversal 9A # 29-29	537	101	0	638	84,2%
Villavicencio	Calle 37 # 32-37	528	321	0	849	62,2%
Pasto	Calle 17 # 29-70	302	418	0	720	41,9%
Popayán	Calle 4 Norte # 10B-66	269	545	0	814	33,0%
Manizales	Calle 53 # 25A-35	247	115	0	362	68,2%
Ibagué	Calle 10 # 8-07	212	250	0	462	45,9%
Valledupar	Carrera 15 # 13B Bis-35	201	555	0	756	26,6%
Neiva	Calle 8 # 7-70	198	308	0	506	39,1%
Riohacha	Calle 5 # 4-48	173	517	0	690	25,1%
Santa Marta	Calle 19 # 8-68 Esquina	150	382	0	532	28,2%
Montería	Calle 28 # 2-27	145	295	0	440	33,0%
San Andrés	Carrera 10 # 3-92	90	588	0	678	13,3%
Rumichaca	Puente Internacional Rumichaca-Edificio Cenaf	63	77	0	140	45,0%
Yopal	Calle 7 # 19-35	59	689	0	748	7,9%
Arauca	Carrera 21 # 17-73	52	828	0	880	5,9%
Maicao	Calle 16 # 3-28	48	1.072	0	1.120	4,3%
Tumaco	Diagonal 5 # 3-74 Sur Del Litoral Pacifico	24	416	0	440	5,5%
Sincelejo	Calle 20 # 24-05	21	375	0	396	5,3%
Puerto Carreño	Carrera 10 # 18-08	19	329	0	348	5,5%
Buenaventura	Calle 8 # 3-104	14	316	0	330	4,2%
Quibdó	Calle 25 # 6-08	11	363	0	374	2,9%
Puerto Leguízamo	Calle 2-Carrera 1 Y 2	3	327	0	330	0,9%
Inirida	Calle 15 # 7-17	3	345	0	348	0,9%
Providencia Y Santa Catalina	Sector Kitty Warf-San Felipe	0	18	0	18	-
Total general		**16.823**	**13.042**	**32**	**29.897**	**56%**

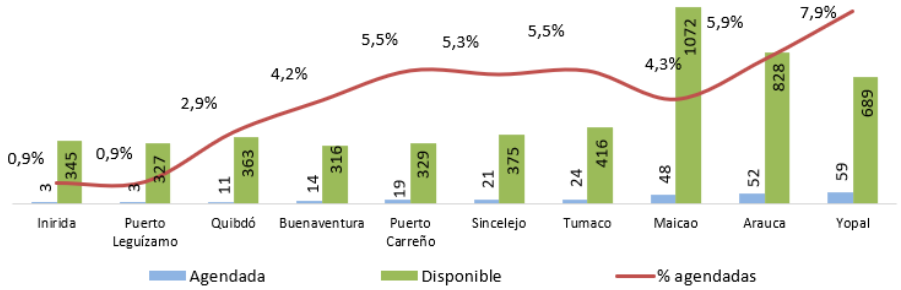
Tabla N° 34

En el presente grafico se muestra el top 10 de cuidades con mayor participación de agendas.



Grafica N° 38

Y en el siguiente gráfico, se evidencia que los siguientes centros facilitadores tienen menos porcentaje de asignación el mes.



Grafica N° 39

7.2 Registro de Asistencia Agendas

De las 16.823 citas agendadas para julio, se registró la tipificación de asistencia al 48.32%.

A continuación, se muestra el porcentaje de registro por Centro Facilitador, 10 centros facilitadores no registran asistencia: Ibagué, Puerto Carreño, San Andrés, Sincelejo, Barranquilla, Buenaventura, Yopal, Quibdó, Inírida y Providencia y Santa Catalina (los primeros 5 presentaron la misma novedad en los últimos 5 meses y todos los anteriormente citados en junio presento la misma novedad).

Solo el Centros facilitadores de Cúcuta, generan asistencia del 98% de lo agendado, Manizales más del 80%.

Los centros facilitadores que administra la Unión temporal (Bogotá, Medellín, Cali, Arauca y Cúcuta) se encuentran con el cumplimiento en cuanto la gestión al cierre de las citas.

Cuidad	Dirección Punto Atención	Asiste	No asiste	Sin gestión
Cucuta	Calle 22N # 8-47	98%	1%	2%
Manizales	Calle 53 # 25A-35	82%	12%	6%
Popayán	Calle 4 Norte # 10B-66	78%	10%	12%
Medellín	Calle 19 # 80A-40	76%	14%	10%
Arauca	Carrera 21 # 17-73	63%	25%	12%
Bogotá, D.C.	Calle 100 # 11B-27	62%	13%	25%
Pereira	Avenida 30 De Agosto # 26-37	57%	0%	43%
Cali	Avenida 3 Norte # 50N-20	51%	4%	45%
Tumaco	Diagonal 5 # 3-74 Sur Del Litoral Pacifico	46%	0%	54%
Montería	Calle 28 # 2-27	46%	6%	48%
Armenia	Carrera 12 # 19-00 Local 18	42%	8%	50%
Riohacha	Calle 5 # 4-48	39%	1%	61%
Villavicencio	Calle 37 # 32-37	38%	2%	60%
Rumichaca	Puente Internacional Rumichaca-Edificio Cenaf	38%	8%	54%
Neiva	Calle 8 # 7-70	29%	7%	64%
Valledupar	Carrera 15 # 13B Bis-35	28%	0%	72%
Maicao	Calle 16 # 3-28	23%	0%	77%
Bucaramanga	Carrera 11 # 41-13	13%	2%	86%
Cartagena De	Calle 20 B # 29-18	11%	1%	88%
Santa Marta	Calle 19 # 8-68 Esquina	4%	0%	96%
Tunja	Transversal 9A # 29-29	1%	0%	99%
Pasto	Calle 17 # 29-70	0%	0%	99%
Barranquilla	Carrera 42 # 54-77	0%	0%	100%
Buenaventura	Calle 8 # 3-104	0%	0%	100%
Yopal	Calle 7 # 19-35	0%	0%	100%
Puerto Carreño	Carrera 10 # 18-08	0%	0%	100%
Quibdó	Calle 25 # 6-08	0%	0%	100%
Sincelejo	Calle 20 # 24-05	0%	0%	100%
Ibagué	Calle 10 # 8-07	0%	0%	100%
San Andrés	Carrera 10 # 3-92	0%	0%	100%
Inirida	Calle 15 # 7-17	0%	0%	100%
Providencia y Santa Catalina	Sector Kitty Warf-San Felipe	-	-	-
Total General		**48%**	**7%**	**44%**

Tabla N° 35

Por otra parte, se relaciona el porcentaje de asistencia frente a lo agendado por los ciudadanos y lo tipificados por los centros facilitadores:

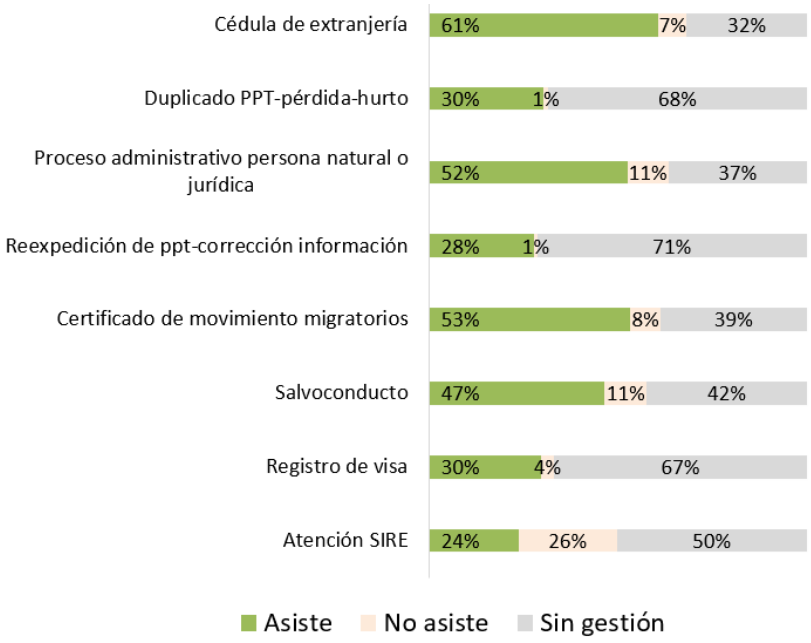
Cuidad	Dirección Punto Atención	Asiste	No asiste	Sin gestión
Bogotá, D.C.	Calle 100 # 11B-27	3.240	685	1.298
Medellín	Calle 19 # 80A-40	1.517	271	201
Cali	Avenida 3 Norte # 50N-20	865	65	765
Bucaramanga	Carrera 11 # 41-13	168	22	1.136
Cucuta	Calle 22N # 8-47	755	6	13
Barranquilla	Carrera 42 # 54-77	0	0	660
Cartagena De Indias	Calle 20 B # 29-18	68	6	568
Armenia	Carrera 12 # 19-00 Local 18	251	47	297
Pereira	Avenida 30 De Agosto # 26-37	312	0	238
Tunja	Transversal 9A # 29-29	3	0	534
Villavicencio	Calle 37 # 32-37	203	9	316
Pasto	Calle 17 # 29-70	1	1	300
Popayán	Calle 4 Norte # 10B-66	211	26	32
Manizales	Calle 53 # 25A-35	203	30	14
Ibagué	Calle 10 # 8-07	0	0	212
Valledupar	Carrera 15 # 13B Bis-35	57	0	144
Neiva	Calle 8 # 7-70	57	14	127
Riohacha	Calle 5 # 4-48	67	1	105
Santa Marta	Calle 19 # 8-68 Esquina	6	0	144
Montería	Calle 28 # 2-27	66	9	70
San Andrés	Carrera 10 # 3-92	0	0	90
Rumichaca	ıte Internacional Rumichaca-Edificio C	24	5	34
Yopal	Calle 7 # 19-35	0	0	59
Arauca	Carrera 21 # 17-73	33	13	6
Maicao	Calle 16 # 3-28	11	0	37
Tumaco	ıagonal 5 # 3-74 Sur Del Litoral Pacific	11	0	13
Sincelejo	Calle 20 # 24-05	0	0	21
Puerto Carreño	Carrera 10 # 18-08	0	0	19
Buenaventura	Calle 8 # 3-104	0	0	14
Quibdó	Calle 25 # 6-08	0	0	11
Puerto Leguízamo	Calle 2-Carrera 1 Y 2	0	0	3
Total General		**8.129**	**1.210**	**7.484**

Tabla N° 36

Finalmente, se muestra el comportamiento de la asistencia frente a los tramites solicitados:

Trámite	Asiste	No asiste	Sin gestión
Cédula de extranjería	61%	7%	32%
Certificado de movimiento migratorios	53%	8%	39%
Proceso administrativo persona natural o jurídica	52%	11%	37%
Salvoconducto	47%	11%	42%
Duplicado PPT-pérdida-hurto	30%	1%	68%
Registro de visa	30%	4%	67%
Reexpedición de ppt-corrección información	28%	1%	71%
Atención SIRE	24%	26%	50%
Total General	**48%**	**7%**	**44%**

Tabla N° 37



Grafica N° 40

8 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN MENSUAL

8.1 Encuestas Canal Telefónico

Con el fin de evaluar cada mes la satisfacción de la atención brindada por parte de los agentes de servicio a los ciudadanos, a continuación, se muestra la cantidad de encuestas correspondientes al mes de julio para el canal de Telefónico y Ventanilla.

Canal	Total Atenciones	Total Encuestas Transferidas	% Total Encuestas Transferidas
Telefónico	10.357	8.121	78,41%
Ventanilla	2.451	2.451	100,00%
Total	**12.808**	**10.572**	**82,54%**

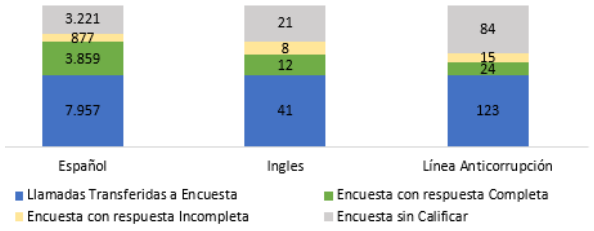
Tabla N° 38

A continuación, presentamos el detalle de las encuestas para cada segmento del canal telefónico (español, inglés y línea anticorrupción).

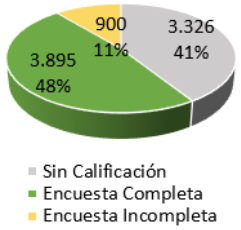
En la tabla resumen se evidencia que el 78.4% de las llamadas contestadas se transfirieron a encuesta, el 41.0% no recibieron respuesta del ciudadano y el 81.2% restante obtuvieron al menos una respuesta de parte del ciudadano; del total de encuestas contestadas por el ciudadano 4.795, el 81.2% fueron respuestas completas y el 18.8% son incompletas.

Canal	Segmento	Resumen			Resultado				Detalle			
		Llamadas Atendidas	Llamadas Transferidas a Encuesta	*%Llamadas Transferidas a Encuesta*	Encuesta sin Calificar	*% Encuesta sin Calificar*	Encuesta con calificación	*% Encuesta con calificación*	Encuesta con respuesta Completa	*% Encuesta con respuesta Completas*	Encuesta con respuesta Incompleta	*% Encuesta con respuesta Incompleta*
Telefónico	Español	9.844	7.957	80,8%	3.221	40,5%	4.736	59,5%	3.859	81,5%	877	18,5%
	Ingles	68	41	60,3%	21	51,2%	20	48,8%	12	60,0%	8	40,0%
	Línea Anticorrupción	445	123	27,6%	84	68,3%	39	31,7%	24	61,5%	15	38,5%
	Total	**10.357**	**8.121**	**78,4%**	**3.326**	**41,0%**	**4.795**	**59,0%**	**3.895**	**81,2%**	**900**	**18,8%**

Tabla N° 39



Grafica N° 41

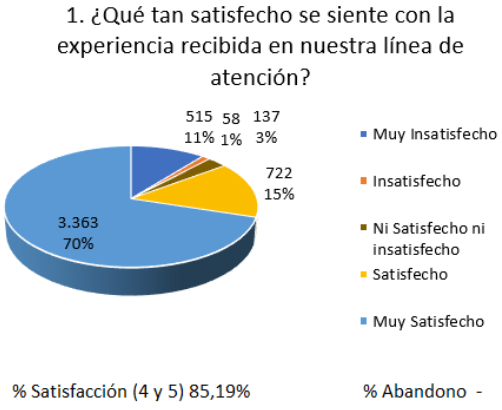


Grafica N° 42

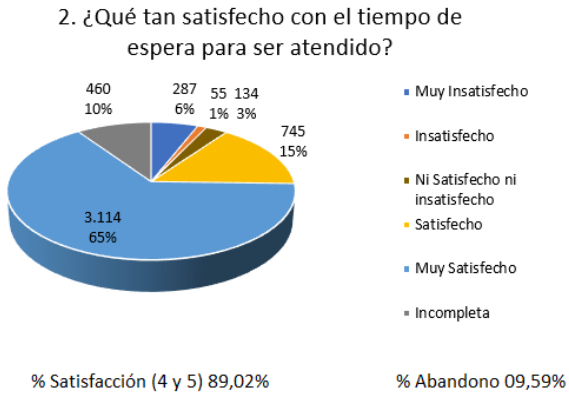
La encuesta de satisfacción tiene cuatro preguntas con la siguiente escala:

1. Muy Insatisfecho.
2. Insatisfecho.
3. Ni satisfecho ni insatisfecho.
4. Satisfecho.
5. Muy Satisfecho.

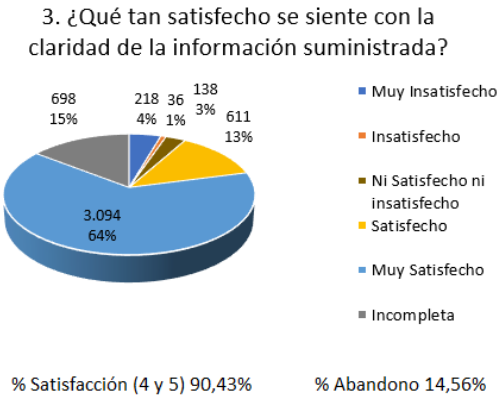
A continuación, tenemos los resultados del total de encuestas contestadas para canal telefónico, agrupados por: español, inglés y línea anticorrupción debido que contienen la misma estructura de preguntas y posibles combinaciones de respuestas.



Grafica N° 43

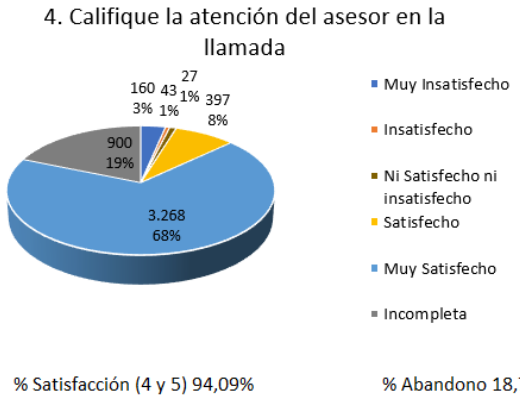


Grafica N° 44



% Satisfacción (4 y 5) 90,43% % Abandono 14,56%

Grafica N° 45



% Satisfacción (4 y 5) 94,09% % Abandono 18,77%

Grafica N° 46

Se observa que en las (4) preguntas la calificación con mayor participación se encuentra concentrado en la respuesta 4 y 5 (4. Satisfecho – 5. Muy Satisfecho), logrando que nuestros ciudadanos tengan una experiencia positiva ante la atención brindada por nuestros agentes, comportamiento que también se presentó en el mes anterior.

8.2 Encuestas Ventanilla Virtual

A continuación, presentamos el detalle de las encuestas para ventanilla virtual (video llamada, Clic 2 Call y Chat).

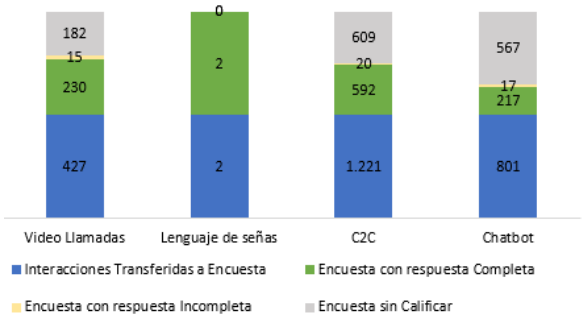
En la tabla resumen se evidencia que el 100.0% de las interacciones contestadas fueron transferidas a encuesta, el 55.4% no obtuvieron respuesta del ciudadano y el 44.6% restante obtuvieron por lo menos una respuesta de parte del ciudadano; del total de encuestas contestadas por el ciudadano 1.093, el 95.2% fueron respuestas completas y el 4.8% corresponde a encuestas incompletas.

Para el caso de las encuestas de Chat se toman como muestra únicamente las atendidas por los agentes.

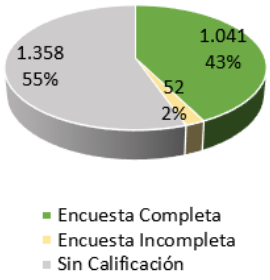
		Resumen			Resultado				Detalle			
Canal	Segmento	Interacciones Atendidas	Interacciones Transferidas a Encuesta	*%Interacciones Transferidas a Encuesta**	Encuesta sin Calificar	*% Encuesta sin Calificar*	Encuesta con calificación	*% Encuesta con calificación*	Encuesta con respuesta Completa	*% Encuesta con respuesta Completas*	Encuesta con respuesta Incompleta	*% Encuesta con respuesta Incompleta*
Ventanilla	Video Llamadas	427	427	100,0%	182	42,6%	245	57,4%	230	93,9%	15	6,1%
	Lenguaje de señas	2	2	100,0%	0	0,0%	2	100,0%	2	100,0%	0	0,0%
	C2C	1.221	1.221	100,0%	609	49,9%	612	50,1%	592	96,7%	20	3,3%
	Subtotal	***1.650***	***1.650***	100,0%	***791***	47,9%	***859***	52,1%	***824***	95,9%	***35***	4,1%
	Chatbot	801	801	100,0%	567	70,8%	234	29,2%	217	92,7%	17	7,3%
	Total	**2.451**	**2.451**	**100,0%**	**1.358**	**55,4%**	**1.093**	**44,6%**	**1.041**	**95,2%**	**52**	**4,8%**

Tabla N° 40

Con el fin de evaluar cada mes la satisfacción de la atención brindada por parte de los agentes de servicio a los ciudadanos, a continuación, se muestra la cantidad de encuestas correspondientes al mes de julio para ventanilla virtual.



Gráfica N° 47

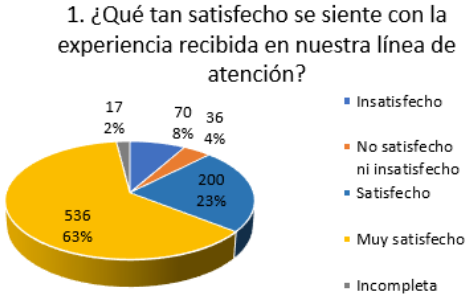


Gráfica N° 48

La encuesta de satisfacción para Video Llamada y C2C comprende por 3 preguntas de acuerdo con la siguiente escala:

1. Insatisfecho.
2. Ni satisfecho ni insatisfecho.
3. Satisfecho.
4. Muy Satisfecho.

A continuación, el detalle de las 3 preguntas para video llamadas y C2C:



%Satisfacción (Preg 3 y 4) 63,66% % Abandono 01,98%

Grafica N° 49



%Satisfacción (Preg 3 y 4) 67,54% % Abandono 01,75%

Grafica N° 50



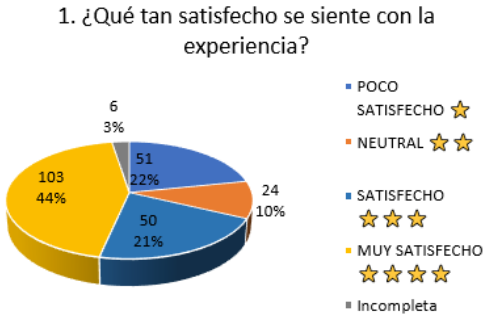
%Satisfacción (Preg 3 y 4) 65,21% % Abandono 01,63%

Grafica N° 51

Para Chat, contiene solo 2 preguntas con la siguiente escala:

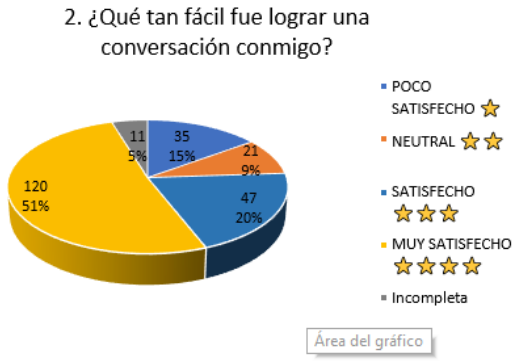
1. Neutral.
2. Poco Satisfecho.
3. Satisfecho.
4. Muy Satisfecho.

A continuación, el resultado de las encuestas para Chat:



% Satisfacción (Preg. 3 y 4) 45,18% % Abandono 02,56%

Grafica N° 52



% Satisfacción (Preg. 3 y 4) 53,81% % Abandono 04,70%

Grafica N° 53

9 QUEJAS

Para el mes de julio, se recibieron tres quejas, correspondiente a los agentes: Liliana Isabel Guzmán Muñoz - Michel Andrea Velásquez Gómez – se identifica queja que intervienen cuatro agentes Joseph Enrique Bolaño Gutierrez - Johan Stiven Realpe Villamarin - Yamile Pinzon Nuñez - Leynner Santiago Amezquita Londoño

- Conclusiones:

Las conclusiones de las tres quejas se remiten por correo al cliente, determinando el proceso realizado en cada una de las gestiones.

Plan de acción:

1. Refuerzo general a los agentes de la operación, respecto a la información que se debe brindar para el trámite de expedición y/o renovación de la cédula de extranjería.
2. Socialización de la queja del ciudadano, para concienciar las oportunidades de mejora encontradas en las diferentes gestiones.
3. Ejercicio de clínica de llamadas para reforzar las preguntas filtros que se deben hacer al ciudadano.
4. Gestión de habilidades blandas y enfoque diferencial, con los colaboradores que brinda atención presencial.
5. Se recomienda a los colaboradores encargados de la atención presencial en las diferentes regionales contratados desde el Contac center.

6. Compromiso escrito a los agentes que intervinieron en cada una de las quejas, donde se identifica la oportunidad de mejora.

9.1 Casos Escalades

Para el mes de julio desde el Contact Center se escalaron 42 casos a segundo nivel, donde el 48% de los casos son relacionados con Certificado de Movimientos Migratorios, seguido de Prórroga de permanencia 24%.

Las dos ciudades con mayor número de casos son: Medellín 40% de participación seguido de Bogotá 29%.

Tramite	Cantidad	%
Certificado de Movimientos Migratorios	20	48%
Prórroga de permanencia	10	24%
Cédula de extranjería	5	12%
PQRS	5	12%
Impedimento de salida	2	5%
Total general	**42**	**100%**

Tabla N° 41

A continuación, se evidencia el evolutivo de los escalamientos en segundo nivel, donde se presenta una variación del 11% respecto al mes anterior.

Tramite	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	VARIACIÓN
Prórroga Permanencia	106	22	33	15	10	10	0%
Certificado de Movimientos Migratorios	24	9	25	29	19	20	3%
Duplicado PPT	5	1	-	-	2		-
Cédula de extranjería	4	4	-	3	2	5	100%
Proceso administrativo persona natural o jurídica	1	1	2	-	1	-	-
Error 405 al diligenciar el FUT, para cita de CMM.	1	3	-	-	-	-	-
Registro biométrico en punto visible	1	-	-	-	-	-	-
Horario de atención CFSM Barranquilla	1	-	-	-	-	-	-
Reexpedición PPT	1	-	-	-	-	-	-
APP Transito Seguro	1	-	-	-	-	-	-
Diligenciamiento del FUT no permite	1	-	-	-	-	-	-
Cita de proceso administrativo urgente	1	-	-	-	-	-	-
Registro de visa y solicitud de CE.	1	-	-	-	-	-	-
Colocar impedimento de salida para menor	1	-	-	-	-	-	-
Salvoconducto de Refugio		1	-	1	-	-	-
PQRS	-	2	6	2	2	5	150%
Impedimento de salida	-	-	1	3	-	2	-
Total general	**149**	**43**	**67**	**53**	**36**	**42**	**11%**

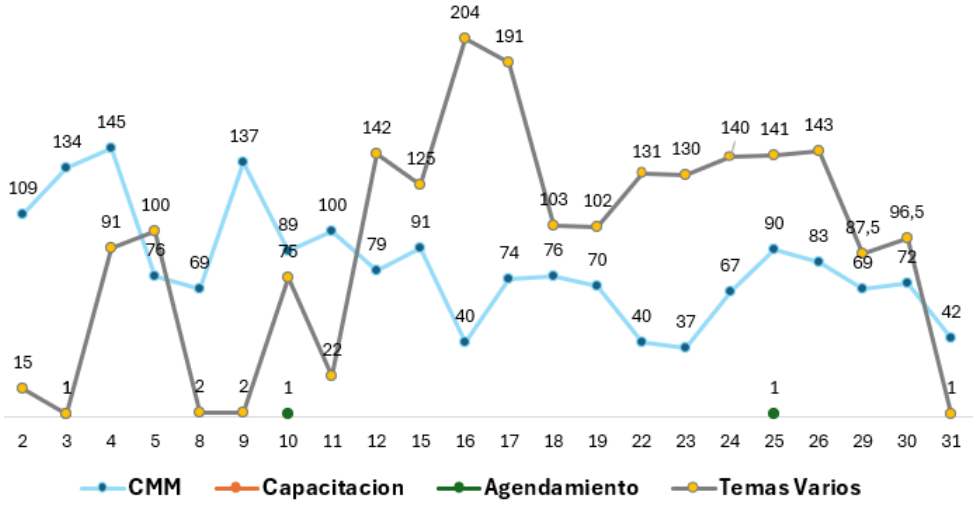
Tabla N° 42

10 GESTION PERSONAL DE APOYO EN PUNTOS PRESENCIALES

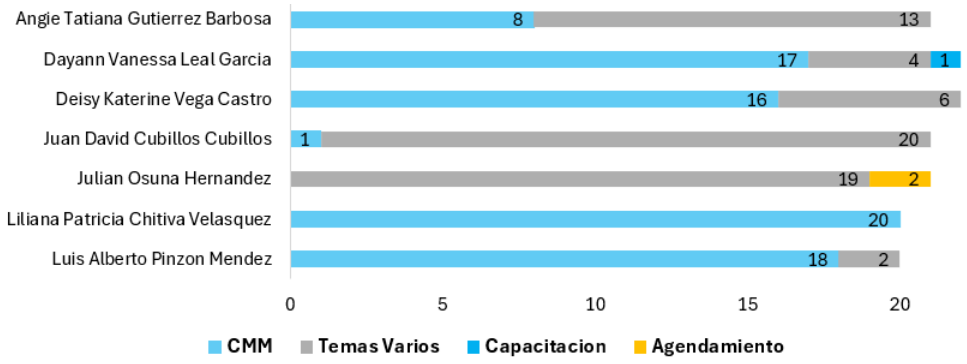
En la actualidad se cuenta con el apoyo de 7 personas en el punto presencial de la calle 100 están realizando estas actividades:

- Prorrogas de Permanencia
- Atención de agendamiento de cita
- Capacitaciones
- CMM
- Cancelaciones
- Revisión de documentos

A continuación, mostramos el total de gestiones realizadas agrupados por las principales actividades por días (gráfico 54) y el total de días relacionado en estas actividades por cada asesor (gráfico 55).



Grafica N° 54



Grafica N° 55

11 ACTUALIZACIONES - FORMACIÓN

Desde finales de marzo no se contó con la figura de formador, desde la operación se realizaron las siguientes actualizaciones, actividades y socializaciones de las novedades y actualizaciones presentadas.

Se realizaron capacitaciones y refuerzos con información acerca de la entidad como:

TEMA	ACCIONES
Socialización, agentes presenciales y Call center, evaluación mensual, actividad de refuerzo con preguntas de la evaluación por parte de formación y calidad, sugerencia a cargo de agentes presenciales para el Call Center, actividad, habilidades blandas, Gestión Humana.	Se citan los agentes presenciales del CFSM de calle 100 para socialización del EKA, sensibilización en cuanto a su presentación y nota para aprobación, se realiza actividad de juego, donde se realiza refuerzo en las preguntas fallidas de la EMC, los agentes presenciales realizan sugerencias en casos que se presentan en el CFSM y se pueden orientar a los ciudadanos desde el Call Center, como corrección del CMM, ingreso al país ciudadanos venezolanos, no presentaron el PPT al ingresar y sellaron como turista.
Eliminación del logo Potencia de vida, actualización de la versión, en el formato para respuesta de las PQRS.	Se informa a los agentes sobre la eliminación del logo, potencia de vida del formato para respuesta de las PQRS y actualización de la versión del mismo.
Información sobre el REDAM, preguntas filtro, vigencia del certificado del REDAM, Ley 2097 de 2021 Art 4 vigencia y normativa del REDAM, parafrasear datos del ciudadano.	Se realiza refuerzo en cuanto al certificado del REDAM, para la salida de menores del país, se refuerza en cuanto a preguntas filtro a los ciudadanos, vigencia del certificado del REDAM, para presentar en el PCM para salida del país de NNA, se informa sobre la Ley 2097 de 2021 acerca del certificado y se sugiere que en los casos en donde el nombre y correo del ciudadano no sean claros parafrasear par que estos queden registrados de manera correcta.
Requisitos para presentar certificado del REDAM, salida de menores.	Se realiza intraturno, para socializar los requisitos que debe presentar el ciudadano al presentar el certificado del REDAM, como es el proceso de solicitud de este certificado y como se debe indicar la orientación en las diferentes interacciones con el ciudadano.
Nueva Resolución para certificado del PPT, refuerzo en la eliminación del logo potencia de vida en los formatos de respuesta PQRS, actualización en la versión de formato PQRS, URL para descargar el certificado del PEP, corrección del CMM, horarios de inscripción al servicio del BIOMIG, aeropuertos el Dorado Bogotá y Rionegro Antioquia, REDAM, fiebre amarilla.	Se socializa al equipo BACKOFFICE, piezas formativas de los trámites y se explica cada tema, enfatizando como se realiza cada proceso.
Refuerzo y retroalimentación general para el caso de PQRS del señor Jorge Raedo.	Se reúne el área de calidad y formación, con los agentes que atendieron las 6 llamadas que realiza el ciudadano, buscando orientación en el proceso que debía realizar; para registro de visa y solicitud de su CE, para cada llamada se abordan las oportunidades de mejora con cada agente, preguntas filtro que se deben realizar en cada escenario y el debido proceso que se debió realizar.
Capacitación en el segmento de Chat	Se realiza capacitación a los agentes, para que tengan conocimiento en el segmento de chat, como responder, se explica el proceso, se comparten plantillas, se realiza canguro con agentes de chat para que identifiquen como ingresan las interacciones con el ciudadano y el aplicativo inconcert.

Tabla N° 43

Se muestra un resumen de las principales piezas visuales que se socializaron en el transcurso del mes al equipo de trabajo sobre los temas más relevantes:



Imagen N° 1

Adicional a los refuerzos, se realizaron actividades de premiación a los asesores más destacados en notas de calidad y mejor TMO y se realizó una premiación y el PDA se desarrolló con actividades lúdicas de integración, como lo muestran las siguientes imágenes.



Imagen N° 2

Evaluación mensual del mes de julio, donde se garantiza la presentación de agentes del Contact center, agentes presenciales y proceso Back Office.

A continuación, se relacionan las notas por cada segmento.

- Agentes Call Center

NOMBRES Y APELLIDOS	SEGMENTO	NOTA JULIO
Angela Natalia Ruiz Muñoz	Línea Fija Y 018000	100
Brandon Stiven Zarate Quiroga	Línea Fija Y 018000	90
Cristian Mauricio Cruz Orjuela	Línea Fija Y 018000	90
David Santiago Marin Cordoba	Línea Fija Y 018000	100
Francy Alejandra Rodriguez Aguilera	Línea Fija Y 018000	100
Heidy Lisette Martinez Guerrero	Línea Fija Y 018000	90
Johan Stiven Realpe Villamarin	Línea Fija Y 018000	100
Joseph Enrique Bolaño Gutierrez	Línea Fija Y 018000	100

Karen Sofia Valenzuela Camelo	Línea Fija Y 018000	80
Laura Katherin Mila Davila	Línea Fija Y 018000	90
Leynner Santiago Amezquita Londoño	Línea Fija Y 018000	90
Michel Andrea Velasquez Gomez	Línea Fija Y 018000	100
Juan David Castellanos Rojas	Anticorrupción	100
Daniel Mauricio Soler Gomez	Ingles	90
Paola Andrea Gonzalez Vargas	Chat	100
Sandra Marcela Portillo Ramirez	Chat	100
Adriana Fernanda Sierra Peña	Video Llamada	100
John Fredy Soler Peña	Video Llamada	100
Yamile Pinzon Nuñez	Video Llamada	100

Tabla N° 44

- Agentes Back Office

NOMBRES APELLIDOS	SEGMENTO	NOTA JUNIO
Libia Patricia Cotrino Palacios	Apoyo Formación	100
Yaneth Numpaque Monroy	BackOffice	100
Carlos Manuel Carrascal	BackOffice	100
Andrea Valentina Gonzalez Castro	BackOffice	100
Ruben Dario Osma Devia	BackOffice	100
Daniela Alexandra Pinilla Moncaleano	BackOffice	100
Neidy Yojana Rodriguez Yaya	BackOffice	100
Gisell Galatea Mahecha Forero	BackOffice-Radicación	100

Tabla N° 45

- Agentes Presenciales

NOMBRES Y APELLIDOS	SEGMENTO	NOTA JULIO
Ivonne Natalia Morales Corinto	Apoyo Aeropuerto	100
Angie Tatiana Gutierrez Barbosa	Apoyo Calle 100	100
Dayann Vanessa Leal Garcia	Apoyo Calle 100	100
Deisy Katerine Vega Castro	Apoyo Calle 100	100
Juan David Cubillos Cubillos	Apoyo Calle 100	100
Julian Osuna Hernandez	Apoyo Calle 100	100
Liliana Patricia Chitiva Velasquez	Apoyo Calle 100	100
Luis Alberto Pinzon Mendez	Apoyo Calle 100	100
Angie Viviana Cordoba Fuentes	Presencial Arauca	80
Jhosimar Renteria Murillo	Presencial Cali	0
Ingrid Fernanda Arenas Cardona	Presencial Cúcuta	VACACIONES
Lorena Arenas Gonzalez	Presencial Cúcuta	80

Slendy Dayana Cabadiaz Rolon	Presencial Cúcuta	0
Anderson Ricardo Gelves Castaño	Presencial Mc-Aeropuerto	100
Ana Pilar Varon Oliveros	Presencial Mc-Calle 100	80
Jeferson Antonio Mahecha Salazar	Presencial Mc-Calle 100	80
Luisa Fernanda Guerrero Castaño	Presencial Mc-Calle 100	80
Yurany Estefany Restrepo Duarte	Presencial Mc-Calle 100	100
Jessica Tatiana Sanchez Cely	Presencial Mc-Calle 26	80
Laura Daniela Ballesteros Rodriguez	Presencial Mc-Calle 26	80
Walter Auly Lozano Arevalo	Presencial Mc-Calle 26	80
Liliana Isabel Guzman Muñoz	Presencial Medellín	0
Sandra Yisela Rodriguez Bedoya	Presencial Medellín	0

Tabla N° 46

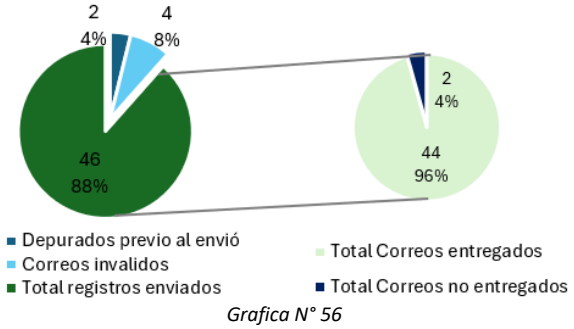
12 ENVIO CORREOS MASIVOS

El envío masivo de correos electrónicos fue solicitado 16 julio con una base de correos electrónicos y telefónicos luego de la aprobación se realizó el envío de los correos y de los mensajes de texto el jueves realizando el envío el mismo día, la efectividad del envío fue del 95.7% para correos y del 100% para mensajes de texto. Los resultados de los envíos se presentan a continuación:

- Correos Electrónicos:

Descripción	Total	%
Base Total recibida	**50**	**89,3%**
Depurados previo al envió	2	3,6%
Correos invalidos	4	7,1%
Total registros enviados	**46**	**92,0%**
Total Correos entregados	44	83,0%
Total Correos Prueba	7	13,2%
Total Correos no entregados	2	3,8%
Efectividad del Envió	**44**	**95,7%**

Tabla N° 47

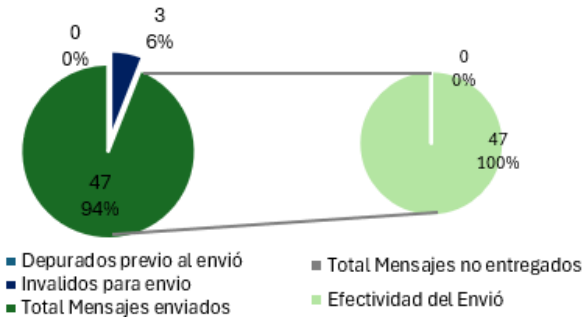


Grafica N° 56

- Mensajes de Texto:

Descripción	Total	%
Base Total recibida	**50**	**94,3%**
Depurados previo al envió	0	0,0%
Invalidos para envio	3	5,7%
Total Mensajes enviados	**47**	**94,0%**
Total Mensajes entregados	47	87,0%
Total Mensajes Prueba	7	13,0%
Total Mensajes no entregados	0	0,0%
Efectividad del Envió	**47**	**100,0%**

Tabla N° 48



Grafica N° 57



PROYECTO: Migración Colombia
Periodo: 01 al 30 de junio de 2024
Orden de Compra: 122240

MIGRACIÓN
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

UT UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

Tabla de contenido

1 INTRODUCCIÓN 4
2 ESPECIFICACIÓN DEL SERVICIO 4
2.1 Objeto del Servicio 4
2.2 Alcance del Servicio 4
2.3 Canales de contacto 4
3 GLOSARIO 5
4 MODELO DE GESTIÓN 6
4.1 Interacciones Mes 6
4.2 Segmento Inbound 9
4.2.1 Comportamiento Semanal Inbound 10
4.2.2 Comportamiento Día de la Semana Inbound 11
4.2.3 Comportamiento Diario Inbound 11
4.2.4 Comportamiento Franja Horaria Inbound 12
4.3 Segmento Linea Anticorrupción 12
4.3.1 Comportamiento Semanal Anticorrupción 13
4.3.2 Comportamiento Día de la Semana Anticorrupción 14
4.3.3 Comportamiento Diario Anticorrupción 14
4.3.4 Comportamiento Franja Horaria Anticorrupción 15
4.4 Segmento Video Llamada 15
4.4.1 Comportamiento Semanal Video Llamada 16
4.4.2 Comportamiento Día de la Semana Video Llamada 17
4.4.3 Comportamiento Diario Video Llamada 17
4.4.4 Comportamiento Franja Horaria Video Llamada 18
4.5 Segmento Chat 18
4.5.1 Comportamiento Semanal Chat 19
4.5.2 Comportamiento Día de la Semana Chat 20
4.5.3 Comportamiento Diario Chat 20
4.5.4 Comportamiento Franja Horaria Chat 21
4.6 Clic to Call (C2C) 21
4.6.1 Comportamiento Semanal C2C 22

4.6.2 Comportamiento Día de la Semana C2C 23
4.6.3 Comportamiento Diario C2C 23
4.6.4 Comportamiento Franja Horaria C2C 24
4.7 Déjanos Llamarte (Web Call Back) 24
4.8 Segmento Outbound 25
5 TIPIFICACIONES 26
5.1 % Participación por Motivo de llamada 26
5.2 % Participación por Genero 28
5.3 % Participación por Nacionalidad 28
5.4 % Participación por Grupo de Edades 28
6 GESTION PQRS 29
6.1 Tipo de Solicitud 29
6.2 Gestión por Trámite 29
6.3 Gestión por Backoffice 30
7 AGENDAMIENTO 32
7.1 Top Agendamiendo por cuidades 33
7.2 Registro de Asistencia Agendas 35
8 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN MENSUAL 38
8.1 Encuestas Canal Telefónico 38
8.2 Encuestas Ventanilla Virtual 40
9 QUEJAS 42
9.1 Casos escalados 43
10 GESTION PERSONAL DE APOYO EN PUNTOS PRESENCIALES 44
11 ACTUALIZACIONES - FORMACIÓN 45
12 ENVIO CORREOS MASIVOS 49
13 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN INTERNA 49

1 INTRODUCCIÓN

El presente informe da cuenta de los resultados y gestión del mes en referencia donde se podrán evidenciar métricas operativas, oportunidades de mejora identificados y estrategias planteadas y aplicadas.

Partimos recordando el objeto del servicio y nuestras obligaciones contractuales las cuales en el desarrollo del informe vamos presentando.

A continuación, se muestran los resultados obtenidos durante la gestión del 1 al 30 de junio de 2024 en cada uno de los canales de atención que la entidad tiene destinados para la atención a la ciudadanía así como el apoyo que es prestado por parte de algunos agentes del centro de contacto en los centros facilitadores de la entidad.

2 ESPECIFICACIÓN DEL SERVICIO

2.1 Objeto del Servicio

El objeto del Acuerdo Marco es establecer: (i) las condiciones para la contratación de Servicios BPO al amparo del Acuerdo Marco y la prestación del servicio por parte de los Proveedores; (ii) las condiciones en las cuales las Entidades Compradoras se vinculan al Acuerdo Marco y adquieren los Servicios BPO; y (iii) las condiciones para el pago de los Servicios BPO por parte de las Entidades Compradoras.

2.2 Alcance del Servicio

Los Proveedores se obligan a entregar a las Entidades Compradoras en la operación los servicios BPO de acuerdo con las especificaciones establecidas en el pliego de condiciones y de acuerdo con las Ofertas presentadas a Colombia Compra Eficiente en la licitación pública 122240. Es importante precisar que entre las partes se realizó adición de 3 meses a partir del 28 de junio 2024.

El Acuerdo Marco busca: (i) aprovechar el poder de negociación que tiene el Estado como un solo comprador, agregando la demanda de Servicios BPO de las Entidades Compradoras a nivel nacional; (ii) mejorar la eficiencia en la contratación de Servicios BPO al hacer un solo proceso de licitación pública; y (iii) garantizar a las Entidades Compradoras la contratación de Servicios BPO durante la vigencia del Acuerdo Marco.

2.3 Canales de contacto

A continuación se detallan los diferentes canales de atención que la entidad tiene a disposición de la ciudadanía:

- **Telefónico:**
  - Línea Fija (601) 601-6170
  - Línea Nacional: 018000 018662
  - Línea anticorrupción (601) 611-6177
- **Ventanilla Virtual:**

Accesos publicados en la página web de la entidad: https://www.migracioncolombia.gov.co/

  - Llámanos (Clic to Call).
  - Déjanos Llamarte (Call me Back).
  - Videollamada.
  - Videollamada por Lengua de Señas.
  - Chatbot.
- **Plataforma de citas**.

Página web desarrollado por la UT con diferentes módulos dirigidos a ciudadanos, funcionarios y operadores del centro del contacto donde los ciudadanos podrán realizar la autogestión de consulta y agendamiento de citas en los diferentes puntos de atención a nivel nacional: https://citasmigracion.iq-online.net.co/citas

- **Envió Masivo de Correos**.

Durante el mes en gestión del presente informe la entidad entrega una base de datos de registros para el envió del Emails masivos, parte del tratamiento fue: depuración y preparación para envió de correos masivos según base de datos y estructura indicada por la entidad.

3 GLOSARIO

- **Interacciones recibidas:** Son todas las interacciones de los ciudadanos que buscan contacto con un asesor por los diferentes canales de atención, Telefónico y/o ventanilla virtual.
- **Autogestión:** Son las interacciones que llegan al chat Bot o al IVR y no pasan al asesor, solucionan sus inquietudes con la información que consultan y no requieren atención directa con una persona.
- **Virtual Hold:** Es un servicio que se ofrece cuando la línea está con cola de llamada y le informa al ciudadano que los asesores se encuentran ocupados y ofrece la opción de devolución de llamada.
- **Recibidas ACD:** Son las interacciones que pasan de las opciones del IVR y llegan a la cola para ser atendida por un asesor.
- **Nivel de servicio:** Hace referencia al porcentaje de llamadas contestadas antes de un tiempo determinado.
- **Nivel de atención (Eficacia):** Número de interacciones atendidas sobre el total de interacciones recibidas.

- **Abandono:** Es el porcentaje de llamadas abandonadas/ Llamadas recibidas en un umbral determinado.
- **TMO:** Tiempo Medio de operación, corresponde al tiempo desde que inicia la atención con el ciudadano hasta el final.

4 MODELO DE GESTIÓN

- Fecha de inicio contrato: 28 de diciembre de 2023.
- Fecha de final gestión: 27 de junio de 2024.
- Adición de la Orden de compra: 3 meses adicionales desde el 28 de junio de 2024 al 27 de septiembre de 2024, razón por la cual se da continuidad a la gestión y el presente informe muestra el mes completo.
- Periodo de gestión a presentar: 1 al 30 de junio de 2024.

A continuación, detallamos la gestión ejecutada en el mes de junio por cada canal de gestión así: Gestión de Contact Center: En este agrupamos los servicios prestados para la atención de interacciones entrantes así:

- Atención telefónica de las líneas de servicio, así como de conmutador, esta cubre tanto idioma español como inglés y la línea anticorrupción.
- Atención por Ventanilla virtual Chat Bot, chat, llámanos, Videollamada y déjanos llamarte, en idioma español y Lengua de señas.
- Gestión de PQRS: En este se detallan las actividades para la atención de cada una de las solicitudes que son direccionadas al equipo de apoyo.
- Gestión Presencial: Corresponde a las actividades desarrolladas en cada punto de atención de Migración Colombia de acuerdo con los servicios contratados y seleccionados en la orden de compra.
- Envió de Correos Masivos: Depuración y envío de correos masivos a demanda de la entidad.

4.1 Interacciones Mes

A continuación, se presenta el total de interacciones de los segmentos de atención:

Telefónico: Se muestran las interacciones recibidas por las líneas de servicio fija, 018000 las cuales se derivan a la opción 1 (español y opción 2 (inglés), importante tener presente que las llamadas ingresan al IVR donde dependiendo de la opción seleccionada hay paso a agente u opciones de audio texto (donde escuchan la información pregrabada dando orientación al ciudadano) y la línea anticorrupción donde se le da un direccionamiento al ciudadano sobre los tramites a realizar presuntos actos de corrupción, realizados por funcionarios públicos o contratistas de la entidad.

Ventanilla lo integran los siguientes canales:

- **Clic to call:** servicio a través de la web que al realizar la llamada automáticamente pasa al asesor para atención.
- **Web call back:** servicio que permite dejar los datos al ciudadano y se realiza la devolución cuando se esté en horario hábil de atención y se tenga disponibilidad de asesores.
- **Video llamada:** servicio que permite atención en español y en lenguaje de señas.
- **Chat:** servicio que permite una interacción a través del Chatbot, donde le ciudadano podrá autogestionar sus consultas, así mismo, un paso a agente en caso de que el ciudadano no logre resolver sus inquietudes.

En la siguiente tabla se puede observar el resumen de los indicadores obtenidos desde enero al corte del presente informe, según lo establecido en la orden de compra.

TABLERO DE INDICADORES (ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO-ANS)							
Indicador (ANS)	Meta (Nivel Plata)	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24
		Periodo de Estabilización					
DISPONIBILIDAD DE LA PLATAFORMA	>=99.7%	99,9%	99,4%	99,8%	99,9%	100,0%	99,8%
EFICACIA	>= 90%	69,0%	93,1%	97,1%	95,3%	91,3%	88,8%
TELEFONICO	Nivel Atención	68,1%	97,8%	99,3%	98,9%	97,7%	97,4%
CHAT		73,9%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
WEB (C2C)		-	93,3%	92,5%	87,8%	91,8%	73,0%
WEB (WCB)		-	65,1%	96,8%	93,4%	85,7%	91,7%
TMO INBOUND		0:08:07	0:07:05	0:06:57	0:06:50	0:06:47	0:06:25
TMO CHAT		0:11:53	0:12:09	0:11:34	0:12:02	0:12:33	0:12:31
TIEMPO DE ATENCIÓN CANALES INBOUND	<= 40 segundos	-	24	11	17	24	30
TIEMPO DE ATENCIÓN CANALES CHAT	<= 60 segundos	-	18	28	27	25	20
TIEMPO DE ATENCIÓN CANALES VIDEO LLAMADA	<= 90 segundos	-	8	8	13	25	41
TIEMPO DE ATENCIÓN CANALES WEB (C2C)	-	-	-	17	21	22	35
OCUPACIÓN DE AGENTES	>=65%	75%	50%	41%	51%	52%	66%
QUEJAS SOBRE EL SERVICIO DEL CENTRO DE CONTACTO	< 3%	0,000%	0,007%	0,000%	0,000%	0,000%	0,011%
PROMEDIO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS CON EL SERVICIO	Opción 2 Resultado evaluación >80%	En construcción	En construcción	4,4	4,4	4,6	4,1
ROTACIÓN DE AGENTES	Resultado	4,00%	2,00%	2,00%	1,72%	3,45%	0,00%
PRECISIÓN ERROR CRÍTICO DE NEGOCIO: ECN	>= 85%	93,0%	96,8%	98,1%	97,7%	98,2%	98,4%
PRECISIÓN ERROR CRÍTICO DE USUARIO: ECU		89,0%	91,1%	93,1%	94,4%	95,2%	90,9%
AUDITORÍA EFECTUADA POR LA ENTIDAD COMPRADORA A LA MEDIDA DE PRECISIÓN ERROR CRITICO DE USUARIO	<=15%	Pendiente Migración Colombia	Pendiente Migración Colombia	Pendiente Migración Colombia	Pendiente Migración Colombia	Pendiente Migración Colombia	Pendiente Migración Colombia
ECA	>=70%	98%	98%	98%	92%	95%	83%

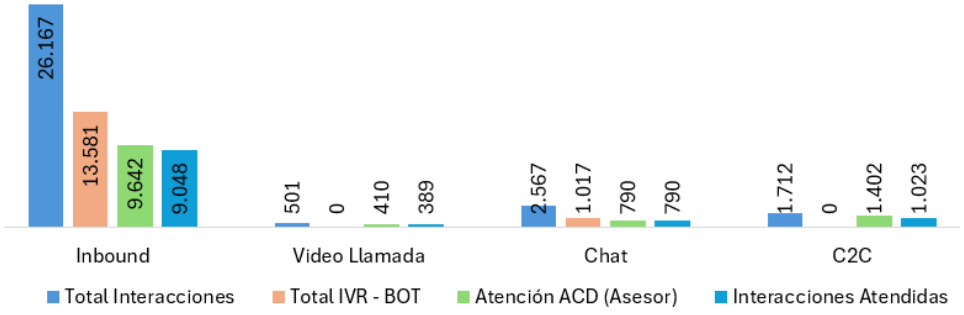
Tabla N° 1

A continuación, se muestra el consolidado para los segmentos:

Segmento	Total Interacciones	Total IVR - BOT	Total Fuera Horario	Atención ACD (Asesor)	Interacciones Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atención	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	% Tipificación
Inbound	**26.167**	**13.581**	**2.944**	**9.642**	**9.048**	**594**	**97,44%**	**78,80%**	**2,56%**	**0:06:25**	**98,75%**
Español	*24.720*	*12.734*	*2.835*	*9.151*	*8.661*	*490*	*97,76%*	*83,80%*	*2,24%*	*0:06:46*	*99,00%*
Ingles	*577*	*510*	*2*	*65*	*58*	*7*	*98,78%*	*93,10%*	*1,22%*	*0:17:02*	*98,28%*
Línea Anticorrupción	*870*	*337*	*107*	*426*	*329*	*97*	*87,29%*	*86,93%*	*12,71%*	*0:02:10*	*92,40%*
Video Llamada	**501**	**-**	**91**	**410**	**389**	**21**	**94,88%**	**84,88%**	**5,15%**	**0:06:41**	**99,23%**
Video Llamada	*491*	*-*	*87*	*404*	*383*	*21*	*94,80%*	*84,65%*	*5,22%*	*0:06:43*	*99,22%*
Lenguaje de Señas	*10*	*-*	*4*	*6*	*6*	*0*	*100,00%*	*100,00%*	*0,00%*	*0:04:54*	*100,00%*
Chat	**2.567**	**940**	**837**	**790**	**790**	**0**	**100,00%**	**98,48%**	**0,00%**	**0:12:31**	**100,00%**
C2C	**1.712**	**-**	**310**	**1.402**	**1.023**	**379**	**72,97%**	**71,40%**	**27,03%**	**0:05:05**	**99,32%**
Outbound	**2.526**	**-**	**-**	**2.526**	**1.303**	**1.223**	**-**	**-**	**-**	***0:03:08***	***100,00%***
Web Call Back	*998*	*-*	*-*	*998*	*915*	*83*	*-*	*-*	*-*	*0:05:03*	*100,00%*
Salientes	*1.528*	*-*	*-*	*1.528*	*388*	*1.140*	*-*	*-*	*-*	*0:01:13*	*-*
TOTAL	**33.473**	**14.521**	**4.182**	**14.770**	**12.553**	**2.217**	**91,88%**	**79,43%**	**8,12%**	**0:06:46**	**96,34%**

El TMO para Outbound y el total del TMO es un promedio directo

Tabla N° 2



Grafica N° 1

Para el mes en referencia se recibieron 33.473 interacciones en todos los canales de servicio, a lo que corresponde a una variación de **4.6%** referente al mes inmediatamente anterior.

El día que presentamos mayor incremento de llamadas versus los meses anteriores corresponde al 24 de junio, dicho aumento es asociado al envío masivo del correo el cual fue el lunes 24, este día presentamos un aumento del 75% de ingresos para la tendencia que se manejaba los días lunes, el segmento afectado en indicadores fue la línea anticorrupción ya que en la plantilla del correo contenía el número de contacto de esta línea.

A continuación, se muestra la variación de interacciones recibidas que solicitaron paso a asesor frente al mes actual, donde se presentó un aumento del 3.2% de frente al total de interacciones del mes inmediatamente anterior.

Atención ACD (Asesor)	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	Variación
Inbound	31.474	12.043	8.812	10.321	10.038	9.642	-4,1%
Video Llamada	-	384	402	446	498	410	-21,5%
Chat	2.588	786	774	1.010	788	790	0,3%
C2C	-	1.083	1.318	1.459	1.398	1.402	0,3%
Outbound	180	1.866	1.316	1.438	1.580	2.526	37,5%
TOTAL	**34.242**	**16.162**	**12.622**	**14.674**	**14.302**	**14.770**	**3,2%**

Tabla N° 3

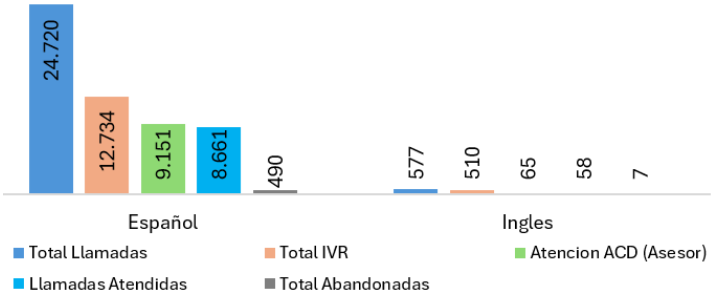
4.2 Segmento Inbound

Se muestran las llamadas tanto de la línea fija como de la 01 8000 128662, Opción 1 (español) y la opción 2 (inglés). La participación de las llamadas que los ciudadanos solicitan paso a agente es: opción 1, 99.3% y opción 2, 0.7%.

Importante tener en cuenta que el 67.5% de las llamadas se reciben a través de la línea fija 6016116170 y el 27.1% ingresan a través de la 01 8000 128662, el restante 5.4% corresponde a las llamadas abandonadas, se incrementó en este mes por el lunes 24 con el envío del correo masivo se presentó un desborde superior al 75% de los lunes anteriores del mes.

Campaña	Total Llamadas	Total IVR	Total Fuera Horario	Atencion ACD (Asesor)	*Llamadas Aten. L.Fija*	*Llamadas Aten. L.018000*	Llamadas Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atencion	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO
Español	24.720	12.734	2.835	9.151	*6.173*	*2.488*	8.661	490	97,76%	83,80%	2,24%	0:06:46
Ingles	577	510	2	65	*46*	*12*	58	7	98,78%	93,10%	1,22%	0:17:02
TOTAL INBOUND	**25.297**	**13.244**	**2.837**	**9.216**	***6.219***	***2.500***	**8.719**	**497**	**97,44%**	**78,80%**	**2,56%**	**0:06:25**

Tabla N° 4



Grafica N° 2

A continuación, se muestra la variación de interacciones recibidas que solicitaron paso a asesor respecto al mes inmediatamente anterior, se muestra una variación de -4,7% para español y aumento el 12.3% para inglés.

Atencion ACD (Asesor)	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	Variación
Español	29.509	11.201	8.485	10.283	9.581	9.151	-4,7%
Ingles	1.965	662	166	87	57	65	12,3%
TOTAL	**31.474**	**11.863**	**8.651**	**10.370**	**9.638**	**9.216**	**-4,6%**

Tabla N° 5

Frente a las tipificaciones de este segmento, presentamos las 3 más altas para las tipificaciones de cuarto nivel:

Segmento: Español

Grupo de Tipificación	Tipificacion	Cantidad	% del total
Tipificación 1	**Orientación Tramites**	**6.550**	**76,39%**
Tipificación 2	**Control Migratorio**	**2.615**	**30,50%**
Tipificación 3	**Menores de Edad**	**1.220**	**14,23%**
Tipificación 4	*Salida de menores de edad*	*518*	*6,04%*
Tipificación 4	*Informacion permiso de salida*	*406*	*4,74%*
Tipificación 4	*Informacion general*	*212*	*2,47%*
	Restante Tipificaciones	**2.024**	**23,61%**

Tabla N°6

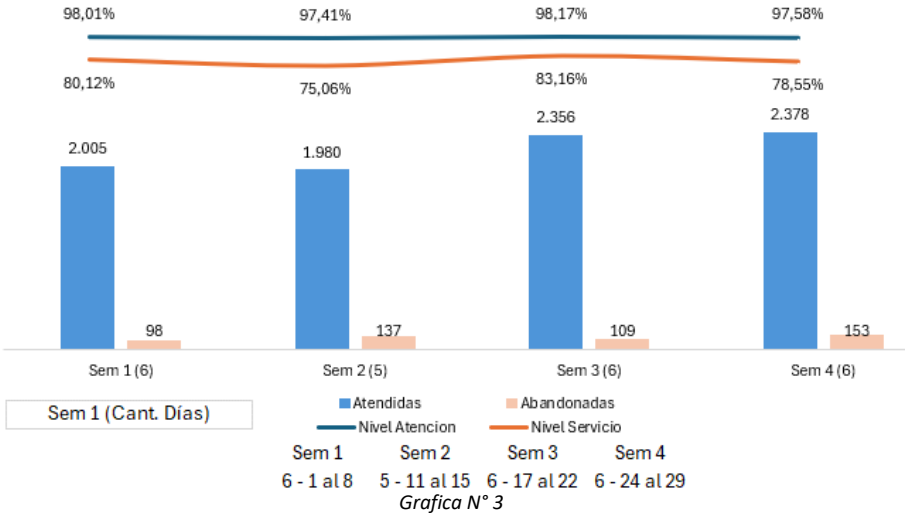
Segmento: Ingles

Grupo de Tipificación	Tipificacion	Cantidad	% del total
Tipificación 1	**Orientación Tramites**	**41**	**71,93%**
Tipificación 2	**Extranjeria**	**28**	**49,12%**
Tipificación 3	**Certificado de movimientos migratorios**	**9**	**15,79%**
Tipificación 4	*Informacion general*	*6*	*10,53%*
Tipificación 4	*Entrega del CMM*	*3*	*5,26%*
Tipificación 4	*Cédula de Extranjeria*	*8*	*14,04%*
	Restante Tipificaciones	**16**	**28,07%**

Tabla N°7

4.2.1 Comportamiento Semanal Inbound

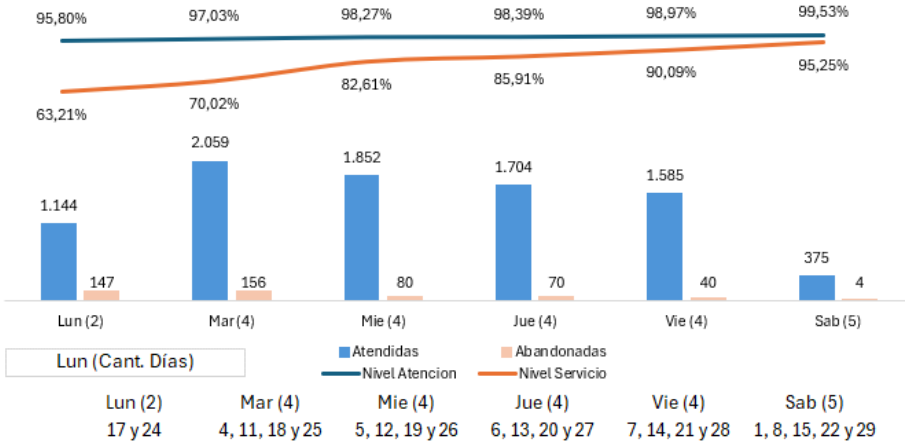
A continuación, se muestra la cantidad de llamadas que ingresaron por semana, cumpliendo con el nivel de servicio y atención contractualmente. Se evidencia que el incremento de llamadas a la línea telefónica estuvo marcado en la cuarta semana (del lunes 24 al sábado 29) con un total de 2.378 este estuvo relacionado con el envío de los correos masivos el lunes 24 e información sobre orientación de trámites de extranjería e información general.



Grafica N° 3

4.2.2 Comportamiento Día de la Semana Inbound

Se identifica que los días de mayor participación de llamadas son los martes seguidos de los miércoles, ya que este mes se contó con 2 días festivos seguidos los lunes. A resaltar que pese a los incrementos anteriormente mencionados los indicadores de NS y NA se cumplen según los ANS contractuales.

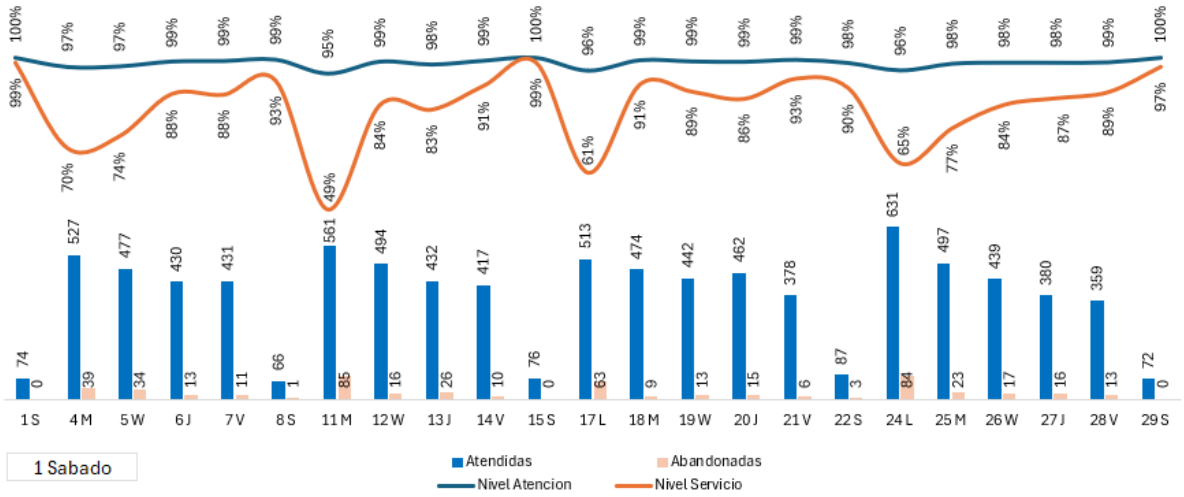


Grafica N° 4

4.2.3 Comportamiento Diario Inbound

Todos los primeros días hábiles del mes 4, 11, 17 y 24 presento el mayor ingreso de llamadas, en particular el lunes 24 se aumentó el tráfico con 2.279 llamadas recibidas en el canal (teniendo un promedio de 1.576 interacciones los primeros 3 días hábiles), de las cuales se atendieron 672 (solo en el segmento *español*) y los motivos de llamadas fueron Orientación a tramites con un 75% de registros en ese día. Los demás días, se registraron tipificaciones que obedece a los siguientes tramites:

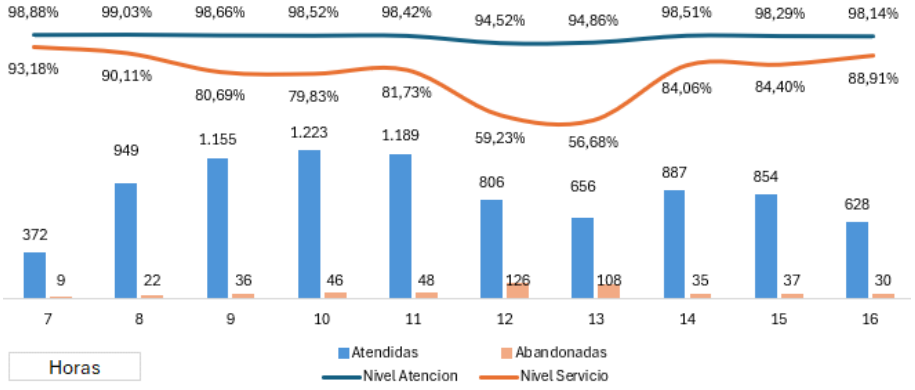
- Control Migratorio
- Cédula de Extranjería
- Verificación Migratoria
- Ciudadanos venezolanos



Grafica N° 5

4.2.4 Comportamiento Franja Horaria Inbound

Las horas de mayor volumen de interacciones se comprenden entre (10:00 a.m. y 11:00 a.m.), frente al nivel de servicio se evidencia que la afectación está entre las 12:00 p.m. y 1:00 p.m., que son las horas de almuerzo.



Grafica N° 6

4.3 Segmento Linea Anticorrupción

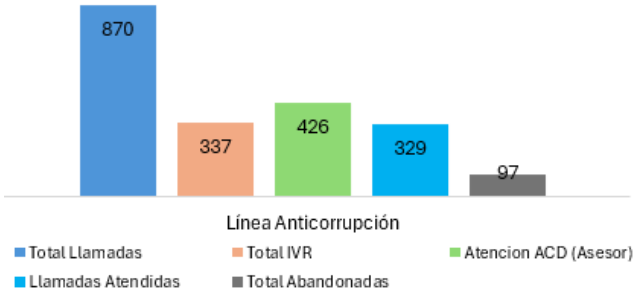
En la línea anticorrupción se da un direccionamiento al ciudadano sobre los tramites a realizar presuntos actos de corrupción, realizados por funcionarios públicos o contratistas de la entidad.

De las 329 llamadas atendidas corresponden a tramites según la misión de la campaña, corresponde a llamadas de atención general a orientación en trámites, información general de migración Colombia, pero producto de la gestión realizada el lunes 24 en el que se generó envió correos cuyo mensaje contenía los números telefónicos de este segmento y por tener un menú corto en el IVR,

se incrementaron 161 llamadas que ingresaron por esta línea, causando solo una atención de 41 llamadas, presentando un promedio de 13 llamadas diarias.

Campaña	Total Llamadas	Total IVR	Total Fuera Horario	Atencion ACD (Asesor)	Llamadas Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atencion	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	% Tipificación
Línea Anticorrupción	870	337	107	426	329	97	87,29%	86,93%	12,71%	0:02:10	92,40%
TOTAL LINEA ANTICORRUPCION	**870**	**337**	**107**	**426**	**329**	**97**	**87,29%**	**86,93%**	**12,71%**	**0:02:10**	**92,40%**

Tabla N° 8



Grafica N° 7

A continuación, se muestra la variación de interacciones recibidas que solicitaron paso a asesor frente al mes actual, donde se presentó un incremento del 6.1% frente al total de interacciones del mes inmediatamente anterior.

Atencion ACD (Asesor)	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	Variación
Línea Anticorrupción	180	161	238	400	426	6,1%
TOTAL	**180**	**161**	**238**	**400**	**426**	**6,1%**

Tabla N° 9

Frente a las tipificaciones de este segmento, presentamos las 3 más altas para las tipificaciones de cuarto nivel:

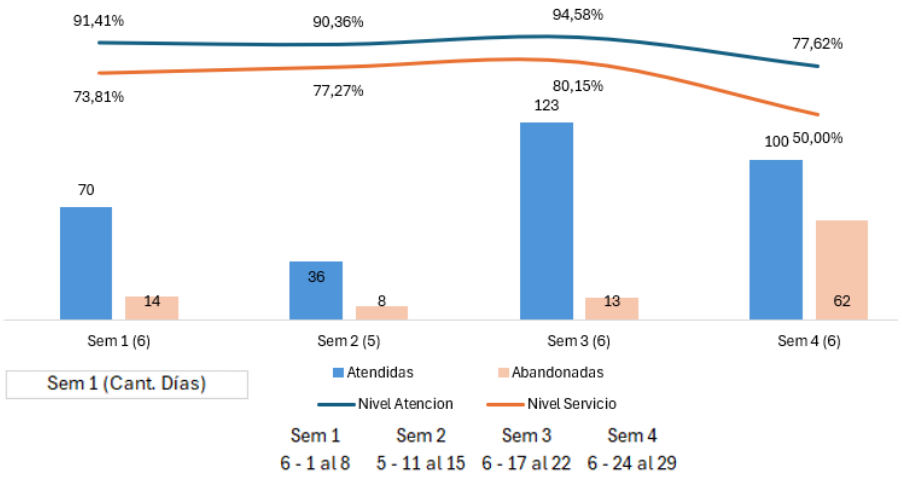
Segmento: Línea Anticorrupción

Grupo de Tipificación	Tipificacion	Cantidad	% del total
Tipificación 1	**Orientación Tramites**	**210**	**69,08%**
Tipificación 2	**Ciudadanos_Venezolanos**	**110**	**36,18%**
Tipificación 3	**Permiso de proteccion temporal (PPT)**	**108**	**35,53%**
Tipificación 4	*Informacion general del (PPT)*	*61*	*20,07%*
Tipificación 4	*Entrega del (PPT)*	*23*	*7,57%*
Tipificación 4	*Duplicado PPT*	*9*	*2,96%*
	Restante Tipificaciones	**94**	**30,92%**

Tabla N° 10

4.3.1 Comportamiento Semanal Anticorrupción

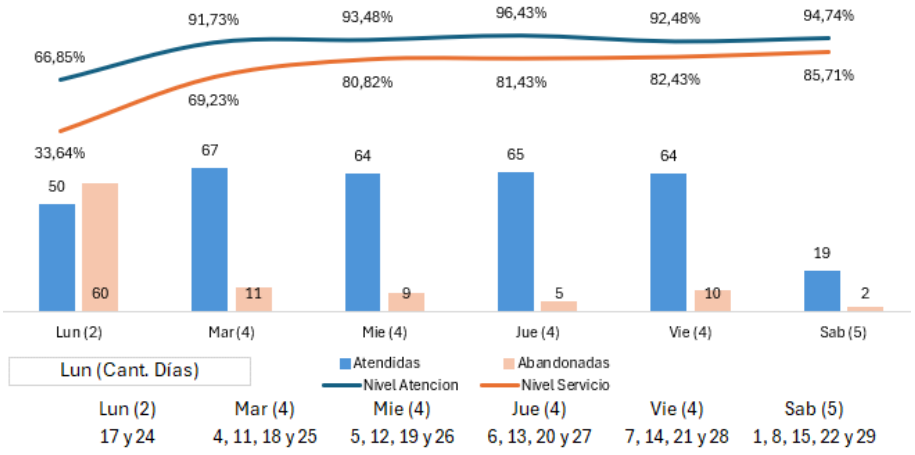
A continuación, se muestra la cantidad de llamadas que se recibieron en esta línea y las que se abandonaron, la semana 4 es donde se presentó el mayor volumen de llamadas sin atender con 62 registros por lo explicado del correo masivo con el número de teléfono de este segmento.



Grafica N° 8

4.3.2 Comportamiento Día de la Semana Anticorrupción

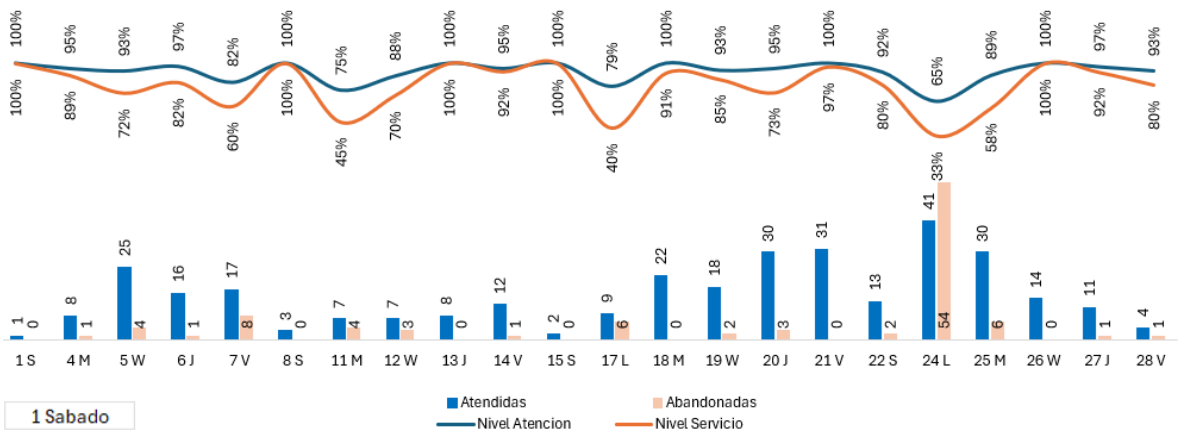
Se identifica que los días donde ingresa el mayor volumen de llamadas estuvo distribuido en los días de igual cantidad de días, los lunes estuvo cerca a la media por el envío de los correos masivos el lunes 24, así como lo muestra el gráfico a continuación:



Grafica N° 9

4.3.3 Comportamiento Diario Anticorrupción

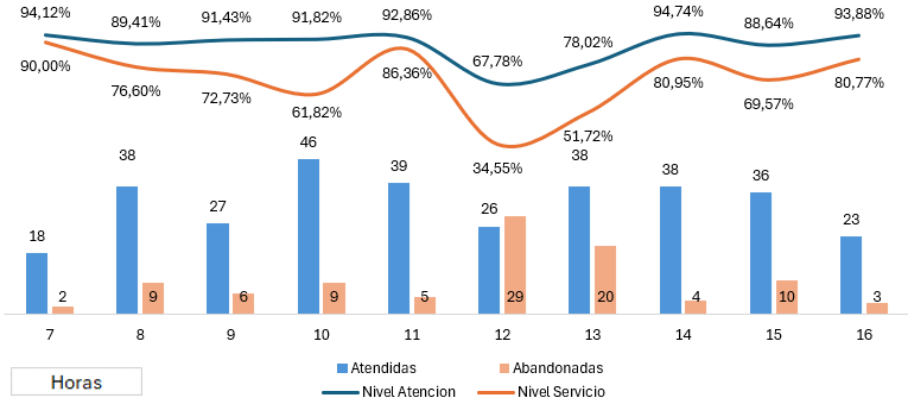
Omitiendo el lunes 24, el promedio de ingreso de llamadas por día es de 22 interacciones, donde la gran mayoría son temas referentes a información general de los trámites y solicitudes de la entidad.



Grafica N° 10

4.3.4 Comportamiento Franja Horaria Anticorrupción

Las horas de mayor impacto en volumen son 10 y 11 con 46 y 39 llamadas, respectivamente, presentando más registros.



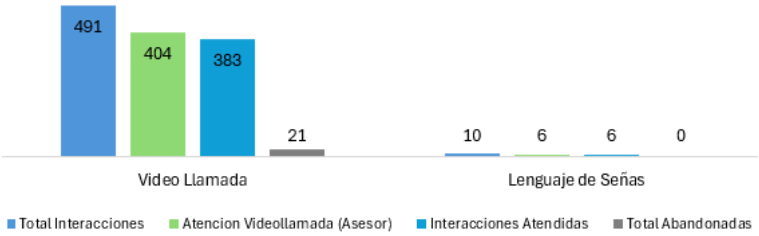
Grafica N° 11

4.4 Segmento Video Llamada

El segmento de video llamadas, lenguaje de señas presento 6 interacciones las cuales fueron atendidas con el protocolo establecido de tomar el número de contacto y hacer el escalamiento para su atención pertinente desde Migración Colombia.

Campaña	Total Interacciones	Total Fuera Horario	Atencion Videollamada (Asesor)	Interacciones Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atencion	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	% Tipificacion
Video Llamada	491	87	404	383	21	94,80%	84,65%	5,22%	0:06:43	99,22%
Lenguaje de Señas	10	4	6	6	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:54	100,00%
TOTAL VIDEOLLAMADA	**501**	**91**	**410**	**389**	**21**	**94,88%**	**84,88%**	**5,15%**	**0:06:41**	**99,23%**

Tabla N° 11



Grafica N° 12

A continuación, se muestra la variación de interacciones recibidas que solicitaron paso a asesor frente al mes anterior, donde se presentó una disminución del del 21,5%.

Atencion Videollamada (Asesor)	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	Variación
Video Llamada	379	393	484	498	404	-23,3%
Lenguaje de Señas	5	4	5	0	6	100,0%
TOTAL	**384**	**397**	**489**	**498**	**410**	**-21,5%**

Tabla N° 12

A continuación se muestran las tipificaciones con mayor participación donde *Orientación Tramites* tiene la mayor participación:

Segmento: Video Llamada

Grupo de Tipificación	Tipificacion	Cantidad	% del total
Tipificación 1	**Orientación Tramites**	**237**	**62,37%**
Tipificación 2	**Extranjeria**	**150**	**39,47%**
Tipificación 3	**Cédula de Extranjeria**	**67**	**17,63%**
Tipificación 4	*Entrega de cedula de extrajeria*	*28*	*7,37%*
Tipificación 4	*Informacion General de CE*	*20*	*5,26%*
Tipificación 4	*Renovación*	*13*	*3,42%*
	Restante Tipificaciones	**143**	**37,63%**

Tabla N° 13

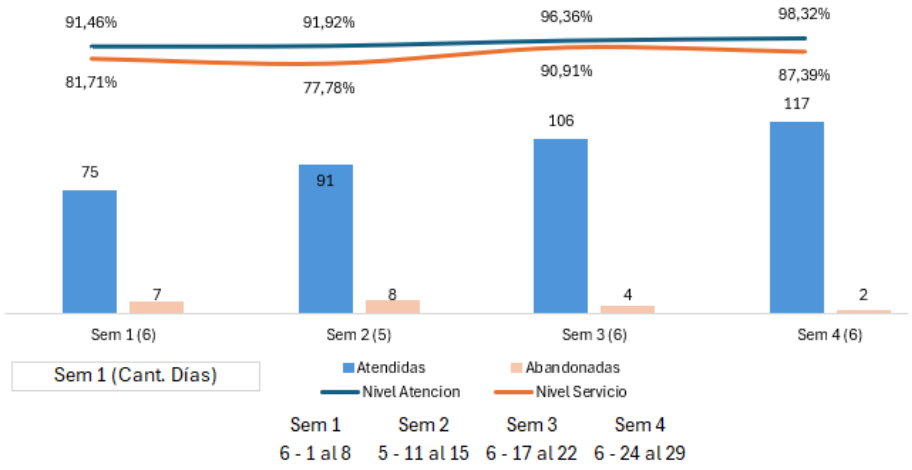
Segmento: Video Llamada Señas

Grupo de Tipificación	Tipificacion	Cantidad	% del total
Tipificación 1	**Orientación Tramites**	**3**	**50,00%**
Tipificación 2	**Extranjeria**	**2**	**33,33%**
Tipificación 3	**Registro de visa Extranjeros**	**1**	**16,67%**
Tipificación 4	*Informacion general*	*1*	*16,67%*
Tipificación 4	*Cédula de Extranjeria*	*1*	*16,67%*
Tipificación 4	*Renovación*	*1*	*16,67%*
	Restante Tipificaciones	**3**	**50,00%**

Tabla N° 14

4.4.1 Comportamiento Semanal Video Llamada

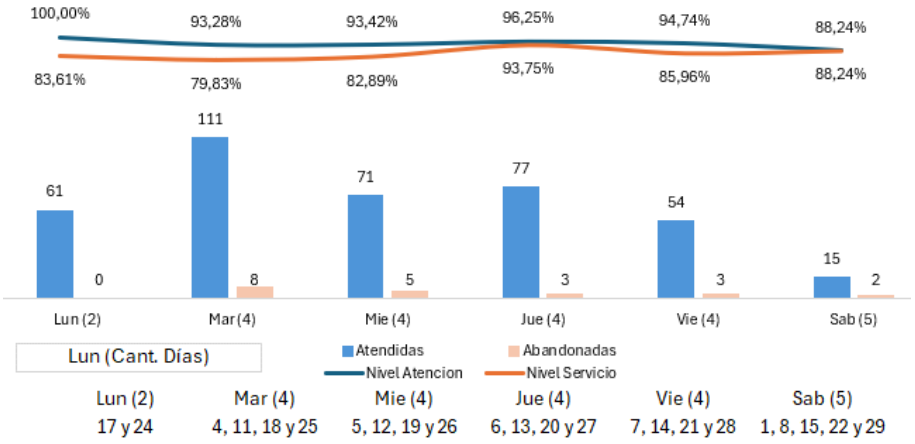
A continuación, se muestra la cantidad de video llamadas recibidas, donde la semana 4 y 5 se presentaron más atenciones.



Grafica N° 13

4.4.2 Comportamiento Día de la Semana Video Llamada

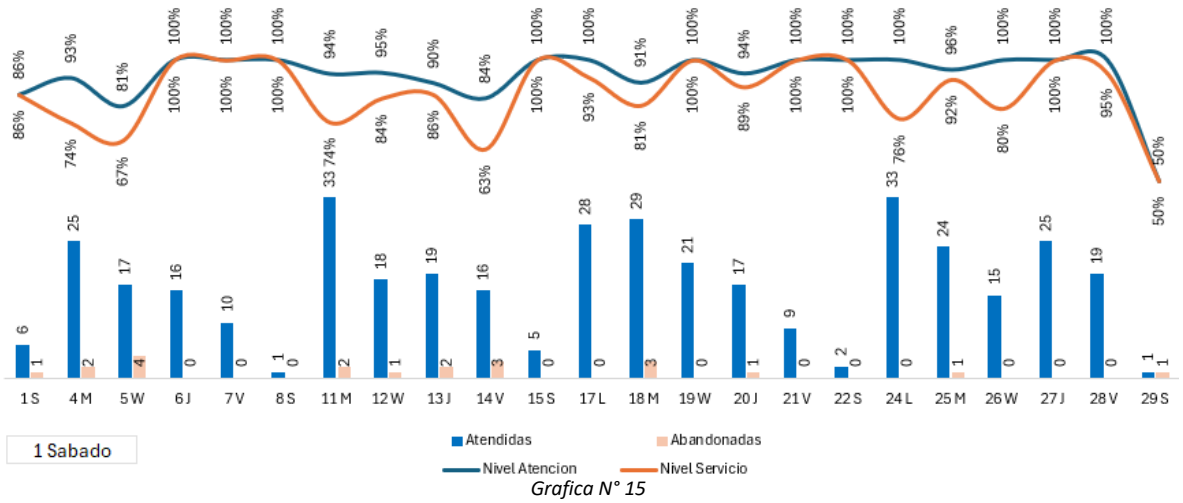
Se identifica que los días donde ingresa el mayor volumen de interacciones en video llamadas fueron los martes y jueves con 111 y 77 interacciones, respectivamente.



Grafica N° 14

4.4.3 Comportamiento Diario Video Llamada

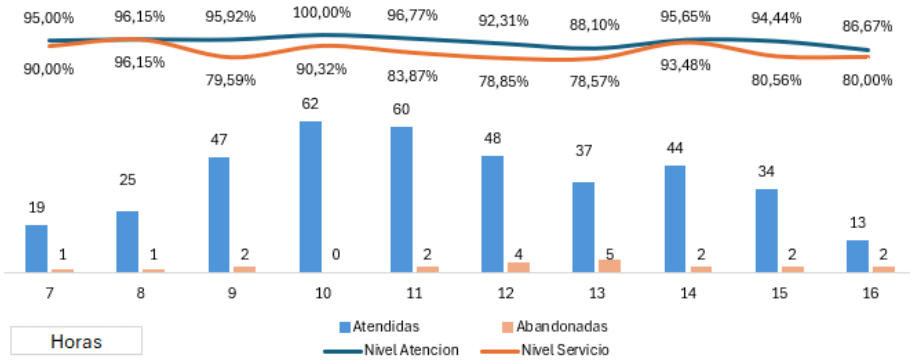
El martes 11 y lunes 24 se presentó el día de más interacciones recibidas con 33 registros, seguido del lunes 27 con 31 interacciones atendidas.



Grafica N° 15

4.4.4 Comportamiento Franja Horaria Video Llamada

Las horas de mayor impacto en volumen son a las 10 y 12 de la mañana con un promedio de 61 interacciones atendidas.



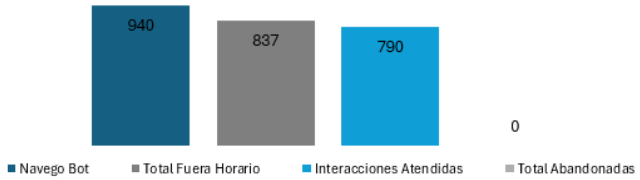
Grafica N° 16

4.5 Segmento Chat

Durante el mes en referencia del presente informe se recibieron en total 2.567 interacciones de parte de los ciudadanos de las cuales el 31% solicitaron paso a agente con una atención al 100%. Las restantes interacciones atendidas por el Bot se distribuyeron 37% fuera de horario y 33% en horario laboral con navegación por los diferentes niveles de auto consulta que tiene el Bot.

Segmento	Total Interacciones	*Navego Bot*	*Total Fuera Horario*	Interacciones Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atencion	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	% Tipificacion
Chat	2.567	940	837	790	0	100,00%	98,48%	0,00%	0:12:31	100,00%
TOTAL CHAT	**2.567**	**940**	**837**	**790**	**0**	**100,00%**	**98,48%**	**0,00%**	**0:12:31**	**100,00%**

Tabla N° 15



Grafica N° 17

En el comparativo frente al mes anterior de los registros que pasaron a asesor, se resalta una disminución en 2 atenciones hechas por el asesor.

Interacciones Atendidas	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	Variación
Web Chat	2.038	-	-	-	-	-	-
Chat	550	786	774	1.010	788	790	0,3%
TOTAL	**2.588**	**786**	**774**	**1.010**	**788**	**790**	**0,3%**

Tabla N° 16

Frente a las tipificaciones de este segmento, presentamos las 3 más altas para las tipificaciones de cuarto nivel:

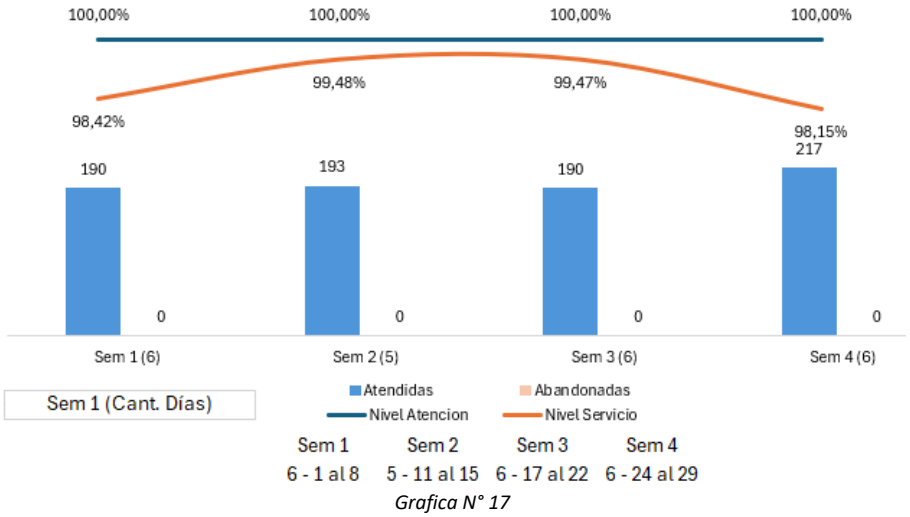
Segmento: Chat

Grupo de Tipificación	Tipificacion	Cantidad	% del total
Tipificación 1	**Orientación Tramites**	**437**	**55,46%**
Tipificación 2	**Control Migratorio**	**165**	**20,94%**
Tipificación 3	**Menores de Edad**	**65**	**8,25%**
Tipificación 4	*Salida de menores de edad*	*32*	*4,06%*
Tipificación 4	*Informacion permiso de salida*	*26*	*3,30%*
Tipificación 4	*Ingreso de menores de edad*	*7*	*0,89%*
	Restante Tipificaciones	**351**	**44,54%**

Tabla N° 17

4.5.1 Comportamiento Semanal Chat

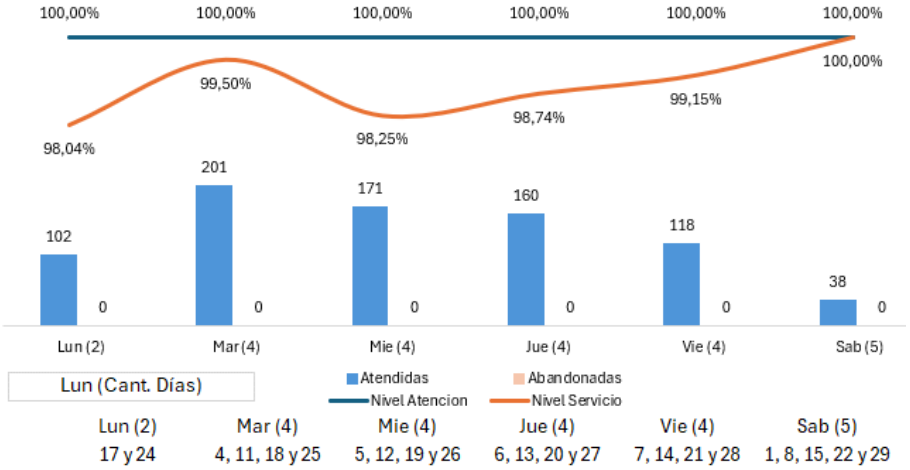
Se identifica que la cuarta semana se presentó un incremento en atenciones con 217 registros, las demás semanas estuvieron en un promedio de 191 atenciones.



Grafica N° 17

4.5.2 Comportamiento Día de la Semana Chat

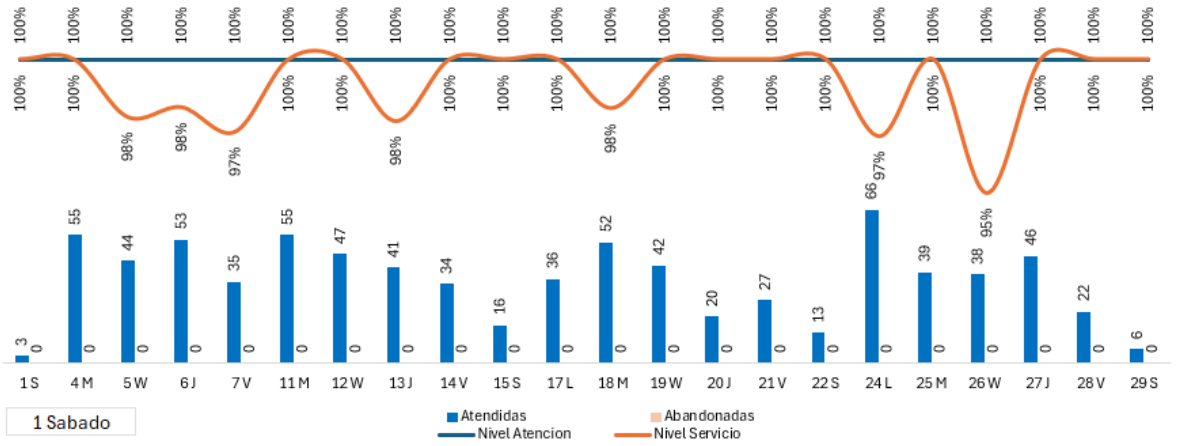
Durante el mes que da cuenta el presente informe, se puede observar que los martes es el de mayor concentración de interacciones atendidas en comparación a los demás días de la semana como lo muestra la siguiente grafica.



Grafica N° 19

4.5.3 Comportamiento Diario Chat

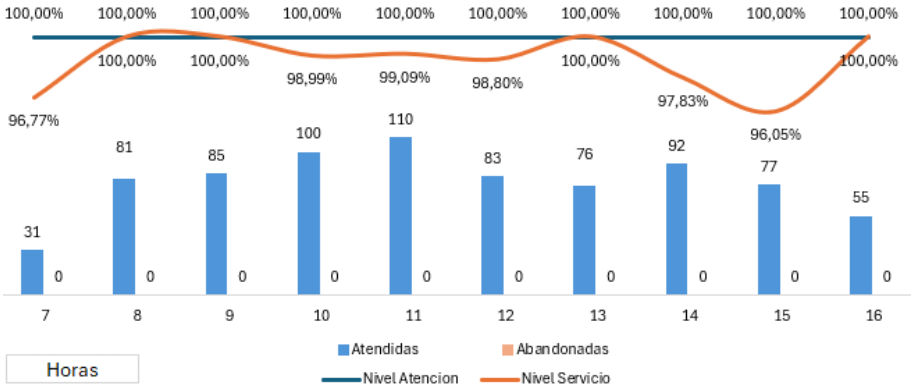
Se evidencia que los días de mayor volumen fueron los primeros días hábiles, en este segmento también tuvo consecuencia el envío del correo masivo, ya que el lunes 24 se presentaron 66 atenciones, cerca del 25% más frente a los primeros días hábiles del mes.



Grafica N° 20

4.5.4 Comportamiento Franja Horaria Chat

Las franjas horarias donde mayor número de solicitudes con conexión al agente fueron de (10:00 a.m. a 11:00 a.m.)



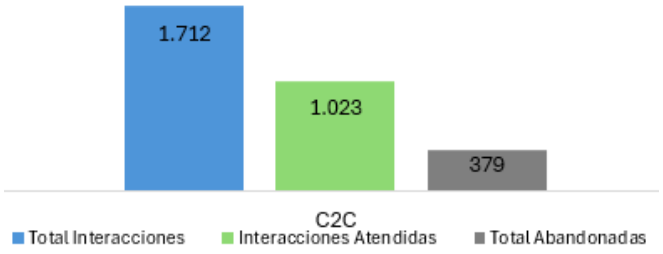
Grafica N° 21

4.6 Clic to Call (C2C)

A continuación se presentan los resultados del segmento anunciado. Este fue uno de los segmentos con afectación del envío masivo de correos.

Segmento	Total Interacciones	Total Fuera Horario	Atencion ACD (Asesor)	Interacciones Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atencion	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	% Tipificacion
C2C	1.712	310	1.402	1.023	379	72,97%	71,40%	27,03%	0:05:05	99,32%
TOTAL C2C	**1.712**	**310**	**1.402**	**1.023**	**379**	**72,97%**	**71,40%**	**27,03%**	**0:05:05**	**99,32%**

Tabla N° 18



Grafica N° 22

A continuación, se muestra la variación de interacciones que se atendieron frente al mes inmediatamente anterior, donde se presentó un aumento de 4 interacciones en atenciones.

Atencion ACD (Asesor)	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	Variación
C2C	1.083	1.295	1.459	1.398	1.402	0,3%
TOTAL	**1.083**	**1.295**	**1.459**	**1.398**	**1.402**	0,3%

Tabla N° 19

Frente a las tipificaciones de este segmento, presentamos las 3 más altas para las tipificaciones de cuarto nivel:

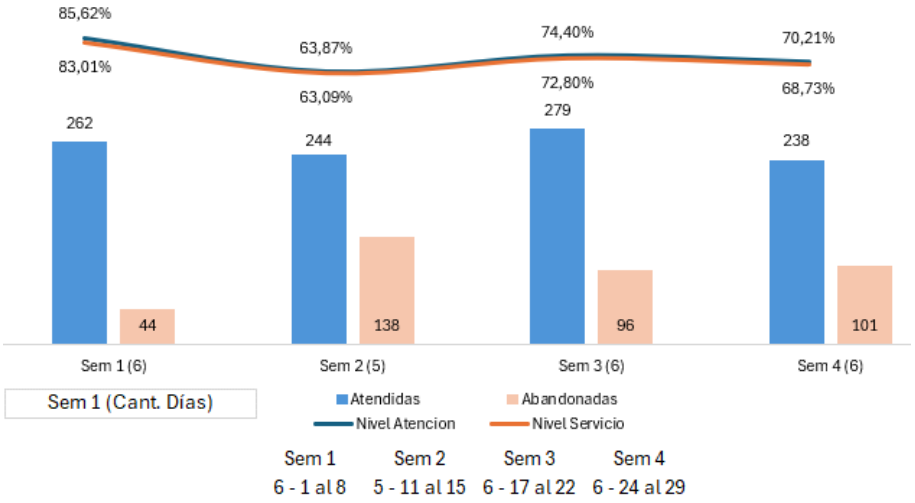
Segmento: C2C

Grupo de Tipificación	Tipificacion	Cantidad	% del total
Tipificación 1	**Orientación Tramites**	**639**	**62,59%**
Tipificación 2	**Extranjeria**	**264**	**25,86%**
Tipificación 3	**Cédula de Extranjeria**	**134**	**13,12%**
Tipificación 4	*Entrega de cedula de extrajeria*	*62*	*6,07%*
Tipificación 4	*Informacion General de CE*	*38*	*3,72%*
Tipificación 4	*Renovación*	*24*	*2,35%*
	Restante Tipificaciones	**382**	**37,41%**

Tabla N° 20

4.6.1 Comportamiento Semanal C2C

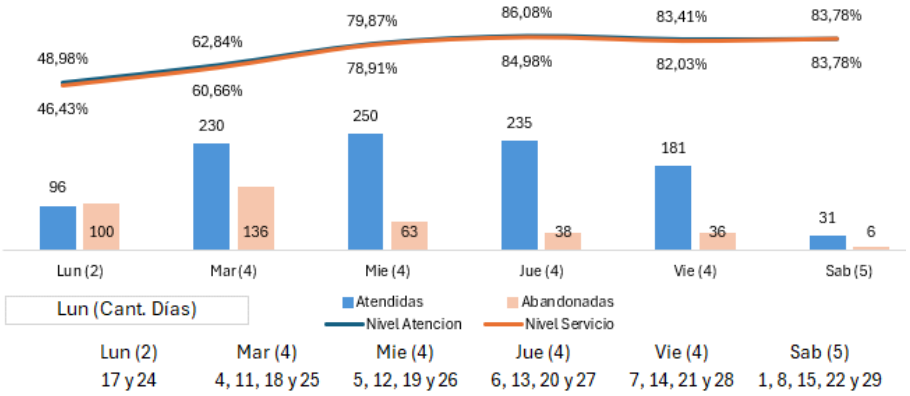
A continuación, se muestra la cantidad de interacciones ingresadas por la página, el más alto fue la tercera semana con 279 registros.



Grafica N° 23

4.6.2 Comportamiento Día de la Semana C2C

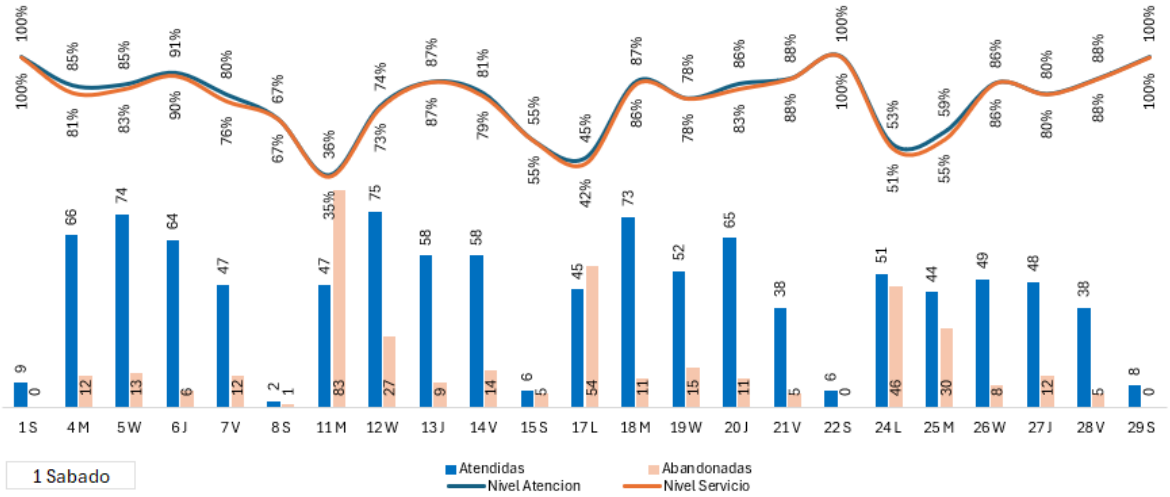
Se identifica que los días donde ingresa el mayor volumen de interacciones fueron los miércoles y jueves con 243 registros en promedio. Los temas más consultados por este canal son: cedula extranjería y ciudadanos venezolanos.



Grafica N° 24

4.6.3 Comportamiento Diario C2C

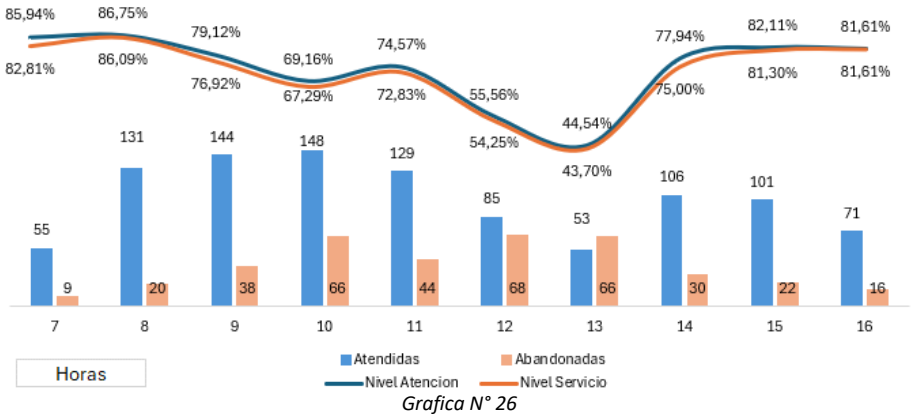
Los días con más registros atendidos fueron los días 5, 12 y 18, sin embargo, se presentó un incremento de interacciones el martes 11, lunes 17 y 24, donde generando aumento en las llamadas no atendidas y afectando los niveles de servicio, como lo muestra la siguiente grafica.



Grafica N° 25

4.6.4 Comportamiento Franja Horaria C2C

Las horas de mayor impacto en volumen son de 09:00 y 11:00 am, con un promedio de 141 registros en esa franja horario.



Grafica N° 26

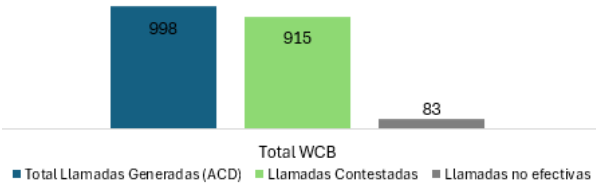
4.7 Déjanos Llamarte (Web Call Back)

Esta opción está activa desde la página de Migración Colombia para que los ciudadanos dejen sus datos y cuando exista disponibilidad y según disponibilidad se devuelva la llamada de forma automática.

Para el mes de junio, 1.114 ciudadanos ingresaron al enlace que la entidad dispuso para que los ciudadanos sean contactados por la línea de atención al ciudadano; el resultado de la devolución de llamadas fue: 91.64% de contactabilidad y solo 83 llamadas fueron no efectivas.

Segmento	Total Solicitudes para contactar	Total Llamadas Generadas (ACD)	Llamadas Contestadas	Llamadas no efectivas	% Contactabilidad	TMO
Web Call Back	1.114	998	915	83	91,68%	0:05:03
Total WCB	**1.114**	**998**	**915**	**83**	**91,68%**	**0:05:03**

Tabla N° 21



Grafica N° 27

Frente al comparativo del mes, las solicitudes para contactar completadas aumento un 6.6%.

Llamadas Contestadas	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	Variación
Web Call Back	662	858	1.011	932	998	6,6%
TOTAL WCB	**662**	**858**	**1.011**	**932**	**998**	**6,6%**

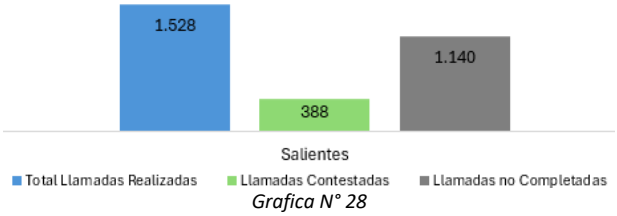
Tabla N° 22

4.8 Segmento Outbound

Este servicio de devolución llamadas hace referencia a las llamadas que se devuelven a los ciudadanos, existen dos casuísticas por las que se da la devolución en especial para este mes, por temas de respuesta a casos con promesa de llamada que fueron solucionados y para las encuestas de satisfacción interna que se realizara trimestralmente.

Campaña	Total Llamadas Realizadas	Llamadas Contestadas	Llamadas no Completadas	TMO
Salientes	1.528	388	1.140	0:01:13
TOTAL SALIENTES	**1.528**	**388**	**1.140**	**0:01:13**

Tabla N° 23



Grafica N° 28

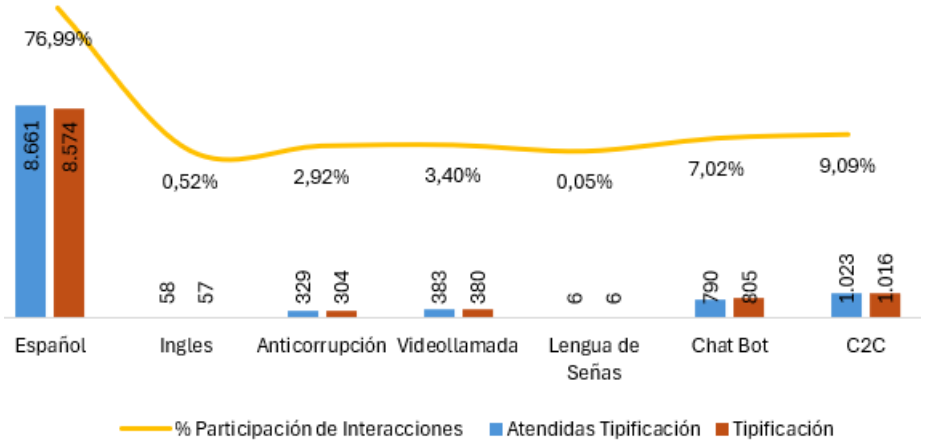
5 TIPIFICACIONES

Durante el mes de junio, el porcentaje de tipificación fue del 99.04% sobre las interacciones contestadas.

En la tabla siguiente se observa el comportamiento por cada segmento.

Canal	Línea	Atendidas	Tipificación	% Tipificación	% Participación de Interacciones
Telefónico	Español	8.661	8.574	99,00%	76,99%
	Ingles	58	57	98,28%	0,52%
	Anticorrupción	329	304	92,40%	2,92%
Ventanilla	Videollamada	383	380	99,22%	3,40%
	Lengua de Señas	6	6	100,00%	0,05%
	Chat Bot	790	805	100,00%	7,02%
	C2C	1.023	1.016	99,32%	9,09%
Total Telefónico		**9.048**	**8.935**	**98,75%**	**80,43%**
Total Ventanilla		**2.202**	**2.207**	**100,00%**	**19,57%**
Total General		**11.250**	**11.142**	**99,04%**	**100,00%**

Tabla N° 24



Grafica N° 29

5.1 % Participación por Motivo de llamada

Se evidencia que la tipificación de mayor impacto es Orientación trámites con una participación del 70.50% seguida de Información General con una participación del 12.04%. A continuación, la participación de tipificaciones por tipologías de las consultas generadas de los canales (telefónico y ventanilla).

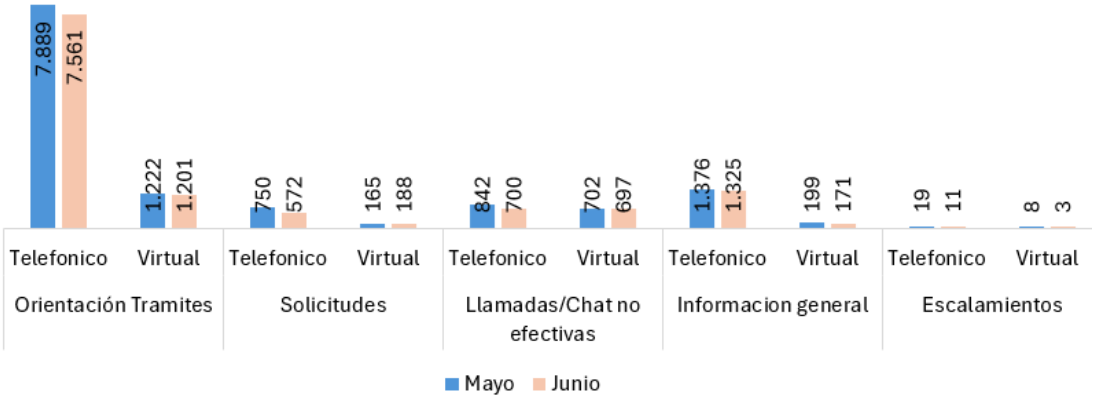
Tipificaciones	TELEFONICO		VENTANILLA		TOTAL	
	Tipificaciones	% Tipific.	Tipificaciones	% Tipific.	Tipificaciones	% Tipific.
Orientación Tramites	**7.561**	**74,35%**	**1.201**	**53,14%**	**8.762**	**70,50%**
Control Migratorio	2.864	28,16%	315	13,94%	3.179	25,58%
Extranjeria	2.355	23,16%	483	21,37%	2.838	22,83%
Ciudadanos_Venezolanos	1.761	17,32%	350	15,49%	2.111	16,98%
Verificacion_ migratoria	580	5,70%	53	2,35%	633	5,09%
Otras entidades	1	0,01%		0,00%	1	0,01%
Informacion general	**1.325**	**13,03%**	**171**	**7,57%**	**1.496**	**12,04%**
Otras entidades	1.134	11,15%	166	7,35%	1.300	10,46%
Informacion Migracion Colombia	191	1,88%	5	0,22%	196	1,58%
Llamadas/Chat no efectivas	**700**	**6,88%**	**697**	**30,84%**	**1.397**	**11,24%**
Llamadas no efectivas	700	6,88%	697	30,84%	1.397	11,24%
Solicitudes	**572**	**5,62%**	**188**	**8,32%**	**760**	**6,11%**
PQRSF	365	3,59%	71	3,14%	436	3,51%
Citas	207	2,04%	117	5,18%	324	2,61%
Escalamientos	**11**	**0,11%**	**3**	**0,13%**	**14**	**0,11%**
Escalamiento segundo nivel	11	0,11%	3	0,13%	14	0,11%
Total general	**10.876**	**100%**	**2.296**	**100%**	**13.172**	**100%**

Tabla N° 25

Comparativo de las tipificaciones realizadas del consolidado:

Comparativo Tipificaciones	Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	% Variación
Orientación Tramites	Telefonico	11.388	9.000	6.614	7.476	7.889	7.561	-4,2%
	Virtual	905	1.011	1.331	1.648	1.222	1.201	-1,7%
Solicitudes	Telefonico	6.308	1.017	1.019	834	750	572	-23,7%
	Virtual	156	197	278	284	165	188	13,9%
Llamadas/Chat no efectivas	Telefonico	1.373	988	827	551	842	700	-16,9%
	Virtual	797	1.241	928	686	702	697	-0,7%
Informacion general	Telefonico	1.674	1.430	1.151	1.274	1.376	1.325	-3,7%
	Virtual	127	173	206	238	199	171	-14,1%
Escalamientos	Telefonico	39	20	19	23	19	11	-42,1%
	Virtual	1	6	7	6	8	3	-62,5%
Totales		**22.768**	**15.083**	**12.380**	**13.020**	**13.172**	**12.429**	**-5,6%**

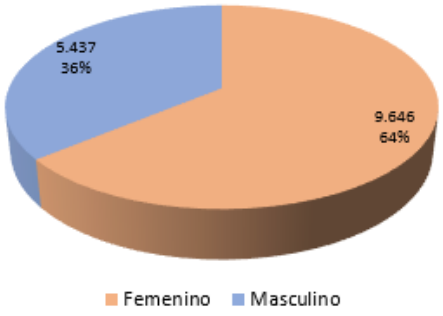
Tabla N° 26



Grafica N° 30

5.2 % Participación por Genero

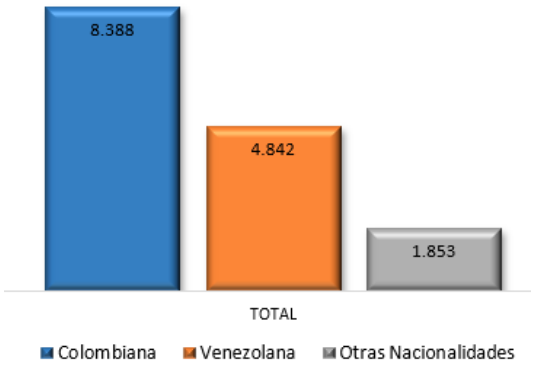
Referente al género de los ciudadanos que se contactaron con la línea, tenemos que hay una participación mayor impacto en género femenino con un 64% seguido del género masculino con un 36% de en cuanto al total de participación de los canales (telefónico y ventanilla virtual).



Grafica N° 31

5.3 % Participación por Nacionalidad

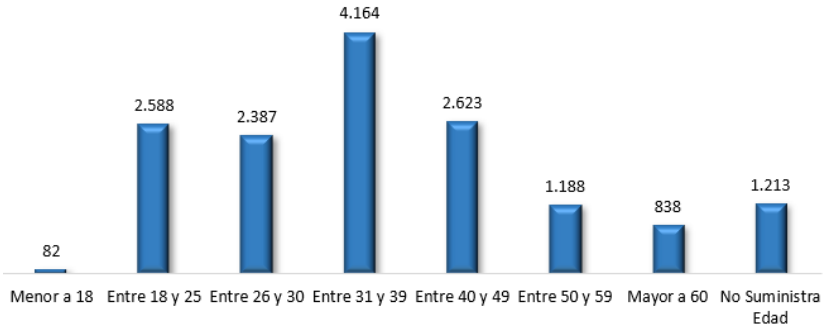
En cuanto a las nacionalidades de los ciudadanos que más se comunican a los diferentes canales, se evidencia que la mayor participación está en colombianos 55.6% y venezolanos 32.1% y las demás nacionalidades con el 12.3%.



Grafica N° 32

5.4 % Participación por Grupo de Edades

Se identifica que la mayoría de los ciudadanos que se comunican al Contact Center están en una edad entre 31 y 39 años con un 28.1%.



Grafica N° 33

6 GESTION PQRS

6.1 Tipo de Solicitud

Para el mes de junio en la plataforma C3 se radicaron 3.884 solicitudes, de las cuales fueron finalizadas desde el Contact Center 2.444 que corresponden al 62.92%, el 37.08% fue resuelta por otras dependencias de Migración Colombia:

Segmento	Cant.	%
Gestionadas por Contact Center	2.444	62,92%
Asignadas Otras Dependencias	1.440	37,08%
Total General	**3.884**	**100%**

Tabla N° 27

El 75.8% de las solicitudes que ingresaron su mayor participación es por solicitud de **Petición** por parte de los ciudadanos.

Tipo de Solicitud	Cant.	%
Petición	2.945	75,82%
Reclamo	717	18,46%
Queja	83	2,14%
Solicitud de Información Pública	72	1,85%
Denuncia	34	0,88%
Felicitación	21	0,54%
Sugerencia	12	0,31%
Total General	**3.884**	**100%**

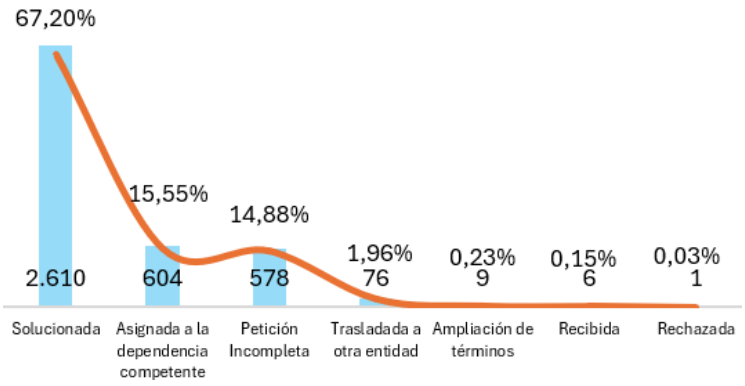
Tabla N° 28

6.2 Gestión por Trámite

Se identifica que el 98% de las PQRS gestionadas se tramitaron en primer nivel y el 2% remitidas a otras dependencias, como lo muestra el siguiente resumen.

Segmento	Cant.	%
Solucionada	2.610	67,20%
Asignada a la dependencia competente	604	15,55%
Petición Incompleta	578	14,88%
Trasladada a otra entidad	76	1,96%
Ampliación de términos	9	0,23%
Recibida	6	0,15%
Rechazada	1	0,03%
Total general	**3.884**	**100%**

Tabla N° 29



Grafica N° 34

6.3 Gestión por Backoffice

En el mes de junio dentro de la gestión del equipo, se tiene diferencia en el número de PQRS gestionadas teniendo en cuenta los siguientes factores:

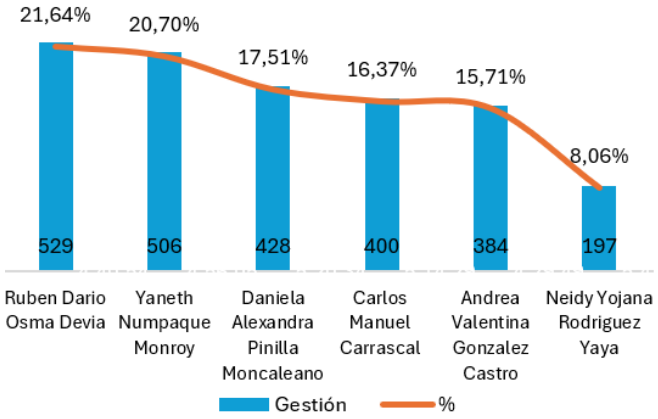
- Se hace distribución de gestión PQRS, de acuerdo con proceso y/o tramite lo cual genera que el número de gestione varie acorde a cada uno de los agentes.
- Agente Neidy Yojana Rodríguez Yaya, presento novedad de vacaciones por tal motivo se identifica que tiene un promedio de gestión menor durante el mes proporcional a los días que laboro.

Las cifras a continuación relacionadas son arrojadas por la plataforma C3, los datos tenidos en cuenta corresponden a la última actualización según el exportable.

Agente	Cant.	%
Rubén Darío Osma Devia	529	21,64%
Yaneth Numpaque Monroy	506	20,70%
Daniela Alexandra Pinilla Moncaleano	428	17,51%
Carlos Manuel Carrascal	400	16,37%
Andrea Valentina González Castro	384	15,71%

Neidy Yojana Rodríguez Yaya	197	8,06%
Total General	**2.444**	**100%**

Tabla N° 30



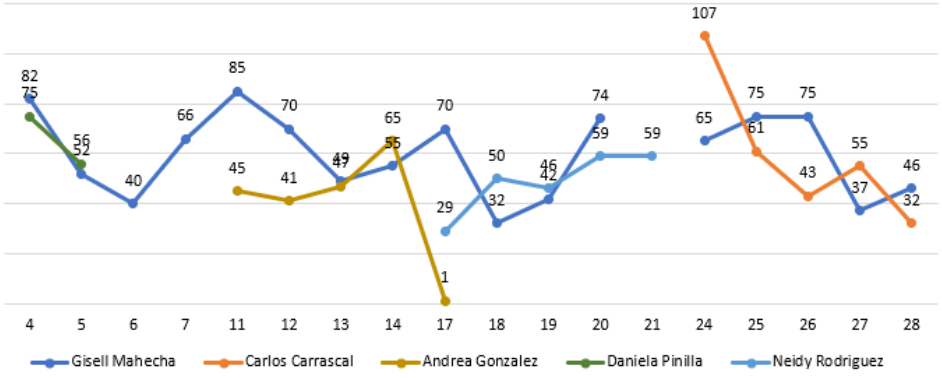
Grafica N° 35

En cuanto a la productividad en gestión por numero de dias, por cada uno de los agentes se identifica que el 98.1% de las solicitudes que se distribuyen, se responden en el mismo dia de asignación.

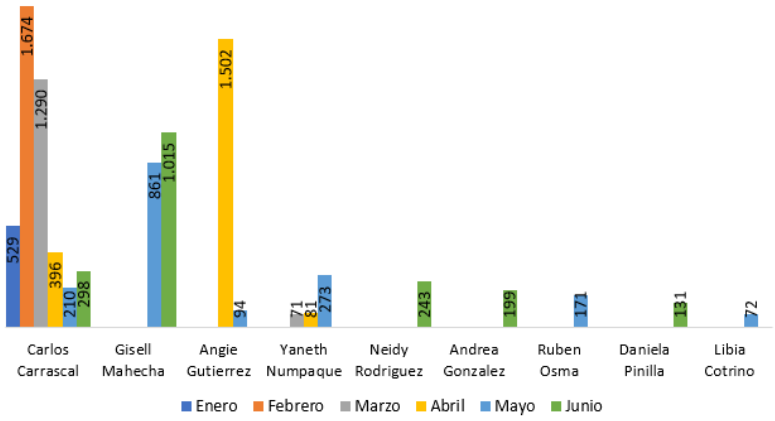
Agente / Días	0	1	2	3	4	5	6	8	Total general
Ruben Dario Osma Devia	526	1	0	0	0	0	1	1	529
Yaneth Numpaque Monroy	495	3	2	3	3	0	0	0	506
Daniela Alexandra Pinilla Moncalea	418	7	0	0	2	1	0	0	428
Carlos Manuel Carrascal	398	1	1	0	0	0	0	0	400
Andrea Valentina Gonzalez Castro	382	1	0	0	0	1	0	0	384
Neidy Yojana Rodriguez Yaya	190	5	1	1	0	0	0	0	197
Total General	**2.409**	**18**	**4**	**4**	**5**	**2**	**1**	**1**	**2.444**

Tabla N° 31

Desde el área de BackOffice se realiza la gestión de radicación de PQRS para lo cual contamos con un recurso exclusivo y semanalmente se tiene un apoyo adicional del personal BackOffice, que genera rotación con la actividad, con el fin de buscar una integralización del proceso. A continuación se muestra la gestión realizada día a día (gráfica 36) y el acumulado del año (grafica 37).



Grafica N° 36



Grafica N° 37

7 AGENDAMIENTO

Para el mes de junio, se publicaron las agendas para los siguientes trámites:

- Cédula de extranjería
- Salvoconducto
- Certificado de movimiento migratorios
- Registro de visa
- Reexpedición de PPT-corrección información
- Duplicado PPT-pérdida-hurto
- Proceso administrativo persona natural o jurídica
- Atención SIRE
- Orientación de trámites y servicios.

Se generaron 24.588 cupos para citas enviadas por la entidad, de las cuales los ciudadanos agendaron 13.895 citas y quedaron disponibles 4.449.

Cabe aclarar que las citas que en estado quedaron disponibles, es porque el ciudadano no registro programación de cita.

Estado Reserva	Cantidad	%
Asiste	8.277	59,57%
Sin gestión	4.449	32,02%
No asiste	1.169	8,41%
Total general	**13.895**	**100%**

Tabla N° 32

El proceso de menor demanda para agendar fue atención SIRE (23.1% agendadas) y los de mayor demanda fue cedula de extranjería (71.2%), luego sigue Duplicado PPT-Perdida (63.8%) y Certificado de Movimiento Migratorio (59.9%).

Trámite	Agendada	Disponible	Disponible-Reservado	Cancelada	Total general	% de agendadas
Cédula de extranjería	4.558	1.819	11	11	6.399	71,2%
Salvoconducto	2.837	2.874	20	18	5.749	49,3%
Certificado de movimiento migratorios	2.382	1.590	0	6	3.978	59,9%
Duplicado PPT-pérdida-hurto	1.538	871	0	3	2.412	63,8%
Registro de visa	632	1.719	0	12	2.363	26,7%
Reexpedición de ppt-corrección información	1.403	908	0	11	2.322	60,4%
Proceso administrativo persona natural o jurídica	417	395	0	0	812	51,4%
Atención SIRE	128	425	0	0	553	23,1%
Total general	**13.895**	**10.601**	**31**	**61**	**24.588**	**56,5%**

Tabla N° 33

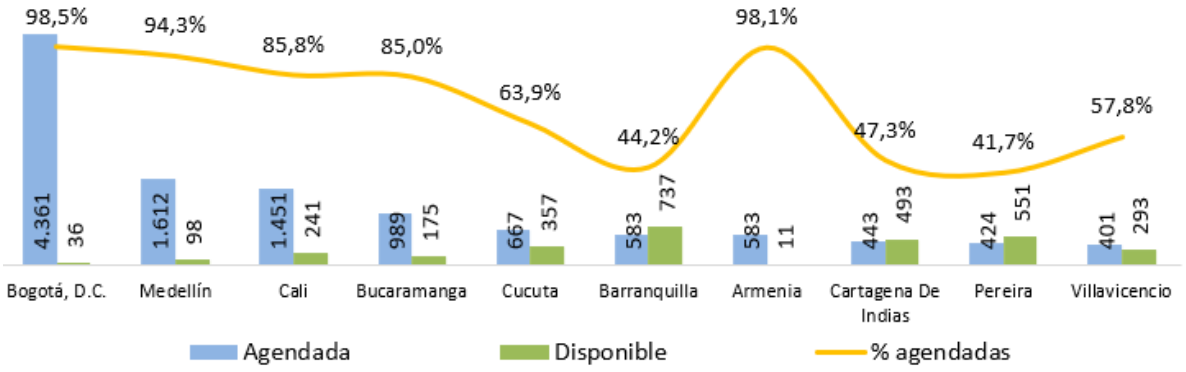
7.1 Top Agendamiendo por cuidades

Las ciudades con mayor participación de citas agendadas fueron Bogotá con el 98.5% y Medellín con el 94.3%, seguida de Cali con el 85.8% del total de citas disponibles.

Municipio	Dirección Punto Atención	Agendada	Disponible	Disponible-Reservado	Cancelada	Total general	% agendadas
Bogotá, D.C.	Calle 100 # 11B-27	4.361	36	31	0	4.428	98,5%
Medellín	Calle 19 # 80A-40	1.612	98	0	0	1.710	94,3%
Cali	Avenida 3 Norte # 50N-20	1.451	241	0	0	1.692	85,8%
Bucaramanga	Carrera 11 # 41-13	989	175	0	0	1.164	85,0%
Cucuta	Calle 22N # 8-47	667	357	0	20	1.044	63,9%
Barranquilla	Carrera 42 # 54-77	583	737	0	0	1.320	44,2%
Armenia	Carrera 12 # 19-00 Local 18	583	11	0	0	594	98,1%
Cartagena De Indias	Calle 20 B # 29-18	443	493	0	0	936	47,3%
Pereira	Avenida 30 De Agosto # 26-37	424	551	0	41	1.016	41,7%
Villavicencio	Calle 37 # 32-37	401	293	0	0	694	57,8%
Tunja	Transversal 9A # 29-29	390	132	0	0	522	74,7%
Pasto	Calle 17 # 29-70	286	308	0	0	594	48,1%
Manizales	Calle 53 # 25A-35	200	96	0	0	296	67,6%
Popayán	Calle 4 Norte # 10B-66	193	436	0	0	629	30,7%
Riohacha	Calle 5 # 4-48	184	400	0	0	584	31,5%
Rumichaca	Puente Internacional Rumichaca-Edificio Cenaf	179	181	0	0	360	49,7%
Neiva	Calle 8 # 7-70	167	247	0	0	414	40,3%
Ibagué	Calle 10 # 8-07	165	213	0	0	378	43,7%
Valledupar	Carrera 15 # 13B Bis-35	164	438	0	0	602	27,2%
Santa Marta	Calle 19 # 8-68 Esquina	156	252	0	0	408	38,2%
Montería	Calle 28 # 2-27	107	253	0	0	360	29,7%
Maicao	Calle 16 # 3-28	44	838	0	0	882	5,0%
Yopal	Calle 7 # 19-35	40	572	0	0	612	6,5%
Arauca	Carrera 21 # 17-73	38	682	0	0	720	5,3%
Puerto Carreño	Carrera 10 # 18-08	29	257	0	0	286	10,1%
Sincelejo	Calle 20 # 24-05	16	308	0	0	324	4,9%
San Andrés	Carrera 10 # 3-92	7	549	0	0	556	1,3%
Inirida	Calle 15 # 7-17	7	279	0	0	286	2,4%
Buenaventura	Calle 8 # 3-104	4	221	0	0	225	1,8%
Tumaco	Diagonal 5 # 3-74 Sur Del Litoral Pacifico	3	357	0	0	360	0,8%
Providencia Y Santa Catalina	Sector Kitty Warf-San Felipe	1	15	0	0	16	6,3%
Quibdó	Calle 25 # 6-08	1	305	0	0	306	0,3%
Puerto Leguízamo	Calle 2-Carrera 1 Y 2	0	270	0	0	270	-
Total general		**13.895**	**10.601**	**31**	**61**	**24.588**	**57%**

Tabla N° 34

En el presente grafico se muestra el top 10 de cuidades con mayor participación de agendas.



Grafica N° 38

Y en el siguiente gráfico, se evidencia que los siguientes centros facilitadores tienen menos porcentaje de asignación el mes.



Grafica N° 39

7.2 Registro de Asistencia Agendas

De las 13.895 citas agendadas para junio, se registró la tipificación de asistencia al 59.57%.

A continuación, se muestra el porcentaje de registro por Centro Facilitador, 10 centros facilitadores no registran asistencia: Ibagué, Puerto Carreño, San Andrés, Sincelejo, Barranquilla, Buenaventura, Yopal, Quibdó, Inírida y Providencia y Santa Catalina (los primeros 5 presentaron la misma novedad en los últimos 4 meses).

Solo el Centros facilitadores de Cúcuta, generan asistencia del 90% de lo agendado, Medellín, Popayán y Manizales más del 80%.

Los centros facilitadores que administra la Unión temporal (Bogotá, Medellín, Cali, Arauca y Cúcuta) se encuentran con el cumplimiento en cuanto la gestión al cierre de las citas.

Cuidad	Dirección Punto Atención	Asiste	No asiste	Sin gestión
Cucuta	Calle 22N # 8-47	90%	1%	8%
Medellín	Calle 19 # 80A-40	84%	14%	2%
Popayán	Calle 4 Norte # 10B-66	81%	15%	5%
Manizales	Calle 53 # 25A-35	81%	10%	10%
Armenia	Carrera 12 # 19-00 Local 18	79%	20%	1%
Bogotá, D.C.	Calle 100 # 11B-27	71%	13%	16%
Pereira	Avenida 30 De Agosto # 26-37	70%	0%	30%
Arauca	Carrera 21 # 17-73	68%	24%	8%
Bucaramanga	Carrera 11 # 41-13	66%	11%	24%
Cali	Avenida 3 Norte # 50N-20	65%	4%	31%
Valledupar	Carrera 15 # 13B Bis-35	60%	1%	40%
Riohacha	Calle 5 # 4-48	52%	2%	46%
Montería	Calle 28 # 2-27	43%	7%	50%
Neiva	Calle 8 # 7-70	36%	6%	58%
Tumaco	Diagonal 5 # 3-74 Sur Del Litoral Pacifico	33%	0%	67%
Villavicencio	Calle 37 # 32-37	32%	0%	68%
Rumichaca	Puente Internacional Rumichaca-Edificio Cenaf	20%	1%	79%
Maicao	Calle 16 # 3-28	18%	0%	82%
artagena De Indias	Calle 20 B # 29-18	16%	1%	83%
Santa Marta	Calle 19 # 8-68 Esquina	3%	0%	97%
Tunja	Transversal 9A # 29-29	2%	0%	98%
Pasto	Calle 17 # 29-70	1%	0%	99%
Barranquilla	Carrera 42 # 54-77	0%	0%	100%
Buenaventura	Calle 8 # 3-104	0%	0%	100%
Yopal	Calle 7 # 19-35	0%	0%	100%
Puerto Carreño	Carrera 10 # 18-08	0%	0%	100%
Quibdó	Calle 25 # 6-08	0%	0%	100%
Sincelejo	Calle 20 # 24-05	0%	0%	100%
Ibagué	Calle 10 # 8-07	0%	0%	100%
San Andrés	Carrera 10 # 3-92	0%	0%	100%
Inirida	Calle 15 # 7-17	0%	0%	100%
Providencia y Santa Catalina	Sector Kitty Warf-San Felipe	0%	0%	100%
Total General		**60%**	**8%**	**32%**

Tabla N° 35

Por otra parte, se relaciona el porcentaje de asistencia frente a lo agendado por los ciudadanos y lo tipificados por los centros facilitadores:

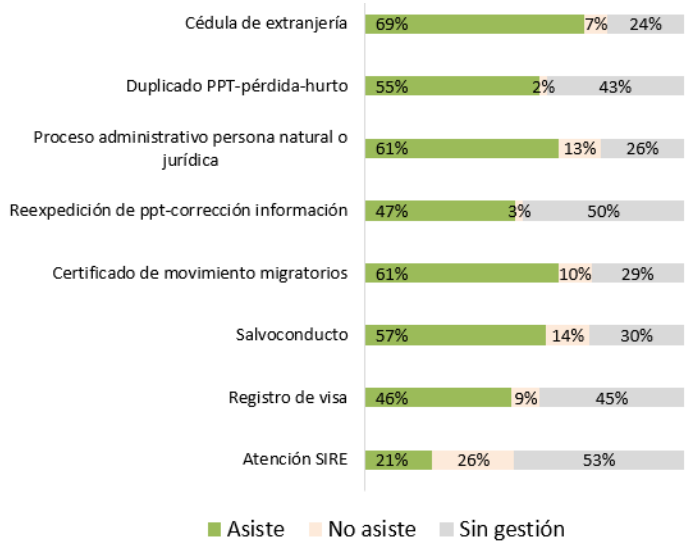
Cuidad	Dirección Punto Atención	Asiste	No asiste	Sin gestión
Bogotá, D.C.	Calle 100 # 11B-27	3.713	694	724
Medellín	Calle 19 # 80A-40	1.486	347	40
Cali	Avenida 3 Norte # 50N-20	966	51	552
Cucuta	Calle 22N # 8-47	783	5	1
Armenia	Carrera 12 # 19-00 Local 18	545	84	40
Pereira	Avenida 30 De Agosto # 26-37	399	1	120
Bucaramanga	Carrera 11 # 41-13	278	27	945
Manizales	Calle 53 # 25A-35	151	27	33
Barranquilla	Carrera 42 # 54-77	135	0	510
Popayán	Calle 4 Norte # 10B-66	127	23	67
Riohacha	Calle 5 # 4-48	111	0	78
Neiva	Calle 8 # 7-70	101	7	68
Valledupar	Carrera 15 # 13B Bis-35	52	0	118
Cartagena De Indias	Calle 20 B # 29-18	43	1	466
Arauca	Carrera 21 # 17-73	40	8	3
Rumichaca	Puente Internacional Rumichaca-Edificio Cenaf	25	3	150
Maicao	Calle 16 # 3-28	22	0	44
Tunja	Transversal 9A # 29-29	8	0	446
Santa Marta	Calle 19 # 8-68 Esquina	6	0	156
Tumaco	Diagonal 5 # 3-74 Sur Del Litoral Pacifico	4	1	0
Villavicencio	Calle 37 # 32-37	2	0	463
Buenaventura	Calle 8 # 3-104	1	0	15
Puerto Carreño	Carrera 10 # 18-08	0	0	63
Yopal	Calle 7 # 19-35	0	0	51
Sincelejo	Calle 20 # 24-05	0	0	30
Providencia Y Santa Catalina	Sector Kitty Warf-San Felipe	0	0	1
Inirida	Calle 15 # 7-17	0	0	8
San Andrés	Carrera 10 # 3-92	0	0	15
Montería	Calle 28 # 2-27	0	0	150
Ibagué	Calle 10 # 8-07	0	0	172
Pasto	Calle 17 # 29-70	0	0	314
Quibdó	Calle 25 # 6-08	0	0	13
Total General		**8.998**	**1.279**	**5.856**

Tabla N° 36

Finalmente, se muestra el comportamiento de la asistencia frente a los tramites solicitados:

Trámite	Asiste	No asiste	Sin gestión
Cédula de extranjería	69%	7%	24%
Certificado de movimiento migratorios	61%	10%	29%
Proceso administrativo persona natural o jurídica	61%	13%	26%
Salvoconducto	57%	14%	30%
Duplicado PPT-pérdida-hurto	55%	2%	43%
Reexpedición de ppt-corrección información	47%	3%	50%
Registro de visa	46%	9%	45%
Atención SIRE	21%	26%	53%
Total General	**60%**	**8%**	**32%**

Tabla N° 37



Grafica N° 40

8 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN MENSUAL

8.1 Encuestas Canal Telefónico

Con el fin de evaluar cada mes la satisfacción de la atención brindada por parte de los agentes de servicio a los ciudadanos, a continuación, se muestra la cantidad de encuestas correspondientes al mes de junio para el canal de Telefónico y ventanilla.

Canal	Total Atenciones	Total Encuestas Transferidas	% Total Encuestas Transferidas
Telefónico	9.048	7.187	79,43%
Ventanilla	2.435	2.202	90,43%
Total	**11.483**	**9.389**	**81,76%**

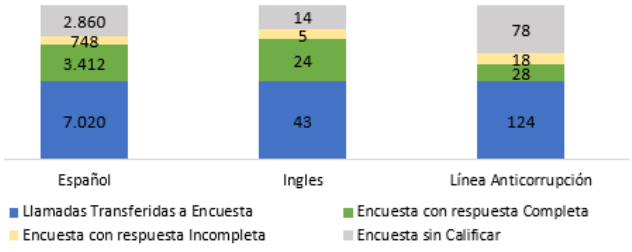
Tabla N° 38

A continuación, presentamos el detalle de las encuestas para cada segmento del canal telefónico (español, inglés y línea anticorrupción).

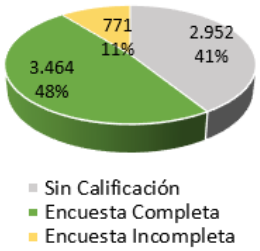
En la tabla resumen se evidencia que el 79.4% de las llamadas contestadas se transfirieron a encuesta, el 41.1% no recibieron respuesta del ciudadano y el 58.9% restante obtuvieron al menos una respuesta de parte del ciudadano; del total de encuestas contestadas por el ciudadano 4.235, el 81.8% fueron respuestas completas y el 18.2% son incompletas.

		Resumen			Resultado				Detalle			
Canal	Segmento	Llamadas Atendidas	Llamadas Transferidas a Encuesta	*%Llamadas Transferidas a Encuesta*	Encuesta sin Calificar	*% Encuesta sin Calificar*	Encuesta con calificación	*% Encuesta con calificación*	Encuesta con respuesta Completa	*% Encuesta con respuesta Completas*	Encuesta con respuesta Incompleta	*% Encuesta con respuesta Incompleta*
Telefónico	Español	8.661	7.020	81,1%	2.860	40,7%	4.160	59,3%	3.412	82,0%	748	18,0%
	Ingles	58	43	74,1%	14	32,6%	29	67,4%	24	82,8%	5	17,2%
	Línea Anticorrupción	329	124	37,7%	78	62,9%	46	37,1%	28	60,9%	18	39,1%
	Total	**9.048**	**7.187**	**79,4%**	**2.952**	**41,1%**	**4.235**	**58,9%**	**3.464**	**81,8%**	**771**	**18,2%**

Tabla N° 39



Grafica N° 41

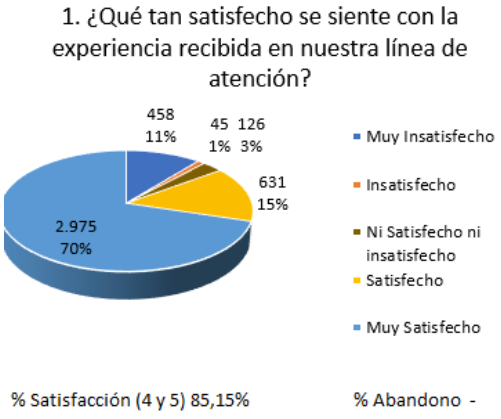


Grafica N° 42

La encuesta de satisfacción tiene cuatro preguntas con la siguiente escala:

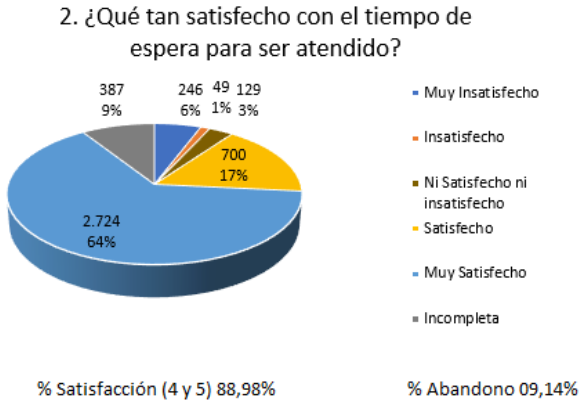
1. Muy Insatisfecho.
2. Insatisfecho.
3. Ni satisfecho ni insatisfecho.
4. Satisfecho.
5. Muy Satisfecho.

A continuación, tenemos los resultados del total de encuestas contestadas para canal telefónico, agrupados por: español, inglés y línea anticorrupción debido que contienen la misma estructura de preguntas y posibles combinaciones de respuestas.



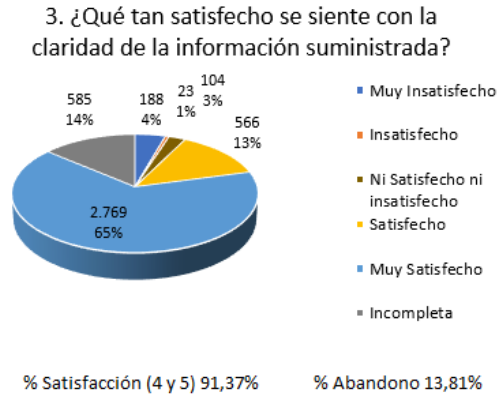
% Satisfacción (4 y 5) 85,15% % Abandono -

Grafica N° 43



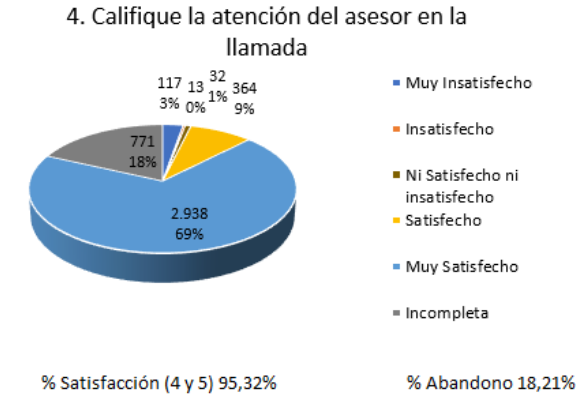
% Satisfacción (4 y 5) 88,98% % Abandono 09,14%

Grafica N° 44



% Satisfacción (4 y 5) 91,37% % Abandono 13,81%

Grafica N° 45



% Satisfacción (4 y 5) 95,32% % Abandono 18,21%

Grafica N° 46

Se observa que en las (4) preguntas la calificación con mayor participación se encuentra concentrado en la respuesta 4 y 5 (4. Satisfecho – 5. Muy Satisfecho), logrando que nuestros ciudadanos tengan una experiencia positiva ante la atención brindada por nuestros agentes, comportamiento que también se presentó en el mes anterior.

8.2 Encuestas Ventanilla Virtual

A continuación, presentamos el detalle de las encuestas para ventanilla virtual (video llamada, Clic 2 Call y Chat).

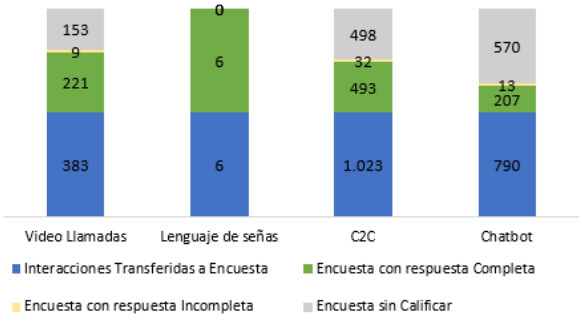
En la tabla resumen se evidencia que el 90.4% de las interacciones contestadas fueron transferidas a encuesta, el 55.4% no obtuvieron respuesta del ciudadano y el 44.6% restante obtuvieron por lo menos una respuesta de parte del ciudadano; del total de encuestas contestadas por el ciudadano 981, el 94.5% fueron respuestas completas y el 5.5% corresponde a encuestas incompletas.

Para el caso de las encuestas de Chat se toman como muestra únicamente las atendidas por los agentes.

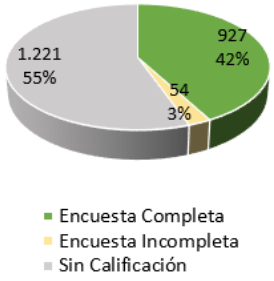
Canal	Segmento	Resumen			Resultado				Detalle			
		Interacciones Atendidas	Interacciones Transferidas a Encuesta	*%Interacciones Transferidas a Encuesta**	Encuesta sin Calificar	*% Encuesta sin Calificar*	Encuesta con calificación	*% Encuesta con calificación*	Encuesta con respuesta Completa	*% Encuesta con respuesta Completas*	Encuesta con respuesta Incompleta	*% Encuesta con respuesta Incompleta*
Ventanilla	Video Llamadas	383	383	100,0%	153	39,9%	230	60,1%	221	96,1%	9	3,9%
	Lenguaje de señas	6	6	100,0%	0	0,0%	6	100,0%	6	100,0%	0	0,0%
	C2C	1.023	1.023	100,0%	498	48,7%	525	51,3%	493	93,9%	32	6,1%
	Subtotal	***1.412***	***1.412***	100,0%	***651***	46,1%	***761***	53,9%	***720***	94,6%	***41***	5,4%
	Chatbot	1.023	790	77,2%	570	72,2%	220	27,8%	207	94,1%	13	5,9%
	Total	**2.435**	**2.202**	**90,4%**	**1.221**	**55,4%**	**981**	**44,6%**	**927**	**94,5%**	**54**	**5,5%**

Tabla N° 40

Con el fin de evaluar cada mes la satisfacción de la atención brindada por parte de los agentes de servicio a los ciudadanos, a continuación, se muestra la cantidad de encuestas correspondientes al mes de junio para ventanilla virtual.



Gráfica N° 47

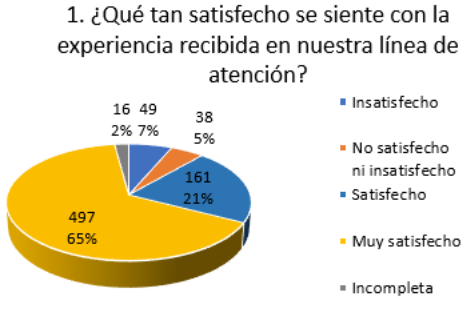


Gráfica N° 48

La encuesta de satisfacción para Video Llamada y C2C comprende por 3 preguntas de acuerdo con la siguiente escala:

1. Insatisfecho.
2. Ni satisfecho ni insatisfecho.
3. Satisfecho.
4. Muy Satisfecho.

A continuación, el detalle de las 3 preguntas para video llamadas y C2C:



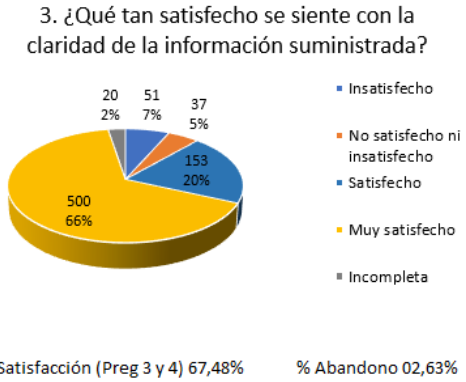
%Satisfacción (Preg 3 y 4) 66,71% % Abandono 02,10%

Grafica N° 49



%Satisfacción (Preg 3 y 4) 70,40% % Abandono 03,68%

Grafica N° 50



%Satisfacción (Preg 3 y 4) 67,48% % Abandono 02,63%

Grafica N° 51

Para Chat, contiene solo 2 preguntas con la siguiente escala:

1. Neutral.
2. Poco Satisfecho.
3. Satisfecho.
4. Muy Satisfecho.

A continuación, el resultado de las encuestas para Chat:



% Satisfacción (Preg. 3 y 4) 49,07% % Abandono 02,73%

Grafica N° 52



% Satisfacción (Preg. 3 y 4) 51,64% % Abandono 03,18%

Grafica N° 53

9 QUEJAS

Para el mes de junio, se recibió una queja, correspondiente al asesor Cristian Cruz, ya que la Ciudadana Jessica Chacón, se comunica el día 07 de junio a las 11:38, solicitando información CMM, que demuestre que lleva 7 años viviendo en Colombia, agente indica el paso a paso para la solicitud y diligenciamiento del FUT, informa documentos que debe anexar en la solicitud, ciudadana pregunta si todo el proceso es en línea, agente confirma que sí, debe realizar el pago en línea, confirma valor a pagar y después de realizarlo tres días hábiles contados a partir del día hábil siguiente al pago, debe acercarse al CFSM a reclamarlo, recuerda llevar el documento para la entrega.

- Conclusiones:

Al validar lo expuesto por la ciudadana, la información del agente no es completa, no aclara a la ciudadana que el CMM mayor a 5 años debe solicitarse presencialmente con cita en el CFSM.

- Plan de acción:

1. Se realiza retroalimentación de manera inmediata con el agente y solicitud de proceso disciplinario ante gestión humana.
2. Se realizará taller enfocado a reforzar la escucha activa a todos los agentes.
3. Refuerzo del proceso correcto y posibles aristas que pueda llegar a tener al no realizar preguntas filtro.

9.1 Casos escalados

Para el mes de junio desde el Contact Center se escalaron 39 casos a segundo nivel, donde el 49% de los casos son relacionados con Certificado de Movimientos Migratorios, seguido de Prórroga de permanencia 33%.

Las dos ciudades con mayor número de casos son: Bogotá 31% de participación seguido de Medellín 28%.

Tramite	Cantidad	%
Certificado de Movimientos Migratorios	19	49%
Prórroga de permanencia	13	33%
Duplicado PPT	2	5%
Cédula de extranjería	2	5%
PQRS	2	5%
Proceso administrativo	1	3%
Total general	**39**	**100%**

Tabla N° 41

A continuación, se evidencia el evolutivo de los escalamientos en segundo nivel, donde se presenta una variación del -26% respecto al mes anterior.

TRAMITE	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	VARIACIÓN
Prórroga Permanencia	106	22	33	15	13	-13,3%
Certificado de Movimientos Migratorios	24	9	25	29	19	-34,5%
Duplicado PPT	5	1	-	-	2	-
Cédula de extranjería	4	4	-	3	2	-33,3%
Proceso administrativo persona natural o jurídica	1	1	2	-	1	-
Error 405 al diligenciar el FUT, para cita de CMM.	1	3	-	-	-	-
Registro biométrico en punto visible	1	-	-	-	-	-
Horario de atención CFSM Barranquilla	1	-	-	-	-	-
Reexpedición PPT	1	-	-	-	-	-
APP Transito Seguro	1	-	-	-	-	-
Diligenciamiento del FUT no permite	1	-	-	-	-	-
Cita de proceso administrativo urgente	1	-	-	-	-	-
Registro de visa y solicitud de CE.	1	-	-	-	-	-
Colocar impedimento de salida para menor	1	-	-	-	-	-
Salvoconducto de Refugio		1	-	1	-	-
PQRS	-	2	6	2	2	0,0%
Impedimento de salida	-	-	1	3	-	-
Total general	**149**	**43**	**67**	**53**	**39**	**-26%**

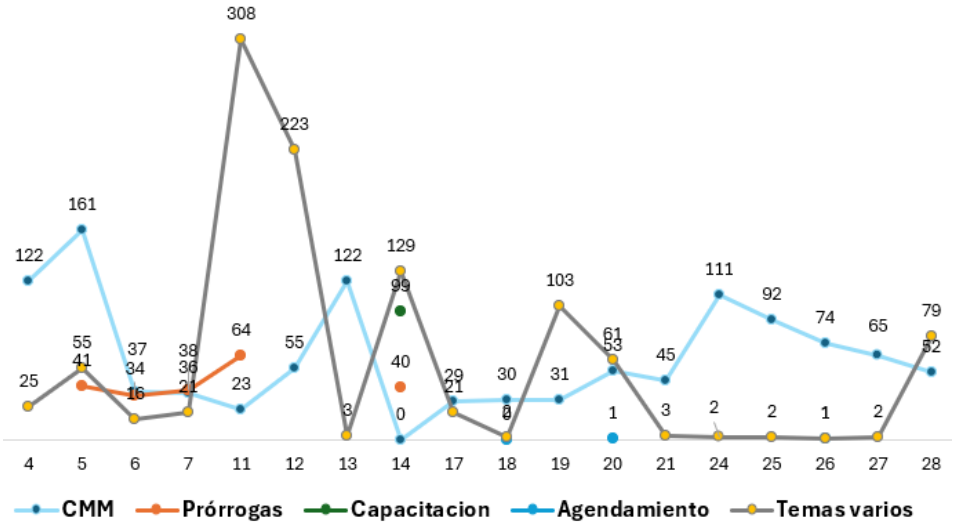
Tabla N° 42

10 GESTION PERSONAL DE APOYO EN PUNTOS PRESENCIALES

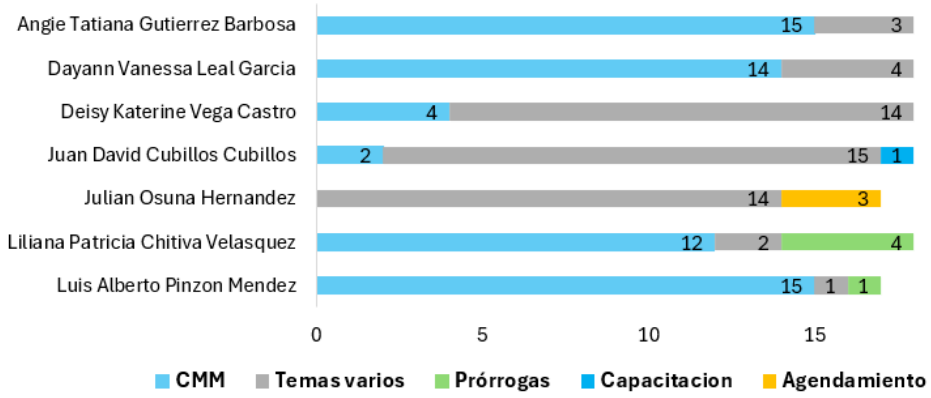
En la actualidad se cuenta con el apoyo de 7 personas en el punto presencial de la calle 100 están realizando estas actividades:

- Prorrogas de Permanencia
- Atención de agendamiento de cita
- Capacitaciones
- CMM
- Cancelaciones
- Revisión de documentos

A continuación, mostramos el total de gestiones realizadas agrupados por las principales actividades por días (gráfico 54) y el total de días relacionado en estas actividades por cada asesor (gráfico 55).



Grafica N° 54



Grafica N° 55

11 ACTUALIZACIONES - FORMACIÓN

Desde finales de marzo no se contó con la figura de formador, desde la operación se realizaron las siguientes actualizaciones, actividades y socializaciones de las novedades y actualizaciones presentadas.

Se realizaron capacitaciones y refuerzos con información acerca de la entidad como:

TEMA	ACCIONES
Nuevo botón Acá está tu PPT.	Se realiza Intraturno para informar acerca del nuevo botón y como orientar a los ciudadanos en su consulta para entrega del PPT.
Cita Reexpedición PPT, Acá está tu PPT, Botón actualiza para tu PPT, Transferencia a directorio, validación de CMM, otras entidades, orientación CNSC-SIMO, refuerzo de preguntas filtro.	Se realiza intraturno para reforzar en los temas relacionados.
Pep Tutor, citas de CE y registro de visa superado los 15 días, prórroga para ciudadanos peruanos, documentos para entrega de CE.	Se informa acerca del nuevo documento, y se realiza refuerzo en los otros temas.
Tipificación en IQ GIS, llamadas efectivas y no efectivas.	Se realiza refuerzo en cuanto a la tipificación en el aplicativo IQ-GIS, en las llamadas efectivas y no efectivas.
Correos masivos entrega del PPT, Diligenciamiento de FORMS ciudadanos que ya tienen PPT y fueron citados, Supercade Engativa no realiza biométrico, duplicado de CE radicar si no puede realizar proceso en la página, Salvoconducto teniendo PTP, prórroga de permanencia.	Se realiza intraturno para orientar a los agentes en los diferentes temas.

Tabla N° 43

Se muestra un resumen de las principales piezas visuales que se socializaron en el transcurso del mes al equipo de trabajo sobre los temas relevantes:



Imagen N° 1

Adicional a los refuerzos, se realizaron actividades de premiación a los asesores más destacados en notas de calidad y mejor TMO y se realizó una premiación.



Imagen N° 2



Imagen N° 3

Evaluación mensual del mes de junio, donde se garantiza la presentación de agentes del Contact center, agentes presenciales y proceso Back Office.

A continuación, se relacionan las notas por cada segmento.

- Agentes Call Center

NOMBRES APELLIDOS	SEGMENTO	NOTA JUNIO
Angela Natalia Ruiz Muñoz	Línea Fija Y 018000	90
Brandon Stiven Zarate Quiroga	Línea Fija Y 018000	90
Cristian Mauricio Cruz Orjuela	Línea Fija Y 018000	70
David Santiago Marin Cordoba	Línea Fija Y 018000	70
Francy Alejandra Rodriguez Aguilera	Línea Fija Y 018000	70
Heidy Lisette Martinez Guerrero	Línea Fija Y 018000	90
Johan Stiven Realpe Villamarin	Línea Fija Y 018000	70
Joseph Enrique Bolaño Gutierrez	Línea Fija Y 018000	80
Karen Sofia Valenzuela Camelo	Línea Fija Y 018000	80
Laura Katherin Mila Davila	Línea Fija Y 018000	90
Leynner Santiago Amezquita Londoño	Línea Fija Y 018000	90
Michel Andrea Velasquez Gomez	Línea Fija Y 018000	90
Daniel Mauricio Soler Gomez	Ingles	70
Juan David Castellanos Rojas	Anticorrupción	90
Adriana Fernanda Sierra Peña	Video Llamada	90
John Fredy Soler Peña	Video Llamada	90
Yamile Pinzon Nuñez	Video Llamada	70
Paola Andrea Gonzalez Vargas	Chat	90
Sandra Marcela Portillo Ramirez	Chat	90

Tabla N° 44

- Agentes Back Office

NOMBRES APELLIDOS	SEGMENTO	NOTA JUNIO
Libia Patricia Cotrino Palacios	Apoyo Formación	100

Yaneth Numpaque Monroy	BackOffice	100
Carlos Manuel Carrascal	BackOffice	90
Andrea Valentina Gonzalez Castro	BackOffice	100
Ruben Dario Osma Devia	BackOffice	100
Daniela Alexandra Pinilla Moncaleano	BackOffice	100
Neidy Yojana Rodriguez Yaya	BackOffice	100
Gisell Galatea Mahecha Forero	BackOffice-Radicación	90

Tabla N° 45

- Agentes Presenciales

NOMBRES APELLIDOS	SEGMENTO	NOTA JUNIO
Ivonne Natalia Morales Corinto	Apoyo Aeropuerto	90
Angie Tatiana Gutierrez Barbosa	Apoyo Calle 100	70
Dayann Vanessa Leal García	Apoyo Calle 100	90
Deisy Katerine Vega Castro	Apoyo Calle 100	100
Juan David Cubillos Cubillos	Apoyo Calle 100	100
Julian Osuna Hernandez	Apoyo Calle 100	90
Liliana Patricia Chitiva Velásquez	Apoyo Calle 100	90
Luis Alberto Pinzón Méndez	Apoyo Calle 100	No Presento
Angie Viviana Córdoba Fuentes	Presencial Arauca	80
Jhosimar Rentería Murillo	Presencial Cali	No Presento
Roxanna Lucero Bravo Andrade	Presencial Cali	70
Ingrid Fernanda Arenas Cardona	Presencial Cúcuta	30
Lorena Arenas González	Presencial Cúcuta	50
Slendy Dayana Cabadiaz Rolón	Presencial Cúcuta	40
Anderson Ricardo Gelves Castaño	Presencial Mc-Aeropuerto	No Presento
Ana Pilar Varón Oliveros	Presencial Mc-Calle 100	90
Jeferson Antonio Mahecha Salazar	Presencial Mc-Calle 100	No Presento
Luisa Fernanda Guerrero Castaño	Presencial Mc-Calle 100	98
Yurany Estefany Restrepo Duarte	Presencial Mc-Calle 100	No Presento
Jessica Tatiana Sanchez Cely	Presencial Mc-Calle 26	No Presento
Laura Daniela Ballesteros Rodríguez	Presencial Mc-Calle 26	No Presento
Walter Auly Lozano Arévalo	Presencial Mc-Calle 26	No Presento
Liliana Isabel Guzmán Muñoz	Presencial Medellín	50
Sandra Yisela Rodríguez Bedoya	Presencial Medellín	26

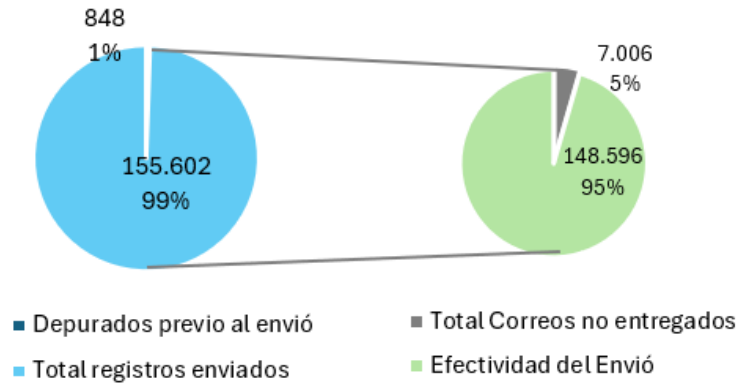
Tabla N° 46

12 ENVIO CORREOS MASIVOS

Este ejercicio de envío de correos electrónicos fue solicitado por primera vez del tiempo transcurrido en la presente orden de compra el jueves 20 con una base de correos electrónicos y telefónicos de 156.450 registros y tras la depuración de la base de correos enviada, se realizó el envío de los correos de prueba, cuya aprobación se realizó el lunes 24 realizando el envío el mismo día, la efectividad del envío fue del 95.5%. Los resultados del envío se presentan a continuación:

Resumen General - Correos Masivos	Total	%
Base Total recibida	156.450	100,0%
Depurados previo al envió	848	0,5%
Total registros enviados	155.602	99,5%
Total Correos no entregados	7.006	4,5%
Efectividad del Envió	148.596	95,5%

Tabla N° 47



Grafica N° 56

13 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN INTERNA

Desde Migración Colombia se recibe la solicitud de realizar apoyo para la ejecución de la encuesta de satisfacción trimestral de los oficiales que atienden en los puntos de atención, para lo cual se presentan los siguientes resultados:

Total de tramites recibidos y el cumplimiento total:

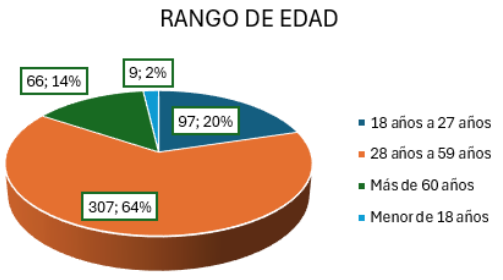
Tramite	Cantidad	Realizadas	Cumplimiento
Cédula de Extranjería	53	90	170%
Certificado de Movimientos Migratorios	55	79	144%
Permiso de Ingreso y Permanencia	99	154	156%
Permiso por Protección Temporal	56	102	182%
Prórroga de Permanencia	54	41	76%
Reporte de Extranjeros - SIRE	16	9	56%
Salvoconducto	50	79	158%
Total general	**383**	**554**	**134%**

Tabla N° 48

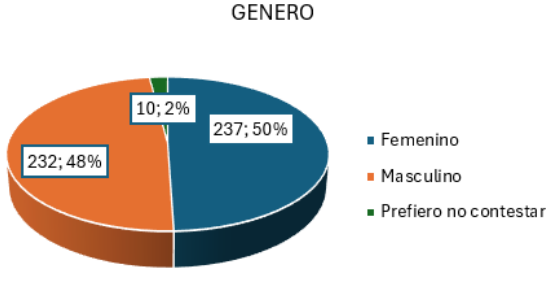
Detalle por cuidad:

Ciudad	Tramite	Meta	Realizadas	% Cumplimiento	Pendientes
Bogotá	Cédula de Extranjería	20	30	150%	-
	Certificado de Movimientos Migratorios	22	25	114%	-
	Salvoconducto	19	23	121%	-
	Permiso por Protección Temporal	20	20	100%	-
	Reporte de Extranjeros - SIRE	10	2	20%	8
	Prórroga de Permanencia	21	17	81%	4
El Dorado	Permiso de Ingreso y Permanencia	99	154	156%	-
Cali	Cédula de Extranjería	7	9	129%	-
	Certificado de Movimientos Migratorios	7	8	114%	-
	Salvoconducto	6	7	117%	-
	Permiso por Protección Temporal	8	9	113%	-
	Reporte de Extranjeros - SIRE	3	4	133%	-
	Prórroga de Permanencia	14	10	71%	4
Medellín	Cédula de Extranjería	15	20	133%	-
	Certificado de Movimientos Migratorios	15	18	120%	-
	Salvoconducto	15	15	100%	-
	Permiso por Protección Temporal	16	16	100%	-
	Reporte de Extranjeros - SIRE	3	3	100%	-
	Prórroga de Permanencia	17	14	82%	3
Cúcuta	Cédula de Extranjería	11	31	282%	-
	Certificado de Movimientos Migratorios	11	28	255%	-
	Salvoconducto	10	34	340%	-
	Permiso por Protección Temporal	12	57	475%	-
	Reporte de Extranjeros - SIRE	0	0		-
	Prórroga de Permanencia	0	0		-
Arauca	Prórroga de Permanencia	2	0	0%	2
TOTAL		**383**	**554**	**145%**	**21**

Tabla N° 49



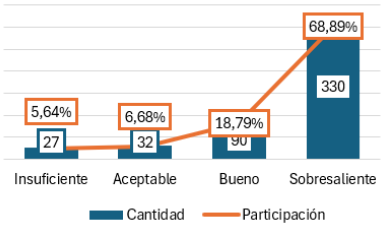
Grafica N° 57



Grafica N° 58

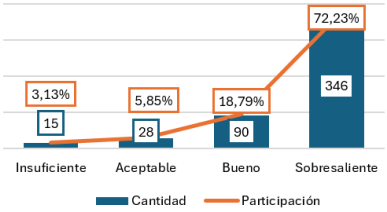
A continuación relacionamos el resultado de las 4 preguntas:

1.Facilidad con la que accedió al trámite



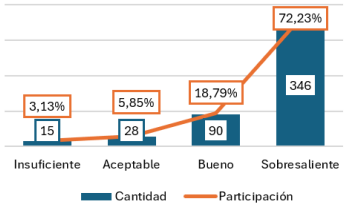
Grafica N° 59

2.La claridad de la información que necesitó para solicitar el trámite



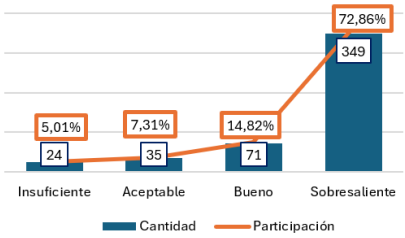
Grafica N° 60

3.La calidad de la realización del trámite



Grafica N° 61

4. Oportunidad de la Entidad



Grafica N° 62

CERTIFICACION O ACTA DE RECIBO A SATISTACCION

Fecha : 05-08-2024

EXPEDIENTE : 20232501410000004E

Proveedor : UNION TEMPORAL ASD-IQ

NIT o CC : 9014440763

No.: OC 122240 DE 2023

Objeto : CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA ESTABLECIDOS POR MIGRACIÓN COLOMBIA.

Fecha de Inicio.: 28-12-2023 **Finalización :** 27-09-2024
Fecha de Firma Contrato.: 12-12-2023

Valor del Contrato : $ 2,053,298,590.00

	NUMERO	DETALLE
Adición	1	228494059.54
Adición	2	SE ADICIONA EL CONTRATO POR VALOR DE 922061183.01
Prórroga	1	se prorroga el plazo de ejecución del contrato hasta el 27 de septiembre 2024

Valor del Contrato y forma de Pago :SEGUN ACUERDO MARCO

Supervisor del contrato : JULIAN DAVID PEÑA MARTINEZ

Se certifica que se recibió satisfactoriamente el objeto contractual, CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA ESTABLECIDOS POR MIGRACIÓN COLOMBIA. , de acuerdo a lo contenido en la(s) facturas(s):

FACTURA No.	VALOR	PERIODO DE EJECUCION	
FE-264	307,841,455.16	01-06-2024	30-06-2024

Valor Total.....: $ **307,841,455.16**

Realizar consignación a la cuenta bancaria : AHORROS Número 69000000976 de BANCOLOMBIA

Así mismo adjunto el original de la certificación de cumplimiento y pago oportuno de los aportes parafiscales y de seguridad social el cual fue remitido por el contratista y la verificación de estos por parte de la UAEMC

No. Registro Presupuestal : 9424

Observaciones : El contratista ha venido cumpliendo con el objeto contractual

En cumplimiento de la obligación como supervisor en la actualización del expediente virtual en el sistema documental Orfeo y en la plataforma del SECOP II tales como: Actas de Inicio, Certificaciones de Cumplimiento, informe de actividades sobre la ejecución del contrato, Facturas, Órdenes de pago y demás documentos que surjan como consecuencia de la ejecución del presente contrato así mismo la solicitud de liquidación y el acta de liquidación si a ello hubiere lugar.

Certificó que toda la documentación relacionada con la ejecución del contrato se encuentra archivada en el expediente virtual en el sistema documental Orfeo y en la Plataforma del SECOP II de manera eficiente y oportuna.



SUPERVISOR DEL CONTRATO
Nombre :JULIAN DAVID PEÑA MARTINEZ
Cargo :ASESOR
SUBDIRECCION DEL TALENTO HUMANO

DIAN

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA

DIAN

Representación Gráfica

Datos del Documento

Código Único de Factura - CUFE :
af0ca02c071d9f52db5755c15a980e01851dc30dd7885ff1a095a7e8ea09ccb7b5d1f50a0f60a67acdb5516b68f3798c

Número de Factura: FE-268
Fecha de Emisión: 13/08/2024
Fecha de Vencimiento: 12/09/2024
Tipo de Operación: 10 - Estándar

Forma de pago: Crédito
Medio de Pago: Instrumento no definido
Orden de pedido:
Fecha de orden de pedido:

Datos del Emisor / Vendedor

Razón Social: UNION TEMPORAL ASD - IQ
Nombre Comercial: UNION TEMPORAL ASD - IQ
Nit del Emisor: 901444076
Tipo de Contribuyente: Persona Jurídica
Régimen Fiscal:R-99-PN
Responsabilidad tributaria: 01 -
Actividad Económica: 6311

País: Colombia
Departamento: Bogotá
Municipio / Ciudad: Bogotá, D.c.
Dirección: CL 32 13 07
Teléfono / Móvil: 3402501
Correo: clizarazo@grupoasd.com

Datos del Adquiriente / Comprador

Nombre o Razón Social: UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA
Tipo de Documento: NIT
Número Documento: 900477235
Tipo de Contribuyente: Persona Jurídica
Régimen fiscal: R-99-PN
Responsabilidad tributaria: ZZ -

País: Colombia
Departamento: Bogotá
Municipio / Ciudad: Bogotá, D.c.
Dirección: AV CL 26 59 51 OF 401 TO 3
Teléfono / Móvil: 6015111150
Correo: clizarazo@grupoasd.com

Detalles de Productos

								IMPUESTOS				
Nro.	Código	Descripción	U/M	Cantidad	Precio unitario	Descuento detalle	Recargo detalle	IVA	%	INC	%	Precio unitario de venta
1	bpo02 1 IT BPO 1 1	Troncal SIP NA NA NA NA NA NA 40 Mes	94	40,00	$ 28.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 212.800,00	19.00			$ 1.120.000,00
2	bpo02 2 IT BPO 2 1	Minuto IVR Interactive Voice Response Enrutador	94	62.662,00	$ 2,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 23.811,56	19.00			$ 125.324,00
3	bpo02 5 IT BPO 7 4	Minutos de conexión outbound Inbound Outbound entre fijos en esto del territorio nacional	94	59,00	$ 32,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 358,72	19.00			$ 1.888,00
4	bpo02 6 IT BPO 7 6	Minutos de conexión outbound Inbound Outbound de fijo a celular	94	6.082,00	$ 20,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 23.111,60	19.00			$ 121.640,00
5	bpo02 7 IT BPO 7 11	Minutos de conexión outbound Inbound Inbound de fijo a 018000	94	3.260,00	$ 62,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 38.402,80	19.00			$ 202.120,00
6	bpo02 8 IT BPO 7 12	Minutos de conexión outbound Inbound Inbound de celular a 018000	94	42.922,00	$ 62,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 505.621,16	19.00			$ 2.661.164,00
7	bpo02 11 IT BPO 10 1	Minuto Virtual Hold	94	1.702,00	$ 2,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 646,76	19.00			$ 3.404,00
8	bpo02 12 IT BPO 11 1	Clic to call	94	6,00	$ 2.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 2.280,00	19.00			$ 12.000,00
9	bpo02 13 IT BPO 12 1	Web Callback	94	1,00	$ 2.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 380,00	19.00			$ 2.000,00

10	bpo02 14 IT BPO 13 1	Mailing	NIU	46,00	$ 6,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 52,44	19.00			$ 276,00
11	bpo02 16 IT BPO 20 1	Chatbot dumb 45000 Respuesta Chatbot dumb	94	19.733,00	$ 211,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 791.095,97	19.00			$ 4.163.663,00
12	bpo02 17 IT BPO 47 2	Plataforma de Centro de Contacto para Agente Multicanal NA NA NA NA NA 48 Licencia por canal por Agente	94	40,00	$ 175.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 1.330.000,00	19.00			$ 7.000.000,00
13	bpo02 20 IT BPO 66 3	Servidor de Aplicaciones y Componentes	94	1,00	$ 2.500.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 475.000,00	19.00			$ 2.500.000,00
14	bpo02 21 IT BPO 53 1	VPN Virtual Private Network Red Privada Virtual sobre Internet	94	1,00	$ 61.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 11.590,00	19.00			$ 61.000,00
15	bpo02 22 IT BPO 24 1	Analytics	94	1,00	$ 57.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 10.830,00	19.00			$ 57.000,00
16	bpo02 23 IT BPO 62 43	Componentes complemento Puesto de Trabajo Licenciamiento Microsoft Office	94	44,00	$ 66.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 551.760,00	19.00			$ 2.904.000,00
17	bpo02 24 IT BPO 16 1	Mensaje SMS Short Message Service SMS en una vía	94	47,00	$ 4,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 35,72	19.00			$ 188,00
18	bpo02 26 IT BPO 37 6	Supervisor Servicios BPO Jornada Ordinaria Amplia	94	1,70	$ 7.159.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 2.312.357,00	19.00			$ 12.170.300,00
19	bpo02 27 IT BPO 38 7	Lider de calidad Jornada Ordinaria Amplia	94	2,00	$ 6.299.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 2.393.620,00	19.00			$ 12.598.000,00
20	bpo02 28 IT BPO 33 1	Agente Minero de Datos Agente profesional Jornada Ordinaria	94	1,00	$ 8.880.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 1.687.200,00	19.00			$ 8.880.000,00
21	bpo02 29 IT BPO 25 46	Agente en sitio Agente profesional Ciencias sociales humanas y afines jornada ordinaria Plata	94	2,00	$ 5.254.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 1.996.520,00	19.00			$ 10.508.000,00
22	bpo02 30 IT BPO 25 16	Agente en Sitio Agente técnico Jornada Ordinaria Plata	94	33,94	$ 3.537.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 22.808.698,20	19.00			$ 120.045.780,00
23	bpo02 32 IT BPO 29 541	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana Videollamada Agente profesional Ciencias de la educación y afines En Sitio Jornada Ordinaria Plata	94	1,00	$ 5.691.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 1.081.290,00	19.00			$ 5.691.000,00
24	bpo02 33 IT BPO 32 1	agente Bilingue tecnico en sitio jornada ordinaria plata	94	3,00	$ 4.394.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 2.504.580,00	19.00			$ 13.182.000,00
25	bpo02 34 IT BPO 28 46	Agente Front Office sin herramienta Agente técnico Jornada Ordinaria Plata Zona 1	94	9,27	$ 3.537.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 6.229.718,10	19.00			$ 32.787.990,00
26	bpo02 36	Incremento de IPC	NIU	1,00	$ 1.942.829,90	$ 0,00	$ 0,00	$ 369.137,68	19.00			$ 1.942.829,90
27	bpo02 37	Incremento de SMMLV	NIU	1,00	$ 26.052.513,92	$ 0,00	$ 0,00	$ 4.949.977,64	19.00			$ 26.052.513,92

Notas Finales

#$11-04-00;122240;leidy.martinez@migracioncolombia.gov.co#$

Factura MIGRACION JULIO 2024

MIEMBROS DE LA UNION - GRUPO ASD S.A.S NIT 860 510 031-7 AUTORRETENEDOR RESOLUCION No. 00758 ENERO 27 2006 - GRAN CONTRIBUYE NTE RES. DDI 023769 NOV 29 2021 - DIAN 012220 DIC 26 2022 - COD CIIU 6311 TARIFA ICA 9.66 X 1000 BOGOTA - PORCENTAJE DE PARTICIPACI ON 50%. - IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A. IQ NIT 830 039 329-8 - NO AUTORRETENEDOR RESOLUCION No. 08294 OCT 03 2023 - GRAN CONT RIBUYENTE RES. DIAN 012220 DIC 26 2022 - COD CIIU 6311 - TARIFA ICA 9.66 X 1000 BOGOTA -PORCENTAJE DE PARTICIPACION 50%

Observaciones de las retenciones a aplica

1.1. Aplica Retencion en Ia fuente: PORCENTAJE DE PARTICIPACION 50%. IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A. IQ NIT 830 039 329-8 - NO AUTORRE TENEDOR RESOLUCION No. 08294 OCT 03 2023 Tarifa de 4%

1. 2. No aplica Retencion en Ia fuente: PORCENTAJE DE PARTICIPACION 50%. GRUPO ASD S.A.S NIT 860 510 031-7 es Autorretenedor. RESOLUCION No. 00758 ENERO 27 2006

2. No aplica Retención de IVA: La UT dentro de su acta de constitucion, acuerda que los miembros asumen directamente Ia responsabilidades del IVA. Se gún Art. 1.6.1.4.1D DUR.y el Acta de constitución de Ia UT, y sus miembros son Grandes contribuyentes

3. Aplica Retención de ICA: Tarifa de 9,66/1000

Linea de negocio:

SERVICIOS

Datos Totales

Documento validado por la DIAN 2024-08-13 16:29:51
Documento generado el: 2024-08-13 16:29:51
Generado por: Solución Gratuita DIAN Nit:800197268

MONEDA	COP
TASA DE CAMBIO	

Subtotal			264.794.080,82
Descuento detalle			0,00
Recargo detalle			0,00
Total Bruto Factura			264.794.080,82
IVA			50.310.875,35
INC			0,00
Bolsas			0,00
Otros impuestos			0,00
Total impuesto (=)			50.310.875,35
Total neto factura (=)			315.104.956,17
Descuento Global (-)			0,00
Recargo Global (+)			0,00
Total factura (=)	**COP $**	$	315.104.956,17

Valores informativos

ANTICIPOS	
Anticipos	0,00

RETENCIONES	
Rete fuente	0,00
Rete IVA	0,00
Rete ICA	2.557.910,82

Numero de Autorización: 18764059515101 Rango desde: 201 Rango hasta: 300 Vigencia: 2024-11-08

INFORME DE CALIDAD DEL SERVICIO

PROYECTO: **Migración Colombia**

Periodo: 01 al 30 de junio de 2024
Orden de Compra: 122240

Jorge Iván Tabares Ortiz
Darlyn Jankely García Cañón

Líderes del Proceso de Calidad

MIGRACIÓN
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS GENERALES

CONTRATO U ORDEN DE COMPRA	Orden de Compra 122240
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:	02/07/2024
OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME:	Presentar el resultado de las auditorías aplicadas en los canales de servicio existentes y en atención por los agentes del equipo del centro de contacto de Migración Colombia, el informe incluye el consolidado de los monitoreos realizados durante el mes anterior a la presentación de este informe, discriminando resultados por canal de atención, trámite o servicio. Así mismo, se presenta los hallazgos y planes de acción realizados, con el objetivo de minimizar las imprecisiones que impactan los acuerdos contractuales del proyecto.
PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME	Del 01 al 30 de junio de 2024
PRESENTADO POR:	Jorge Iván Tabares Ortiz Darlyn Jankely García Cañón
ENTREGADO A:	Sandra Mesa
INFORME No:	06

Tabla de Contenido

1. Presentación 4
2. Resumen ejecutivo 4
3. Resultado de indicadores por agente 13
4. Planes de acción para el mes de junio 14
5. Planes de acción para el mes de julio 22

1. Presentación

Las auditorias en la prestación del servicio tienen como objetivo aumentar la satisfacción del usuario final y optimizar la calidad del servicio ofrecido, a través de la detección de oportunidades de mejora presentes en la gestión realizada por los agentes del centro de contacto, evaluando la calidad con la que se desarrollan los procesos en los diferentes canales de atención, mediante un esquema de revisión preventiva y/o correctiva. Labor realizada por los líderes de calidad asignados al proyecto.

El área de calidad determina tres categorías de imprecisión. Estos errores permiten no sólo determinar el desempeño adecuado de los agentes, sino también, focalizar y potencializar las retroalimentaciones dadas a las instancias representativas del proyecto.

2. Resumen ejecutivo

Este informe contiene las actividades desarrolladas por el área de calidad entre el 01 y el 30 de junio de 2024 para el proyecto Migración Colombia.

Teniendo en cuenta los indicadores contractuales, los indicadores del ANS que regula el área de calidad en el mes de junio son los siguientes:

- **PECUF:** Precisión Error Critico de Usuario Final.
- **PECN:** Precisión Error Critico de Negocio.

Indicador	PECUF	PECN	META
Junio	94,5%	98,4%	85%

Imagen N°1

Durante el periodo en referencia se monitorearon de manera aleatoria, a cada uno de los agentes del centro de contacto; Los agentes cuentan con un promedio de 14 monitoreos, teniendo como muestra 495 atenciones valoradas del total de las gestiones ingresadas en los diferentes canales de atención.

Las 495 transacciones monitoreadas, se distribuyen de la siguiente manera en los canales de atención:

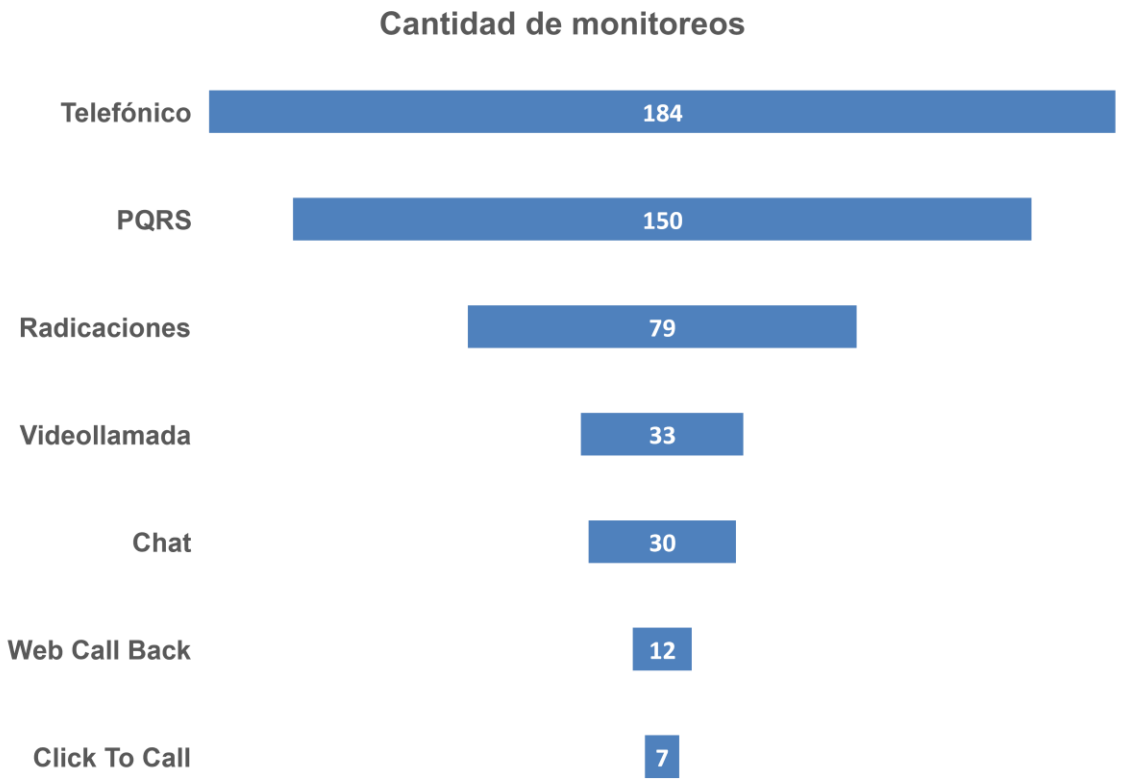


Imagen N°2

Indicador de precisión global del mes en gestión:

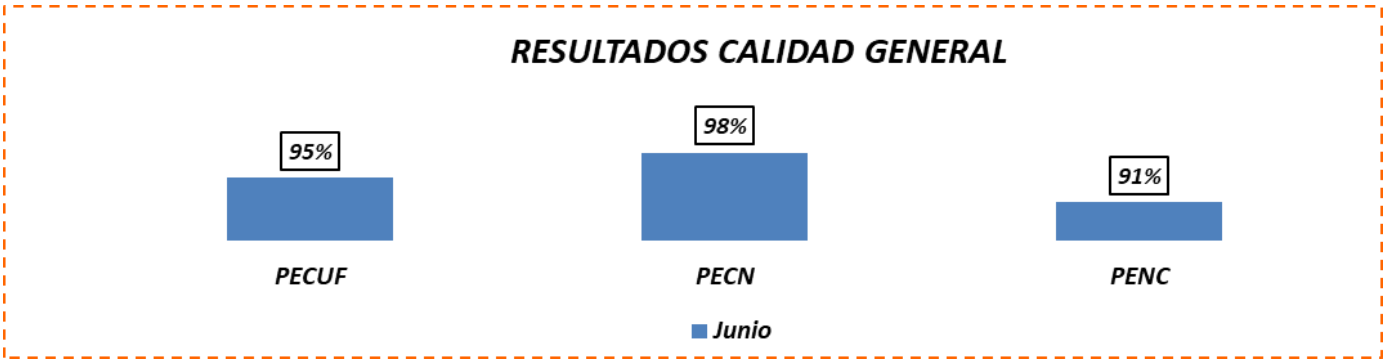


Imagen N°3

Indicador de precisión por canal

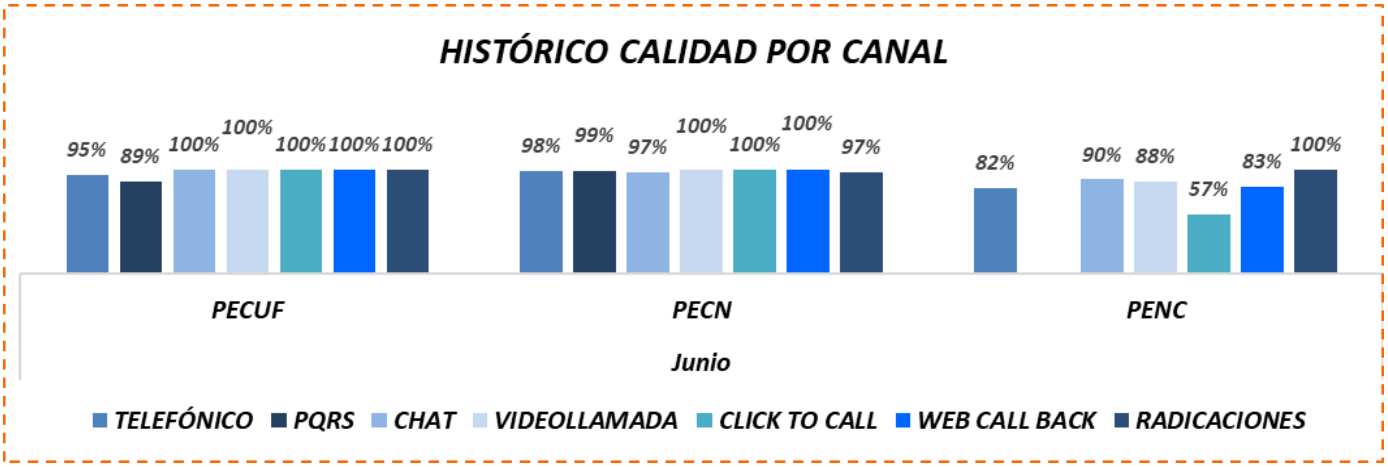


Imagen N°4

Teniendo en cuenta los canales de atención evaluados, se presenta el siguiente comportamiento por precisión durante el mes de junio:

Telefónico:

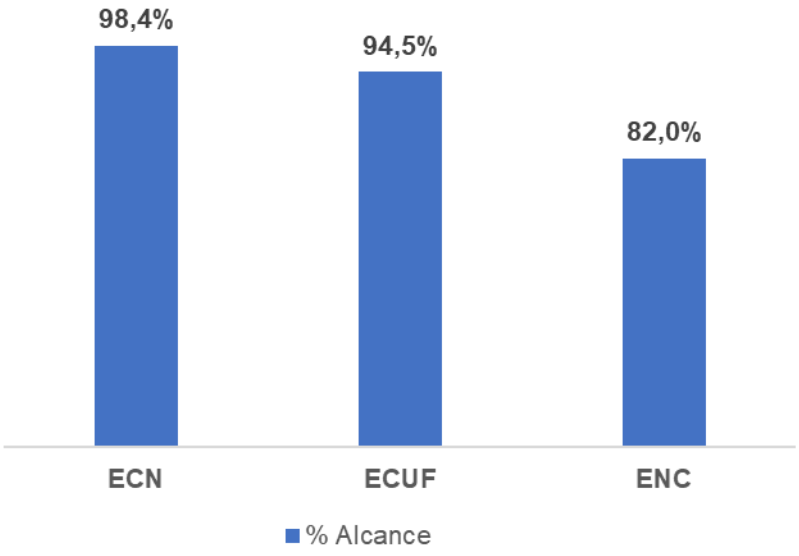


Imagen N°5

En junio para el canal telefónico se realizaron 184 muestras, donde se identifica que ECN y ECUF cumplieron con el umbral establecido para la orden de compra del proyecto.

Afectaciones por atributo errores críticos

1. **Brindo información correcta y completa, conforme a las políticas del proceso:** Se ve afectado cuando se evidencia que se entrega información incompleta o incorrecta a los ciudadanos, teniendo en cuenta los requisitos y lineamientos de la entidad contratante.
2. **Tipifico la interacción (registro):** Se ve afectado cuando se tipifica en el aplicativo del aliado (IQGIS) de forma incorrecta el motivo real de la comunicación del ciudadano, o no se tipifica la interacción.

Afectaciones por atributo errores no críticos

1. **Registro de datos y observaciones:** El atributo se ve afectado cuando se evidencia que el agente ingresa de forma errada los datos suministrados por el ciudadano.
2. **Retomo la interacción en los tiempos establecidos:** El atributo se afecta debido a que los agentes exceden los tiempos de espera establecidos para retomar al ciudadano.
3. **Presto atención al ciudadano:** Se ve afectado principalmente cuando por descuido el agente hace repetir al ciudadano información que ha indicado al inicio de la comunicación.
4. **Manejo un lenguaje claro:** El atributo se afecta debido al uso de muletillas como: correcto, me indica, perfecto, de onomatopeyas como: ahí, umm, aja y al utilizar extranjerismos tales como “ok”, uso de tecnicismos.
5. **Contesto oportunamente la interacción:** Se ve afectado cuando no se atiende la llamada dentro de los 03 primero segundos de ingreso.
6. **Personalizo adecuadamente la interacción:** Se ve afectado cuando no se menciona mínimo una vez el nombre del ciudadano.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil	PENC	Cuartil
FRANCY ALEJANDRA RODRIGUEZ AGUILERA	16	89%	CUARTIL 3	100%	CUARTIL 1	95%	CUARTIL 2
DAVID SANTIAGO MARIN CORDOBA	15	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	96%	CUARTIL 2
JOHAN STIVEN REALPE VILLAMARIN	15	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1
LEYNNER SANTIAGO AMEZQUITA LONDOÑO	15	92%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
JUAN DAVID CASTELLANOS ROJAS	14	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2
CRISTIAN MAURICIO CRUZ ORJUELA	14	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	96%	CUARTIL 2
MICHEL ANDREA VELASQUEZ GOMEZ	14	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
ANGELA NATALIA RUIZ MUÑOZ	14	96%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2
HEIDY LISETTE MARTINEZ GUERRERO	14	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
KAREN SOFIA VALENZUELA CAMELO	13	95%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
BRANDON STIVEN ZARATE QUIROGA	12	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1
JOSEPH ENRIQUE BOLAÑO GUTIERREZ	12	90%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1
LAURA KATHERIN MILA DAVILA	11	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
DANIEL MAURICIO SOLER GOMEZ	5	88%	CUARTIL 3	100%	CUARTIL 1	92%	CUARTIL 2

Imagen N°6

PQR:

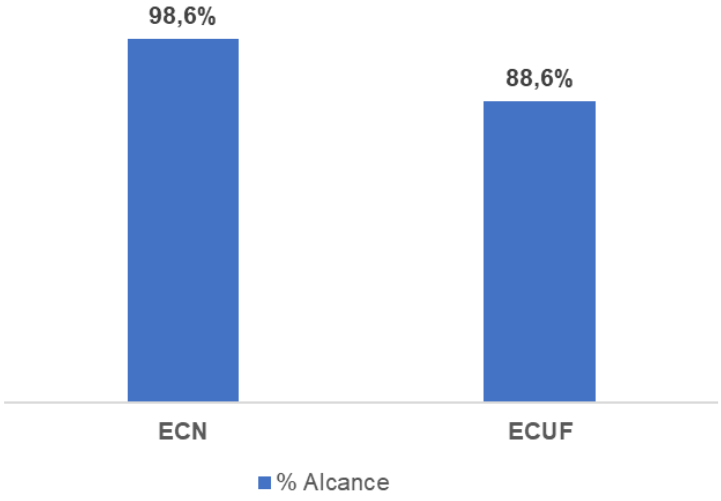


Imagen N°7

En junio para el canal de PQR se realizaron 229 muestras, donde se identifica que ECUF y ECN se cumple con el umbral establecido para la orden de compra del proyecto.

Afectaciones por atributo errores críticos

1. **Brindo información correcta y completa, conforme a las políticas del proceso:** Se ve afectado cuando se evidencia que se entrega información incompleta o incorrecta a los ciudadanos, teniendo en cuenta los requisitos y lineamientos de la entidad contratante.

2. **Presentación**: Se ve afectado en el momento en que los back office omiten utilizar la plantilla establecida, relacionan pie de página desactualizado, otro tipo de alineación y omiten relacionar el nombre del ciudadano dentro de la respuesta.
3. **Tipifico la transacción (registro):** Se ve afectado cuando se evidencia que la re-tipificación es errada.
4. **Adjunto adecuadamente el anexo:** Se Ve afectado cuando se carga de manera errada los anexos del ciudadano.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil
GISELL GALATEA MAHECHA FORERO	35	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
ANDREA VALENTINA GONZALEZ CASTRO	34	88%	CUARTIL 3	100%	CUARTIL 1
CARLOS MANUEL CARRASCAL	34	88%	CUARTIL 3	94%	CUARTIL 2
DANIELA ALEXANDRA PINILLA MONCALEANO	34	94%	CUARTIL 2	97%	CUARTIL 2
RUBEN DARIO OSMA DEVIA	32	88%	CUARTIL 3	97%	CUARTIL 2
NEIDY YOJANA RODRIGUEZ YAYA	30	90%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1
YANETH NUMPAQUE MONROY	30	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1

Imagen N°8

Chat:

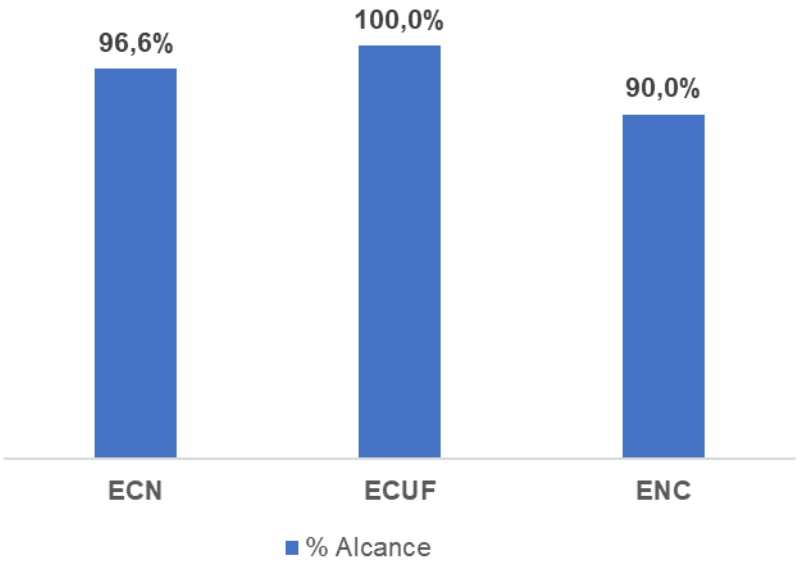


Imagen N°9

En junio para el canal de Chat se realizaron 30 muestras, donde se identifica que ECUF y ECN se cumple con el umbral establecido para la orden de compra del proyecto.

Afectaciones por atributo errores críticos

1. **Tipifico la interacción (registro):** Se ve afectado cuando se tipifica en el aplicativo del aliado (IQGIS) de forma incorrecta el motivo real de la comunicación del ciudadano, o no se tipifica la interacción.

Afectaciones por atributo errores no críticos

1. **Retomo la interacción en los tiempos establecidos:** El atributo se afecta debido a que los agentes exceden los tiempos de espera establecidos para retomar al ciudadano.
2. **Registro de datos y observaciones:** El atributo se ve afectado cuando se evidencia que el agente ingresa de forma errada los datos suministrados por el ciudadano.
3. **Presto atención al ciudadano demostrando actitud de servicio:** Se ve afectado principalmente cuando por descuido el agente hace repetir al ciudadano información que ha indicado al inicio de la comunicación.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil	PENC	Cuartil
SANDRA MARCELA PORTILLO RAMIREZ	15	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2
PAOLA ANDREA GONZALEZ VARGAS	15	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2

Imagen N°10

Videollamada:

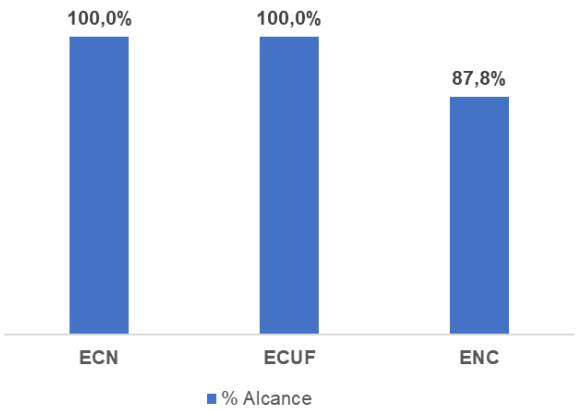


Imagen N°11

En junio para el canal de videollamada se realizaron 33 muestras, donde se identifica que ECUF y ECN se cumple con el umbral establecido para la orden de compra del proyecto.

Afectaciones por atributo errores no críticos

1. **Retomo la interacción en los tiempos establecidos:** El atributo se afecta debido a que los agentes exceden los tiempos de espera establecidos para retomar al ciudadano.
2. **Registro de datos y observaciones:** El atributo se ve afectado cuando se evidencia que el agente ingresa de forma errada los datos suministrados por el ciudadano.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil	PENC	Cuartil
YAMILE PINZON NUÑEZ	12	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1
JOHN FREDY SOLER PEÑA	11	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
ADRIANA FERNANDA SIERRA PEÑA	10	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2

Imagen N°12

Click To Call:

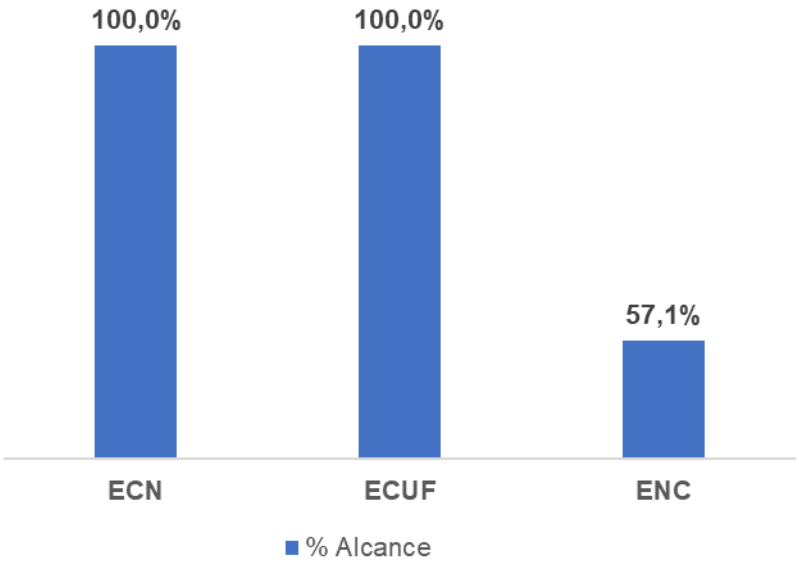


Imagen N°13

En junio para el canal de Click To Call se realizaron 7 muestras, donde se identifica que ECUF y ECN se cumple con el umbral establecido para la orden de compra del proyecto.

Afectaciones por atributo errores no críticos

1. **Retomo la interacción en los tiempos establecidos:** El atributo se afecta debido a que los agentes exceden los tiempos de espera establecidos para retomar al ciudadano.
2. **Registro de datos y observaciones:** El atributo se ve afectado cuando se evidencia que el agente ingresa de forma errada los datos suministrados por el ciudadano.
3. **Contesto oportunamente la interacción:** Se ve afectado cuando no se atiende la llamada dentro de los 03 primero segundos de ingreso.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil	PENC	Cuartil
JOSEPH ENRIQUE BOLAÑO GUTIERREZ	3	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	80%	CUARTIL 4
ANGELA NATALIA RUIZ MUÑOZ	1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
HEIDY LISETTE MARTINEZ GUERRERO	1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	93%	CUARTIL 2
JUAN DAVID CASTELLANOS ROJAS	1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	90%	CUARTIL 2
LAURA KATHERIN MILA DAVILA	1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1

Imagen N°14

Web Call Back:

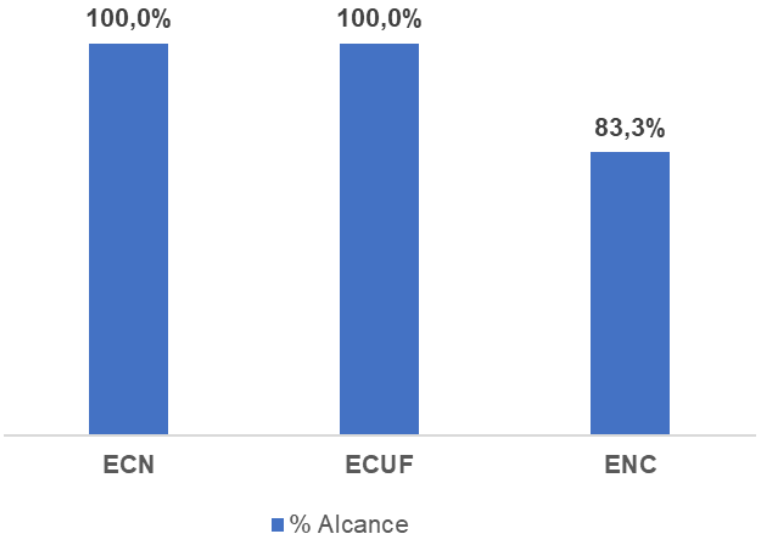


Imagen N°15

En junio para el canal de Web Call Back se realizaron 12 muestras, donde se identifica que ECUF y ECN se cumple con el umbral establecido, sin presentar afectaciones para la orden de compra del proyecto.

Afectaciones por atributo errores no críticos

1. **Registro de datos y observaciones:** El atributo se ve afectado cuando se evidencia que el agente ingresa de forma errada los datos suministrados por el ciudadano.
2. **Contesto oportunamente la interacción:** Se ve afectado cuando no se atiende la llamada dentro de los 03 primero segundos de ingreso.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil	PENC	Cuartil
JOHN FREDY SOLER PEÑA	4	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
ADRIANA FERNANDA SIERRA PEÑA	3	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	93%	CUARTIL 2
YAMILE PINZON NUÑEZ	3	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
LAURA KATHERIN MILA DAVILA	2	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	95%	CUARTIL 2

Imagen N°16

3. Resultado de indicadores por agente

Los indicadores a continuación corresponden a los agentes auditados durante el mes de junio, equipo conformado por 26 agentes distribuidos en los canales Telefónico, Chat, Videollamada y PQRS. También se muestra el cuartilamiento que ocupa el agente dentro de la siguiente categoría:

Q4	Q3	Q2	Q1
Entre 0% y 85%	Entre 86% y 89%	Entre 90% y 99%	Igual a 100%

Tabla N°1

La cuartilización es el proceso a través del cual se genera la categorización de los resultados obtenidos mediante la segmentación del 100% de una población o muestra.

- Cuartil 1 (Q1): Grupo de población que se encuentra en el rango establecido (100%).
- Cuartil 2 (Q2): Grupo de población que se encuentra dentro del rango (90% - 99%).
- Cuartil 3 (Q3): Grupo de población que se encuentra por debajo del rango interno establecido (86% - 89%).
- Cuartil 4 (Q4): Grupo de población con el desempeño más bajo de acuerdo con el rango establecido.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil	PENC	Cuartil
GISELL GALATEA MAHECHA FORERO	35	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
DANIELA ALEXANDRA PINILLA MONCALEANO	34	94%	CUARTIL 2	97%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1
ANDREA VALENTINA GONZALEZ CASTRO	34	88%	CUARTIL 3	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
CARLOS MANUEL CARRASCAL	34	88%	CUARTIL 3	94%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1
RUBEN DARIO OSMA DEVIA	32	88%	CUARTIL 3	97%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1
NEIDY YOJANA RODRIGUEZ YAYA	30	90%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
YANETH NUMPAQUE MONROY	30	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
FRANCY ALEJANDRA RODRIGUEZ AGUILERA	16	89%	CUARTIL 3	100%	CUARTIL 1	95%	CUARTIL 2
SANDRA MARCELA PORTILLO RAMIREZ	15	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2
DAVID SANTIAGO MARIN CORDOBA	15	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	96%	CUARTIL 2
LEYNNER SANTIAGO AMEZQUITA LONDOÑO	15	92%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
JOHN FREDY SOLER PEÑA	15	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
YAMILE PINZON NUÑEZ	15	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1
PAOLA ANDREA GONZALEZ VARGAS	15	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
JOSEPH ENRIQUE BOLAÑO GUTIERREZ	15	92%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
ANGELA NATALIA RUIZ MUÑOZ	15	96%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
JUAN DAVID CASTELLANOS ROJAS	15	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
HEIDY LISETTE MARTINEZ GUERRERO	15	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
JOHAN STIVEN REALPE VILLAMARIN	15	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1
MICHEL ANDREA VELASQUEZ GOMEZ	14	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
LAURA KATHERIN MILA DAVILA	14	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
CRISTIAN MAURICIO CRUZ ORJUELA	14	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	96%	CUARTIL 2
ADRIANA FERNANDA SIERRA PEÑA	13	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
KAREN SOFIA VALENZUELA CAMELO	13	95%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
BRANDON STIVEN ZARATE QUIROGA	12	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1
DANIEL MAURICIO SOLER GOMEZ	5	88%	CUARTIL 3	100%	CUARTIL 1	92%	CUARTIL 2

Imagen N°17

Del total de agentes monitoreados se evidencia un cumplimiento del indicador ECN y ECUF con el umbral establecido para la orden de compra del proyecto.

Durante el transcurso del mes se realizaron retroalimentaciones individuales de manera inmediata y grupales enfocadas en reforzar las habilidades blandas detectadas en los monitoreos y aclarar las diferentes inquietudes presentadas en la gestión diaria.

4. Planes de acción para el mes de junio

1. Se realizará una actividad general denominada “Futbolito Migración” con el objetivo de apalancar los indicadores de (Calidad - TMO – Ausentismo). Los agentes formarán parejas e irán compitiendo contra los demás equipos de manera semanal, lo que les permitirá ir acumulando puntos semana a semana para participar por diferentes premios.



Imagen N°18



Imagen N°19



Imagen N°20



Imagen N°21



Imagen N°22

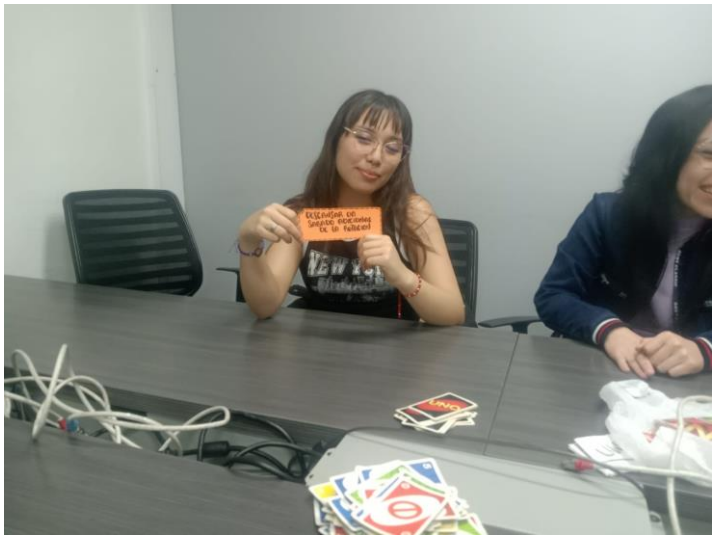


Imagen N°23



Imagen N°24



Imagen N°25

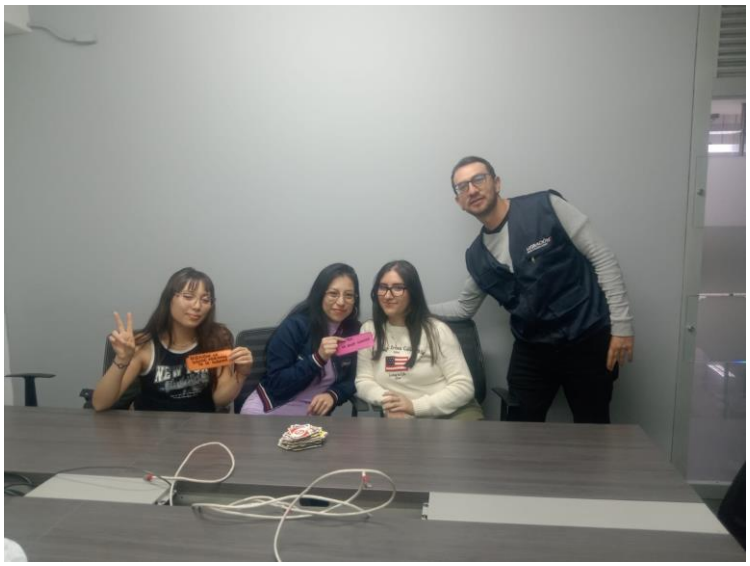


Imagen N°26



Imagen N°27



Imagen N°28

2. Los agentes con dos o más afectaciones por el atributo “Brindo información correcta y completa, conforme a las políticas del proceso” durante el mes de mayo, realizarán un juego “Stop” enfocado a reforzar la información donde se detectó la oportunidad de mejora.

Canal de atención	Tema
PQRS	Horarios puntos visibles Requisitos de salida del país Relaciona información de menores de edad Enlace desactualizado
Telefónico	Duplicado PPT (Ciudades donde aplica agendamiento de citas, tiempos de entrega). Requisitos solicitud Salvoconducto condición refugio.



Imagen N°29



Imagen N°30



Imagen N°31

5. Planes de acción para el mes de julio

1. Se realizará actividad de integración y motivación los viernes. Se definirá una temática semanal, en la cual se premiará de manera individual a los agentes con la mejor creatividad y actitud.

   Se calificará al mejor agente a través de un formulario forms, cada agente dará una calificación a los cinco finalistas, el que obtenga mayor votación será el ganador.

Fecha	Temática
05/07/2024	Pantuflas
12/07/2024	Corbatas
19/07/2024	Gafas locas
26/07/2024	Día de playa

2. Se realizará una capacitación semanal para reforzar los temas afectados durante el mes de junio (Impedimento de salida / Permiso menores / Verificación CMM), a través de una urna de preguntas los agentes responderán casuísticas y se ira reforzando de acuerdo con las respuestas brindadas por los agentes.
   Dentro de las casuísticas planteadas se contemplará el registro de observaciones, entregando un listado de palabras para que los agentes estructuren unas observaciones claras.

3. Desde el área de seguridad y salud en el trabajo se realizará capacitación de manera semanal todos los viernes, se trabajará temas de habilidades blandas.

MIGRACIÓN MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES		UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA				
		PROCESO		Gestión Contractual	**CÓDIGO**	AGCF.31
		FORMATO		Informe de Supervisión Contractual	**VERSIÓN**	7

Fecha de Elaboración		8/7/2024	
Periodo del informe de supervisión		**Fecha de Inicial**	**Fecha Final**
		1/6/2024	30/6/2024
Tipo de Informe:		Periódico	
Seleccione el Numero del Informe.		7	
Valor a pagar en periodo		**$**	**307.841.455,16**

1. Información General del Contrato

N° de Expediente ORFEO:		20232501410000004E	
Seleccione la plataforma en la que se encuentra el proceso	TVE Solicitud núm.206898 OC 122240 de 2023	PROCESO DE SELECCIÓN ACUERDO MARCO No. 122240 DE 2023	
SECOP II		**N° de Proceso:**	**TVE Solicitud núm. 206898**
Fecha de suscripción		12/12/2023	Valor Inicial $ 2.053.298.590
Objeto del Contrato:	"Contratar el servicio de Contact Center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, establecidos por Migración Colombia", en ejecución del Acuerdo Marco de Precios identificado "Servicios de BPO II", CCE-025-AMP-2021;		

N°. Registro Presupuestal (RP)	9424	**Fecha del RP**		9/1/2024
N°. Registro Presupuestal (RP)	**218523**	**NUMERO DE PÓLIZA**	**FECHA PÓLIZA**	12/12/2013
PÓLIZA DE SEGURO	Póliza de Cumplimiento	73074	13/12/2023	SI
	Póliza de Responsabilidad Civil extracontractual		dd/mm/aaaa	NO APLICA
Fecha Acta de Inicio		28/12/2023		
Plazo de Ejecución		**Fecha de Inicial**	**Fecha Final**	
		28/12/2023	27/09/2024	
Nombre del Funcionario Supervisor:		JULIAN DAVID PEÑA MARTÍNEZ		
Seleccione Dependencia:		Dirección General		
Nombre(s) del(os) Funcionario(s) de Apoyo a la supervisión y Seleccione dependencia (citar todos):				
Nombre del Proveedor o Contratista:				
Seleccione el tipo de Identificación del Proveedor o Contratista:	Unión Temporal ASD-IQ			
N° de Identificación del Proveedor o Contratista:	901.444.076		**DV (Si aplica)**	3

2. Modificaciones del Contrato

Adición De acuerdo al parágrafo del articulo 40 de la ley 80 los contratos no podrán adicionarse en mas del 50% de su valor inicial, expresados este en salarios mínimos legales mensuales vigentes.	**Numero de Adición**	1
	Fecha de Adición:	06/06/2024
	Valor de la Adición:	$ 228.494.059,54
	Valor Total del Contrato + Adiciones	$ 2.281.792.649,54
	N° Registro Presupuestal de la Adición	9424
	Fecha del RP de la Adición	01/09/2024
	Modificación a la póliza	SI
	Fecha Acta Aprobación póliza	24/06/2024
	Numero de Adición	2
	Fecha de Adición:	24/06/2024
	Valor de la Adición:	$ 922.061.183,01
	Valor Total del Contrato + Adiciones	$ 3.203.853.832,55
	N° Registro Presupuestal de la Adición	9424
	Fecha del RP de la Adición	01/09/2024
	Modificación a la póliza	2024-06-24
Prorroga	**Fecha Acta Aprobación póliza**	N/A
	N° de días prorrogados	
	Fecha de Inicio Prorroga	**Fecha Final prorroga**
	dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
	Fecha Firma de la Prorroga	dd/mm/aaaa
	Modificación a la póliza	NO APLICA
	Fecha Acta Aprobación póliza	dd/mm/aaaa
Suspensión	**Número de Suspensión**	N/A
	N° de días Suspendidos	
	Fecha de Inicio de suspensión	**Fecha Final Suspensión**
	dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
	Fecha firma del documento de	dd/mm/aaaa
	Fecha de reactivación del Contrato:	dd/mm/aaaa
	Modificación a la póliza Seleccione	
	Fecha Acta Aprobación póliza	dd/mm/aaaa
Reducción	**Numero de reducción**	N/A
	Valor a reducir:	
	N° Registro Presupuestal de la reducción	
	Fecha del RP de la reducción	dd/mm/aaaa
	Fecha Firma de Reducción:	dd/mm/aaaa
	Modificación a la póliza	NO APLICA
	Fecha Acta Aprobación póliza	dd/mm/aaaa
OTROSÍ	**Numero de Otrosí**	1
	Clausula o numeral del contrato a	
	Fecha firma del documento de OTROSÍ:	dd/mm/aaaa
	Modificación a la póliza	NO APLICA
	Fecha Acta Aprobación póliza	dd/mm/aaaa
CESIÓN	**Numero de Cesión**	N/A
	Nombre del Cedente	
	Identificación del Cedente	
	Nombre de Cesionario	
	Identificación del Cesionario	
	Fecha Firma de cesión	dd/mm/aaaa
	Fecha inicio de la cesión	**Fecha final de la cesión**
	dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
	Modificación a la póliza	NO APLICA
	Fecha Acta Aprobación póliza	dd/mm/aaaa
TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO	**Fecha de Firma del documento de**	dd/mm/aaaa
	Tipo	Bilateral
	Fecha terminación del contrato	dd/mm/aaaa

Nota: El supervisor deberá verificar que las garantías sean modificadas y allegadas por el contratista dentro de los tres (3) días siguientes de la firma del correspondiente documento para su aprobación por parte de la Entidad.

		UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA				
MIGRACIÓN MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES		**PROCESO**		Gestión Contractual	**CÓDIGO**	AGCF.31
		FORMATO		Informe de Supervisión Contractual	**VERSIÓN**	7

Nota: De Acuerdo a la ley 80 para las liquidaciones de los contratos, aceptaciones de oferta y ordenes de compra se liquidaran dentro de los términos establecidos en dicho documento, para lo cual las garantías de buen manejo, correcta inversión del anticipo articulo 2.2.1.2.3.1.10, suficiencia de la garantía de pago anticipado articulo 2.2.1.2.3.1.11, garantía de cumplimiento articulo 2.2.1.2.3.1.12, deberán estar vigentes al momento de su liquidación según corresponda.

3. Balance Económico del Contrato

Valor Inicial del Contrato				$	2.053.298.590,00
Valor Adición del Contrato				$	228.494.059,54
				$	922.061.183,01
Valor de Reducción del Contrato				$	-
Valor de Liberación (Cierre Vigencia)		**#RP**			
Valor Total del Contrato				$	3.203.853.832,55
Periodos Pagos al Proveedor o Contratista			**N° de Factura o Cuenta de Cobro**		**Valor Pagado**
28/12/2023		31/12/2023	**1**	$	183.500.000,00
01/01/2024		31/01/2024	**2**	$	363.412.398,00
01/02/2024		29/02/2024	**3**	$	324.337.705,01
01/03/2024		31/03/2024	**4**	$	169.606.940,16
01/04/2024		31/04/2024	**5**	$	281.202.144,40
01/05/2024		31/05/2024	**6**	$	443.712.001,19
Valor Total Pagado				$	1.765.771.188,76
Valor Causado No Pagado				$	307.841.455,16
Valor total Ejecutado				$	2.073.612.643,92
Saldo Pendiente por Ejecutar				$	1.130.241.188,63
Porcentaje de Ejecución Física				65%	
Porcentaje de Ejecución Presupuestal				55%	

4. Revisión y seguimiento a las actividades especificas del contrato

COD SERV	CANT	Meses / Unidad	Valor Mensual	Valor Unitario	UNIDADES JUNIO	Valor Ejecutado en el Periodo
bpo02--1 - IT-BPO-1-1 Troncal SIP_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 40 Mes	40	6 Mes	$ 1.120.000,00	$ 28.000,00	4	112000
bpo02--2 - IT-BPO-2-1 Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 60000 Minuto	60.000	6 Mes	$ 120.000,00	$ 2,00	57.183,00	$ 114.366,00
bpo02--3 - IT-BPO-4-1 Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 30000 Minuto	30.000	6 Mes	$ 1.020.000,00	$ 34,00	0	0
bpo02--4 - IT-BPO-6-2 Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_Voz sintética _NA_NA_NA_NA_NA - 600 Anuncio	600	1 Mes	$ 1.200.000,00	$ 2.000,00	0	0
bpo02--5 - IT-BPO-7-4 Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional_NA_NA_NA_NA_NA - 31000 Minuto	31.000	6 Mes	$ 992.000,00	$ 32,00	43	$ 1.376,00
bpo02--6 - IT-BPO-7-6 Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular _NA_NA_NA_NA_NA - 120000 Minuto	120.000	6 Mes	$ 2.400.000,00	$ 20,00	8.204,00	$ 164.080,00
bpo02--7 - IT-BPO-7-11 Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de fijo a 018000_NA_NA_NA_NA_NA - 20000 Minuto	20.000	6 Mes	$ 1.240.000,00	$ 62,00	3.976,00	$ 246.512,00
bpo02--8 - IT-BPO-7-12 Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de celular a 018000_NA_NA_NA_NA_NA - 50000 Minuto	50.000	6 Mes	$ 3.100.000,00	$ 62,00	34.887,00	$ 2.162.994,00
bpo02--9 - IT-BPO-8-1 Transferencia de llamadas_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 40000 Transferencia	40.000	6 Mes	$ 880.000,00	$ 22,00	0	0
bpo02--10 - IT-BPO-9-1 Mensajes de voz o audio_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 45000 Minuto	45.000	1 Mes	$ 1.350.000,00	$ 30,00	0	0
bpo02--11 - IT-BPO-10-1 Minuto Virtual Hold_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 10000 Minuto	10.000	6 Mes	$ 20.000,00	$ 2,00	1872	$ 3.744,00
bpo02--12 - IT-BPO-11-1 Clic to call_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 6 Licencia Mes	6	6 Mes	$ 12.000,00	$ 2.000,00	0,6	1200
bpo02--13 - IT-BPO-12-1 Web Callback_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes	1	6 Mes	$ 2.000,00	$ 2.000,00	0,1	200

MIGRACIÓN MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES		UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA				
		PROCESO		Gestión Contractual	**CÓDIGO**	AGCF.31
		FORMATO		Informe de Supervisión Contractual	**VERSIÓN**	7
bpo02--14 - IT-BPO-13-1 Mailing_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 80000 Correo	80.000	6 Mes	$ 480.000,00	$ 6,00	155602	933612
bpo02--15 - IT-BPO-19-1 Transferencia de chat_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 20000 Transferencia	20.000	6 Mes	$ 40.000,00	$ 2,00	0	0
bpo02--16 - IT-BPO-20-1 Chatbot dumb_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 45000 Respuesta Chatbot dumb	45.000	6 Mes	$ 9.495.000,00	$ 211,00	19.238,00	$ 4.059.218,00
bpo02--17 - IT-BPO-47-2 Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal_NA_NA_NA_NA_NA - 48 Licencia por canal por Agente	48	6 Mes	$ 8.400.000,00	$ 175.000,00	4	700000
bpo02--18 - IT-BPO-48-1 Hora desarrollo_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 100 Hora desarrollo	100	1 Mes	$ 6.800.000,00	$ 68.000,00	0	0
bpo02--19 - IT-BPO-23-1 Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 400 Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	400	1 Mes	$ 27.200.000,00	$ 68.000,00	0	0
bpo02--20 - IT-BPO-66-3 Servidor de Aplicaciones y Componentes Servidor Large_Mes_Mes_Mes_Mes_Mes - 1 Mes	1	6 Mes	$ 2.500.000,00	$ 2.500.000,00	0,1	250000
bpo02--21 - IT-BPO-53-1 VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	1	6 Mes	$ 61.000,00	$ 61.000,00	0,1	6100
bpo02--22 - IT-BPO-24-1 Analytics_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes	1	6 Mes	$ 57.000,00	$ 57.000,00	0,1	5700
bpo02--23 - IT-BPO-62-43 Componentes complemento Puesto de Trabajo Licenciamiento Microsoft Office_NA_NA_NA_NA_NA - 57 Licencia Mes	57	6 Mes	$ 3.762.000,00	$ 66.000,00	4,4	290400
bpo02--24 - IT-BPO-16-1 Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en una vía_NA_NA_NA_NA_NA - 50000 Mensaje SMS	50.000	6 Mes	$ 200.000,00	$ 4,00	0	0
bpo02--25 - IT-BPO-41-1 Distintivo Institucional_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 11 Distintivo	11	1 Mes	$ 1.639.000,00	$ 149.000,00	0	0
bpo02--26 - IT-BPO-37-6 Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 2 Mes	2	6 Mes	$ 14.318.000,00	$ 7.159.000,00	1,97	$ 14.103.230,00
bpo02--27 - IT-BPO-38-7 Líder de calidad Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 2 Mes	2	6 Mes	$ 12.598.000,00	$ 6.299.000,00	2	$ 12.598.000,00
bpo02--28 - IT-BPO-33-1 Agente Minero de Datos Agente profesional Jornada Ordinaria _NA_NA_NA_NA - 2 Mes	1	6 Mes	$ 8.880.000,00	$ 8.880.000,00	1	$ 8.880.000,00
bpo02--29 - IT-BPO-25-46 Agente en Sitio _Agente profesional Ciencias sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA - 2 Mes	2	6 Mes	$ 10.508.000,00	$ 5.254.000,00	2	$ 10.508.000,00
bpo02--30 - IT-BPO-25-16 Agente en Sitio _Agente técnico Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA_NA - 37 Mes	37	6 Mes	$ 130.869.000,00	$ 3.537.000,00	34,57	$ 122.274.090,00
bpo02--31 - IT-BPO-29-61 Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente técnico En Sitio Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA - 1 Mes	1	6 Mes	$ 3.970.000,00	$ 3.970.000,00	0	$ -
bpo02--32 - IT-BPO-29-541 Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente profesional Ciencias de la educación y afines_En Sitio Jornada Ordinaria_Plata_NA - 1 Mes	1	6 Mes	$ 5.691.000,00	$ 5.691.000,00	1	$ 5.691.000,00

MIGRACIÓN MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES		**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA**				
		PROCESO		Gestión Contractual	**CÓDIGO**	AGCF.31
		FORMATO		Informe de Supervisión Contractual	**VERSIÓN**	7
bpo02--33 - IT-BPO-32-1 Agente Bilingüe_Técnico_En Sitio Jornada Ordinaria _Plata_NA_NA - 2 Mes	3	6 Mes	$ 13.182.000,00	$ 4.394.000,00	3	$ 13.182.000,00
bpo02--34 - IT-BPO-28-46 Agente Front Office sin herramienta Agente técnico Jornada Ordinaria_Plata_Zona 1_NA_NA - 10 Mes	10	6 Mes	$ 35.370.000,00	$ 3.537.000,00	9,83	$ 34.768.710,00
bpo02--35 - IT-BPO-39-1 Formador_Jornada Ordinaria_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	1	6 Mes	$ 5.439.000,00	$ 5.439.000,00	0	$ -
INCREMENTO POR IPC			$ 14.372.307,20			$ 839.979,39
INCREMENTO POR SMLMV			$ 177.639.507,54			$ 26.793.787,07
SUB TOTAL					**SUB TOTAL**	**$ 258.690.298,46**
IVA					**IVA**	**$ 49.151.156,71**
Factura FE260					**TOTAL OC**	**$ 307.841.455,16**

11.36. a 11.73. Obligaciones específicas del Acuerdo Marco (pág. 15 a 18)

N° de Actividad	Descripción de las actividades realizadas por el contratista	Evidencia
11.36. Constituir una garantía de cumplimiento 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 Cláusula 18 / minuta Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, constituyó la póliza en la oportunidad y en consecuencia se suscribió acta de inicio	Ver soporte 11.36
11.37. 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.	El contratista cumplió, con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra.	Ver soporte 11.37
11.38. Garantizar que el servicio de soporte técnico permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los tiquetes generados hasta su cierre	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra	Ver soporte 11.38
11.39. Cumplir con la totalidad de las actividades descritas en la Cláusula 8	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra.	Ver soporte 11.39
11.40. Entregar la información requerida por las Entidades Compradoras para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra	Información remitida como soporte del presente pago, factura FE260; certificación bancaria, RUT.
11.41. Suscribir el Acta de inicio y el cronograma de actividades de común acuerdo con la entidad compradora para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio de BPO.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra	Ver soporte 11.41
11.42. 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.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra. Se valida certificación de las obligaciones contractuales suscritas por cada colaborador en su contrato de trabajo en cumplimiento a esta cláusula.	Ver soporte 11.42
11.43. Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales	El contratista cumple con las obligaciones de la ley 1581, se valida política de tratamiento de datos personales.	Ver soporte 11.43
11.44. Contratar un tercero especializado para realizar pruebas de seguridad a la infraestructura al menos una (1) vez por año, para identificar las vulnerabilidades en la infraestructura utilizada para la prestación de los Servicios BPO, según las definiciones estándar del mercado y adoptar las medidas de seguridad sugeridas en las pruebas para mitigar las vulnerabilidades.	En contratista informará la fecha de ejecución de las pruebas de vulnerabilidad en los tiempos establecidos para esta cláusula sin superar el año en curso.	No se ha requerido aún, en proceso de programación.
11.45. Proponer a la Entidad Compradora e implementar según requerimiento estrategias de atención en los períodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inesperados.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, informe de calidad.	Ver soporte 11.45 numeral 4
11.46. Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo a los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad Compradora	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra.	Ver soporte 11.46 Actas de formación.
11.47. Cumplir con los plazos establecidos en el Acuerdo Marco	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, el informe de implementación el cual contine entre otros aspectos los tiempos en los cuales se implementó el servicio con sus respectivas fechas de entrega.	Ver soportes 11.47

11.48. Contar y ejecutar en los casos que sea necesario los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad compradora	No se ha requerido aún, un plan de contingencia. Sin embargo al inicio el contratista y conforme Instrucciones de la entidad, se acuerdó enrutar el tráfico telefónico vía VPN, desde el operador saliente BPM hacia la UT. Lo anterior con el objeto de lograr una transición sin mayor traumatismo para la ciudadanía.	Ver soporte 11.48
11.49. Realizar back up constante a la información adquirida a través de la prestación de Servicios BPO.	El contratista cumplió con la obligación, se valió certificación del proceso de respaldo información operativa centro de contacto.	Ver soporte 11.49
11.50. 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.	No se presentaron fallas durante el periodo del informe.	No se presentaron fallas durante el periodo del informe.
11.51. Mantener la debida confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución de la Orden de Compra.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, se validó certificación de las obligaciones contractuales suscritas por cada colaborador en su contrato de trabajo en cumplimiento a esta cláusula.	Ver soporte 11.51
11.52. Cumplir las condiciones y los ANS establecidos en el pliego de condiciones de acuerdo a los servicios solicitados y a los niveles de servicio establecidos	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, se valido informe mensual de operación.	Ver soportes 11.52
11.53. Abstenerse de cobrar dinero adicional a los beneficiarios de las Entidades Compradoras por la prestación de Servicios BPO	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, se validó certificación donde se indica que los servicios prestados en el mes del informe se facturaron únicamente bajo la factura FE 260 conforme en procedimiento definido entre UT y Migración Colombia.	Ver soportes 11.53
11.54. Remitir a la Entidad Compradora los soportes que certifiquen que se encuentra al día con las obligaciones de pago de los aportes al sistema de seguridad social y de salud	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra.	Ver soporte 11.54
11.55. Garantizar el ancho de banda promedio por puesto de trabajo durante la vigencia del Acuerdo Marco, de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra.	Ver soporte 11.55
11.56. Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de Colombia Compra Eficiente o las Entidades Compradoras eficaz y oportunamente, de acuerdo con lo establecido en el presente documento.	No se presentaron reclamos , consultas o/y solicitudes por parte de CCE.	No se presentaron reclamos , consultas o/y solicitudes por parte de CCE.
11.57. Atender los cambios solicitados por la Entidad Compradora, respecto a configuraciones de los servicios contratados (por ejemplo, cambios en el menú del IVR), en un plazo máximo de 5 días hábiles.	Durante el periodo objeto de medición no se realizó solicitudes de cambios sobre los servicios implementados y contratados por la entidad.	Durante el periodo objeto de medición no se realizó solicitudes de cambios sobre los servicios implementados y contratados por la entidad.
11.58. 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.	Se validó soporte donde el contratista muestra detalle de la ejecución del plan de bienestar y de actividades de bienestar, promoción y prevención ejecutadas.	Ver soporte 11.58
11.59. Garantizar el cumplimiento de la normatividad legal vigente relacionada en aquellas órdenes de compra en que el Proveedor se comprometa a prestar los Servicios BPO con agentes en la modalidad de teletrabajo si la Entidad no requiere agentes en las instalaciones de la Entidad. El proveedor se obliga a cumplir con la totalidad de requisitos de la política de Teletrabajo establecidos por el Gobierno Nacional. Durante el tiempo en que persistan las condiciones de trabajo en casa previstas por el Gobierno nacional con ocasión de la Pandemia ocasionada por el Covid – 19, el proveedor podrá ofrecer el servicio en estos términos a las entidades estatales. Lo anterior sin perjuicio de que, una vez superadas tales circunstancias excepcionales, el proveedor deba implementar la política de teletrabajo de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1221 de 2008 si busca ofrecer esta modalidad a las entidades compradoras.	Durante el mes objeto de medición el Contratista dispuso del recurso humano para atender los servicios contratados por la entidad y prestó sus servicios de maneja presencial en el centro de contacto y los puntos físicos definidos por la entidad.	Durante el mes objeto de medición el Contratista dispuso del recurso humano para atender los servicios contratados por la entidad y prestó sus servicios de maneja presencial en el centro de contacto y los puntos físicos definidos por la entidad.

11.60. Considerar a cada una de las Entidades Compradoras como clientes prioritarios.	El contratista, considera a la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, como cliente prioritario y en tal sentido, desde el mes de diciembre de 2023 dispuso y mantiene un equipo operativo de alto nivel, así como un equipo de apoyo comercial, técnico, financiero y jurídico para atender en tiempo y forma, las necesidades del servicio en el marco de ejecución de la Orden de Compra No.122240.	El contratista, considera a la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, como cliente prioritario y en tal sentido, desde el mes de diciembre de 2023 dispuso y mantiene un equipo operativo de alto nivel, así como un equipo de apoyo comercial, técnico, financiero y jurídico para atender en tiempo y forma, las necesidades del servicio en el marco de ejecución de la Orden de Compra No.122240.
11.61. 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.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra Cumplido en la fase inicial.	Ver soporte 11.61
11.62. Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al Proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, se validaron certificaciones y planillas entregadas por el Contratista.	Ver soporte 11.62
11.63. Mantener actualizada la información requerida por el SIIF.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra la información SIIF se encuentra actualizada.	Ver soporte 11.63
11.64. 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.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, ya que dispone de un área de control de calidad la cual es liderada por Lesly Johanna Castro Escobar en calidad de Coordinadora QA Centro de Contacto. Los lideres de calidad de la OC se encuentran contratados al 100%, se adjunta organigrama del área. Se adjunta informe del área de calidad para el presente mes, de acuerdo al soporte.	Ver soporte 11.64
11.65. Acompañar y facilitar los procesos de enrutamiento, traslado y recepción de las líneas telefónicas de propiedad de la Entidad Compradora que sean requeridas para la prestación del servicio, en caso de que la Entidad Compradora así lo requiera.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra	Ver soporte 11.65
11.66. 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	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, de acuerdo a soporte se valida las políticas de control y acceso al Centro de Contacto y la descripción del registro biométrico para el ingreso y salida a las instalaciones del Centro de Contacto.	Ver soporte 11.66
11.67. Permitir la interconexión vía web o a través de un canal dedicado a las herramientas de la Entidad Compradora que se requieran para la prestación del servicio	En el marco de ejecución de la OC 122240 la entidad no adquirió un canal dedicado. Por tanto el acceso a las aplicaciones que soportan la operación y son de propiedad de la entidad se acceden vía Web.	En el marco de ejecución de la OC 122240 la entidad no adquirió un canal dedicado. Por tanto el acceso a las aplicaciones que soportan la operación y son de propiedad de la entidad se acceden vía Web.
11.68. 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.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, se validan las certificaciones y planillas por parte del Contratista.	Ver soporte 11.68
11.69. Mantener durante la vigencia del Acuerdo Marco y de las Órdenes de Compra las condiciones con las cuales adquirió puntaje técnico adicional, (...)	El contratista cumplió con los ofrecimientos realizados, personal de primer empleo en la operación.	Ver soporte 11.69
11.70. 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.	Se valida y el contratista cuenta con protocolo de Bioseguridad.	Ver soporte 11.70
11.71. El Proveedor deberá dar prioridad a la entrega de informes y requerimientos de la entidad compradora por medios electrónicos garantizando la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información, en caso de que la entidad requiera la información en medios físicos el proveedor deberá usar papeles elaborados con elementos reciclados, fuentes forestales disponibles o con el sello ambiental colombiano.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra	Información solicitada cargada en el repositorio. Infome mensual Calidad, Informe mensual Operación y demas anexos.

11.72. El Proveedor deberá garantizar la disposición final de los elementos tecnológicos de hardware que hayan cumplido con su ciclo de vida útil durante la ejecución de las Órdenes de Compra que le sean adjudicadas dentro de la vigencia del Acuerdo Marco de Precios.	No se ha requerido la disposición final de elementos tecnológicos	No se ha requerido la disposición final de elementos tecnológicos
11.73. El Proveedor deberá entregar a la entidad compradora con la que haya suscrito una Orden de Compra de manera anual el análisis de vulnerabilidades de la infraestructura tecnológica utilizada para la prestación de los Servicios de BPO.	No se ha cumplido aún la anualidad, por lo cual no se ha requerido el análisis de vulnerabilidades.	No se ha cumplido aún la anualidad, por lo cual no se ha requerido el análisis de vulnerabilidades.

5. Concepto del supervisor sobre el cumpliento general del objeto del contrato

El contratista cumplió en forma satisfactoria con el objeto contractual durante los tiempos establecidos, con las calidades y procedimientos, tarifas vigentes en la orden de compra.

6. ESTADO EXPEDIENTE CONTRACTUAL EN EL SISTEMA DOCUMENTAL ORFEO Y PLATAFORMA DEL SECOP II

En cumplimiento de la obligación como supervisor en la actualización del expediente virtual en el sistema documental Orfeo y en la plataforma del SECOP II tales como: Actas de Inicio, Certificaciones de Cumplimiento, informe de actividades sobre la ejecución del contrato, Facturas, Órdenes de pago y demás documentos que surjan como consecuencia de la ejecución del presente contrato así mismo la solicitud de liquidación y el acta de liquidación si a ello hubiere lugar.
Certificó que toda la documentación relacionada con la ejecución de la Orden de Compra se encuentra archivada en el expediente virtual en el sistema documental Orfeo y en la Plataforma del SECOP II de manera eficiente y oportuna.

7. El supervisor certifica el cumplimiento de las obligaciones del objeto del contrato	SI
8. La información del proceso se encuentra contenida en el Sistema de Gestión Documental ORFEO y la Plataforma Transaccional SECOP II	SI

UAE MIGRACIÓN COLOMBIA 2024

Firma del Supervisor
JULIAN DAVID PEÑA MARTÍNEZ
Asesor de Despacho

UT | UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

CERTIFICACIÓN

Yo, ARMANDO FLOREZ PINZON, identificado con cédula de ciudadanía No.3.229.404, actuando en mi calidad de Representante Legal, de la UNION TEMPORAL ASD-IQ, identificada con el NIT No.901.444.076-3, certifico que no tiene empleados a cargo por lo tanto no está obligada a pagar los aportes a seguridad social y parafiscales.

Los miembros responsables de los pagos de seguridad social son las empresas GRUPO ASD SAS, identificada con el NIT No.860.510.031-7 y I.Q OUTSOURCING S.A.S con nit 830.039.329-8.

Para constancia se firma en BOGOTA, D.C., a los cuatro (4) días del mes de Julio Dos Mil Veinticuatro (2024).

ARMANDO FLOREZ PINZON
Representante Legal

Obligación Presupuestal Comprobante

Usuario Solicitante:	MHccapacho	CESAR DAVID CAPACHO PINEDA
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante:	11-04-00	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA
Fecha y Hora Sistema:	2024-08-26-12:13 p. m.	

REGISTRO PRESUPUESTAL DE OBLIGACION.

Numero:	519824	**Fecha Registro:**	2024-08-26	**Unidad / Subunidad ejecutora:**			11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA		
Vigencia Presupuestal	Actual	**Estado:**	Generada	**Requiere DIP:**		No	**Tipo de DIP:**		**Nro. Compromiso:** 9424
Valor Inicial:	307.841.455,16	**Valor Total Operaciones:**	0,00				**Valor Actual:**	307.841.455,16	**Saldo x Ordenar:** 307.841.455,16
Valor Inicial Moneda Original:	0,00	**Valor Total Operaciones Moneda Original:**	0,00				**Valor Actual Moneda Original:**	0,00	**Saldo x Ordenar Moneda Original:** 0,00
Valor Deducciones:	7.672.754,00	**Valor Neto:**	300.168.701,16				**Valor IVA:**	49.151.156,70	**Nro. Cdp:** 12324
Valor Deducciones Moneda:	0,00	**Valor Neto Moneda:**	0,00				**Atributo Contable:**	05-NINGUNO	**Comprobante Contable:** 14999

TERCERO

Identificacion:	901444076	**Razon Social:**	UNION TEMPORAL ASD - IQ	**Medio de Pago:**	Abono en cuenta

CUENTA BANCARIA

Numero:	69000000976	**Banco:**	BANCOLOMBIA S.A.	**Tipo:**	Ahorro	**Estado:**	Activa

CUENTA X PAGAR				**CAJA MENOR**			
Numero:	560424	**Tipo:**	Adquisicion de Servicios a Personas Declarantes	**Identificacion:**		**Fecha de Registro:**	

DOCUMENTO SOPORTE					
Numero:	FE-264	**Tipo:**	FACTURA	**Fecha:**	2024-08-26

ITEM PARA AFECTACION DE GASTO

DEPENDENCIA	POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	RECURSO	SITUAC.	ATRIBUTO CONTABLE	FECHA OPERACION	VALOR INICIAL	VALOR OPERACION	VALOR ACTUAL	SALDO X ORDENAR
11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	C-1199-1002-12-53105B-1199065-02 ADQUIS. DE BYS - SERVICIOS TECNOLÓGICOS - FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES Y EVOLUCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN MIGRACIÓN COLOMBIA NACIONAL	Nación	10	CSF	05-NINGUNO					
						Total:	307.841.455,16	0,00	307.841.455,16	307.841.455,16

Objeto:	RAD. 20249990196422 - OC 122240 DE 2023 - Contratar el servicio de Contact Center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, establecidos por Migración Colombia - DEL PERIODO DEL 01 AL 30 DE JUNIO DE 2024 - FACTURA FE-264

PLAN DE PAGOS

DEPENDENCIA DE AFECTACION DE PAC	POSICION DEL CATALOGO DE PAC	FECHA DE PAGO	ESTADO	VALOR A PAGAR
11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	3-8 CNC - INVERSION ORDINARIA NACIÓN CSF	2024-08-26	Generada	307.841.455,16

POSICIONES DEL CATALOGO PARA PAGO NO PRESUPUESTAL						
POSICION DEL CATALOGO DE PAGO	**IDENTIFICACION**	**NOMBRE BENEFICIARIO**	**BASE GRAVABLE**	**TARIFA**	**VALOR DEDUCCION**	**SALDO DISPONIBLE PARA ORDENAR**
2-01-04-01-04-01 RETEFUENTE - SERVICIOS EN GENERAL - PERSONAS DECLARANTES	NIT 800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	129.345.149,00	4,000 %	5.173.806,00	5.173.806,00
2-01-05-01-01-03-05 RETENCION ICA COMERCIAL SERVICIOS DEMÁS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	NIT 899999061	BOGOTA DISTRITO CAPITAL	258.690.298,00	0,966 %	2.498.948,00	2.498.948,00

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)

Orden de pago Presupuestal de gastos Comprobante

Usuario Solicitante:	MHwarodrig	WILSON ALBERTO RODRIGUEZ FARFAN
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante:	11-04-00	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA
Fecha y Hora Sistema:	2024-08-27-11:16 a. m.	

ORDEN DE PAGO PRESUPUESTAL

Número:	295500924	**Fecha Registro:**	2024-08-27	**Unidad / Subunidad ejecutora:**	11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA		
Vigencia Presupuestal	Actual	**Estado:**	Generada	**Nro Obligación:**	519824	**Comprobante Contable de la Generación:**	
Fecha Máxima Pago:	2024-08-30	**Código de Referencia:**	04500196800295500924	**Tipo de Moneda:**	COP-Pesos	**Tasa de Cambio:**	0,00
Valor Bruto:	307.841.455,16	**Valor Deducciones:**	7.672.754,00	**Valor Neto:**	300.168.701,16	**Saldo x Pagar:**	307.841.455,16

VALORES PAGADOS

TRM Pago		**Valor Bruto**		Valor Deducciones	0,00	Valor Neto		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:	901444076	**Razón Social:**	UNION TEMPORAL ASD - IQ	**Medio de Pago:**	Abono en cuenta

CUENTA BANCARIA

Número:	69000000976	**Banco:**	BANCOLOMBIA S.A.	**Tipo:**	Ahorro	**Estado:**	Activa

TESORERIA	DOCUMENTO SOPORTE					
	Número:	FE-264	**Tipo:**	FACTURA	**Fecha:**	2024-08-27
13-01-01-DT - DIRECCION TESORO NACION DGCPTN						

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
11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA / C-1199-1002-12-53105B-1199065-02 ADQUIS. DE BYS - SERVICIOS TECNOLÓGICOS - FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES Y EVOLUCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN MIGRACIÓN COLOMBIA NACIONAL												
	Nación	10	CSF	307.841.455,16	0,00					Pesos	0,00	0,00

DEDUCCIONES							
POSICIONES DEL CATALOGO PARA PAGO NO PRESUPUESTALES		TERCERO		TARIFA	VALOR	VALOR AJUSTADO PAGO	VALOR REINTEGRADO
2-01-04-01-04-01	RETEFUENTE - SERVICIOS EN GENERAL - PERSONAS DECLARANTES	800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	4,000 %	5.173.806,00		
2-01-05-01-01-03-05	RETENCION ICA COMERCIAL SERVICIOS DEMÁS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	899999061	BOGOTA DISTRITO CAPITAL	0,966 %	2.498.948,00		

LINEAS DE PAGO VINCULADA					
DEPENDENCIA PARA AFECTACION DE PAC	POSICION DEL CATALOGO DE PAC	FECHA	VALOR	ATRIBUTO LINEA DE PAGO	ESTADO
11-04-00 - UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	3-8 - CNC - INVERSION ORDINARIA NACIÓN CSF	2024-08-26	307.841.455,16	05 NINGUNO	Generada

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)



Orden de pago Presupuestal de gastos Comprobante

Usuario Solicitante:	MHaachavez	ALLISON ANDREA CHAVEZ FUENTES
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante:	11-04-00	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA
Fecha y Hora Sistema:	2024-09-02-9:32 a. m.	

ORDEN DE PAGO PRESUPUESTAL

Número:	295500924	**Fecha Registro:**	2024-08-27	**Unidad / Subunidad ejecutora:**	11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA				
Vigencia Presupuestal	Actual	**Estado:**	Pagada	**Nro Obligación:**	519824	**Comprobante Contable de la Generación:**			
Fecha Máxima Pago:	2024-08-30	**Código de Referencia:**	04500196800295500924	**Tipo de Moneda:**	COP-Pesos	**Tasa de Cambio:**	0,00		
Valor Bruto:	307.841.455,16	**Valor Deducciones:**	7.672.754,00	**Valor Neto:**	300.168.701,16	**Saldo x Pagar:**	0,00		

VALORES PAGADOS

TRM Pago		**Valor Bruto**	**307.841.455,16**	Valor Deducciones	7.672.754,00	Valor Neto	**300.168.701,16**	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:	901444076	**Razón Social:**	UNION TEMPORAL ASD - IQ	**Medio de Pago:**	Abono en cuenta

CUENTA BANCARIA

Número:	69000000976	**Banco:**	BANCOLOMBIA S.A.	**Tipo:**	Ahorro	**Estado:**	Activa

TESORERIA	DOCUMENTO SOPORTE					
	Número:	FE-264	**Tipo:**	FACTURA	**Fecha:**	2024-08-27
13-01-01-DT - DIRECCION TESORO NACION DGCPTN						

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
11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA / C-1199-1002-12-53105B-1199065-02 ADQUIS. DE BYS - SERVICIOS TECNOLÓGICOS - FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES Y EVOLUCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN MIGRACIÓN COLOMBIA NACIONAL													
	Nación	10	CSF	307.841.455,16	0,00	307.841.455,16				Pesos	0,00	0,00

DEDUCCIONES							
POSICIONES DEL CATALOGO PARA PAGO NO PRESUPUESTALES		TERCERO		TARIFA	VALOR	VALOR AJUSTADO PAGO	VALOR REINTEGRADO
2-01-04-01-04-01	RETEFUENTE - SERVICIOS EN GENERAL - PERSONAS DECLARANTES	800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	4,000 %	5.173.806,00	5.173.806,00	
2-01-05-01-01-03-05	RETENCION ICA COMERCIAL SERVICIOS DEMÁS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	899999061	BOGOTA DISTRITO CAPITAL	0,966 %	2.498.948,00	2.498.948,00	

LINEAS DE PAGO VINCULADA					
DEPENDENCIA PARA AFECTACION DE PAC	POSICION DEL CATALOGO DE PAC	FECHA	VALOR	ATRIBUTO LINEA DE PAGO	ESTADO
11-04-00 - UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	3-8 - CNC - INVERSION ORDINARIA NACIÓN CSF	2024-08-26	307.841.455,16	05 NINGUNO	Pagada

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)

INFORME DE CALIDAD DEL SERVICIO

PROYECTO: **Migración Colombia**

Periodo: 01 al 30 de junio de 2024
Orden de Compra: 122240

Jorge Iván Tabares Ortiz
Darlyn Jankely García Cañón

Líderes del Proceso de Calidad

MIGRACIÓN
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS GENERALES

CONTRATO U ORDEN DE COMPRA	Orden de Compra 122240
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:	02/07/2024
OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME:	Presentar el resultado de las auditorías aplicadas en los canales de servicio existentes y en atención por los agentes del equipo del centro de contacto de Migración Colombia, el informe incluye el consolidado de los monitoreos realizados durante el mes anterior a la presentación de este informe, discriminando resultados por canal de atención, trámite o servicio. Así mismo, se presenta los hallazgos y planes de acción realizados, con el objetivo de minimizar las imprecisiones que impactan los acuerdos contractuales del proyecto.
PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME	Del 01 al 30 de junio de 2024
PRESENTADO POR:	Jorge Iván Tabares Ortiz Darlyn Jankely García Cañón
ENTREGADO A:	Sandra Mesa
INFORME No:	06

Tabla de Contenido

1. Presentación 4
2. Resumen ejecutivo 4
3. Resultado de indicadores por agente 13
4. Planes de acción para el mes de junio 14
5. Planes de acción para el mes de julio 22

1. Presentación

Las auditorias en la prestación del servicio tienen como objetivo aumentar la satisfacción del usuario final y optimizar la calidad del servicio ofrecido, a través de la detección de oportunidades de mejora presentes en la gestión realizada por los agentes del centro de contacto, evaluando la calidad con la que se desarrollan los procesos en los diferentes canales de atención, mediante un esquema de revisión preventiva y/o correctiva. Labor realizada por los líderes de calidad asignados al proyecto.

El área de calidad determina tres categorías de imprecisión. Estos errores permiten no sólo determinar el desempeño adecuado de los agentes, sino también, focalizar y potencializar las retroalimentaciones dadas a las instancias representativas del proyecto.

2. Resumen ejecutivo

Este informe contiene las actividades desarrolladas por el área de calidad entre el 01 y el 30 de junio de 2024 para el proyecto Migración Colombia.

Teniendo en cuenta los indicadores contractuales, los indicadores del ANS que regula el área de calidad en el mes de junio son los siguientes:

- **PECUF:** Precisión Error Critico de Usuario Final.
- **PECN:** Precisión Error Critico de Negocio.

Indicador	PECUF	PECN	META
Junio	94,5%	98,4%	85%

Imagen N°1

Durante el periodo en referencia se monitorearon de manera aleatoria, a cada uno de los agentes del centro de contacto; Los agentes cuentan con un promedio de 14 monitoreos, teniendo como muestra 495 atenciones valoradas del total de las gestiones ingresadas en los diferentes canales de atención.

Las 495 transacciones monitoreadas, se distribuyen de la siguiente manera en los canales de atención:

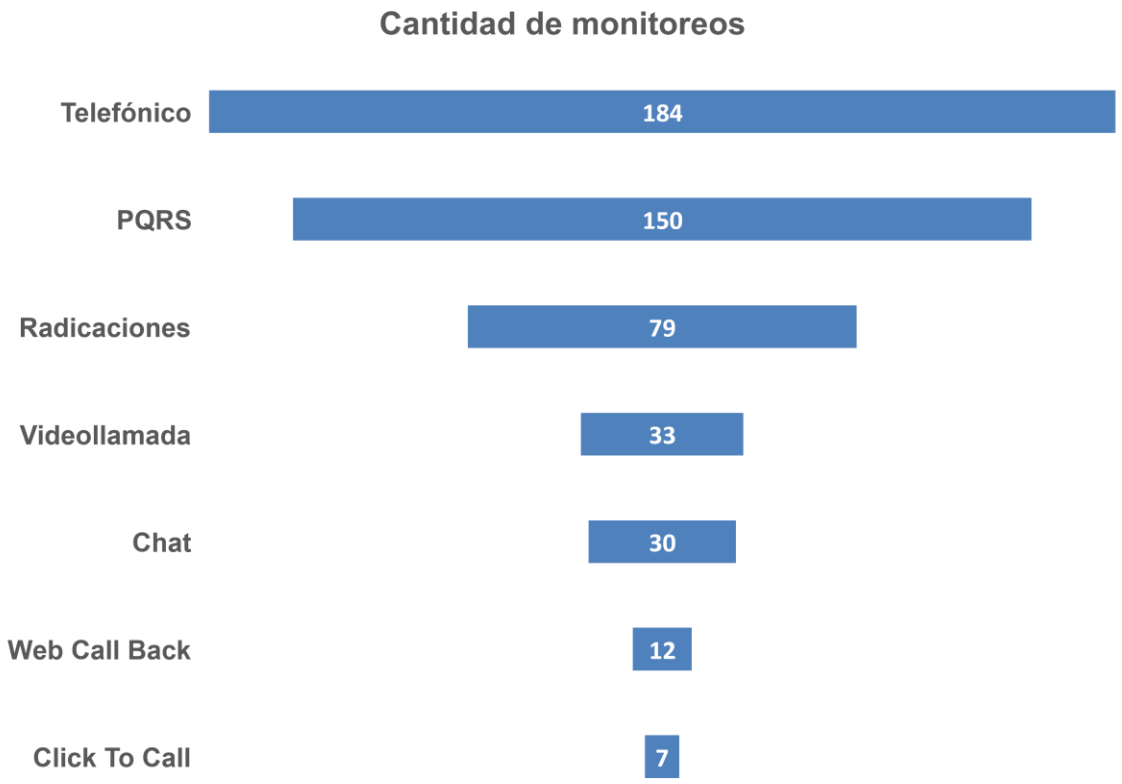


Imagen N°2

Indicador de precisión global del mes en gestión:

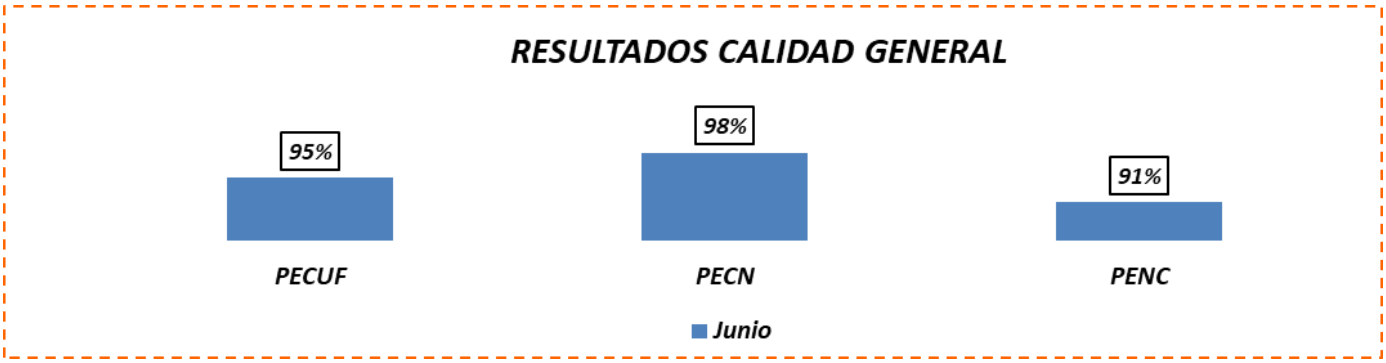


Imagen N°3

Indicador de precisión por canal

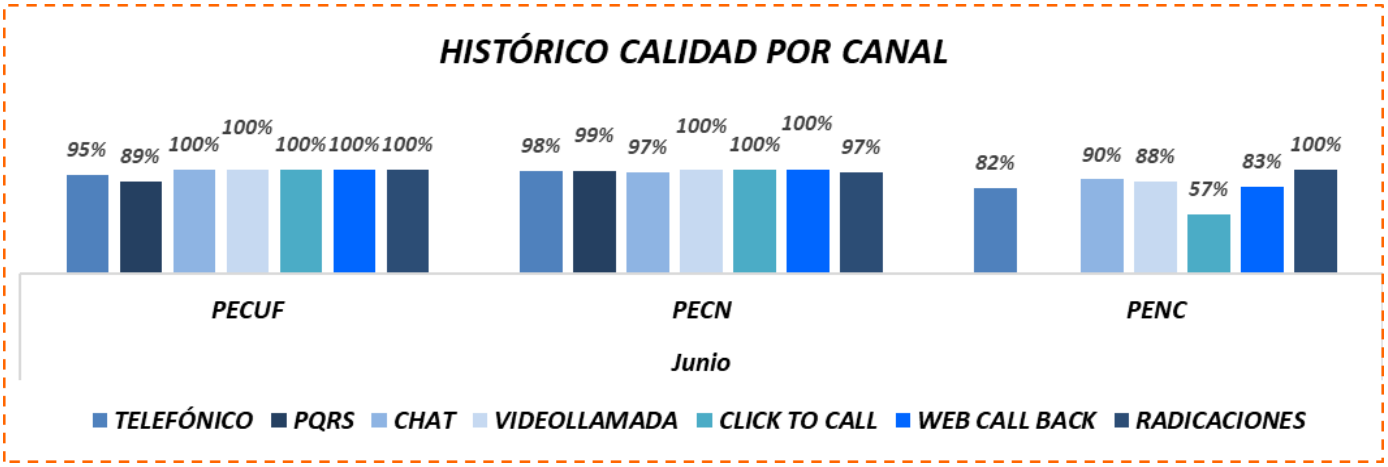


Imagen N°4

Teniendo en cuenta los canales de atención evaluados, se presenta el siguiente comportamiento por precisión durante el mes de junio:

Telefónico:

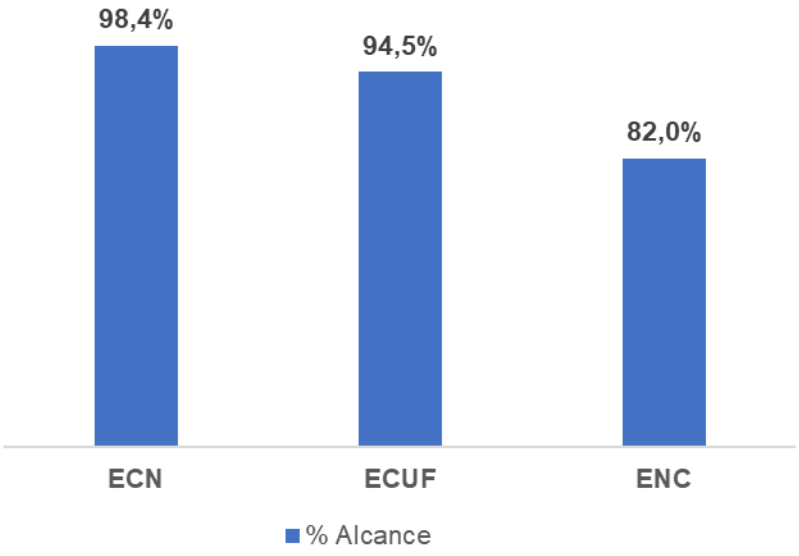


Imagen N°5

En junio para el canal telefónico se realizaron 184 muestras, donde se identifica que ECN y ECUF cumplieron con el umbral establecido para la orden de compra del proyecto.

Afectaciones por atributo errores críticos

1. **Brindo información correcta y completa, conforme a las políticas del proceso:** Se ve afectado cuando se evidencia que se entrega información incompleta o incorrecta a los ciudadanos, teniendo en cuenta los requisitos y lineamientos de la entidad contratante.
2. **Tipifico la interacción (registro):** Se ve afectado cuando se tipifica en el aplicativo del aliado (IQGIS) de forma incorrecta el motivo real de la comunicación del ciudadano, o no se tipifica la interacción.

Afectaciones por atributo errores no críticos

1. **Registro de datos y observaciones:** El atributo se ve afectado cuando se evidencia que el agente ingresa de forma errada los datos suministrados por el ciudadano.
2. **Retomo la interacción en los tiempos establecidos:** El atributo se afecta debido a que los agentes exceden los tiempos de espera establecidos para retomar al ciudadano.
3. **Presto atención al ciudadano:** Se ve afectado principalmente cuando por descuido el agente hace repetir al ciudadano información que ha indicado al inicio de la comunicación.
4. **Manejo un lenguaje claro:** El atributo se afecta debido al uso de muletillas como: correcto, me indica, perfecto, de onomatopeyas como: ahí, umm, aja y al utilizar extranjerismos tales como “ok”, uso de tecnicismos.
5. **Contesto oportunamente la interacción:** Se ve afectado cuando no se atiende la llamada dentro de los 03 primero segundos de ingreso.
6. **Personalizo adecuadamente la interacción:** Se ve afectado cuando no se menciona mínimo una vez el nombre del ciudadano.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil	PENC	Cuartil
FRANCY ALEJANDRA RODRIGUEZ AGUILERA	16	89%	CUARTIL 3	100%	CUARTIL 1	95%	CUARTIL 2
DAVID SANTIAGO MARIN CORDOBA	15	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	96%	CUARTIL 2
JOHAN STIVEN REALPE VILLAMARIN	15	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1
LEYNNER SANTIAGO AMEZQUITA LONDOÑO	15	92%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
JUAN DAVID CASTELLANOS ROJAS	14	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2
CRISTIAN MAURICIO CRUZ ORJUELA	14	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	96%	CUARTIL 2
MICHEL ANDREA VELASQUEZ GOMEZ	14	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
ANGELA NATALIA RUIZ MUÑOZ	14	96%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2
HEIDY LISETTE MARTINEZ GUERRERO	14	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
KAREN SOFIA VALENZUELA CAMELO	13	95%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
BRANDON STIVEN ZARATE QUIROGA	12	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1
JOSEPH ENRIQUE BOLAÑO GUTIERREZ	12	90%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1
LAURA KATHERIN MILA DAVILA	11	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
DANIEL MAURICIO SOLER GOMEZ	5	88%	CUARTIL 3	100%	CUARTIL 1	92%	CUARTIL 2

Imagen N°6

PQR:

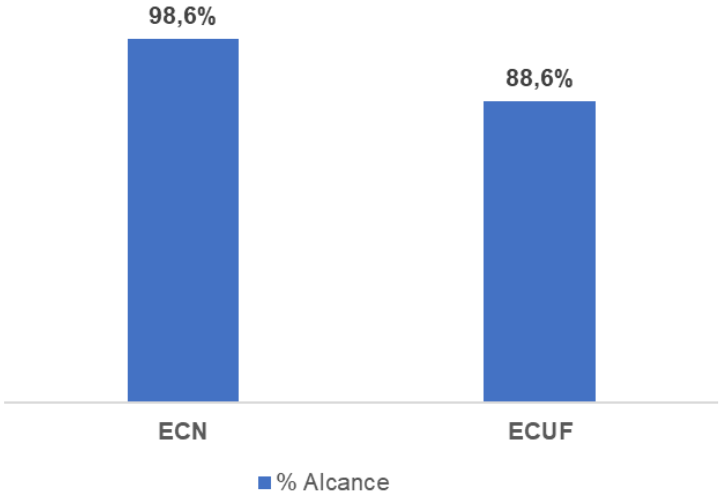


Imagen N°7

En junio para el canal de PQR se realizaron 229 muestras, donde se identifica que ECUF y ECN se cumple con el umbral establecido para la orden de compra del proyecto.

Afectaciones por atributo errores críticos

1. **Brindo información correcta y completa, conforme a las políticas del proceso:** Se ve afectado cuando se evidencia que se entrega información incompleta o incorrecta a los ciudadanos, teniendo en cuenta los requisitos y lineamientos de la entidad contratante.

2. **Presentación**: Se ve afectado en el momento en que los back office omiten utilizar la plantilla establecida, relacionan pie de página desactualizado, otro tipo de alineación y omiten relacionar el nombre del ciudadano dentro de la respuesta.
3. **Tipifico la transacción (registro):** Se ve afectado cuando se evidencia que la re-tipificación es errada.
4. **Adjunto adecuadamente el anexo:** Se Ve afectado cuando se carga de manera errada los anexos del ciudadano.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil
GISELL GALATEA MAHECHA FORERO	35	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
ANDREA VALENTINA GONZALEZ CASTRO	34	88%	CUARTIL 3	100%	CUARTIL 1
CARLOS MANUEL CARRASCAL	34	88%	CUARTIL 3	94%	CUARTIL 2
DANIELA ALEXANDRA PINILLA MONCALEANO	34	94%	CUARTIL 2	97%	CUARTIL 2
RUBEN DARIO OSMA DEVIA	32	88%	CUARTIL 3	97%	CUARTIL 2
NEIDY YOJANA RODRIGUEZ YAYA	30	90%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1
YANETH NUMPAQUE MONROY	30	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1

Imagen N°8

Chat:

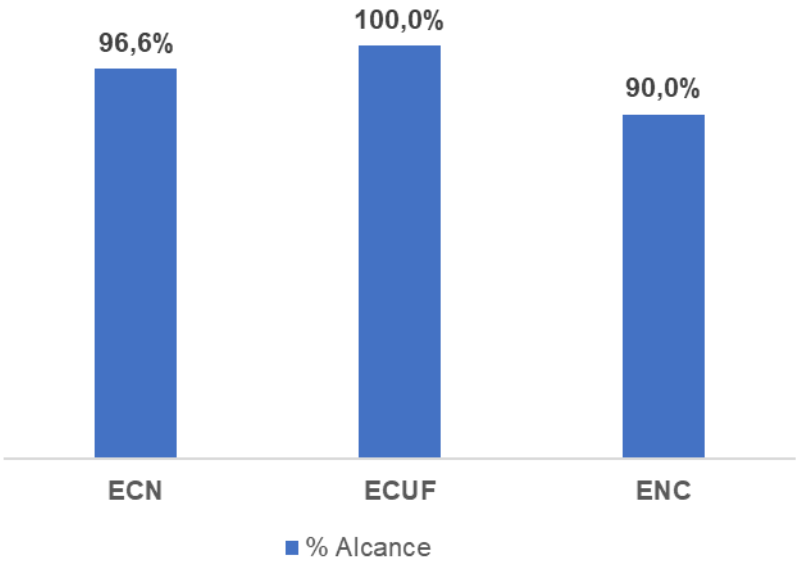


Imagen N°9

En junio para el canal de Chat se realizaron 30 muestras, donde se identifica que ECUF y ECN se cumple con el umbral establecido para la orden de compra del proyecto.

Afectaciones por atributo errores críticos

1. **Tipifico la interacción (registro):** Se ve afectado cuando se tipifica en el aplicativo del aliado (IQGIS) de forma incorrecta el motivo real de la comunicación del ciudadano, o no se tipifica la interacción.

Afectaciones por atributo errores no críticos

1. **Retomo la interacción en los tiempos establecidos:** El atributo se afecta debido a que los agentes exceden los tiempos de espera establecidos para retomar al ciudadano.
2. **Registro de datos y observaciones:** El atributo se ve afectado cuando se evidencia que el agente ingresa de forma errada los datos suministrados por el ciudadano.
3. **Presto atención al ciudadano demostrando actitud de servicio:** Se ve afectado principalmente cuando por descuido el agente hace repetir al ciudadano información que ha indicado al inicio de la comunicación.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil	PENC	Cuartil
SANDRA MARCELA PORTILLO RAMIREZ	15	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2
PAOLA ANDREA GONZALEZ VARGAS	15	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2

Imagen N°10

Videollamada:

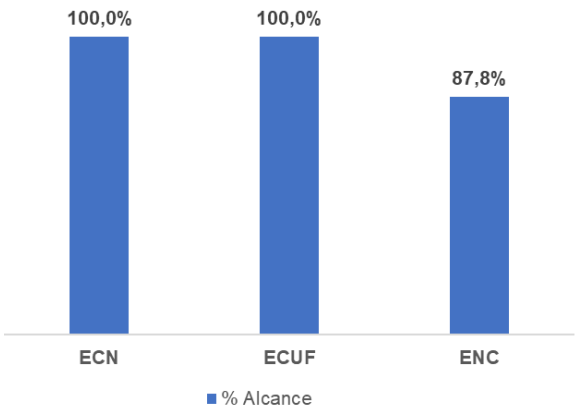


Imagen N°11

En junio para el canal de videollamada se realizaron 33 muestras, donde se identifica que ECUF y ECN se cumple con el umbral establecido para la orden de compra del proyecto.

Afectaciones por atributo errores no críticos

1. **Retomo la interacción en los tiempos establecidos:** El atributo se afecta debido a que los agentes exceden los tiempos de espera establecidos para retomar al ciudadano.
2. **Registro de datos y observaciones:** El atributo se ve afectado cuando se evidencia que el agente ingresa de forma errada los datos suministrados por el ciudadano.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil	PENC	Cuartil
YAMILE PINZON NUÑEZ	12	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1
JOHN FREDY SOLER PEÑA	11	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
ADRIANA FERNANDA SIERRA PEÑA	10	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2

Imagen N°12

Click To Call:

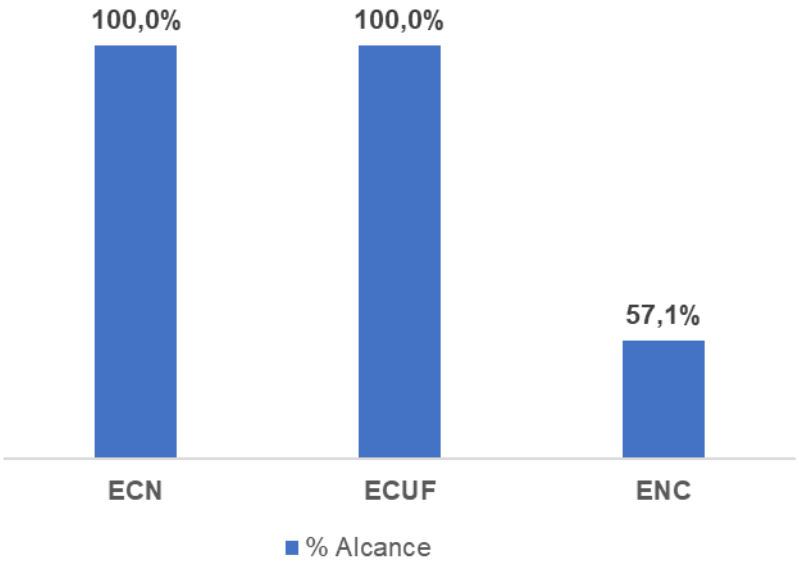


Imagen N°13

En junio para el canal de Click To Call se realizaron 7 muestras, donde se identifica que ECUF y ECN se cumple con el umbral establecido para la orden de compra del proyecto.

Afectaciones por atributo errores no críticos

1. **Retomo la interacción en los tiempos establecidos:** El atributo se afecta debido a que los agentes exceden los tiempos de espera establecidos para retomar al ciudadano.
2. **Registro de datos y observaciones:** El atributo se ve afectado cuando se evidencia que el agente ingresa de forma errada los datos suministrados por el ciudadano.
3. **Contesto oportunamente la interacción:** Se ve afectado cuando no se atiende la llamada dentro de los 03 primero segundos de ingreso.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil	PENC	Cuartil
JOSEPH ENRIQUE BOLAÑO GUTIERREZ	3	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	80%	CUARTIL 4
ANGELA NATALIA RUIZ MUÑOZ	1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
HEIDY LISETTE MARTINEZ GUERRERO	1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	93%	CUARTIL 2
JUAN DAVID CASTELLANOS ROJAS	1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	90%	CUARTIL 2
LAURA KATHERIN MILA DAVILA	1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1

Imagen N°14

Web Call Back:

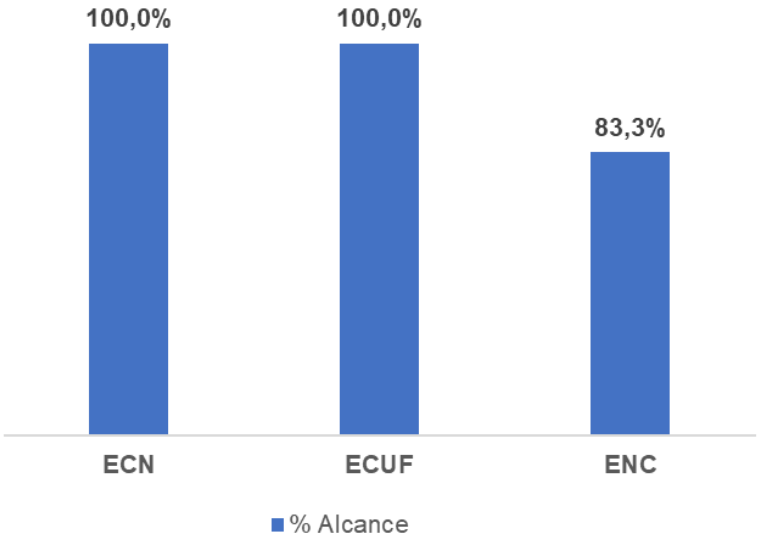


Imagen N°15

En junio para el canal de Web Call Back se realizaron 12 muestras, donde se identifica que ECUF y ECN se cumple con el umbral establecido, sin presentar afectaciones para la orden de compra del proyecto.

Afectaciones por atributo errores no críticos

1. **Registro de datos y observaciones:** El atributo se ve afectado cuando se evidencia que el agente ingresa de forma errada los datos suministrados por el ciudadano.
2. **Contesto oportunamente la interacción:** Se ve afectado cuando no se atiende la llamada dentro de los 03 primero segundos de ingreso.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil	PENC	Cuartil
JOHN FREDY SOLER PEÑA	4	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
ADRIANA FERNANDA SIERRA PEÑA	3	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	93%	CUARTIL 2
YAMILE PINZON NUÑEZ	3	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
LAURA KATHERIN MILA DAVILA	2	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	95%	CUARTIL 2

Imagen N°16

3. Resultado de indicadores por agente

Los indicadores a continuación corresponden a los agentes auditados durante el mes de junio, equipo conformado por 26 agentes distribuidos en los canales Telefónico, Chat, Videollamada y PQRS. También se muestra el cuartilamiento que ocupa el agente dentro de la siguiente categoría:

Q4	Q3	Q2	Q1
Entre 0% y 85%	Entre 86% y 89%	Entre 90% y 99%	Igual a 100%

Tabla N°1

La cuartilización es el proceso a través del cual se genera la categorización de los resultados obtenidos mediante la segmentación del 100% de una población o muestra.

- Cuartil 1 (Q1): Grupo de población que se encuentra en el rango establecido (100%).
- Cuartil 2 (Q2): Grupo de población que se encuentra dentro del rango (90% - 99%).
- Cuartil 3 (Q3): Grupo de población que se encuentra por debajo del rango interno establecido (86% - 89%).
- Cuartil 4 (Q4): Grupo de población con el desempeño más bajo de acuerdo con el rango establecido.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil	PENC	Cuartil
GISELL GALATEA MAHECHA FORERO	35	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
DANIELA ALEXANDRA PINILLA MONCALEANO	34	94%	CUARTIL 2	97%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1
ANDREA VALENTINA GONZALEZ CASTRO	34	88%	CUARTIL 3	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
CARLOS MANUEL CARRASCAL	34	88%	CUARTIL 3	94%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1
RUBEN DARIO OSMA DEVIA	32	88%	CUARTIL 3	97%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1
NEIDY YOJANA RODRIGUEZ YAYA	30	90%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
YANETH NUMPAQUE MONROY	30	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
FRANCY ALEJANDRA RODRIGUEZ AGUILERA	16	89%	CUARTIL 3	100%	CUARTIL 1	95%	CUARTIL 2
SANDRA MARCELA PORTILLO RAMIREZ	15	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2
DAVID SANTIAGO MARIN CORDOBA	15	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	96%	CUARTIL 2
LEYNNER SANTIAGO AMEZQUITA LONDOÑO	15	92%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
JOHN FREDY SOLER PEÑA	15	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
YAMILE PINZON NUÑEZ	15	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1
PAOLA ANDREA GONZALEZ VARGAS	15	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
JOSEPH ENRIQUE BOLAÑO GUTIERREZ	15	92%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
ANGELA NATALIA RUIZ MUÑOZ	15	96%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
JUAN DAVID CASTELLANOS ROJAS	15	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
HEIDY LISETTE MARTINEZ GUERRERO	15	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
JOHAN STIVEN REALPE VILLAMARIN	15	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1
MICHEL ANDREA VELASQUEZ GOMEZ	14	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
LAURA KATHERIN MILA DAVILA	14	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
CRISTIAN MAURICIO CRUZ ORJUELA	14	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	96%	CUARTIL 2
ADRIANA FERNANDA SIERRA PEÑA	13	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
KAREN SOFIA VALENZUELA CAMELO	13	95%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
BRANDON STIVEN ZARATE QUIROGA	12	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1
DANIEL MAURICIO SOLER GOMEZ	5	88%	CUARTIL 3	100%	CUARTIL 1	92%	CUARTIL 2

Imagen N°17

Del total de agentes monitoreados se evidencia un cumplimiento del indicador ECN y ECUF con el umbral establecido para la orden de compra del proyecto.

Durante el transcurso del mes se realizaron retroalimentaciones individuales de manera inmediata y grupales enfocadas en reforzar las habilidades blandas detectadas en los monitoreos y aclarar las diferentes inquietudes presentadas en la gestión diaria.

4. Planes de acción para el mes de junio

1. Se realizará una actividad general denominada “Futbolito Migración” con el objetivo de apalancar los indicadores de (Calidad - TMO – Ausentismo). Los agentes formarán parejas e irán compitiendo contra los demás equipos de manera semanal, lo que les permitirá ir acumulando puntos semana a semana para participar por diferentes premios.



Imagen N°18



Imagen N°19



Imagen N°20



Imagen N°21



Imagen N°22

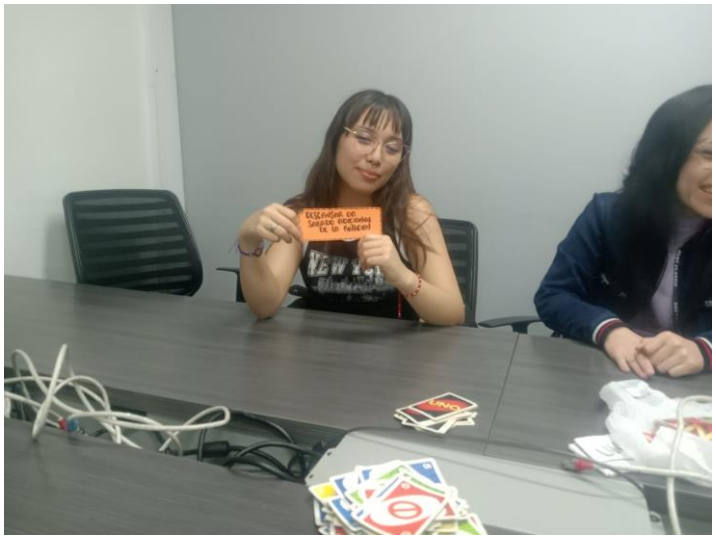


Imagen N°23



Imagen N°24



Imagen N°25

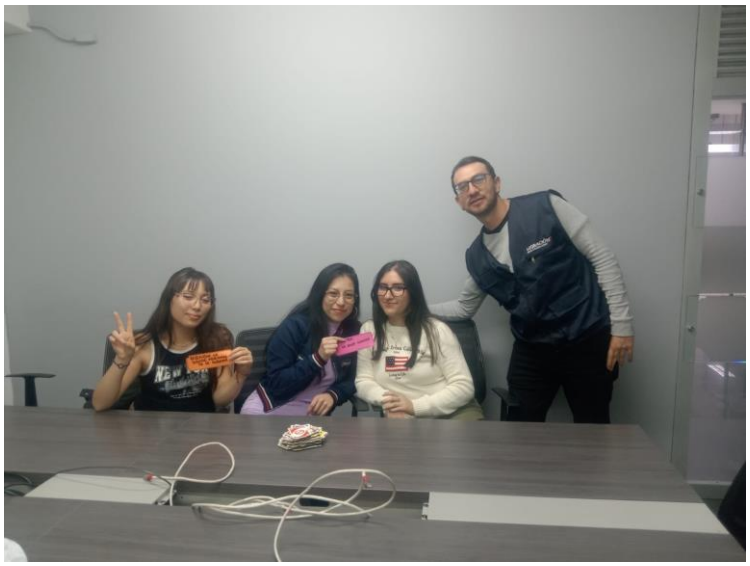


Imagen N°26



Imagen N°27



Imagen N°28

2. Los agentes con dos o más afectaciones por el atributo “Brindo información correcta y completa, conforme a las políticas del proceso” durante el mes de mayo, realizarán un juego “Stop” enfocado a reforzar la información donde se detectó la oportunidad de mejora.

Canal de atención	Tema
PQRS	Horarios puntos visibles Requisitos de salida del país Relaciona información de menores de edad Enlace desactualizado
Telefónico	Duplicado PPT (Ciudades donde aplica agendamiento de citas, tiempos de entrega). Requisitos solicitud Salvoconducto condición refugio.



Imagen N°29



Imagen N°30



Imagen N°31

5. Planes de acción para el mes de julio

1. Se realizará actividad de integración y motivación los viernes. Se definirá una temática semanal, en la cual se premiará de manera individual a los agentes con la mejor creatividad y actitud.

   Se calificará al mejor agente a través de un formulario forms, cada agente dará una calificación a los cinco finalistas, el que obtenga mayor votación será el ganador.

Fecha	Temática
05/07/2024	Pantuflas
12/07/2024	Corbatas
19/07/2024	Gafas locas
26/07/2024	Día de playa

2. Se realizará una capacitación semanal para reforzar los temas afectados durante el mes de junio (Impedimento de salida / Permiso menores / Verificación CMM), a través de una urna de preguntas los agentes responderán casuísticas y se ira reforzando de acuerdo con las respuestas brindadas por los agentes.
   Dentro de las casuísticas planteadas se contemplará el registro de observaciones, entregando un listado de palabras para que los agentes estructuren unas observaciones claras.

3. Desde el área de seguridad y salud en el trabajo se realizará capacitación de manera semanal todos los viernes, se trabajará temas de habilidades blandas.

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA

Representación Gráfica

Datos del Documento

Código Único de Factura - CUFE :
92f51b12fbfe2241d72781cee87e79a35b118bd25a3af2bda9808494ae8a3d7fc7896a645b7fd1aed7a49905f6c39f80

Número de Factura: FE-247
Fecha de Emisión: 03/05/2024
Fecha de Vencimiento: 02/06/2024
Tipo de Operación: 10 - Estándar

Forma de pago: Crédito
Medio de Pago: Instrumento no definido
Orden de pedido:
Fecha de orden de pedido:

Datos del Emisor / Vendedor

Razón Social: UNION TEMPORAL ASD - IQ
Nombre Comercial: UNION TEMPORAL ASD - IQ
Nit del Emisor: 901444076
Tipo de Contribuyente: Persona Jurídica
Régimen Fiscal:R-99-PN
Responsabilidad tributaria: 01 -
Actividad Económica: 6311

País: Colombia
Departamento: Bogotá
Municipio / Ciudad: Bogotá, D.c.
Dirección: CL 32 13 07
Teléfono / Móvil: 3402501
Correo: clizarazo@grupoasd.com

Datos del Adquiriente / Comprador

Nombre o Razón Social: UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA
Tipo de Documento: NIT
Número Documento: 900477235
Tipo de Contribuyente: Persona Jurídica
Régimen fiscal: R-99-PN
Responsabilidad tributaria: ZZ -

País: Colombia
Departamento: Bogotá
Municipio / Ciudad: Bogotá, D.c.
Dirección: AV CL 26 59 51 OF 401 TO 3
Teléfono / Móvil: 6015111150
Correo: clizarazo@grupoasd.com

Detalles de Productos

Nro.	Código	Descripción	U/M	Cantidad	Precio unitario	Descuento detalle	Recargo detalle	IMPUESTOS				Precio unitario de venta
								IVA	%	INC	%	
1	bpo02 5 IT BPO 7 4	Minutos de conexión outbound Inbound Outbound entre fijos en esto del territorio nacional	94	17,00	$ 32,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 103,36	19.00			$ 544,00
2	bpo02 6 IT BPO 7 6	Minutos de conexión outbound Inbound Outbound de fijo a celular	94	5.226,00	$ 20,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 19.858,80	19.00			$ 104.520,00
3	bpo02 7 IT BPO 7 11	Minutos de conexión outbound Inbound Inbound de fijo a 018000	94	2.349,00	$ 62,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 27.671,22	19.00			$ 145.638,00
4	bpo02 8 IT BPO 7 12	Minutos de conexión outbound Inbound Inbound de celular a 018000	94	24.377,00	$ 62,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 287.161,06	19.00			$ 1.511.374,00
5	bpo02 11 IT BPO 10 1	Minuto Virtual Hold	94	17,00	$ 2,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 6,46	19.00			$ 34,00
6	bpo02 16 IT BPO 20 1	Chatbot dumb 45000 Respuesta Chatbot dumb	94	12.251,00	$ 211,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 491.142,59	19.00			$ 2.584.961,00
7	bpo02 26 IT BPO 37 6	Supervisor Servicios BPO Jornada Ordinaria Amplia	94	2,00	$ 7.159.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 2.720.420,00	19.00			$ 14.318.000,00
8	bpo02 27 IT BPO 38 7	Líder de calidad Jornada Ordinaria Amplia	94	2,00	$ 6.299.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 2.393.620,00	19.00			$ 12.598.000,00
9	bpo02 28 IT BPO 33 1	Agente Minero de Datos Agente profesional Jornada Ordinaria	94	1,00	$ 8.880.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 1.687.199,70	19.00			$ 8.879.998,40
10	bpo02 29 IT BPO 25 46	Agente en sitio Agente profesional Ciencias sociales humanas y afines jornada ordinaria Plata	94	2,00	$ 5.254.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 1.996.520,00	19.00			$ 10.508.000,00
11	bpo02 30 IT BPO 25 16	Agente en Sitio Agente técnico Jornada Ordinaria Plata	94	37,00	$ 3.537.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 24.865.110,00	19.00			$ 130.869.000,00
12	bpo02 31 IT BPO 29 61	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana Videollamada Agente técnico En Sitio Jornada Ordinaria Plata	94	1,00	$ 3.970.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 754.300,00	19.00			$ 3.970.000,00
13	bpo02 32 IT BPO 29 541	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana Videollamada Agente profesional Ciencias de la educación y afines En Sitio Jornada Ordinaria Plata	94	1,00	$ 5.691.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 1.081.290,00	19.00			$ 5.691.000,00
14	bpo02 33 IT BPO 32 1	agente Bilingue tecnico en sitio jornada ordinaria plata	94	3,00	$ 4.394.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 2.504.580,00	19.00			$ 13.182.000,00
15	bpo02 34 IT BPO 28 46	Agente Front Office sin herramienta Agente técnico Jornada Ordinaria Plata Zona 1	94	10,00	$ 3.537.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 6.720.300,00	19.00			$ 35.370.000,00
16	bpo02 35 IT BPO 39 1	Formador Jornada Ordinaria	94	0,27	$ 5.439.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 279.020,70	19.00			$ 1.468.530,00

Notas Finales

#$11-04-00;122240;leidy.martinez@migracioncolombia.gov.co#$

Factura MIGRACION MARZO 2024

MIEMBROS DE LA UNION - GRUPO ASD S.A.S NIT 860 510 031-7 AUTORRETENEDOR RESOLUCION No. 00758 ENERO 27 2006 - GRAN CONTRIBUYE NTE RES. DDI 023769 NOV 29 2021 - DIAN 012220 DIC 26 2022 - COD CIIU 6311 TARIFA ICA 9.66 X 1000 BOGOTA - PORCENTAJE DE PARTICIPACI ON 50%. - IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A. IQ NIT 830 039 329-8 - NO AUTORRETENEDOR RESOLUCION No. 08294 OCT 03 2023 - GRAN CONT RIBUYENTE RES. DIAN 012220 DIC 26 2022 - COD CIIU 6311 - TARIFA ICA 9.66 X 1000 BOGOTA -PORCENTAJE DE PARTICIPACION 50%

Observaciones de las retenciones a aplica

1.1. Aplica Retencion en Ia fuente: PORCENTAJE DE PARTICIPACION 50%. IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A. IQ NIT 830 039 329-8 - NO AUTORRE TENEDOR RESOLUCION No. 08294 OCT 03 2023 Tarifa de 4%

1. 2. No aplica Retencion en Ia fuente: PORCENTAJE DE PARTICIPACION 50%. GRUPO ASD S.A.S NIT 860 510 031-7 es Autorretenedor. RESOLUCION No. 00758 ENERO 27 2006

2. No aplica Retención de IVA: La UT dentro de su acta de constitucion, acuerda que los miembros asumen directamente Ia responsabilidades del IVA. Se gún Art. 1.6.1.4.1D DUR.y el Acta de constitución de Ia UT, y sus miembros son Grandes contribuyentes

3. Aplica Retención de ICA: Tarifa de 9,66/1000

Linea de negocio:

SERVICIOS

Datos Totales



Documento validado por la DIAN 2024-05-03 15:16:59
Documento generado el: 2024-05-03 15:16:58
Generado por: Solución Gratuita DIAN
Nit:800197268

MONEDA	COP
TASA DE CAMBIO	

Subtotal			241.201.599,40
Descuento detalle			0,00
Recargo detalle			0,00
Total Bruto Factura			241.201.599,40
IVA			45.828.303,89
INC			0,00
Bolsas			0,00
Otros impuestos			0,00
Total impuesto (=)			45.828.303,89
Total neto factura (=)			287.029.903,29
Descuento Global (-)			0,00
Recargo Global (+)			0,00
Total factura (=)	**COP $**	$	287.029.903,29

Valores informativos

ANTICIPOS	
Anticipos	0,00

RETENCIONES	
Rete fuente	0,00
Rete IVA	0,00
Rete ICA	2.330.007,45

Numero de Autorización: 18764059515101 Rango desde: 201 Rango hasta: 300 Vigencia: 2024-11-08

CERTIFICACION O ACTA DE RECIBO A SATISTACCION

Fecha : 28-05-2024

EXPEDIENTE : 20232501410000004E

Proveedor : UNION TEMPORAL ASD-IQ

NIT o CC : 9014440763

No.: OC 122240 DE 2023

Objeto : Contratar el servicio de Contact Center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, establecidos por Migración Colombia

Fecha de Inicio.: 28-12-2023 **Finalización :** 27-06-2024
Fecha de Firma Contrato.: 12-12-2023

Valor del Contrato : $ 2,053,298,590.00

Adición	No	Prórroga	No

Valor del Contrato y forma de Pago :SEGUN ACUERDO MARCO

Supervisor del contrato : JULIAN DAVID PEÑA MARTINEZ

Se certifica que se recibió satisfactoriamente el objeto contractual, Contratar el servicio de Contact Center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, establecidos por Migración Colombia , de acuerdo a lo contenido en la(s) facturas(s):

FACTURA No.	VALOR	PERIODO DE EJECUCION	
Factura FE 247 MARZO 2024	287,029,903.29	01-03-2024	31-03-2024
Nota Credito NC 22	-117,422,963.13	01-03-2024	31-03-2024

Valor Total.....: $ **169,606,940.16**

Realizar consignación a la cuenta bancaria : AHORROS Número 69000000976 de BANCOLOMBIA

Así mismo adjunto el original de la certificación de cumplimiento y pago oportuno de los aportes parafiscales y de seguridad social el cual fue remitido por el contratista y la verificación de estos por parte de la UAEMC

No. Registro Presupuestal : 9424

Observaciones : El contratista ha venido cumpliendo con el objeto contractualNOTA CREDITO POR DEVOLUCION DEL INCREMENTO DE IPC Y SALARIO 2024 APLICADO EN LAS FACTURAS FE226 Y FE233 DE LOS MESES ENERO Y FEBRERO 2024 RESPECTIVAMENTE
FACTURA MARZO 2024 $ 287.029.903,29
"NOTA CRÉDITO ENERO 2024
Valor total de incrementos $29.406.739,56
Horas de desarrollo $38.679.229,06
Total $68.085.968,62
Iva $12.936.334,04
Valor total con Iva $81.022.302,66
NOTA CRÉDITO FEBRERO 2024
Valor total de incrementos $ 30.588.790,31
Iva $ 5.811.870,16
Valor total con Iva $ 36.400.660,47
VALOR TOTAL NOTA CRÉDITO NC22 $ 117.422.963,13
TOTAL A PAGAR SIN IVA MARZO 2024 - descontando NC 22 $ 142.526.840,47
TOTAL A PAGAR IVA MARZO 2024 descontando NC 22 $ 27.080.099,69
TOTAL A PAGAR MARZO 2024 $ 169.606.940,16

En cumplimiento de la obligación como supervisor en la actualización del expediente virtual en el sistema documental Orfeo y en la plataforma del SECOP II tales como: Actas de Inicio, Certificaciones de Cumplimiento, informe de actividades sobre la ejecución del contrato, Facturas, Órdenes de pago y demás documentos que surjan como consecuencia de la ejecución del presente contrato así mismo la solicitud de liquidación y el acta de liquidación si a ello hubiere lugar.

Certificó que toda la documentación relacionada con la ejecución del contrato se encuentra archivada en el expediente virtual en el sistema documental Orfeo y en la Plataforma del SECOP II de manera eficiente y oportuna.



SUPERVISOR DEL CONTRATO
Nombre :JULIAN DAVID PEÑA MARTINEZ
Cargo :ASESOR
SUBDIRECCION DEL TALENTO HUMANO

DE: UNION TEMPORAL ASD-IQ

PARA: MIGRACIÓN COLOMBIA

ASUNTO: Acciones ejecutadas durante el mes de marzo de 2024 de acuerdo con la Obligación especifica 11.58

En cumplimiento a las obligaciones específicas de los proveedores del Acuerdo Marco para la prestación de los servicios BPO II CCE-025-AMP-2021, definidas por Colombia Compra Eficiente, la Unión Temporal ASD-IQ se permite certificar:

Obligación: 11.58 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.



ACTIVIDADES O CAMPAÑAS

7 CELEBRACIÓN DIA DEL HOMBRE

8 VISITA GRAN FONDO

9 VISITA FONDO NACIONAL DEL AHORRO

10 INSCRIPCIONES TORNEO DE TENIS DE MESA

UT UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

10 FERIA DE EMPRENDIMIENTO



04/03/2024

UT UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

VISITA EPS SANITAS

05/03/2024



CAMPAÑA BODYTECH

07/03/2024



UT UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

CELEBRACIÓN DÍA DE LA MUJER



08/03/2024

UT UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

CELEBRACIÓN DÍA DE LA MUJER







08/03/2024

UT UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

CAMPAÑA SPINNING CENTER



13/03/2024

UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

CAMPAÑA CERTIFICADO ESCOLAR COLSUBSIDIO



19/03/2024

UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

CELEBRACIÓN DÍA DEL HOMBRE



19/03/2024

UT UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

CELEBRACIÓN DÍA DEL HOMBRE







19/03/2024

UT UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

VISITA GRAN FONDO



21/03/2024

UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

VISITA FONDO NACIONAL DEL AHORRO



22/03/2024

UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

INSCRIPCIONES TORNEO TENIS DE MESA



26/03/2024

UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

BENEFICIOS MARZO 2024 - MIGRACIÓN COLOMBIA		
Beneficio	**Número de personas**	**Número de días**
CITACION AUDIENCIA	1	1
Dia_de_la_Familia	2	2
Motivos Personales	1	1
Total general	**4**	**4**

BENEFICIOS Marzo 2024 – MIGRACIÓN COLOMBIA

31/03/2024

UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

Para constancia se firma la presente certificación en Bogotá D.C., a los tres (03) días del mes de abril del año dos mil veinticuatro (2024) por:



_____

Diego David Capador Niño
Líder de Capacitación y Bienestar UT ASD-IQ



PROYECTO: Migración Colombia
Periodo: 01 al 31 de marzo de 2024
Orden de Compra: 122240

MIGRACIÓN
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

UT UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

Tabla de contenido

1 INTRODUCCIÓN 4
2 ESPECIFICACIÓN DEL SERVICIO 4
2.1 Objeto del Servicio 4
2.2 Alcance del Servicio 4
2.3 Canales de contacto 4
3 GLOSARIO 5
4 MODELO DE GESTIÓN 5
4.1 Interacciones Mes 6
4.2 Segmento Inbound 7
4.2.1 Comportamiento Semanal Inbound 8
4.2.2 Comportamiento Día de la Semana Inbound 9
4.2.3 Comportamiento Diario Inbound 10
4.2.4 Comportamiento Franja Horaria Inbound 10
4.3 Segmento Linea Anticorrupción 11
4.3.1 Comportamiento Semanal Anticorrupción 12
4.3.2 Comportamiento Día de la Semana Anticorrupción 12
4.3.3 Comportamiento Diario Anticorrupción 13
4.3.4 Comportamiento Franja Horaria Anticorrupción 13
4.4 Segmento Video Llamada 14
4.4.1 Comportamiento Semanal Video Llamada 15
4.4.2 Comportamiento Día de la Semana Video Llamada 15
4.4.3 Comportamiento Diario Video Llamada 16
4.4.4 Comportamiento Franja Horaria Video Llamada 16
4.5 Segmento Chat 17
4.5.1 Comportamiento Semanal Chat 18
4.5.2 Comportamiento Día de la Semana Chat 18
4.5.3 Comportamiento Diario Chat 19
4.5.4 Comportamiento Franja Horaria Chat 20
4.6 Clic to Call (C2C) 20
4.6.1 Comportamiento Semanal C2C 21

4.6.2 Comportamiento Día de la Semana C2C 21
4.6.3 Comportamiento Diario C2C 22
4.6.4 Comportamiento Franja Horaria C2C 22
4.7 Dejanos Llamarte (Web Call Back) 23
4.8 Segmento Outbound 24
5 TIPIFICACIONES 24
5.1 % Participación por Motivo de llamada 25
5.2 % Participación por Genero 26
5.3 % Participación por Nacionalidad 27
5.4 % Participación por Grupo de Edades 27
6 GESTION PQRS 27
6.1 Tipo de Solicitud 27
6.2 Gestión por Trámite 28
6.3 Gestión por Backoffice 29
7 AGENDAMIENTO 30
7.1 Top Agendamiendo por cuidades 31
7.2 Registro de Asistencia Agendas 33
8 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN MENSUAL 36
8.1 Encuestas Canal Telefónico 36
8.2 Encuestas Ventanilla Virtual 39
9 QUEJAS 42
9.1 Casos escalados 43
10 ACTUALIZACIONES - FORMACIÓN 44
11 NOVEDADES 47

1 INTRODUCCIÓN

El siguiente informe comparte los detalles de la gestión, resultados y métricas operativas, así como oportunidades de mejora identificados y estrategias planteadas y aplicadas.

Partimos recordando el objeto del servicio y nuestras obligaciones contractuales las cuales en el desarrollo del informe vamos presentando.

A continuación, se muestran los resultados obtenidos durante la gestión del 1 al 31 de marzo de 2024 en cada uno de los canales de atención que se tienen destinados para la atención a la ciudadanía.

2 ESPECIFICACIÓN DEL SERVICIO

2.1 Objeto del Servicio

El objeto del Acuerdo Marco es establecer: (i) las condiciones para la contratación de Servicios BPO al amparo del Acuerdo Marco y la prestación del servicio por parte de los Proveedores; (ii) las condiciones en las cuales las Entidades Compradoras se vinculan al Acuerdo Marco y adquieren los Servicios BPO; y (iii) las condiciones para el pago de los Servicios BPO por parte de las Entidades Compradoras.

2.2 Alcance del Servicio

Los Proveedores se obligan a entregar a las Entidades Compradoras en la operación los servicios BPO de acuerdo con las especificaciones establecidas en el pliego de condiciones y de acuerdo con las Ofertas presentadas a Colombia Compra Eficiente en la licitación pública 122240.

El Acuerdo Marco busca: (i) aprovechar el poder de negociación que tiene el Estado como un solo comprador, agregando la demanda de Servicios BPO de las Entidades Compradoras a nivel nacional; (ii) mejorar la eficiencia en la contratación de Servicios BPO al hacer un solo proceso de licitación pública; y (iii) garantizar a las Entidades Compradoras la contratación de Servicios BPO durante la vigencia del Acuerdo Marco.

2.3 Canales de contacto

- Telefónico:
  - Línea Fija (601) 601-6170
  - Línea Nacional: 018000 018662
  - Línea anticorrupción (601) 611-6177
- Ventanilla Virtual:

  - Llámanos (Clic to Call).
  - Déjanos Llamarte (Call me Back).
  - Videollamada.
  - Videollamada por Lengua de Señas.
  - Chatbot.
- Plataforma de citas.

3 GLOSARIO

- **Interacciones recibidas:** Son todas las interacciones de los ciudadanos que buscan contacto con un asesor por los diferentes canales de atención, Telefónico y/o ventanilla virtual.
- **Autogestión:** Son las interacciones que llegan al chat Bot o al IVR y no pasan al asesor, solucionan sus inquietudes con la información que consultan y no requieren atención directa con una persona.
- **Virtual Hold:** Es un servicio que se ofrece cuando la línea está con cola de llamada y le informa al ciudadano que los asesores se encuentran ocupados y ofrece la opción de devolución de llamada.
- **Recibidas ACD:** Son las interacciones que pasan de las opciones del IVR y llegan a la cola para ser atendida por un asesor.
- **Nivel de servicio:** Hace referencia al porcentaje de llamadas contestadas antes de un tiempo determinado.
- **Nivel de atención (Eficacia):** Número de interacciones atendidas sobre el total de interacciones recibidas.
- **Abandono:** Es el porcentaje de llamadas abandonadas/ Llamadas recibidas en un umbral determinado.
- **TMO:** Tiempo Medio de operación, corresponde al tiempo desde que inicia la atención con el ciudadano hasta el final.

4 MODELO DE GESTIÓN

- Fecha de inicio contrato: 28 de diciembre de 2023.
- Fecha de final gestión: 27 de junio de 2024.
- Periodo de gestión a presentar: 1 al 31 de marzo de 2024.

A continuación, detallamos la gestión ejecutada en el mes de marzo por cada modelo de gestión así: Gestión de Contact Center: En este agrupamos los servicios prestados para la atención de interacciones entrantes así:

- Atención telefónica de las líneas de servicio, así como de conmutador, esta cubre tanto idioma español como inglés.
- Atención por Ventanilla virtual Chat Bot, chat, llámanos, Videollamada y déjanos llamarte, en idioma español y Lengua de señas.
- Gestión de PQRS: En este se detallan las actividades para la atención de cada una de las solicitudes que son direccionadas al equipo de apoyo.
- Gestión Presencial: Corresponde a las actividades desarrolladas en cada punto de atención de Migración Colombia de acuerdo con los servicios contratados y seleccionados en la orden de compra.

4.1 Interacciones Mes

A continuación, se presenta el total de interacciones, teniendo en cuenta los segmentos de atención.

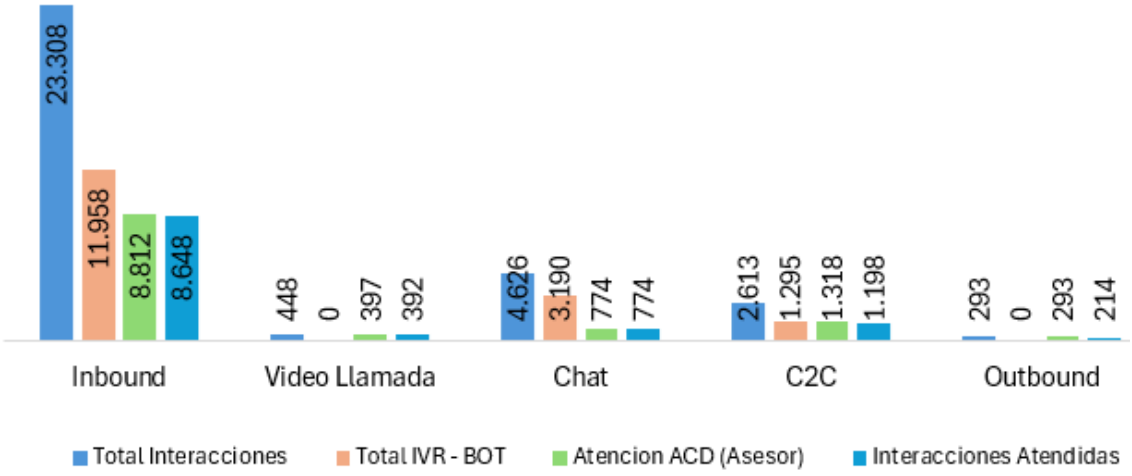
Telefónico: Se muestran las interacciones recibidas por las líneas de servicio fija, 018000, inglés, importante tener presente que las llamadas ingresan al IVR donde dependiendo de la opción seleccionada hay paso a agente u opciones de audio texto (donde escuchan la información pregrabada dando orientación al ciudadano).

Ventanilla virtual que lo integra:

- **Clic to call:** servicio a través de la web que al realizar la llamada automáticamente pasa al asesor para atención.
- **Web call back:** servicio que permite dejar los datos al ciudadano y se realiza la devolución cuando se esté en horario hábil de atención y haya disponibilidad de asesores.
- **Video llamada:** servicio que permite atención en español y en lenguaje de señas.
- **Chat:** servicio que permite una interacción a través del Chatbot, donde le ciudadano podrá autogestionar sus consultas, así mismo, un paso a agente en caso de que el ciudadano no logre resolver sus inquietudes.

Segmento	Total Interacciones	Total IVR - BOT	Total Fuera Horario	Atencion ACD (Asesor)	Interacciones Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atencion	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	% Tipificacion
Inbound	23.308	11.958	2.538	8.812	8.648	164	97,45%	97,82%	2,55%	0:04:19	96,88%
Video Llamada	448	-	51	397	392	5	99,36%	99,36%	0,64%	0:04:50	97,19%
Chat	4.626	3.190	662	774	774	0	100,00%	95,22%	0,00%	0:11:34	98,97%
C2C	2.613	1.295	-	1.318	1.198	120	92,51%	91,89%	9,27%	0:07:27	97,08%
Outbound	293	-	-	293	214	79	31,44%	-	-	0:03:23	-
TOTAL	**31.288**	**16.443**	**3.251**	**11.594**	**11.226**	**368**	**-**	**-**	**-**	**-**	**97,53%**

Tabla N° 1



Grafica N° 1

Para el mes en referencia se recibieron 31.288 interacciones en todos los canales de servicio, se presentando una variación de **-10%** referente al mes anterior.

La disminución de interacciones referente al mes anterior se presenta debido a la cantidad de días no laborador (Domingos y Festivos de semana Santa) así mismo la estabilización de la plataforma de agendamiento lo cual hace que el mismo ciudadano se autogestione.

A continuación, se muestra la variación de interacciones recibidas que solicitaron paso a asesor frente al mes actual, donde se presentó una disminución de -30% frente al total de interacciones del mes inmediatamente anterior.

Atencion ACD (Asesor)	ENE	FEB	MAR	Variación
Inbound	31.474	12.043	8.812	-37%
Video Llamada	-	384	402	4%
Chat	2.588	786	774	-2%
C2C	-	1.083	1.318	18%
Outbound	196	748	293	-155%
TOTAL	**34.258**	**15.044**	**11.599**	-30%

Tabla N° 2

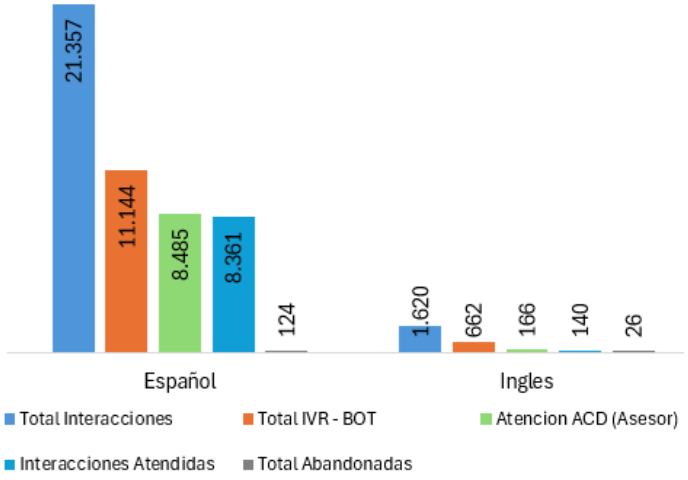
4.2 Segmento Inbound

Se muestran las llamadas tanto de la línea fija como de la 01 8000128662, Opción 1 (español) y la opción 2 (inglés). La participación de las llamadas que los ciudadanos solicitan paso a agente es: opción 1, 98.1% y opción 2, 1.9%.

Importante tener en cuenta que el 74% de las llamadas se reciben a través de la línea fija 6016116170 y el 24% ingresan a través de la 01 8000128662, el restante 2% corresponde a las llamadas abandonadas.

	Total Llamadas	Total IVR	Total Fuera Horario	Atencion ACD (Asesor)	*Llamadas Aten. L.Fija*	*Llamadas Aten. L.018000*	Llamadas Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atencion	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	% Tipificacion
Español	21.357	11.144	1.728	8.485	*6.292*	*2.069*	8.361	124	99,37%	97,68%	0,63%	0:06:45	97,09%
Ingles	1.620	662	792	166	*108*	*32*	140	26	96,86%	95,00%	3,14%	0:09:05	93,57%
TOTAL INBOUND	**22.977**	**11.806**	**2.520**	**8.651**	***6.400***	***2.101***	**8.501**	**150**	-	-	-	-	**95,33%**

Tabla N° 3



Grafica N° 2

A continuación, se muestra la variación de interacciones recibidas que solicitaron paso a asesor respecto al mes inmediatamente anterior, en él se puede ver que se presenta una variación de -32% para español y del -299% para inglés, con la habilitación del IVR en ese idioma se presentaron el mismo árbol que se maneja para el Skill en español.

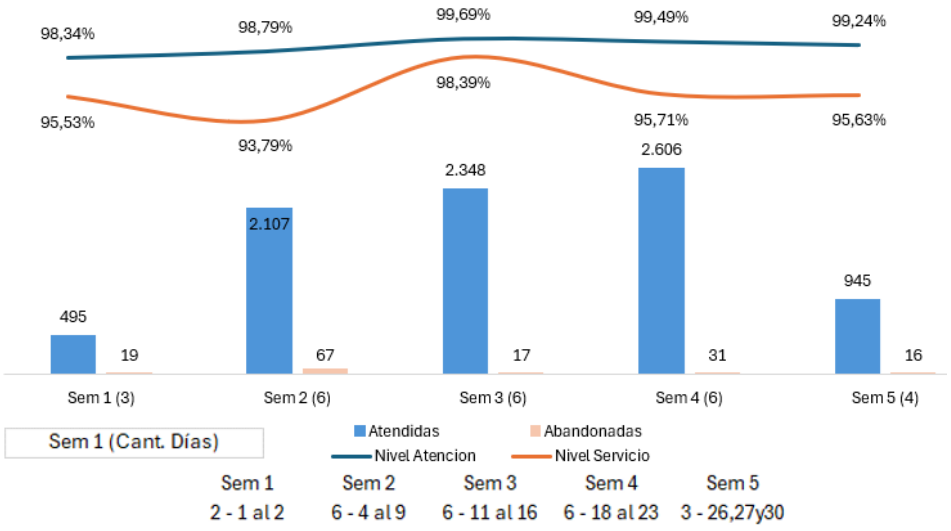
Atencion ACD (Asesor)	ENE	FEB	MAR	Variación
Español	29.509	11.201	8.485	-32%
Ingles	1.965	662	166	-299%
TOTAL	**31.474**	**11.863**	**8.651**	

Tabla N° 4

4.2.1 Comportamiento Semanal Inbound

A continuación, se muestra la cantidad de llamadas que ingresaron por semana, cumpliendo con el nivel de servicio y atención contractualmente.

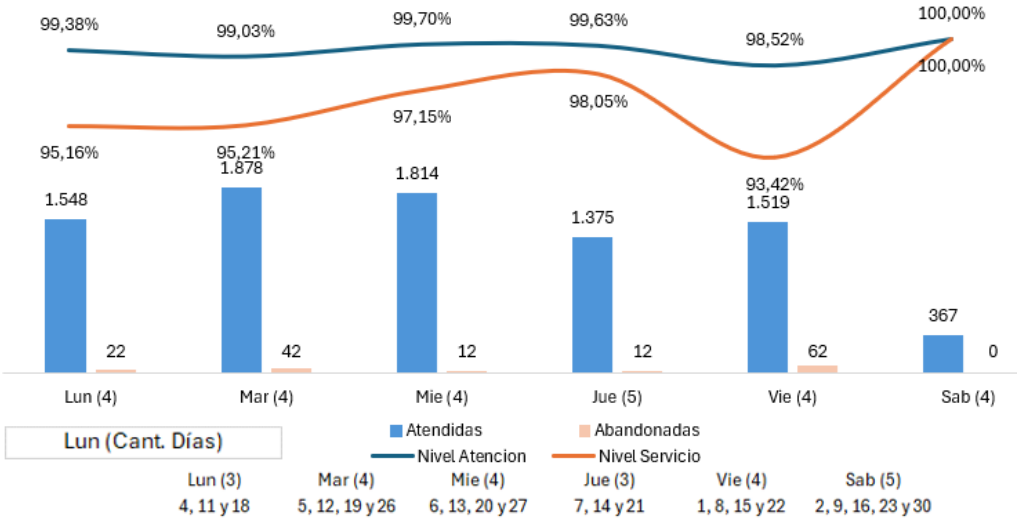
Se evidencia que el incremento de llamadas a la línea telefónica estuvo marcado en la tercera y cuarta semana (del lunes 11 al viernes 23) con un total de 4.954 este estuvo relacionado con información sobre orientación de trámites de extranjería y control migratorio.



Grafica N° 3

4.2.2 Comportamiento Día de la Semana Inbound

Se identifica que los días de mayor participación de llamadas son los martes seguidos de los miércoles (contamos con cuatro martes y miércoles en el mes). A resaltar que pese a los incrementos anteriormente mencionados los indicadores de NS y NA se cumplen según los ANS contractuales.

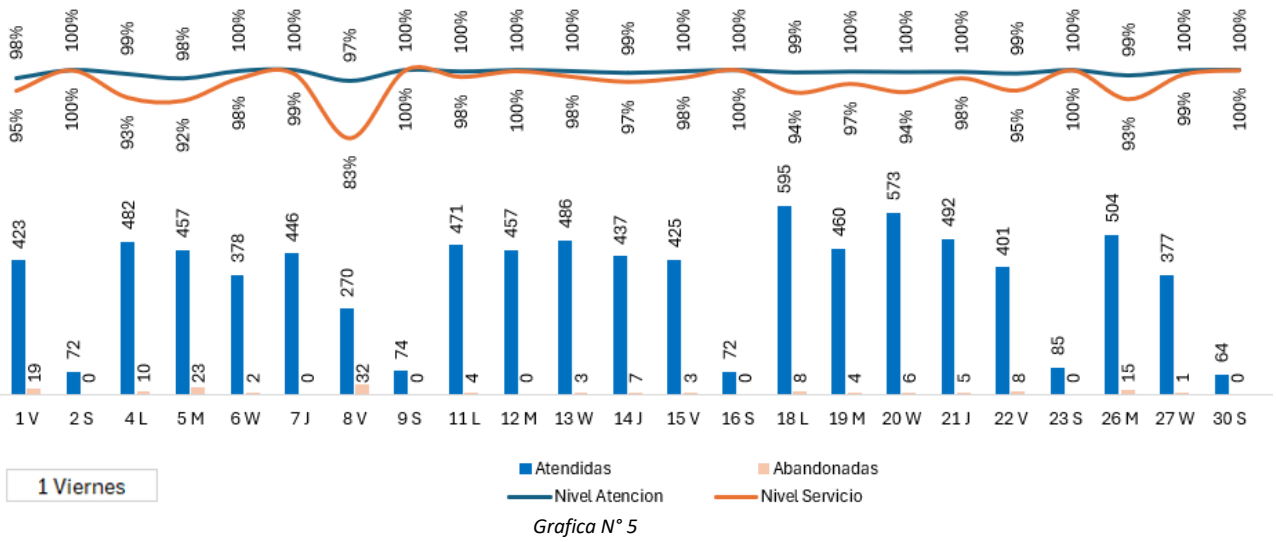


Grafica N° 4

4.2.3 Comportamiento Diario Inbound

Los días 18, 20 y 21 de marzo presentaron variación significativa frente a la media habitual. Al realizar el Zoom se pudo identificar que el incremento obedece a las consultas de los siguientes tramites que se relacionan a los días previos de la semana santa:

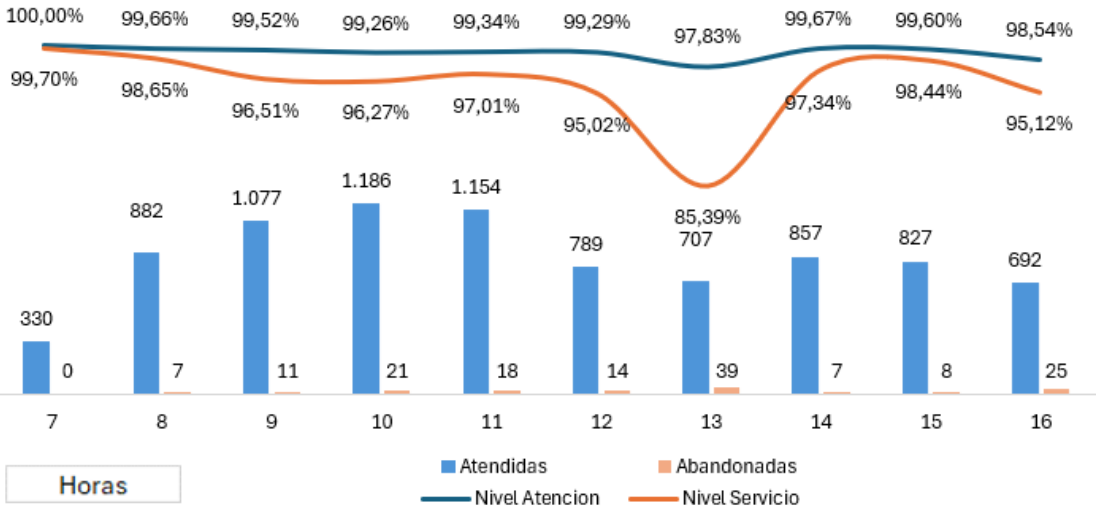
- Control Migratorio
- Cédula de Extranjería
- Ciudadanos venezolanos



Grafica N° 5

4.2.4 Comportamiento Franja Horaria Inbound

Las horas de mayor volumen de interacciones se comprenden entre (10:00 a.m. y 11:00 a.m.), frente al nivel de servicio se evidencia que la afectación está entre las 1:00 p.m. y 2:00 p.m., que son las horas de almuerzo.



Grafica N° 6

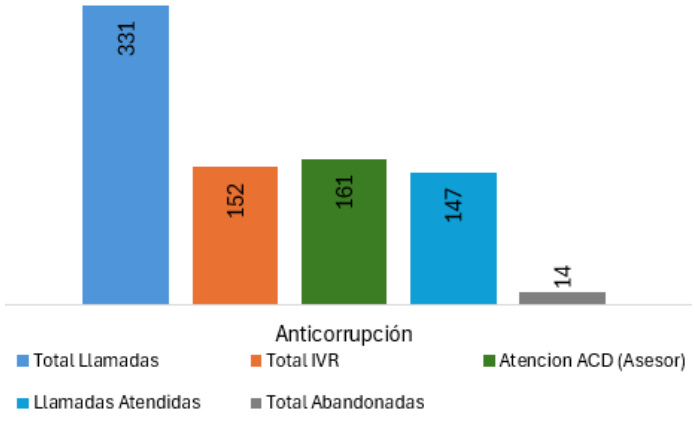
4.3 Segmento Linea Anticorrupción

En la línea anticorrupción se da un direccionamiento al ciudadano sobre los tramites a realizar presuntos actos de corrupción, realizados por funcionarios públicos o contratistas de la entidad.

De las 147 llamadas atendidas el 10.20% corresponden a tramites según la misionalidad de la campaña, el 89.80% corresponde a llamadas de atención general a orientación en trámites, información general de migración Colombia.

ıaña	Total Llamadas	Total IVR	Total Fuera Horario	Atencion ACD (Asesor)	Llamadas Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atencion	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	% Tipificacion
Anticorrupción	331	152	18	161	147	14	95,53%	97,96%	4,47%	0:01:53	87,76%
TOTAL ANTICORRUPCION	**331**	**152**	**18**	**161**	**147**	**14**	-	-	-	-	**87,76%**

Tabla N° 5



Grafica N° 7

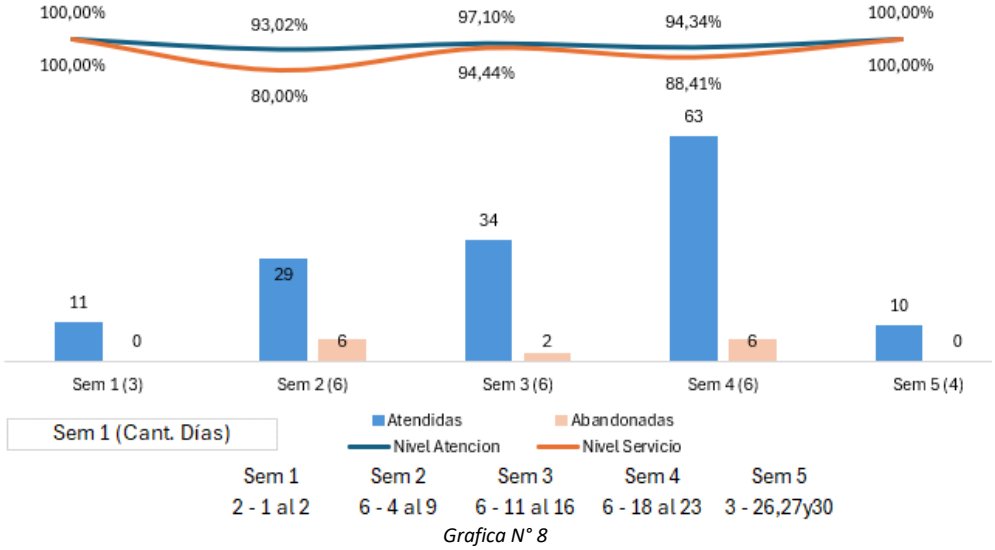
A continuación, se muestra la variación de interacciones recibidas que solicitaron paso a asesor frente al mes actual, donde se presentó una disminución de -12% frente al total de interacciones del mes inmediatamente anterior.

Atencion ACD (Asesor)	FEB	MAR	Variación
Anticorrupción	180	161	-12%
TOTAL	**180**	**161**	-12%

Tabla N° 6

4.3.1 Comportamiento Semanal Anticorrupción

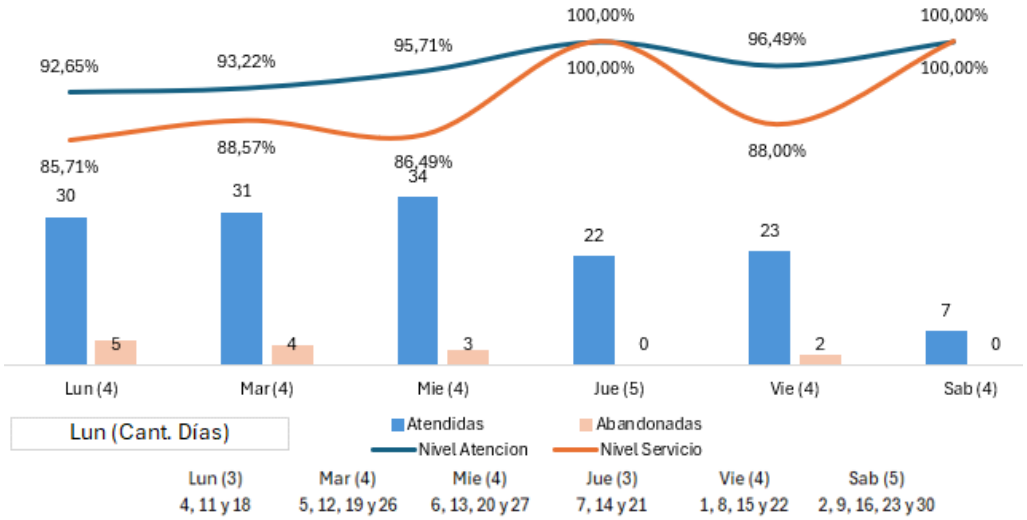
A continuación, se muestra la cantidad de llamadas que se recibieron en esta línea, la semana 4 es donde se presentó el mayor volumen de llamadas.



Grafica N° 8

4.3.2 Comportamiento Día de la Semana Anticorrupción

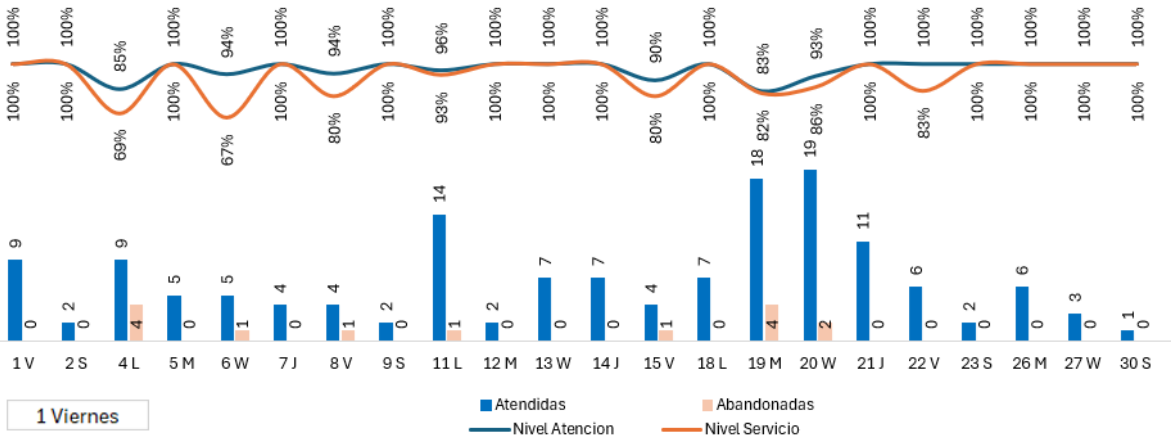
Se identifica que los días donde ingresa el mayor volumen de llamadas fueron los martes y miércoles con 31 y 34 llamadas, respectivamente en total en durante el mes así como lo muestra el gráfico a continuación:



Grafica N° 9

4.3.3 Comportamiento Diario Anticorrupción

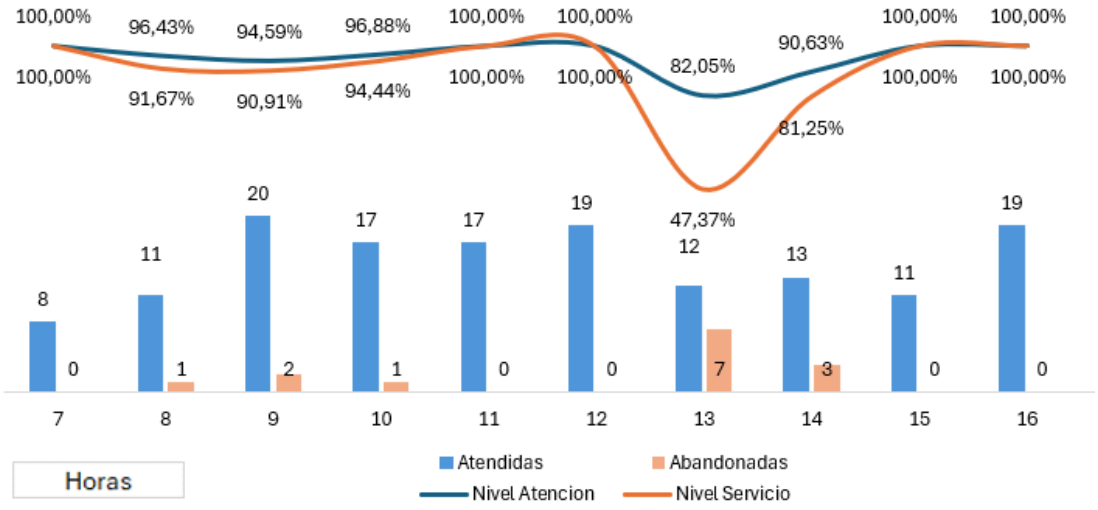
El promedio de ingreso de llamadas por día es de 7 interacciones, donde la gran mayoría son temas referentes a información general de los trámites y solicitudes de la entidad. De igual forma los días sábado el volumen es mínimo, teniendo que un solo sábado ingresaron 5.



Grafica N° 10

4.3.4 Comportamiento Franja Horaria Anticorrupción

Las horas de mayor impacto en volumen son 9, 12 y 4 de la tarde con 20 y 19 llamadas respectivamente, presentando un alto volumen de llamadas frente al mes anterior en la franja de la tarde.



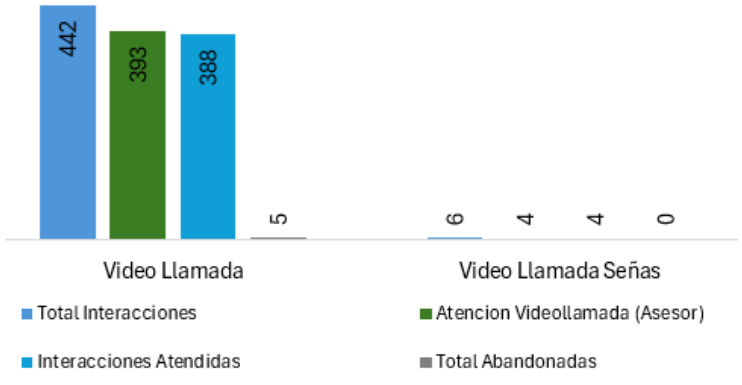
Grafica N° 11

4.4 Segmento Video Llamada

El segmento de video llamadas presenta un incremento del 4% entre ambos canales, presentando un comportamiento similar al mes pasado y teniendo unos niveles de atención y de servicio superiores esperados.

Campaña	Total Interacciones	Total Fuera Horario	Atencion Videollamada (Asesor)	Interacciones Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atencion	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	% Tipificacion
Video Llamada	442	49	393	388	5	98,73%	98,73%	1,27%	0:06:53	98,20%
Video Llamada Señas	6	2	4	4	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:02:47	75,00%
TOTAL VIDEOLLAMADA	**448**	**51**	**397**	**392**	**5**	-	-	-	-	**86,60%**

Tabla N° 7



Grafica N° 12

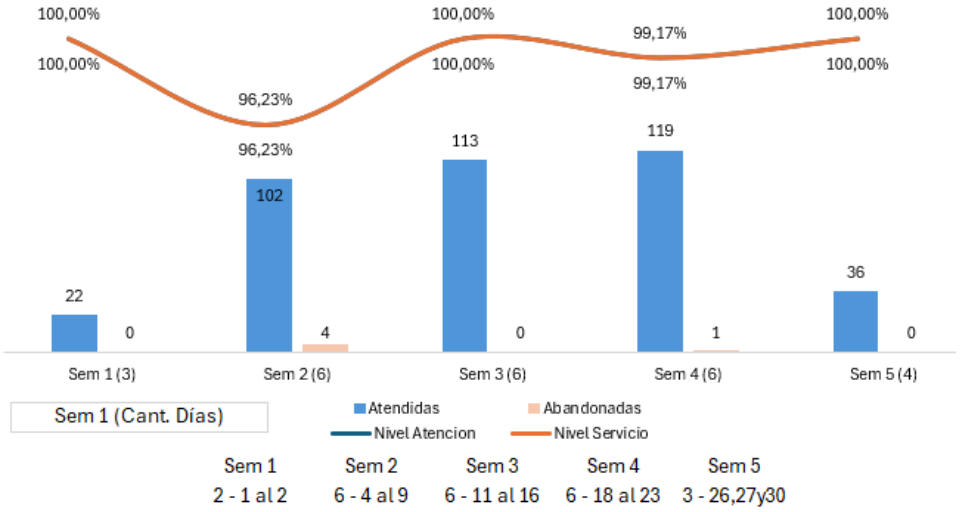
A continuación, se muestra la variación de interacciones recibidas que solicitaron paso a asesor frente al mes actual, donde se presentó un aumento del 4% frente al total de interacciones del mes inmediatamente anterior para las video llamadas.

Atencion Videollamada (Asesor)	FEB	MAR	Variación
Video Llamada	379	398	5%
Video Llamada Señas	5	4	-25%
TOTAL	**384**	**402**	4%

Tabla N° 8

4.4.1 Comportamiento Semanal Video Llamada

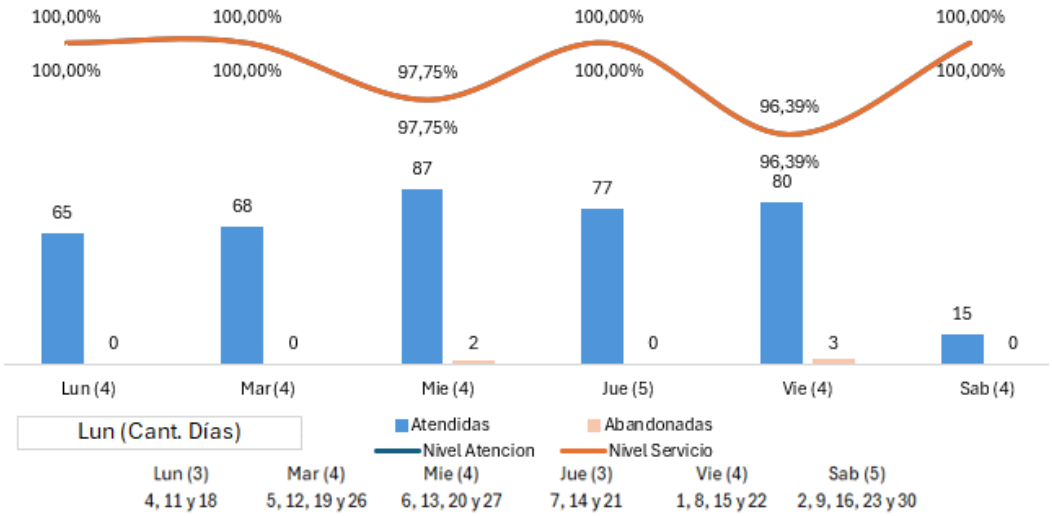
A continuación, se muestra la cantidad de video llamadas recibidas, donde la semana 3 y 4 se presentaron más atenciones previo a la semana santa.



Grafica N° 13

4.4.2 Comportamiento Día de la Semana Video Llamada

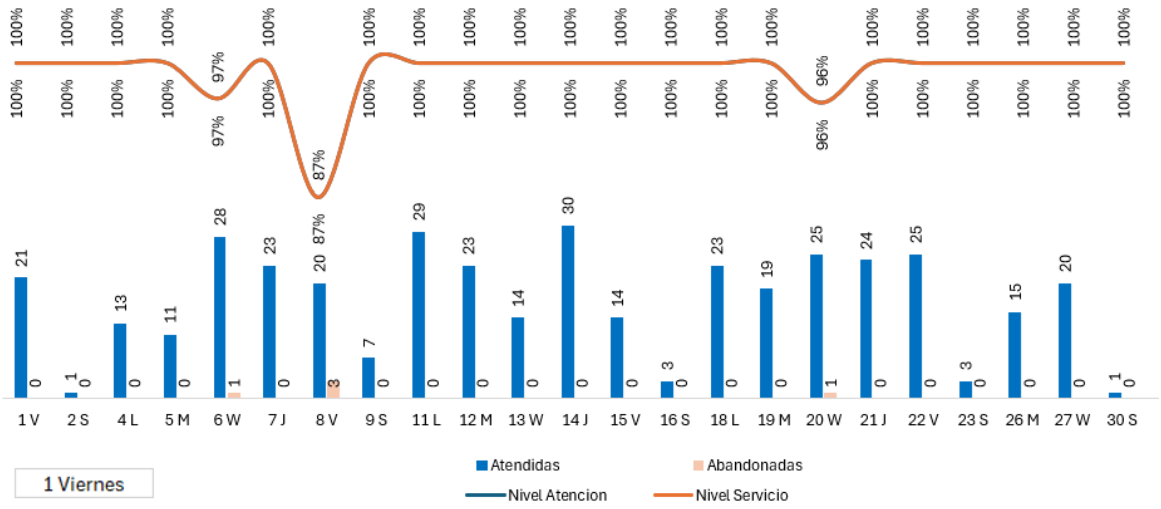
Se identifica que los días donde ingresa el mayor volumen de interacciones en video llamadas fueron los miércoles y viernes con 87 y 80 interacciones respectivamente.



Grafica N° 14

4.4.3 Comportamiento Diario Video Llamada

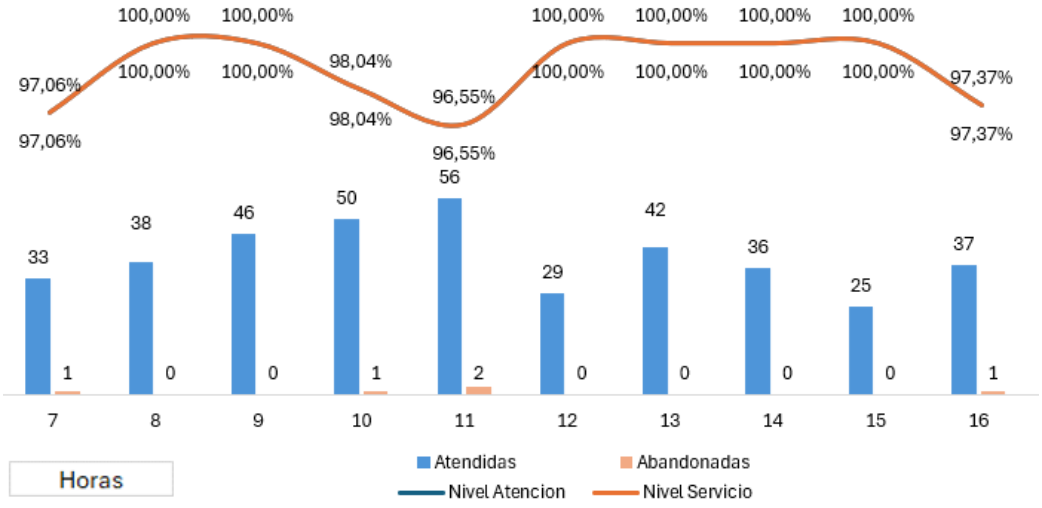
El jueves 14 se presentó el día de más interacciones recibidas con 30 registros, seguido del jueves 11 con 29 registros.



Grafica N° 15

4.4.4 Comportamiento Franja Horaria Video Llamada

Las horas de mayor impacto en volumen son a las 10 y 11 de la mañana; por lo cual se continua en seguimiento, en cuanto a ajuste en los tiempos de break, apalancando el nivel de servicio en la franja horaria mencionada.



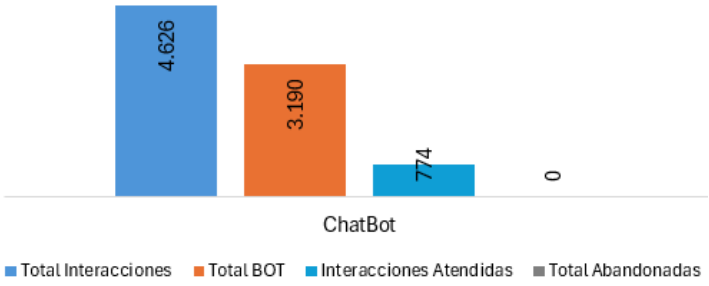
Grafica N° 16

4.5 Segmento Chat

Durante el mes en referencia del presente informe se recibieron en total 4.626 interacciones de parte de los ciudadanos de las cuales el 17% solicitaron paso a agente con una atención al 100%. El 83% de las interacciones fueron ciudadanos que navegaron en el Bot.

Segmento	Total Interacciones	Total BOT	*Exclusivo Bot*	*Navego Bot*	*Total Fuera Horario*	Interacciones Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atencion	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	% Tipificacion
ChatBot	4.626	3.190	*1.167*	*2.023*	662	774	0	100,00%	95,22%	0,00%	0:11:34	98,97%
TOTAL CHAT	**4.626**	**3.190**	***1.167***	***2.023***	**662**	**774**	**0**	-	-	-	-	**98,97%**

Tabla N° 9



Grafica N° 17

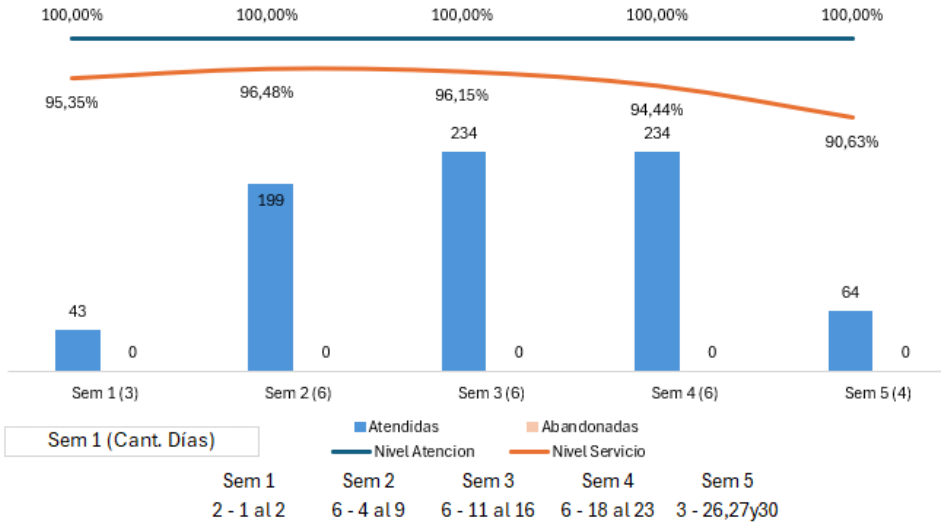
En el comparativo frente al mes anterior de los registros que pasaron a asesor, se resalta que con la salida del Bot el 70% de los ciudadanos se autogestionan con la información publicada y no requieren paso a asesor, por eso la variación fue mínima respecto al mes anterior, solo disminuyo en 12 atenciones de asesor.

Atencion ACD (Asesor)	ENE	FEB	MAR	Variación
Chat	2.038	-	-	-
ChatBot	550	786	774	-2%
TOTAL	**2.588**	**786**	**774**	-2%

Tabla N° 10

4.5.1 Comportamiento Semanal Chat

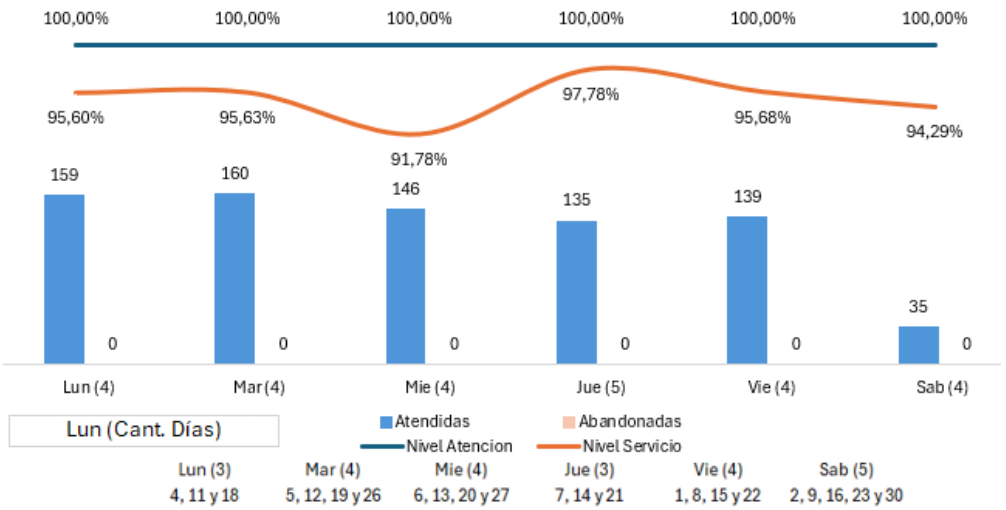
Se identifica que la semana 3 y 4 se presentó un promedio de 234 registros, siendo la media en cuanto al comportamiento de ingreso de interacciones, previo a la semana santa.



Grafica N° 18

4.5.2 Comportamiento Día de la Semana Chat

Los lunes y martes, son los que presentan mayor volumen de atenciones, se evidencia que el nivel de atención y servicio requeridos contractualmente se cumplen en todas las semanas.

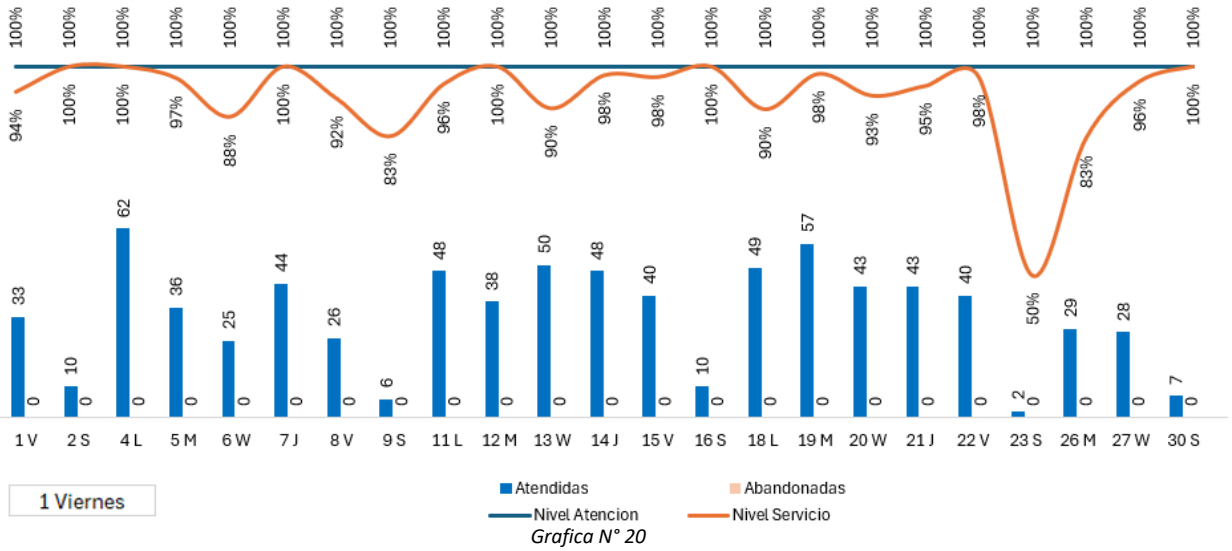


Grafica N° 19

4.5.3 Comportamiento Diario Chat

Se evidencia que los días de mayor volumen son al inicio de semana los lunes, en particular el 1er lunes del mes, donde los temas con mayor participación corresponden a:

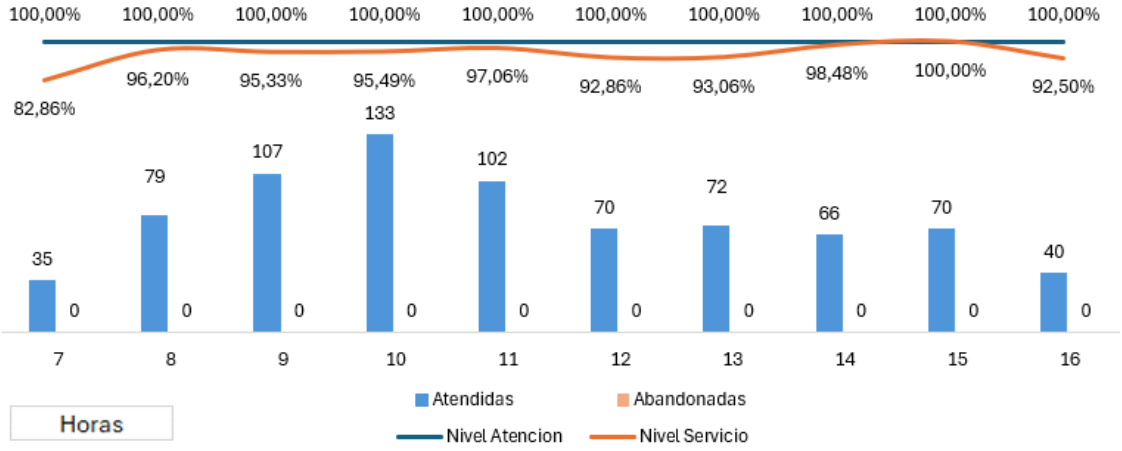
- Ciudadanos venezolanos
- Extranjería
- Control Migratorio



Grafica N° 20

4.5.4 Comportamiento Franja Horaria Chat

Las franjas horarias donde mayor número de solicitudes con conexión al agente fueron de (09:00 a.m. a 10:00 a.m.)



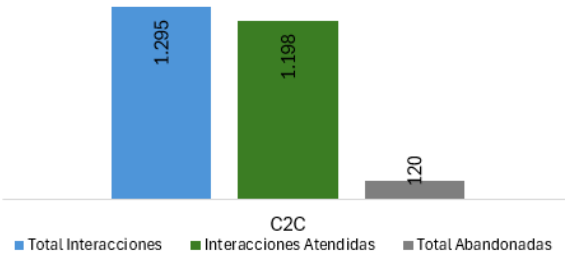
Grafica N° 21

4.6 Clic to Call (C2C)

Se presentan los siguientes resultados, dando cumplimiento a los niveles de servicio y atención que se tienen establecidos contractualmente.

Segmento	Total Interacciones	Atencion ACD (Asesor)	Interacciones Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atencion	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	% Tipificacion
C2C	1.295	1.295	1.198	120	92,51%	91,89%	9,27%	0:07:27	97,08%
TOTAL C2C	**1.295**	**1.295**	**1.198**	**120**	-	-	-	-	**97,08%**

Tabla N° 11



Grafica N° 22

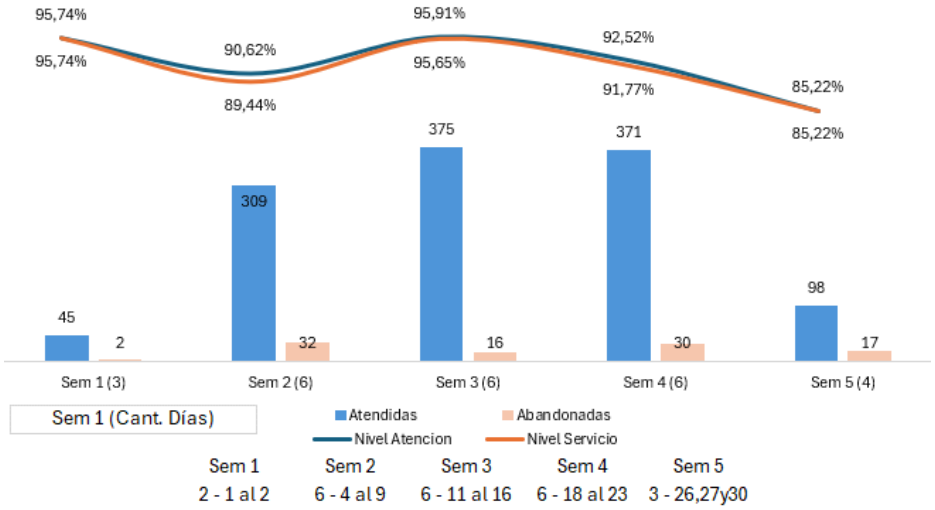
A continuación, se muestra la variación de interacciones que se atendieron frente al mes actual, donde se presentó un aumento del 16% frente al total de interacciones del mes inmediatamente anterior.

Atencion ACD (Asesor)	FEB	MAR	Variación
C2C	1.083	1.295	16%
TOTAL	**1.083**	**1.295**	16%

Tabla N° 12

4.6.1 Comportamiento Semanal C2C

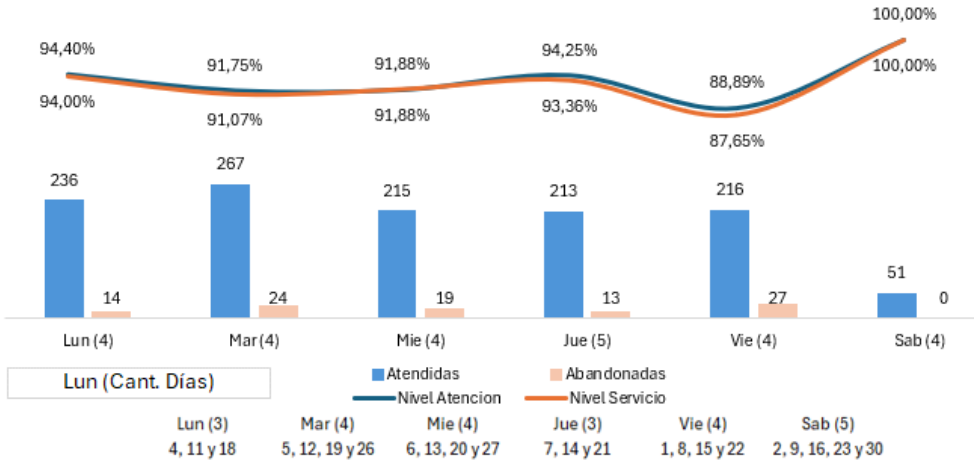
A continuación, se muestra la cantidad de interacciones ingresadas por la página, el más alto fue la tercera y cuarta semana con 373 registros en promedio.



Grafica N° 23

4.6.2 Comportamiento Día de la Semana C2C

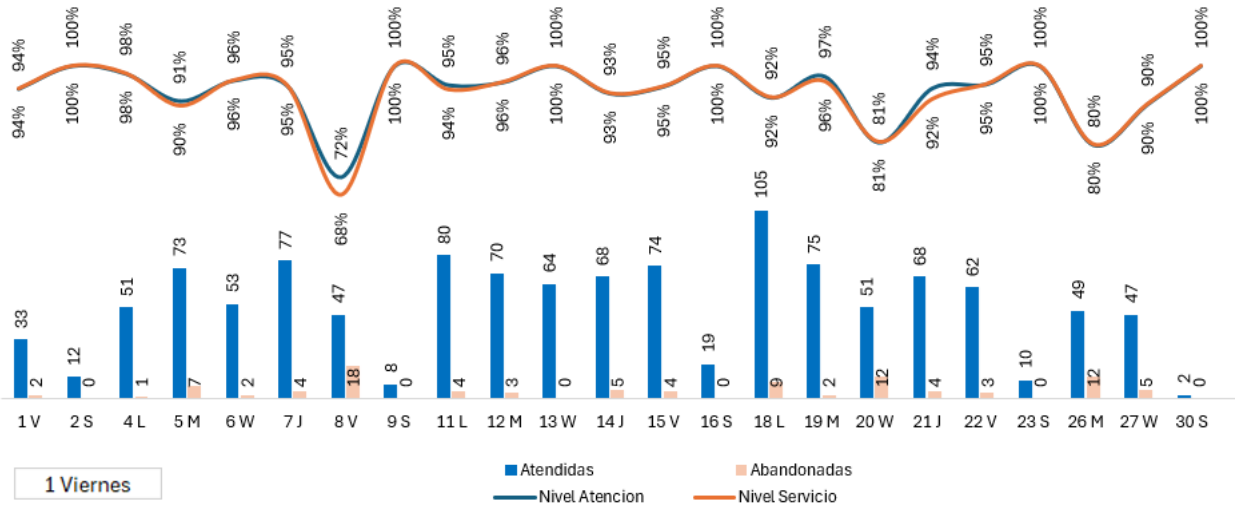
Se identifica que los días donde ingresa el mayor volumen de interacciones fueron los lunes y martes con 251 registros en promedio. Los temas más consultados por este canal son: Cedula Extranjería y ciudadanos venezolanos.



Grafica N° 24

4.6.3 Comportamiento Diario C2C

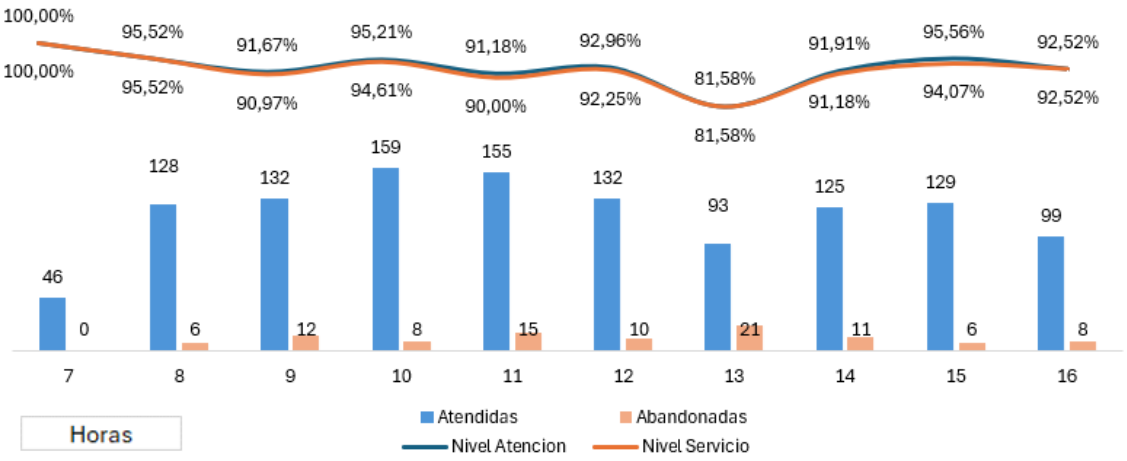
Los días con más registros atendidos fueron los lunes 11 y 18 de marzo, con 80 y 105 registros, respectivamente.



Grafica N° 25

4.6.4 Comportamiento Franja Horaria C2C

Las horas de mayor impacto en volumen son de 10:00 y 11:00 am, con un promedio de 157 registros en esa franja horario.



Grafica N° 26

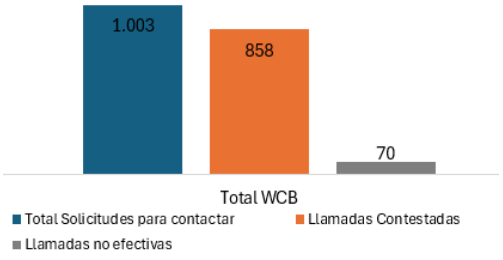
4.7 Déjanos Llamarte (Web Call Back)

Esta opción esta activa desde la página de Migración Colombia para que los ciudadanos dejen sus datos y en el momento que exista disponibilidad se realice la devolución de la llamada.

Para el mes de marzo, 1.003 ciudadanos ingresaron el enlace que tienen la entidad para que los ciudadanos se pongan en contacto y el resultado de la devolución de llamadas fue: 95% de contactabilidad y solo 70 llamadas fueron no efectivas.

Segmento	Total Solicitudes para contactar	Llamadas Contestadas	Llamadas no efectivas	% Contactabilidad	TMO
Web Call Back	1.003	858	70	95%	0:07:17

Tabla N° 13



Grafica N° 27

Frente al crecimiento de solicitudes para contactar hechas desde la página incremento en un 22% (218 registros). Así mismo, se muestra la variación de interacciones que se atendieron frente al mes actual, donde se presentó un aumento del 23% frente al total de llamadas contestadas del mes inmediatamente anterior.

Llamadas Contestadas	FEB	MAR	Variación
Web Call Back	662	858	23%
TOTAL	**662**	**858**	23%

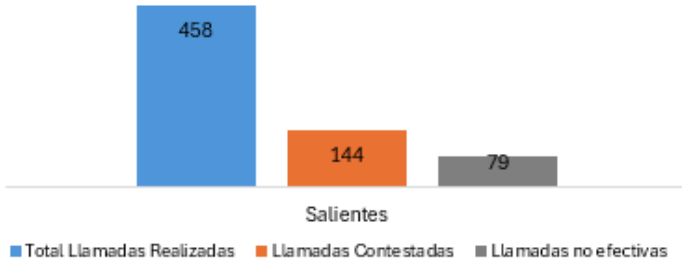
Tabla N° 14

4.8 Segmento Outbound

Este servicio de devolución llamadas hace referencia a las llamadas que se devuelven a los ciudadanos, existen dos casuísticas por las que se da la devolución en especial para marzo, por temas de (agendamiento y por respuesta a casos con promesa de llamada que fueron solucionados).

Campaña	Total Llamadas Realizadas	Llamadas Contestadas	Llamadas no efectivas	% Contactabilidad	TMO
Salientes	458	144	79	31,44%	0:03:23
TOTAL SALIENTES	**458**	**144**	**79**	-	-

Tabla N° 15



Grafica N° 28

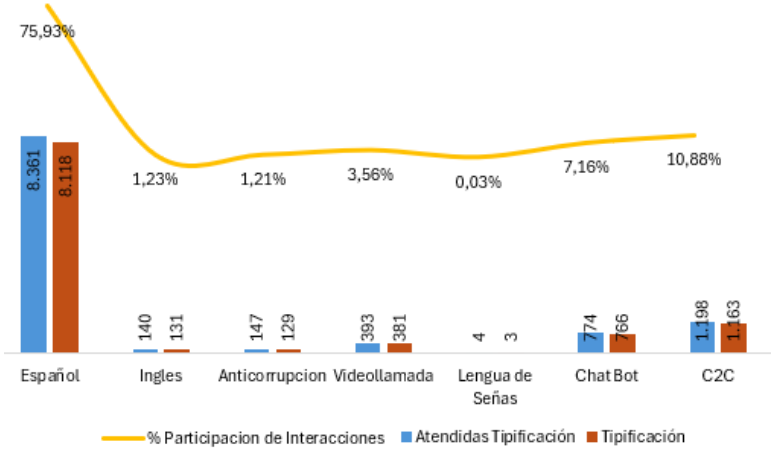
5 TIPIFICACIONES

Durante el mes en gestión porcentaje de tipificación fue del 97.04% sobre las interacciones contestadas. Se continuará con la retroalimentación y gestión para lograr obtener una mejor participación en las tipificaciones.

En la tabla a continuación se puede observar el comportamiento por cada uno de los segmentos.

Canal	Línea	Atendidas	Tipificación	% Tipificación	% Participacion de Interacciones
Telefónico	Español	8.361	8.118	97,09%	75,93%
	Ingles	140	131	93,57%	1,23%
	Anticorrupcion	147	129	87,76%	1,21%
Ventanilla	Videollamada	393	381	96,95%	3,56%
	Lengua de Señas	4	3	75,00%	0,03%
	Chat Bot	774	766	98,97%	7,16%
	C2C	1.198	1.163	97,08%	10,88%
Total Telefónico		**8.648**	**8.378**	**96,88%**	**78,36%**
Total Ventanilla		**2.369**	**2.313**	**97,64%**	**21,64%**
Total General		**11.017**	**10.691**	**97,04%**	**100,00%**

Tabla N° 16



Grafica N° 29

5.1 % Participación por Motivo de llamada

Se evidencia que la tipificación de mayor impacto es ***Orientación trámites*** con una participación del 64.18% seguida de **Información General** con una participación del 10.96%. A continuación, la participación de tipificaciones por tipologías de las consultas generadas de los canales (telefónico y ventanilla única).

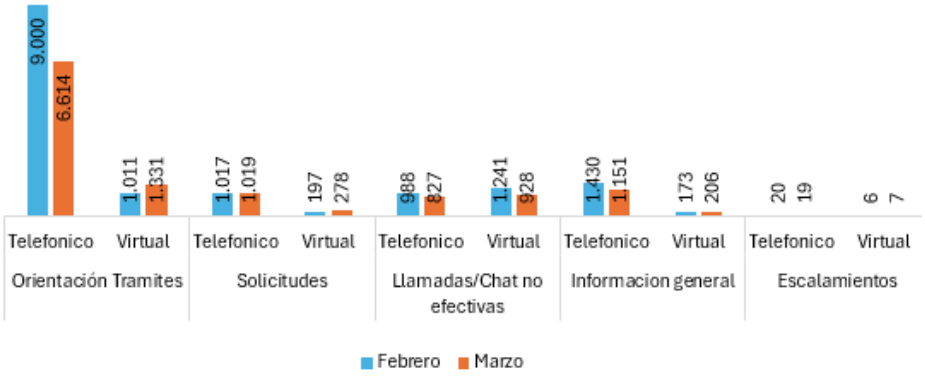
Tipificaciones	TELEFONICO		VENTANILLA		TOTAL	
	Tipificaciones	% Tipific.	Tipificaciones	% Tipific.	Tipificaciones	% Tipific.
Orientación Tramites	**6.614**	**68,68%**	**1.331**	**48,40%**	**7.945**	**64,18%**
Control Migratorio	2.250	23,36%	351	12,76%	2.601	21,01%
Extranjeria	1.983	20,59%	479	17,42%	2.462	19,89%
Ciudadanos_Venezolanos	1.890	19,63%	382	13,89%	2.272	18,35%
Verificacion_ migratoria	490	5,09%	119	4,33%	609	4,92%
Citas	1	0,01%		0,00%	1	0,01%
Llamadas/Chat no efectivas	**827**	**8,59%**	**928**	**33,75%**	**1.755**	**14,18%**
Llamadas no efectivas	827	8,59%	928	33,75%	1.755	14,18%
Informacion general	**1.151**	**11,95%**	**206**	**7,49%**	**1.357**	**10,96%**
Otras entidades	908	9,43%	179	6,51%	1.087	8,78%
Informacion Migracion Colombia	243	2,52%	27	0,98%	270	2,18%
Solicitudes	**1.019**	**10,58%**	**278**	**10,11%**	**1.297**	**10,48%**
Citas	687	7,13%	190	6,91%	877	7,08%
PQRSF	332	3,45%	88	3,20%	420	3,39%
Escalamientos	**19**	**0,20%**	**7**	**0,25%**	**26**	**0,21%**
Escalamiento segundo nivel	19	0,20%	7	0,25%	26	0,21%
Total general	**9.823**	**100%**	**2.557**	**100%**	**12.380**	**100%**

Tabla N° 17

Comparativo de las tipificaciones realizadas del consolidado:

Comparativo Tipificaciones	Mes	Enero	Febrero	Marzo	TOTAL	% Variación
Orientación Tramites	Telefonico	11.388	9.000	6.614	**27.002**	**-26,5%**
	Virtual	905	1.011	1.331	**3.247**	**31,7%**
Solicitudes	Telefonico	6.308	1.017	1.019	**8.344**	**0,2%**
	Virtual	156	197	278	**631**	**41,1%**
Llamadas/Chat no efectivas	Telefonico	1.373	988	827	**3.188**	**-16,3%**
	Virtual	797	1.241	928	**2.966**	**-25,2%**
Informacion general	Telefonico	1.674	1.430	1.151	**4.255**	**-19,5%**
	Virtual	127	173	206	**506**	**19,1%**
Escalamientos	Telefonico	39	20	19	**78**	**-5,0%**
	Virtual	1	6	7	**14**	**16,7%**
Totales		**22.768**	**15.083**	**12.380**	**50.231**	**-17,9%**

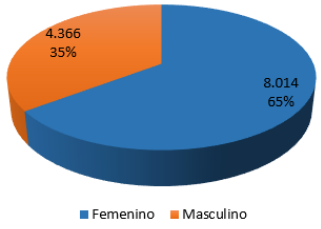
Tabla N° 18



Grafica N° 30

5.2 % Participación por Genero

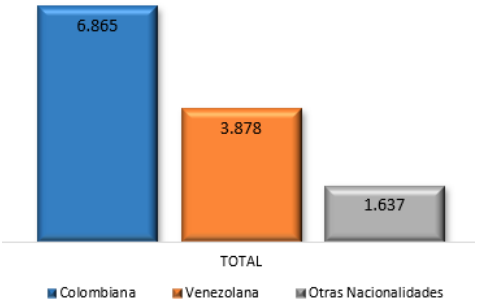
Referente al género de los ciudadanos que se contactaron con la línea, tenemos que hay una participación mayor impacto en género femenino con un 65% seguido del género masculino con un 35% de en cuanto al total de participación de los canales (telefónico y ventanilla virtual).



Grafica N° 31

5.3 % Participación por Nacionalidad

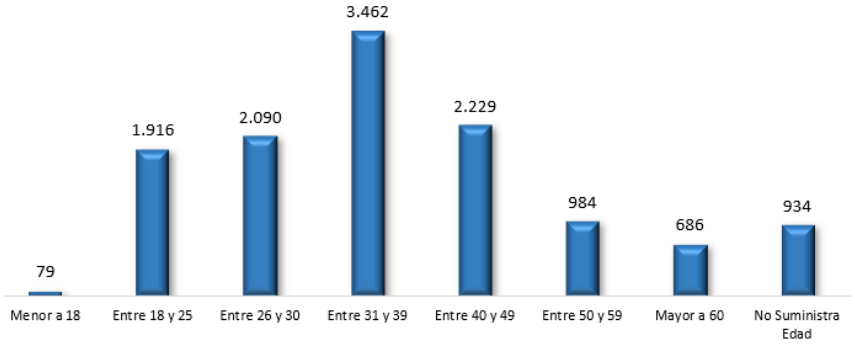
En cuanto a las nacionalidades de los ciudadanos que más se comunican a los diferentes canales, se evidencia que la mayor participación está en colombianos 55.5% y venezolanos 31.3% y las demás nacionalidades con el 13.2%.



Grafica N° 32

5.4 % Participación por Grupo de Edades

Se identifica que la mayoría de los ciudadanos que se comunican al Contact Center están en una edad entre 31 y 39 años con un 28%.



Grafica N° 33

6 GESTION PQRS

6.1 Tipo de Solicitud

Para el mes de marzo en la plataforma C3 se radicaron 3.680 solicitudes, de las cuales fueron finalizadas desde el Contact Center 2.657 que corresponden al 72.20%, el 27.80% fue resuelta por otras dependencias de Migración Colombia:

Segmento	Cant.	%
Gestionadas por Contact Center	2.657	72,20%
Gestión Otras Dependencias	1.023	27,80%
Total General	**3.680**	**100%**

Tabla N° 19

El 86% de las solicitudes que ingresaron su mayor participación es por solicitud de petición por parte de los ciudadanos.

Tipo de Solicitud	Cant.	%
Petición	3.183	86,49%
Reclamo	344	9,35%
Queja	63	1,71%
Denuncia	36	0,98%
Solicitud de Información Pública	32	0,87%
Felicitación	16	0,43%
Sugerencia	6	0,16%
Total General	**3.680**	**100%**

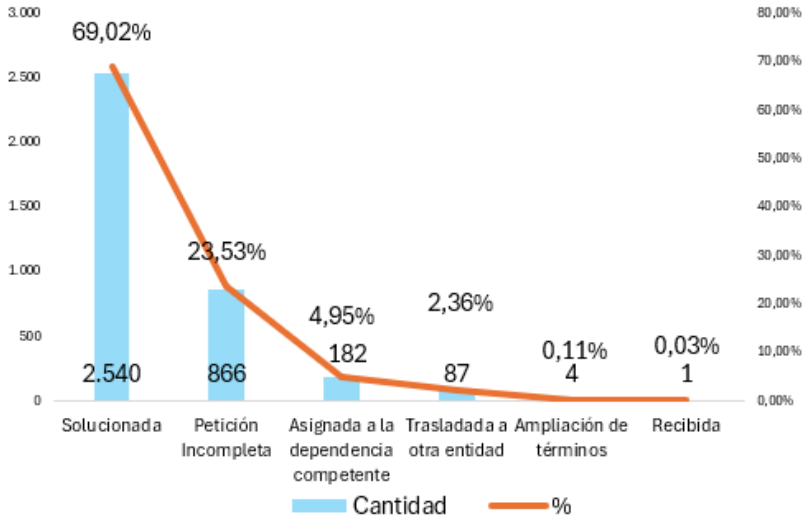
Tabla N° 20

6.2 Gestión por Trámite

Se identifica que el 95% de las PQRS gestionadas se tramitaron en primer nivel y el 5% remitidas a otras dependencias.

Estado	Cantidad	%
Solucionada	2.540	69,02%
Petición Incompleta	866	23,53%
Asignada a la dependencia competente	182	4,95%
Trasladada a otra entidad	87	2,36%
Ampliación de términos	4	0,11%
Recibida	1	0,03%
Total general	**3.680**	**100%**

Tabla N° 21



Grafica N° 34

6.3 Gestión por Backoffice

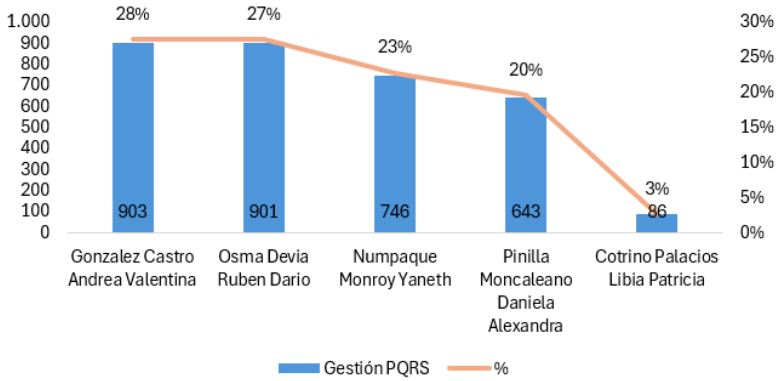
Se identifica dentro de la gestión del equipo, se tiene diferencia en el número de PQRS gestionadas por los siguientes factores:

- En el mes de marzo la agente Libia Cotrino, presento apoyo en el segmento de BackOffice, por ello se identifica disminución en gestión de solicitudes.

Las cifras a continuación relacionadas son arrojadas por la plataforma C3, los datos tenidos en cuenta corresponden a la última actualización según el exportable.

Agente	Cant.	%
Andrea Valentina Gonzalez Castro	734	27,63%
Ruben Dario Osma Devia	659	24,80%
Yaneth Numpaque Monroy	634	23,86%
Daniela Alexandra Pinilla Moncaleano	588	22,13%
Libia Patricia Cotrino Palacios	42	1,58%
Total General	**2.657**	**100%**

Tabla N° 22



Grafica N° 35

En cuanto a la productividad en gestión por numero de dias, por cada uno de los agentes se identifica que el 98% de las solicitudes que se distribuyen se responden en el mismo dia de asignación.

Agente / Días	0	1	2	3	4	5	7	8	9	Total general
Andrea Valentina Gonzalez Castro	715	12	1	3	2	0	0	0	1	734
Ruben Dario Osma Devia	654	3	0	0	0	1	1	0	0	659
Yaneth Numpaque Monroy	629	2	2	1	0	0	0	0	0	634
Daniela Alexandra Pinilla Moncaleano	579	6	0	0	2	0	0	1	0	588
Libia Patricia Cotrino Palacios	28	14	0	0	0	0	0	0	0	42
Total General	**2.605**	**37**	**3**	**4**	**4**	**1**	**1**	**1**	**1**	**2.657**

Tabla N° 23

7 AGENDAMIENTO

Para el mes de marzo, se publicaron las agendas para los siguientes trámites:

- Cédula de extranjería
- Salvoconducto
- Certificado de movimiento migratorios
- Registro de visa
- Reexpedición de PPT-corrección información
- Duplicado PPT-pérdida-hurto
- Proceso administrativo persona natural o jurídica
- Atención SIRE
- Orientación de trámites y servicios.

Se generaron 27.091 cupos para citas enviadas por la entidad, de las cuales los ciudadanos agendaron 15.299 citas y quedaron disponibles 11.792.

- Cabe aclarar que las citas que en estado quedaron disponibles 11.792, es porque el ciudadano no registro programación de cita.

Estado Reserva	Cantidad	%
Asiste	9.234	60,36%
No asiste	2.715	17,75%
Reservada	3.350	21,90%
Total general	**15.299**	**100%**

Tabla N° 24

En marzo no se presentaron novedades con la plataforma de agendamiento. Previamente se realizó manualmente la programación teniendo como guía la programación de la entidad, tarea ejecutada por la profesional encargada ante a la entidad.

Del total de citas publicadas en marzo se agendó el 57%, quedando una disponibilidad del 43%. Una variación mínima frente al mes pasado, mostrando una estabilización frente a febrero, que solo se agendaron el 26%.

El proceso de menor demanda para agendar fue registro de visa (26.4% agendadas) y los de mayor demanda Orientación de trámites (98.8%), luego sigue Cédula de extranjería (72.6%), Certificado de movimiento migratorios (61.1%) y Reexpedición de PPT con el 58.0%.

Trámite	Agendada	Disponible	Total general	% de agendadas
Cédula de extranjería	5.390	2.030	7.420	72,6%
Salvoconducto	2.753	3.326	6.079	45,3%
Certificado de movimiento migratorios	2.592	1.648	4.240	61,1%
Duplicado PPT-pérdida-hurto	1.525	1.119	2.644	57,7%
Reexpedición de PPT-corrección información	1.523	1.103	2.626	58,0%
Registro de visa	666	1.854	2.520	26,4%
Proceso administrativo persona natural o jurídica	473	323	796	59,4%
Atención SIRE	140	386	526	26,6%
Orientación Trámites y Servicios	237	3	240	98,8%
Total general	**15.299**	**11.792**	**27.091**	**56,5%**

Tabla N° 25

7.1 Top Agendamiendo por cuidades

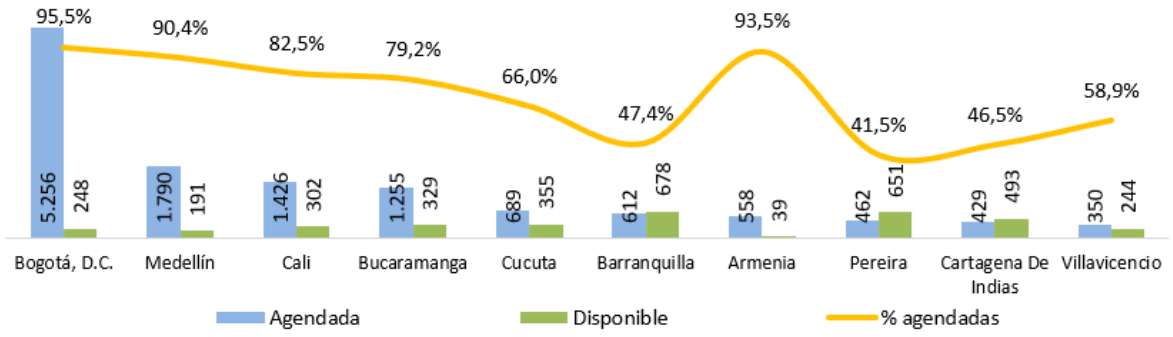
Las ciudades con mayor participación de citas agendadas fueron Bogotá con el 95.5% y Medellín con el 90.4%, seguida de Cali con el 82.5 del total de citas disponibles.

Municipio	Dirección Punto Atención	Agendada	Disponible	Total general	% agendadas
Bogotá, D.C.	Calle 100 # 11B-27	5.256	248	5.504	95,5%
Medellín	Calle 19 # 80A-40	1.790	191	1.981	90,4%

Cali	Avenida 3 Norte # 50N-20	1.426	302	1.728	82,5%
Bucaramanga	Carrera 11 # 41-13	1.255	329	1.584	79,2%
Cúcuta	Calle 22N # 8-47	689	355	1.044	66,0%
Barranquilla	Carrera 42 # 54-77	612	678	1.290	47,4%
Armenia	Carrera 12 # 19-00 Local 18	558	39	597	93,5%
Pereira	Avenida 30 De agosto # 26-37	462	651	1.113	41,5%
Cartagena De Indias	Calle 20 B # 29-18	429	493	922	46,5%
Villavicencio	Calle 37 # 32-37	350	244	594	58,9%
Tunja	Transversal 9A # 29-29	348	174	522	66,7%
Riohacha	Calle 5 # 4-48	242	676	918	26,4%
Popayán	Calle 4 Norte # 10B-66	217	449	666	32,6%
Manizales	Calle 53 # 25A-35	215	81	296	72,6%
Rumichaca	Puente Internacional Rumichaca-Edificio Cenaf	207	153	360	57,5%
Pasto	Calle 17 # 29-70	203	391	594	34,2%
Ibagué	Calle 10 # 8-07	165	213	378	43,7%
Valledupar	Carrera 15 # 13B Bis-35	155	781	936	16,6%
Neiva	Calle 8 # 7-70	147	267	414	35,5%
Santa Marta	Calle 19 # 8-68 Esquina	129	299	428	30,1%
Montería	Calle 28 # 2-27	127	161	288	44,1%
Maicao	Calle 16 # 3-28	96	840	936	10,3%
Yopal	Calle 7 # 19-35	84	528	612	13,7%
Puerto Carreño	Carrera 10 # 18-08	46	238	284	16,2%
Arauca	Carrera 21 # 17-73	32	688	720	4,4%
Sincelejo	Calle 20 # 24-05	25	299	324	7,7%
Buenaventura	Calle 8 # 3-104	16	254	270	5,9%
San Andrés	Carrera 10 # 3-92	13	541	554	2,3%
Tumaco	Diagonal 5 # 3-74 Sur Del Litoral Pacifico	3	357	360	0,8%
Quibdó	Calle 25 # 6-08	2	304	306	0,7%
Puerto Leguízamo	Calle 2-Carrera 1 Y 2	0	270	270	-
Inirida	Calle 15 # 7-17	0	284	284	-
Providencia Y Santa Catalina	Sector Kitty Warf-San Felipe	0	14	14	-
Total general		**15.299**	**11.792**	**27.091**	**56%**

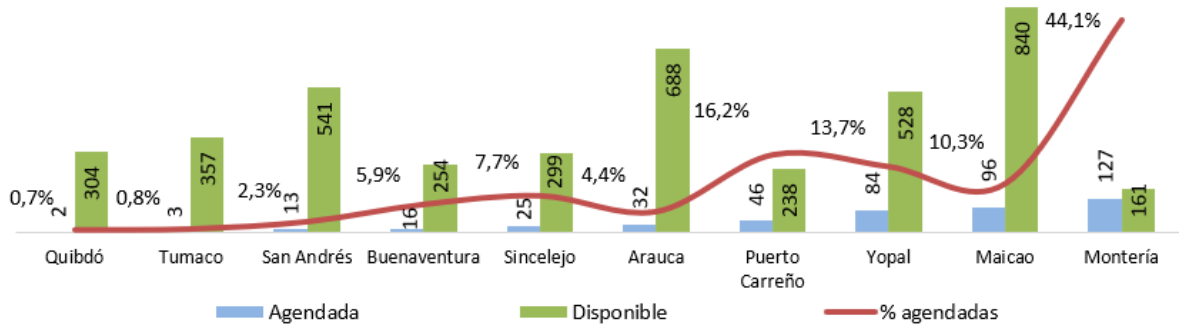
Tabla N° 26

En el presente grafico se muestra el top 10 de cuidades con mayor participación de agendas.



Grafica N° 36

Y en el siguiente gráfico, se evidencia que los siguientes centros facilitadores tienen menos porcentaje de asignación el mes.



Grafica N° 37

7.2 Registro de Asistencia Agendas

De las 15.299 citas agendadas para marzo, se registró la tipificación de asistencia al 60%.

A continuación se muestra el porcentaje de registro por Centro Facilitador, 6 centros facilitadores no registran asistencia: Ibagué, Puerto Carreño, San Andrés, Sincelejo, Tumaco y Sincelejo (los 1ros 5 presentaron la misma novedad en febrero).

Solo el Centros facilitadores de Cúcuta, generan asistencia a más del 95% de lo agendado, Pereira, Maicao y Manizales más del 80%.

Los centros facilitadores que administra la Unión temporal (Bogotá, Medellín, Cali, Arauca y Cúcuta) se encuentran con el cumplimiento en cuanto la gestión al cierre de las citas.

Cuidad	Dirección Punto Atención	Asiste	No asiste	Sin gestión
Cúcuta	Calle 22N # 8-47	97%	3%	0%
Pereira	Avenida 30 De agosto # 26-37	87%	0%	13%

Maicao	Calle 16 # 3-28	86%	9%	4%
Manizales	Calle 53 # 25A-35	81%	18%	1%
Pasto	Calle 17 # 29-70	79%	2%	18%
Medellín	Calle 19 # 80A-40	75%	25%	0%
Armenia	Carrera 12 # 19-00 Local 18	72%	18%	10%
Popayán	Calle 4 Norte # 10B-66	69%	6%	25%
Arauca	Carrera 21 # 17-73	69%	31%	0%
Riohacha	Calle 5 # 4-48	68%	2%	30%
Montería	Calle 28 # 2-27	67%	9%	24%
Bogotá, D.C.	Calle 100 # 11B-27	66%	27%	7%
Cali	Avenida 3 Norte # 50N-20	59%	41%	0%
Neiva	Calle 8 # 7-70	52%	3%	46%
Valledupar	Carrera 15 # 13B Bis-35	47%	0%	53%
Yopal	Calle 7 # 19-35	46%	0%	54%
Cartagena De Indias	Calle 20 B # 29-18	45%	2%	53%
Bucaramanga	Carrera 11 # 41-13	44%	2%	54%
Barranquilla	Carrera 42 # 54-77	38%	0%	62%
Rumichaca	Puente Internacional Rumichaca-Edificio Cenaf	22%	0%	77%
Buenaventura	Calle 8 # 3-104	19%	0%	81%
Tunja	Transversal 9A # 29-29	18%	0%	82%
Santa Marta	Calle 19 # 8-68 Esquina	10%	0%	90%
Villavicencio	Calle 37 # 32-37	1%	0%	99%
Puerto Carreño	Carrera 10 # 18-08	0%	0%	100%
Quibdó	Calle 25 # 6-08	0%	0%	100%
Tumaco	Diagonal 5 # 3-74 Sur Del Litoral Pacifico	0%	0%	100%
Sincelejo	Calle 20 # 24-05	0%	0%	100%
Ibagué	Calle 10 # 8-07	0%	0%	100%
San Andrés	Carrera 10 # 3-92	0%	0%	100%
Total general		**60%**	**18%**	**22%**

Tabla N° 27

Por otra parte, se relaciona el porcentaje de asistencia frente a lo agendado por los ciudadanos y lo tipificados por los centros facilitadores:

Cuidad	Dirección Punto Atención	Asiste	No asiste	Reservada
Bogotá, D.C.	Calle 100 # 11B-27	3.451	1.431	374
Medellín	Calle 19 # 80A-40	1.342	448	0
Cali	Avenida 3 Norte # 50N-20	842	584	0
Bucaramanga	Carrera 11 # 41-13	552	21	682
Cúcuta	Calle 22N # 8-47	665	24	0
Barranquilla	Carrera 42 # 54-77	231	1	380
Armenia	Carrera 12 # 19-00 Local 18	402	99	57
Pereira	Avenida 30 De agosto # 26-37	403	1	58
Cartagena De Indias	Calle 20 B # 29-18	192	9	228
Villavicencio	Calle 37 # 32-37	3	0	347
Tunja	Transversal 9A # 29-29	61	1	286
Riohacha	Calle 5 # 4-48	165	4	73

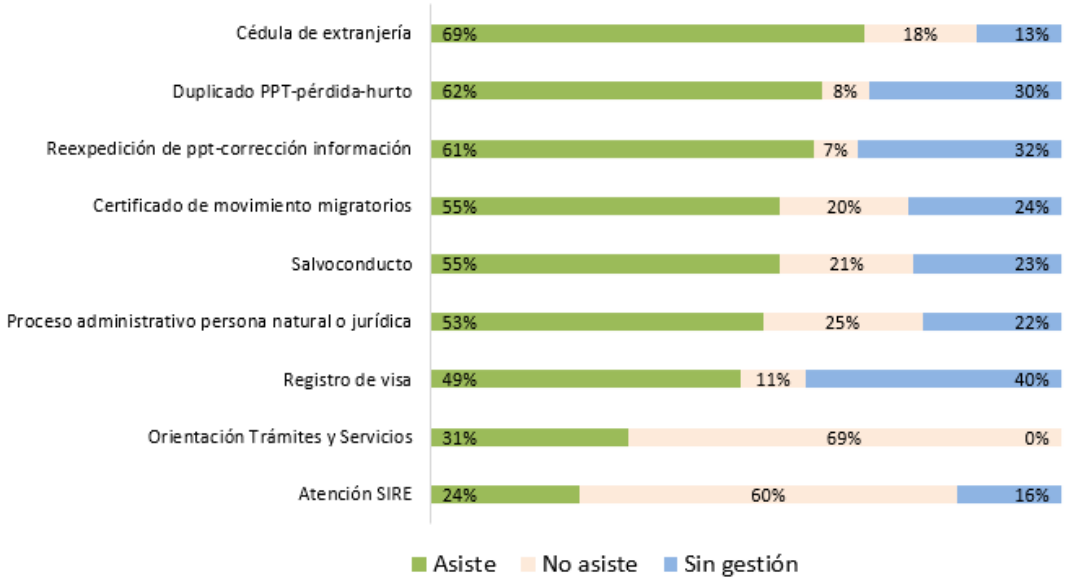
Popayán	Calle 4 Norte # 10B-66	150	13	54
Manizales	Calle 53 # 25A-35	174	39	2
Rumichaca	Puente Internacional Rumichaca-Edificio Cenaf	46	1	160
Pasto	Calle 17 # 29-70	161	5	37
Ibagué	Calle 10 # 8-07	0	0	165
Valledupar	Carrera 15 # 13B Bis-35	73	0	82
Neiva	Calle 8 # 7-70	76	4	67
Santa Marta	Calle 19 # 8-68 Esquina	13	0	116
Montería	Calle 28 # 2-27	85	11	31
Maicao	Calle 16 # 3-28	83	9	4
Yopal	Calle 7 # 19-35	39	0	45
Puerto Carreño	Carrera 10 # 18-08	0	0	46
Arauca	Carrera 21 # 17-73	22	10	0
Sincelejo	Calle 20 # 24-05	0	0	25
Buenaventura	Calle 8 # 3-104	3	0	13
San Andrés	Carrera 10 # 3-92	0	0	13
Tumaco	Diagonal 5 # 3-74 Sur Del Litoral Pacifico	0	0	3
Quibdó	Calle 25 # 6-08	0	0	2
Total general		**9.234**	**2.715**	**3.350**

Tabla N° 28

Finalmente, se muestra el comportamiento de la asistencia frente a los tramites solicitados:

Trámite	Asiste	No asiste	Sin gestión
Registro de visa	40%	11%	49%
Reexpedición de PPT-corrección información	32%	7%	61%
Duplicado PPT-pérdida-hurto	30%	8%	62%
Certificado de movimiento migratorios	24%	20%	55%
Salvoconducto	23%	21%	55%
Proceso administrativo persona natural o jurídica	22%	25%	53%
Atención SIRE	16%	60%	24%
Cédula de extranjería	13%	18%	69%
Orientación Trámites y Servicios	0%	69%	31%
Total general	**60%**	**18%**	**22%**

Tabla N° 29



Grafica N° 38

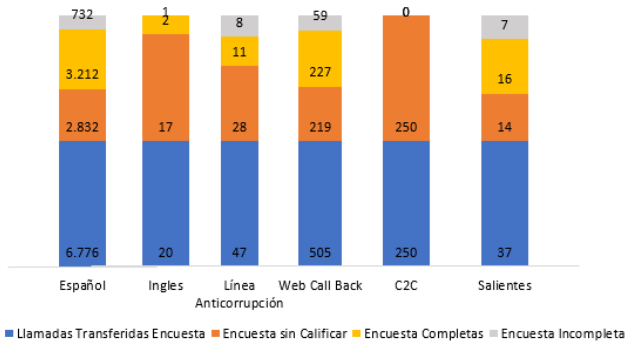
8 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN MENSUAL

8.1 Encuestas Canal Telefónico

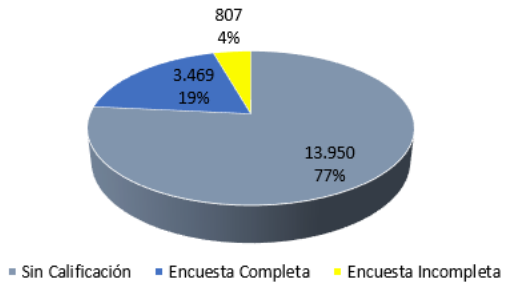
Con el fin de evaluar cada mes la satisfacción de la atención brindada por parte de los agentes de servicio a los ciudadanos, a continuación, se muestra la cantidad de encuestas correspondientes al mes de marzo para el canal de Telefónico.

Canal	Segmento	Llamadas Atendidas	Llamadas Transferidas a Encuesta	*%Llamadas Transferidas a Encuesta*	Encuesta sin Calificar	*% Encuesta sin Calificar*	Encuesta Completas	*% Encuesta Completas*	Encuesta Incompleta	*% Encuesta Incompleta*
Telefónico	Español	8.361	6.776	81%	2.832	41,8%	3.212	47,4%	732	10,8%
	Ingles	140	20	14%	17	85,0%	2	10,0%	1	5,0%
	Línea Anticorrupción	147	47	32%	28	59,6%	11	23,4%	8	17,0%
	Web Call Back	858	505	59%	219	43,4%	227	45,0%	59	11,7%
	C2C	1.198	250	21%	250	100,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Salientes	144	37	26%	14	37,8%	16	43,2%	7	18,9%
	Total	**10.848**	**7.635**	70%	**3.360**	44,0%	**3.468**	45,4%	**807**	10,6%

Tabla N° 30



Grafica N° 38



Grafica N° 40

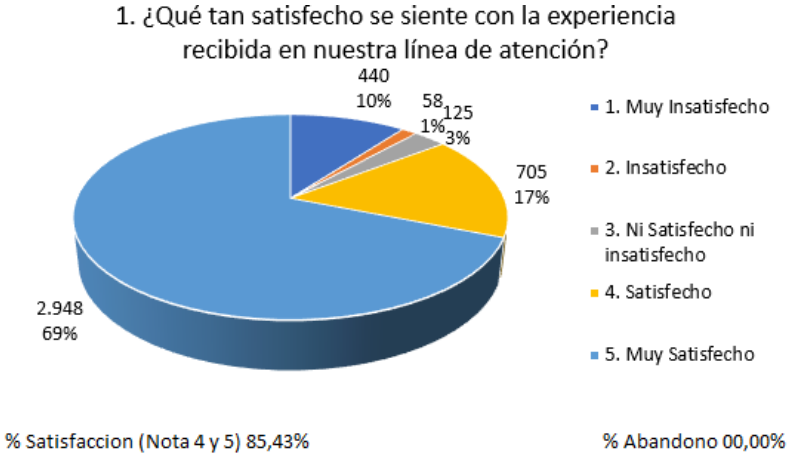
Del total de las encuestas transferidas, se presentó un 19% de encuestas completas, 4% encuestas incompletas y el restante 77% no calificaron la encuesta.

La encuesta de satisfacción tiene (4) preguntas con la siguiente escala:

1. Muy Insatisfecho.
2. Insatisfecho.
3. Ni satisfecho ni insatisfecho.
4. Satisfecho.
5. Muy Satisfecho.

A continuación, tenemos los resultados del total de encuestas contestadas para canal telefónico:

- Primera pregunta:

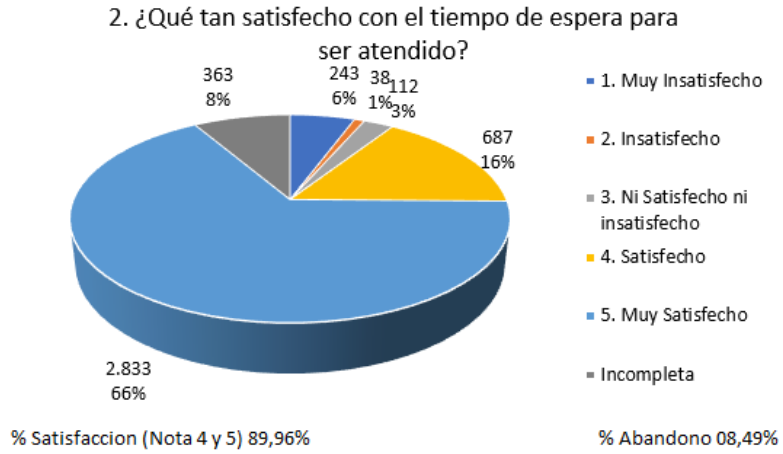


% Satisfaccion (Nota 4 y 5) 85,43%

% Abandono 00,00%

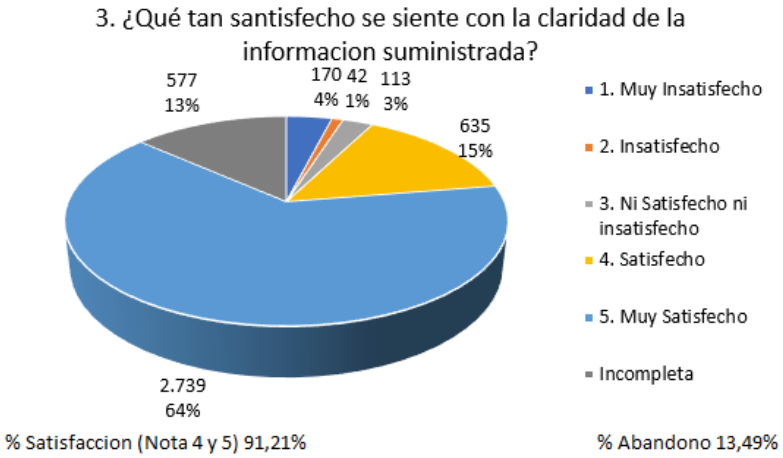
Grafica N° 41

- Segunda pregunta:



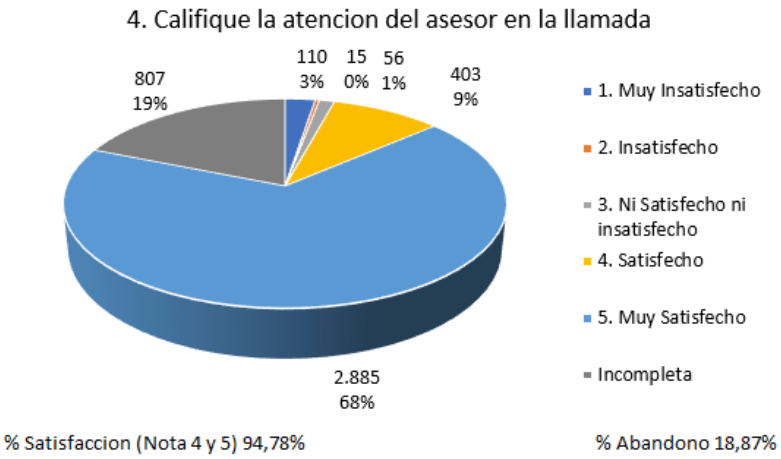
Grafica N° 42

- Tercera pregunta:



Grafica N° 43

- Cuarta pregunta



Grafica N° 44

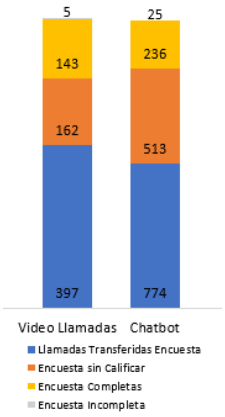
Se observa que en las (4) preguntas la calificación con mayor participación es el nivel de satisfacción es (4. Satisfecho – 5. Muy Satisfecho), logrando que nuestros ciudadanos tengan una experiencia positiva ante la atención brindada por nuestros agentes, comportamiento que también se presentó en el mes anterior.

8.2 Encuestas Ventanilla Virtual

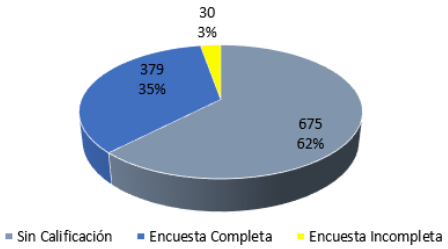
Con el fin de evaluar cada mes la satisfacción de la atención brindada por parte de los agentes de servicio a los ciudadanos, a continuación, se muestra la cantidad de encuestas correspondientes al mes de febrero para ventanilla virtual.

Canal	Segmento	Interacciones Atendidas	Interacciones con Encuesta	*%Interacciones con Encuesta*	Encuesta sin Calificar	*% Encuesta sin Calificar*	Encuesta Completas	*% Encuesta Completas*	Encuesta Incompleta	*% Encuesta Incompleta*
Ventanilla	Video Llamadas	397	397	100%	162	40,8%	143	36,0%	5	1,3%
	Chatbot	774	774	100%	513	66,3%	236	30,5%	25	3,2%
	Total	**1.171**	**1.171**	100%	**675**	57,6%	**379**	32,4%	**30**	2,6%

Tabla N° 31



Gráfica N° 45



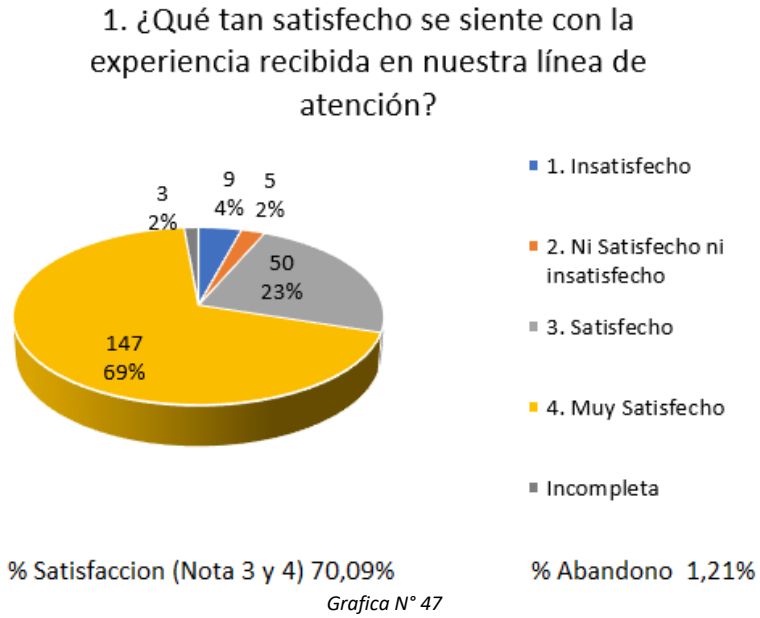
Gráfica N° 46

La encuesta de satisfacción para Video Llamada comprende por (4) preguntas de acuerdo con la siguiente escala:

1. Insatisfecho.
2. Ni satisfecho ni insatisfecho.
3. Satisfecho.
4. Muy Satisfecho.

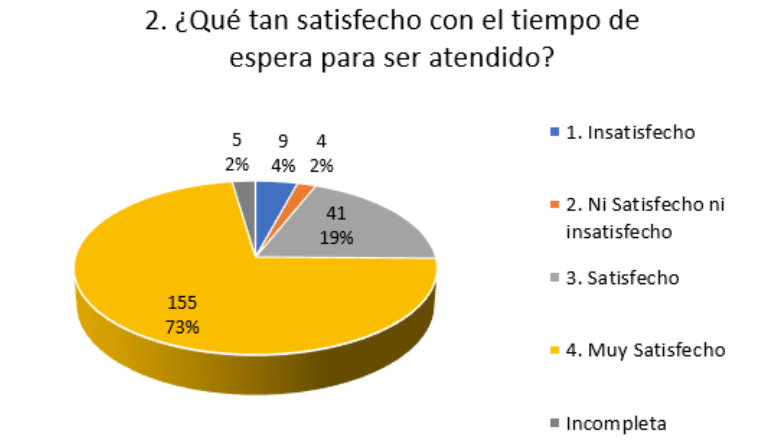
A continuación, el detalle de las 3 preguntas:

- Primera pregunta



Grafica N° 47

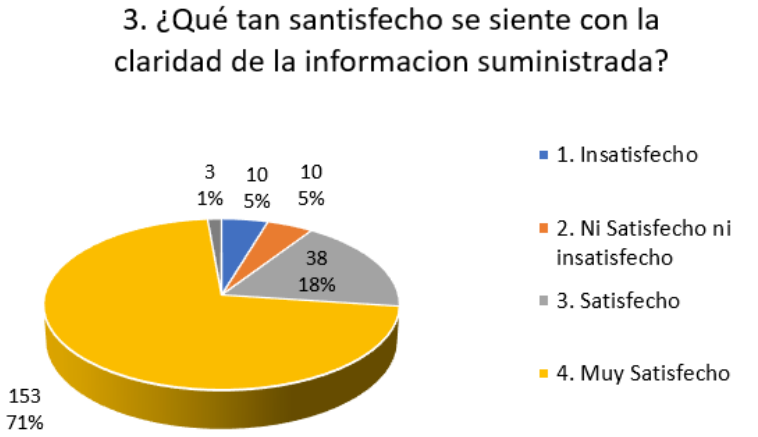
- Segunda Pregunta



% Satisfaccion (Nota 3 y 4) 74,77% % Abandono 3,00%

Grafica N° 48

- Tercera pregunta



% Satisfaccion (Nota 3 y 4) 72,90% % Abandono 1,40%

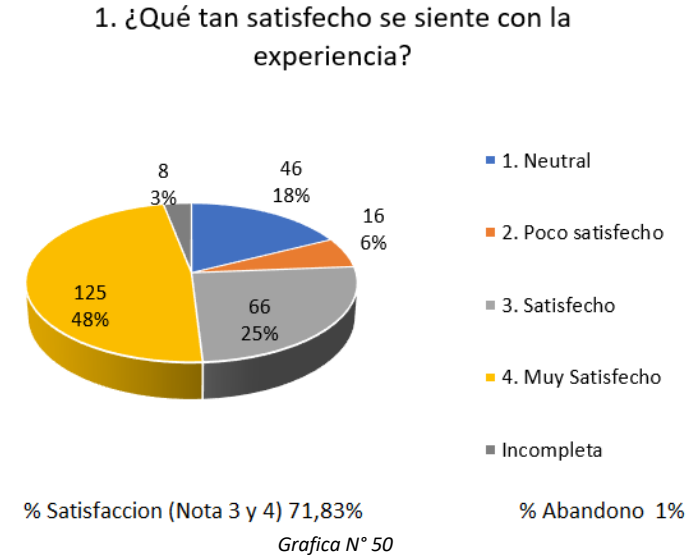
Grafica N° 49

Para Chatbot, la escala está comprendida por:

1. Neutral.
2. Poco Satisfecho.
3. Satisfecho.
4. Muy Satisfecho.

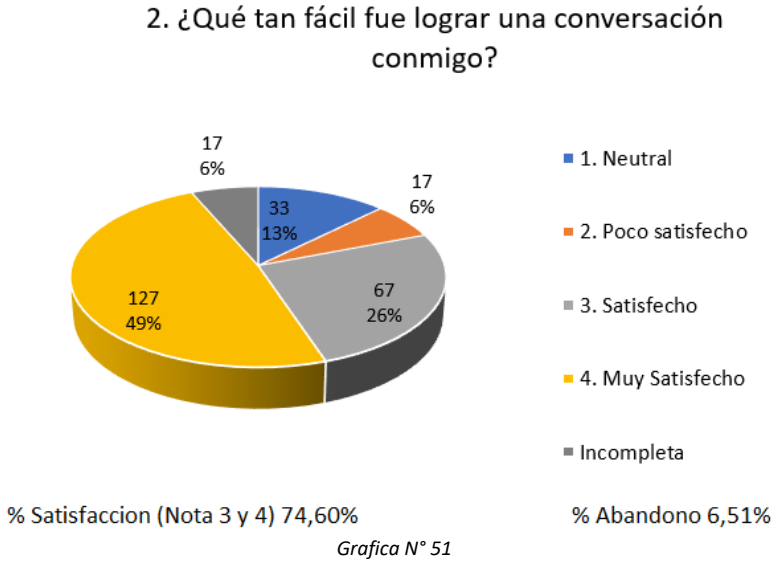
A continuación el resultado de las encuestas para Chatbot

- Primera pregunta



Grafica N° 50

- Segunda pregunta



Grafica N° 51

9 QUEJAS

Para el mes de marzo no se recibieron quejas de los procesos.

9.1 Casos escalados

- Para el mes de marzo desde el Contact Center se escalaron 43 casos a segundo nivel, donde el 52% de los casos son relacionados con prorroga de permanencia, seguido de certificado de movimientos Migratorios 21%.
- Las dos ciudades con mayor número de casos son: Bogotá 30% de participación seguido de Medellín y Cali con el 10%.

Tramite	Cantidad	%
Prórroga de permanencia	22	51%
Certificado de Movimientos Migratorios	9	21%
Cédula de extranjería	4	9%
Error al diligenciar el FUT, para trámite de CMM.	3	7%
PQRS	2	5%
Duplicado PPT	1	2%
Salvoconducto de Refugio	1	2%
Proceso administrativo	1	2%
Total general	**43**	**100%**

Tabla N° 32

- A continuación, se evidencia el evolutivo de los escalamientos en segundo nivel, donde se presenta una variación del –247% respecto al mes anterior.

Tramite	FEBRERO	MARZO	VARIACIÓN
Prórroga Permanencia	106	22	-382%
Certificado de Movimientos Migratorios	24	9	-167%
Duplicado PPT	5	1	-400%
Cédula de extranjería	4	4	0%
Proceso administrativo persona natural o jurídica	1	1	0%
Error 405 al diligenciar el FUT, para cita de CMM.	1	3	67%
Registro biométrico en punto visible	1	-	
Horario de atención CFSM Barranquilla	1	-	
Reexpedición PPT	1	-	
APP Transito Seguro	1	-	
Diligenciamiento del FUT no permite	1	-	
Cita de proceso administrativo urgente	1	-	
Registro de visa y solicitud de CE.	1	-	
Colocar impedimento de salida para menor	1	-	

Salvoconducto de Refugio		1	100%
PQRS	-	2	
Total general	**149**	**43**	**-247%**

Tabla N° 33

10 ACTUALIZACIONES - FORMACIÓN

Durante lo corrido del mes del presente informe teniendo en cuenta que no se contó con la figura de formador, desde la operación se realizaron las siguientes actualizaciones, actividades y socializaciones de las novedades y actualizaciones presentadas.

se realizó retroalimentación de los escenarios más afectados en el área de calidad reforzando los atributos de mayor impacto. como lo son, registro de tipificación, preguntas filtro, escucha activa.

Se realizaron piezas visuales con información acerca de la entidad como:

- Orientación al ciudadano cuando se comunica y requiere información acerca de PQRS que coloco.
- Entregas masivas en Bogotá.
- Novedades sobre entregas del PPT en el CFSM de la calle 100.
- Traslado del punto visible de Soacha.
- Información importante para la salida de menores en temporada.
- Retroalimentación acerca de cómo realizar el trámite para CMM.

Para cada tema se informó a los agentes, indicando cada proceso.



















Imágenes N° 1 a 9

Evaluación mensual del mes de marzo, donde se garantiza la presentación de agentes del Contac center, agentes presenciales y proceso Back Office.

A continuación, se relacionan las notas por cada segmento.

- Agentes Call Center

CEDULA	APELLIDOS Y NOMBRES	SEGMENTO	NOTA
1018465585	GONZALEZ VARGAS PAOLA ANDREA	Anticorrupción	100
1019150523	OSUNA HERNANDEZ JULIAN	Anticorrupción	100
1002729833	VEGA CASTRO DEISY KATERINE	C2C	100
1001204918	MAHECHA FORERO GISELL GALATEA	C2C	100
52311588	MARTINEZ GUERRERO HEIDY LISETTE	C2C	100
1031643234	SOLER GOMEZ DANIEL MAURICIO	C2C	100
1144134835	PORTILLO RAMIREZ SANDRA MARCELA	Chat	100
1014283681	LEAL GARCIA DAYANN VANESSA	Chat	100
1013096006	MORALES IVONNE NATALIA	Inglés	100

1022445954	MARIN CORDOBA DAVID SANTIAGO	Línea fija y 01800	100
1012326662	CASTELLANOS ROJAS JUAN DAVID	Línea fija y 01800	100
1000472093	CRUZ ORJUELA CRISTIAN MAURICIO	Línea fija y 01800	100
1016066179	CUBILLOS CUBILLOS JUAN DAVID	Línea fija y 01800	100
1033772636	MILA DAVILA LAURA KATHERIN	Línea fija y 01800	100
1018430027	RODRIGUEZ AGUILERA FRANCY ALEJANDRA	Línea fija y 01800	100
1000251299	RUIZ MUÑOZ ANGELA NATALIA	Línea fija y 01800	100
80815837	SOLER PEÑA JOHN FREDY	Línea fija y 01800	100
1014659032	VALENZUELA CAMELO KAREN SOFIA	Línea fija y 01800	100
1020821051	ZAMUDIO ROMERO JUAN NICOLAS	Línea fija y 01800	100
1023369838	ZARATE QUIROGA BRANDON STIVEN	Línea fija y 01800	100
1021668260	VELASQUEZ GOMEZ MICHEL ANDREA	Línea fija y 01800	100
1043648865	AMEZQUITA LONDOÑO LEYNNER SANTIAGO	Línea fija y 01800	100
1030571452	SIERRA PEÑA ADRIANA FERNANDA	Línea fija y 01800	100
1126449247	REALPE VILLAMARIN JOHAN STIVEN	Línea fija y 01800	100
1069749316	CHITIVA VELASQUEZ LILIANA PATRICIA	Video llamada	100
52792283	RODRIGUEZ YAYA NEIDY YOJANA	Video llamada	100
1023010769	GUTIERREZ BARBOSA ANGIE TATIANA	Video llamada	100
80000312	BOLAÑO GUTIERREZ JOSEPH ENRQIUE	Línea fija y 01800	82
1075676567	ESPITIA ROBAYO LUISA FERNANDA	Video llamada SEÑAS	86
52457797	PINZON NUÑEZ YAMILE	Video llamada	91
1000137381	FLOREZ DIAZ HEIDY DAYANA	Línea fija y 01800	100
		PROMEDIO	**99**

Tabla N° 34

- Agentes Back Office

CEDULA	APELLIDOS Y NOMBRES	SEGMENTO	NOTA
52970921	COTRINO PALACIOS LIBIA PATRICIA	Skill BackOffice	100
52800611	NUMPAQUE MONROY YANETH	Skill BackOffice	100
1032387018	CARRASCAL CARLOS MANUEL	Skill BackOffice	100
1010241429	GONZALEZ CASTRO ANDREA VALENTINA	Skill BackOffice	100
1012437572	OSMA DEVIA RUBEN DARIO	Skill BackOffice	100
1015480954	PINILLA MONCALEANO DANIELA ALEXANDRA	Skill BackOffice	100
	PROMEDIO		**100**

Tabla N° 35

- Agentes Presenciales

CEDULA	APELLIDOS Y NOMBRES	SEGMENTO	NOTA
1098776013	ARENAS GONZALEZ LORENA	Presencial Cúcuta	100
1032496447	GUERRERO CASTAÑO LUISA FERNANDA	Presencial MC - Calle 100	80
1013662724	LOZANO AREVALO WALTER AULY	Presencial MC- Calle 26	80
1072196210	PINZON MENDEZ LUIS ALBERTO	Presencial MC - Calle 100	90
1013674157	RESTREPO DUARTE YURANY ESTEFANY	Presencial MC - Calle 100	90
1116810173	CORDOBA FUENTES ANGIE VIVIANA	Presencial Arauca	90
1026295962	GELVES CASTAÑO ANDERSON RICARDO	Presencial MC - Aeropuerto	90
52445711	VARON OLIVEROS ANA PILAR	Presencial MC - Calle 100	90
1000776075	MAHECHA SALAZAR JEFERSON ANTONIO	Presencial MC - Calle 100	90
1089245033	BRAVO ANDRADE ROXANNA LUCERO	Presencial CALI	60
1151958956	RENTERIA MURILLO JHOSIMAR	Presencial CALI	80
1093786226	ARENAS CARDONA INGRID FERNANDA	Presencial Cúcuta	80
1005059614	CABADIAZ ROLON SLENDY DAYANA	Presencial Cúcuta	80
1000468999	PARRADO DAYANA ZAMORA	Presencial MC - Aeropuerto	80
1032468142	BALLESTEROS RODRIGUEZ LAURA DANIELA	Presencial MC- Calle 26	90
1116550911	SÁNCHEZ CELY JESSICA TATIANA	Presencial MC- Calle 26	100
43119779	GUZMAN MUÑOZ LILIANA ISABEL	Presencial Medellín	90
43974975	RODRIGUEZ BEDOYA SANDRA YISELA	Presencial Medellín	90
		PROMEDIO	**86**

Tabla N° 36

11 NOVEDADES

Apoyo de manera presencial por parte del colaborador Luis Pinzón en sede del cliente Calle 100, realizando las siguientes actividades dentro de los días laborados del mes:

Detalle de actividades	Total
Gestión de Certificado Movimientos Migratorios Gestión Prorrogas (Aprobación - Devolución - Cancelación)	919

Tabla N° 37

INFORME DE CALIDAD DEL SERVICIO

PROYECTO: **Migración Colombia**

Periodo: 01 al 31 de marzo de 2024
Orden de Compra: 122240

Jorge Iván Tabares Ortiz
Darlyn Jankely Garcia Cañón

Líderes del Proceso de Calidad

MIGRACIÓN
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS GENERALES

CONTRATO U ORDEN DE COMPRA	Orden de Compra 122240
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:	05/04/2024
OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME:	Presentar el resultado de las auditorías aplicadas en los canales de servicio existentes y en atención por los agentes del equipo del Centro de Contacto de Migración Colombia, el informe incluye el consolidado de los monitoreos realizados durante el mes anterior a la presentación de este informe, discriminando resultados por canal de atención, trámite o servicio. Así mismo, se presenta los hallazgos y planes de acción realizados, con el objetivo de minimizar las imprecisiones que impactan los acuerdos contractuales del proyecto.
PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME	Del 01 al 31 de marzo de 2024
PRESENTADO POR:	Jorge Iván Tabares Ortiz Darlyn Jankely Garcia Cañón
ENTREGADO A:	Leydi Andrea Martínez
INFORME No:	03

Tabla de Contenido

1. Presentación..... 4
2. Resumen Ejecutivo..... 4
3. Resultado de indicadores por agente.....14
4. Planes de acción ejecutados en marzo.....16
5. Planes de acción para el mes de abril 21

1. Presentación

Las auditorias en la prestación del servicio tienen como objetivo aumentar la satisfacción del usuario final y optimizar la calidad del servicio ofrecido, a través de la detección oportuna de oportunidades de mejora presentes en la gestión realizada por los agentes del Centro de Contacto, evaluando la calidad con la que se desarrollan los procesos en los diferentes canales de atención, mediante un esquema de revisión preventiva y/o correctiva. Labor realizada por los líderes de calidad asignados al proyecto.

El área de calidad determina tres categorías de imprecisión. Estos errores permiten no sólo determinar el desempeño adecuado de los agentes, sino también, focalizar y potencializar las retroalimentaciones dadas a las instancias representativas del proyecto.

2. Resumen Ejecutivo

Este informe contiene las actividades desarrolladas por el área de calidad entre el 01 y el 31 de marzo de 2024 para el proyecto Migración Colombia.

Teniendo en cuenta los indicadores contractuales, los indicadores del ANS que regula el área de calidad en el mes de marzo son los siguientes:

- **PECN:** Precisión Error Critico de Negocio.
- **PECUF:** Precisión Error Critico de Usuario Final.

Indicador	PECUF	PECN	META
Marzo	93,1%	98,1%	85%

Imagen N°1

Durante el periodo en referencia se monitorearon de manera aleatoria, a cada uno de los agentes del centro de contacto; Los agentes cuentan con un promedio de 9 monitoreos, teniendo como muestra 463 atenciones valoradas del total de las gestiones ingresadas en los diferentes canales de atención.

Las 463 transacciones monitoreadas, se distribuyen de la siguiente manera en los canales de atención:

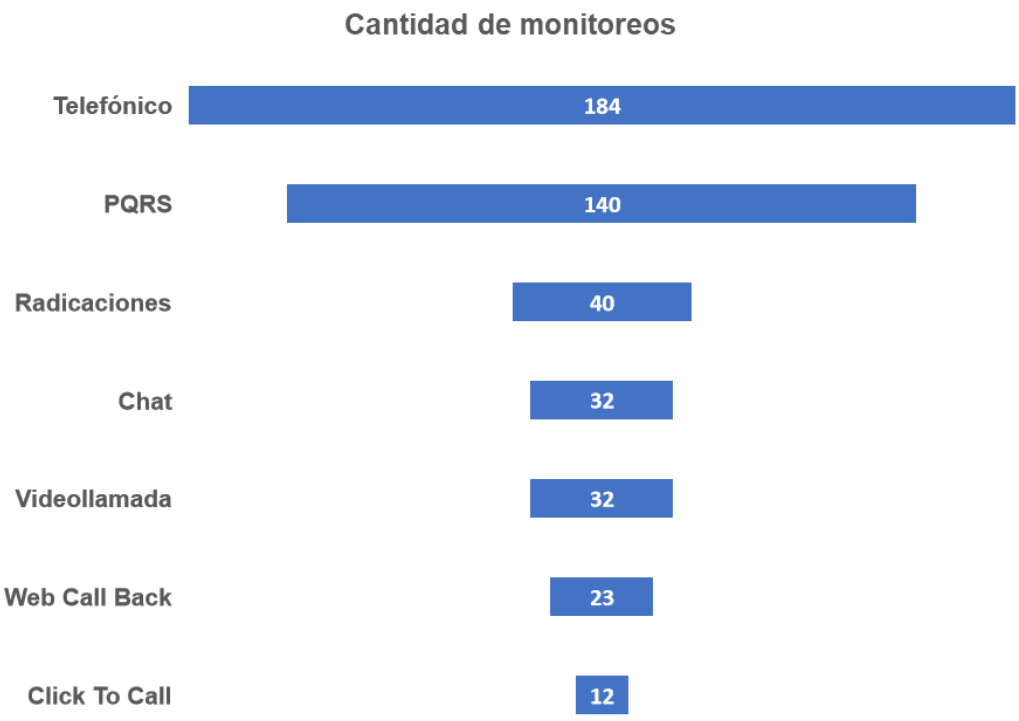


Imagen N°2

Indicador de precisión global del mes en gestión:

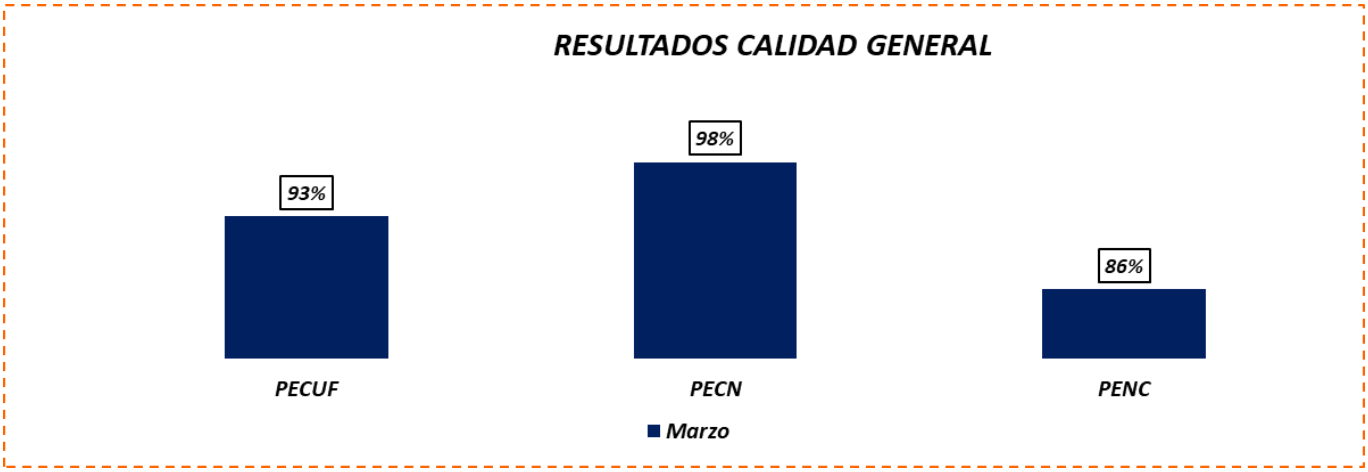


Imagen N°3

Indicador de precisión por canal

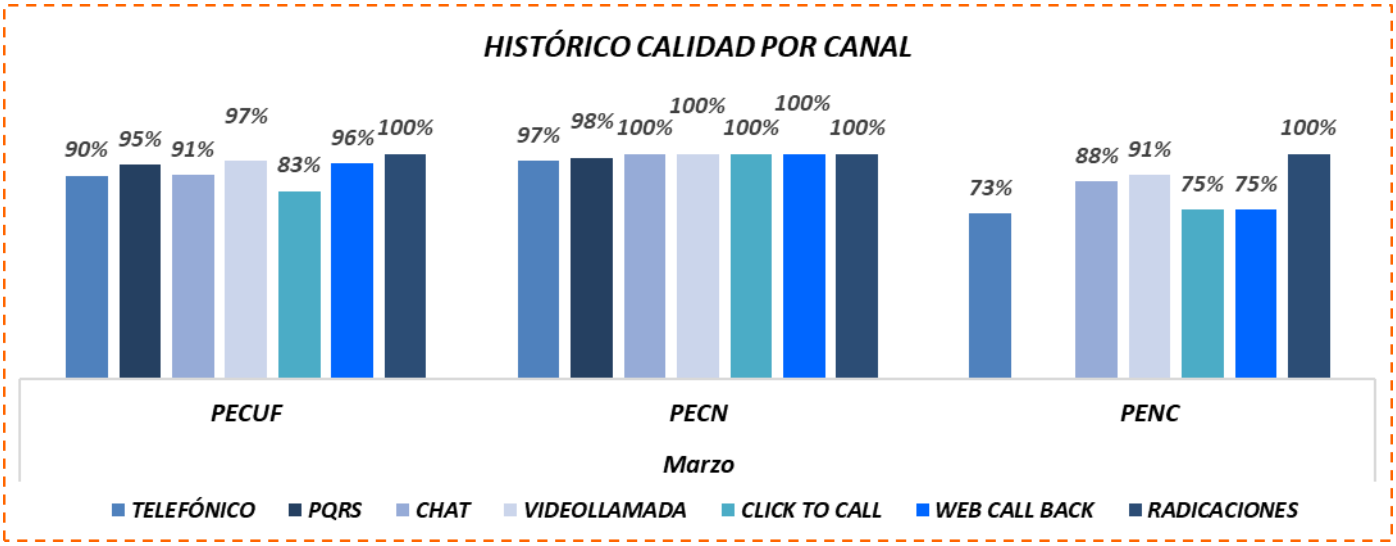


Imagen N°4

Teniendo en cuenta los canales de atención evaluados, se presenta el siguiente comportamiento por precisión durante el mes de marzo:

Telefónico:

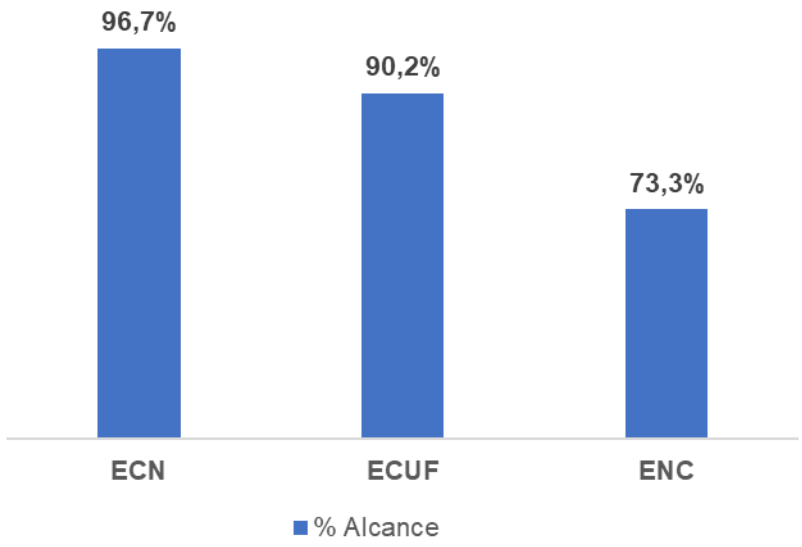


Imagen N°5

En marzo para el canal telefónico se realizaron 184 muestras, donde se identifica que ECN y ECUF cumplieron con el umbral establecido para la orden de compra del proyecto.

Afectaciones por atributo errores críticos

1. **Brindo información correcta y completa, conforme a las políticas del proceso:** Se ve afectado cuando se evidencia que se entrega información incompleta o incorrecta a los ciudadanos, teniendo en cuenta los requisitos y lineamientos de la entidad contratante.
2. **Tipifico la interacción (registro):** Se ve afectado cuando se tipifica en el aplicativo del aliado (IQGIS) de forma incorrecta el motivo real de la comunicación del ciudadano.
3. **Identifico de forma rápida y acertada la necesidad del ciudadano(a) a través de preguntas filtro):** Se ve afectado debido a que los agentes no realizan las preguntas filtro para identificar el requerimiento del ciudadano.
4. **Direcciono adecuadamente:** Se ve afectado cuando se direcciona a puntos presenciales y no aplica o cuando no se brinda las líneas de atención o página web de las entidades correspondientes.

Afectaciones por atributo errores no críticos

1. **Registro de datos y observaciones:** El atributo se ve afectado cuando se evidencia que el agente ingresa de forma errada los datos suministrados por el ciudadano.
2. **Retomo la interacción en los tiempos establecidos:** El atributo se afecta debido a que los agentes exceden los tiempos de espera establecidos para retomar al ciudadano.
3. **Contesto oportunamente la interacción:** El atributo se ve afectado cuando se evidencia que el agente no atiende la llamada dentro del tiempo establecido (3 segundos).
4. **Manejo un lenguaje claro:** El atributo se afecta debido al uso de muletillas como: correcto, me indica, perfecto, de onomatopeyas como: ahí, umm, aja y al utilizar extranjerismos tales como “ok”.
5. **Presto atención al ciudadano:** Se ve afectado principalmente cuando por descuido el agente hace repetir al ciudadano información que ha indicado al inicio de la comunicación.
6. **Utilizo correctamente los guiones de servicio:** Se ve afectado cuando se evidencia que no se usan los guiones establecidos de acuerdo con el proceso.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil	PENC	Cuartil
DAVID SANTIAGO MARIN CORDOBA	10	94%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2
BRANDON STIVEN ZARATE QUIROGA	9	87%	CUARTIL 3	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
FRANCY ALEJANDRA RODRIGUEZ AGUILERA	9	99%	CUARTIL 2	99%	CUARTIL 2	83%	CUARTIL 4
GISELL GALATEA MAHECHA FORERO	9	92%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
JOSEPH ENRQIUE BOLAÑO GUTIERREZ	9	93%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
JUAN DAVID CASTELLANOS ROJAS	9	93%	CUARTIL 2	99%	CUARTIL 2	99%	CUARTIL 2
JUAN DAVID CUBILLOS CUBILLOS	9	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
JULIAN OSUNA HERNANDEZ	9	92%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2
LAURA KATHERIN MILA DAVILA	9	93%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	96%	CUARTIL 2
LEYNNER SANTIAGO AMEZQUITA LONDOÑO	9	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	93%	CUARTIL 2
ADRIANA FERNANDA SIERRA PEÑA	8	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
ANGELA NATALIA RUIZ MUÑOZ	8	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2
CRISTIAN MAURICIO CRUZ ORJUELA	8	85%	CUARTIL 4	100%	CUARTIL 1	91%	CUARTIL 2
HEIDY DAYANA FLOREZ DIAZ	8	99%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
HEIDY LISETTE MARTINEZ GUERRERO	8	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	96%	CUARTIL 2
JOHN FREDY SOLER PEÑA	8	85%	CUARTIL 4	99%	CUARTIL 2	91%	CUARTIL 2
JUAN NICOLAS ZAMUDIO ROMERO	8	93%	CUARTIL 2	96%	CUARTIL 2	95%	CUARTIL 2
KAREN SOFIA VALENZUELA CAMELO	8	91%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	94%	CUARTIL 2
MICHEL ANDREA VELASQUEZ GOMEZ	8	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
DEISY KATERINE VEGA CASTRO	7	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
JOHAN STIVEN REALPE VILLAMARIN	7	91%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	96%	CUARTIL 2
PAOLA ANDREA GONZALEZ VARGAS	6	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2

Imagen N°6

PQR:

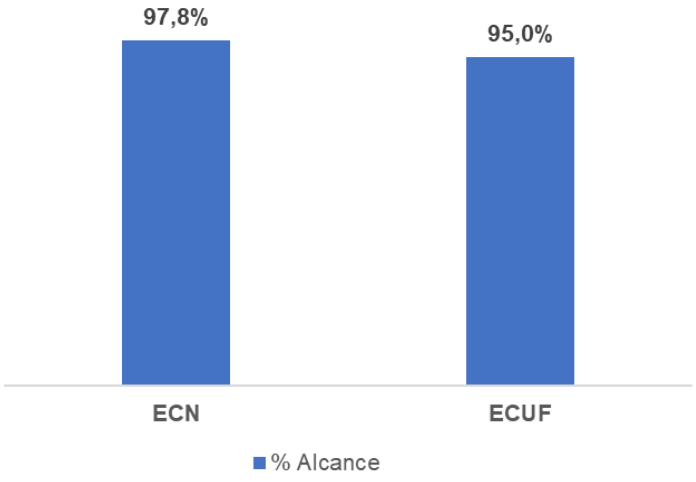


Imagen N°7

En marzo para el canal de PQR se realizaron 140 muestras, donde se identifica que ECUF y ECN se cumple con el umbral establecido para la orden de compra del proyecto.

Afectaciones por atributo errores críticos

1. **Brindo información correcta y completa, conforme a las políticas del proceso:** Se ve afectado cuando se evidencia que se entrega información incompleta o incorrecta a los ciudadanos, teniendo en cuenta los requisitos y lineamientos de la entidad contratante.
2. **Presentación ECN:** Se ve afectado cuando se evidencia que el formato de la letra no es el correspondiente, no se usa de manera correcta y no se administra los espacios de la hoja.
3. **Aplico correctamente las reglas de ortografía, redacción y escritura:** Para el mes de marzo se encontraron errores de escritura en algunas palabras.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil
ANDREA VALENTINA GONZALEZ CASTRO	36	94%	CUARTIL 2	97%	CUARTIL 2
RUBEN DARIO OSMA DEVIA	34	97%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1
DANIELA ALEXANDRA PINILLA MONCALEANO	34	91%	CUARTIL 2	94%	CUARTIL 2
YANETH NUMPAQUE MONROY	32	97%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1
LIBIA PATRICIA COTRINO PALACIOS	3	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1

Imagen N°8

Chat:

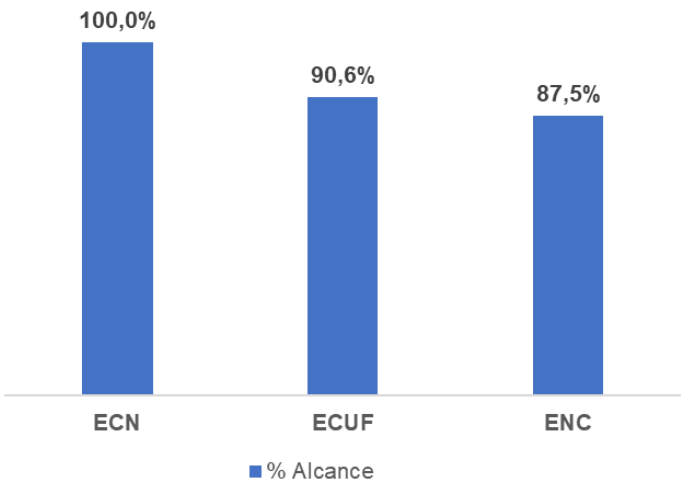


Imagen N°9

En marzo para el canal de Chat se realizaron 32 muestras, donde se identifica que ECUF y ECN se cumple con el umbral establecido para la orden de compra del proyecto.

Afectaciones por atributo errores críticos

1. **Aplico correctamente las reglas de ortografía, redacción y escritura:** Para el mes de enero se encontraron errores de escritura y ortografía en algunas palabras, principalmente en la asignación de tildes.
2. **Identifico de forma rápida y acertada la necesidad del ciudadano(a) a través de preguntas filtro):** Se ve afectado debido a que los agentes no realizan las preguntas filtro para identificar el requerimiento del ciudadano.

Afectaciones por atributo errores no críticos

1. **Registro de datos y observaciones:** El atributo se ve afectado cuando se evidencia que el agente ingresa de forma errada los datos suministrados por el ciudadano.
2. **Retomo la interacción en los tiempos establecidos:** El atributo se afecta debido a que los agentes exceden los tiempos de espera establecidos para retomar al ciudadano.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil	PENC	Cuartil
DAYANN VANESSA LEAL GARCIA	12	95%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1
SANDRA MARCELA PORTILLO RAMIREZ	11	94%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	96%	CUARTIL 2
LIBIA PATRICIA COTRINO PALACIOS	6	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
ANGIE TATIANA GUTIERREZ BARBOSA	2	95%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
LILIANA PATRICIA CHITIVA VELASQUEZ	1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1

Imagen N°10

Videollamada:

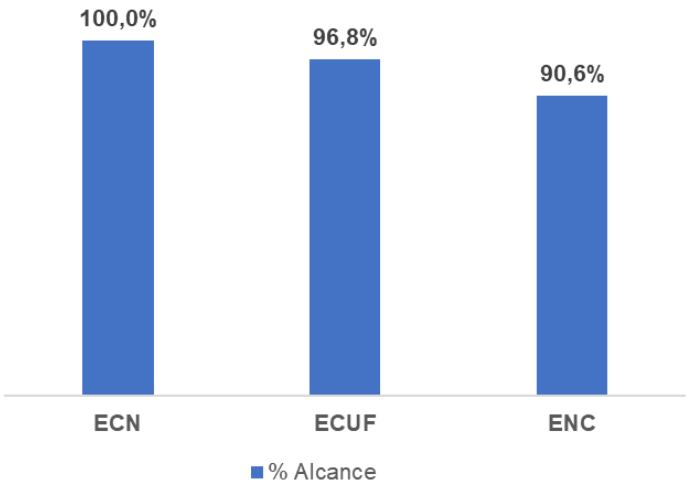


Imagen N°11

En marzo para el canal de videollamada se realizaron 32 muestras, donde se identifica que ECUF y ECN se cumple con el umbral establecido para la orden de compra del proyecto.

Afectaciones por atributo errores críticos

1. **Brindo información correcta y completa, conforme a las políticas del proceso:** Se ve afectado cuando se evidencia que se entrega información incompleta o incorrecta a los ciudadanos, teniendo en cuenta los requisitos y lineamientos de la entidad contratante.

Afectaciones por atributo errores no críticos

1. **Retomo la interacción en los tiempos establecidos:** El atributo se afecta debido a que los agentes exceden los tiempos de espera establecidos para retomar al ciudadano.
2. **Registro de datos y observaciones:** El atributo se ve afectado cuando se evidencia que el agente ingresa de forma errada los datos suministrados por el ciudadano.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil	PENC	Cuartil
LUISA FERNANDA ESPITIA ROBAYO	9	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
LILIANA PATRICIA CHITIVA VELASQUEZ	8	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
ANGIE TATIANA GUTIERREZ BARBOSA	7	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
NEIDY YOJANA RODRIGUEZ YAYA	5	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	94%	CUARTIL 2
YAMILE PINZON NUÑEZ	3	80%	CUARTIL 4	100%	CUARTIL 1	93%	CUARTIL 2

Imagen N°12

Click To Call:

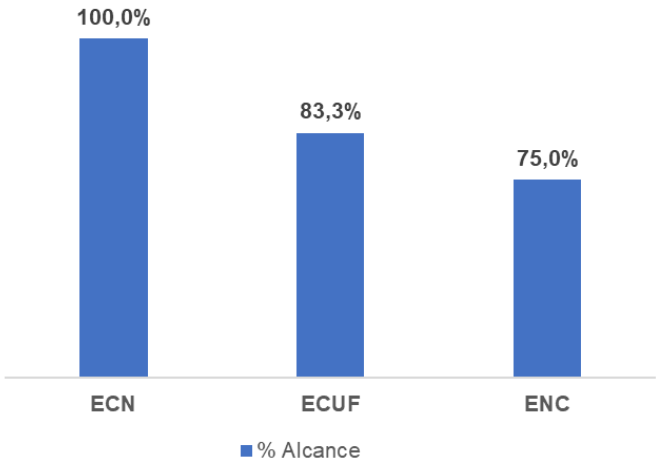


Imagen N°13

En marzo para el canal de Click To Call se realizaron 12 muestras, donde se identifica que ECN se cumple con el umbral establecido para la orden de compra del proyecto.

Afectaciones por atributo errores críticos

1. **Brindo información correcta y completa, conforme a las políticas del proceso:** Se ve afectado cuando se evidencia que se entrega información incompleta o incorrecta a los ciudadanos, teniendo en cuenta los requisitos y lineamientos de la entidad contratante.
2. **Identifico de forma rápida y acertada la necesidad del ciudadano(a) a través de preguntas filtro):** Se ve afectado debido a que los agentes no realizan las preguntas filtro para identificar el requerimiento del ciudadano.

Afectaciones por atributo errores no críticos

1. **Registro de datos y observaciones:** El atributo se ve afectado cuando se evidencia que el agente ingresa de forma errada los datos suministrados por el ciudadano.
2. **Presto atención al ciudadano:** Se ve afectado principalmente cuando por descuido el agente hace repetir al ciudadano información que ha indicado al inicio de la comunicación.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil	PENC	Cuartil
JOHAN STIVEN REALPE VILLAMARIN	2	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
KAREN SOFIA VALENZUELA CAMELO	1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	90%	CUARTIL 2
JOHN FREDY SOLER PEÑA	1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	90%	CUARTIL 2
PAOLA ANDREA GONZALEZ VARGAS	1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
CRISTIAN MAURICIO CRUZ ORJUELA	1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	75%	CUARTIL 4
JUAN NICOLAS ZAMUDIO ROMERO	1	90%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
DEISY KATERINE VEGA CASTRO	1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
MICHEL ANDREA VELASQUEZ GOMEZ	1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
HEIDY LISETTE MARTINEZ GUERRERO	1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
ANGELA NATALIA RUIZ MUÑOZ	1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
ADRIANA FERNANDA SIERRA PEÑA	1	40%	CUARTIL 4	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1

Imagen N°14

Web Call Back:

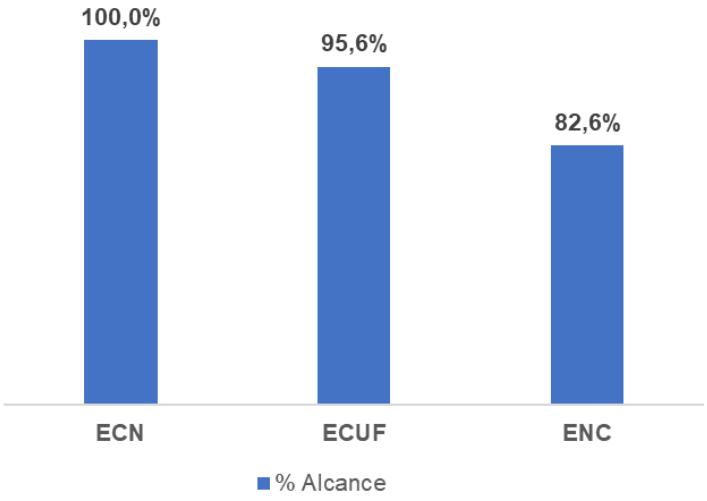


Imagen N°15

En marzo para el canal de Web Call Back se realizaron 23 muestras, donde se identifica que ECUF y ECN se cumple con el umbral establecido, sin presentar afectaciones para la orden de compra del proyecto.

Afectaciones por atributo errores críticos

1. **Direcciono adecuadamente:** Se ve afectado cuando se direcciona a puntos presenciales y no aplica o cuando no se brinda las líneas de atención o página web de las entidades correspondientes.

Afectaciones por atributo errores no críticos

1. **Registro de datos y observaciones:** El atributo se ve afectado cuando se evidencia que el agente ingresa de forma errada los datos suministrados por el ciudadano.
2. **Utilizo correctamente los guiones de servicio:** Se ve afectado cuando se evidencia que no se usan los guiones establecidos de acuerdo con el proceso.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil	PENC	Cuartil
DANIEL MAURICIO SOLER GOMEZ	9	99%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	96%	CUARTIL 2
YAMILE PINZON NUÑEZ	6	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
NEIDY YOJANA RODRIGUEZ YAYA	4	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
PAOLA ANDREA GONZALEZ VARGAS	2	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
DEISY KATERINE VEGA CASTRO	1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
HEIDY DAYANA FLOREZ DIAZ	1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1

Imagen N°16

3. Resultado de indicadores por agente

Los indicadores a continuación corresponden a los agentes auditados durante el mes de marzo, equipo conformado por 37 agentes distribuidos en los canales Telefónico, Chat, videollamada y PQRS. También se muestra el cuartilamiento que ocupa el agente dentro de la siguiente categoría:

Q4	Q3	Q2	Q1
Entre 0% y 85%	Entre 86% y 89%	Entre 90% y 99%	Igual a 100%

Tabla N°1

La cuartilización es el proceso a través del cual se genera la categorización de los resultados obtenidos mediante la segmentación del 100% de una población o muestra.

- Cuartil 1 (Q1): Grupo de población que se encuentra en el rango establecido (100%).
- Cuartil 2 (Q2): Grupo de población que se encuentra dentro del rango (90% - 99%).
- Cuartil 3 (Q3): Grupo de población que se encuentra por debajo del rango interno establecido (86% - 89%)
- Cuartil 4 (Q4): Grupo de población con el desempeño más bajo de acuerdo con el rango establecido.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil	PENC	Cuartil
ANDREA VALENTINA GONZALEZ CASTRO	36	94%	CUARTIL 2	97%	CUARTIL 2	-	
YANETH NUMPAQUE MONROY	34	97%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	-	
DANIELA ALEXANDRA PINILLA MONCALEANO	34	91%	CUARTIL 2	94%	CUARTIL 2	-	
CARLOS MANUEL CARRASCAL	34	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	-	
RUBEN DARIO OSMA DEVIA	34	97%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	-	
LIBIA PATRICIA COTRINO PALACIOS	14	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1
DAYANN VANESSA LEAL GARCIA	12	95%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1
SANDRA MARCELA PORTILLO RAMIREZ	11	94%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	96%	CUARTIL 2
DAVID SANTIAGO MARIN CORDOBA	10	94%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2
LILIANA PATRICIA CHITIVA VELASQUEZ	9	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
KAREN SOFIA VALENZUELA CAMELO	9	92%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	93%	CUARTIL 2
JUAN DAVID CASTELLANOS ROJAS	9	93%	CUARTIL 2	99%	CUARTIL 2	99%	CUARTIL 2
JUAN NICOLAS ZAMUDIO ROMERO	9	92%	CUARTIL 2	97%	CUARTIL 2	96%	CUARTIL 2
CRISTIAN MAURICIO CRUZ ORJUELA	9	87%	CUARTIL 3	100%	CUARTIL 1	89%	CUARTIL 3
LEYNNER SANTIAGO AMEZQUITA LONDOÑO	9	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	93%	CUARTIL 2
DEISY KATERINE VEGA CASTRO	9	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
ANGIE TATIANA GUTIERREZ BARBOSA	9	99%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
FRANCY ALEJANDRA RODRIGUEZ AGUILERA	9	99%	CUARTIL 2	99%	CUARTIL 2	83%	CUARTIL 4
JUAN DAVID CUBILLOS CUBILLOS	9	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
GISELL GALATEA MAHECHA FORERO	9	92%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
JULIAN OSUNA HERNANDEZ	9	92%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2
HEIDY DAYANA FLOREZ DIAZ	9	99%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
LAURA KATHERIN MILA DAVILA	9	93%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	96%	CUARTIL 2
PAOLA ANDREA GONZALEZ VARGAS	9	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2
DANIEL MAURICIO SOLER GOMEZ	9	99%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	96%	CUARTIL 2
MICHEL ANDREA VELASQUEZ GOMEZ	9	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
LUISA FERNANDA ESPITIA ROBAYO	9	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
NEIDY YOJANA RODRIGUEZ YAYA	9	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
JOSEPH ENRQIUE BOLAÑO GUTIERREZ	9	93%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
ANGELA NATALIA RUIZ MUÑOZ	9	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2
BRANDON STIVEN ZARATE QUIROGA	9	87%	CUARTIL 3	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
HEIDY LISETTE MARTINEZ GUERRERO	9	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
YAMILE PINZON NUÑEZ	9	93%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
JOHAN STIVEN REALPE VILLAMARIN	9	93%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
ADRIANA FERNANDA SIERRA PEÑA	9	93%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
JOHN FREDY SOLER PEÑA	9	87%	CUARTIL 3	99%	CUARTIL 2	91%	CUARTIL 2

Imagen N°17

Del total de agentes monitoreados se evidencia un cumplimiento del indicador ECN y ECUF con el umbral establecido para la orden de compra del proyecto.

Durante el transcurso del mes se realizaron retroalimentaciones individuales de manera inmediata y grupales enfocadas en reforzar las habilidades blandas detectadas en los monitoreos y aclarar las diferentes inquietudes presentadas en la gestión diaria.

4. Planes de acción ejecutados en marzo

1. Por medio de la página de Kahoot se implementará un cuestionario con preguntas relacionadas con los temas de mayor afectación durante el mes de febrero (Cédula de extranjería, requisitos de ingreso al país e impedimento de salida). Se premiarán a los tres agentes con la puntuación más alta.

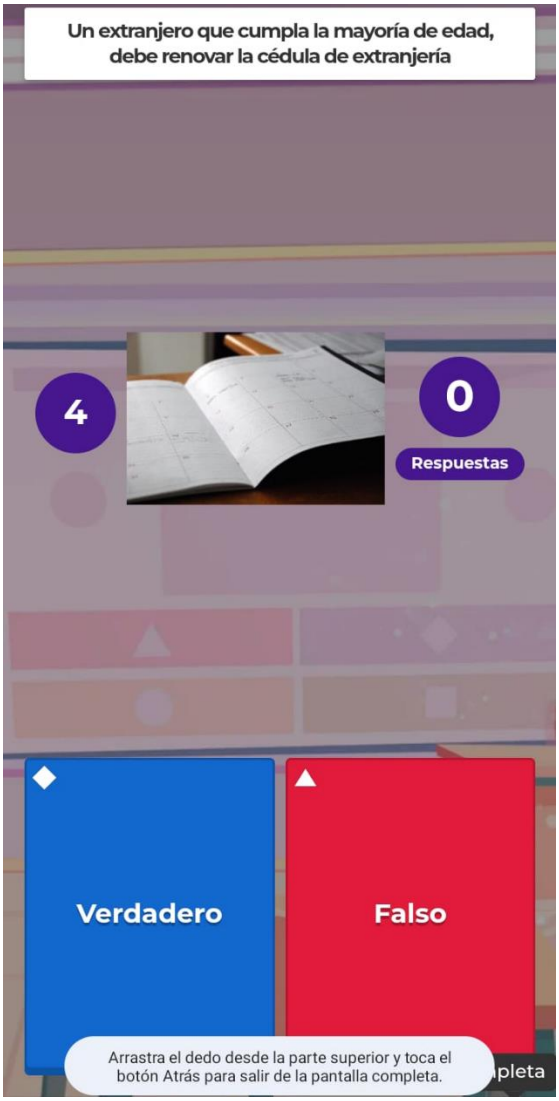


Imagen N°18



Imagen N°19

2. Se realizará unos carteles informativos que permitan reforzar los tramites que presentaron mayor oportunidad de mejora en el mes de febrero, el agente que reciba una afectación relacionada con estos temas se le asignara el cartel que le permita reforzar la información. (responsable: Operación, calidad, formación).



Imagen N°20



Imagen N°21



Imagen N°22

3. Refuerzo general de las opciones del árbol de tipificación, adicional por medio de escenarios se evaluó la comprensión del tema y participación de los agentes.

Escenario 1

Ciudadano Carlos Restrepo se comunica solicitando información acerca del Certificado de Movimientos Migratorios de su esposa, menciona que realizaron la solicitud desde la página de Migración Colombia y no han recibido respuesta hasta el momento.

Agente realiza actualización de datos y en medio de la gestión se interrumpe la comunicación, sin alcanzar a brindar una solución al ciudadano respecto a su requerimiento

Escenario 2

Ciudadana Karen Montenegro se comunica al canal de chat informando que se le venció su Permiso de Ingreso y Permanencia PIP el 05/03/2024, solicitó una Prórroga de Permanencia el 26/02/2024 y hasta el momento no ha recibido enlace para realizar el pago.

Ciudadana informa que, al ingresar a consultar el estado del trámite, se encuentra "registrado FUT".

Agente realiza escalamiento por el formulario de escalamientos segundo Nivel

Escenario 3

Ciudadana Alejandra Acosta se comunica solicitando la cancelación de su cita de Cédula de extranjería, informa que no puede asistir debido a que tiene un vuelo programado en esas mismas fechas.

Agente brinda orientación a la ciudadana para realizar la cancelación desde la página de Migración Colombia, ciudadana realiza el proceso en compañía del agente y se confirma la cancelación efectiva en el sistema.

Imagen N°23

4. Se realizaron talleres de escucha de llamadas, en el que los agentes ejecutaron el roll de lideres de calidad evaluando una gestión telefónica, exponiendo sus criterios al momento de realizar la escucha y socializando los resultados para alinear conceptos dentro de la gestión y evaluación.

ASUNTO:	Taller de servicio
PROYECTO:	Migración Colombia

REUNIÓN No.	02	**FECHA:**	14 marzo de 2024	**HORA:**	10:00
				TIPO DE REUNIÓN:	Taller

OBJETIVOS DE LA REUNIÓN:

Alinear los conceptos de evaluación, reforzar el servicio y atención con el ciudadano.

ORGANIZADOR: Jorge Tabares - Darlyn Garcia **MODERADOR/RELATOR:** Jorge Tabares - Darlyn Garcia

ASISTENTES

NOMBRE	CARGO	ENTIDAD	FIRMAS
Jorge Ardila	Coordinador de operaciones	UT ASD - IQ	
Darlyn Garcia	Líder de calidad	UT ASD - IQ	
Juan Castellanos	Agente Técnico	UT ASD - IQ	
Jorge Tabares	Líder de calidad	UT ASD - IQ	
Darlyn Garcia	Líder de calidad	UT ASD - IQ	
Adriana Sierra	Agente Técnico	UT ASD - IQ	
John Soler	Agente Técnico	UT ASD - IQ	
Johan Realpe	Agente Técnico	UT ASD - IQ	
Francy Rodríguez	Agente Técnico	UT ASD - IQ	

Imagen N°24

ASUNTO:	Taller de servicio
PROYECTO:	Migración Colombia

REUNIÓN No.	03	**FECHA:**	22 marzo de 2024	**HORA:**	11:00
				TIPO DE REUNIÓN:	Taller

OBJETIVOS DE LA REUNIÓN:

Alinear los conceptos de evaluación, reforzar el servicio y atención con el ciudadano.

ORGANIZADOR: Jorge Tabares - Darlyn Garcia **MODERADOR/RELATOR:** Jorge Tabares - Darlyn Garcia

ASISTENTES

NOMBRE	CARGO	ENTIDAD	FIRMAS
Daniel Soler	Agente Técnico	UT ASD - IQ	
Darlyn Garcia	Líder de calidad	UT ASD - IQ	
Jorge Tabares	Líder de calidad	UT ASD - IQ	

Imagen N°25

5. Planes de acción para el mes de abril

1. **Tú conocimiento cuenta:** Se crearán equipos de trabajo conformado por 4 integrantes con el objetivo que realicen una actividad, exposición, juego, preturno, etc con el objetivo de reforzar los temas de mayor impacto.

Fecha	Grupo	Tema
11 abril de 2024	1	CMM (Costos, requisitos)
12 abril de 2024	2	Requisitos de salida (colombianos y extranjeros)
18 abril de 2024	3	Biomig
19 abril de 2024	4	Procesos administrativos
19 abril de 2024	5	Formulario Check - Mig
25 abril de 2024	6	Migración Automática
26 abril de 2024	7	Información de multas y sanciones

2. **La ruleta de los colores**: Los viernes se premiará a los agentes que no reciban afectaciones relacionadas con los atributos “Registro de datos y observaciones y retomo la interacción en los tiempos establecidos” en el transcurso de la semana. Para la premiación se creará una ruleta de premios, el agente seleccionado deberá girar la ruleta para que le sea otorgado el premio correspondiente.

3. Los Back Office de la gestión PQRS realizarán tres monitoreos semanales de las gestiones realizadas por parte de sus compañeros, estos monitoreos serán cargados en un formulario de evaluación (Forms) para la respectiva socialización con todo el equipo con el objetivo de aclarar y alinear conceptos de la gestión.

CERTIFICACIÓN

Yo, **ARMANDO FLOREZ PINZON**, identificado con cédula de ciudadanía No.3.229.404, actuando en mi calidad de Representante Legal, de la **UNION TEMPORAL ASD-IQ**, identificada con el NIT No.901.444.076-3, certifico que no tiene empleados a cargo por lo tanto no está obligada a pagar los aportes a seguridad social y parafiscales.

Los miembros responsables de los pagos de seguridad social son las empresas **GRUPO ASD SAS**, identificada con el NIT No.860.510.031-7 y **I.Q OUTSOURCING S.A.S** con nit 830.039.329-8.

Para constancia se firma en BOGOTA, D.C., a los tres (3) días del mes de Abril Dos Mil Veinticuatro (2024).



ARMANDO FLOREZ PINZON
Representante Legal

Russell Bedford
taking you further

Russell Bedford RBG SAS
Auditores – Consultores

Oficina Bogotá
Avenida 19 No. 118 – 30 Of. 508
T: +57 (1) 629 3891
E: info@russellbedford.com.co
Bogotá - Medellín - Cartagena
www.russellbedford.com.co

EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE
GRUPO ASD S.A.S.
IDENTIFICADO CON NIT 860.510.031-7

CONSIDERANDO QUE:

1. De conformidad con el artículo 2 de la Ley 43 de 1990, la Revisoría Fiscal es una actividad relacionada con la ciencia contable, la cual debe ser ejercida por un Contador Público, quien lleva a cabo sus funciones con fundamento en las normas, principios y procedimientos propios de dicha profesión. Con base en lo anterior, no puede exigírsele al Contador Público que actúa como Revisor Fiscal que el ejercicio de su actividad se realice con fundamento en consideraciones que no tienen sustento en los principios, normas y procedimientos que tanto internacional como nacionalmente determinan su actuación profesional.

2. El artículo 10 de la Ley 43 de 1990 señala que la atestación o firma de un contador público en los actos propios de la profesión, hace presumir, salvo prueba en contrario, que el acto se ajusta a los requisitos legales, lo mismo que a los estatutarios en el caso de personas jurídicas.

3. De conformidad con las previsiones legales y pronunciamientos jurisprudenciales existentes en la materia, la función de certificación es una actividad propia de la ciencia contable, que tiene carácter de prueba cuando versa sobre actos propios de la profesión de Contador Público, es decir cuando se expide con fundamento en los libros de contabilidad y en el sistema contable.

4. 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 aplicable en Colombia.

5. La Revisoría Fiscal realiza una auditoría sobre los estados financieros de la entidad, de conformidad con el marco técnico actualmente aplicable en Colombia.

CERTIFICO QUE:

1. Mi trabajo de revisoría fiscal por el año fiscal que terminó el 31 de diciembre de 2023 se encuentra actualmente en proceso y concluirá con la emisión del dictamen de la revisoría fiscal durante el primer cuatrimestre del año 2024.

Russell Bedford
taking you further

Russell Bedford RBG SAS
Auditores – Consultores

Oficina Bogotá
Avenida 19 No. 118 – 30 Of. 508
T: +57 (1) 629 3891
E: info@russellbedford.com.co
Bogotá - Medellín - Cartagena
www.russellbedford.com.co

2. Para efectos de esta certificación he obtenido de la Gerencia la información que he considerado necesaria y he seguido los procedimientos establecidos por las normas de aseguramiento de información aceptadas en Colombia.

3. La Compañía ha cumplido con el pago de los aportes a los sistemas de Salud, Riesgos Laborales, Pensiones y Aportes a la Caja de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF y Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA, correspondientes a sus trabajadores y/o empleados, durante los últimos 6 meses y a la fecha, dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 50 de La Ley 789 de 2002 y la Ley 1150 de 2007 el cual señala "Cuando la contratación se realice con personas jurídicas, se deberá acreditar el pago de los aportes de sus empleados, a los sistemas mencionados mediante certificación expedida por el revisor fiscal, cuando este exista de acuerdo con los requerimientos de ley, o por el representante legal durante un lapso equivalente al que exija el respectivo régimen de contratación para que se hubiera constituido la sociedad, el cual en todo caso no será inferior a los seis (6) meses anteriores a la celebración del contrato"

La presente constancia se expide a solicitud de la administración en Bogotá a los cuatro (3) días del mes de abril de dos mil veinticuatro (2024).



ELSA ILDELIRIA VALDERRAMA MONTES
Revisora Fiscal
T.P. 146929-T
Designada por Russell Bedford RBG S.A.S.

Carrera 16 No. 97 – 46 Piso 8 Bogotá D.C. | **Sucursales:** Cali, Medellín y Barranquilla.
+60 1623 0199 bdo@bdo.com.co www.bdo.com.co

EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE

IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.

NIT. 830.039.329-8

CONSIDERANDO QUE:

1. De conformidad con el artículo 2 de la Ley 43 de 1990, la Revisoría Fiscal es una actividad relacionada con la ciencia contable, la cual debe ser ejercida por un Contador Público, quien lleva a cabo sus funciones con fundamento en las normas, principios y procedimientos propios de dicha profesión.
2. De conformidad con los artículos 2 y 10 de la Ley 43 de 1990, la Revisoría Fiscal es una actividad que debe ser ejercida por un Contador Público, para quien la función de certificación es una actividad propia de su profesión y tiene carácter de prueba cuando se expide con fundamento en los libros oficiales de contabilidad y en el sistema contable de **IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.**
3. Los Estados Financieros de **IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.** al 31 de diciembre de 2023, fueron auditados por BDO AUDIT S.A.S BIC, expresando una opinión sin salvedades sobre los mismos el día 4 de marzo de 2024.
4. La Administración de la Compañía es responsable por la correcta preparación de los registros contables, los cuales se deben realizar con fundamento en las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia.
5. Para efectos de esta certificación he obtenido de la Administración la información que he considerado necesaria y he seguido los procedimientos establecidos por el Decreto 2420 de 2015 “Decreto Único Reglamentario de las Normas de Contabilidad, de Información Financiera y de Aseguramiento de la Información y se dictan otras disposiciones” y modificatorios.
6. En virtud de los principios de independencia y objetividad esta certificación se suscribe de forma independiente por parte del Revisor Fiscal y bajo el alcance de las normas legales que enmarca la profesión.
7. He efectuado los procedimientos de revisión con el propósito de verificar el pago efectuado por la compañía por concepto de aportes a los sistemas de pensiones, riesgos profesionales, cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), para los meses de octubre de 2023 a marzo de 2024 y a los sistemas de Salud para los meses de noviembre de 2023 a Abril de 2024. El pago de dichos aportes es responsabilidad de la administración de **IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.**, como parte de su gestión. Mi responsabilidad de acuerdo con lo establecido el artículo 50 de la Ley 789 del 27 de enero de 2002, es emitir un informe certificando el cumplimiento de tales obligaciones.

CERTIFICO QUE:

1. De acuerdo con registros contables y planillas de pago que he tenido a la vista, IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S. ha realizado el pago de las liquidaciones correspondientes al periodo comprendido entre el 1 de noviembre de 2023 al 30 de abril de 2024 por concepto de aportes al sistema de Salud y al periodo comprendido entre el 1 de octubre de 2023 al 31 de marzo de 2024 por concepto de aporte a las entidades del Sistema de Seguridad Social (Pensiones, Riesgos Laborales) y aportes parafiscales (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF, Aportes a Caja de Compensación Familiar y al Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA) de conformidad con el artículo 50 de la ley 789 de 2002.

BDO en Colombia S.A.S, BIC, BDO Outsourcing S.A.S, BIC, BDO Audit S.A.S, BIC y BDO Shared Services Center S.A.S, BIC, son sociedades por acciones simplificadas colombianas que hacen parte de la red internacional BDO. Son empresas independientes asociadas. Todas estas entidades son miembros de BDO International Limited, una compañía limitada por garantía del Reino Unido.

CO11/3824.05 CO21/962777.00 CO22.06893

2. 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 esta certificación se limita únicamente al cruce de los valores incluidos contra los registros contables que me ha suministrado la Entidad. La información financiera, contable, tributaria y extracontable es responsabilidad de la administración de la entidad.

La presente se expide en Bogotá D.C., a los nueve (09) días del mes de abril de 2024 a solicitud de la administración de la compañía **IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.** con destino a quien interese.

Angie Stephany Amaya Jaramillo

Firmado digitalmente por Angie Stephany Amaya Jaramillo
DN: cn=Angie Stephany Amaya Jaramillo, ou=USUARIOS, email=aamayaj@bdo.com.co
Fecha: 2024.04.09 14:02:02 -05'00'

ANGIE STEPHANY AMAYA JARAMILLO
Revisor Fiscal
T.P. No. 303.764- T

Designado por
BDO AUDIT S.A.S BIC
99469-04-5841-24

DE: UNION TEMPORAL ASD-IQ

PARA: MIGRACIÓN COLOMBIA

ASUNTO: Acciones ejecutadas durante el mes de marzo de 2024 de acuerdo con la Obligación especifica 11.58

En cumplimiento a las obligaciones específicas de los proveedores del Acuerdo Marco para la prestación de los servicios BPO II CCE-025-AMP-2021, definidas por Colombia Compra Eficiente, la Unión Temporal ASD-IQ se permite certificar:

Obligación: 11.58 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.



ACTIVIDADES O CAMPAÑAS

7 CELEBRACIÓN DIA DEL HOMBRE

8 VISITA GRAN FONDO

9 VISITA FONDO NACIONAL DEL AHORRO

10 INSCRIPCIONES TORNEO DE TENIS DE MESA

UT UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

10 FERIA DE EMPRENDIMIENTO



04/03/2024

UT UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

VISITA EPS SANITAS

05/03/2024



CAMPAÑA BODYTECH

07/03/2024



UT UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

CELEBRACIÓN DÍA DE LA MUJER



08/03/2024

UT UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

CELEBRACIÓN DÍA DE LA MUJER







08/03/2024

UT UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

CAMPAÑA SPINNING CENTER



13/03/2024

UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

CAMPAÑA CERTIFICADO ESCOLAR COLSUBSIDIO



19/03/2024

UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

CELEBRACIÓN DÍA DEL HOMBRE



19/03/2024

UT UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

CELEBRACIÓN DÍA DEL HOMBRE







19/03/2024

UT UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

VISITA GRAN FONDO



21/03/2024

UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

VISITA FONDO NACIONAL DEL AHORRO



22/03/2024

UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

INSCRIPCIONES TORNEO TENIS DE MESA



26/03/2024

UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

BENEFICIOS MARZO 2024 - MIGRACIÓN COLOMBIA		
Beneficio	**Número de personas**	**Número de días**
CITACION AUDIENCIA	1	1
Dia_de_la_Familia	2	2
Motivos Personales	1	1
Total general	**4**	**4**

BENEFICIOS Marzo 2024 – MIGRACIÓN COLOMBIA

31/03/2024

UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

Para constancia se firma la presente certificación en Bogotá D.C., a los tres (03) días del mes de abril del año dos mil veinticuatro (2024) por:



_____

Diego David Capador Niño
Líder de Capacitación y Bienestar UT ASD-IQ

Nota Crédito de la Factura Electrónica de Venta

Representación Gráfica

Datos del Documento

Código Único de documento electrónico - CUDE :
b6ecb32a370cb9832a2e81ae5885b21df54e2027de844b2255be9f012910289a0be8c10858bd98def3cf5dfea247f880

Número de Factura: NC22
Fecha de Emisión: 23/05/2024
Fecha de Vencimiento: 23/05/2024
Tipo de Operación: 20 - Nota Crédito que referencia una factura electrónica

Forma de pago: Contado
Medio de Pago: Instrumento no definido
Orden de pedido:
Fecha de orden de pedido:

Datos del emisor / vendedor

Razón Social: UNION TEMPORAL ASD - IQ
Nombre Comercial: UNION TEMPORAL ASD - IQ
Nit del Emisor: 901444076
Tipo de Contribuyente: Persona Jurídica
Régimen Fiscal: R-99-PN
Responsabilidad tributaria: 01 - IVA
Actividad Económica: 6311

País: Colombia
Departamento: Bogotá
Municipio / Ciudad: Bogotá, D.c.
Dirección: CL 32 13 07
Teléfono / Móvil: 3402501
Correo: clizarazo@grupoasd.com

Datos del Adquiriente / Comprador

Nombre o Razón Social: UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA
Tipo de Documento: NIT
Número Documento: 900477235
Tipo de Contribuyente: Persona Jurídica
Régimen fiscal: R-99-PN
Responsabilidad tributaria: 01 - IVA

País: Colombia
Departamento: Bogotá
Municipio / Ciudad: Bogotá, D.c.
Dirección: AV CL 26 59 51 OF 401 TO 3
Teléfono / Móvil: 6015111150
Correo: clizarazo@grupoasd.com

Detalles de Productos

								IMPUESTOS				
Nro.	**Código**	**Descripción**	**U/M**	**Cantidad**	**Precio unitario**	**Descuento detalle**	**Recargo detalle**	**IVA**	**%**	**INC**	**%**	**Valor de Venta por Item**
1	NC 02	DEVOLUCION INCREMENTO	NIU	1,00	$ 98.674.758,93	$ 0,00	$ 0,00	$ 18.748.204,20	19.00			$ 98.674.758,93

Referencias

Tipo de Documento Referencia	Número Referencia	Fecha Referencia	Razón de Referencia
Factura Electrónica	FE247	2024-05-03	DEVOLUCION INCREMENTO IPC Y SALARIOS ENERO Y FEBRERO 2024

CUFE : 92f51b12fbfe2241d72781cee87e79a35b118bd25a3af2bda9808494ae8a3d7fc7896a645b7fd1aed7a49905f6c39f80

Notas Finales

#$11-04-00;122240;leidy.martinez@migracioncolombia.gov.co#$

NOTA CREDITO POR DEVOLUCION DEL INCREMENTO DE IPC Y SALARIO 2024 APLICADO EN LAS FACTURAS FE226 Y FE233 DE LOS MESES ENERO Y FEBRERO 2024 RESPECTIVAMENTE

MIEMBROS DE LA UNION – GRUPO ASD S.A.S NIT 860 510 031-7 AUTORRETENEDOR RESOLUCION No. 00758 ENERO 27 2006 - GRAN CONTRIBUYENTE RES. DDI 0323769 NOV 19 2021 - DIAN 012220 DIC 26 2022 - COD CIIU 6311 TARIFA ICA 9.66 X 1000 BOGOTA - PORCENTAJE DE PARTICIPACION 50%. -- IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A. IQ NIT 830 039 329-8 - AUTORRETENEDOR RESOLUCION No.08696 SEPT 21 2005 - GRAN CONTRIBUYENTE RES. DIAN 012220 DIC 26 2022 - COD CIIU 6311 - TARIFA ICA 9.66 X 1000 BOGOTA -PORCENTAJE DE PARTICIPACION 50%

Observaciones de las retenciones a aplica

1.1. Aplica Retencion en Ia fuente: PORCENTAJE DE PARTICIPACION 50%. IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A. IQ NIT 830 039 329-8 - NO AUTORRETENEDOR RESOLUCION No. 08294 OCT 03 2023 Tarifa de 4%

1. 2. No aplica Retencion en Ia fuente: PORCENTAJE DE PARTICIPACION 50%. GRUPO ASD S.A.S NIT 860 510 031-7 es Autorretenedor. RESOLUCION No. 00758 ENERO 27 2006

2. No aplica Retención de IVA: La UT dentro de su acta de constitucion, acuerda que los miembros asumen directamente Ia responsabilidade s del IVA. Según Art. 1.6.1.4.1D DUR.y el Acta de constitución de Ia UT, y sus miembros son Grandes contribuyentes

3. Aplica Retención de ICA: Tarifa de 9,66/1000

Linea de negocio: SERVICIOS

Datos Totales

Documento validado por la DIAN 2024-05-23 16:24:43
Documento generado el: 2024-05-23 16:24:42
Generado por: Solución Gratuita DIAN Nit:800197268

MONEDA	COP
TASA DE CAMBIO	

Subtotal			98.674.758,93
Descuento detalle			0,00
Recargo detalle			0,00
Total Bruto Factura			98.674.758,93
IVA			18.748.204,20
INC			0,00
Bolsas			0,00
Otros impuestos			0,00
Total impuesto (=)			18.748.204,20
Total neto factura (=)			117.422.963,13
Descuento Global (-)			0,00
Recargo Global (+)			0,00
Total factura (=)	**COP $**	$	117.422.963,13

Numero de Autorización: 50 Rango desde: 1 Rango hasta: 50 Vigencia: 2026-08-13

MIGRACIÓN MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA**			
	PROCESO	Gestión Contractual	**CÓDIGO**	AGCF.31
	FORMATO	Informe de Supervisión Contractual	**VERSIÓN**	6
Fecha de Elaboración		27/05/2024,		
Periodo del informe de supervisión		**Fecha de Inicial**	**Fecha Final**	
		1/03/2024	31/03/2024	
Tipo de Informe:		Periódico		
Seleccione el Numero del Informe.				
Valor a pagar en periodo		$		169.606.940,16
1. Información General del Contrato				
N° de Expediente ORFEO:		20232501410000004E		
Seleccione la plataforma en la que se encuentra el proceso		TVE Solicitud núm. 206898 OC 122240 de 2023	PROCESO DE SELECCIÓN ACUERDO MARCO No. 122240 DE 2023	
Seleccione el Contrato		**ORDEN DE COMPRA 122240 de 2023**		
Fecha de suscripción		12/12/2023	Valor Inicial	$ 2.053.298.590
Objeto del Contrato:	"Contratar el servicio de Contact Center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, establecidos por Migración Colombia", en ejecución del Acuerdo Marco de Precios identificado "Servicios de BPO II", CCE-025-AMP-2021;			
N°. Registro Presupuestal (RP)	9424		**Fecha del RP**	9/01/2024
N°. Registro Presupuestal (RP)	218523		**Fecha del RP**	12/12/2023
		NUMERO DE PÓLIZA	**FECHA PÓLIZA**	
PÓLIZA DE SEGURO	Póliza de Cumplimiento	73074	13/12/2023	SI
	Póliza de Responsabilidad Civil extracontractual		dd/mm/aaaa	NO APLICA
Fecha Acta de Inicio		15/03/2024		
Plazo de Ejecución		**Fecha de Inicial**	**Fecha Final**	
		28/12/2023	27/06/2024	
Nombre del Funcionario Supervisor:		JULIAN DAVID PEÑA MARTÍNEZ		
Seleccione Dependencia:		Dirección General		
Nombre(s) del(os) Funcionario(s) de Apoyo a la supervisión y Seleccione dependencia (citar todos):				
Nombre del Proveedor o Contratista:		Unión Temporal ASD-IQ		
Seleccione el tipo de Identificación del Proveedor o Contratista:		NIT		
N° de Identificación del Proveedor o Contratista:		901.444.076	**DV (Si aplica)**	3
2. Modificaciones del Contrato				
Adición De acuerdo al parágrafo del articulo 40 de la ley 80 los contratos no podrán adicionarse en mas del 50% de su valor inicial, expresados este en salarios mínimos legales mensuales vigentes.		**Numero de Adición**	N/A	
		Fecha de Adición:	dd/mm/aaaa	
		Valor de la Adición:		
		Valor Total del Contrato + Adiciones		
		N° Registro Presupuestal de la Adición		
		Fecha del RP de la Adición	dd/mm/aaaa	
		Modificación a la póliza	NO APLICA	
		Fecha Acta Aprobación póliza	dd/mm/aaaa	
Prorroga		**Número de prorroga**	N/A	
		N° de días prorrogados		
		Fecha de Inicio Prorroga	**Fecha Final prorroga**	
		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa	
		Fecha Firma de la Prorroga	dd/mm/aaaa	
		Modificación a la póliza	NO APLICA	
		Fecha Acta Aprobación póliza	dd/mm/aaaa	
Suspensión		**Número de Suspensión**	N/A	
		N° de días Suspendidos		
		Fecha de Inicio de suspensión	**Fecha Final Suspensión**	
		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa	
		Fecha firma del documento de	dd/mm/aaaa	
		Fecha de reactivación del Contrato:	dd/mm/aaaa	

MIGRACIÓN MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Contractual	**CÓDIGO**	AGCF.31
	FORMATO	Informe de Supervisión Contractual	**VERSIÓN**	6
		Modificación a la póliza Seleccione		
		Fecha Acta Aprobación póliza	dd/mm/aaaa	
Reducción		**Numero de reducción**	N/A	
		Valor a reducir:		
		N° Registro Presupuestal de la		
		Fecha del RP de la reducción	dd/mm/aaaa	
		Fecha Firma de Reducción:	dd/mm/aaaa	
		Modificación a la póliza	NO APLICA	
		Fecha Acta Aprobación póliza	dd/mm/aaaa	
OTROSÍ		**Numero de Otrosí**	N/A	
		Clausula o numeral del contrato a		
		Fecha firma del documento de	dd/mm/aaaa	
		Modificación a la póliza	NO APLICA	
		Fecha Acta Aprobación póliza	dd/mm/aaaa	
CESIÓN		**Numero de Cesión**	N/A	
		Nombre del Cedente		
		Identificación del Cedente		
		Nombre de Cesionario		
		Identificación del Cesionario		
		Fecha Firma de cesión	dd/mm/aaaa	
		Fecha inicio de la cesión	**Fecha final de la cesión**	
		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa	
		Modificación a la póliza	NO APLICA	
		Fecha Acta Aprobación póliza	dd/mm/aaaa	
TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO		**Fecha de Firma del documento de terminación anticipada del contrato**	dd/mm/aaaa	
		Tipo	Bilateral	
		Fecha terminación del contrato	dd/mm/aaaa	

Nota: El supervisor deberá verificar que las garantías sean modificadas y allegadas por el contratista dentro de los tres (3) días siguientes de la firma del correspondiente documento para su aprobación por parte de la Entidad.

Nota: De Acuerdo a la ley 80 para las liquidaciones de los contratos, aceptaciones de oferta y ordenes de compra se liquidaran dentro de los términos establecidos en dicho documento, para lo cual las garantías de buen manejo, correcta inversión del anticipo articulo.2.2.1.2.3.1.10, suficiencia de la garantía de pago anticipado articulo.2.2.1.2.3.1.11, garantía de cumplimiento articulo.2.2.1.2.3.1.12, deberán estar vigentes al momento de su liquidación según corresponda.

3. Balance Económico del Contrato				
Valor Inicial del Contrato			$	2.053.298.590,00
Valor Adición del Contrato			0	
Valor de Reducción del Contrato			0	
Valor de Liberación (Cierre Vigencia)			**#RP**	
Valor Total del Contrato			$	2.053.298.590,00
Periodos Pagos al Proveedor o Contratista			**N° de Factura o Cuenta de Cobro**	
Fecha de Inicio		**Fecha Final**		
28/12/2023		31/12/2023	1	$ 183.500.000,00
01/01/2024		31/01/2024	2	$ 363.412.398,00
01/02/2024		29/02/2024	3	$ 324.337.705,01
dd/mm/aaaa		dd/mm/aaaa		
Valor Total Pagado			$	871.250.103,01
Valor Causado No Pagado			$	169.606.940,16
Valor total Ejecutado			$	1.040.857.043,17
Saldo Pendiente por Ejecutar			$	1.012.441.546,83
Porcentaje de Ejecución Física			51%	
Porcentaje de Ejecución Presupuestal			42%	

4. Revisión y seguimiento a las actividades especificas del contrato						

MIGRACIÓN MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA					
	PROCESO		Gestión Contractual		**CÓDIGO**	AGCF.31
	FORMATO		Informe de Supervisión Contractual		**VERSIÓN**	6
COD SERV	**CANT**	**Meses / Unidad**	**Valor Mensual**	**Valor Unitario**	**UNIDADES**	**Valor Ejecutado en el Periodo**
bpo02--1 - IT-BPO-1-1 Troncal SIP_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 40 Mes	40	6 Mes	$ 1.120.000,00	$ 28.000,00	0,00	$ -
bpo02--2 - IT-BPO-2-1 Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 60000 Minuto	60.000	6 Mes	$ 120.000,00	$ 2,00	0,00	$ -
bpo02--3 - IT-BPO-4-1 Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 30000 Minuto	30.000	6 Mes	$ 1.020.000,00	$ 34,00	0,00	$ -
bpo02--4 - IT-BPO-6-2 Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_Voz sintética _NA_NA_NA_NA_NA - 600 Anuncio	600	1 Mes	$ 1.200.000,00	$ 2.000,00	0,00	$ -
bpo02--5 - IT-BPO-7-4 Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional_NA_NA_NA_NA_NA - 31000 Minuto	31.000	6 Mes	$ 992.000,00	$ 32,00	17,00	$ 544,00
bpo02--6 - IT-BPO-7-6 Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular _NA_NA_NA_NA_NA - 120000 Minuto	120.000	6 Mes	$ 2.400.000,00	$ 20,00	5.226,00	$ 104.520,00
bpo02--7 - IT-BPO-7-11 Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de fijo a 018000_NA_NA_NA_NA_NA - 20000 Minuto	20.000	6 Mes	$ 1.240.000,00	$ 62,00	2.349,00	$ 145.638,00
bpo02--8 - IT-BPO-7-12 Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de celular a 018000_NA_NA_NA_NA_NA - 50000 Minuto	50.000	6 Mes	$ 3.100.000,00	$ 62,00	24.377,00	$ 1.511.374,00
bpo02--9 - IT-BPO-8-1 Transferencia de llamadas_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 40000 Transferencia	40.000	6 Mes	$ 880.000,00	$ 22,00	0,00	$ -
bpo02--10 - IT-BPO-9-1 Mensajes de voz o audio_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 45000 Minuto	45.000	1 Mes	$ 1.350.000,00	$ 30,00	0,00	$ -
bpo02--11 - IT-BPO-10-1 Minuto Virtual Hold_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 10000 Minuto	10.000	6 Mes	$ 20.000,00	$ 2,00	17,00	$ 34,00
bpo02--12 - IT-BPO-11-1 Clic to call_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 6 Licencia Mes	6	6 Mes	$ 12.000,00	$ 2.000,00	0,00	$ -
bpo02--13 - IT-BPO-12-1 Web Callback_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes	1	6 Mes	$ 2.000,00	$ 2.000,00	0,00	$ -
bpo02--14 - IT-BPO-13-1 Mailing_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 80000 Correo	80.000	6 Mes	$ 480.000,00	$ 6,00	0,00	$ -
bpo02--15 - IT-BPO-19-1 Transferencia de chat_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 20000 Transferencia	20.000	6 Mes	$ 40.000,00	$ 2,00	0,00	$ -
bpo02--16 - IT-BPO-20-1 Chatbot dumb_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 45000 Respuesta Chatbot dumb	45.000	6 Mes	$ 9.495.000,00	$ 211,00	12.251,00	$ 2.584.961,00
bpo02--17 - IT-BPO-47-2 Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal_NA_NA_NA_NA_NA - 48 Licencia por canal por Agente	48	6 Mes	$ 8.400.000,00	$ 175.000,00	0,00	$ -

MIGRACIÓN MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA					
	PROCESO		Gestión Contractual		**CÓDIGO**	AGCF.31
	FORMATO		Informe de Supervisión Contractual		**VERSIÓN**	6
bpo02--18 - IT-BPO-48-1 Hora desarrollo_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 100 Hora desarrollo	100	1 Mes	$ 6.800.000,00	$ 68.000,00	0,00	$ -
bpo02--19 - IT-BPO-23-1 Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 400 Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	400	1 Mes	$ 27.200.000,00	$ 68.000,00	0,00	$ -
bpo02--20 - IT-BPO-66-3 Servidor de Aplicaciones y Componentes Servidor Large_Mes_Mes_Mes_Mes_Mes - 1 Mes	1	6 Mes	$ 2.500.000,00	$ 2.500.000,00	0,00	$ -
bpo02--21 - IT-BPO-53-1 VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	1	6 Mes	$ 61.000,00	$ 61.000,00	0,00	$ -
bpo02--22 - IT-BPO-24-1 Analytics_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes	1	6 Mes	$ 57.000,00	$ 57.000,00	0,00	$ -
bpo02--23 - IT-BPO-62-43 Componentes complemento Puesto de Trabajo Licenciamiento Microsoft Office_NA_NA_NA_NA_NA - 57 Licencia Mes	57	6 Mes	$ 3.762.000,00	$ 66.000,00	0,00	$ -
bpo02--24 - IT-BPO-16-1 Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en una vía_NA_NA_NA_NA_NA - 50000 Mensaje SMS	50.000	6 Mes	$ 200.000,00	$ 4,00	0,00	$ -
bpo02--25 - IT-BPO-41-1 Distintivo Institucional_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 11 Distintivo	11	1 Mes	$ 1.639.000,00	$ 149.000,00	0,00	$ -
bpo02--26 - IT-BPO-37-6 Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 2 Mes	2	6 Mes	$ 14.318.000,00	$ 7.159.000,00	2,00	$ 14.318.000,00
bpo02--27 - IT-BPO-38-7 Líder de calidad Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 2 Mes	2	6 Mes	$ 12.598.000,00	$ 6.299.000,00	2,00	$ 12.598.000,00
bpo02--28 - IT-BPO-33-1 Agente Minero de Datos Agente profesional Jornada Ordinaria _NA_NA_NA_NA - 2 Mes	1	6 Mes	$ 8.880.000,00	$ 8.880.000,00	1,00	8879998,4
bpo02--29 - IT-BPO-25-46 Agente en Sitio _Agente profesional Ciencias sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA - 2 Mes	2	6 Mes	$ 10.508.000,00	$ 5.254.000,00	2,00	$ 10.508.000,00
bpo02--30 - IT-BPO-25-16 Agente en Sitio _Agente técnico Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA_NA - 37 Mes	37	6 Mes	$ 130.869.000,00	$ 3.537.000,00	37,00	$ 130.869.000,00
bpo02--31 - IT-BPO-29-61 Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente técnico En Sitio Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA - 1 Mes	1	6 Mes	$ 3.970.000,00	$ 3.970.000,00	1,00	$ 3.970.000,00
bpo02--32 - IT-BPO-29-541 Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente profesional Ciencias de la educación y afines_En Sitio Jornada Ordinaria_Plata_NA - 1 Mes	1	6 Mes	$ 5.691.000,00	$ 5.691.000,00	1,00	$ 5.691.000,00

MIGRACIÓN	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA					
	PROCESO		Gestión Contractual		**CÓDIGO**	AGCF.31
	FORMATO		Informe de Supervisión Contractual		**VERSIÓN**	6
bpo02--33 - IT-BPO-32-1 Agente Bilingüe_Técnico_En Sitio Jornada Ordinaria _Plata_NA_NA - 2 Mes	3	6 Mes	$ 13.182.000,00	$ 4.394.000,00	3,00	$ 13.182.000,00
bpo02--34 - IT-BPO-28-46 Agente Front Office sin herramienta Agente técnico Jornada Ordinaria_Plata_Zona 1_NA_NA - 10 Mes	10	6 Mes	$ 35.370.000,00	$ 3.537.000,00	10,00	$ 35.370.000,00
bpo02--35 - IT-BPO-39-1 Formador_Jornada Ordinaria_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	1	6 Mes	$ 5.439.000,00	$ 5.439.000,00	0,27	$ 1.468.530,00
SUB TOTAL					**SUB TOTAL**	$ 241.201.599,40
IVA					**IVA**	$ 45.828.303,89
factura 247					**TOTAL OC**	$ 287.029.903,29
NOTA CRÉDITO ENERO 2024 Valor total de incrementos $29.406.739,56 Horas de desarrollo $38.679.229,06 Total $68.085.968,62 Iva $12.936.334,04 Valor total con Iva $81.022.302,66						$ 81.022.302,66
NOTA CRÉDITO FEBRERO 2024 Valor total de incrementos $ 30.588.790,31 Iva $ 5.811.870,16 Valor total con Iva $ 36.400.660,47						$ 36.400.660,47
VALOR TOTAL NOTA CRÉDITO NC22						$ 117.422.963,13
TOTAL A PAGAR SIN IVA MARZO 2024 - descontando NC 22						$ 142.526.840,47
TOTAL A PAGAR IVA MARZO 2024 descontando NC 22						$ 27.080.099,69
TOTAL A PAGAR MARZO 2024 IVA INCLUIDO						$ 169.606.940,16

11.36. a 11.73. Obligaciones específicas del Acuerdo Marco (pág. 15 a 18)

Actividad	**Descripción de las actividades realizadas por el contratista**	**EVIDENCIA**
11.36. Constituir una garantía de cumplimiento 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 Cláusula 18 / minuta Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, constituyó la póliza en la oportunidad y en consecuencia se suscribió acta de inicio	Póliza Constituida previo al inicio del contrato Póliza de Cumplimiento N° 73074 de fecha 13/12/2023 Expediente contractual
11.37. 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.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra.	cfr. Informe Mensual Migración Colombia_ASD Marzo
11.38. Garantizar que el servicio de soporte técnico permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los tiquetes generados hasta su cierre	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra	cfr. Informe Mensual Migración Colombia_ASD Marzo

11.39. Cumplir con la totalidad de las actividades descritas en la Cláusula 8	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra	Actividades cumplidas con la celebración de la OC 122240 de 2023, que se encuentran descritas en la "Cláusula 8 Actividades de los Proveedores durante la Operación Secundaria" Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021 Cfr. Factura FE 247; Garantía de cumplimiento 73074 de 2023 y acta de inicio cargada en la TVE.
11.40. Entregar la información requerida por las Entidades Compradoras para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra	Información remitida como soporte del presente pago, factura FE 247; certificación bancaria, RUT.
11.41. Suscribir el Acta de inicio y el cronograma de actividades de común acuerdo con la entidad compradora para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio de BPO.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra	Acta de inicio y actividades para el inicio de ejecución certificadas por el supervisor de la época, cargadas en el expediente contractual Orfeo 20232501410000004E.
11.42. 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.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra	No se presentaron incidencias, y manejo adecuado de la información. Cfr. Informe_Mensual_Calidad_Centro_de_Contacto_MC_Marzo
11.43. Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra	No se presentaron incidencias, y manejo adecuado de la información. Cfr. Informe_Mensual_Calidad_Centro_de_Contacto_MC_Marzo
11.44. Contratar un tercero especializado para realizar pruebas de seguridad a la infraestructura al menos una (1) vez por año, para identificar las vulnerabilidades en la infraestructura utilizada para la prestación de los Servicios BPO, según las definiciones estándar del mercado y adoptar las medidas de seguridad sugeridas en las pruebas para mitigar las vulnerabilidades.	No se ha requerido aún, en proceso de programación	No se ha requerido aún, en proceso de programación
11.45. Proponer a la Entidad Compradora e implementar según requerimiento estrategias de atención en los períodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inesperados.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra	Cfr. Informe_Mensual_Calidad_Centro_de_Contacto_MC_Marzo
11.46. Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo a los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad Compradora	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra	Cfr. Informe_Mensual_Calidad_Centro_de_Contacto_MC_Marzo y 10 ACTUALIZACIONES - FORMACIÓN, del informe mensual Migración Colombia_ASD Marzo
11.47. Cumplir con los plazos establecidos en el Acuerdo Marco	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra	cfr. Informe Mensual Migración Colombia_ASD Marzo
11.48. Contar y ejecutar en los casos que sea necesario los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad compradora	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra	Cfr. Informe_Mensual_Calidad_Centro_de_Contacto_MC_Marzo
11.49. Realizar back up constante a la información adquirida a través de la prestación de Servicios BPO.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra	Cfr. Informe_Mensual_Calidad_Centro_de_Contacto_MC_Marzo

11.50. 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.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra	Cfr. Informe_Mensual_Calidad_Centro_de_Contacto_MC_Marzo
11.51. Mantener la debida confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución de la Orden de Compra.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra	Cfr. Informe_Mensual_Calidad_Centro_de_Contacto_MC_Marzo
11.52. Cumplir las condiciones y los ANS establecidos en el pliego de condiciones de acuerdo a los servicios solicitados y a los niveles de servicio establecidos	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, no se aplicaron ANS	Cfr. Informe_Mensual_Calidad_Centro_de_Contacto_MC_Marzo
11.53. Abstenerse de cobrar dinero adicional a los beneficiarios de las Entidades Compradoras por la prestación de Servicios BPO	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra	Cfr. FE 247
11.54. Remitir a la Entidad Compradora los soportes que certifiquen que se encuentra al día con las obligaciones de pago de los aportes al sistema de seguridad social y de salud	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra	Cfr. Archivo Certificación Pago SS y Parafiscales IQ y Certificación Pago SS y Parafiscales ASD
11.55. Garantizar el ancho de banda promedio por puesto de trabajo durante la vigencia del Acuerdo Marco, de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra	Cfr. Informe_Mensual_Calidad_Centro_de_Contacto_MC_Marzo
11.56. Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de Colombia Compra Eficiente o las Entidades Compradoras eficaz y oportunamente, de acuerdo con lo establecido en el presente documento.	No se presentaron reclamos , consultas o/y solicitudes por parte de CCE	No se presentaron reclamos , consultas o/y solicitudes por parte de CCE
11.57. Atender los cambios solicitados por la Entidad Compradora, respecto a configuraciones de los servicios contratados (por ejemplo, cambios en el menú del IVR), en un plazo máximo de 5 días hábiles.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra	cfr. Informe Mensual Migración Colombia_ASD Marzo
11.58. 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.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra	Cfr. Obligación especifica 11.58 - BIENESTAR MARZO 2024 MIGRACIÓN (1)

11.59. Garantizar el cumplimiento de la normatividad legal vigente relacionada en aquellas órdenes de compra en que el Proveedor se comprometa a prestar los Servicios BPO con agentes en la modalidad de teletrabajo si la Entidad no requiere agentes en las instalaciones de la Entidad. El proveedor se obliga a cumplir con la totalidad de requisitos de la política de Teletrabajo establecidos por el Gobierno Nacional. Durante el tiempo en que persistan las condiciones de trabajo en casa previstas por el Gobierno nacional con ocasión de la Pandemia ocasionada por el Covid – 19, el proveedor podrá ofrecer el servicio en estos términos a las entidades estatales. Lo anterior sin perjuicio de que, una vez superadas tales circunstancias excepcionales, el proveedor deba implementar la política de teletrabajo de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1221 de 2008 si busca ofrecer esta modalidad a las entidades compradoras.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra	cfr. Informe Mensual Migración Colombia_ASD Marzo
11.60. Considerar a cada una de las Entidades Compradoras como clientes prioritarios.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra. No se presentaron incidencias	No se presentaron incidencias en este periodo
11.61. 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.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra Cumplido en la fase inicial.	Cfr. Obligación especifica 11.58 - BIENESTAR MARZO 2024 MIGRACIÓN (1) y expediente Orfeo 20232501410000004E.
11.62. Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al Proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra	Cfr. Informe Mensual Migración Colombia_ASD Marzo; Archivo Certificación Pago SS y Parafiscales IQ y Certificación Pago SS y Parafiscales ASD
11.63. Mantener actualizada la información requerida por el SIIF.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra la información SIIF se encuentra actualizada.	Información actualizada que ha permitido el pago de las facturas.
11.64. 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.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra	Cfr. Informe_Mensual_Calidad_Centro_de_Contacto_MC_Marzo.
11.65. Acompañar y facilitar los procesos de enrutamiento, traslado y recepción de las líneas telefónicas de propiedad de la Entidad Compradora que sean requeridas para la prestación del servicio, en caso de que la Entidad Compradora así lo requiera.	No se ha requerido en este periodo el cumplimiento de esta obligación.	No se ha requerido en este periodo el cumplimiento de esta obligación.
11.66. 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	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra	No se presentaron incidencias en este periodo Se cuenta con el sistema de información desde el inicio de la operación
11.67. Permitir la interconexión vía web o a través de un canal dedicado a las herramientas de la Entidad Compradora que se requieran para la prestación del servicio	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra	Canal dedicado habilitado, Cfr. Factura FE 247

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
MIGRACIÓN MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	**PROCESO**	Gestión Contractual	**CÓDIGO**	AGCF.31
	FORMATO	Informe de Supervisión Contractual	**VERSIÓN**	6

11.68. 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.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra	Cfr. Factura FE 247; Archivo Certificación Pago SS y Parafiscales IQ y Certificación Pago SS y Parafiscales ASD
11.69. Mantener durante la vigencia del Acuerdo Marco y de las Órdenes de Compra las condiciones con las cuales adquirió puntaje técnico adicional, (...)	El contratista cumplió con los ofrecimientos realizados	cfr. Informe Mensual Migración Colombia_ASD Marzo
11.70. 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.	Para este periodo no se requirió protocolo de Bioseguridad, debido a la cesación del requerimiento legal.	Para este periodo no se requirió protocolo de Bioseguridad, debido a la cesación del requerimiento legal.
11.71. El Proveedor deberá dar prioridad a la entrega de informes y requerimientos de la entidad compradora por medios electrónicos garantizando la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información, en caso de que la entidad requiera la información en medios físicos el proveedor deberá usar papeles elaborados con elementos reciclados, fuentes forestales disponibles o con el sello ambiental colombiano.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra	cfr. Informe Mensual Migración Colombia_ASD Marzo e Informe_Mensual_Calidad_Centro_de_Contacto_MC_Marzo.
11.72. El Proveedor deberá garantizar la disposición final de los elementos tecnológicos de hardware que hayan cumplido con su ciclo de vida útil durante la ejecución de las Órdenes de Compra que le sean adjudicadas dentro de la vigencia del Acuerdo Marco de Precios.	No se ha requerido la disposición final de elementos tecnológicos	No se ha requerido la disposición final de elementos tecnológicos
11.73. El Proveedor deberá entregar a la entidad compradora con la que haya suscrito una Orden de Compra de manera anual el análisis de vulnerabilidades de la infraestructura tecnológica utilizada para la prestación de los Servicios de BPO.	No se ha cumplido aún la anualidad, por lo cual no se ha requerido el análisis de vulnerabilidades.	No se ha cumplido aún la anualidad, por lo cual no se ha requerido el análisis de vulnerabilidades.

El contratista cumplió en forma satisfactoria con el objeto contractual durante los tiempos establecidos, con las calidades y procedimientos, tarifas vigentes en la orden de compra

6. ESTADO EXPEDIENTE CONTRACTUAL EN EL SISTEMA DOCUMENTAL ORFEO Y PLATAFORMA DEL SECOP II

En cumplimiento de la obligación como supervisor en la actualización del expediente virtual en el sistema documental Orfeo y en la plataforma del SECOP II tales como: Actas de Inicio, Certificaciones de Cumplimiento, informe de actividades sobre la ejecución de la Orden de Compra, Facturas, Órdenes de pago y demás documentos que surjan como consecuencia de la ejecución de la presente Orden de Compra así mismo la solicitud de liquidación y el acta de liquidación si a ello hubiere lugar.
Certificó que toda la documentación relacionada con la ejecución de la Orden de Compra se encuentra archivada en el expediente virtual en el sistema documental Orfeo y en la Plataforma del SECOP II de manera eficiente y oportuna.



Firma del Supervisor
JULIAN DAVID PEÑA MARTÍNEZ
Asesor de despacho

Obligación Presupuestal Comprobante

Usuario Solicitante:	MHccapacho	CESAR DAVID CAPACHO PINEDA
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante:	11-04-00	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA
Fecha y Hora Sistema:	2024-05-28-2:31 p. m.	

REGISTRO PRESUPUESTAL DE OBLIGACION.

Numero:	314924	**Fecha Registro:**	2024-05-28	**Unidad / Subunidad ejecutora:**			11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA		
Vigencia Presupuestal	Actual	**Estado:**	Generada	**Requiere DIP:**		No	**Tipo de DIP:**		**Nro. Compromiso:** 9424
Valor Inicial:	169.606.940,16	**Valor Total Operaciones:**	0,00				**Valor Actual:**	169.606.940,16	**Saldo x Ordenar:** 169.606.940,16
Valor Inicial Moneda Original:	0,00	**Valor Total Operaciones Moneda Original:**	0,00				**Valor Actual Moneda Original:**	0,00	**Saldo x Ordenar Moneda Original:** 0,00
Valor Deducciones:	4.227.346,00	**Valor Neto:**	165.379.594,16				**Valor IVA:**	27.080.099,69	**Nro. Cdp:** 12324
Valor Deducciones Moneda:	0,00	**Valor Neto Moneda:**	0,00				**Atributo Contable:**	05-NINGUNO	**Comprobante Contable:** 9345

TERCERO

Identificacion:	901444076	**Razon Social:**	UNION TEMPORAL ASD - IQ	**Medio de Pago:**	Abono en cuenta

CUENTA BANCARIA

Numero:	69000000976	**Banco:**	BANCOLOMBIA S.A.	**Tipo:**	Ahorro	**Estado:**	Activa

CUENTA X PAGAR				**CAJA MENOR**			
Numero:	387124	**Tipo:**	Adquisicion de Servicios a Personas Declarantes	**Identificacion:**		**Fecha de Registro:**	

DOCUMENTO SOPORTE

Numero:	FE-247	**Tipo:**	FACTURA	**Fecha:**	2024-05-28

ITEM PARA AFECTACION DE GASTO

DEPENDENCIA	POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	RECURSO	SITUAC.	ATRIBUTO CONTABLE	FECHA OPERACION	VALOR INICIAL	VALOR OPERACION	VALOR ACTUAL	SALDO X ORDENAR
11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	C-1199-1002-12-53105B-1199065-02 ADQUIS. DE BYS - SERVICIOS TECNOLÓGICOS - FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES Y EVOLUCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN MIGRACIÓN COLOMBIA NACIONAL	Nación	10	CSF	05-NINGUNO					
						Total:	169.606.940,16	0,00	169.606.940,16	169.606.940,16

Objeto:	RAD. 20249990133182 - OC 122240 DE 2023 - Contratar el servicio de Contact Center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, establecidos por Migración Colombia - DEL PERIODO DEL 01 AL 31 DE MARZO DE 2024 - FACTURA FE-247

PLAN DE PAGOS

DEPENDENCIA DE AFECTACION DE PAC	POSICION DEL CATALOGO DE PAC	FECHA DE PAGO	ESTADO	VALOR A PAGAR
11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	3-8 CNC - INVERSION ORDINARIA NACIÓN CSF	2024-05-28	Generada	169.606.940,16

POSICIONES DEL CATALOGO PARA PAGO NO PRESUPUESTAL						
POSICION DEL CATALOGO DE PAGO	**IDENTIFICACION**	**NOMBRE BENEFICIARIO**	**BASE GRAVABLE**	**TARIFA**	**VALOR DEDUCCION**	**SALDO DISPONIBLE PARA ORDENAR**
2-01-04-01-04-01 RETEFUENTE - SERVICIOS EN GENERAL - PERSONAS DECLARANTES	NIT 800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	71.263.420,00	4,000 %	2.850.537,00	2.850.537,00
2-01-05-01-01-03-05 RETENCION ICA COMERCIAL SERVICIOS DEMÁS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	NIT 899999061	BOGOTA DISTRITO CAPITAL	142.526.840,00	0,966 %	1.376.809,00	1.376.809,00

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)

Orden de pago Presupuestal de gastos
Comprobante

Usuario Solicitante:	MHwarodrig	WILSON ALBERTO RODRIGUEZ FARFAN
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante:	11-04-00	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA
Fecha y Hora Sistema:	2024-05-28-2:59 p. m.	

ORDEN DE PAGO PRESUPUESTAL

Número:	166408224	**Fecha Registro:**	2024-05-28	**Unidad / Subunidad ejecutora:**	11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA		
Vigencia Presupuestal	Actual	**Estado:**	Generada	**Nro Obligación:**	314924	**Comprobante Contable de la Generación:**	
Fecha Máxima Pago:	2024-05-31	**Código de Referencia:**	04500196800166408224	**Tipo de Moneda:**	COP-Pesos	**Tasa de Cambio:**	0,00
Valor Bruto:	169.606.940,16	**Valor Deducciones:**	4.227.346,00	**Valor Neto:**	165.379.594,16	**Saldo x Pagar:**	169.606.940,16

VALORES PAGADOS

TRM Pago		**Valor Bruto**		Valor Deducciones	0,00	Valor Neto		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:	901444076	**Razón Social:**	UNION TEMPORAL ASD - IQ	**Medio de Pago:**	Abono en cuenta

CUENTA BANCARIA

Número:	69000000976	**Banco:**	BANCOLOMBIA S.A.	**Tipo:**	Ahorro	**Estado:**	Activa

TESORERIA	DOCUMENTO SOPORTE					
	Número:	FE 247	**Tipo:**	FACTURA	**Fecha:**	2024-05-28
13-01-01-DT - DIRECCION TESORO NACION DGCPTN						

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
11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA / C-1199-1002-12-53105B-1199065-02 ADQUIS. DE BYS - SERVICIOS TECNOLÓGICOS - FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES Y EVOLUCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN MIGRACIÓN COLOMBIA NACIONAL													
	Nación	10	CSF	169.606.940,16	0,00					Pesos	0,00	0,00	

DEDUCCIONES							
POSICIONES DEL CATALOGO PARA PAGO NO PRESUPUESTALES		TERCERO		TARIFA	VALOR	VALOR AJUSTADO PAGO	VALOR REINTEGRADO
2-01-04-01-04-01	RETEFUENTE - SERVICIOS EN GENERAL - PERSONAS DECLARANTES	800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	4,000 %	2.850.537,00		
2-01-05-01-01-03-05	RETENCION ICA COMERCIAL SERVICIOS DEMÁS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	899999061	BOGOTA DISTRITO CAPITAL	0,966 %	1.376.809,00		

LINEAS DE PAGO VINCULADA					
DEPENDENCIA PARA AFECTACION DE PAC	POSICION DEL CATALOGO DE PAC	FECHA	VALOR	ATRIBUTO LINEA DE PAGO	ESTADO
11-04-00 - UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	3-8 - CNC - INVERSION ORDINARIA NACIÓN CSF	2024-05-28	169.606.940,16	05 NINGUNO	Generada

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)



Orden de pago Presupuestal de gastos Comprobante

Usuario Solicitante:	MHmjordone	MAYBETH JULIANA ORDONEZ ORDONEZ
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante:	11-04-00	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA
Fecha y Hora Sistema:	2024-06-06-9:23 a. m.	

ORDEN DE PAGO PRESUPUESTAL

Número:	166408224	**Fecha Registro:**	2024-05-28	**Unidad / Subunidad ejecutora:**	11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA		
Vigencia Presupuestal	Actual	**Estado:**	Pagada	**Nro Obligación:**	314924	**Comprobante Contable de la Generación:**	
Fecha Máxima Pago:	2024-05-31	**Código de Referencia:**	04500196800166408224	**Tipo de Moneda:**	COP-Pesos	**Tasa de Cambio:**	0,00
Valor Bruto:	169.606.940,16	**Valor Deducciones:**	4.227.346,00	**Valor Neto:**	165.379.594,16	**Saldo x Pagar:**	0,00

VALORES PAGADOS

TRM Pago		**Valor Bruto**	**169.606.940,16**	Valor Deducciones	4.227.346,00	Valor Neto	**165.379.594,16**	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:	901444076	**Razón Social:**	UNION TEMPORAL ASD - IQ	**Medio de Pago:**	Abono en cuenta

CUENTA BANCARIA

Número:	69000000976	**Banco:**	BANCOLOMBIA S.A.	**Tipo:**	Ahorro	**Estado:**	Activa

TESORERIA	DOCUMENTO SOPORTE					
	Número:	FE 247	**Tipo:**	FACTURA	**Fecha:**	2024-05-28
13-01-01-DT - DIRECCION TESORO NACION DGCPTN						

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
11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA / C-1199-1002-12-53105B-1199065-02 ADQUIS. DE BYS - SERVICIOS TECNOLÓGICOS - FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES Y EVOLUCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN MIGRACIÓN COLOMBIA NACIONAL													
	Nación	10	CSF	169.606.940,16	0,00	169.606.940,16				Pesos	0,00	0,00

DEDUCCIONES							
POSICIONES DEL CATALOGO PARA PAGO NO PRESUPUESTALES		TERCERO		TARIFA	VALOR	VALOR AJUSTADO PAGO	VALOR REINTEGRADO
2-01-04-01-04-01	RETEFUENTE - SERVICIOS EN GENERAL - PERSONAS DECLARANTES	800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	4,000 %	2.850.537,00	2.850.537,00	
2-01-05-01-01-03-05	RETENCION ICA COMERCIAL SERVICIOS DEMÁS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	899999061	BOGOTA DISTRITO CAPITAL	0,966 %	1.376.809,00	1.376.809,00	

LINEAS DE PAGO VINCULADA					
DEPENDENCIA PARA AFECTACION DE PAC	POSICION DEL CATALOGO DE PAC	FECHA	VALOR	ATRIBUTO LINEA DE PAGO	ESTADO
11-04-00 - UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	3-8 - CNC - INVERSION ORDINARIA NACIÓN CSF	2024-05-28	169.606.940,16	05 NINGUNO	Pagada

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)

Certificación
Bancaria

Fecha: 03 de enero de 2024

Señores:
A QUIEN CORRESPONDA

BANCOLOMBIA S.A. se permite informar que la empresa UNION TEMPORAL ASD - IQ, identificado con NIT No 901444076 denominada UNION TEMPORAL ASD - IQ, a la fecha 01/03/2024, presenta la siguiente información:

TIPO DE CUENTA	CUENTA	FECHAAPERT	ESTADO	NOMBRE_SUCURSAL	NUMERO_DE_SUCURSAL
CUENTA AHORROS	69000000976	01/27/2021 (M/D/A)	ACTIVA	HOTEL TEQUENDAMA	690

Quedamos a su disposición, por eso en caso de requerir ampliar la anterior información podrá comunicarse con su comercial o gerenciado, en el momento que lo estime conveniente.

Atentamente,



Elizabeth Rivero Jimenez

*** Importante:** Esta constancia sólo hace referencia a los productos mencionados anteriormente.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
BANCOLOMBIA S.A. Establecimiento Bancario.

Bancolombia

Carrera 16 No. 97 – 46 Piso 8 Bogotá D.C. | **Sucursales:** Cali, Medellín y Barranquilla.
+60 1623 0199 bdo@bdo.com.co www.bdo.com.co

EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE

IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.

NIT. 830.039.329-8

CONSIDERANDO QUE:

1. De conformidad con el artículo 2 de la Ley 43 de 1990, la Revisoría Fiscal es una actividad relacionada con la ciencia contable, la cual debe ser ejercida por un Contador Público, quien lleva a cabo sus funciones con fundamento en las normas, principios y procedimientos propios de dicha profesión.
2. De conformidad con los artículos 2 y 10 de la Ley 43 de 1990, la Revisoría Fiscal es una actividad que debe ser ejercida por un Contador Público, para quien la función de certificación es una actividad propia de su profesión y tiene carácter de prueba cuando se expide con fundamento en los libros oficiales de contabilidad y en el sistema contable de **IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.**
3. Los Estados Financieros de **IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.** al 31 de diciembre de 2023, fueron auditados por BDO AUDIT S.A.S BIC, expresando una opinión sin salvedades sobre los mismos el día 4 de marzo de 2024.
4. La Administración de la Compañía es responsable por la correcta preparación de los registros contables, los cuales se deben realizar con fundamento en las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia.
5. Para efectos de esta certificación he obtenido de la Administración la información que he considerado necesaria y he seguido los procedimientos establecidos por el Decreto 2420 de 2015 “Decreto Único Reglamentario de las Normas de Contabilidad, de Información Financiera y de Aseguramiento de la Información y se dictan otras disposiciones” y modificatorios.
6. En virtud de los principios de independencia y objetividad esta certificación se suscribe de forma independiente por parte del Revisor Fiscal y bajo el alcance de las normas legales que enmarca la profesión.
7. He efectuado los procedimientos de revisión con el propósito de verificar el pago efectuado por la compañía por concepto de aportes a los sistemas de pensiones, riesgos profesionales, cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), para los meses de octubre de 2023 a marzo de 2024 y a los sistemas de Salud para los meses de noviembre de 2023 a Abril de 2024. El pago de dichos aportes es responsabilidad de la administración de **IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.**, como parte de su gestión. Mi responsabilidad de acuerdo con lo establecido el artículo 50 de la Ley 789 del 27 de enero de 2002, es emitir un informe certificando el cumplimiento de tales obligaciones.

CERTIFICO QUE:

1. De acuerdo con registros contables y planillas de pago que he tenido a la vista, IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S. ha realizado el pago de las liquidaciones correspondientes al periodo comprendido entre el 1 de noviembre de 2023 al 30 de abril de 2024 por concepto de aportes al sistema de Salud y al periodo comprendido entre el 1 de octubre de 2023 al 31 de marzo de 2024 por concepto de aporte a las entidades del Sistema de Seguridad Social (Pensiones, Riesgos Laborales) y aportes parafiscales (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF, Aportes a Caja de Compensación Familiar y al Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA) de conformidad con el artículo 50 de la ley 789 de 2002.

BDO en Colombia S.A.S, BIC, BDO Outsourcing S.A.S, BIC, BDO Audit S.A.S, BIC y BDO Shared Services Center S.A.S, BIC, son sociedades por acciones simplificadas colombianas que hacen parte de la red internacional BDO. Son empresas independientes asociadas. Todas estas entidades son miembros de BDO International Limited, una compañía limitada por garantía del Reino Unido.

CO11/3824.05 CO21/962777.00 CO22.06893

2. 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 esta certificación se limita únicamente al cruce de los valores incluidos contra los registros contables que me ha suministrado la Entidad. La información financiera, contable, tributaria y extracontable es responsabilidad de la administración de la entidad.

La presente se expide en Bogotá D.C., a los nueve (09) días del mes de abril de 2024 a solicitud de la administración de la compañía **IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.** con destino a quien interese.

Angie Stephany Amaya Jaramillo

Firmado digitalmente por Angie Stephany Amaya Jaramillo
DN: cn=Angie Stephany Amaya Jaramillo, ou=USUARIOS, email=aamayaj@bdo.com.co
Fecha: 2024.04.09 14:02:02 -05'00'

ANGIE STEPHANY AMAYA JARAMILLO
Revisor Fiscal
T.P. No. 303.764- T

Designado por
BDO AUDIT S.A.S BIC
99469-04-5841-24

compensar | miplanilla.com

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

DATOS DEL APORTANTE

TIPO	NÚMERO	NOMBRE RAZÓN SOCIAL	DIRECCIÓN	TELÉFONO	FAX
NI	860510031	GRUPO ASESORIA EN SISTEMATIZACION DE DATOS SOCIEDA	CL 32 13 07	3402501	

FORMA PRESENTACIÓN	CLASE APORTANTE	NOMBRE SUCURSAL	CÓDIGO	DEPARTAMENTO	CIUDAD / MUNICIPIO
S	A	PRINCIPAL	PPAL	BOGOTÁ D. C.	BOGOTÁ, D.C.

DATOS DE LA PLANILLA

PERIODO LIQUIDACIÓN				TIPO PLANILLA	FECHA PAGO (DIA MES AÑO)	NÚMERO RADICACIÓN	EXONERADO PAGO PARAFISCALES Y SALUD	SE ACOGE A LOS BENEFICIOS DE LEY 1429 DE 2010 A CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR
SALUD		PENSIÓN, RIESGOS LAB, CAJA, SENA, ICBF						
MES	AÑO	MES	AÑO					
3	2024	2	2024	E	05 03 2024	75310066	Si	No

CENTRO DE TRABAJO: Todos | NÚMERO DE EMPLEADOS: 31 | NIT EMPRESA CONVENIO: Todos

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	TIPO COT	SUB COT	EXT	COL EXT	Exon	COD MUN	COD DEP	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP	EPS	AFP	ARL	CCF	CÓDIGO EPS	IBC EPS	TARIFA EPS	APORTE EPS	CÓDIGO AFP	IBC AFP	TARIFA AFP	APORTE AFP	FSP Solidaridad
1	CC 1000137381	FLOREZ DIAZ HEIDY DAYANA	1	0			Si	001	11								X								29	29	29	29	EPS008	$2,557,317	4.00%	$102,300	25-14	$2,557,317	16.00%	$409,200	$0
2	CC 1000137381	FLOREZ DIAZ HEIDY DAYANA	1	0			Si	001	11									X							1	1	1	1	EPS008	$88,183	0.00%	$0	25-14	$88,183	16.00%	$14,200	$0
3	CC 1000776075	MAHECHA SALAZAR JEFERSON ANTONIO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPSC34	$3,250,000	4.00%	$130,000	230301	$3,250,000	16.00%	$520,000	$0
4	CC 1001204918	MAHECHA FORERO GISELL GALATEA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$2,645,500	4.00%	$105,900	25-14	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
5	CC 1005059614	CABADIAZ ROLON SLENDY DAYANA	1	0			Si	001	54																30	30	30	30	ESSC24	$2,645,500	4.00%	$105,900	230201	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
6	CC 1012326662	CASTELLANOS ROJAS JUAN DAVID	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$2,645,500	4.00%	$105,900	230301	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
7	CC 1012437572	OSMA DEVIA RUBEN DARIO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$2,645,500	4.00%	$105,900	230301	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
8	CC 1013662724	LOZANO AREVALO WALTER AULY	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$4,160,000	4.00%	$166,400	230301	$4,160,000	16.00%	$665,600	$0
9	CC 1013674157	RESTREPO DUARTE YURANY ESTEFANY	1	0			Si	001	11																27	27	27	27	EPS037	$2,380,950	4.00%	$95,300	231001	$2,380,950	16.00%	$381,000	$0
10	CC 1013674157	RESTREPO DUARTE YURANY ESTEFANY	1	0			Si	001	11									X							2	2	2	2	EPS037	$174,062	0.00%	$0	231001	$174,062	16.00%	$27,900	$0
11	CC 1013674157	RESTREPO DUARTE YURANY ESTEFANY	1	0			Si	001	11									X							1	1	1	1	EPS037	$87,031	0.00%	$0	231001	$87,031	16.00%	$14,000	$0
12	CC 1014659032	VALENZUELA CAMELO KAREN SOFIA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$2,645,500	4.00%	$105,900	25-14	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
13	CC 1016055621	CHAPARRO PAVA JOHANNA PATRICIA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$5,200,000	4.00%	$208,000	230301	$5,200,000	16.00%	$832,000	$26,000
14	CC 1018465585	GONZALEZ VARGAS PAOLA ANDREA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS002	$2,645,500	4.00%	$105,900	231001	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
15	CC 1020821051	ZAMUDIO ROMERO JUAN NICOLAS	1	0			Si	001	11								X								30	30	30	30	EPS017	$2,645,500	4.00%	$105,900	230301	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
16	CC 1021668260	VELASQUEZ GOMEZ MICHEL ANDREA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$2,645,500	4.00%	$105,900	230301	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
17	CC 1023010769	GUTIERREZ BARBOSA ANGIE TATIANA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$2,645,500	4.00%	$105,900	230301	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
18	CC 1031643234	SOLER GOMEZ DANIEL MAURICIO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$2,645,500	4.00%	$105,900	230301	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
19	CC 1032468142	BALLESTEROS RODRIGUEZ LAURA DANIELA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
20	CC 1032496447	GUERRERO CASTAÑO LUISA FERNANDA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS002	$2,645,500	4.00%	$105,900	230201	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
21	CC 1033772636	MILA DAVILA LAURA KATHERIN	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	$2,645,500	4.00%	$105,900	230301	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
22	CC 1058846017	TABARES ORTIZ JORGE IVAN	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$4,550,000	4.00%	$182,000	230201	$4,550,000	16.00%	$728,000	$0
23	CC 1072196210	PINZON MENDEZ LUIS ALBERTO	1	0			Si	001	11																29	29	29	29	EPS017	$2,557,317	4.00%	$102,300	230301	$2,557,317	16.00%	$409,200	$0

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	FSP Subsistencia	CÓDIGO ARL	IBC ARL	TARIFA ARL	CLASE RIE	APORTE ARL	CÓDIGO CCF	IBC CCF	TARIFA CCF	APORTE CCF	TARIFA SENA	APORTE SENA	TARIFA ICBF	APORTE ICBF
1	CC 1000137381	FLOREZ DIAZ HEIDY DAYANA	$0	14-7	$2,557,317	0.52%	1	$13,400	CCF22	$2,557,317	4.00%	$102,300	0.00%	$0	0.00%	$0
2	CC 1000137381	FLOREZ DIAZ HEIDY DAYANA	$0	14-7	$88,183	0.00%	1	$0	CCF22	$88,183	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
3	CC 1000776075	MAHECHA SALAZAR JEFERSON ANTONIO	$0	14-7	$3,250,000	0.52%	1	$17,000	CCF22	$3,250,000	4.00%	$130,000	0.00%	$0	0.00%	$0
4	CC 1001204918	MAHECHA FORERO GISELL GALATEA	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
5	CC 1005059614	CABADIAZ ROLON SLENDY DAYANA	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF36	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
6	CC 1012326662	CASTELLANOS ROJAS JUAN DAVID	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
7	CC 1012437572	OSMA DEVIA RUBEN DARIO	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
8	CC 1013662724	LOZANO AREVALO WALTER AULY	$0	14-7	$4,160,000	0.52%	1	$21,800	CCF22	$4,160,000	4.00%	$166,400	0.00%	$0	0.00%	$0
9	CC 1013674157	RESTREPO DUARTE YURANY ESTEFANY	$0	14-7	$2,380,950	0.52%	1	$12,500	CCF22	$2,380,950	4.00%	$95,300	0.00%	$0	0.00%	$0
10	CC 1013674157	RESTREPO DUARTE YURANY ESTEFANY	$0	14-7	$174,062	0.00%	1	$0	CCF22	$174,062	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
11	CC 1013674157	RESTREPO DUARTE YURANY ESTEFANY	$0	14-7	$87,031	0.00%	1	$0	CCF22	$87,031	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
12	CC 1014659032	VALENZUELA CAMELO KAREN SOFIA	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
13	CC 1016055621	CHAPARRO PAVA JOHANNA PATRICIA	$26,000	14-7	$5,200,000	0.52%	1	$27,200	CCF22	$5,200,000	4.00%	$208,000	0.00%	$0	0.00%	$0
14	CC 1018465585	GONZALEZ VARGAS PAOLA ANDREA	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
15	CC 1020821051	ZAMUDIO ROMERO JUAN NICOLAS	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
16	CC 1021668260	VELASQUEZ GOMEZ MICHEL ANDREA	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
17	CC 1023010769	GUTIERREZ BARBOSA ANGIE TATIANA	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
18	CC 1031643234	SOLER GOMEZ DANIEL MAURICIO	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
19	CC 1032468142	BALLESTEROS RODRIGUEZ LAURA DANIELA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF22	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
20	CC 1032496447	GUERRERO CASTAÑO LUISA FERNANDA	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
21	CC 1033772636	MILA DAVILA LAURA KATHERIN	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
22	CC 1058846017	TABARES ORTIZ JORGE IVAN	$0	14-7	$4,550,000	0.52%	1	$23,800	CCF22	$4,550,000	4.00%	$182,000	0.00%	$0	0.00%	$0
23	CC 1072196210	PINZON MENDEZ LUIS ALBERTO	$0	14-7	$2,557,317	0.52%	1	$13,400	CCF22	$2,557,317	4.00%	$102,300	0.00%	$0	0.00%	$0

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	TIPO COT	SUB COT	EXT	COL EXT	Exon	COD MUN	COD DEP	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP	EPS	AFP	ARL	CCF	CÓDIGO EPS	IBC EPS	TARIFA EPS	APORTE EPS	CÓDIGO AFP	IBC AFP	TARIFA AFP	APORTE AFP	FSP Solidaridad
24	CC 1072196210	PINZON MENDEZ LUIS ALBERTO	1	0			Si	001	11										X						1	1	1	1	EPS017	$57,204	4.00%	$2,300	230301	$57,204	16.00%	$9,200	$0
25	CC 1082885713	TORRES ALVARADO SERGIO ANDRES	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS002	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
26	CC 1093786226	ARENAS CARDONA INGRID FERNANDA	1	0			Si	001	54																30	30	30	30	EPS037	$2,645,500	4.00%	$105,900	230201	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
27	CC 1098776013	ARENAS GONZALEZ LORENA	1	0			Si	001	54																30	30	30	30	EPS037	$2,645,500	4.00%	$105,900	25-14	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
28	CC 1116810173	CORDOBA FUENTES ANGIE VIVIANA	1	0			Si	001	81																30	30	30	30	EPS037	$2,645,500	4.00%	$105,900	230301	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
29	CC 1144134835	PORTILLO RAMIREZ SANDRA MARCELA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	$2,645,500	4.00%	$105,900	231001	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
30	CC 52457797	PINZON NUÑEZ YAMILE	1	0			Si	001	11																28	28	28	28	EPS005	$2,469,133	4.00%	$98,800	25-14	$2,469,133	16.00%	$395,100	$0
31	CC 52457797	PINZON NUÑEZ YAMILE	1	0			Si	001	11									X							1	1	1	1	EPS005	$87,550	0.00%	$0	25-14	$87,550	16.00%	$14,100	$0
32	CC 52457797	PINZON NUÑEZ YAMILE	1	0			Si	001	11										X						1	1	1	1	EPS005	$58,370	4.00%	$2,400	25-14	$58,370	16.00%	$9,400	$0
33	CC 52792283	RODRIGUEZ YAYA NEIDY YOJANA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	$2,645,500	4.00%	$105,900	230301	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
34	CC 52800611	NUMPAQUE MONROY YANETH	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$2,645,500	4.00%	$105,900	230201	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
35	CC 80000312	BOLAÑO GUTIERREZ JOSEPH ENRIQUE	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$2,645,500	4.00%	$105,900	231001	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
36	CC 80815837	SOLER PEÑA JOHN FREDY	1	0			Si	001	11																28	28	28	28	EPS005	$2,469,133	4.00%	$98,800	230301	$2,469,133	16.00%	$395,100	$0
37	CC 80815837	SOLER PEÑA JOHN FREDY	1	0			Si	001	11										X						2	2	2	2	EPS005	$117,584	4.00%	$4,800	230301	$117,584	16.00%	$18,900	$0
38	CC 80897145	MORALES BARON LUIS MIGUEL	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	$6,500,000	4.00%	$260,000	230201	$6,500,000	16.00%	$1,040,000	$32,500
																															$3,777,500				$15,173,600	$58,500

PAGADO

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

compensar | miplanilla.com

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	FSP Subsistencia	CÓDIGO ARL	IBC ARL	TARIFA ARL	CLASE RIE	APORTE ARL	CÓDIGO CCF	IBC CCF	TARIFA CCF	APORTE CCF	TARIFA SENA	APORTE SENA	TARIFA ICBF	APORTE ICBF
24	CC 1072196210	PINZON MENDEZ LUIS ALBERTO	$0	14-7	$57,204	0.00%	1	$0	CCF22	$57,204	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
25	CC 1082885713	TORRES ALVARADO SERGIO ANDRES	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF22	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
26	CC 1093786226	ARENAS CARDONA INGRID FERNANDA	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF36	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
27	CC 1098776013	ARENAS GONZALEZ LORENA	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF36	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
28	CC 1116810173	CORDOBA FUENTES ANGIE VIVIANA	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF67	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
29	CC 1144134835	PORTILLO RAMIREZ SANDRA MARCELA	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
30	CC 52457797	PINZON NUÑEZ YAMILE	$0	14-7	$2,469,133	0.52%	1	$12,900	CCF22	$2,469,133	4.00%	$98,800	0.00%	$0	0.00%	$0
31	CC 52457797	PINZON NUÑEZ YAMILE	$0	14-7	$87,550	0.00%	1	$0	CCF22	$87,550	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
32	CC 52457797	PINZON NUÑEZ YAMILE	$0	14-7	$58,370	0.00%	1	$0	CCF22	$58,370	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
33	CC 52792283	RODRIGUEZ YAYA NEIDY YOJANA	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
34	CC 52800611	NUMPAQUE MONROY YANETH	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
35	CC 80000312	BOLAÑO GUTIERREZ JOSEPH ENRIQUE	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
36	CC 80815837	SOLER PEÑA JOHN FREDY	$0	14-7	$2,469,133	0.52%	1	$12,900	CCF22	$2,469,133	4.00%	$98,800	0.00%	$0	0.00%	$0
37	CC 80815837	SOLER PEÑA JOHN FREDY	$0	14-7	$117,584	0.00%	1	$0	CCF22	$117,584	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
38	CC 80897145	MORALES BARON LUIS MIGUEL	$32,500	14-7	$6,500,000	0.52%	1	$34,000	CCF22	$6,500,000	4.00%	$260,000	0.00%	$0	0.00%	$0
			$58,500					$493,800				$3,768,000		$0		$0

PAGADO

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

compensar | miplanilla.com

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

DATOS DEL APORTANTE

TIPO	NÚMERO	NOMBRE RAZÓN SOCIAL	DIRECCIÓN	TELÉFONO	FAX
NI	830039329	IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S	CRA.13 A No.29-24-PISO 7	5931990	3817450

FORMA PRESENTACIÓN	CLASE APORTANTE	NOMBRE SUCURSAL	CÓDIGO	DEPARTAMENTO	CIUDAD / MUNICIPIO
S	A	PRINCIPAL	PPAL	BOGOTÁ D. C.	BOGOTÁ, D.C.

DATOS DE LA PLANILLA

PERIODO LIQUIDACIÓN				TIPO PLANILLA	FECHA PAGO (DIA MES AÑO)	NÚMERO RADICACIÓN	EXONERADO PAGO PARAFISCALES Y SALUD	SE ACOGE A LOS BENEFICIOS DE LEY 1429 DE 2010 A CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR
SALUD		PENSIÓN, RIESGOS LAB, CAJA, SENA, ICBF						
MES	AÑO	MES	AÑO					
4	2024	3	2024	E	03 04 2024	76005840	Si	No

CENTRO DE TRABAJO: Todos | NÚMERO DE EMPLEADOS: 27 | NIT EMPRESA CONVENIO: Todos

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	TIPO COT	SUB COT	EXT	COL EXT	Exon	COD MUN	COD DEP	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP	EPS	AFP	ARL	CCF	CÓDIGO EPS	IBC EPS	TARIFA EPS	APORTE EPS	CÓDIGO AFP	IBC AFP	TARIFA AFP	APORTE AFP	FSP Solidaridad
1	CC 1000251299	RUIZ MUÑOZ ANGELA NATALIA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPSC34	$2,645,500	4.00%	$105,900	230201	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
2	CC 1000468999	ZAMORA PARRADO DAYANA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,250,000	4.00%	$130,000	230301	$3,250,000	16.00%	$520,000	$0
3	CC 1000472093	CRUZ ORJUELA CRISTIAN MAURICIO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$2,645,500	4.00%	$105,900	230301	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
4	CC 1002729833	VEGA CASTRO DEISY KATHERINE	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$2,645,500	4.00%	$105,900	230201	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
5	CC 1010241429	GONZALEZ CASTRO ANDREA VALENTINA	1	0			Si	001	11			X													30	30	30	30	EPS005	$2,645,500	4.00%	$105,900	25-14	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
6	CC 1013096006	MORALES COTRINO IVONNE NATALIA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,250,000	4.00%	$130,000	230201	$3,250,000	16.00%	$520,000	$0
7	CC 1014283681	LEAL GARCIA DAYANN VANESSA	1	0			Si	001	11																29	29	29	29	EPS002	$2,557,317	4.00%	$102,300	230201	$2,557,317	16.00%	$409,200	$0
8	CC 1014283681	LEAL GARCIA DAYANN VANESSA	1	0			Si	001	11										X						1	1	1	1	EPS002	$57,485	4.00%	$2,300	230201	$57,485	16.00%	$9,200	$0
9	CC 1015480954	PINILLA MONCALEANO DANIELA ALEXANDRA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$2,645,500	4.00%	$105,900	230301	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
10	CC 1016066179	CUBILLOS CUBILLOS JUAN DAVID	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS002	$2,645,500	4.00%	$105,900	230301	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
11	CC 1018430027	RODRIGUEZ AGUILERA FRANCY ALEJANDRA	1	0			Si	001	11																28	28	28	28	EPS002	$2,469,133	4.00%	$98,800	230201	$2,469,133	16.00%	$395,100	$0
12	CC 1018430027	RODRIGUEZ AGUILERA FRANCY ALEJANDRA	1	0			Si	001	11										X						2	2	2	2	EPS002	$117,584	4.00%	$4,800	230201	$117,584	16.00%	$18,900	$0
13	CC 1019110503	GARCIA CAÑON DARLYN JANKELY	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$4,550,000	4.00%	$182,000	230201	$4,550,000	16.00%	$728,000	$0
14	CC 1019150523	OSUNA HERNANDEZ JULIAN	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	$2,645,500	4.00%	$105,900	25-14	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
15	CC 1022445954	MARIN CORDOBA DAVID SANTIAGO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$2,645,500	4.00%	$105,900	230301	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
16	CC 1023369838	ZARATE QUIROGA BRANDON STIVEN	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$2,645,500	4.00%	$105,900	25-14	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
17	CC 1026295962	GELVES CASTAÑO ANDERSON RICARDO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS002	$2,645,500	4.00%	$105,900	230301	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
18	CC 1030571452	SIERRA PEÑA ADRIANA FERNANDA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS002	$2,645,500	4.00%	$105,900	230201	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
19	CC 1032387018	CARRASCAL PINEDA CARLOS MANUEL	1	0			Si	001	11																29	29	29	29	EPS008	$2,557,317	4.00%	$102,300	230301	$2,557,317	16.00%	$409,200	$0
20	CC 1032387018	CARRASCAL PINEDA CARLOS MANUEL	1	0			Si	001	11										X						1	1	1	1	EPS008	$58,792	4.00%	$2,400	230301	$58,792	16.00%	$9,500	$0
21	CC 1043648865	AMEZQUITA LONDOÑO LEYNNER SANTIAGO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	ESSC24	$2,645,500	4.00%	$105,900	230301	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
22	CC 1069749316	CHITIVA VELAZQUEZ LILIANA PATRICIA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$2,645,500	4.00%	$105,900	25-14	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
23	CC 1089245033	BRAVO ANDRADE ROXANNA LUCERO	1	0			Si	001	76																30	30	30	30	ESSC62	$2,645,500	4.00%	$105,900	230201	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	FSP Subsistencia	CÓDIGO ARL	IBC ARL	TARIFA ARL	CLASE RIE	APORTE ARL	CÓDIGO CCF	IBC CCF	TARIFA CCF	APORTE CCF	TARIFA SENA	APORTE SENA	TARIFA ICBF	APORTE ICBF
1	CC 1000251299	RUIZ MUÑOZ ANGELA NATALIA	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
2	CC 1000468999	ZAMORA PARRADO DAYANA	$0	14-11	$3,250,000	0.52%	1	$17,000	CCF22	$3,250,000	4.00%	$130,000	0.00%	$0	0.00%	$0
3	CC 1000472093	CRUZ ORJUELA CRISTIAN MAURICIO	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
4	CC 1002729833	VEGA CASTRO DEISY KATHERINE	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
5	CC 1010241429	GONZALEZ CASTRO ANDREA VALENTINA	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
6	CC 1013096006	MORALES COTRINO IVONNE NATALIA	$0	14-11	$3,250,000	0.52%	1	$17,000	CCF22	$3,250,000	4.00%	$130,000	0.00%	$0	0.00%	$0
7	CC 1014283681	LEAL GARCIA DAYANN VANESSA	$0	14-11	$2,557,317	0.52%	1	$13,400	CCF22	$2,557,317	4.00%	$102,300	0.00%	$0	0.00%	$0
8	CC 1014283681	LEAL GARCIA DAYANN VANESSA	$0	14-11	$57,485	0.00%	1	$0	CCF22	$57,485	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
9	CC 1015480954	PINILLA MONCALEANO DANIELA ALEXANDRA	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
10	CC 1016066179	CUBILLOS CUBILLOS JUAN DAVID	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
11	CC 1018430027	RODRIGUEZ AGUILERA FRANCY ALEJANDRA	$0	14-11	$2,469,133	0.52%	1	$12,900	CCF22	$2,469,133	4.00%	$98,800	0.00%	$0	0.00%	$0
12	CC 1018430027	RODRIGUEZ AGUILERA FRANCY ALEJANDRA	$0	14-11	$117,584	0.00%	1	$0	CCF22	$117,584	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
13	CC 1019110503	GARCIA CAÑON DARLYN JANKELY	$0	14-11	$4,550,000	0.52%	1	$23,800	CCF22	$4,550,000	4.00%	$182,000	0.00%	$0	0.00%	$0
14	CC 1019150523	OSUNA HERNANDEZ JULIAN	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
15	CC 1022445954	MARIN CORDOBA DAVID SANTIAGO	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
16	CC 1023369838	ZARATE QUIROGA BRANDON STIVEN	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
17	CC 1026295962	GELVES CASTAÑO ANDERSON RICARDO	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
18	CC 1030571452	SIERRA PEÑA ADRIANA FERNANDA	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
19	CC 1032387018	CARRASCAL PINEDA CARLOS MANUEL	$0	14-11	$2,557,317	0.52%	1	$13,400	CCF22	$2,557,317	4.00%	$102,300	0.00%	$0	0.00%	$0
20	CC 1032387018	CARRASCAL PINEDA CARLOS MANUEL	$0	14-11	$58,792	0.00%	1	$0	CCF22	$58,792	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
21	CC 1043648865	AMEZQUITA LONDOÑO LEYNNER SANTIAGO	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
22	CC 1069749316	CHITIVA VELAZQUEZ LILIANA PATRICIA	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
23	CC 1089245033	BRAVO ANDRADE ROXANNA LUCERO	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF57	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	TIPO COT	SUB COT	EXT	COL EXT	Exon	COD MUN	COD DEP	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP	EPS	AFP	ARL	CCF	CÓDIGO EPS	IBC EPS	TARIFA EPS	APORTE EPS	CÓDIGO AFP	IBC AFP	TARIFA AFP	APORTE AFP	FSP Solidaridad
24	CC 1116550911	SANCHEZ CELY JESSICA TATIANA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
25	CC 1126449247	REALPE VILLAMARIN JOHAN STIVEN	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS002	$2,645,500	4.00%	$105,900	230301	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
26	CC 1151958956	RENTERIA MURILLO JHOSIMAR	1	0			Si	001	76																30	30	30	30	EPS012	$2,645,500	4.00%	$105,900	230301	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
27	CC 43119779	GUZMAN MUÑOZ LILIANA ISABEL	1	0			Si	001	05																30	30	30	30	EPS010	$2,645,500	4.00%	$105,900	230201	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
28	CC 43974975	RODRIGUEZ BEDOYA SANDRA YISELA	1	0			Si	001	05																30	30	30	30	EPS010	$2,645,500	4.00%	$105,900	230201	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
29	CC 52445711	VARON OLIVEROS ANA PILAR	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$2,645,500	4.00%	$105,900	230201	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
30	CC 52970921	COTRINO PALACIOS LIBIA PATRICIA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$2,645,500	4.00%	$105,900	230201	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
																																$3,028,900				$12,109,100	$0

PAGADO

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

compensar | miplanilla.com

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	FSP Subsistencia	CÓDIGO ARL	IBC ARL	TARIFA ARL	CLASE RIE	APORTE ARL	CÓDIGO CCF	IBC CCF	TARIFA CCF	APORTE CCF	TARIFA SENA	APORTE SENA	TARIFA ICBF	APORTE ICBF
24	CC 1116550911	SANCHEZ CELY JESSICA TATIANA	$0	14-11	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF22	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
25	CC 1126449247	REALPE VILLAMARIN JOHAN STIVEN	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
26	CC 1151958956	RENTERIA MURILLO JHOSIMAR	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF57	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
27	CC 43119779	GUZMAN MUÑOZ LILIANA ISABEL	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF04	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
28	CC 43974975	RODRIGUEZ BEDOYA SANDRA YISELA	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF04	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
29	CC 52445711	VARON OLIVEROS ANA PILAR	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
30	CC 52970921	COTRINO PALACIOS LIBIA PATRICIA	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
			$0					$395,900				$3,019,400		$0		$0

PAGADO

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

Identificación	830039329	Sucursal	PRINCIPAL	Teléfono	5931990
Razón Social	IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S	Dirección	CRA.13 A No.29-24-PISO 7	Fecha Pago	03/04/2024
Clase de Aportante	A - Aportante con más de 200 cotizantes	Ciudad	BOGOTÁ, D.C.	Periodo Salud	Abril-01
Banco	BANCO DE BOGOTA	No. Planilla	76000271	Periodo Pensión	Marzo-01
Total a Pagar	$872,186,400	Total Intereses Mora	$0	Estado	Pagada
Número Días en Mora	0				

PENSIÓN

Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	Voluntaria Afiliado	Voluntaria Empleador	Fondo Solidaridad	Fondo Subsistencia	Interés Mora	Total antes Mora	Total a Pagar
230901	FONDO DE PENSIONES OBLIGATORIAS SKANDIA	800253055	7	$40,605,563	$6,497,300	$0	$0	$127,500	$127,500	$0		$6,752,300
231001	Colfondos	800227940	151	$399,871,665	$63,987,700	$0	$0	$670,700	$670,700	$0		$65,329,100
25-14	Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones	900336004	280	$739,171,439	$118,282,800	$0	$0	$1,184,300	$1,509,300	$0		$120,976,400
230201	Proteccion (ING + Proteccion)	800229739	408	$804,723,437	$128,777,500	$0	$0	$580,800	$580,800	$0		$129,939,100
230301	Porvenir	800224808	650	$1,268,959,182	$203,066,700	$0	$0	$868,400	$960,200	$0		$204,895,300
Totales				$3,253,331,286	$520,612,000	$0	$0	$3,431,700	$3,848,500	$0		$527,892,200

SALUD

Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	UPC	Interés Mora	Autorización Incapacidades	Valor Incapacidades	Autorización Licencias	Valor Licencias	Saldo a Favor	Total antes Mora	Total a Pagar
EPS042	EPS COOSALUD	900226715	1	$2,568,080	$102,800	$0	$0		$0		$0		102800	$102,800
EPSIC3	ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA "A.I.C"	817001773	1	$1,300,601	$52,100	$0	$0		$0		$0		52100	$52,100
MIN001	Fondo de Solidaridad y Garantía - FOSYGA	901037916	1	$1,300,601	$52,100	$0	$0		$0		$0		52100	$52,100
ESSC07	EPS-S Mutual Ser	806008394	2	$2,600,601	$214,600	$0	$0		$0		$0		214600	$214,600
ESSC18	EPS-S Emssanar	901021565	2	$2,601,202	$104,200	$0	$0		$0		$0		104200	$104,200

PAGADO

Este documento esta clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Informacion

ESSC62	ASMET SALUD EPS SAS	900935126	3	$3,901,202	$266,700	$0	$0		$0		$0		266700	$266,700
EPS012	Comfenalco valle E.P.S.	890303093	4	$5,315,391	$212,800	$0	$0		$0		$0		212800	$212,800
EPS046	SALUD MIA EPS	900914254	5	$10,273,459	$411,400	$0	$0		$0		$0		411400	$411,400
EPS018	Servicio Occidental de Salud S.A. S.O.S EPS	805001157	6	$19,731,572	$1,795,200	$0	$0		$0		$0		1795200	$1,795,200
EPS040	ALIANZA MEDELLIN ANTIOQUIA EPS SAS	900604350	6	$8,811,742	$463,300	$0	$0		$0		$0		463300	$463,300
EPS041	NUEVA E.P.S. S.A. MOV	900156264	6	$6,792,912	$511,400	$0	$0		$0		$0		511400	$511,400
EPS001	ALIANSALUD EPS S.A.	830113831	9	$32,391,031	$2,894,300	$0	$0		$0		$0		2894300	$2,894,300
ESSC24	EPS-S Coosalud	900226715	12	$14,581,813	$1,143,700	$0	$0		$0		$0		1143700	$1,143,700
EPSC34	Recaudo SGP Capital Salud	900298372	14	$19,881,005	$1,569,300	$0	$0		$0		$0		1569300	$1,569,300
EPS037	Nueva Promotora de Salud - Nueva EPS	900156264	136	$280,993,924	$14,300,700	$0	$0		$0		$0		14300700	$14,300,700
EPS002	Salud Total EPS	800130907	215	$378,678,029	$16,155,700	$0	$0		$0		$0		16155700	$16,155,700
EPS017	Famisanar EPS Cafam Colsubsidio	830003564	222	$417,348,595	$20,563,700	$0	$0		$0		$0		20563700	$20,563,700
EPS008	Compensar EPS	860066942	270	$646,759,340	$34,670,800	$0	$0		$0		$0		34670800	$34,670,800
EPS005	Sanitas EPS	800251440	341	$820,987,868	$42,621,500	$0	$0		$0		$0		42621500	$42,621,500
EPS010	EPS Sura	800088702	351	$746,036,118	$39,341,100	$0	$0		$0		$0		39341100	$39,341,100
Totales				$3,422,855,086	$177,447,400	$0	$0		$0		$0		$177,447,400	$177,447,400

INFORMACIÓN ARP

Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	Interés Mora	Valor Total Incapacidades	Saldo a Favor	Valor Pagado Otros Riesgos	Total antes Mora	Total a Pagar
14-11	ARL SURA	890903790	1566	$3,370,768,418	$16,639,500	$0				16639500	$16,639,500

PAGADO

Este documento esta clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Informacion

CAJAS DE COMPENSACIÓN								
Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	Interés Mora	Total antes Mora	Total a Pagar
CCF15	Comfacesar Caja de Compensacion Fliar	892399989	2	$2,601,202	$104,200	$0	104200	$104,200
CCF16	Comfacor Caja de Compensacion Fliar	891080005	2	$2,822,440	$113,000	$0	113000	$113,000
CCF36	Comfaoriente Caja de Compensacion Fliar	890500675	3	$3,926,201	$131,200	$0	131200	$131,200
CCF33	Caja de Compensacion Familiar del Magdalena	891780093	3	$3,901,804	$154,500	$0	154500	$154,500
CCF35	Caja de Compensacion Familiar de Nariño	891280008	3	$3,904,086	$156,400	$0	156400	$156,400
CCF43	Comfenalco Quindio Caja de Compensacion Fliar	890000381	3	$4,376,323	$173,500	$0	173500	$173,500
CCF34	Cofrem Caja de Compensacion Fliar	892000146	4	$6,278,322	$251,300	$0	251300	$251,300
CCF14	Comfacauca Caja de Compensacion Fliar	891500182	3	$7,081,682	$283,500	$0	283500	$283,500
CCF32	Comfamiliar Huila Caja de Compensacion Fliar	891180008	3	$7,813,858	$312,800	$0	312800	$312,800
CCF11	Caja de Compensacion Familiar de Caldas	890806490	6	$10,106,404	$404,600	$0	404600	$404,600
CCF50	Comfenalco Caja de Compensacion Fliar	890700148	6	$11,576,171	$428,900	$0	428900	$428,900
CCF10	Comfaboy Caja de Compensacion Fliar	891800213	5	$14,331,323	$573,600	$0	573600	$573,600
CCF44	Comfamiliar Risaralda Caja de Compensacion Fliar	891480000	8	$14,919,570	$597,100	$0	597100	$597,100
CCF08	Comfenalco Cartagena Caja de Compensacion Fliar	890480023	9	$15,913,437	$637,100	$0	637100	$637,100

PAGADO

Este documento esta clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Informacion

CCF06	Combarranquilla Caja de Compensacion Fliar	890102002	37	$58,187,791	$2,305,600	$0	2305600	$2,305,600
CCF40	Comfenalco Santander Caja de Compensacion Fliar	890201578	61	$104,615,981	$4,105,300	$0	4105300	$4,105,300
CCF57	Comfamiliar Andi Comfandi Caja de Compensacion Fliar	890303208	66	$117,926,675	$4,656,100	$0	4656100	$4,656,100
CCF04	Comfama Caja de Compensacion Fliar	890900841	273	$479,304,711	$18,922,100	$0	18922100	$18,922,100
CCF22	Colsubsidio Caja de Compensacion Fliar	860007336	1010	$2,456,758,225	$97,551,400	$0	97551400	$97,551,400
Totales				$3,326,346,206	$131,862,200	$0	$131,862,200	$131,862,200

SENA ICBF

Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	Interés Mora	Total antes Mora	Total a Pagar
PAICBF	ICBF Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	899999239	25	$366,858,688	$11,006,900	$0	11006900	$11,006,900
PASENA	SENA	899999034	25	$366,858,688	$7,338,200	$0	7338200	$7,338,200
Totales				$733,717,376	$18,345,100	$0	$18,345,100	$18,345,100

PAGADO

Este documento esta clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Informacion

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario

001

2. Concepto 0 2 Actualización

4. Número de formulario 14930567671

(415)7707212489984(8020) 000001493056767 1

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
9 0 1 4 4 4 0 7 6	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
UNION TEMPORAL ASD - IQ

36. Nombre comercial	37. Sigla

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 32 13 07

42. Correo electrónico clizarazo@grupoasd.com

43. Código postal	44. Teléfono 1	45. Teléfono 2
	3 4 0 2 5 0 1	3 1 6 5 2 2 0 2 9 3

CLASIFICACIÓN

Actividad económica					Ocupación	
Actividad principal		Actividad secundaria		Otras actividades		
46. Código	47. Fecha inicio actividad	48. Código	49. Fecha inicio actividad	50. Código 1 2	51. Código	52. Número establecimientos
6 3 1 1	2 0 2 0 1 2 3 0					

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	7	1	4	4	8	5	2	5	5																	

07- Retención en la fuente a título de renta
14- Informante de exogena
48 - Impuesto sobre las ventas - IVA
52 - Facturador electrónico
55 - Informante de Beneficiarios Finales

Usuarios aduaneros										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
54. Código										
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

Exportadores					
55. Forma	56. Tipo	Servicio	1	2	3
		57. Modo			
		58. CPC			

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 - 07 - 27 / 09 : 37: 10

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 1.6.1.2.6 del Decreto 1625 del 2016. De igual manera al formalizar el trámite el usuario fue informado y acepta la política de tratamiento de datos ley 1581 de 2012.

Firma del solicitante:

Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice.

Firma autorizada:

984. Nombre FLOREZ PINZON ARMANDO

985. Cargo Representante legal Certificado

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA

Representación Gráfica

Datos del Documento

Código Único de Factura - CUFE :
405bf58aa7ddc8441964d5d340627cf1fccd8003af18c27a1cec61a99c4dd7512508f0b3d259e6f9cb95428cd4c6d2d9

Número de Factura: FE-256
Fecha de Emisión: 22/05/2024
Fecha de Vencimiento: 21/06/2024
Tipo de Operación: 10 - Estándar

Forma de pago: Crédito
Medio de Pago: Instrumento no definido
Orden de pedido:
Fecha de orden de pedido:

Datos del Emisor / Vendedor

Razón Social: UNION TEMPORAL ASD - IQ
Nombre Comercial: UNION TEMPORAL ASD - IQ
Nit del Emisor: 901444076
Tipo de Contribuyente: Persona Jurídica
Régimen Fiscal:R-99-PN
Responsabilidad tributaria: 01 -
Actividad Económica: 6311

País: Colombia
Departamento: Bogotá
Municipio / Ciudad: Bogotá, D.c.
Dirección: CL 32 13 07
Teléfono / Móvil: 3402501
Correo: clizarazo@grupoasd.com

Datos del Adquiriente / Comprador

Nombre o Razón Social: UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA
Tipo de Documento: NIT
Número Documento: 900477235
Tipo de Contribuyente: Persona Jurídica
Régimen fiscal: R-99-PN
Responsabilidad tributaria: ZZ -

País: Colombia
Departamento: Bogotá
Municipio / Ciudad: Bogotá, D.c.
Dirección: AV CL 26 59 51 OF 401 TO 3
Teléfono / Móvil: 6015111150
Correo: clizarazo@grupoasd.com

Detalles de Productos

Nro.	Código	Descripción	U/M	Cantidad	Precio unitario	Descuento detalle	Recargo detalle	IMPUESTOS				Precio unitario de venta
								IVA	%	INC	%	
1	bpo02 2 IT BPO 2 1	Minuto IVR Interactive Voice Response Enrutador	94	30.857,00	$ 2,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 11.725,66	19.00			$ 61.714,00
2	bpo02 5 IT BPO 7 4	Minutos de conexión outbound Inbound Outbound entre fijos en esto del territorio nacional	94	23,00	$ 32,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 139,84	19.00			$ 736,00
3	bpo02 6 IT BPO 7 6	Minutos de conexión outbound Inbound Outbound de fijo a celular	94	7.422,00	$ 20,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 28.203,60	19.00			$ 148.440,00
4	bpo02 7 IT BPO 7 11	Minutos de conexión outbound Inbound Inbound de fijo a 018000	94	5.712,00	$ 62,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 67.287,36	19.00			$ 354.144,00
5	bpo02 8 IT BPO 7 12	Minutos de conexión outbound Inbound Inbound de celular a 018000	94	58.242,00	$ 62,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 686.090,76	19.00			$ 3.611.004,00
6	bpo02 11 IT BPO 10 1	Minuto Virtual Hold	94	750,00	$ 2,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 285,00	19.00			$ 1.500,00
7	bpo02 16 IT BPO 20 1	Chatbot dumb 45000 Respuesta Chatbot dumb	94	12.705,00	$ 211,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 509.343,45	19.00			$ 2.680.755,00
8	bpo02 26 IT BPO 37 6	Supervisor Servicios BPO Jornada Ordinaria Amplia	94	2,00	$ 7.159.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 2.720.420,00	19.00			$ 14.318.000,00
9	bpo02 27 IT BPO 38 7	Líder de calidad Jornada Ordinaria Amplia	94	2,00	$ 6.299.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 2.393.620,00	19.00			$ 12.598.000,00
10	bpo02 28 IT BPO 33 1	Agente Minero de Datos Agente profesional Jornada Ordinaria	94	1,00	$ 8.880.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 1.687.200,00	19.00			$ 8.880.000,00
11	bpo02 29 IT BPO 25 46	Agente en sitio Agente profesional Ciencias sociales humanas y afines jornada ordinaria Plata	94	2,00	$ 5.254.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 1.996.520,00	19.00			$ 10.508.000,00
12	bpo02 30 IT BPO 25 16	Agente en Sitio Agente técnico Jornada Ordinaria Plata	94	36,70	$ 3.537.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 24.663.501,00	19.00			$ 129.807.900,00
13	bpo02 32 IT BPO 29 541	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana Videollamada Agente profesional Ciencias de la educación y afines En Sitio Jornada Ordinaria Plata	94	1,00	$ 5.691.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 1.081.290,00	19.00			$ 5.691.000,00
14	bpo02 33 IT BPO 32 1	agente Bilingue tecnico en sitio jornada ordinaria plata	94	2,93	$ 4.394.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 2.446.139,80	19.00			$ 12.874.420,00
15	bpo02 34 IT BPO 28 46	Agente Front Office sin herramienta Agente técnico Jornada Ordinaria Plata Zona 1	94	9,83	$ 3.537.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 6.606.054,90	19.00			$ 34.768.710,00

Notas Finales

#$11-04-00;122240;leidy.martinez@migracioncolombia.gov.co#$

Factura MIGRACION ABRIL 2024

MIEMBROS DE LA UNION - GRUPO ASD S.A.S NIT 860 510 031-7 AUTORRETENEDOR RESOLUCION No. 00758 ENERO 27 2006 - GRAN CONTRIBUYE NTE RES. DDI 023769 NOV 29 2021 - DIAN 012220 DIC 26 2022 - COD CIIU 6311 TARIFA ICA 9.66 X 1000 BOGOTA - PORCENTAJE DE PARTICIPACI ON 50%. - IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A. IQ NIT 830 039 329-8 - NO AUTORRETENEDOR RESOLUCION No. 08294 OCT 03 2023 - GRAN CONT RIBUYENTE RES. DIAN 012220 DIC 26 2022 - COD CIIU 6311 - TARIFA ICA 9.66 X 1000 BOGOTA -PORCENTAJE DE PARTICIPACION 50%

Observaciones de las retenciones a aplica

1.1. Aplica Retencion en Ia fuente: PORCENTAJE DE PARTICIPACION 50%. IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A. IQ NIT 830 039 329-8 - NO AUTORRE TENEDOR RESOLUCION No. 08294 OCT 03 2023 Tarifa de 4%

1. 2. No aplica Retencion en Ia fuente: PORCENTAJE DE PARTICIPACION 50%. GRUPO ASD S.A.S NIT 860 510 031-7 es Autorretenedor. RESOLUCION No. 00758 ENERO 27 2006

2. No aplica Retención de IVA: La UT dentro de su acta de constitucion, acuerda que los miembros asumen directamente Ia responsabilidades del IVA. Se gún Art. 1.6.1.4.1D DUR.y el Acta de constitución de Ia UT, y sus miembros son Grandes contribuyentes

3. Aplica Retención de ICA: Tarifa de 9,66/1000

Linea de negocio:

SERVICIOS

Datos Totales



Documento validado por la DIAN 2024-05-22 10:35:23
Documento generado el: 2024-05-22 10:35:23
Generado por: Solución Gratuita DIAN
Nit:800197268

MONEDA	COP
TASA DE CAMBIO	

Subtotal			236.304.323,00
Descuento detalle			0,00
Recargo detalle			0,00
Total Bruto Factura			236.304.323,00
IVA			44.897.821,37
INC			0,00
Bolsas			0,00
Otros impuestos			0,00
Total impuesto (=)			44.897.821,37
Total neto factura (=)			281.202.144,37
Descuento Global (-)			0,00
Recargo Global (+)			0,00
Total factura (=)	**COP $**	$	281.202.144,37

Valores informativos

ANTICIPOS	
Anticipos	0,00

RETENCIONES	
Rete fuente	0,00
Rete IVA	0,00
Rete ICA	2.282.699,76

Numero de Autorización: 18764059515101 Rango desde: 201 Rango hasta: 300 Vigencia: 2024-11-08

CERTIFICACION O ACTA DE RECIBO A SATISTACCION

Fecha : 06-06-2024

EXPEDIENTE : 20232501410000004E

Proveedor : UNION TEMPORAL ASD-IQ

NIT o CC : 9014440763

No.: OC 122240 DE 2023

Objeto : Contratar el servicio de Contact Center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, establecidos por Migración Colombia

Fecha de Inicio.: 28-12-2023 **Finalización :** 27-06-2024
Fecha de Firma Contrato.: 12-12-2023

Valor del Contrato : $ 2,053,298,590.00

Adición	No	Prórroga	No

Valor del Contrato y forma de Pago :SEGUN ACUERDO MARCO

Supervisor del contrato : JULIAN DAVID PEÑA MARTINEZ

Se certifica que se recibió satisfactoriamente el objeto contractual, Contratar el servicio de Contact Center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, establecidos por Migración Colombia , de acuerdo a lo contenido en la(s) facturas(s):

FACTURA No.	VALOR	PERIODO DE EJECUCION	
FE-256 ABRIL 2024	281,202,144.37	01/04/2024	30/04/2024

Valor Total.....: $ **281,202,144.37**

Realizar consignación a la cuenta bancaria : AHORROS Número 69000000976 de BANCOLOMBIA

Así mismo adjunto el original de la certificación de cumplimiento y pago oportuno de los aportes parafiscales y de seguridad social el cual fue remitido por el contratista y la

verificación de estos por parte de la UAEMC

No. Registro Presupuestal : 9424

Observaciones : El contratista ha venido cumpliendo con el objeto contractual

En cumplimiento de la obligación como supervisor en la actualización del expediente virtual en el sistema documental Orfeo y en la plataforma del SECOP II tales como: Actas de Inicio, Certificaciones de Cumplimiento, informe de actividades sobre la ejecución del contrato, Facturas, Órdenes de pago y demás documentos que surjan como consecuencia de la ejecución del presente contrato así mismo la solicitud de liquidación y el acta de liquidación si a ello hubiere lugar.

Certificó que toda la documentación relacionada con la ejecución del contrato se encuentra archivada en el expediente virtual en el sistema documental Orfeo y en la Plataforma del SECOP II de manera eficiente y oportuna.



SUPERVISOR DEL CONTRATO
Nombre :JULIAN DAVID PEÑA MARTINEZ
Cargo :ASESOR
SUBDIRECCION DEL TALENTO HUMANO

Russell Bedford
taking you further

Russell Bedford RBG SAS
Auditores – Consultores

Oficina Bogotá
Avenida 19 No. 118 – 30 Of. 508
T: +57 (1) 629 3891
E: info@russellbedford.com.co
Bogotá - Medellín - Cartagena
www.russellbedford.com.co

EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE
GRUPO ASD S.A.S.
IDENTIFICADO CON NIT 860.510.031-7

CONSIDERANDO QUE:

1. De conformidad con el artículo 2 de la Ley 43 de 1990, la Revisoría Fiscal es una actividad relacionada con la ciencia contable, la cual debe ser ejercida por un Contador Público, quien lleva a cabo sus funciones con fundamento en las normas, principios y procedimientos propios de dicha profesión. Con base en lo anterior, no puede exigírsele al Contador Público que actúa como Revisor Fiscal que el ejercicio de su actividad se realice con fundamento en consideraciones que no tienen sustento en los principios, normas y procedimientos que tanto internacional como nacionalmente determinan su actuación profesional.

2. El artículo 10 de la Ley 43 de 1990 señala que la atestación o firma de un contador público en los actos propios de la profesión, hace presumir, salvo prueba en contrario, que el acto se ajusta a los requisitos legales, lo mismo que a los estatutarios en el caso de personas jurídicas.

3. De conformidad con las previsiones legales y pronunciamientos jurisprudenciales existentes en la materia, la función de certificación es una actividad propia de la ciencia contable, que tiene carácter de prueba cuando versa sobre actos propios de la profesión de Contador Público, es decir cuando se expide con fundamento en los libros de contabilidad y en el sistema contable.

4. 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 aplicable en Colombia.

5. La Revisoría Fiscal realiza una auditoría sobre los estados financieros de la entidad, de conformidad con el marco técnico actualmente aplicable en Colombia.

CERTIFICO QUE:

1. Los estados financieros de la Compañía se encuentran revisados y dictaminados con corte al 31 de diciembre de 2023.

2. Para efectos de esta certificación he obtenido de la Gerencia la información que he considerado necesaria y he seguido los procedimientos establecidos por las normas de aseguramiento de información aceptadas en Colombia.

Russell Bedford
taking you further

Russell Bedford RBG SAS
Auditores – Consultores

Oficina Bogotá
Avenida 19 No. 118 – 30 Of. 508
T: +57 (1) 629 3891
E: info@russellbedford.com.co
Bogotá - Medellín - Cartagena
www.russellbedford.com.co

3. La Compañía ha cumplido con el pago de los aportes a los sistemas de Salud, Riesgos Laborales, Pensiones y Aportes a la Caja de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF y Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA, correspondientes a sus trabajadores y/o empleados, durante los últimos 6 meses y a la fecha, dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 50 de La Ley 789 de 2002 y la Ley 1150 de 2007 el cual señala "Cuando la contratación se realice con personas jurídicas, se deberá acreditar el pago de los aportes de sus empleados, a los sistemas mencionados mediante certificación expedida por el revisor fiscal, cuando este exista de acuerdo con los requerimientos de ley, o por el representante legal durante un lapso equivalente al que exija el respectivo régimen de contratación para que se hubiera constituido la sociedad, el cual en todo caso no será inferior a los seis (6) meses anteriores a la celebración del contrato"

La presente constancia se expide a solicitud de la administración en Bogotá a los cuatro (3) días del mes de mayo de dos mil veinticuatro (2024).



ELSA ILDELIRIA VALDERRAMA MONTES
Revisora Fiscal
T.P. 146929-T
Designada por Russell Bedford RBG S.A.S.

Russell Bedford
taking you further

Russell Bedford RBG SAS
Auditores – Consultores

Oficina Bogotá
Avenida 19 No. 118 – 30 Of. 508
T: +57 (1) 629 3891
E: info@russellbedford.com.co
Bogotá - Medellín - Cartagena
www.russellbedford.com.co

EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE
GRUPO ASD S.A.S.
IDENTIFICADO CON NIT 860.510.031-7

CONSIDERANDO QUE:

1. De conformidad con el artículo 2 de la Ley 43 de 1990, la Revisoría Fiscal es una actividad relacionada con la ciencia contable, la cual debe ser ejercida por un Contador Público, quien lleva a cabo sus funciones con fundamento en las normas, principios y procedimientos propios de dicha profesión. Con base en lo anterior, no puede exigírsele al Contador Público que actúa como Revisor Fiscal que el ejercicio de su actividad se realice con fundamento en consideraciones que no tienen sustento en los principios, normas y procedimientos que tanto internacional como nacionalmente determinan su actuación profesional.

2. El artículo 10 de la Ley 43 de 1990 señala que la atestación o firma de un contador público en los actos propios de la profesión, hace presumir, salvo prueba en contrario, que el acto se ajusta a los requisitos legales, lo mismo que a los estatutarios en el caso de personas jurídicas.

3. De conformidad con las previsiones legales y pronunciamientos jurisprudenciales existentes en la materia, la función de certificación es una actividad propia de la ciencia contable, que tiene carácter de prueba cuando versa sobre actos propios de la profesión de Contador Público, es decir cuando se expide con fundamento en los libros de contabilidad y en el sistema contable.

4. 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 aplicable en Colombia.

5. La Revisoría Fiscal realiza una auditoría sobre los estados financieros de la entidad, de conformidad con el marco técnico actualmente aplicable en Colombia.

CERTIFICO QUE:

1. Los estados financieros de la Compañía se encuentran revisados y dictaminados con corte al 31 de diciembre de 2023.

2. Para efectos de esta certificación he obtenido de la Gerencia la información que he considerado necesaria y he seguido los procedimientos establecidos por las normas de aseguramiento de información aceptadas en Colombia.

Russell Bedford
taking you further

Russell Bedford RBG SAS
Auditores – Consultores

Oficina Bogotá
Avenida 19 No. 118 – 30 Of. 508
T: +57 (1) 629 3891
E: info@russellbedford.com.co
Bogotá - Medellín - Cartagena
www.russellbedford.com.co

3. La Compañía ha cumplido con el pago de los aportes a los sistemas de Salud, Riesgos Laborales, Pensiones y Aportes a la Caja de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF y Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA, correspondientes a sus trabajadores y/o empleados, durante los últimos 6 meses y a la fecha, dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 50 de La Ley 789 de 2002 y la Ley 1150 de 2007 el cual señala "Cuando la contratación se realice con personas jurídicas, se deberá acreditar el pago de los aportes de sus empleados, a los sistemas mencionados mediante certificación expedida por el revisor fiscal, cuando este exista de acuerdo con los requerimientos de ley, o por el representante legal durante un lapso equivalente al que exija el respectivo régimen de contratación para que se hubiera constituido la sociedad, el cual en todo caso no será inferior a los seis (6) meses anteriores a la celebración del contrato"

La presente constancia se expide a solicitud de la administración en Bogotá a los cuatro (3) días del mes de mayo de dos mil veinticuatro (2024).



ELSA ILDELIRIA VALDERRAMA MONTES
Revisora Fiscal
T.P. 146929-T
Designada por Russell Bedford RBG S.A.S.

CERTIFICACIÓN

Yo, **ARMANDO FLOREZ PINZON**, identificado con cédula de ciudadanía No.3.229.404, actuando en mi calidad de Representante Legal, de la **UNION TEMPORAL ASD-IQ**, identificada con el NIT No.901.444.076-3, certifico que no tiene empleados a cargo por lo tanto no está obligada a pagar los aportes a seguridad social y parafiscales.

Los miembros responsables de los pagos de seguridad social son las empresas **GRUPO ASD SAS**, identificada con el NIT No.860.510.031-7 y **I.Q OUTSOURCING S.A.S** con nit 830.039.329-8.

Para constancia se firma en BOGOTA, D.C., a los seis (6) días del mes de Mayo Dos Mil Veinticuatro (2024).



ARMANDO FLOREZ PINZON
Representante Legal

Informe del Revisor Fiscal

A la Administración de Image Quality Outsourcing S. A. S.

14 de mayo de 2024

En mi calidad de Revisor Fiscal de Image Quality Outsourcing S. A. S., identificada con NIT. 830.039.329-8, he efectuado los procedimientos de revisión que se detallan a continuación con el propósito de verificar el pago efectuado por la Compañía por concepto de aportes a los sistemas de salud, pensiones y riesgos laborales y a las cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), durante el semestre comprendido entre el mes de noviembre de 2023 y el mes de abril de 2024. El pago de dichos aportes es responsabilidad de la Administración de la Compañía como parte de su gestión. Mi responsabilidad, de acuerdo con lo establecido la reglamentación colombiana, es emitir un informe sobre el cumplimiento de tales obligaciones.

Los procedimientos de revisión realizados fueron los siguientes:

1. Indagación con el personal del área responsable, en relación con los procedimientos utilizados para la identificación y pago de los aportes a los sistemas de salud, pensiones y riesgos laborales y a las cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA).

2. Obtención del listado de liquidación de aportes a los sistemas de salud, pensiones y riesgos laborales y a las cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), para el semestre comprendido entre el mes de noviembre de 2023 y el mes de abril de 2024.

3. Comparación del listado obtenido según se menciona en el numeral anterior, con los documentos soporte de los respectivos pagos efectuados por la Compañía.

Con base en el resultado de los procedimientos enumerados anteriormente, informo que, durante los períodos mencionados en el numeral 2 del presente informe, la Compañía efectuó el pago de los aportes de sus empleados a los sistemas de salud, pensiones y riesgos laborales y a las cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA).

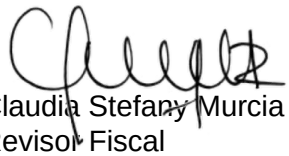
Los Estados Financieros correspondientes al año 2023 fueron auditados por otro contador público designado por BDO Audit S.A.S. BIC, quien en su informe de fecha 4 de marzo de 2024, emitió una opinión sin salvedad sobre los mismos

© 2024 PricewaterhouseCoopers. PwC se refiere a las Firmas colombianas que hacen parte de la red global de PricewaterhouseCoopers International Limited, cada una de las cuales es una entidad legal separada e independiente. Todos los derechos reservados.

A la Administración de Image Quality Outsourcing S. A. S.

14 de mayo de 2024

Este informe se expide por solicitud de la Administración de la Compañía, para ser entregado dentro de sus procesos de licitación y legalización de contratos con terceros, y no debe ser utilizado para propósitos diferentes, ni distribuido a otros terceros.



Claudia Stefany Murcia Molina
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional No. 183590-T

DE: UNION TEMPORAL ASD-IQ

PARA: MIGRACIÓN COLOMBIA

ASUNTO: Acciones ejecutadas durante el mes de abril de 2024 de acuerdo con la Obligación especifica 11.58

En cumplimiento a las obligaciones específicas de los proveedores del Acuerdo Marco para la prestación de los servicios BPO II CCE-025-AMP-2021, definidas por Colombia Compra Eficiente, la Unión Temporal ASD-IQ se permite certificar:

Obligación: 11.58 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.



ACTIVIDADES O CAMPAÑAS

9	VISITA EPS SURA
10	CAMPAÑA BODYTECH
11	PROMOCIONES BERLITZ
12	VISITA BANCOLOMBIA
13	PROMOCIONES ATHLETIC (BODYTECH)
14	INSCRIPCIONES FERIA DE EMPRENDIMIENTO
15	TORNEO DE TENIS DE MESA
16	VISITA FONDO NACIONAL DEL AHORRO

UT | UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

NUEVO HORNO INDUSTRIAL



04/04/2024

UT | UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

VISITA PORVENIR



08/04/2024

VISITA GRAN FONDO FEG



09/04/2024

PROMOCIONES OPEN ENGLISH

10/04/2024



PROMOCIONES SPINNING CENTER

10/04/2024



CAMPAÑA AVENTU FEST COLSUBSIDIO

11/04/2024



VISITA EPS SANITAS

11/04/2024



INVITACIÓN FERIA DE VEHICULOS COLSUBSIDIO



17/04/2024

UNIÓN TEMPORAL
ASD-IQ

VISITA EPS SURA



18/04/2024

VISITA EPS SURA

18/04/2024



VISITA BANCOLOMBIA

22/04/2024



UT UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

PROMOCIONES BERLITZ



25/04/2024

UT UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

CAMPAÑA ATHLETIC (BODYTECH)



25/04/2024

UT UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

INSCRIPCIONES FERIA DE EMPRENDIMIENTO



25/04/2024

UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

TORNEO TENIS DE MESA







26/04/2024

UT UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

VISITA FONDO NACIONAL DEL AHORRO



29/04/2024

UT UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

BENEFICIOS ABRIL 2024 - MIGRACIÓN COLOMBIA		
Beneficio	**Número de personas**	**Número de días**
Dia_de_Grado	1	1
Dia_de_la_Familia	3	3
Licencia Por Luto	2	10
Motivos Personales-Familiares	1	2
Total general	**7**	**16**

BENEFICIOS Abril 2024 – MIGRACIÓN COLOMBIA

30/04/2024

UT UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

Para constancia se firma la presente certificación en Bogotá D.C., a los seis (06) días del mes de mayo del año dos mil veinticuatro (2024) por:



_____

Diego David Capador Niño
Líder de Capacitación y Bienestar UT ASD-IQ

Identificación	830039329	Sucursal	PRINCIPAL	Teléfono	5931990
Razón Social	IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S	Dirección	CRA.13 A No.29-24-PISO 7	Fecha Pago	07/05/2024
Clase de Aportante	A - Aportante con más de 200 cotizantes	Ciudad	BOGOTÁ, D.C.	Periodo Salud	Mayo-01
Banco	BANCO DE BOGOTA	No. Planilla	76892760	Periodo Pensión	Abril-01
Total a Pagar	$549,376,600	Total Intereses Mora	$0	Estado	Pagada
Número Días en Mora	0				

PENSIÓN

Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	Voluntaria Afiliado	Voluntaria Empleador	Fondo Solidaridad	Fondo Subsistencia	Interés Mora	Total antes Mora	Total a Pagar
230901	FONDO DE PENSIONES OBLIGATORIAS SKANDIA	800253055	4	$26,650,001	$4,264,100	$0	$0	$110,600	$110,600	$0		$4,485,300
231001	Colfondos	800227940	59	$187,102,025	$29,938,300	$0	$0	$359,600	$359,600	$0		$30,657,500
25-14	Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones	900336004	104	$329,706,321	$52,757,000	$0	$0	$554,600	$554,600	$0		$53,866,200
230201	Proteccion (ING + Proteccion)	800229739	246	$734,062,871	$117,459,900	$0	$0	$1,041,100	$1,041,100	$0		$119,542,100
230301	Porvenir	800224808	327	$920,847,581	$147,347,200	$0	$0	$918,800	$918,800	$0		$149,184,800
Totales				$2,198,368,799	$351,766,500	$0	$0	$2,984,700	$2,984,700	$0		$357,735,900

SALUD

Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	UPC	Interés Mora	Autorización Incapacidades	Valor Incapacidades	Autorización Licencias	Valor Licencias	Saldo a Favor	Total antes Mora	Total a Pagar
EPS047	Seguros Bolivar EPS	901438242	1	$2,724,865	$109,000	$0	$0		$0		$0		109000	$109,000
EPSC25	Capresoca EPS	891856000	1	$2,645,500	$105,900	$0	$0		$0		$0		105900	$105,900
ESSC62	ASMET SALUD EPS SAS	900935126	1	$2,645,500	$105,900	$0	$0		$0		$0		105900	$105,900
MIN001	Fondo de Solidaridad y Garantía - FOSYGA	901037916	1	$1,950,000	$78,000	$0	$0		$0		$0		78000	$78,000
CCFC55	EPS-S Cajacopi	901543211	2	$5,122,333	$205,000	$0	$0		$0		$0		205000	$205,000

PAGADO

Este documento esta clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Informacion

EPS012	Comfenalco valle E.P.S.	890303093	3	$7,241,000	$289,800	$0	$0		$0		$0		289800	$289,800
EPS041	NUEVA E.P.S. S.A. MOV	900156264	3	$6,744,649	$269,900	$0	$0		$0		$0		269900	$269,900
ESSC07	EPS-S Mutual Ser	806008394	3	$7,936,500	$317,700	$0	$0		$0		$0		317700	$317,700
ESSC24	EPS-S Coosalud	900226715	4	$11,250,394	$450,200	$0	$0		$0		$0		450200	$450,200
EPS001	ALIANSALUD EPS S.A.	830113831	10	$27,326,679	$1,093,600	$0	$0		$0		$0		1093600	$1,093,600
EPSC34	Recaudo SGP Capital Salud	900298372	11	$22,475,500	$980,200	$0	$0		$0		$0		980200	$980,200
EPS037	Nueva Promotora de Salud - Nueva EPS	900156264	63	$168,945,297	$6,757,900	$0	$0		$0		$0		6757900	$6,757,900
EPS010	EPS Sura	800088702	64	$199,304,789	$7,974,200	$0	$0		$0		$0		7974200	$7,974,200
EPS002	Salud Total EPS	800130907	95	$248,589,457	$9,936,900	$0	$0		$0		$0		9936900	$9,936,900
EPS017	Famisanar EPS Cafam Colsubsidio	830003564	146	$435,545,661	$17,529,000	$0	$0		$0		$0		17529000	$17,529,000
EPS008	Compensar EPS	860066942	153	$487,585,779	$21,919,700	$0	$0		$0		$0		21919700	$21,919,700
EPS005	Sanitas EPS	800251440	184	$566,141,564	$23,835,900	$0	$0		$0		$0		23835900	$23,835,900
Totales				$2,204,175,467	$91,958,800	$0	$0		$0		$0		$91,958,800	$91,958,800

INFORMACIÓN ARP

Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	Interés Mora	Valor Total Incapacidades	Saldo a Favor	Valor Pagado Otros Riesgos	Total antes Mora	Total a Pagar
14-11	ARL SURA	890903790	745	$2,204,175,467	$10,108,900	$0				10108900	$10,108,900

CAJAS DE COMPENSACIÓN

Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	Interés Mora	Total antes Mora	Total a Pagar
CCF34	Cofrem Caja de Compensacion Fliar	892000146	1	$2,645,501	$102,300	$0	102300	$102,300
CCF10	Comfaboy Caja de Compensacion Fliar	891800213	1	$2,645,500	$105,900	$0	105900	$105,900
CCF15	Comfacesar Caja de Compensacion Fliar	892399989	1	$2,645,500	$105,900	$0	105900	$105,900

PAGADO

Este documento esta clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Informacion

CCF30	Caja de Compensacion Familiar de La Guajira	892115006	1	$2,645,500	$105,900	$0	105900	$105,900
CCF32	Comfamiliar Huila Caja de Compensacion Fliar	891180008	1	$2,645,500	$105,900	$0	105900	$105,900
CCF38	Cafaba Caja de Compensacion Fliar	890270275	1	$2,645,500	$105,900	$0	105900	$105,900
CCF64	Cajasai Caja de Compensacion Fliar San Andres Y Providencia	892400320	1	$2,645,500	$105,900	$0	105900	$105,900
CCF33	Caja de Compensacion Familiar del Magdalena	891780093	2	$5,291,000	$211,800	$0	211800	$211,800
CCF36	Comfaoriente Caja de Compensacion Fliar	890500675	2	$5,291,000	$211,800	$0	211800	$211,800
CCF41	Caja de Compensacion Familiar de Sucre	892200015	2	$5,291,000	$211,800	$0	211800	$211,800
CCF69	Comfacasanare Caja de Compensacion Fliar	844003392	2	$5,291,000	$211,800	$0	211800	$211,800
CCF06	Combarranquilla Caja de Compensacion Fliar	890102002	3	$7,936,500	$317,700	$0	317700	$317,700
CCF40	Comfenalco Santander Caja de Compensacion Fliar	890201578	3	$7,936,500	$317,700	$0	317700	$317,700
CCF16	Comfacor Caja de Compensacion Fliar	891080005	3	$7,936,500	$317,800	$0	317800	$317,800
CCF08	Comfenalco Cartagena Caja de Compensacion Fliar	890480023	4	$9,886,500	$393,100	$0	393100	$393,100
CCF57	Comfamiliar Andi Comfandi Caja de Compensacion Fliar	890303208	4	$9,886,500	$395,700	$0	395700	$395,700
CCF04	Comfama Caja de Compensacion Fliar	890900841	13	$28,110,336	$1,123,000	$0	1123000	$1,123,000

PAGADO

Este documento esta clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Informacion

CCF22	Colsubsidio Caja de Compensacion Fliar	860007336	695	$2,091,113,706	$83,173,100	$0	83173100	$83,173,100
Totales				$2,202,489,043	$87,623,000	$0	$87,623,000	$87,623,000

SENA ICBF

Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	Interés Mora	Total antes Mora	Total a Pagar
PAICBF	ICBF Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	899999239	3	$39,000,000	$1,170,000	$0	1170000	$1,170,000
PASENA	SENA	899999034	3	$39,000,000	$780,000	$0	780000	$780,000
Totales				$78,000,000	$1,950,000	$0	$1,950,000	$1,950,000

PAGADO

Este documento esta clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Informacion

Identificación	830039329	Sucursal	PRINCIPAL	Teléfono	5931990
Razón Social	IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S	Dirección	CRA.13 A No.29-24-PISO 7	Fecha Pago	07/05/2024
Clase de Aportante	A - Aportante con más de 200 cotizantes	Ciudad	BOGOTÁ, D.C.	Periodo Salud	Mayo-01
Banco	BANCO DE BOGOTA	No. Planilla	76896935	Periodo Pensión	Abril-01
Total a Pagar	$848,905,700	Total Intereses Mora	$0	Estado	Pagada
Número Días en Mora	0				

PENSIÓN

Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	Voluntaria Afiliado	Voluntaria Empleador	Fondo Solidaridad	Fondo Subsistencia	Interés Mora	Total antes Mora	Total a Pagar
230901	FONDO DE PENSIONES OBLIGATORIAS SKANDIA	800253055	7	$40,968,600	$6,555,300	$0	$0	$127,500	$127,500	$0		$6,810,300
231001	Colfondos	800227940	146	$395,758,258	$63,330,600	$0	$0	$670,800	$670,800	$0		$64,672,200
25-14	Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones	900336004	278	$736,744,795	$117,894,900	$0	$0	$1,154,700	$1,479,700	$0		$120,529,300
230201	Proteccion (ING + Proteccion)	800229739	399	$796,662,910	$127,491,300	$0	$0	$637,800	$637,800	$0		$128,766,900
230301	Porvenir	800224808	620	$1,239,557,949	$198,368,100	$0	$0	$895,500	$987,300	$0		$200,250,900
Totales				$3,209,692,512	$513,640,200	$0	$0	$3,486,300	$3,903,100	$0		$521,029,600

SALUD

Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	UPC	Interés Mora	Autorización Incapacidades	Valor Incapacidades	Autorización Licencias	Valor Licencias	Saldo a Favor	Total antes Mora	Total a Pagar
CCFC55	EPS-S Cajacopi	901543211	1	$693,334	$86,700	$0	$0		$0		$0		86700	$86,700
EPS042	EPS COOSALUD	900226715	1	$2,568,080	$102,800	$0	$0		$0		$0		102800	$102,800
EPSIC3	ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA "A.I.C"	817001773	1	$1,480,471	$59,300	$0	$0		$0		$0		59300	$59,300
MIN001	Fondo de Solidaridad y Garantía - FOSYGA	901037916	1	$1,300,602	$52,100	$0	$0		$0		$0		52100	$52,100
ESSC07	EPS-S Mutual Ser	806008394	2	$2,600,601	$214,600	$0	$0		$0		$0		214600	$214,600

PAGADO

Este documento esta clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Informacion

ESSC18	EPS-S Emssanar	901021565	2	$2,601,202	$104,200	$0	$0		$0		$0		104200	$104,200
ESSC62	ASMET SALUD EPS SAS	900935126	3	$3,901,202	$266,700	$0	$0		$0		$0		266700	$266,700
EPS012	Comfenalco valle E.P.S.	890303093	4	$5,304,322	$212,500	$0	$0		$0		$0		212500	$212,500
EPS041	NUEVA E.P.S. S.A. MOV	900156264	5	$6,562,087	$483,800	$0	$0		$0		$0		483800	$483,800
EPS046	SALUD MIA EPS	900914254	5	$9,724,836	$389,400	$0	$0		$0		$0		389400	$389,400
EPS018	Servicio Occidental de Salud S.A. S.O.S EPS	805001157	6	$19,650,587	$1,791,900	$0	$0		$0		$0		1791900	$1,791,900
EPS040	ALIANZA MEDELLIN ANTIOQUIA EPS SAS	900604350	8	$10,803,287	$587,300	$0	$0		$0		$0		587300	$587,300
EPS001	ALIANSALUD EPS S.A.	830113831	9	$33,097,952	$2,922,500	$0	$0		$0		$0		2922500	$2,922,500
ESSC24	EPS-S Coosalud	900226715	13	$15,793,445	$1,302,600	$0	$0		$0		$0		1302600	$1,302,600
EPSC34	Recaudo SGP Capital Salud	900298372	15	$20,162,135	$1,650,500	$0	$0		$0		$0		1650500	$1,650,500
EPS037	Nueva Promotora de Salud - Nueva EPS	900156264	133	$278,966,107	$14,233,800	$0	$0		$0		$0		14233800	$14,233,800
EPS002	Salud Total EPS	800130907	205	$366,191,358	$15,572,700	$0	$0		$0		$0		15572700	$15,572,700
EPS017	Famisanar EPS Cafam Colsubsidio	830003564	210	$401,889,199	$17,838,800	$0	$0		$0		$0		17838800	$17,838,800
EPS008	Compensar EPS	860066942	262	$650,814,198	$31,840,500	$0	$0		$0		$0		31840500	$31,840,500
EPS005	Sanitas EPS	800251440	330	$796,075,805	$40,664,300	$0	$0		$0		$0		40664300	$40,664,300
EPS010	EPS Sura	800088702	349	$743,460,996	$37,466,600	$0	$0		$0		$0		37466600	$37,466,600
Totales				$3,373,641,806	$167,843,600	$0	$0		$0		$0		$167,843,600	$167,843,600

PAGADO

INFORMACIÓN ARP

Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	Interés Mora	Valor Total Incapacidades	Saldo a Favor	Valor Pagado Otros Riesgos	Total antes Mora	Total a Pagar
14-11	ARL SURA	890903790	1527	$3,329,268,469	$16,600,100	$0				16600100	$16,600,100

Este documento esta clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Informacion

CAJAS DE COMPENSACIÓN								
Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	Interés Mora	Total antes Mora	Total a Pagar
CCF15	Comfacesar Caja de Compensacion Fliar	892399989	2	$2,601,202	$104,200	$0	104200	$104,200
CCF16	Comfacor Caja de Compensacion Fliar	891080005	2	$2,822,440	$111,000	$0	111000	$111,000
CCF36	Comfaoriente Caja de Compensacion Fliar	890500675	3	$3,924,520	$153,800	$0	153800	$153,800
CCF33	Caja de Compensacion Familiar del Magdalena	891780093	3	$3,945,156	$158,000	$0	158000	$158,000
CCF35	Caja de Compensacion Familiar de Nariño	891280008	3	$4,014,444	$160,900	$0	160900	$160,900
CCF43	Comfenalco Quindio Caja de Compensacion Fliar	890000381	3	$4,376,342	$175,400	$0	175400	$175,400
CCF34	Cofrem Caja de Compensacion Fliar	892000146	4	$6,152,603	$246,300	$0	246300	$246,300
CCF14	Comfacauca Caja de Compensacion Fliar	891500182	3	$7,088,600	$283,800	$0	283800	$283,800
CCF32	Comfamiliar Huila Caja de Compensacion Fliar	891180008	3	$8,195,736	$328,100	$0	328100	$328,100
CCF11	Caja de Compensacion Familiar de Caldas	890806490	6	$10,017,212	$401,000	$0	401000	$401,000
CCF50	Comfenalco Caja de Compensacion Fliar	890700148	6	$12,218,742	$485,300	$0	485300	$485,300
CCF10	Comfaboy Caja de Compensacion Fliar	891800213	5	$14,329,497	$569,900	$0	569900	$569,900
CCF44	Comfamiliar Risaralda Caja de Compensacion Fliar	891480000	8	$14,724,707	$589,500	$0	589500	$589,500
CCF08	Comfenalco Cartagena Caja de Compensacion Fliar	890480023	9	$15,272,850	$611,500	$0	611500	$611,500

PAGADO

Este documento esta clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Informacion

CCF06	Combarranquilla Caja de Compensacion Fliar	890102002	37	$58,528,255	$2,336,900	$0	2336900	$2,336,900
CCF40	Comfenalco Santander Caja de Compensacion Fliar	890201578	61	$103,577,675	$4,028,700	$0	4028700	$4,028,700
CCF57	Comfamiliar Andi Comfandi Caja de Compensacion Fliar	890303208	65	$116,680,614	$4,606,000	$0	4606000	$4,606,000
CCF04	Comfama Caja de Compensacion Fliar	890900841	271	$480,997,839	$18,977,200	$0	18977200	$18,977,200
CCF22	Colsubsidio Caja de Compensacion Fliar	860007336	967	$2,404,792,438	$95,386,500	$0	95386500	$95,386,500
Totales				$3,274,260,872	$129,714,000	$0	$129,714,000	$129,714,000

SENA ICBF

Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	Interés Mora	Total antes Mora	Total a Pagar
PAICBF	ICBF Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	899999239	17	$274,346,510	$8,231,100	$0	8231100	$8,231,100
PASENA	SENA	899999034	17	$274,346,510	$5,487,300	$0	5487300	$5,487,300
Totales				$548,693,020	$13,718,400	$0	$13,718,400	$13,718,400

PAGADO

Este documento esta clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Informacion

compensar | miplanilla.com

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

DATOS DEL APORTANTE

TIPO	NÚMERO	NOMBRE RAZÓN SOCIAL	DIRECCIÓN	TELÉFONO	FAX
NI	830039329	IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S	CRA.13 A No.29-24-PISO 7	5931990	3817450

FORMA PRESENTACIÓN	CLASE APORTANTE	NOMBRE SUCURSAL	CÓDIGO	DEPARTAMENTO	CIUDAD / MUNICIPIO
S	A	PRINCIPAL	PPAL	BOGOTÁ D. C.	BOGOTÁ, D.C.

DATOS DE LA PLANILLA

PERIODO LIQUIDACIÓN				TIPO PLANILLA	FECHA PAGO (DIA MES AÑO)	NÚMERO RADICACIÓN	EXONERADO PAGO PARAFISCALES Y SALUD	SE ACOGE A LOS BENEFICIOS DE LEY 1429 DE 2010 A CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR
SALUD		PENSIÓN, RIESGOS LAB, CAJA, SENA, ICBF						
MES	AÑO	MES	AÑO					
5	2024	4	2024	E	07 05 2024	76892760	Si	No

CENTRO DE TRABAJO	Todos	NÚMERO DE EMPLEADOS	27	NIT EMPRESA CONVENIO	Todos

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	TIPO COT	SUB COT	EXT	COL EXT	Exon	COD MUN	COD DEP	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP	EPS	AFP	ARL	CCF	CÓDIGO EPS	IBC EPS	TARIFA EPS	APORTE EPS	CÓDIGO AFP	IBC AFP	TARIFA AFP	APORTE AFP	FSP Solidaridad
1	CC 1000251299	RUIZ MUÑOZ ANGELA NATALIA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPSC34	$2,645,500	4.00%	$105,900	230201	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
2	CC 1000468999	ZAMORA PARRADO DAYANA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,250,000	4.00%	$130,000	230301	$3,250,000	16.00%	$520,000	$0
3	CC 1000472093	CRUZ ORJUELA CRISTIAN MAURICIO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$2,645,500	4.00%	$105,900	230301	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
4	CC 1002729833	VEGA CASTRO DEISY KATHERINE	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$2,645,500	4.00%	$105,900	230201	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
5	CC 1010241429	GONZALEZ CASTRO ANDREA VALENTINA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$2,645,500	4.00%	$105,900	25-14	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
6	CC 1013096006	MORALES COTRINO IVONNE NATALIA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,250,000	4.00%	$130,000	230201	$3,250,000	16.00%	$520,000	$0
7	CC 1014283681	LEAL GARCIA DAYANN VANESSA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS002	$2,645,500	4.00%	$105,900	230201	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
8	CC 1015480954	PINILLA MONCALEANO DANIELA ALEXANDRA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$2,645,500	4.00%	$105,900	230301	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
9	CC 1016066179	CUBILLOS CUBILLOS JUAN DAVID	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS002	$2,645,500	4.00%	$105,900	230301	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
10	CC 1018430027	RODRIGUEZ AGUILERA FRANCY ALEJANDRA	1	0			Si	001	11								X								29	29	29	29	EPS002	$2,557,317	4.00%	$102,300	230201	$2,557,317	16.00%	$409,200	$0
11	CC 1018430027	RODRIGUEZ AGUILERA FRANCY ALEJANDRA	1	0			Si	001	11												X				1	1	1	1	EPS002	$86,224	4.00%	$3,500	230201	$86,224	16.00%	$13,800	$0
12	CC 1019110503	GARCIA CAÑON DARLYN JANKELY	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$4,550,000	4.00%	$182,000	230201	$4,550,000	16.00%	$728,000	$0
13	CC 1019150523	OSUNA HERNANDEZ JULIAN	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	$2,645,500	4.00%	$105,900	25-14	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
14	CC 1022445954	MARIN CORDOBA DAVID SANTIAGO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$2,645,500	4.00%	$105,900	230301	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
15	CC 1023369838	ZARATE QUIROGA BRANDON STIVEN	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$2,645,500	4.00%	$105,900	25-14	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
16	CC 1026295962	GELVES CASTAÑO ANDERSON RICARDO	1	0			Si	001	11								X								29	29	29	29	EPS002	$2,557,317	4.00%	$102,300	230301	$2,557,317	16.00%	$409,200	$0
17	CC 1026295962	GELVES CASTAÑO ANDERSON RICARDO	1	0			Si	001	11												X				1	1	1	1	EPS002	$88,184	4.00%	$3,600	230301	$88,184	16.00%	$14,200	$0
18	CC 1030571452	SIERRA PEÑA ADRIANA FERNANDA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS002	$2,645,500	4.00%	$105,900	230201	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
19	CC 1032387018	CARRASCAL PINEDA CARLOS MANUEL	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$2,645,500	4.00%	$105,900	230301	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
20	CC 1043648865	AMEZQUITA LONDOÑO LEYNNER SANTIAGO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	ESSC24	$2,645,500	4.00%	$105,900	230301	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
21	CC 1069749316	CHITIVA VELAZQUEZ LILIANA PATRICIA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$2,645,500	4.00%	$105,900	25-14	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
22	CC 1089245033	BRAVO ANDRADE ROXANNA LUCERO	1	0			Si	001	76																30	30	30	30	ESSC62	$2,645,500	4.00%	$105,900	230201	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
23	CC 1116550911	SANCHEZ CELY JESSICA TATIANA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	FSP Subsistencia	CÓDIGO ARL	IBC ARL	TARIFA ARL	CLASE RIE	APORTE ARL	CÓDIGO CCF	IBC CCF	TARIFA CCF	APORTE CCF	TARIFA SENA	APORTE SENA	TARIFA ICBF	APORTE ICBF
1	CC 1000251299	RUIZ MUÑOZ ANGELA NATALIA	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
2	CC 1000468999	ZAMORA PARRADO DAYANA	$0	14-11	$3,250,000	0.52%	1	$17,000	CCF22	$3,250,000	4.00%	$130,000	0.00%	$0	0.00%	$0
3	CC 1000472093	CRUZ ORJUELA CRISTIAN MAURICIO	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
4	CC 1002729833	VEGA CASTRO DEISY KATHERINE	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
5	CC 1010241429	GONZALEZ CASTRO ANDREA VALENTINA	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
6	CC 1013096006	MORALES COTRINO IVONNE NATALIA	$0	14-11	$3,250,000	0.52%	1	$17,000	CCF22	$3,250,000	4.00%	$130,000	0.00%	$0	0.00%	$0
7	CC 1014283681	LEAL GARCIA DAYANN VANESSA	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
8	CC 1015480954	PINILLA MONCALEANO DANIELA ALEXANDRA	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
9	CC 1016066179	CUBILLOS CUBILLOS JUAN DAVID	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
10	CC 1018430027	RODRIGUEZ AGUILERA FRANCY ALEJANDRA	$0	14-11	$2,557,317	0.52%	1	$13,400	CCF22	$2,557,317	4.00%	$102,300	0.00%	$0	0.00%	$0
11	CC 1018430027	RODRIGUEZ AGUILERA FRANCY ALEJANDRA	$0	14-11	$86,224	0.00%	1	$0	CCF22	$88,183	4.00%	$3,600	0.00%	$0	0.00%	$0
12	CC 1019110503	GARCIA CAÑON DARLYN JANKELY	$0	14-11	$4,550,000	0.52%	1	$23,800	CCF22	$4,550,000	4.00%	$182,000	0.00%	$0	0.00%	$0
13	CC 1019150523	OSUNA HERNANDEZ JULIAN	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
14	CC 1022445954	MARIN CORDOBA DAVID SANTIAGO	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
15	CC 1023369838	ZARATE QUIROGA BRANDON STIVEN	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
16	CC 1026295962	GELVES CASTAÑO ANDERSON RICARDO	$0	14-11	$2,557,317	0.52%	1	$13,400	CCF22	$2,557,317	4.00%	$102,300	0.00%	$0	0.00%	$0
17	CC 1026295962	GELVES CASTAÑO ANDERSON RICARDO	$0	14-11	$88,184	0.00%	1	$0	CCF22	$88,183	4.00%	$3,600	0.00%	$0	0.00%	$0
18	CC 1030571452	SIERRA PEÑA ADRIANA FERNANDA	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
19	CC 1032387018	CARRASCAL PINEDA CARLOS MANUEL	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
20	CC 1043648865	AMEZQUITA LONDOÑO LEYNNER SANTIAGO	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
21	CC 1069749316	CHITIVA VELAZQUEZ LILIANA PATRICIA	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
22	CC 1089245033	BRAVO ANDRADE ROXANNA LUCERO	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF57	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
23	CC 1116550911	SANCHEZ CELY JESSICA TATIANA	$0	14-11	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF22	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	TIPO COT	SUB COT	EXT	COL EXT	Exon	COD MUN	COD DEP	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP	EPS	AFP	ARL	CCF	CÓDIGO EPS	IBC EPS	TARIFA EPS	APORTE EPS	CÓDIGO AFP	IBC AFP	TARIFA AFP	APORTE AFP	FSP Solidaridad
24	CC 1126449247	REALPE VILLAMARIN JOHAN STIVEN	1	0			Si	001	11																28	28	28	28	EPS002	$2,469,133	4.00%	$98,800	230301	$2,469,133	16.00%	$395,100	$0
25	CC 1126449247	REALPE VILLAMARIN JOHAN STIVEN	1	0			Si	001	11										X						2	2	2	2	EPS002	$117,584	4.00%	$4,800	230301	$117,584	16.00%	$18,900	$0
26	CC 1151958956	RENTERIA MURILLO JHOSIMAR	1	0			Si	001	76																30	30	30	30	EPS012	$2,645,500	4.00%	$105,900	230301	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
27	CC 43119779	GUZMAN MUÑOZ LILIANA ISABEL	1	0			Si	001	05																30	30	30	30	EPS010	$2,645,500	4.00%	$105,900	230201	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
28	CC 43974975	RODRIGUEZ BEDOYA SANDRA YISELA	1	0			Si	001	05																30	30	30	30	EPS010	$2,645,500	4.00%	$105,900	230201	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
29	CC 52445711	VARON OLIVEROS ANA PILAR	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$2,645,500	4.00%	$105,900	230201	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
30	CC 52970921	COTRINO PALACIOS LIBIA PATRICIA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$2,645,500	4.00%	$105,900	230201	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
																																$3,031,300				$12,118,400	$0

PAGADO

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	FSP Subsistencia	CÓDIGO ARL	IBC ARL	TARIFA ARL	CLASE RIE	APORTE ARL	CÓDIGO CCF	IBC CCF	TARIFA CCF	APORTE CCF	TARIFA SENA	APORTE SENA	TARIFA ICBF	APORTE ICBF
24	CC 1126449247	REALPE VILLAMARIN JOHAN STIVEN	$0	14-11	$2,469,133	0.52%	1	$12,900	CCF22	$2,469,133	4.00%	$98,800	0.00%	$0	0.00%	$0
25	CC 1126449247	REALPE VILLAMARIN JOHAN STIVEN	$0	14-11	$117,584	0.00%	1	$0	CCF22	$117,584	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
26	CC 1151958956	RENTERIA MURILLO JHOSIMAR	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF57	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
27	CC 43119779	GUZMAN MUÑOZ LILIANA ISABEL	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF04	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
28	CC 43974975	RODRIGUEZ BEDOYA SANDRA YISELA	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF04	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
29	CC 52445711	VARON OLIVEROS ANA PILAR	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
30	CC 52970921	COTRINO PALACIOS LIBIA PATRICIA	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
			$0					$395,900				$3,026,600		$0		$0

PAGADO

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

MIGRACIÓN MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES		UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA				
		PROCESO		Gestión Contractual	**CÓDIGO**	AGCF.31
		FORMATO		Informe de Supervisión Contractual	**VERSIÓN**	7
Fecha de Elaboración				29/5/2024		
Periodo del informe de supervisión				**Fecha de Inicial**	**Fecha Final**	
				1/4/2024	30/4/2024	
Tipo de Informe:				Periódico		
Seleccione el Numero del Informe.				5		
Valor a pagar en periodo				$		281.202.144,37
1. Información General del Contrato						
N° de Expediente ORFEO:				20232501410000004E		
SECOP II				**N° de Proceso:**	**TVE Solicitud núm. 206898**	
ORDEN DE COMPRA				**PROCESO DE SELECCIÓN ACUERDO MARCO No. 122240 DE 2023**		**OC-PROCESO DE SELECCIÓN ACUERDO MARCO No. 122240 DE 2023**
Fecha de suscripción				12/12/2023	Valor Inicial	$ 2.053.298.590
Objeto del Contrato:				"Contratar el servicio de Contact Center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, establecidos por Migración Colombia", en ejecución del Acuerdo Marco de Precios identificado "Servicios de BPO II", CCE-025-AMP-2021		
N°. Registro Presupuestal (RP)		9424		**Fecha del RP**		9/1/2024
N°. Registro Presupuestal (RP)		**218523**		**NUMERO DE POLIZA**	**FECHA POLIZA**	12/12/2013
POLIZA DE SEGURO	Póliza de Cumplimiento		73074		13/12/2023	SI
	Póliza de Responsabilidad Civil extracontractual				dd/mm/aaaa	NO APLICA
Fecha Acta de Inicio				28/12/2023		
Plazo de Ejecución				**Fecha de Inicial**	**Fecha Final**	
				28/12/2023	27/06/2024	
Nombre del Funcionario Supervisor:				JULIAN DAVID PEÑA MARTÍNEZ		
Seleccione Dependencia:				Dirección General		
Nombre(s) del(os) Funcionario(s) de Apoyo a la supervisión						

y Seleccione dependencia (citar todos):				
Nombre del Proveedor o Contratista:				
Seleccione el tipo de Identificación del Proveedor o Contratista:	Unión Temporal ASD-IQ			
N° de Identificación del Proveedor o Contratista:	901.444.076		**DV (Si aplica)**	3

2. Modificaciones del Contrato

Adición De acuerdo al parágrafo del articulo 40 de la ley 80 los contratos no podrán adicionarse en mas del 50% de su valor inicial, expresados este en salarios mínimos legales mensuales vigentes.		**Numero de Adición**	1
		Fecha de Adición:	dd/mm/aaaa
		Valor de la Adición:	
		Valor Total del Contrato + Adiciones	
		N° Registro Presupuestal de la	
		Fecha del RP de la Adición	dd/mm/aaaa
		Modificación a la póliza	NO APLICA
		Fecha Acta Aprobación póliza	dd/mm/aaaa
Prorroga		**Número de prorroga**	N/A
		N° de días prorrogados	
		Fecha de Inicio Prorroga	**Fecha Final prorroga**
		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
		Fecha Firma de la Prorroga	dd/mm/aaaa
		Modificación a la póliza	NO APLICA
		Fecha Acta Aprobación póliza	dd/mm/aaaa
Suspensión		**Número de Suspensión**	N/A
		N° de días Suspendidos	
		Fecha de Inicio de suspensión	**Fecha Final Suspensión**
		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
		Fecha firma del documento de	dd/mm/aaaa
		Fecha de reactivación del Contrato:	dd/mm/aaaa
		Modificación a la póliza Seleccione	
		Fecha Acta Aprobación póliza	dd/mm/aaaa
Reducción		**Numero de reducción**	N/A
		Valor a reducir:	
		N° Registro Presupuestal de la	
		Fecha del RP de la reducción	dd/mm/aaaa
		Fecha Firma de Reducción:	dd/mm/aaaa
		Modificación a la póliza	NO APLICA

		Fecha Acta Aprobación póliza	dd/mm/aaaa
OTROSI		**Numero de Otrosí**	1
		Clausula o numeral del contrato a	
		Fecha firma del documento de	dd/mm/aaaa
		Modificación a la póliza	NO APLICA
		Fecha Acta Aprobación póliza	dd/mm/aaaa
CESIÓN		**Numero de Cesión**	N/A
		Nombre del Cedente	
		Identificación del Cedente	
		Nombre de Cesionario	
		Identificación del Cesionario	
		Fecha Firma de cesión	dd/mm/aaaa
		Fecha inicio de la cesión	**Fecha final de la cesión**
		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
		Modificación a la póliza	NO APLICA
		Fecha Acta Aprobación póliza	dd/mm/aaaa
TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO		**Fecha de Firma del documento de**	dd/mm/aaaa
		Tipo	Bilateral
		Fecha terminación del contrato	dd/mm/aaaa

Nota: El supervisor deberá verificar que las garantías sean modificadas y allegadas por el contratista dentro de los tres (3) días siguientes de la firma del correspondiente documento para su aprobación por parte de la Entidad.

Nota: De Acuerdo a la ley 80 para las liquidaciones de los contratos, aceptaciones de oferta y ordenes de compra se liquidaran dentro de los términos establecidos en dicho documento, para lo cual las garantías de buen manejo, correcta inversión del anticipo articulo.2.2.1.2.3.1.10, suficiencia de la garantía de pago anticipado articulo.2.2.1.2.3.1.11, garantía de cumplimiento articulo.2.2.1.2.3.1.12, deberán estar vigentes al momento de su liquidación según corresponda.

3. Balance Económico del Contrato			
Valor Inicial del Contrato		$	2.053.298.590,00
Valor Adición del Contrato		$	-
Valor de Reducción del Contrato		$	-
Valor de Liberación (Cierre Vigencia)	**#RP**		
Valor Total del Contrato		$	2.053.298.590,00

Periodos Pagos al Proveedor o Contratista			**N° de Factura o Cuenta de Cobro**	**Valor Pagado**
28/12/2023		31/12/2023	**1**	$ 183.500.000,00

01/01/2024		31/01/2024	**2**	$ 363.412.398,00
01/02/2024		29/02/2024	**3**	$ 324.337.705,01
01/03/2024		31/03/2024	**4**	$ 169.606.940,16

Valor Total Pagado	$	1.040.857.043,17
Valor Causado No Pagado	$	281.202.144,37
Valor total Ejecutado	$	1.322.059.187,54
Saldo Pendiente por Ejecutar	$	731.239.402,46
Porcentaje de Ejecución Física		64%
Porcentaje de Ejecución Presupuestal		51%

4. Revisión y seguimiento a las actividades especificas del contrato

COD SERV	CANT	Meses / Unidad	Valor Mensual	Valor Unitario	UNIDADES	Valor Ejecutado en el Periodo
bpo02--1 - IT-BPO-1-1 Troncal SIP_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 40 Mes	40	6 Mes	$ 1.120.000,00	$ 28.000,00	0	$ -
bpo02--2 - IT-BPO-2-1 Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 60000 Minuto	60.000	6 Mes	$ 120.000,00	$ 2,00	30.857,00	$ 61.714,00
bpo02--3 - IT-BPO-4-1 Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 30000 Minuto	30.000	6 Mes	$ 1.020.000,00	$ 34,00	0	$ -
bpo02--4 - IT-BPO-6-2 Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_Voz sintética _NA_NA_NA_NA_NA - 600 Anuncio	600	1 Mes	$ 1.200.000,00	$ 2.000,00	0	$ -
bpo02--5 - IT-BPO-7-4 Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional_NA_NA_NA_NA_NA - 31000 Minuto	31.000	6 Mes	$ 992.000,00	$ 32,00	23	$ 736,00
bpo02--6 - IT-BPO-7-6 Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular _NA_NA_NA_NA_NA - 120000 Minuto	120.000	6 Mes	$ 2.400.000,00	$ 20,00	7.422,00	$ 148.440,00
bpo02--7 - IT-BPO-7-11 Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de fijo a 018000_NA_NA_NA_NA_NA - 20000 Minuto	20.000	6 Mes	$ 1.240.000,00	$ 62,00	5.712,00	$ 354.144,00

bpo02--8 - IT-BPO-7-12 Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de celular a 018000_NA_NA_NA_NA_NA - 50000 Minuto	50.000	6 Mes	$ 3.100.000,00	$ 62,00	58.242,00	$ 3.611.004,00
bpo02--9 - IT-BPO-8-1 Transferencia de llamadas_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 40000 Transferencia	40.000	6 Mes	$ 880.000,00	$ 22,00	0	$ -
bpo02--10 - IT-BPO-9-1 Mensajes de voz o audio_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 45000 Minuto	45.000	1 Mes	$ 1.350.000,00	$ 30,00	0	$ -
bpo02--11 - IT-BPO-10-1 Minuto Virtual Hold_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 10000 Minuto	10.000	6 Mes	$ 20.000,00	$ 2,00	750	$ 1.500,00
bpo02--12 - IT-BPO-11-1 Clic to call_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 6 Licencia Mes	6	6 Mes	$ 12.000,00	$ 2.000,00	0	$ -
bpo02--13 - IT-BPO-12-1 Web Callback_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes	1	6 Mes	$ 2.000,00	$ 2.000,00	0	$ -
bpo02--14 - IT-BPO-13-1 Mailing_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 80000 Correo	80.000	6 Mes	$ 480.000,00	$ 6,00	0	$ -
bpo02--15 - IT-BPO-19-1 Transferencia de chat_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 20000 Transferencia	20.000	6 Mes	$ 40.000,00	$ 2,00	0	$ -
bpo02--16 - IT-BPO-20-1 Chatbot dumb_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 45000 Respuesta Chatbot dumb	45.000	6 Mes	$ 9.495.000,00	$ 211,00	12.705,00	$ 2.680.755,00
bpo02--17 - IT-BPO-47-2 Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal_NA_NA_NA_NA_NA - 48 Licencia por canal por Agente	48	6 Mes	$ 8.400.000,00	$ 175.000,00	0	$ -
bpo02--18 - IT-BPO-48-1 Hora desarrollo_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 100 Hora desarrollo	100	1 Mes	$ 6.800.000,00	$ 68.000,00	0	$ -
bpo02--19 - IT-BPO-23-1 Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 400 Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	400	1 Mes	$ 27.200.000,00	$ 68.000,00	0	$ -
bpo02--20 - IT-BPO-66-3 Servidor de Aplicaciones y Componentes Servidor Large_Mes_Mes_Mes_Mes_Mes - 1 Mes	1	6 Mes	$ 2.500.000,00	$ 2.500.000,00	0	$ -

bpo02--21 - IT-BPO-53-1 VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	1	6 Mes	$ 61.000,00	$ 61.000,00	0	$ -
bpo02--22 - IT-BPO-24-1 Analytics_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes	1	6 Mes	$ 57.000,00	$ 57.000,00	0	$ -
bpo02--23 - IT-BPO-62-43 Componentes complemento Puesto de Trabajo Licenciamiento Microsoft Office_NA_NA_NA_NA_NA - 57 Licencia Mes	57	6 Mes	$ 3.762.000,00	$ 66.000,00	0	$ -
bpo02--24 - IT-BPO-16-1 Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en una vía_NA_NA_NA_NA_NA - 50000 Mensaje SMS	50.000	6 Mes	$ 200.000,00	$ 4,00	0	$ -
bpo02--25 - IT-BPO-41-1 Distintivo Institucional_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 11 Distintivo	11	1 Mes	$ 1.639.000,00	$ 149.000,00	0	$ -
bpo02--26 - IT-BPO-37-6 Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 2 Mes	2	6 Mes	$ 14.318.000,00	$ 7.159.000,00	2	$ 14.318.000,00
bpo02--27 - IT-BPO-38-7 Líder de calidad Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 2 Mes	2	6 Mes	$ 12.598.000,00	$ 6.299.000,00	2	$ 12.598.000,00
bpo02--28 - IT-BPO-33-1 Agente Minero de Datos Agente profesional Jornada Ordinaria _NA_NA_NA_NA - 2 Mes	1	6 Mes	$ 8.880.000,00	$ 8.880.000,00	1	$ 8.880.000,00
bpo02--29 - IT-BPO-25-46 Agente en Sitio _Agente profesional Ciencias sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA - 2 Mes	2	6 Mes	$ 10.508.000,00	$ 5.254.000,00	2	$ 10.508.000,00
bpo02--30 - IT-BPO-25-16 Agente en Sitio _Agente técnico Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA_NA - 37 Mes	37	6 Mes	$ 130.869.000,00	$ 3.537.000,00	36,7	$ 129.807.900,00
bpo02--31 - IT-BPO-29-61 Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente técnico En Sitio Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA - 1 Mes	1	6 Mes	$ 3.970.000,00	$ 3.970.000,00	0	$ -

bpo02--32 - IT-BPO-29-541 Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente profesional Ciencias de la educación y afines_En Sitio Jornada Ordinaria_Plata_NA - 1 Mes	1	6 Mes	$ 5.691.000,00	$ 5.691.000,00	1	$ 5.691.000,00
bpo02--33 - IT-BPO-32-1 Agente Bilingüe_Técnico_En Sitio Jornada Ordinaria _Plata_NA_NA - 2 Mes	3	6 Mes	$ 13.182.000,00	$ 4.394.000,00	2,93	$ 12.874.420,00
bpo02--34 - IT-BPO-28-46 Agente Front Office sin herramienta Agente técnico Jornada Ordinaria_Plata_Zona 1_NA_NA - 10 Mes	10	6 Mes	$ 35.370.000,00	$ 3.537.000,00	9,83	$ 34.768.710,00
bpo02--35 - IT-BPO-39-1 Formador_Jornada Ordinaria_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	1	6 Mes	$ 5.439.000,00	$ 5.439.000,00	0	$ -
SUB TOTAL					**SUB TOTAL**	**$ 236.304.323,00**
IVA					**IVA**	**$ 44.897.821,37**
Factura 256					**TOTAL OC**	**$ 281.202.144,37**

11.36. a 11.73. Obligaciones específicas del Acuerdo Marco (pág. 15 a 18)		
N° de Actividad	**Descripción de las actividades realizadas por el contratista**	**Evidencia**
11.36. Constituir una garantía de cumplimiento 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 Cláusula 18 / minuta Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, constituyó la póliza en la oportunidad y en consecuencia se suscribió acta de inicio	Ver soporte 11.36
11.37. 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.	El contratista cumplió, con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra.	Ver soporte 11.37
11.38. Garantizar que el servicio de soporte técnico permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los tiquetes generados hasta su cierre	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra	Ver soporte 11.38
11.39. Cumplir con la totalidad de las actividades descritas en la Cláusula 8	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra.	Ver soporte 11.39

11.40. Entregar la información requerida por las Entidades Compradoras para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra	Información remitida como soporte del presente pago, factura FE 256; certificación bancaria, RUT.
11.41. Suscribir el Acta de inicio y el cronograma de actividades de común acuerdo con la entidad compradora para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio de BPO.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra	Ver soporte 11.41
11.42. 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.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra. Se valida certificación de las obligaciones contractuales suscritas por cada colaborador en su contrato de trabajo en cumplimiento a esta cláusula.	Ver soporte 11.42
11.43. Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales	El contratista cumple con las obligaciones de la ley 1581, se valida política de tratamiento de datos personales.	Ver soporte 11.43
11.44. Contratar un tercero especializado para realizar pruebas de seguridad a la infraestructura al menos una (1) vez por año, para identificar las vulnerabilidades en la infraestructura utilizada para la prestación de los Servicios BPO, según las definiciones estándar del mercado y adoptar las medidas de seguridad sugeridas en las pruebas para mitigar las vulnerabilidades.	En contratista informará la fecha de ejecución de las pruebas de vulnerabilidad en los tiempos establecidos para esta cláusula sin superar el año en curso.	No se ha requerido aún, en proceso de programación.
11.45. Proponer a la Entidad Compradora e implementar según requerimiento estrategias de atención en los períodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inesperados.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra.	Ver soporte 11.45 numeral 4
11.46. Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo a los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad Compradora	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra.	Ver soporte 11.46 Actas de formación.
11.47. Cumplir con los plazos establecidos en el Acuerdo Marco	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, el informe de implementación el cual contine entre otros aspectos los tiempos en los cuales se implementó el servicio con sus respectivas fechas de entrega.	Ver soportes 11.47

11.48. Contar y ejecutar en los casos que sea necesario los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad compradora	No se ha requerido aún, un plan de contingencia. Sin embargo al inicio el contratista y conforme Instrucciones de la entidad, se acuerdó enrutar el tráfico telefónico vía VPN, desde el operador saliente BPM hacia la UT. Lo anterior con el objeto de lograr una transición sin mayor traumatismo para la ciudadanía.	Ver soporte 11.48
11.49. Realizar back up constante a la información adquirida a través de la prestación de Servicios BPO.	El contratista umplió con la obligación, se validó certificación del proceso de respaldo información operativa centro de contacto.	Ver soporte 11.49
11.50. 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.	No se presentaron fallas durante el periodo del informe.	No se presentaron fallas durante el periodo del informe.
11.51. Mantener la debida confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución de la Orden de Compra.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, se validó certificación de las obligaciones contractuales suscritas por cada colaborador en su contrato de trabajo en cumplimiento a esta cláusula.	Ver soporte 11.51
11.52. Cumplir las condiciones y los ANS establecidos en el pliego de condiciones de acuerdo a los servicios solicitados y a los niveles de servicio establecidos	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, se valido informe mensual de operación.	Ver soportes 11.52
11.53. Abstenerse de cobrar dinero adicional a los beneficiarios de las Entidades Compradoras por la prestación de Servicios BPO	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, se validó certificación donde se indica que los servicios prestados en el mes del informe se facturaron únicamente bajo la factura FE-256 conforme en procedimiento definido entre UT y Migración Colombia.	Ver soportes 11.53
11.54. Remitir a la Entidad Compradora los soportes que certifiquen que se encuentra al día con las obligaciones de pago de los aportes al sistema de seguridad social y de salud	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra.	Ver soporte 11.54
11.55. Garantizar el ancho de banda promedio por puesto de trabajo durante la vigencia del Acuerdo Marco, de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra.	Ver soporte 11.55

11.56. Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de Colombia Compra Eficiente o las Entidades Compradoras eficaz y oportunamente, de acuerdo con lo establecido en el presente documento.	No se presentaron reclamos , consultas o/y solicitudes por parte de CCE.	No se presentaron reclamos , consultas o/y solicitudes por parte de CCE.
11.57. Atender los cambios solicitados por la Entidad Compradora, respecto a configuraciones de los servicios contratados (por ejemplo, cambios en el menú del IVR), en un plazo máximo de 5 días hábiles.	Durante el periodo objeto de medición no se realizó solicitudes de cambios sobre los servicios implementados y contratados por la entidad.	Durante el periodo objeto de medición no se realizó solicitudes de cambios sobre los servicios implementados y contratados por la entidad.
11.58. 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.	Se validó soporte donde le contratista muestra detalle de la ejecución del plan de bienestar y de actividades de bienestar, promoción y prevención ejecutadas.	Ver soporte 11.58
11.59. Garantizar el cumplimiento de la normatividad legal vigente relacionada en aquellas órdenes de compra en que el Proveedor se comprometa a prestar los Servicios BPO con agentes en la modalidad de teletrabajo si la Entidad no requiere agentes en las instalaciones de la Entidad. El proveedor se obliga a cumplir con la totalidad de requisitos de la política de Teletrabajo establecidos por el Gobierno Nacional. Durante el tiempo en que persistan las condiciones de trabajo en casa previstas por el Gobierno nacional con ocasión de la Pandemia ocasionada por el Covid – 19, el proveedor podrá ofrecer el servicio en estos términos a las entidades estatales. Lo anterior sin perjuicio de que, una vez superadas tales circunstancias excepcionales, el proveedor deba implementar la política de teletrabajo de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1221 de 2008 si busca ofrecer esta modalidad a las entidades compradoras.	Durante el mes objeto de medición el Contratista dispuso del recurso humano para atender los servicios contratados por la entidad y prestó sus servicios de maneja presencial en el centro de contacto y los puntos físicos definidos por la entidad.	Durante el mes objeto de medición el Contratista dispuso del recurso humano para atender los servicios contratados por la entidad y prestó sus servicios de maneja presencial en el centro de contacto y los puntos físicos definidos por la entidad.
11.60. Considerar a cada una de las Entidades Compradoras como clientes prioritarios.	El contratista, considera a la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, como cliente prioritario y en tal sentido, desde el mes de diciembre de 2023 dispuso y mantiene un equipo operativo de alto nivel, así como un equipo de apoyo comercial, técnico, financiero y jurídico para atender en tiempo y forma, las necesidades del servicio en el marco de ejecución de la Orden de Compra No.122240.	El contratista, considera a la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, como cliente prioritario y en tal sentido, desde el mes de diciembre de 2023 dispuso y mantiene un equipo operativo de alto nivel, así como un equipo de apoyo comercial, técnico, financiero y jurídico para atender en tiempo y forma, las necesidades del servicio en el marco de ejecución de la Orden de Compra No.122240.

11.61. 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.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra Cumplido en la fase inicial.	Ver soporte 11.61
11.62. Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al Proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, se validaron certificaciones y planillas entregadas por el Contratista.	Ver soporte 11.62
11.63. Mantener actualizada la información requerida por el SIIF.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra la información SIIF se encuentra actualizada.	Ver soporte 11.63
11.64. 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.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, ya que dispone de un área de control de calidad la cual es liderada por Lesly Johanna Castro Escobar en calidad de Coordinadora QA Centro de Contacto. Los lideres de calidad de la OC se encuentran contratados al 100%, se adjunta organigrama del área. Se adjunta informe del área de calidad para el presente mes, de acuerdo al soporte.	Ver soporte 11.64
11.65. Acompañar y facilitar los procesos de enrutamiento, traslado y recepción de las líneas telefónicas de propiedad de la Entidad Compradora que sean requeridas para la prestación del servicio, en caso de que la Entidad Compradora así lo requiera.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra	Ver soporte 11.65
11.66. 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	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, de acuerdo a soporte se valida las políticas de control y acceso al Centro de Contacto y la descripción del registro biométrico para el ingreso y salida a las instalaciones del Centro de Contacto.	Ver soporte 11.66
11.67. Permitir la interconexión vía web o a través de un canal dedicado a las herramientas de la Entidad Compradora que se requieran para la prestación del servicio	En el marco de ejecución de la OC 122240 la entidad no adquirió un canal dedicado. Por tanto el acceso a las aplicaciones que soportan la operación y son de propiedad de la entidad se acceden vía Web.	En el marco de ejecución de la OC 122240 la entidad no adquirió un canal dedicado. Por tanto el acceso a las aplicaciones que soportan la operación y son de propiedad de la entidad se acceden vía Web.

11.68. 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.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, se validan las certificaciones y planillas por parte del Contratista.	Ver soporte 11.68
11.69. Mantener durante la vigencia del Acuerdo Marco y de las Órdenes de Compra las condiciones con las cuales adquirió puntaje técnico adicional, (...)	El contratista cumplió con los ofrecimientos realizados	Ver soporte 11.69
11.70. 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.	Se valida y el contratista cuenta con protocolo de Bioseguridad.	Ver soporte 11.70
11.71. El Proveedor deberá dar prioridad a la entrega de informes y requerimientos de la entidad compradora por medios electrónicos garantizando la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información, en caso de que la entidad requiera la información en medios físicos el proveedor deberá usar papeles elaborados con elementos reciclados, fuentes forestales disponibles o con el sello ambiental colombiano.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra	Información solicitada carada en el repositorio. Infome mensual Calidad, Informe mensual Operación y demas anexos.
11.72. El Proveedor deberá garantizar la disposición final de los elementos tecnológicos de hardware que hayan cumplido con su ciclo de vida útil durante la ejecución de las Órdenes de Compra que le sean adjudicadas dentro de la vigencia del Acuerdo Marco de Precios.	No se ha requerido la disposición final de elementos tecnológicos	No se ha requerido la disposición final de elementos tecnológicos
11.73. El Proveedor deberá entregar a la entidad compradora con la que haya suscrito una Orden de Compra de manera anual el análisis de vulnerabilidades de la infraestructura tecnológica utilizada para la prestación de los Servicios de BPO.	No se ha cumplido aún la anualidad, por lo cual no se ha requerido el análisis de vulnerabilidades.	No se ha cumplido aún la anualidad, por lo cual no se ha requerido el análisis de vulnerabilidades.
5. Concepto del supervisor sobre el cumpliento general del objeto del contrato		
En el periodo supervisado por el suscrito, y que se encuentra relacionado en el presente informe el contratista ejecutó las obligaciones contratadas, de las cuales se aportan evidencias que hacen parte integral del presente.		

6. ESTADO EXPEDIENTE CONTRACTUAL EN EL SISTEMA DOCUMENTAL ORFEO Y PLATAFORMA DEL SECOP II	
En cumplimiento de la obligación como supervisor en la actualización del expediente virtual en el sistema documental Orfeo y en la plataforma del SECOP II tales como: Actas de Inicio, Certificaciones de Cumplimiento, informe de actividades sobre la ejecución del contrato, Facturas, Órdenes de pago y demás documentos que surjan como consecuencia de la ejecución del presente contrato así mismo la solicitud de liquidación y el acta de liquidación si a ello hubiere lugar. Certificó que toda la documentación relacionada con la ejecución de la Orden de Compra se encuentra archivada en el expediente virtual en el sistema documental Orfeo y en la Plataforma del SECOP II de manera eficiente y oportuna.	
7. El supervisor certifica el cumplimiento de las obligaciones del objeto del contrato	SI
8. La información del proceso se encuentra contenida en el Sistema de Gestión Documental ORFEO y la Plataforma Transaccional SECOP II	SI



Firma del Supervisor
JULIAN DAVID PEÑA MARTÍNEZ
Asesor de despacho

Obligación Presupuestal Comprobante

Usuario Solicitante:	MHccapacho	CESAR DAVID CAPACHO PINEDA
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante:	11-04-00	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA
Fecha y Hora Sistema:	2024-06-07-9:50 a. m.	

REGISTRO PRESUPUESTAL DE OBLIGACION.

Numero:	344424	**Fecha Registro:**	2024-06-07	**Unidad / Subunidad ejecutora:**			11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA		
Vigencia Presupuestal	Actual	**Estado:**	Generada	**Requiere DIP:**		No	**Tipo de DIP:**		**Nro. Compromiso:** 9424
Valor Inicial:	281.202.144,37	**Valor Total Operaciones:**	0,00				**Valor Actual:**	281.202.144,37	**Saldo x Ordenar:** 281.202.144,37
Valor Inicial Moneda Original:	0,00	**Valor Total Operaciones Moneda Original:**	0,00				**Valor Actual Moneda Original:**	0,00	**Saldo x Ordenar Moneda Original:** 0,00
Valor Deducciones:	7.008.786,00	**Valor Neto:**	274.193.358,37				**Valor IVA:**	44.897.821,37	**Nro. Cdp:** 12324
Valor Deducciones Moneda:	0,00	**Valor Neto Moneda:**	0,00				**Atributo Contable:**	05-NINGUNO	**Comprobante Contable:** 9991

TERCERO

Identificacion:	901444076	**Razon Social:**	UNION TEMPORAL ASD - IQ	**Medio de Pago:**	Abono en cuenta

CUENTA BANCARIA

Numero:	69000000976	**Banco:**	BANCOLOMBIA S.A.	**Tipo:**	Ahorro	**Estado:**	Activa

CUENTA X PAGAR				**CAJA MENOR**			
Numero:	405924	**Tipo:**	Adquisicion de Servicios a Personas Declarantes	**Identificacion:**		**Fecha de Registro:**	

DOCUMENTO SOPORTE

Numero:	FE-256	**Tipo:**	FACTURA	**Fecha:**	2024-06-07

ITEM PARA AFECTACION DE GASTO

DEPENDENCIA	POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	RECURSO	SITUAC.	ATRIBUTO CONTABLE	FECHA OPERACION	VALOR INICIAL	VALOR OPERACION	VALOR ACTUAL	SALDO X ORDENAR
11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	C-1199-1002-12-53105B-1199065-02 ADQUIS. DE BYS - SERVICIOS TECNOLÓGICOS - FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES Y EVOLUCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN MIGRACIÓN COLOMBIA NACIONAL	Nación	10	CSF	05-NINGUNO					
						Total:	281.202.144,37	0,00	281.202.144,37	281.202.144,37

Objeto:	RAD. 20249990151912 - OC 122240 DE 2023 - Contratar el servicio de Contact Center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, establecidos por Migración Colombia - DEL PERIODO DEL 01 AL 30 DE ABRIL DE 2024 - FACTURA FE-256

PLAN DE PAGOS

DEPENDENCIA DE AFECTACION DE PAC	POSICION DEL CATALOGO DE PAC	FECHA DE PAGO	ESTADO	VALOR A PAGAR
11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	3-8 CNC - INVERSION ORDINARIA NACIÓN CSF	2024-06-07	Generada	281.202.144,37

POSICIONES DEL CATALOGO PARA PAGO NO PRESUPUESTAL						
POSICION DEL CATALOGO DE PAGO	**IDENTIFICACION**	**NOMBRE BENEFICIARIO**	**BASE GRAVABLE**	**TARIFA**	**VALOR DEDUCCION**	**SALDO DISPONIBLE PARA ORDENAR**
2-01-04-01-04-01 RETEFUENTE - SERVICIOS EN GENERAL - PERSONAS DECLARANTES	NIT 800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	118.152.162,00	4,000 %	4.726.086,00	4.726.086,00
2-01-05-01-01-03-05 RETENCION ICA COMERCIAL SERVICIOS DEMÁS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	NIT 899999061	BOGOTA DISTRITO CAPITAL	236.304.323,00	0,966 %	2.282.700,00	2.282.700,00

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)



Orden de pago Presupuestal de gastos Comprobante

Usuario Solicitante:	MHwarodrig	WILSON ALBERTO RODRIGUEZ FARFAN
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante:	11-04-00	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA
Fecha y Hora Sistema:	2024-06-07-3:03 p. m.	

ORDEN DE PAGO PRESUPUESTAL

Número:	182981924	**Fecha Registro:**	2024-06-07	**Unidad / Subunidad ejecutora:**	11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA		
Vigencia Presupuestal	Actual	**Estado:**	Generada	**Nro Obligación:**	344424	**Comprobante Contable de la Generación:**	
Fecha Máxima Pago:	2024-06-13	**Código de Referencia:**	04500196800182981924	**Tipo de Moneda:**	COP-Pesos	**Tasa de Cambio:**	0,00
Valor Bruto:	281.202.144,37	**Valor Deducciones:**	7.008.786,00	**Valor Neto:**	274.193.358,37	**Saldo x Pagar:**	281.202.144,37

VALORES PAGADOS

TRM Pago		**Valor Bruto**		Valor Deducciones	0,00	Valor Neto		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:	901444076	**Razón Social:**	UNION TEMPORAL ASD - IQ	**Medio de Pago:**	Abono en cuenta

CUENTA BANCARIA

Número:	69000000976	**Banco:**	BANCOLOMBIA S.A.	**Tipo:**	Ahorro	**Estado:**	Activa

TESORERIA	DOCUMENTO SOPORTE					
	Número:	FE-256	**Tipo:**	FACTURA	**Fecha:**	2024-06-07
13-01-01-DT - DIRECCION TESORO NACION DGCPTN						

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
11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA / C-1199-1002-12-53105B-1199065-02 ADQUIS. DE BYS - SERVICIOS TECNOLÓGICOS - FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES Y EVOLUCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN MIGRACIÓN COLOMBIA NACIONAL													
	Nación	10	CSF	281.202.144,37	0,00					Pesos	0,00	0,00	

DEDUCCIONES							
POSICIONES DEL CATALOGO PARA PAGO NO PRESUPUESTALES		TERCERO		TARIFA	VALOR	VALOR AJUSTADO PAGO	VALOR REINTEGRADO
2-01-04-01-04-01	RETEFUENTE - SERVICIOS EN GENERAL - PERSONAS DECLARANTES	800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	4,000 %	4.726.086,00		
2-01-05-01-01-03-05	RETENCION ICA COMERCIAL SERVICIOS DEMÁS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	899999061	BOGOTA DISTRITO CAPITAL	0,966 %	2.282.700,00		

LINEAS DE PAGO VINCULADA					
DEPENDENCIA PARA AFECTACION DE PAC	POSICION DEL CATALOGO DE PAC	FECHA	VALOR	ATRIBUTO LINEA DE PAGO	ESTADO
11-04-00 - UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	3-8 - CNC - INVERSION ORDINARIA NACIÓN CSF	2024-06-07	281.202.144,37	05 NINGUNO	Generada

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)

Orden de pago Presupuestal de gastos Comprobante

Usuario Solicitante:	MHmjordone	MAYBETH JULIANA ORDONEZ ORDONEZ
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante:	11-04-00	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA
Fecha y Hora Sistema:	2024-06-25-11:54 a. m.	

ORDEN DE PAGO PRESUPUESTAL

Número:	182981924	**Fecha Registro:**	2024-06-07	**Unidad / Subunidad ejecutora:**	11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA				
Vigencia Presupuestal	Actual	**Estado:**	Pagada	**Nro Obligación:**	344424	**Comprobante Contable de la Generación:**			
Fecha Máxima Pago:	2024-06-13	**Código de Referencia:**	04500196800182981924	**Tipo de Moneda:**	COP-Pesos	**Tasa de Cambio:**	0,00		
Valor Bruto:	281.202.144,37	**Valor Deducciones:**	7.008.786,00	**Valor Neto:**	274.193.358,37	**Saldo x Pagar:**	0,00		

VALORES PAGADOS

TRM Pago		**Valor Bruto**	**281.202.144,37**	Valor Deducciones	7.008.786,00	Valor Neto	**274.193.358,37**	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:	901444076	**Razón Social:**	UNION TEMPORAL ASD - IQ	**Medio de Pago:**	Abono en cuenta

CUENTA BANCARIA

Número:	69000000976	**Banco:**	BANCOLOMBIA S.A.	**Tipo:**	Ahorro	**Estado:**	Activa

TESORERIA	DOCUMENTO SOPORTE					
	Número:	FE-256	**Tipo:**	FACTURA	**Fecha:**	2024-06-07
13-01-01-DT - DIRECCION TESORO NACION DGCPTN						

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
11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA / C-1199-1002-12-53105B-1199065-02 ADQUIS. DE BYS - SERVICIOS TECNOLÓGICOS - FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES Y EVOLUCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN MIGRACIÓN COLOMBIA NACIONAL													
	Nación	10	CSF	281.202.144,37	0,00	281.202.144,37				Pesos	0,00	0,00	

DEDUCCIONES							
POSICIONES DEL CATALOGO PARA PAGO NO PRESUPUESTALES		TERCERO		TARIFA	VALOR	VALOR AJUSTADO PAGO	VALOR REINTEGRADO
2-01-04-01-04-01	RETEFUENTE - SERVICIOS EN GENERAL - PERSONAS DECLARANTES	800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	4,000 %	4.726.086,00	4.726.086,00	
2-01-05-01-01-03-05	RETENCION ICA COMERCIAL SERVICIOS DEMÁS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	899999061	BOGOTA DISTRITO CAPITAL	0,966 %	2.282.700,00	2.282.700,00	

LINEAS DE PAGO VINCULADA					
DEPENDENCIA PARA AFECTACION DE PAC	POSICION DEL CATALOGO DE PAC	FECHA	VALOR	ATRIBUTO LINEA DE PAGO	ESTADO
11-04-00 - UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	3-8 - CNC - INVERSION ORDINARIA NACIÓN CSF	2024-06-07	281.202.144,37	05 NINGUNO	Pagada

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)



PROYECTO: Migración Colombia
Periodo: 01 al 30 de abril de 2024
Orden de Compra: 122240

MIGRACIÓN
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

UT UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

Tabla de contenido

1 INTRODUCCIÓN 4
2 ESPECIFICACIÓN DEL SERVICIO 4
2.1 Objeto del Servicio 4
2.2 Alcance del Servicio 4
2.3 Canales de contacto 4
3 GLOSARIO 5
4 MODELO DE GESTIÓN 5
4.1 Interacciones Mes 6
4.2 Segmento Inbound 8
4.2.1 Comportamiento Semanal Inbound 9
4.2.2 Comportamiento Día de la Semana Inbound 10
4.2.3 Comportamiento Diario Inbound 10
4.2.4 Comportamiento Franja Horaria Inbound 11
4.3 Segmento Linea Anticorrupción 11
4.3.1 Comportamiento Semanal Anticorrupción 12
4.3.2 Comportamiento Día de la Semana Anticorrupción 13
4.3.3 Comportamiento Diario Anticorrupción 14
4.3.4 Comportamiento Franja Horaria Anticorrupción 14
4.4 Segmento Video Llamada 15
4.4.1 Comportamiento Semanal Video Llamada 16
4.4.2 Comportamiento Día de la Semana Video Llamada 17
4.4.3 Comportamiento Diario Video Llamada 17
4.4.4 Comportamiento Franja Horaria Video Llamada 18
4.5 Segmento Chat 18
4.5.1 Comportamiento Semanal Chat 19
4.5.2 Comportamiento Día de la Semana Chat 20
4.5.3 Comportamiento Diario Chat 20
4.5.4 Comportamiento Franja Horaria Chat 21
4.6 Clic to Call (C2C) 21
4.6.1 Comportamiento Semanal C2C 22

4.6.2 Comportamiento Día de la Semana C2C 23
4.6.3 Comportamiento Diario C2C 23
4.6.4 Comportamiento Franja Horaria C2C 24
4.7 Déjanos Llamarte (Web Call Back) 24
4.8 Segmento Outbound 25
5 TIPIFICACIONES 26
5.1 % Participación por Motivo de llamada 27
5.2 % Participación por Genero 28
5.3 % Participación por Nacionalidad 29
5.4 % Participación por Grupo de Edades 29
6 GESTION PQRS 30
6.1 Tipo de Solicitud 30
6.2 Gestión por Trámite 30
6.3 Gestión por Backoffice 31
7 AGENDAMIENTO 32
7.1 Top Agendamiendo por cuidades 34
7.2 Registro de Asistencia Agendas 35
8 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN MENSUAL 38
8.1 Encuestas Canal Telefónico 38
8.2 Encuestas Ventanilla Virtual 42
9 QUEJAS 45
9.1 Casos escalados 46
10 ACTUALIZACIONES - FORMACIÓN 47
11 NOVEDADES 51

1 INTRODUCCIÓN

El siguiente informe comparte los detalles de la gestión, resultados y métricas operativas, así como oportunidades de mejora identificados y estrategias planteadas y aplicadas.

Partimos recordando el objeto del servicio y nuestras obligaciones contractuales las cuales en el desarrollo del informe vamos presentando.

A continuación, se muestran los resultados obtenidos durante la gestión del 1 al 30 de abril de 2024 en cada uno de los canales de atención que la entidad tiene destinados para la atención a la ciudadanía.

2 ESPECIFICACIÓN DEL SERVICIO

2.1 Objeto del Servicio

El objeto del Acuerdo Marco es establecer: (i) las condiciones para la contratación de Servicios BPO al amparo del Acuerdo Marco y la prestación del servicio por parte de los Proveedores; (ii) las condiciones en las cuales las Entidades Compradoras se vinculan al Acuerdo Marco y adquieren los Servicios BPO; y (iii) las condiciones para el pago de los Servicios BPO por parte de las Entidades Compradoras.

2.2 Alcance del Servicio

Los Proveedores se obligan a entregar a las Entidades Compradoras en la operación los servicios BPO de acuerdo con las especificaciones establecidas en el pliego de condiciones y de acuerdo con las Ofertas presentadas a Colombia Compra Eficiente en la licitación pública 122240.

El Acuerdo Marco busca: (i) aprovechar el poder de negociación que tiene el Estado como un solo comprador, agregando la demanda de Servicios BPO de las Entidades Compradoras a nivel nacional; (ii) mejorar la eficiencia en la contratación de Servicios BPO al hacer un solo proceso de licitación pública; y (iii) garantizar a las Entidades Compradoras la contratación de Servicios BPO durante la vigencia del Acuerdo Marco.

2.3 Canales de contacto

- **Telefónico:**
  - Línea Fija (601) 601-6170
  - Línea Nacional: 018000 018662
  - Línea anticorrupción (601) 611-6177
- Ventanilla Virtual:

  - Llámanos (Clic to Call).
  - Déjanos Llamarte (Call me Back).
  - Videollamada.
  - Videollamada por Lengua de Señas.
  - Chatbot.
- Plataforma de citas.

3 GLOSARIO

- **Interacciones recibidas:** Son todas las interacciones de los ciudadanos que buscan contacto con un asesor por los diferentes canales de atención, Telefónico y/o ventanilla virtual.
- **Autogestión:** Son las interacciones que llegan al chat Bot o al IVR y no pasan al asesor, solucionan sus inquietudes con la información que consultan y no requieren atención directa con una persona.
- **Virtual Hold:** Es un servicio que se ofrece cuando la línea está con cola de llamada y le informa al ciudadano que los asesores se encuentran ocupados y ofrece la opción de devolución de llamada.
- **Recibidas ACD:** Son las interacciones que pasan de las opciones del IVR y llegan a la cola para ser atendida por un asesor.
- **Nivel de servicio:** Hace referencia al porcentaje de llamadas contestadas antes de un tiempo determinado.
- **Nivel de atención (Eficacia):** Número de interacciones atendidas sobre el total de interacciones recibidas.
- **Abandono:** Es el porcentaje de llamadas abandonadas/ Llamadas recibidas en un umbral determinado.
- **TMO:** Tiempo Medio de operación, corresponde al tiempo desde que inicia la atención con el ciudadano hasta el final.

4 MODELO DE GESTIÓN

- Fecha de inicio contrato: 28 de diciembre de 2023.
- Fecha de final gestión: 27 de junio de 2024.
- Periodo de gestión a presentar: 1 al 30 de abril de 2024.

A continuación, detallamos la gestión ejecutada en el mes de abril por cada modelo de gestión así:
Gestión de Contact Center: En este agrupamos los servicios prestados para la atención de interacciones entrantes así:

- Atención telefónica de las líneas de servicio, así como de conmutador, esta cubre tanto idioma español como inglés.
- Atención por Ventanilla virtual Chat Bot, chat, llámanos, Videollamada y déjanos llamarte, en idioma español y Lengua de señas.
- Gestión de PQRS: En este se detallan las actividades para la atención de cada una de las solicitudes que son direccionadas al equipo de apoyo.
- Gestión Presencial: Corresponde a las actividades desarrolladas en cada punto de atención de Migración Colombia de acuerdo con los servicios contratados y seleccionados en la orden de compra.

4.1 Interacciones Mes

A continuación, se presenta el total de interacciones, teniendo en cuenta los segmentos de atención.

Telefónico: Se muestran las interacciones recibidas por las líneas de servicio fija, 018000 las cuales se derivan a la opción 1 (español y opción 2 (inglés), importante tener presente que las llamadas ingresan al IVR donde dependiendo de la opción seleccionada hay paso a agente u opciones de audio texto (donde escuchan la información pregrabada dando orientación al ciudadano).

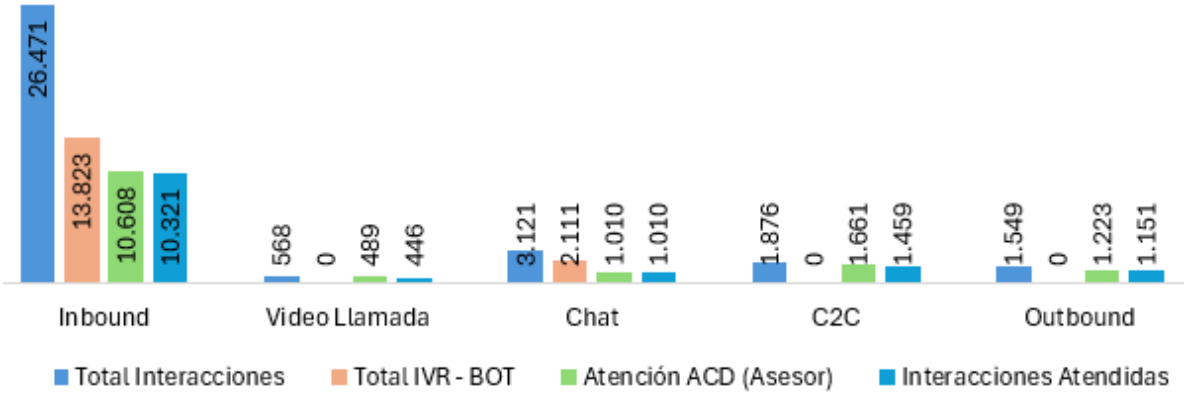
Ventanilla virtual que lo integra:

- **Clic to call:** servicio a través de la web que al realizar la llamada automáticamente pasa al asesor para atención.
- **Web call back:** servicio que permite dejar los datos al ciudadano y se realiza la devolución cuando se esté en horario hábil de atención y haya disponibilidad de asesores.
- **Video llamada:** servicio que permite atención en español y en lenguaje de señas.
- **Chat:** servicio que permite una interacción a través del Chatbot, donde le ciudadano podrá autogestionar sus consultas, así mismo, un paso a agente en caso de que el ciudadano no logre resolver sus inquietudes.

A continuación, se muestra el consolidado para los segmentos Inbound (promedio de español, inglés y anticorrupción) promedio de video llamada (promedio video llamada y video llamada de señas) y el promedio de outbound (promedio Web Call Back y llamadas salientes)

Segmento	Total Interacciones	Total IVR - BOT	Total Fuera Horario	Atención ACD (Asesor)	Interacciones Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atención	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	% Tipificación
Inbound	**26.471**	**13.823**	**2.040**	**10.608**	**10.321**	**287**	**97,90%**	**94,40%**	**0:30:14**	**0:06:36**	**96,36%**
Español	*25.173*	*13.109*	*1.781*	*10.283*	*10.021*	*262*	*98,88%*	*93,59%*	*1,12%*	*0:06:54*	*98,45%*
Ingles	*811*	*488*	*236*	*87*	*82*	*5*	*99,13%*	*95,12%*	*0,87%*	*0:12:13*	*96,34%*
Anticorrupción	*487*	*226*	*23*	*238*	*218*	*20*	*95,69%*	*94,50%*	*4,31%*	*0:02:08*	*97,71%*
Video Llamada	**568**	**-**	**79**	**489**	**446**	**43**	**75,76%**	**75,66%**	**24,26%**	**0:06:31**	**95,07%**
Video Llamada	*5*	*-*	*0*	*5*	*3*	*2*	*60,00%*	*60,00%*	*40,00%*	*0:06:30*	*100,00%*
Video Llamada Señas	*563*	*-*	*79*	*484*	*443*	*41*	*91,53%*	*91,32%*	*8,52%*	*0:08:32*	*95,03%*
Chat	**3.121**	**2.111**	**785**	**1.010**	**1.010**	**0**	**100,00%**	**97,03%**	**0,00%**	**0:12:02**	**100,00%**
C2C	**1.876**	**-**	**-**	**1.661**	**1.459**	**202**	**87,84%**	**86,75%**	**12,16%**	**0:05:09**	**98,42%**
Outbound	**1.549**	**-**	**-**	**1.223**	**1.151**	**72**	**78,95%**	**-**	**-**	**0:04:56**	**-**
Web Call Back	*1.083*	*-*	*-*	*1.083*	*1.011*	*72*	*93,35%*	*-*	*-*	*0:05:24*	*-*
Salientes	*466*	*-*	*-*	*140*	*140*	*-*	*30,04%*	*-*	*-*	*0:04:54*	*-*
TOTAL	**33.585**	**15.934**	**2.904**	**14.991**	**14.387**	**604**	**-**	**-**	**-**	**0:07:03**	**97,46%**

Tabla N° 1



Grafica N° 1

Para el mes en referencia se recibieron 33.585 interacciones en todos los canales de servicio, se presentando una variación de **8%** referente al mes anterior.

A continuación, se muestra la variación de interacciones recibidas que solicitaron paso a asesor frente al mes actual, donde se presentó un aumento de 19,6% frente al total de interacciones del mes inmediatamente anterior.

Atención ACD (Asesor)	ENE	FEB	MAR	ABR	Variación
Inbound	31.474	12.043	8.812	10.321	14,6%
Video Llamada	-	384	402	446	9,9%
Chat	2.588	786	774	1.010	23,4%
C2C	-	1.083	1.318	1.459	9,7%
Outbound	180	1.536	1.316	1.223	-7,6%
TOTAL	**34.242**	**15.832**	**12.622**	**14.459**	**12,7%**

Tabla N° 2

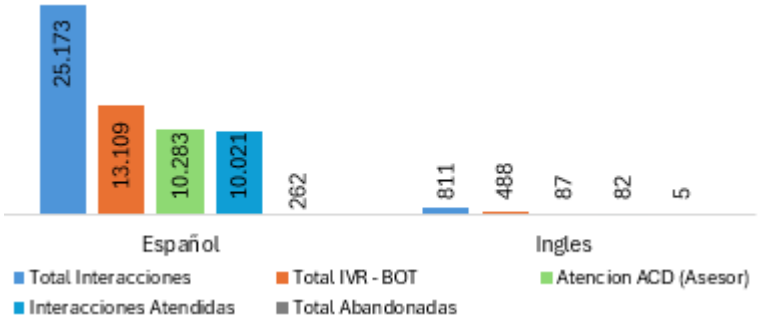
4.2 Segmento Inbound

Se muestran las llamadas tanto de la línea fija como de la 01 8000 128662, Opción 1 (español) y la opción 2 (inglés). La participación de las llamadas que los ciudadanos solicitan paso a agente es: opción 1, 99.2% y opción 2, 0.8%.

Importante tener en cuenta que el 73.7% de las llamadas se reciben a través de la línea fija 6016116170 y el 23.8% ingresan a través de la 01 8000128662, el restante 2.6% corresponde a las llamadas abandonadas.

Campaña	Total Llamadas	Total IVR	Total Fuera Horario	Atencion ACD (Asesor)	*Llamadas Aten. L.Fija*	*Llamadas Aten. L.018000*	Llamadas Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atencion	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO
Español	25.173	13.109	1.781	10.283	*7.572*	*2.449*	10.021	262	98,88%	93,59%	1,12%	0:06:54
Ingles	811	488	236	87	*67*	*15*	82	5	99,13%	95,12%	0,87%	0:12:13
TOTAL INBOUND	**25.984**	**13.597**	**2.017**	**10.370**	***7.639***	***2.464***	**10.103**	**267**	-	-	-	-

Tabla N° 3



Grafica N° 2

A continuación, se muestra la variación de interacciones recibidas que solicitaron paso a asesor respecto al mes inmediatamente anterior, en él se puede ver que se presenta una variación de 17% para español y del -90% para inglés, con la habilitación del IVR en ese idioma se presentaron el mismo árbol que se maneja para el Skill en español.

Atencion ACD (Asesor)	ENE	FEB	MAR	ABR	Variación
Español	29.509	11.201	8.485	10.283	17,49%
Ingles	1.965	662	166	87	-90,80%
TOTAL	**31.474**	**11.863**	**8.651**	**10.370**	**16,58%**

Tabla N° 4

Frente a las tipificaciones de este segmento, presentamos las 3 más altas para las tipificaciones de cuarto nivel:

Segmento: Español

Grupo de Tipificación	Tipificacion	Cantidad	% del total
Tipificación 1	**Orientación Tramites**	**7.291**	**73,90%**
Tipificación 2	**Extranjeria**	**2.438**	**24,71%**
Tipificación 3	**Cédula de Extranjeria**	**851**	**8,63%**
Tipificación 4	*Informacion General de CE*	*312*	*3,16%*
Tipificación 4	*Renovación*	*214*	*2,17%*
Tipificación 4	*Entrega de cedula de extrajeria*	*200*	*2,03%*
	Restante Tipificaciones	**2.575**	**26,10%**

Tabla N°5

Segmento: Ingles

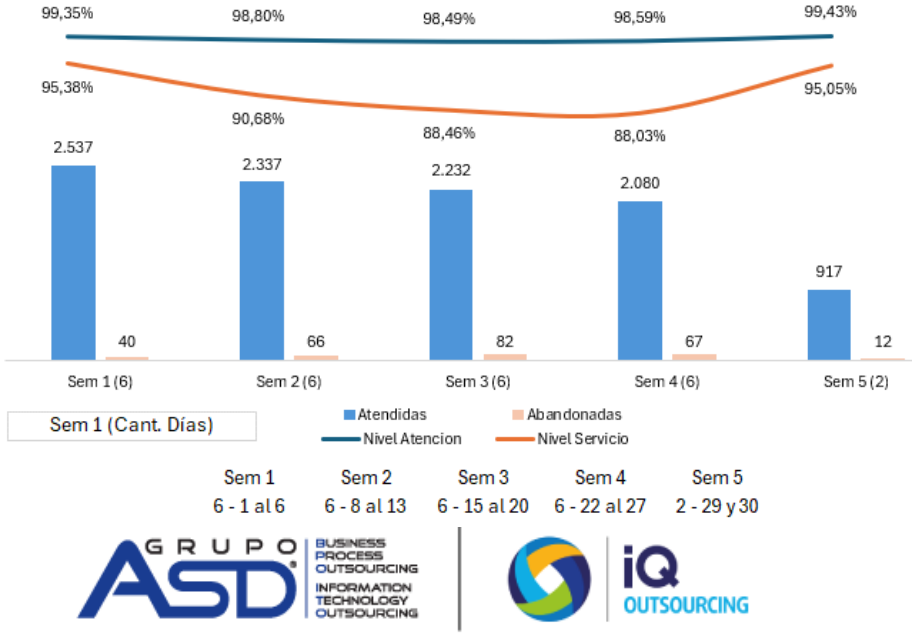
Grupo de Tipificación	Tipificacion	Cantidad	% del total
Tipificación 1	**Orientación Tramites**	**62**	**78,48%**
Tipificación 2	**Extranjeria**	**45**	**56,96%**
Tipificación 3	**Prorroga de Permanencia**	**34**	**43,04%**
Tipificación 4	*Informacion general*	*17*	*21,52%*
Tipificación 4	*Estado de la solicitud*	*13*	*16,46%*
Tipificación 4	*No me llego correo con la prorroga*	*2*	*2,53%*
	Restante Tipificaciones	**17**	**21,52%**

Tabla N°6

4.2.1 Comportamiento Semanal Inbound

A continuación, se muestra la cantidad de llamadas que ingresaron por semana, cumpliendo con el nivel de servicio y atención contractualmente.

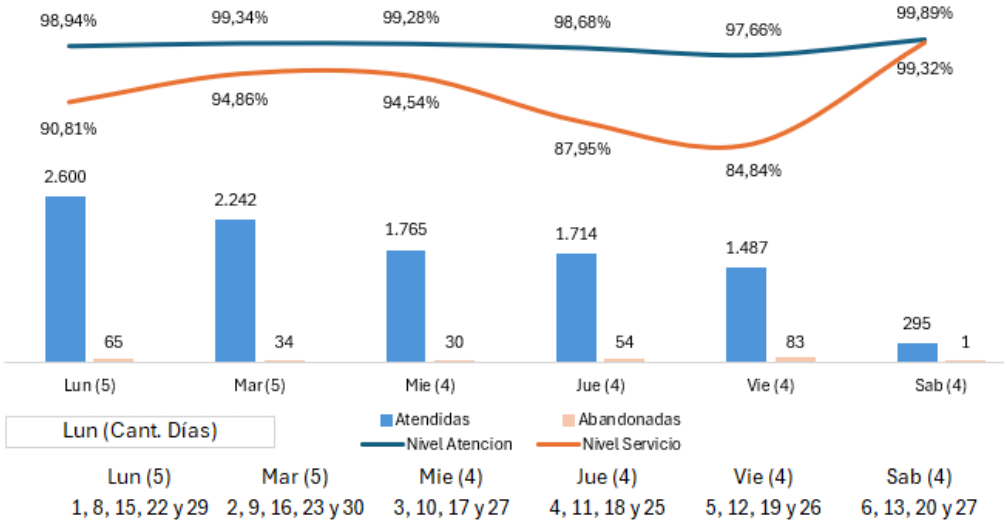
Se evidencia que el incremento de llamadas a la línea telefónica estuvo marcado en la primera semana (del lunes 1 al viernes 6) con un total de 2.537 este estuvo relacionado con información sobre orientación de trámites de extranjería y control migratorio.



Grafica N° 3

4.2.2 Comportamiento Día de la Semana Inbound

Se identifica que los días de mayor participación de llamadas son los lunes seguidos de los martes (contamos con cinco lunes y martes en el mes). A resaltar que pese a los incrementos anteriormente mencionados los indicadores de NS y NA se cumplen según los ANS contractuales.

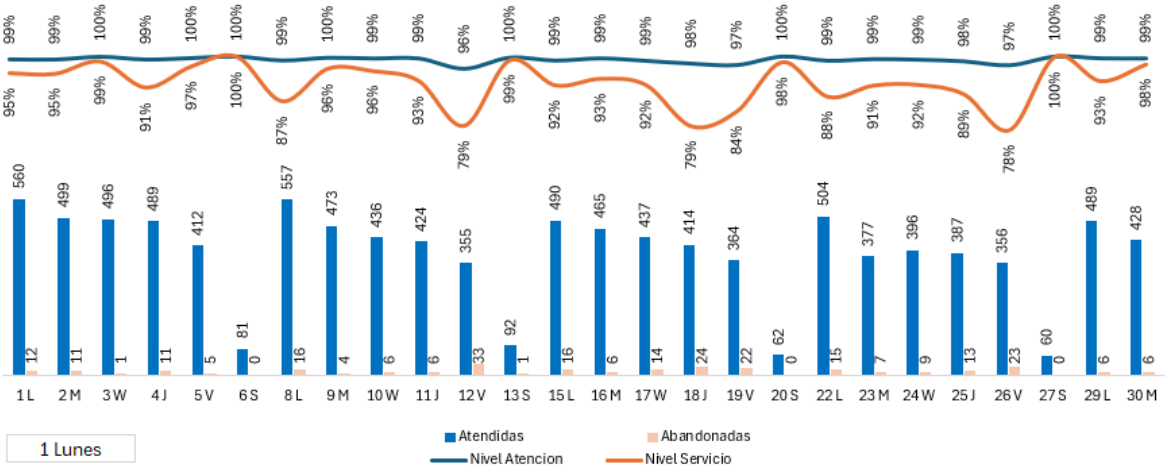


Grafica N° 4

4.2.3 Comportamiento Diario Inbound

Todos los lunes del mes 1, 8, 15, 22 y 29 de abril presento el mayor ingreso de llamadas, todos tienen estas tipificaciones como las más elevadas, se pudo identificar que el incremento obedece a las consultas de los siguientes tramites:

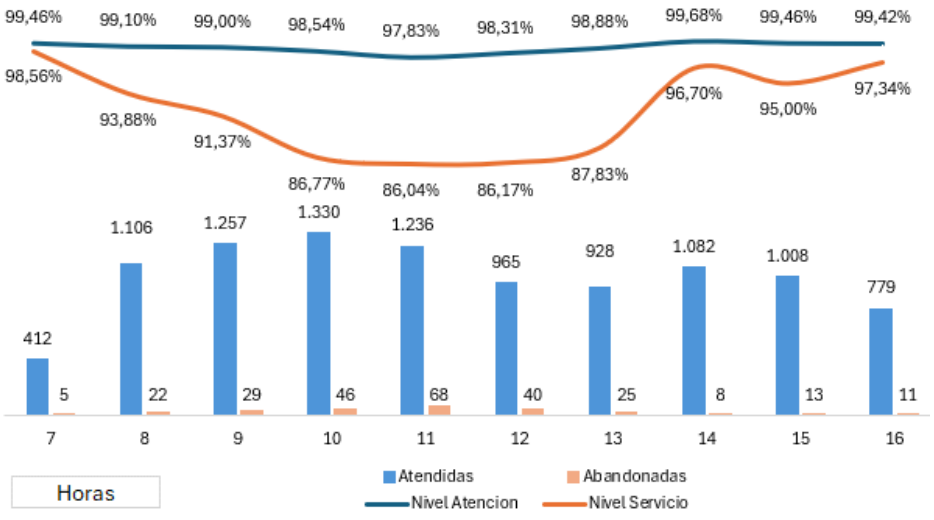
- Cédula de Extranjería
- Control Migratorio
- Ciudadanos venezolanos
- Verificación Migratoria



Grafica N° 5

4.2.4 Comportamiento Franja Horaria Inbound

Las horas de mayor volumen de interacciones se comprenden entre (10:00 a.m. y 11:00 a.m.), frente al nivel de servicio se evidencia que la afectación está entre las 12:00 p.m. y 1:00 p.m., que son las horas de almuerzo.



Grafica N° 6

4.3 Segmento Linea Anticorrupción

En la línea anticorrupción se da un direccionamiento al ciudadano sobre los tramites a realizar presuntos actos de corrupción, realizados por funcionarios públicos o contratistas de la entidad.

De las 218 llamadas atendidas el 30.99% corresponden a tramites según la misionalidad de la campaña, el 57.75% corresponde a llamadas de atención general a orientación en trámites, información general de migración Colombia.

Campaña	Total Llamadas	Total IVR	Total Fuera Horario	Atencion ACD (Asesor)	Llamadas Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atencion	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	% Tipificacion
Anticorrupción	487	226	23	238	218	20	95,69%	94,50%	4,31%	0:02:08	97,71%
TOTAL ANTICORRUPCION	**487**	**226**	**23**	**238**	**218**	**20**	-	-	-	-	**97,71%**

Tabla N° 7



Grafica N° 7

A continuación, se muestra la variación de interacciones recibidas que solicitaron paso a asesor frente al mes actual, donde se presentó un incremento del 32% frente al total de interacciones del mes inmediatamente anterior.

Atencion ACD (Asesor)	FEB	MAR	ABR	Variación
Anticorrupción	180	161	238	32,35%
TOTAL	**180**	**161**	**238**	**32,35%**

Tabla N° 8

Frente a las tipificaciones de este segmento, presentamos las 3 más altas para las tipificaciones de cuarto nivel:

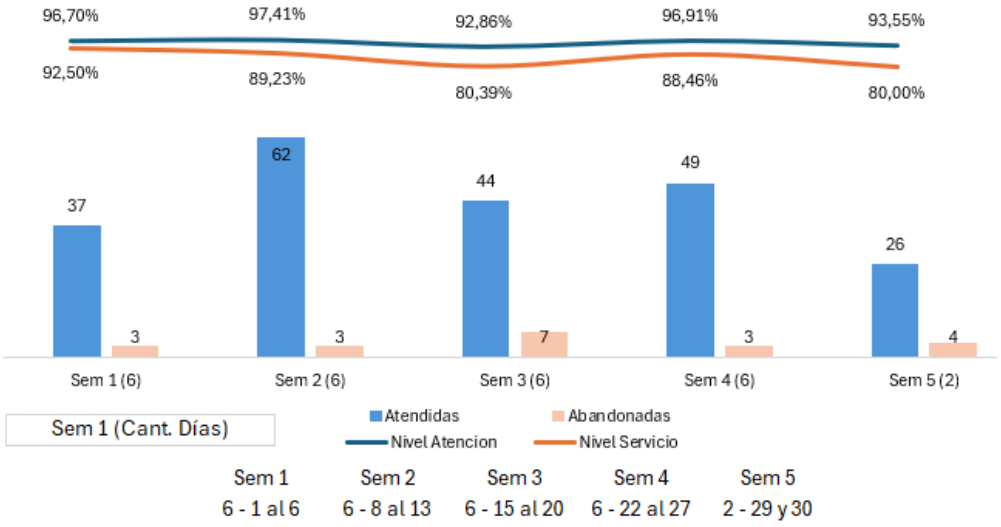
Segmento: Línea Anticorrupción

Grupo de Tipificación	Tipificacion	Cantidad	% del total
Tipificación 1	**Orientación Tramites**	**123**	**57,75%**
Tipificación 2	**Ciudadanos_Venezolanos**	**63**	**29,58%**
Tipificación 3	**Permiso de proteccion temporal (PPT)**	**63**	**29,58%**
Tipificación 4	*Informacion general del (PPT)*	*26*	*12,21%*
Tipificación 4	*Duplicado PPT*	*15*	*7,04%*
Tipificación 4	*Entrega del (PPT)*	*9*	*4,23%*
	Restante Tipificaciones	**90**	**42,25%**

Tabla N°9

4.3.1 Comportamiento Semanal Anticorrupción

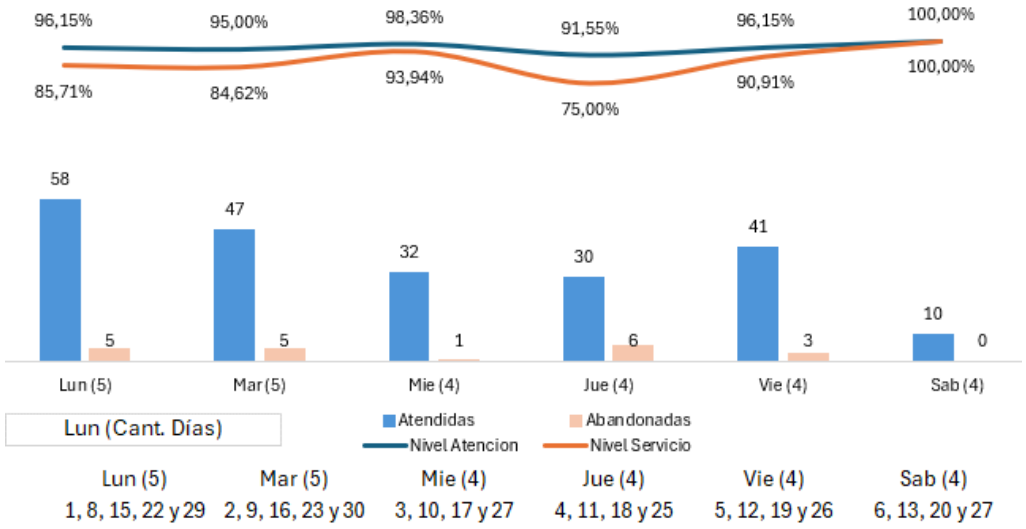
A continuación, se muestra la cantidad de llamadas que se recibieron en esta línea, la semana 2 es donde se presentó el mayor volumen de llamadas con 62 registros.



Grafica N° 8

4.3.2 Comportamiento Día de la Semana Anticorrupción

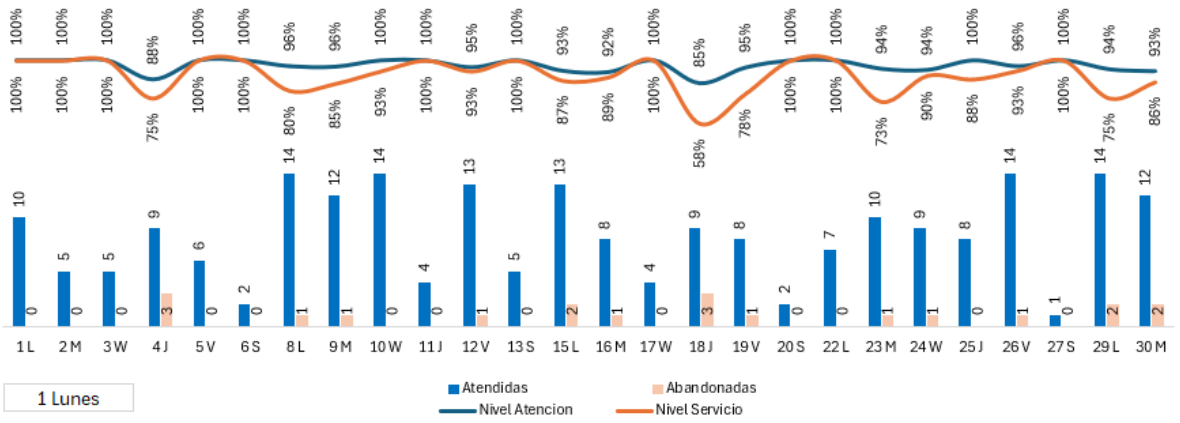
Se identifica que los días donde ingresa el mayor volumen de llamadas fueron los lunes y martes con 58 y 47 llamadas, respectivamente, en total en durante el mes, así como lo muestra el gráfico a continuación:



Grafica N° 9

4.3.3 Comportamiento Diario Anticorrupción

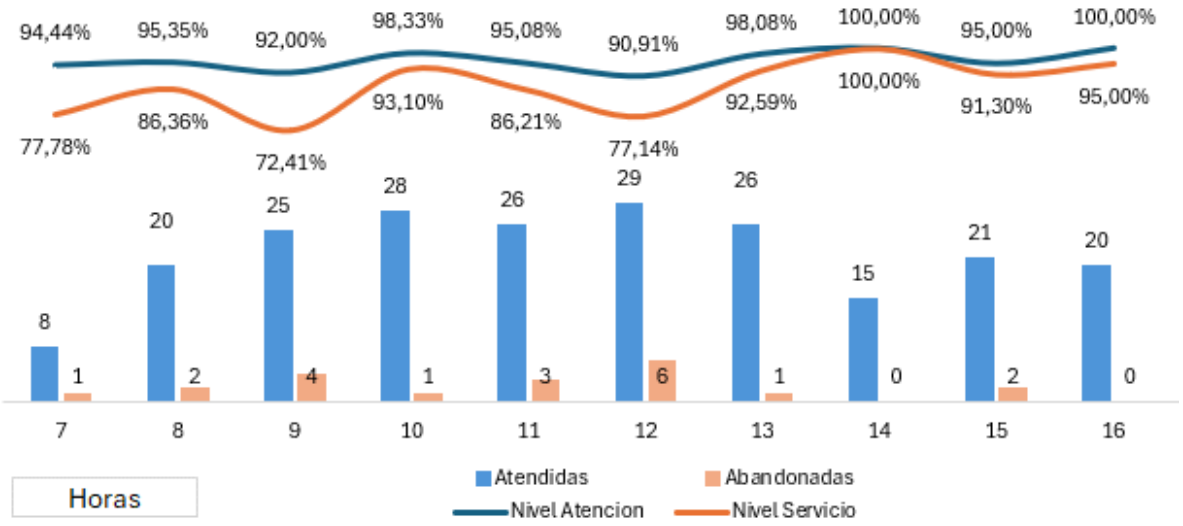
El promedio de ingreso de llamadas por día es de 8 interacciones, donde la gran mayoría son temas referentes a información general de los trámites y solicitudes de la entidad. De igual forma los días sábado el volumen es mínimo, teniendo que un solo sábado ingresaron 10 (tomando todos los sábados).



Grafica N° 10

4.3.4 Comportamiento Franja Horaria Anticorrupción

Las horas de mayor impacto en volumen son 10 y 12 con 28 y 29 llamadas, respectivamente, presentando más registros que en la tarde (habiendo tenido un pico en el mes anterior en la franja de la tarde).



Grafica N° 11

4.4 Segmento Video Llamada

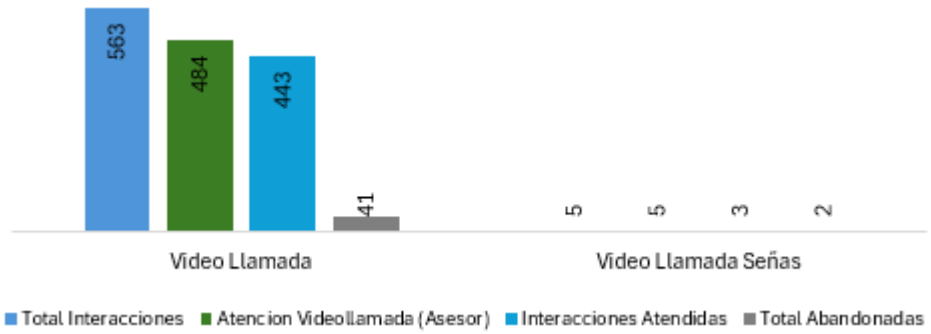
El segmento de video llamadas presenta un incremento del 18% entre ambos canales, presentando unos niveles de atención y de servicio superiores esperados, sin embargo, es importante resaltar que tras la renuncia de la asesora exclusiva para lenguaje de señas (31 de marzo) el lunes 1 se presentaron 2 llamadas que no fueron tomadas, ya que no se tenía instrucción particular de cómo proceder con dicha ausencia.

Como plan te continuidad del servicio la entidad solicito que las agentes de lenguaje de señas fueran capacitadas en un protocolo básico que permitiera atender las video llamadas de señas.

Acompañamiento que se realizó el 9 de abril del 2024 y fue presidido por el profesional de lenguaje de señas que se encuentra en la entidad. Como proceso se estableció que los agentes del Centro de Contacto tomaran los datos del Ciudadano (a) y se tomara el número de WhatsApp y se remitían al profesional Walter Lozano quien realizara video llamada y atender su solicitud.

Campaña	Total Interacciones	Total Fuera Horario	Atencion Videollamada (Asesor)	Interacciones Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atencion	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	% Tipificacion
Video Llamada	563	79	484	443	41	91,53%	91,32%	8,47%	0:06:30	95,03%
Video Llamada Señas	5	0	5	3	2	60,00%	60,00%	40,00%	0:08:32	100,00%
TOTAL VIDEOLLAMADA	**568**	**79**	**489**	**446**	**43**	-	-	-	-	**97,52%**

Tabla N° 10



Grafica N° 12

A continuación, se muestra la variación de interacciones recibidas que solicitaron paso a asesor frente al mes actual, donde se presentó un aumento del 18% frente al total de interacciones del mes inmediatamente anterior para las video llamadas.

Atencion Videollamada (Asesor)	FEB	MAR	ABR	Variación
Video Llamada	379	393	484	18,80%
Video Llamada Señas	5	4	5	20,00%
TOTAL	**384**	**397**	**489**	**18,81%**

Tabla N° 11

Frente a las tipificaciones de este segmento, presentamos las 3 más altas para las tipificaciones de cuarto nivel:

Segmento: Video Llamada

Grupo de Tipificación	Tipificacion	Cantidad	% del total
Tipificación 1	**Orientación Tramites**	**213**	**50,47%**
Tipificación 2	**Extranjeria**	**125**	**29,62%**
Tipificación 3	**Certificado de movimientos migratorios**	**52**	**12,32%**
Tipificación 4	*Informacion general*	*20*	*4,74%*
Tipificación 4	*Entrega del CMM*	*10*	*2,37%*
Tipificación 4	*Solicitud para colombianos (menor a 5 años)*	*8*	*1,90%*
	Restante Tipificaciones	**209**	**49,53%**

Tabla N° 12

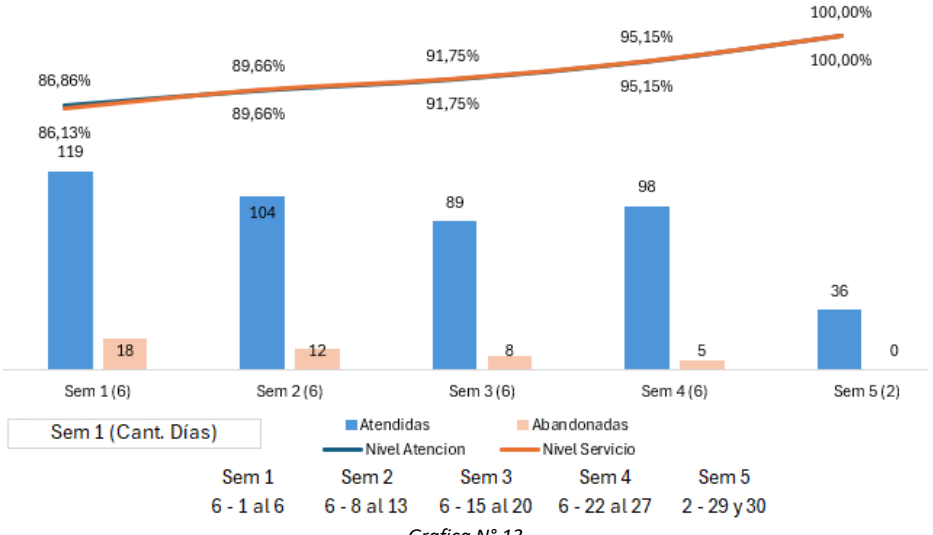
Segmento: Video Llamada Señas

Grupo de Tipificación	Tipificacion	Cantidad	% del total
Tipificación 1	**Informacion general**	**1**	**33,33%**
Tipificación 2	**Informacion Migracion Colombia**	**1**	**33,33%**
Tipificación 3	**Informacion general/ Puntos de atención**	**1**	**33,33%**
Tipificación 4	*Transferencia conmutador*	*1*	*33,33%*
Tipificación 4	*Solicitudes*	*1*	*33,33%*
Tipificación 4	*PQRSF*	*1*	*33,33%*
	Restante Tipificaciones	**2**	**66,67%**

Tabla N° 13

4.4.1 Comportamiento Semanal Video Llamada

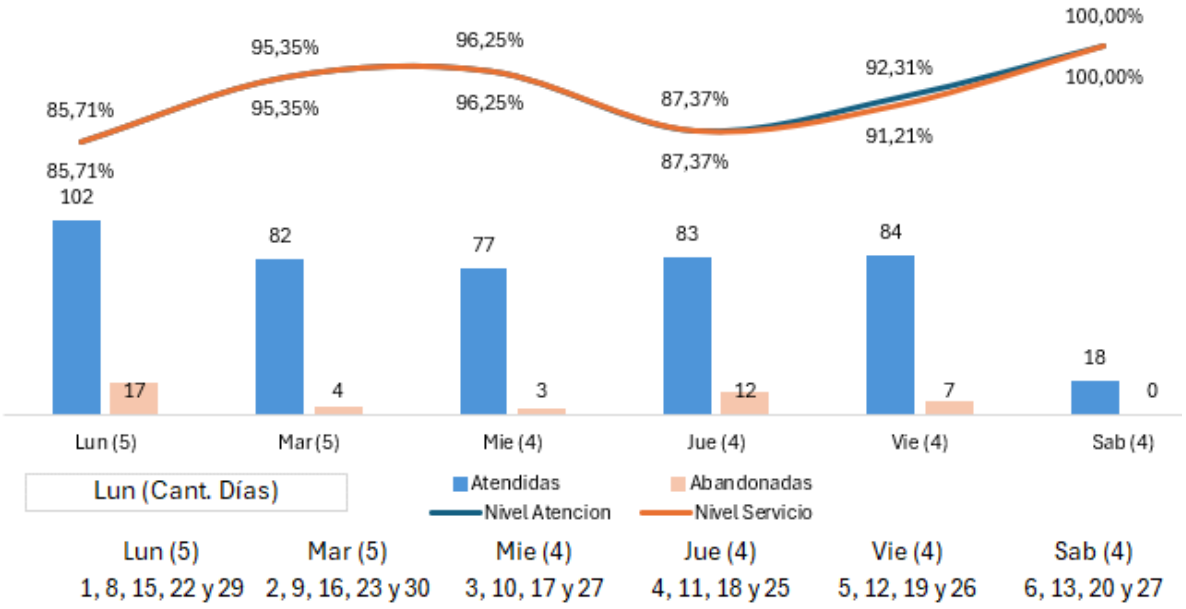
A continuación, se muestra la cantidad de video llamadas recibidas, donde la semana 1 y 1 se presentaron más atenciones.



Grafica N° 13

4.4.2 Comportamiento Día de la Semana Video Llamada

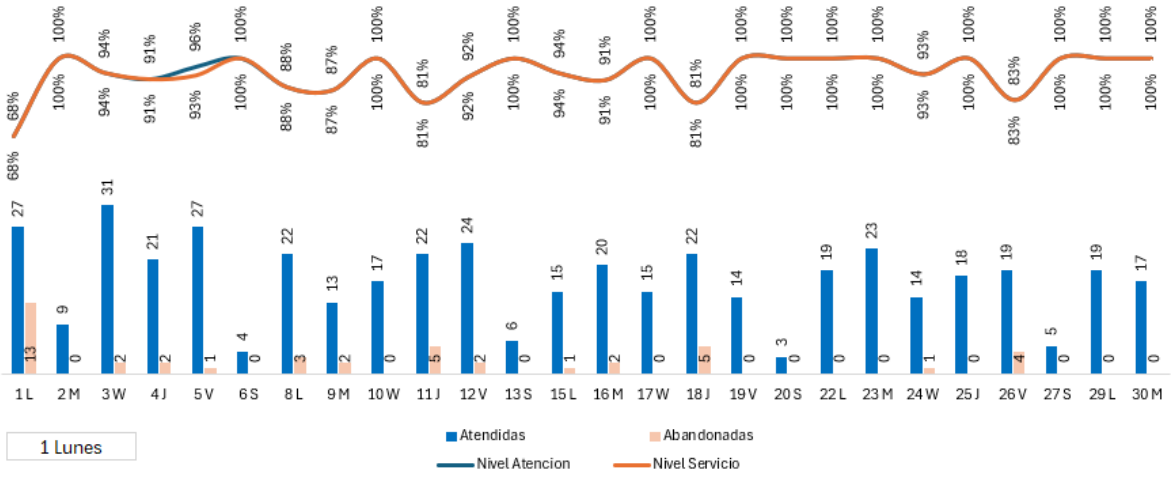
Se identifica que los días donde ingresa el mayor volumen de interacciones en video llamadas fueron los lunes y viernes con 102 y 84 interacciones respectivamente.



Grafica N° 14

4.4.3 Comportamiento Diario Video Llamada

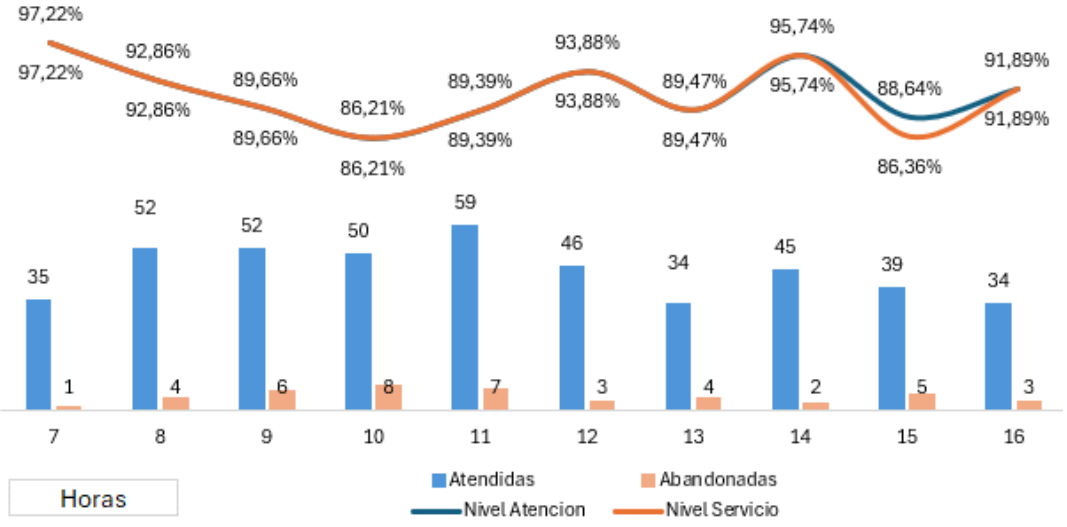
El miércoles 3 se presentó el día de más interacciones recibidas con 31 registros, seguido del lunes y viernes de la misma semana con 27 registros ambos días.



Grafica N° 15

4.4.4 Comportamiento Franja Horaria Video Llamada

Las horas de mayor impacto en volumen son a las 9 y 11 de la mañana; por lo cual se continua en seguimiento, en cuanto a ajuste en los tiempos de break, apalancando el nivel de servicio en la franja horaria mencionada.



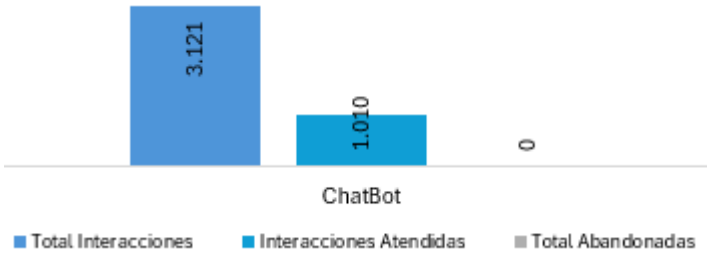
Grafica N° 16

4.5 Segmento Chat

Durante el mes en referencia del presente informe se recibieron en total 3.121 interacciones de parte de los ciudadanos de las cuales el 32% solicitaron paso a agente con una atención al 100%. Las restantes interacciones atendidas por el Bot se distribuyeron 25% fuera de horario y 42% en horario laboral.

Segmento	Total Interacciones	*Exclusivo Bot*	*Navego Bot*	*Total Fuera Horario*	Interacciones Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atencion	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	% Tipificacion
Chat	3.121	2.111	1.326	785	1.010	0	100,00%	97,03%	0,00%	0:12:02	100,00%
TOTAL CHAT	**3.121**	**2.111**	**1.326**	**785**	**1.010**	**0**	-	-	-	-	**100,00%**

Tabla N° 14



Grafica N° 17

En el comparativo frente al mes anterior de los registros que pasaron a asesor, se resalta un aumento del 23% en atenciones hechas por el asesor.

es Atendidas	ENE	FEB	MAR	ABR	Variación
Web Chat	2.038	-	-	-	-
ChatBot	550	786	774	1.010	23,37%
TOTAL	**2.588**	**786**	**774**	**1.010**	**23,37%**

Tabla N° 15

Frente a las tipificaciones de este segmento, presentamos las 3 más altas para las tipificaciones de cuarto nivel:

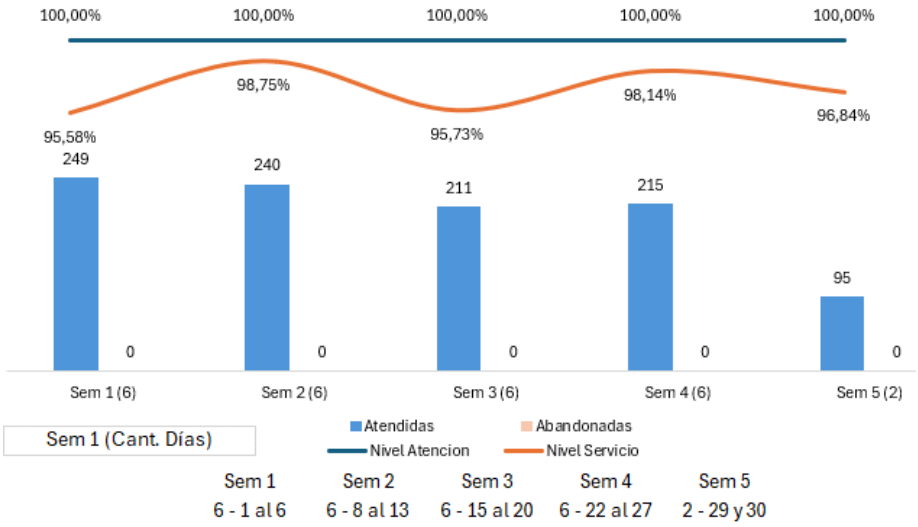
Segmento: Chatbot

Grupo de Tipificación	Tipificacion	Cantidad	% del total
Tipificación 1	**Orientación Tramites**	**567**	**56,64%**
Tipificación 2	**Control Migratorio**	**202**	**20,18%**
Tipificación 3	**Menores de Edad**	**69**	**6,89%**
Tipificación 4	*Salida de menores de edad*	*34*	*3,40%*
Tipificación 4	*Informacion permiso de salida*	*26*	*2,60%*
Tipificación 4	*Ingreso de menores de edad*	*7*	*0,70%*
	Restante Tipificaciones	**434**	**43,36%**

Tabla N° 16

4.5.1 Comportamiento Semanal Chat

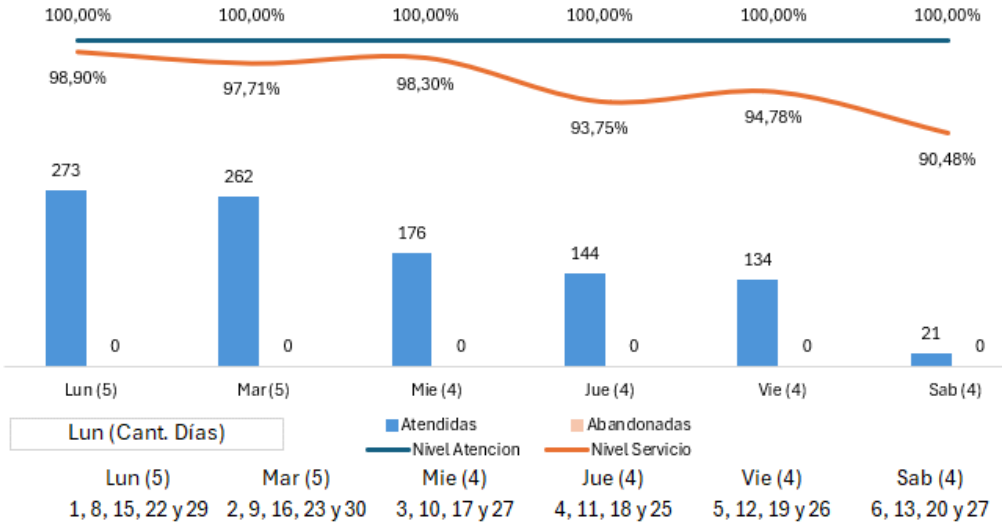
Se identifica que la semana 1 y 2 se presentó un promedio de 245 registros, siendo la media en cuanto al comportamiento de ingreso de interacciones.



Grafica N° 18

4.5.2 Comportamiento Día de la Semana Chat

Los lunes y martes, son los que presentan mayor volumen de atenciones, se evidencia que el nivel de atención y servicio requeridos contractualmente se cumplen en todas las semanas.

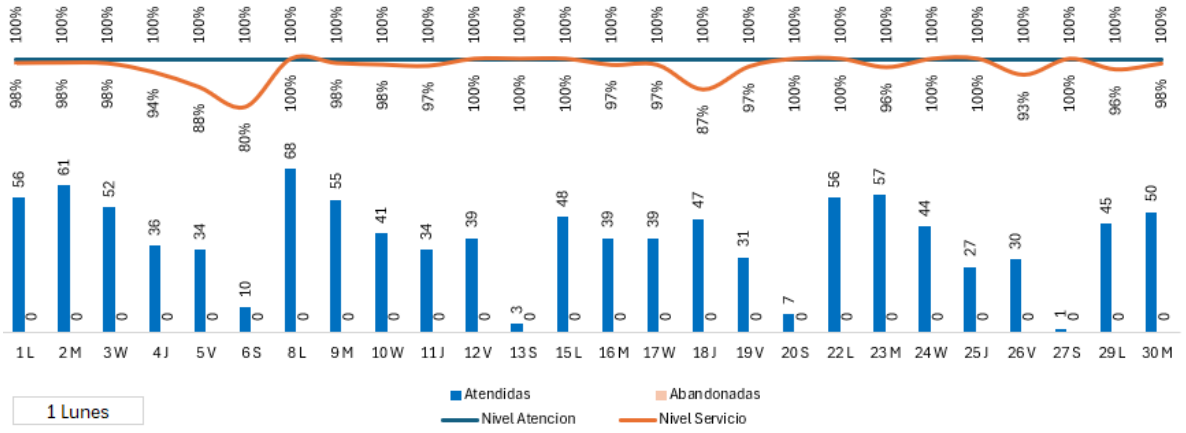


Grafica N° 19

4.5.3 Comportamiento Diario Chat

Se evidencia que los días de mayor volumen fueron el martes 2 y el lunes 8 con 61 y 68 atenciones respectivamente, en particular el 1er lunes del mes, donde los temas con mayor participación corresponden a:

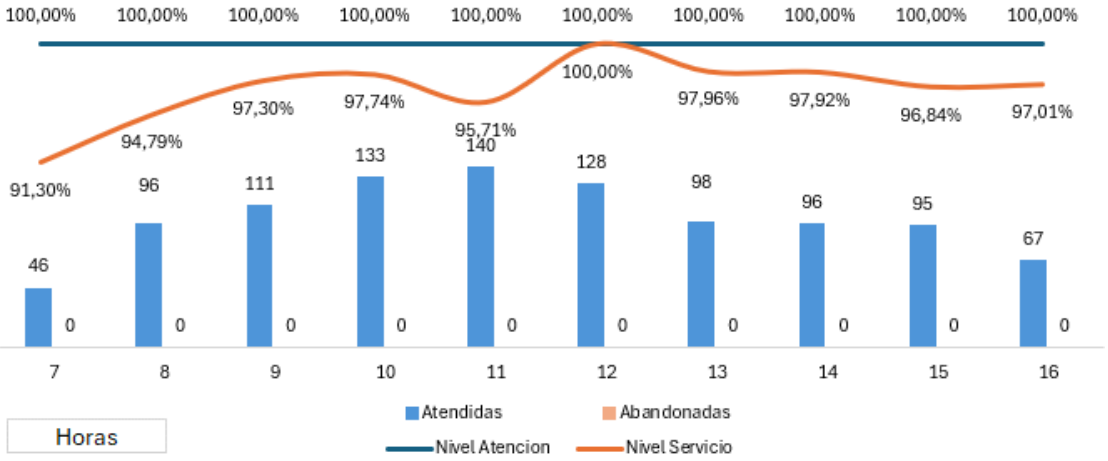
- Control Migratorio
- Extranjería
- Ciudadanos venezolanos



Grafica N° 20

4.5.4 Comportamiento Franja Horaria Chat

Las franjas horarias donde mayor número de solicitudes con conexión al agente fueron de (10:00 a.m. a 11:00 a.m.)



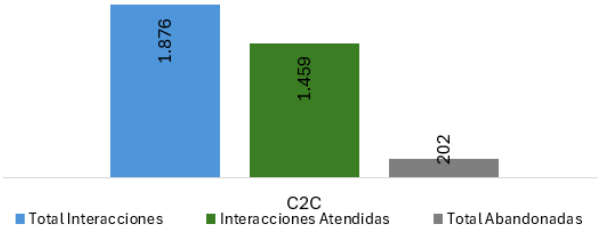
Grafica N° 21

4.6 Clic to Call (C2C)

Se presentan los siguientes resultados, dando cumplimiento a los niveles de servicio y atención que se tienen establecidos contractualmente.

Segmento	Total Interacciones	Atencion ACD (Asesor)	Interacciones Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atencion	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	% Tipificacion
C2C	1.876	1.661	1.459	202	87,84%	86,75%	12,16%	0:05:09	98,42%
TOTAL C2C	**1.876**	**1.661**	**1.459**	**202**	-	-	-	-	**98,42%**

Tabla N° 17



Grafica N° 22

A continuación, se muestra la variación de interacciones que se atendieron frente al mes actual, donde se presentó un aumento del 11% frente al total de interacciones del mes inmediatamente anterior.

Atencion ACD (Asesor)	FEB	MAR	ABR	Variación
C2C	1.083	1.295	1.459	11,24%
TOTAL	**1.083**	**1.295**	**1.459**	**11,24%**

Tabla N° 18

Frente a las tipificaciones de este segmento, presentamos las 3 más altas para las tipificaciones de cuarto nivel:

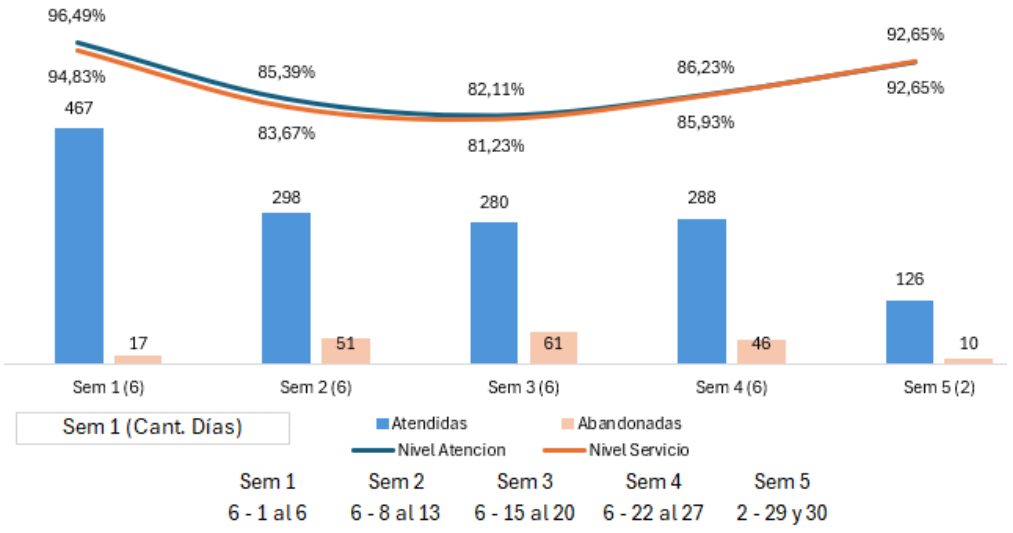
Segmento: C2C

Grupo de Tipificación	Tipificacion	Cantidad	% del total
Tipificación 1	**Orientación Tramites**	**867**	**60,38%**
Tipificación 2	**Extranjeria**	**385**	**26,81%**
Tipificación 3	**Certificado de movimientos migratorios**	**120**	**8,36%**
Tipificación 4	*Informacion general*	*54*	*3,76%*
Tipificación 4	*Entrega del CMM*	*22*	*1,53%*
Tipificación 4	*Solicitud Mayor a 5 años*	*18*	*1,25%*
	Restante Tipificaciones	**569**	**39,62%**

Tabla N° 19

4.6.1 Comportamiento Semanal C2C

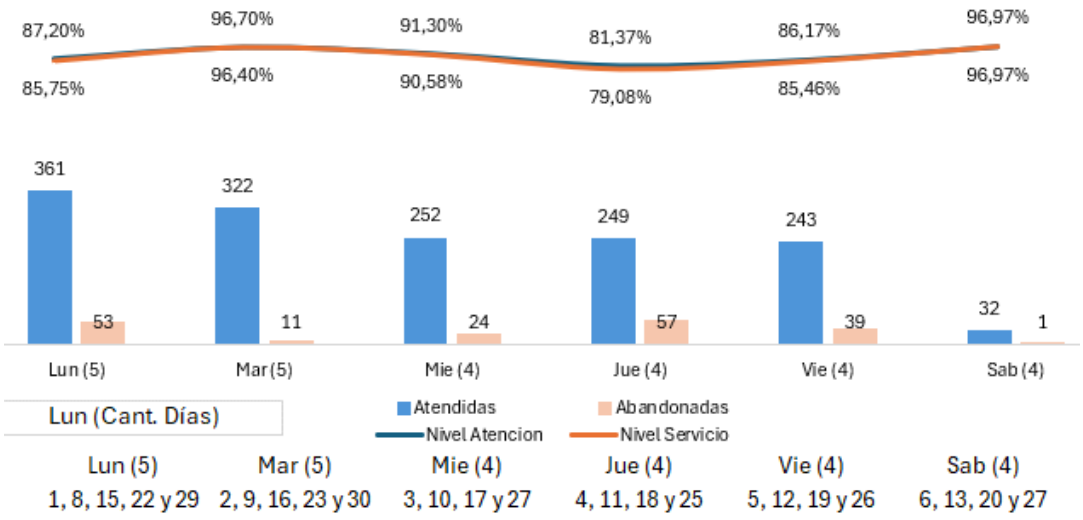
A continuación, se muestra la cantidad de interacciones ingresadas por la página, el más alto fue la primera semana con 467 registros en promedio.



Grafica N° 23

4.6.2 Comportamiento Día de la Semana C2C

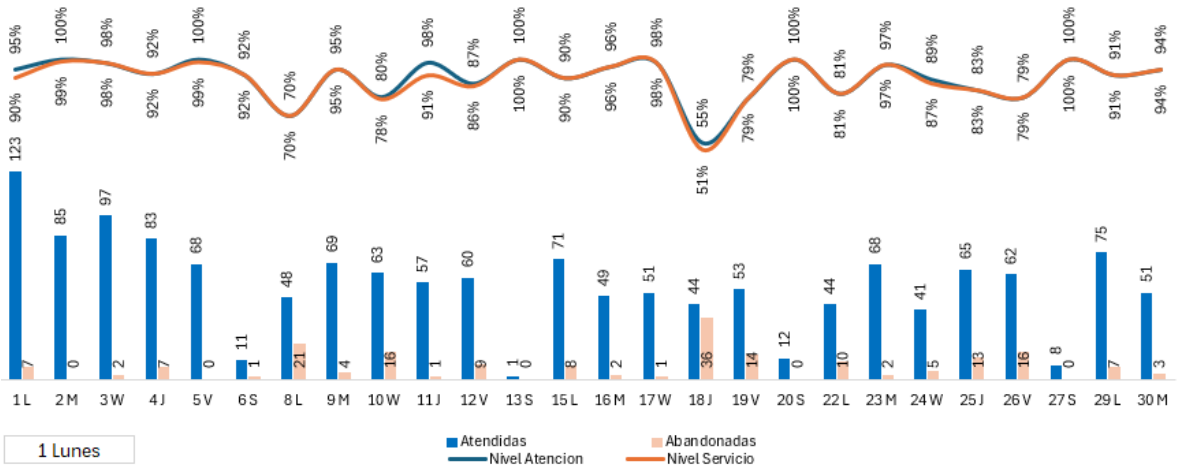
Se identifica que los días donde ingresa el mayor volumen de interacciones fueron los lunes y martes con 342 registros en promedio. Los temas más consultados por este canal son: Cedula Extranjería y ciudadanos venezolanos.



Grafica N° 24

4.6.3 Comportamiento Diario C2C

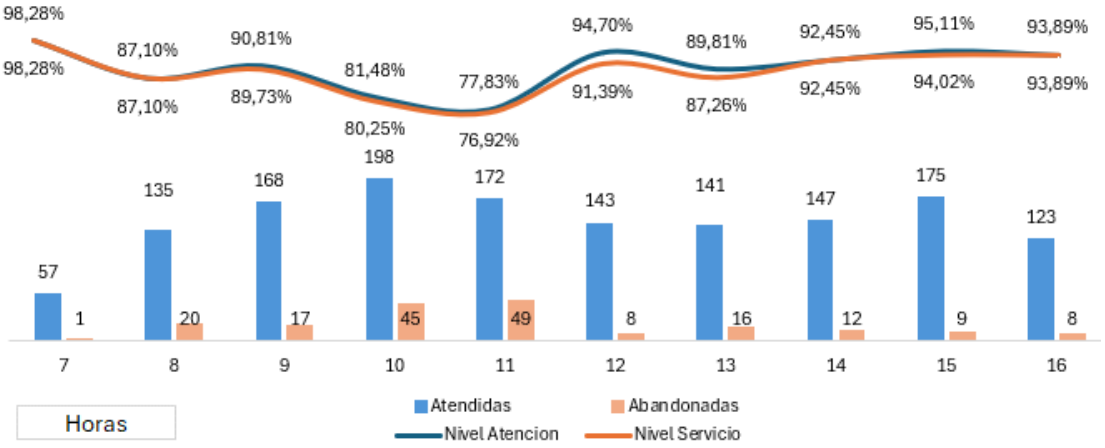
Los días con más registros atendidos fueron los lunes 1 y 2 de abril, con 123 y 97 registros, respectivamente.



Grafica N° 25

4.6.4 Comportamiento Franja Horaria C2C

Las horas de mayor impacto en volumen son de 10:00 y 11:00 am, con un promedio de 185 registros en esa franja horario.



Grafica N° 26

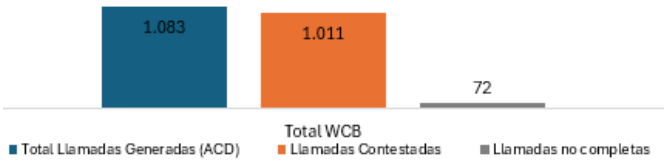
4.7 Déjanos Llamarte (Web Call Back)

Esta opción esta activa desde la página de Migración Colombia para que los ciudadanos dejen sus datos y en el momento que exista disponibilidad se realice la devolución de la llamada.

Para el mes de abril, 1.152 ciudadanos ingresaron el enlace que tienen la entidad para que los ciudadanos se pongan en contacto y el resultado de la devolución de llamadas fue: 97% de contactabilidad y solo 72 llamadas fueron no efectivas.

Segmento	Total Solicitudes para contactar	Total Llamadas Generadas (ACD)	Llamadas Contestadas	Llamadas no completas	% Contactabilidad	TMO
Web Call Back	1.152	1.083	1.011	72	93,35%	0:05:24
Total WCB	**1.152**	**1.083**	**1.011**	**72**	**93,35%**	**0:05:24**

Tabla N° 20



Grafica N° 27

Frente al crecimiento de solicitudes para contactar hechas desde la página incremento en un 17% (184 registros). Así mismo, se muestra la variación de interacciones que se atendieron frente al mes actual.

Contestadas	FEB	MAR	ABR	Variación
Web Call Back	662	858	1.011	15,13%
TOTAL	**662**	**858**	**1.011**	**15,13%**

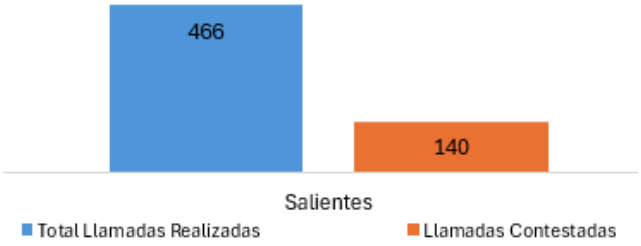
Tabla N° 21

4.8 Segmento Outbound

Este servicio de devolución llamadas hace referencia a las llamadas que se devuelven a los ciudadanos, existen dos casuísticas por las que se da la devolución en especial para este mes, por temas de (agendamiento y por respuesta a casos con promesa de llamada que fueron solucionados).

Campaña	Total Llamadas Realizadas	Llamadas Realizadas ACD	Llamadas Contestadas	% Contactabilidad	TMO
Salientes	466	140	140	30,04%	0:04:54
TOTAL SALIENTES	**466**	**140**	**140**	-	-

Tabla N° 22



Grafica N° 28

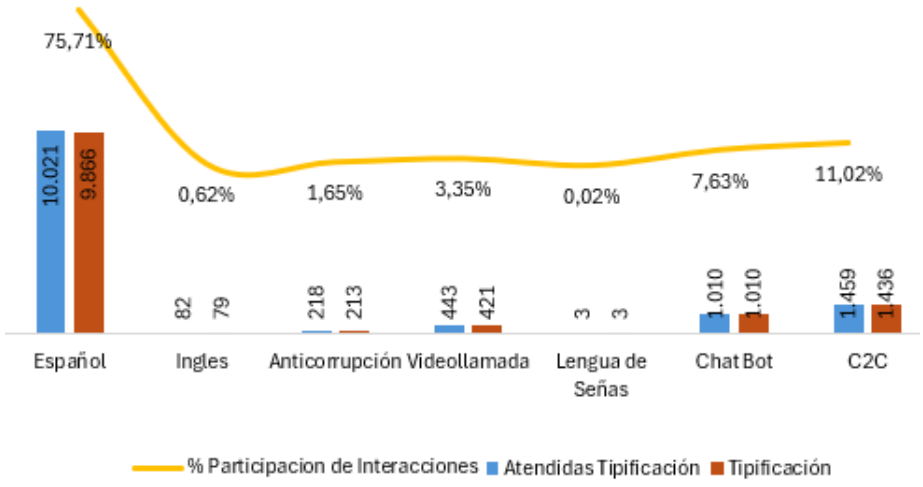
5 TIPIFICACIONES

Durante el mes en gestión porcentaje de tipificación fue del 97.46% sobre las interacciones contestadas. Se continuará con la retroalimentación y gestión para lograr obtener una mejor participación en las tipificaciones.

En la tabla a continuación se puede observar el comportamiento por cada uno de los segmentos.

Canal	Línea	Atendidas	Tipificación	% Tipificación	% Participacion de Interacciones
Telefónico	Español	10.021	9.866	98,45%	75,71%
	Ingles	82	79	96,34%	0,62%
	Anticorrupción	218	213	97,71%	1,65%
Ventanilla	Videollamada	443	421	95,03%	3,35%
	Lengua de Señas	3	3	100,00%	0,02%
	Chat Bot	1.010	1.010	100,00%	7,63%
	C2C	1.459	1.436	98,42%	11,02%
Total Telefónico		**10.321**	**10.158**	**98,42%**	**77,98%**
Total Ventanilla		**2.915**	**2.870**	**98,46%**	**22,02%**
Total General		**13.236**	**13.028**	**98,43%**	**100,00%**

Tabla N° 23



Grafica N° 29

5.1 % Participación por Motivo de llamada

Se evidencia que la tipificación de mayor impacto es ***Orientación trámites*** con una participación del 64.18% seguida de **Información General** con una participación del 10.96%. A continuación, la participación de tipificaciones por tipologías de las consultas generadas de los canales (telefónico y ventanilla única).

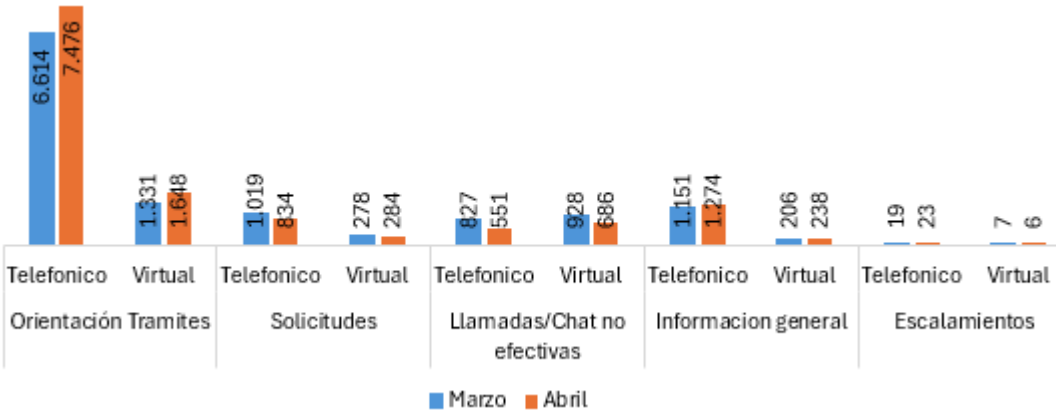
Tipificaciones	TELEFONICO		VENTANILLA		TOTAL	
	Tipificaciones	% Tipific.	Tipificaciones	% Tipific.	Tipificaciones	% Tipific.
Orientación Tramites	**6.614**	**68,68%**	**1.331**	**48,40%**	**7.945**	**64,18%**
Control Migratorio	2.250	23,36%	351	12,76%	2.601	21,01%
Extranjeria	1.983	20,59%	479	17,42%	2.462	19,89%
Ciudadanos_Venezolanos	1.890	19,63%	382	13,89%	2.272	18,35%
Verificacion_ migratoria	490	5,09%	119	4,33%	609	4,92%
Citas	1	0,01%		0,00%	1	0,01%
Llamadas/Chat no efectivas	**827**	**8,59%**	**928**	**33,75%**	**1.755**	**14,18%**
Llamadas no efectivas	827	8,59%	928	33,75%	1.755	14,18%
Informacion general	**1.151**	**11,95%**	**206**	**7,49%**	**1.357**	**10,96%**
Otras entidades	908	9,43%	179	6,51%	1.087	8,78%
Informacion Migracion Colombia	243	2,52%	27	0,98%	270	2,18%
Solicitudes	**1.019**	**10,58%**	**278**	**10,11%**	**1.297**	**10,48%**
Citas	687	7,13%	190	6,91%	877	7,08%
PQRSF	332	3,45%	88	3,20%	420	3,39%
Escalamientos	**19**	**0,20%**	**7**	**0,25%**	**26**	**0,21%**
Escalamiento segundo nivel	19	0,20%	7	0,25%	26	0,21%
Total general	**9.823**	**100%**	**2.557**	**100%**	**12.380**	**100%**

Tabla N° 24

Comparativo de las tipificaciones realizadas del consolidado:

Comparativo Tipificaciones	Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	% Variación
Orientación Tramites	Telefonico	11.388	9.000	6.614	7.476	13,0%
	Virtual	905	1.011	1.331	1.648	23,8%
Solicitudes	Telefonico	6.308	1.017	1.019	834	-18,2%
	Virtual	156	197	278	284	2,2%
Llamadas/Chat no efectivas	Telefonico	1.373	988	827	551	-33,4%
	Virtual	797	1.241	928	686	-26,1%
Informacion general	Telefonico	1.674	1.430	1.151	1.274	10,7%
	Virtual	127	173	206	238	15,5%
Escalamientos	Telefonico	39	20	19	23	21,1%
	Virtual	1	6	7	6	-14,3%
Totales		**22.768**	**15.083**	**12.380**	**13.020**	**5,2%**

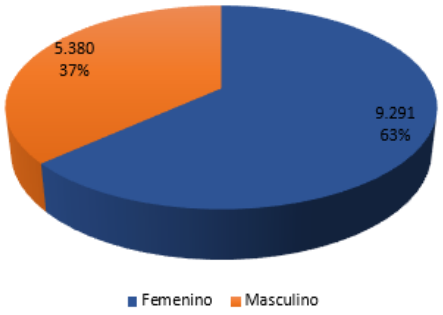
Tabla N° 25



Grafica N° 30

5.2 % Participación por Genero

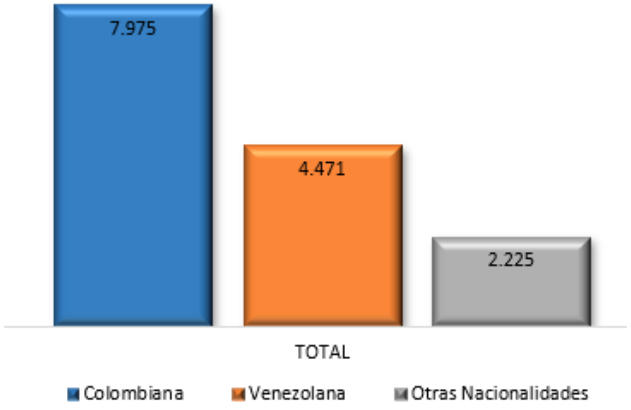
Referente al género de los ciudadanos que se contactaron con la línea, tenemos que hay una participación mayor impacto en género femenino con un 63% seguido del género masculino con un 37% de en cuanto al total de participación de los canales (telefónico y ventanilla virtual).



Grafica N° 31

5.3 % Participación por Nacionalidad

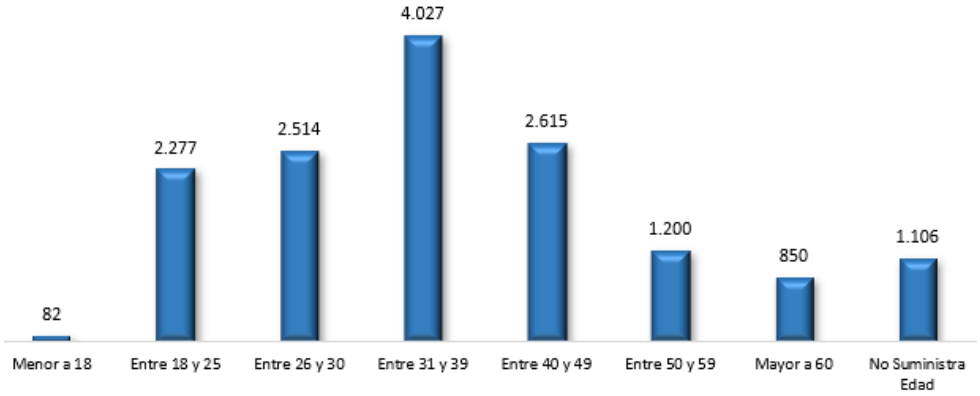
En cuanto a las nacionalidades de los ciudadanos que más se comunican a los diferentes canales, se evidencia que la mayor participación está en colombianos 54.3% y venezolanos 30.4% y las demás nacionalidades con el 15.1%.



Grafica N° 32

5.4 % Participación por Grupo de Edades

Se identifica que la mayoría de los ciudadanos que se comunican al Contact Center están en una edad entre 31 y 39 años con un 29%.



Grafica N° 33

6 GESTION PQRS

6.1 Tipo de Solicitud

Para el mes de abril en la plataforma C3 se radicaron 4.476 solicitudes, de las cuales fueron finalizadas desde el Contact Center 2.899 que corresponden al 64.77%, el 35.23% fue resuelta por otras dependencias de Migración Colombia:

Segmento	Cant.	%
Gestionadas por Contact Center	2.899	64,77%
Asignadas Otras Dependencias	1.577	35,23%
Total General	**4.476**	**100%**

Tabla N° 26

El 79.7% de las solicitudes que ingresaron su mayor participación es por solicitud de petición por parte de los ciudadanos.

Tipo de Solicitud	Cant.	%
Petición	3.570	79,76%
Reclamo	653	14,59%
Queja	84	1,88%
Solicitud de Información Pública	77	1,72%
Denuncia	53	1,18%
Felicitación	30	0,67%
Sugerencia	9	0,20%
Total General	**4.476**	**100%**

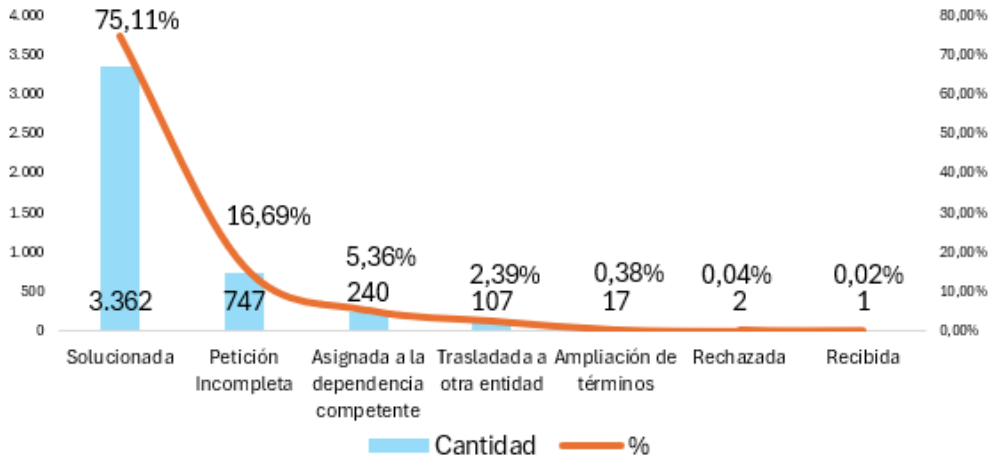
Tabla N° 27

6.2 Gestión por Trámite

Se identifica que el 95% de las PQRS gestionadas se tramitaron en primer nivel y el 5% remitidas a otras dependencias.

Estado	Cant.	%
Solucionada	3.362	75,11%
Petición Incompleta	747	16,69%
Asignada a la dependencia competente	240	5,36%
Trasladada a otra entidad	107	2,39%
Ampliación de términos	17	0,38%
Rechazada	2	0,04%
Recibida	1	0,02%
Total General	**4.476**	**100%**

Tabla N° 28



Grafica N° 34

6.3 Gestión por Backoffice

Se identifica dentro de la gestión del equipo, se tiene diferencia en el número de PQRS gestionadas por los siguientes factores:

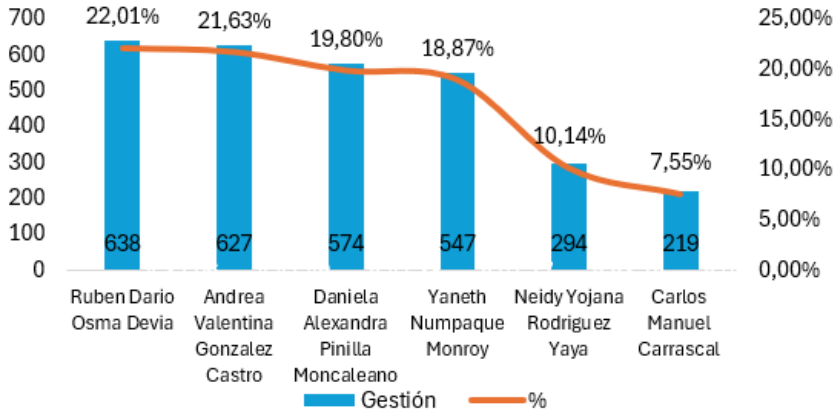
- En el mes de abril la agente Neidy Rodríguez, ingreso al equipo de BackOffice, registrando un total de 294 solicitudes gestionadas, debido a la curva de aprendizaje.

Las cifras a continuación relacionadas son arrojadas por la plataforma C3, los datos tenidos en cuenta corresponden a la última actualización según el exportable.

Agente	Cant.	%
Ruben Dario Osma Devia	638	22,01%
Andrea Valentina Gonzalez Castro	627	21,63%

Daniela Alexandra Pinilla Moncaleano	574	19,80%
Yaneth Numpaque Monroy	547	18,87%
Neidy Yojana Rodriguez Yaya	294	10,14%
Carlos Manuel Carrascal	219	7,55%
Total General	**2.899**	**100%**

Tabla N° 29



Grafica N° 35

En cuanto a la productividad en gestión por numero de dias, por cada uno de los agentes se identifica que el 97% de las solicitudes que se distribuyen se responden en el mismo dia de asignación.

Agente / Días	0	1	2	3	4	5	13	Total general
Ruben Dario Osma Devia	628	8	0	1	1	0	0	638
Andrea Valentina Gonzalez Castro	563	52	5	2	3	2	0	627
Daniela Alexandra Pinilla Moncaleano	549	19	1	3	0	1	1	574
Yaneth Numpaque Monroy	486	23	2	35	1	0	0	547
Neidy Yojana Rodriguez Yaya	267	16	0	10	1	0	0	294
Carlos Manuel Carrascal	218	0	0	1	0	0	0	219
Total General	**2.711**	**118**	**8**	**52**	**6**	**3**	**1**	**2.899**

Tabla N° 30

7 AGENDAMIENTO

Para el mes de abril, se publicaron las agendas para los siguientes trámites:

- Cédula de extranjería
- Salvoconducto
- Certificado de movimiento migratorios
- Registro de visa

- Reexpedición de PPT-corrección información
- Duplicado PPT-pérdida-hurto
- Proceso administrativo persona natural o jurídica
- Atención SIRE
- Orientación de trámites y servicios.

Se generaron 32.346 cupos para citas enviadas por la entidad, de las cuales los ciudadanos agendaron 17.573 citas y quedaron disponibles 5.621.

Cabe aclarar que las citas que en estado quedaron disponibles, es porque el ciudadano no registro programación de cita.

Estado Reserva	Cantidad	%
Asiste	10.393	59,14%
No asiste	1.559	8,87%
Sin gestión	5.621	31,99%
Total general	**17.573**	**100%**

Tabla N° 31

En abril no se presentaron novedades con la plataforma de agendamiento. Previamente se realizó manualmente la programación teniendo como guía la programación de la entidad, tarea ejecutada por la profesional encargada ante a la entidad.

Del total de citas publicadas se agendó el 54%, quedando una disponibilidad del 17%.

El proceso de menor demanda para agendar fue registro de visa (22.7% agendadas) y los de mayor demanda fue cedula de extranjería (68.7%), luego sigue Certificado de Movimiento Migratorio (61.2%) y Duplicado PPT-Perdida (61.1%).

Trámite	Agendada	Disponible	Disponible-Reservado	Cancelada	Total general	% de agendadas
Cédula de extranjería	5.947	2.664	43	0	8.654	68,7%
Salvoconducto	3.427	3.794	44	0	7.265	47,2%
Certificado de movimiento migratorios	3.154	2.002	0	0	5.156	61,2%
Duplicado PPT-pérdida-hurto	1.872	1.441	0	0	3.313	56,5%
Reexpedición de PPT-corrección información	1.797	1.470	0	25	3.292	54,6%
Registro de visa	682	2.321	0	0	3.003	22,7%
Proceso administrativo persona natural o jurídica	539	451	0	0	990	54,4%
Atención SIRE	154	519	0	0	673	22,9%
Total general	**17.572**	**14.662**	**87**	**25**	**32.346**	**54,3%**

Tabla N° 32

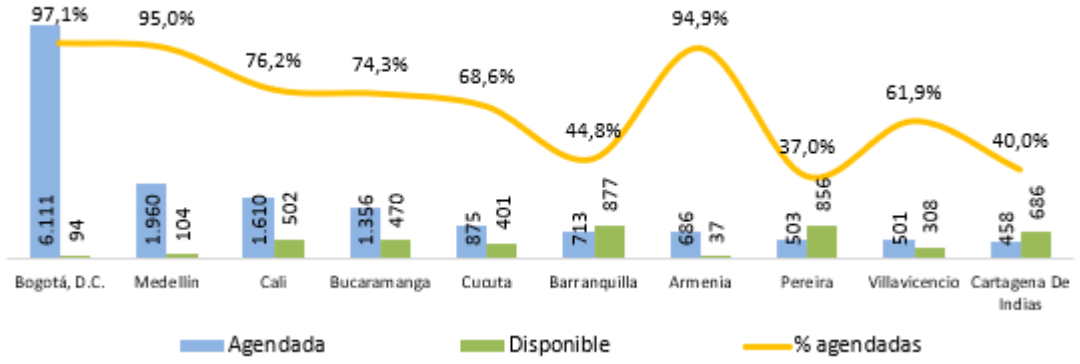
7.1 Top Agendamiendo por cuidades

Las ciudades con mayor participación de citas agendadas fueron Bogotá con el 97.1% y Medellín con el 95.0%, seguida de Cali con el 76.2% del total de citas disponibles.

Municipio	Dirección Punto Atención	Agendada	Disponible	Disponible-Reservado	Cancelada	Total general	% agendadas
Bogotá, D.C.	Calle 100 # 11B-27	6.111	94	87	0	6.292	97,1%
Medellín	Calle 19 # 80A-40	1.960	104	0	0	2.064	95,0%
Cali	Avenida 3 Norte # 50N-20	1.610	502	0	0	2.112	76,2%
Bucaramanga	Carrera 11 # 41-13	1.356	470	0	0	1.826	74,3%
Cucuta	Calle 22N # 8-47	875	401	0	0	1.276	68,6%
Barranquilla	Carrera 42 # 54-77	713	877	0	0	1.590	44,8%
Armenia	Carrera 12 # 19-00 Local 18	686	37	0	0	723	94,9%
Pereira	Avenida 30 De Agosto # 26-37	503	856	0	0	1.359	37,0%
Villavicencio	Calle 37 # 32-37	501	308	0	0	809	61,9%
Cartagena De Indias	Calle 20 B # 29-18	458	686	0	0	1.144	40,0%
Tunja	Transversal 9A # 29-29	447	191	0	0	638	70,1%
Pasto	Calle 17 # 29-70	281	445	0	0	726	38,7%
Popayán	Calle 4 Norte # 10B-66	277	547	0	0	824	33,6%
Manizales	Calle 53 # 25A-35	231	129	0	0	360	64,2%
Riohacha	Calle 5 # 4-48	202	896	0	0	1.098	18,4%
Rumichaca	Puente Internacional Rumichaca-Edificio	201	239	0	0	440	45,7%
Neiva	Calle 8 # 7-70	182	320	0	0	502	36,3%
Ibagué	Calle 10 # 8-07	175	287	0	0	462	37,9%
Valledupar	Carrera 15 # 13B Bis-35	172	948	0	0	1.120	15,4%
Montería	Calle 28 # 2-27	170	270	0	0	440	38,6%
Santa Marta	Calle 19 # 8-68 Esquina	142	390	0	0	532	26,7%
Yopal	Calle 7 # 19-35	112	636	0	0	748	15,0%
Maicao	Calle 16 # 3-28	50	1.044	0	25	1.119	4,5%
Arauca	Carrera 21 # 17-73	49	831	0	0	880	5,6%
Puerto Carreño	Carrera 10 # 18-08	37	311	0	0	348	10,6%
Sincelejo	Calle 20 # 24-05	21	375	0	0	396	5,3%
Buenaventura	Calle 8 # 3-104	16	314	0	0	330	4,8%
Quibdó	Calle 25 # 6-08	10	364	0	0	374	2,7%
Inirida	Calle 15 # 7-17	9	339	0	0	348	2,6%
San Andrés	Carrera 10 # 3-92	8	670	0	0	678	1,2%
Tumaco	Diagonal 5 # 3-74 Sur Del Litoral Pacifico	7	433	0	0	440	1,6%
Providencia Y Santa Catalina	Sector Kitty Warf-San Felipe	0	18	0	0	18	-
Puerto Leguízamo	Calle 2-Carrera 1 Y 2	0	330	0	0	330	-
Total general		**17.572**	**14.662**	**87**	**25**	**32.346**	**54%**

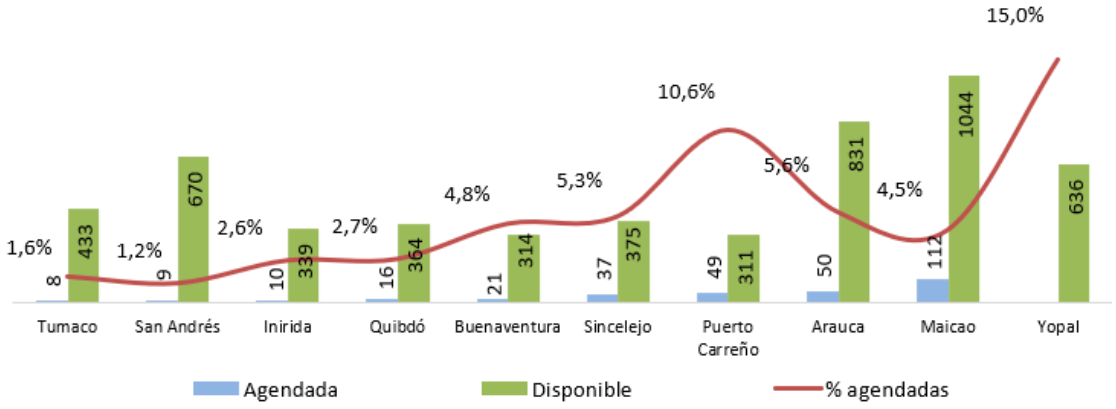
Tabla N° 33

En el presente grafico se muestra el top 10 de cuidades con mayor participación de agendas.



Grafica N° 36

Y en el siguiente gráfico, se evidencia que los siguientes centros facilitadores tienen menos porcentaje de asignación el mes.



Grafica N° 37

7.2 Registro de Asistencia Agendas

De las 15.299 citas agendadas para abril, se registró la tipificación de asistencia al 59%.

A continuación se muestra el porcentaje de registro por Centro Facilitador, 6 centros facilitadores no registran asistencia: Ibagué, Puerto Carreño, San Andrés, Sincelejo, Sincelejo y Tumaco (los 1ros 5 presentaron la misma novedad en marzo y febrero).

Solo el Centros facilitadores de Cúcuta, generan asistencia a más del 96% de lo agendado, Pereira, Armenia y Manizales más del 80%.

Los centros facilitadores que administra la Unión temporal (Bogotá, Medellín, Cali, Arauca y Cúcuta) se encuentran con el cumplimiento en cuanto la gestión al cierre de las citas.

Cuidad	Dirección Punto Atención	Asiste	No asiste	Sin gestión
Cúcuta	Calle 22N # 8-47	96%	2%	2%
Pereira	Avenida 30 De agosto # 26-37	81%	0%	18%
Armenia	Carrera 12 # 19-00 Local 18	81%	12%	7%
Manizales	Calle 53 # 25A-35	80%	13%	7%
Medellín	Calle 19 # 80A-40	79%	17%	5%
Bogotá, D.C.	Calle 100 # 11B-27	75%	14%	11%
Riohacha	Calle 5 # 4-48	66%	2%	32%
Cali	Avenida 3 Norte # 50N-20	65%	11%	25%
Neiva	Calle 8 # 7-70	64%	9%	27%
Popayán	Calle 4 Norte # 10B-66	64%	4%	32%
Arauca	Carrera 21 # 17-73	47%	12%	41%
Valledupar	Carrera 15 # 13B Bis-35	44%	0%	56%
Maicao	Calle 16 # 3-28	36%	2%	62%
Buenaventura	Calle 8 # 3-104	31%	0%	69%
Rumichaca	Puente Internacional Rumichaca-Edificio Cenaf	28%	2%	70%
Barranquilla	Carrera 42 # 54-77	26%	0%	74%
Bucaramanga	Carrera 11 # 41-13	24%	0%	76%
Cartagena De Indias	Calle 20 B # 29-18	17%	0%	83%
Tumaco	Diagonal 5 # 3-74 Sur Del Litoral Pacifico	14%	0%	86%
Montería	Calle 28 # 2-27	12%	0%	88%
Santa Marta	Calle 19 # 8-68 Esquina	7%	1%	92%
Tunja	Transversal 9A # 29-29	3%	0%	97%
Yopal	Calle 7 # 19-35	3%	2%	96%
Villavicencio	Calle 37 # 32-37	2%	0%	98%
Pasto	Calle 17 # 29-70	1%	0%	99%
Puerto Carreño	Carrera 10 # 18-08	0%	0%	100%
Quibdó	Calle 25 # 6-08	0%	0%	100%
Sincelejo	Calle 20 # 24-05	0%	0%	100%
Ibagué	Calle 10 # 8-07	0%	0%	100%
San Andrés	Carrera 10 # 3-92	0%	0%	100%
Inírida	Calle 15 # 7-17	0%	0%	100%
Total general		**59%**	**9%**	**32%**

Tabla N° 34

Por otra parte, se relaciona el porcentaje de asistencia frente a lo agendado por los ciudadanos y lo tipificados por los centros facilitadores:

Cuidad	Dirección Punto Atención	Asiste	No asiste	Sin gestión
Bogotá, D.C.	Calle 100 # 11B-27	4.577	876	658
Medellín	Calle 19 # 80A-40	1.543	328	89
Cali	Avenida 3 Norte # 50N-20	1.040	175	395
Cúcuta	Calle 22N # 8-47	839	15	21

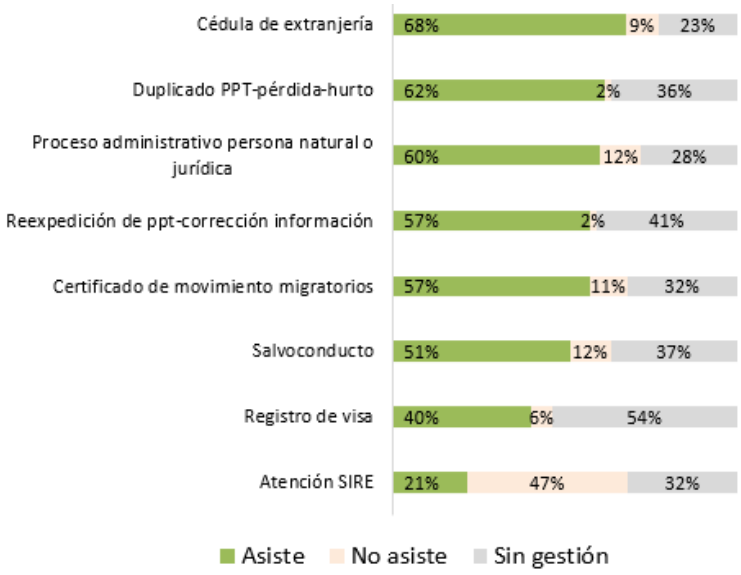
Armenia	Carrera 12 # 19-00 Local 18	556	84	46
Pereira	Avenida 30 De agosto # 26-37	409	1	93
Bucaramanga	Carrera 11 # 41-13	319	1	1.036
Barranquilla	Carrera 42 # 54-77	186	2	525
Manizales	Calle 53 # 25A-35	184	31	16
Popayán	Calle 4 Norte # 10B-66	176	11	90
Riohacha	Calle 5 # 4-48	133	4	65
Neiva	Calle 8 # 7-70	117	16	49
Cartagena De Indias	Calle 20 B # 29-18	76	0	382
Valledupar	Carrera 15 # 13B Bis-35	75	0	97
Rumichaca	Puente Internacional Rumichaca-Edificio Cenaf	57	4	140
Arauca	Carrera 21 # 17-73	23	6	20
Montería	Calle 28 # 2-27	21	0	149
Maicao	Calle 16 # 3-28	18	1	31
Tunja	Transversal 9A # 29-29	13	1	433
Santa Marta	Calle 19 # 8-68 Esquina	10	1	131
Villavicencio	Calle 37 # 32-37	8	0	493
Buenaventura	Calle 8 # 3-104	5	0	11
Pasto	Calle 17 # 29-70	3	0	278
Yopal	Calle 7 # 19-35	3	2	107
Tumaco	Diagonal 5 # 3-74 Sur Del Litoral Pacifico	1	0	6
Ibagué	Calle 10 # 8-07	0	0	175
Puerto Carreño	Carrera 10 # 18-08	0	0	37
Quibdó	Calle 25 # 6-08	0	0	10
San Andrés	Carrera 10 # 3-92	0	0	8
Inírida	Calle 15 # 7-17	0	0	9
Sincelejo	Calle 20 # 24-05	0	0	21
Total General		**10.392**	**1.559**	**5.621**

Tabla N° 35

Finalmente, se muestra el comportamiento de la asistencia frente a los tramites solicitados:

Trámite	Asiste	No asiste	Sin gestión
Cédula de extranjería	68%	9%	23%
Duplicado PPT-pérdida-hurto	62%	2%	36%
Proceso administrativo persona natural o jurídica	60%	12%	28%
Reexpedición de ppt-corrección información	57%	2%	41%
Certificado de movimiento migratorios	57%	11%	32%
Salvoconducto	51%	12%	37%
Registro de visa	40%	6%	54%
Atención SIRE	21%	47%	32%
Total General	**59%**	**9%**	**32%**

Tabla N° 36



Grafica N° 38

8 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN MENSUAL

8.1 Encuestas Canal Telefónico

Con el fin de evaluar cada mes la satisfacción de la atención brindada por parte de los agentes de servicio a los ciudadanos, a continuación, se muestra la cantidad de encuestas correspondientes al mes de abril para el canal de Telefónico y ventanilla, para este último, las transferencias son un 100% porque la plataforma habilita las encuestas cuando se finalizar la interacción así sea finalizado por el ciudadano.

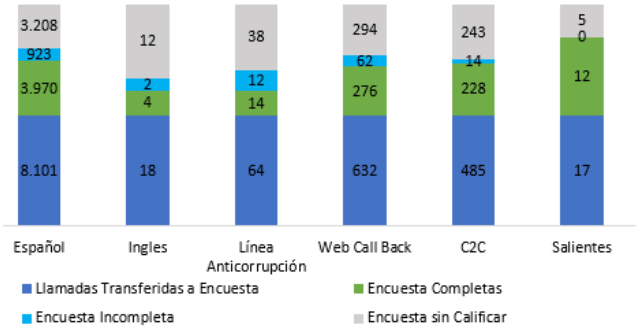
Canal	Total Atenciones	Total Encuestas Transferidas	% Total Encuestas Transferidas
Telefónico	12.962	9.317	71,88%
Ventanilla	1.456	1.456	100,00%
Total	**14.418**	**10.773**	**74,72%**

Tabla N° 37

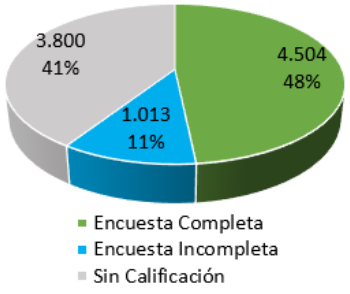
A continuación presentamos el detalle de las encuestas para cada segmento del canal telefónico:

Canal	Segmento	Llamadas Atendidas	Llamadas Transferidas a Encuesta	*%Llamadas Transferidas a Encuesta*	Encuesta Completas	*% Encuesta Completas*	Encuesta Incompleta	*% Encuesta Incompleta*	Encuesta sin Calificar	*% Encuesta sin Calificar*
Telefónico	Español	10.021	8.101	81%	3.970	49,0%	923	11,4%	3.208	39,6%
	Ingles	82	18	22%	4	22,2%	2	11,1%	12	66,7%
	Línea Anticorrupción	218	64	29%	14	21,9%	12	18,8%	38	59,4%
	Web Call Back	1.042	632	61%	276	43,7%	62	9,8%	294	46,5%
	C2C	1.459	485	33%	228	47,0%	14	2,9%	243	50,1%
	Salientes	140	17	12%	12	70,6%	0	0,0%	5	29,4%
	Total	**12.962**	**9.317**	72%	**4.504**	48,3%	**1.013**	10,9%	**3.800**	40,8%

Tabla N° 38



Grafica N° 39



Grafica N° 40

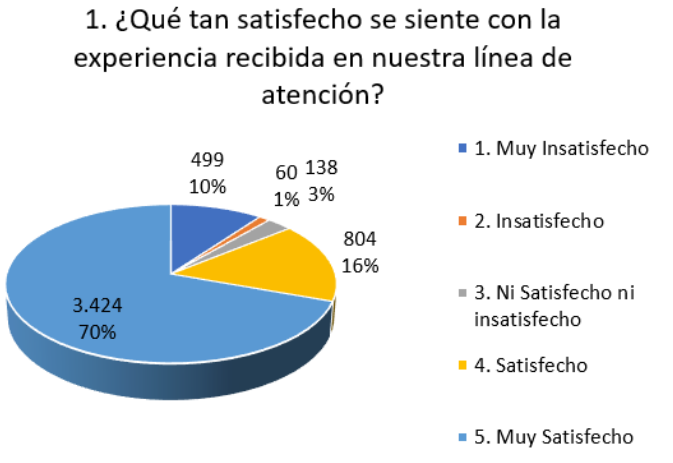
Del total de las encuestas transferidas, se presentó un 48% de encuestas completas, 11% encuestas incompletas y el restante 41% no calificaron la encuesta.

La encuesta de satisfacción tiene (4) preguntas con la siguiente escala:

1. Muy Insatisfecho.
2. Insatisfecho.
3. Ni satisfecho ni insatisfecho.
4. Satisfecho.
5. Muy Satisfecho.

A continuación, tenemos los resultados del total de encuestas contestadas para canal telefónico:

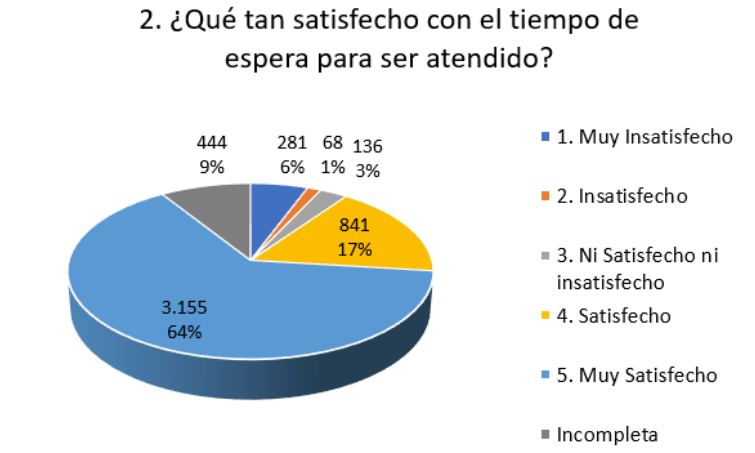
- Primera pregunta:



% Satisfaccion (Nota 4 y 5) 85,85% % Abandono -

Grafica N° 41

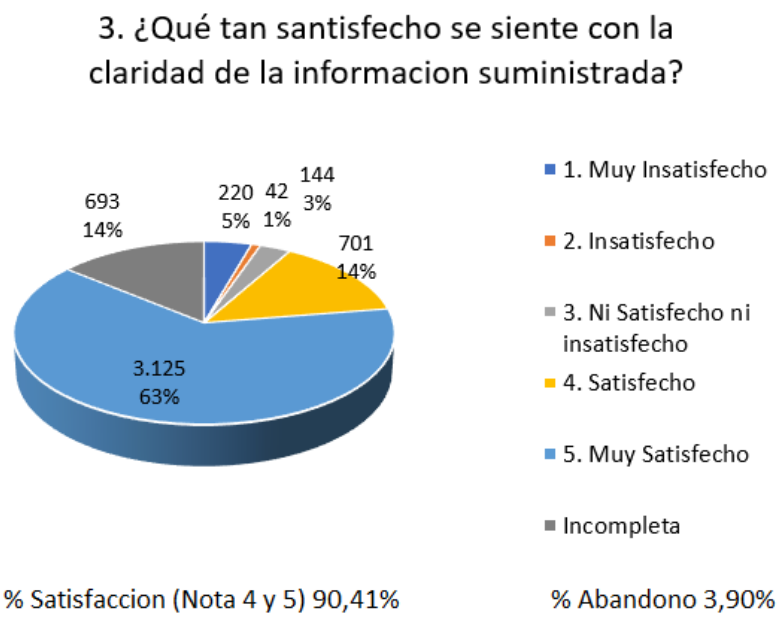
- Segunda pregunta:



% Satisfaccion (Nota 4 y 5) 89,18% % Abandono 2,40%

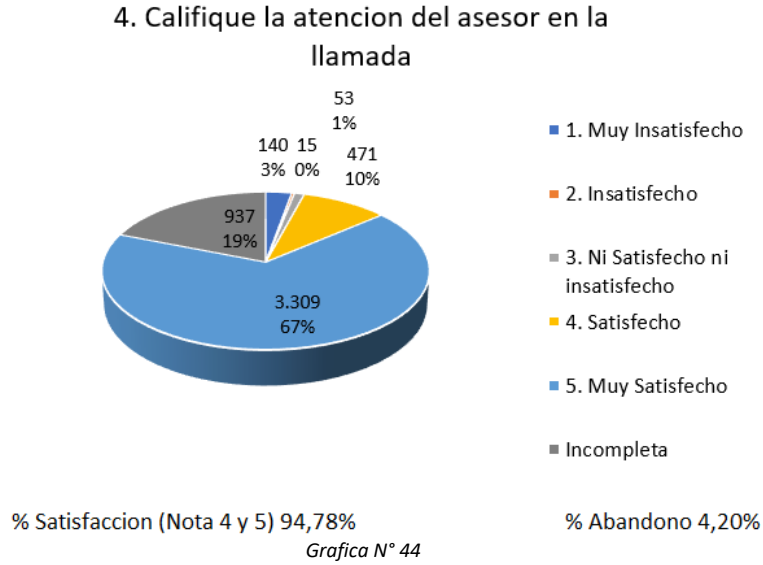
Grafica N° 42

- Tercera pregunta:



Grafica N° 43

- Cuarta pregunta



Grafica N° 44

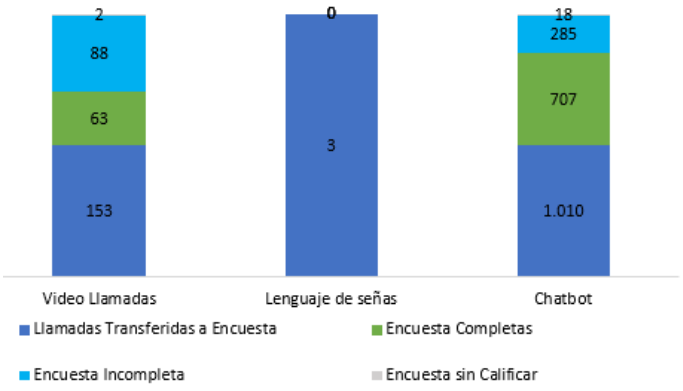
Se observa que en las (4) preguntas la calificación con mayor participación es el nivel de satisfacción es (4. Satisfecho – 5. Muy Satisfecho), logrando que nuestros ciudadanos tengan una experiencia positiva ante la atención brindada por nuestros agentes, comportamiento que también se presentó en el mes anterior.

8.2 Encuestas Ventanilla Virtual

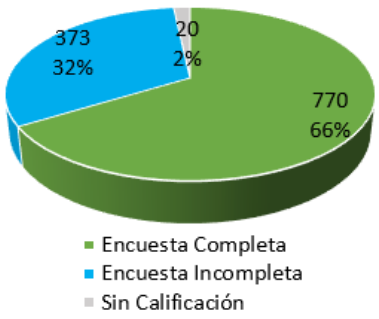
Con el fin de evaluar cada mes la satisfacción de la atención brindada por parte de los agentes de servicio a los ciudadanos, a continuación, se muestra la cantidad de encuestas correspondientes al mes de abril para ventanilla virtual.

Canal	Segmento	Llamadas Atendidas	Llamadas Transferidas a Encuesta	*%Llamadas Transferidas a Encuesta*	Encuesta Completas	*% Encuesta Completas*	Encuesta Incompleta	*% Encuesta Incompleta*	Encuesta sin Calificar	*% Encuesta sin Calificar*
Ventanilla	Video Llamadas	443	153	35%	88	57,5%	2	1,3%	63	41,2%
	Lenguaje de señas	3	3	100%	-	-	-	-	-	-
	Chatbot	1.010	1.010	100%	285	28,2%	18	1,8%	707	70,0%
	Total	**1.456**	**1.166**	80%	**373**	32,0%	**20**	1,7%	**770**	66,0%

Tabla N° 39



Gráfica N° 45



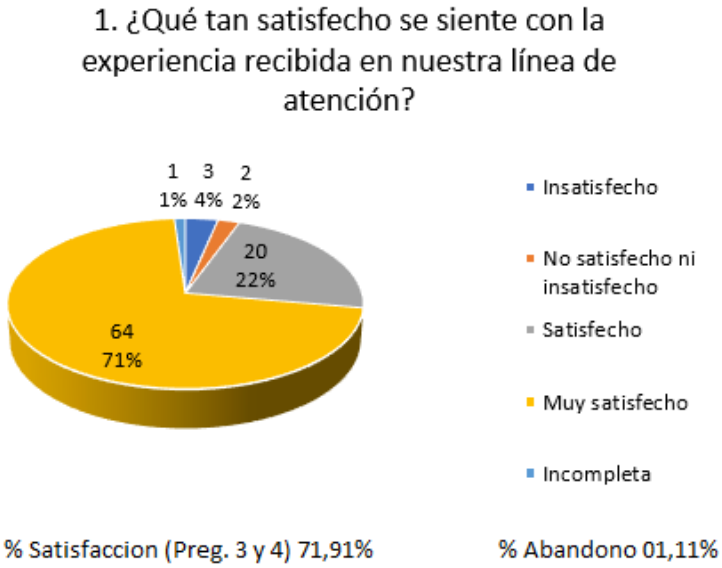
Gráfica N° 46

La encuesta de satisfacción para Video Llamada comprende por (4) preguntas de acuerdo con la siguiente escala:

1. Insatisfecho.
2. Ni satisfecho ni insatisfecho.
3. Satisfecho.
4. Muy Satisfecho.

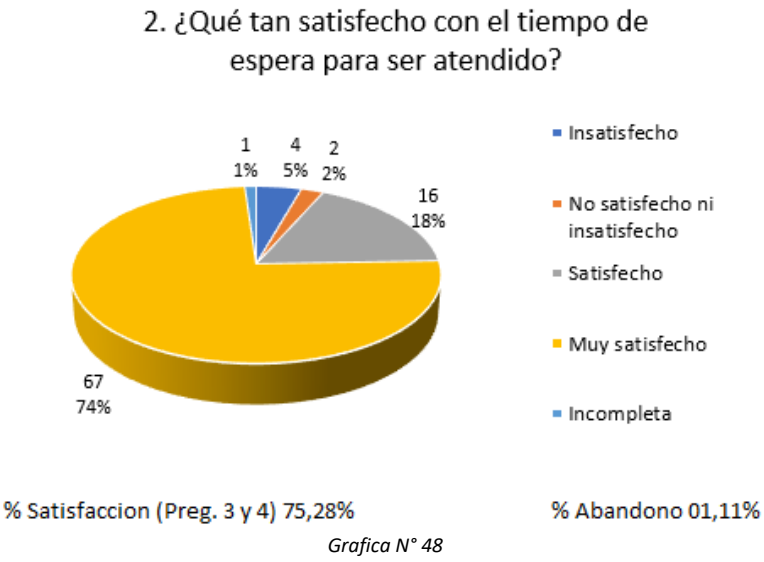
A continuación, el detalle de las 3 preguntas:

- Primera pregunta



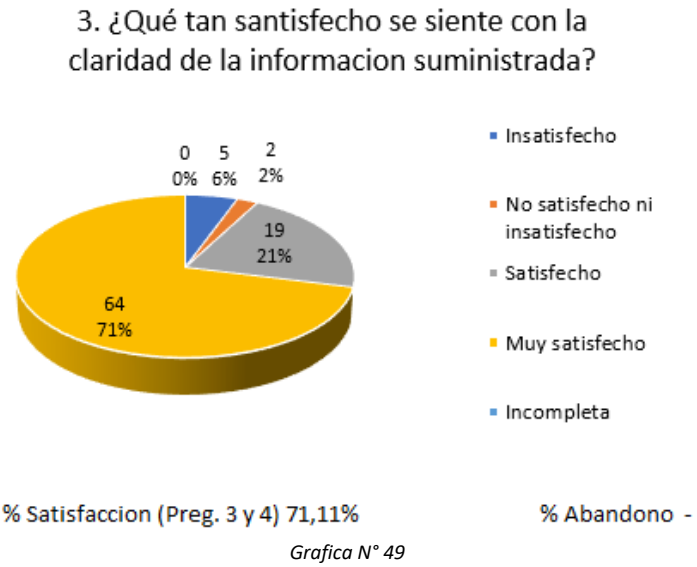
Grafica N° 47

- Segunda Pregunta



Grafica N° 48

- Tercera pregunta



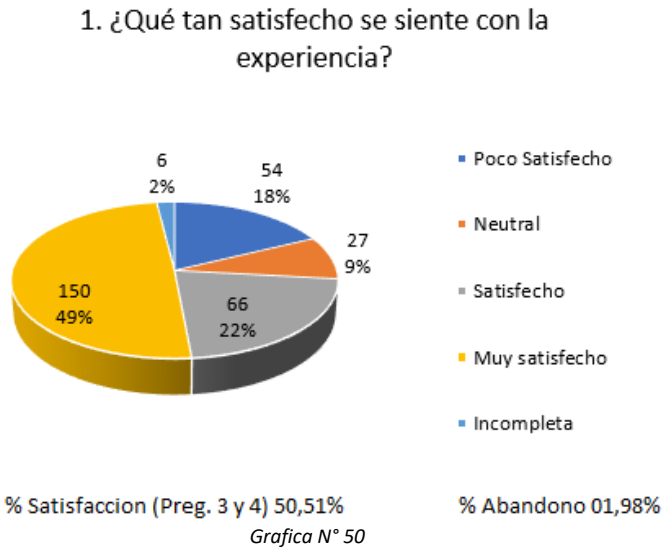
Grafica N° 49

Para Chat, la escala está comprendida por:

1. Neutral.
2. Poco Satisfecho.
3. Satisfecho.
4. Muy Satisfecho.

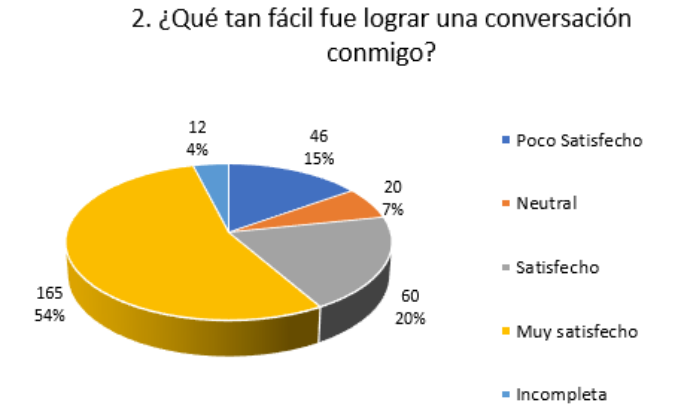
A continuación el resultado de las encuestas para Chat

- Primera pregunta



Grafica N° 50

- Segunda pregunta



% Satisfaccion (Preg. 3 y 4) 56,70%

% Abandono 03,96%

Grafica N° 51

9 QUEJAS

Para el mes de abril no se recibieron quejas de los procesos.

9.1 Casos escalados

- Para el mes de abril desde el Contact Center se escalaron 67 casos a segundo nivel, donde el 51% de los casos son relacionados con prorroga de permanencia, seguido de certificado de movimientos Migratorios 21%.
- Las dos ciudades con mayor número de casos son: Bogotá 45% de participación seguido de Medellín 16%.

Tramite	Cantidad	%
Prórroga de permanencia	33	49%
Certificado de Movimientos Migratorios	25	37%
PQRS	6	9%
Proceso administrativo	2	3%
Impedimento de salida	1	1%
Total, general	**67**	**100%**

Tabla N° 40

- A continuación, se evidencia el evolutivo de los escalamientos en segundo nivel, donde se presenta una variación del 36% respecto al mes anterior.

Tramite	FEBRERO	MARZO	ABRIL	VARIACIÓN
Prórroga Permanencia	106	22	33	33%
Certificado de Movimientos Migratorios	24	9	25	64%
Duplicado PPT	5	1		-
Cédula de extranjería	4	4	-	-
Proceso administrativo persona natural o jurídica	1	1	2	50%
Error 405 al diligenciar el FUT, para cita de CMM.	1	3	-	-
Registro biométrico en punto visible	1	-	-	-
Horario de atención CFSM Barranquilla	1	-	-	-
Reexpedición PPT	1	-	-	-
APP Transito Seguro	1	-	-	-
Diligenciamiento del FUT no permite	1	-	-	-
Cita de proceso administrativo urgente	1	-	-	-
Registro de visa y solicitud de CE.	1	-	-	-
Colocar impedimento de salida para menor	1	-	-	-
Salvoconducto de Refugio		1	-	-
PQRS	-	2	6	67%
Impedimento de salida	-	-	1	-
Total general	**149**	**43**	**67**	**36%**

Tabla N° 41

10 ACTUALIZACIONES - FORMACIÓN

Desde mediados de marzo no se contó con la figura de formador, desde la operación se realizaron las siguientes actualizaciones, actividades y socializaciones de las novedades y actualizaciones presentadas.

Se realizaron capacitaciones y refuerzos con información acerca de la entidad como:

- Capacitaciones con personal de Migración Colombia:
  - Revisión de casuísticas de PQRS con Juan Pablo Alfaro, para crear una guía de como asignar y posibles respuestas al ciudadano en los casos más comunes para PQRS
  - Capacitación en temas de Extranjería por parte del Coordinador de Extranjería Fabian Pereira
  - Formación para atención al ciudadano en lengua de señar población sorda, liderada por Walter Lozano.
- PreTurnos:
  - Respuestas de la entidad a preguntas de los agentes, agendamiento, prorrogas, dudas que los agentes expusieron.
  - Preguntas resueltas por Extranjería.
  - Socialización de información indicada a través de TEAMS, por medio de las piezas visuales agendamiento, PPT, Impedimentos de salida consulta, Atención en CFSM de Tunja, Salvoconducto para Medellín.
  - Exclusivo para los agentes Back Office, acerca del tema de Re-tipificación, donde se informó, sobre la importancia de seleccionar todos los campos como: Solicitud, categoría y clasificación.

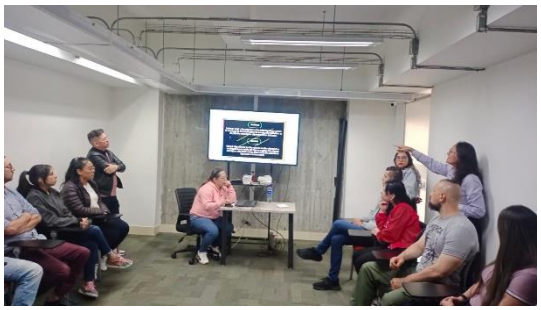


Imagen N° 1



Imagen N° 2

- Exposición dirigida por los asesores de estos temas:

- CMM (costos y requisitos), Requisitos de Salida del país (colombianos y Extranjeros), Biomig, Proceso Administrativo, Check Mig.



Imagen N° 3



Imagen N° 4

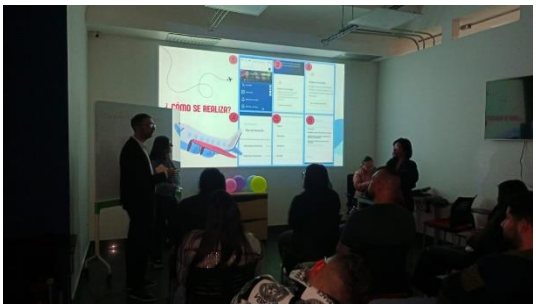


Imagen N° 5



Imagen N° 6

- Retroalimentaciones con equipo Calidad:
  - Con agente con nota menor a 90%, de evaluación del mes de marzo.
  - Escucha de llamadas afectadas a los agentes, en el mes de abril, por parte del área de calidad, se orienta en cada proceso y se realiza ejercicio de reflexión con cada agente.
- Actividad tiro al blanco
  - Con los asesores que tuvieron mejores indicadores en calidad y TMO de la semana inmediatamente anterior, se hizo la actividad de tiro al blanco y los de mayor puntaje se les otorgo premios.



Imagen N° 7



Imagen N° 8



Imagen N° 7



Imagen N° 8

Evaluación mensual del mes de abril, donde se garantiza la presentación de agentes del Contact center, agentes presenciales y proceso Back Office.

A continuación, se relacionan las notas por cada segmento.

- Agentes Call Center

CEDULA	APELLIDOS Y NOMBRES	SEGMENTO	NOTA ABRIL
1043648865	AMEZQUITA LONDOÑO LEYNNER SANTIAGO	Línea fija y 018000	90
80000312	BOLAÑO GUTIERREZ JOSEPH ENRQIUE	Línea fija y 018000	80
1012326662	CASTELLANOS ROJAS JUAN DAVID	Línea fija y 018000	90
1000472093	CRUZ ORJUELA CRISTIAN MAURICIO	Línea fija y 018000	87
1016066179	CUBILLOS CUBILLOS JUAN DAVID	Línea fija y 018000	90
1000137381	FLOREZ DIAZ HEIDY DAYANA	Línea fija y 018000	90
1022445954	MARIN CORDOBA DAVID SANTIAGO	Línea fija y 018000	88
1033772636	MILA DAVILA LAURA KATHERIN	Línea fija y 018000	98
1126449247	REALPE VILLAMARIN JOHAN STIVEN	Línea fija y 018000	100
1018430027	RODRIGUEZ AGUILERA FRANCY ALEJANDRA	Línea fija y 018000	100
1000251299	RUIZ MUÑOZ ANGELA NATALIA	Línea fija y 018000	87
1030571452	SIERRA PEÑA ADRIANA FERNANDA	Línea fija y 018000	80
80815837	SOLER PEÑA JOHN FREDY	Línea fija y 018000	100
1014659032	VALENZUELA CAMELO KAREN SOFIA	Línea fija y 018000	100
1021668260	VELASQUEZ GOMEZ MICHEL ANDREA	Línea fija y 018000	98
1023369838	ZARATE QUIROGA BRANDON STIVEN	Línea fija y 018000	100
1018465585	GONZALEZ VARGAS PAOLA ANDREA	Anticorrupción	91
1013096006	MORALES IVONNE NATALIA	Inglés	68
52457797	PINZON NUÑEZ YAMILE	Video llamada	65

1014283681	LEAL GARCIA DAYANN VANESSA	Chat	100
1144134835	PORTILLO RAMIREZ SANDRA MARCELA	Chat	100
1001204918	MAHECHA FORERO GISELL GALATEA	C2C	85
52311588	MARTINEZ GUERRERO HEIDY LISETTE	C2C	88
1031643234	SOLER GOMEZ DANIEL MAURICIO	C2C	98
1002729833	VEGA CASTRO DEISY KATERINE	C2C	100

Tabla N° 42

- Agentes Back Office

CEDULA	APELLIDOS Y NOMBRES	SEGMENTO	NOTA ABRIL
1032387018	CARRASCAL CARLOS MANUEL	Skill BackOffice	9.00
52970921	COTRINO PALACIOS LIBIA PATRICIA	Skill BackOffice	97
1010241429	GONZALEZ CASTRO ANDREA VALENTINA	Skill BackOffice	9.00
1023010769	GUTIERREZ BARBOSA ANGIE TATIANA	Skill BackOffice	8.00
52800611	NUMPAQUE MONROY YANETH	Skill BackOffice	10.00
1012437572	OSMA DEVIA RUBEN DARIO	Skill BackOffice	10.00
1015480954	PINILLA MONCALEANO DANIELA ALEXANDRA	Skill BackOffice	8.00
52792283	RODRIGUEZ YAYA NEIDY YOJANA	Skill BackOffice	8.00

Tabla N° 43

- Agentes Presenciales

CEDULA	APELLIDOS Y NOMBRES	SEGMENTO	NOTA ABRIL
1093786226	ARENAS CARDONA INGRID FERNANDA	Presencial Cúcuta	65
1098776013	ARENAS GONZALEZ LORENA	Presencial Cúcuta	52
1032468142	BALLESTEROS RODRIGUEZ LAURA DANIELA	Presencial MC- Calle 26	100
1089245033	BRAVO ANDRADE ROXANNA LUCERO	Presencial CALI	45
1005059614	CABADIAZ ROLON SLENDY DAYANA	Presencial Cúcuta	75
1069749316	CHITIVA VELASQUEZ LILIANA PATRICIA	Presencial MC - Calle 100	95
1116810173	CORDOBA FUENTES ANGIE VIVIANA	Presencial Arauca	67
1026295962	GELVES CASTAÑO ANDERSON RICARDO	Presencial MC - Aeropuerto	90
1032496447	GUERRERO CASTAÑO LUISA FERNANDA	Presencial MC - Calle 100	0
43119779	GUZMAN MUÑOZ LILIANA ISABEL	Presencial Medellín	35
1013662724	LOZANO AREVALO WALTER AULY	Presencial MC- Calle 26	100
1000776075	MAHECHA SALAZAR JEFERSON ANTONIO	Presencial MC - Calle 100	57
1019150523	OSUNA HERNANDEZ JULIAN	Presencial MC - Calle 100	80
1000468999	PARRADO DAYANA ZAMORA	Presencial MC - Aeropuerto	90
1072196210	PINZON MENDEZ LUIS ALBERTO	Presencial MC - Calle 100	100
1151958956	RENTERIA MURILLO JHOSIMAR	Presencial CALI	55

1013674157	RESTREPO DUARTE YURANY ESTEFANY	Presencial MC - Calle 100	97
43974975	RODRIGUEZ BEDOYA SANDRA YISELA	Presencial Medellín	57
1116550911	SÁNCHEZ CELY JESSICA TATIANA	Presencial MC- Calle 26	100
52445711	VARON OLIVEROS ANA PILAR	Presencial MC - Calle 100	87

Tabla N° 44

11 NOVEDADES

Se anexa el acta de estabilización dando cumplimiento a la obligación que indica CCE.

UT | UNION TEMPORAL ASD-IQ

MIGRACIÓN
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

APERTURA DE AGENDAMIENTO

Chicos, es importante que, en la línea, **no se especifique un día,** en el que se habilitan las citas, la orientación que debemos informar a los ciudadanos, **es que deben estar revisando continuamente el módulo de agendamiento**, ya que en cualquier momento se habilitan citas, esto incluye los fines de semana no solo de lunes a viernes, **darle a entender que debe revisar todos los días, pues se habilitara semanalmente.** Esto es importante, pues **no podemos asegurar un día en específico, porque si no se habilitaran las agendas en ese día, por algún motivo, empezamos a tener quejas.**





El Gobierno de Colombia , comprometido con una **migración ordenada** , regular, segura y humana, anuncia que acogerá un gran número de migrantes venezolanos **que se encuentran viviendo en Colombia.**

Esta voluntad se materializa a través de un Permiso Especial de Permanencia, **dirigido a representantes legales o custodios de niños, niñas y adolescentes titulares de un Permiso por Protección Temporal (PPT) expedido antes del 12 de agosto del 2022.**



Este instrumento les permitirá a los migrantes venezolanos formar parte activa de la sociedad colombiana, acceder a empleo y acceso a otros derechos estimulando su integración y fortaleciendo la legalidad.

Importante tener en cuenta que, el menor de edad ya debe tener el PPT, expedido antes del 12 de agosto del 2022, y el ciudadano debe estar pendiente a más información a través de nuestra página de Migración Colombia (se indica ruta, en el apartado de noticias)

06-04-2024

CONSULTA POR PARTE DE UN CIUDADANO DE LEVANTAMIENTO DE IMPEDIMENTOS DE SALIDA

Para los casos, donde el ciudadano se comunica, solicitando información, si ya le fue levantado algún impedimento que pueda tener, por parte de un Juzgado, se debe orientar a que se comunique **con el Juzgado o entidad que aplique.**



Esta información no la podemos confirmar en la línea, ya que es información personal del ciudadano que no podemos conocer.

Si el ciudadano, quiere **corroborar, que no tiene impedimento de salida del país,** debe solicitar la información, de acuerdo como lo indica la Base de conocimiento.



Numeral 227. ¿ANTE QUÉ ENTIDAD SE DEBE HACER LA RADICACIÓN Y/O SOLICITUD DE IMPEDIMENTOS DE SALIDA DEL PAIS?

Para solicitar información sobre impedimentos de salida de mayores de edad, debe radicar una carta firmada en cualquiera de nuestros 28 centros facilitadores de servicios migratorios en el país, el más cercano a su ubicación, o ingresando a nuestra página web www.migracioncolombia.gov.co, botón "PQRS", anexando fotocopia de la cédula de ciudadanía por ambas caras.



UT | UNION TEMPORAL ASD-IQ

MIGRACIÓN
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

IMPORTANTE

Chicos, desde el **CFSM DE TUNJA**, nos confirman que **UNICAMENTE**, se atendiendo a los ciudadanos que se acercan a realizar procesos administrativos, para personas naturales, que demuestren estar **residenciados** en el departamento de **Boyacá**.

Por favor para estos casos donde el ciudadano requiera de este proceso en **TUNJA** especificar que debe residir en este departamento o de lo contrario **no será atendido**.





11/04/2024

UT | UNION TEMPORAL ASD-IQ

MIGRACIÓN
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

CASOS EN LOS QUE APLICA SOLICITUD DE SALVOCONDUCTO POR TERMINACION DE VISA EN LA CIUDAD DE MEDELLIN

Es importante, tener en cuenta que, para la ciudad de **Medellín**, en los casos donde al ciudadano se le termina la vigencia de su visa, de manera ordinaria o anticipada, el ciudadano que se encuentra en esta ciudad debe acogerse al **SALVOCONDUCTO**, **antes de que finalice su visa.**

Si el ciudadano se acoge a la siguiente Resolución:

MIGRACIÓN COLOMBIA
Ministerio de Relaciones Exteriores

12/04/2024

RESOLUCIÓN 5477 DE 2022

ARTÍCULO 111. Una vez terminada la vigencia de la visa ya sea de manera ordinaria, o anticipadamente por alguna de las causales indicadas en los artículos anteriores, el extranjero tendrá treinta (30) días calendario para salir del territorio nacional o solicitar una nueva visa. Durante este periodo se considera que el extranjero se encuentra en situación migratoria regular.



Si su visa, **no alcanza a ser entregada en los 30 días calendario**, **deberá salir del país, y continuar con su trámite de visa fuera del país,** e ingresar ya con la visa, si es un país que no requiere de visa para ingresar a Colombia, podría salir e ingresar en calidad de **TURISTA**, **(no puede trabajar),** y seguir con trámite de visa, para no quedar irregular (cabe aclarar, que esta sugerencia se hace si el ciudadano pregunta, de lo contrario no).

UT | UNION TEMPORAL ASD-IQ

MIGRACIÓN
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

ENTREGA MASIVA Y JORNADA DE SERVICIOS



Mañana **19 de abril**, se estará realizando una jornada de **entrega de PPT**, que incluye pre-registro, biometría o incidencias en el Centro Tecnológico de Tenjo – Cundinamarca.



Sólo para personas que fueron notificadas por correo electrónico.

Dirección: Cl. 3 #3-32, Tenjo, Cundinamarca.

19/04/2024

UT | UNION TEMPORAL ASD-IQ

MIGRACIÓN
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES



19/04/2024

UT | UNION TEMPORAL ASD-IQ

MIGRACIÓN
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES



19/04/2024

UT | UNION TEMPORAL ASD-IQ

MIGRACIÓN
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

HORARIO DE ATENCIÓN PARA ENTREGA DE DOCUMENTOS EN BOGOTÁ

Los ciudadanos para entrega de documentos no requieren de cita.
Para la ciudad de Bogotá el horario de entrega es de Lunes Viernes de:



07:30 am A las 12:00 pm

-

1:00 pm A 4:00pm



Para las demás ciudades, en el horario de atención que se encuentra en la base de conocimiento de cada CFSM.

22/04/2024

UT | UNION TEMPORAL ASD-IQ

MIGRACIÓN
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

DOCUMENTOS QUE DEBE ADJUNTAR CIUDADANO AL SOLICITAR PRÓRROGA DE PERMANENCIA.

Es importante, que cuando se comuniquen los ciudadanos, para que les informemos, como deben realizar la solicitud de prórroga de permanencia, les hagamos énfasis en que deben adjuntar los siguientes documentos:

- ✓ **Datos biográficos del pasaporte (aclarar, si es necesario, que son los datos donde está la foto, nombres, etc.)**
- ✓ **Sello de ingreso al país o TAM si aplica.**
- ✓ **Soportes donde se informe la necesidad de solicitar la prórroga (tiquete de salida, reserva de hotel, historia clínica etc.)**

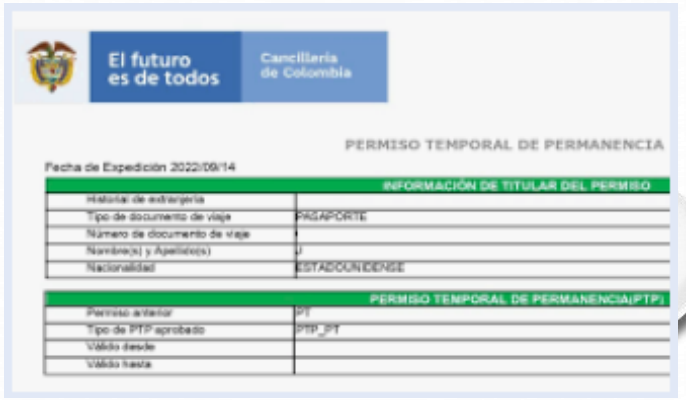


22/04/2024

IMPORTANTE

Para los casos, donde se comunique el ciudadano informando que solicito la **PRÓRROGA DE PERMANENCIA**, y al finalizar el FUT, al correo le **llego documento en blanco o una respuesta automática que dice, MIGRACION COLOMBIA APLICACIONES**, el ciudadano debe realizar de nuevo el FUT, y cargar todos los documentos **(datos biográficos del pasaporte, sello de ingreso al país, soportes del porque requiere la prórroga).**

También puede dirigirse al CFSM, con disponibilidad de tiempo, todos los soportes y validar si quedo realizada la prorroga, si vuelve a realizar el FUT y queda duplicada se cancelara una de las solicitudes y quedara la primera.


El futuro es de todos
Cancillería de Colombia

PERMISO TEMPORAL DE PERMANENCIA

Fecha de Expedición 2022/09/14

INFORMACIÓN DE TITULAR DEL PERMISO	
Historial de extranjería	
Tipo de documento de viaje	PASAPORTE
Número de documento de viaje	
Nombre(s) y Apellido(s)	
Nacionalidad	ESTADOUNIDENSE

PERMISO TEMPORAL DE PERMANENCIA(PTP)	
Permiso anterior	PT
Tipo de PTP aprobado	PTP_PT
Válido desde	
Válido hasta	

Si le cobran dinero por diligenciar el formulario, infórmelo al coordinador de área de cualquiera de nuestros puestos de control migratorio o ingresando a nuestra página web www.migracioncolombia.gov.co, botón "PQRS".

¡Chicos! Para estos casos, tener en cuenta que esto se refiere a que un oficial de Migración Colombia le cobre al ciudadano por realizar el Check Mig. Se debe remitir a la línea anticorrupción.

Para los casos donde el ciudadano **no ingrese a la página de Migración Colombia** y realice el formulario y le cobren, debemos ser claros con el ciudadano indicándole que **EL FORMULARIO EN NUESTRA PAGINA NO TIENE COSTO,** por lo que no aplica para una PQRS. **En este caso Migración Colombia no se hace responsable.**

CHECKMIG

CIUDADANOS PERUANOS

MIGRACIÓN
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES



UT | UNION TEMPORAL ASD-IQ

Para los **ciudadanos Peruanos**, es importante tener en cuenta que por su nacionalidad, al ingresar al país a realizar una actividad no remunerada con **PIP**, deben sellarles el pasaporte en el Puesto de Control Migratorio por **180 días calendario**, en caso de que no le sellen por este tiempo el ciudadano debe realizar una **carta escrita, informando por donde ingreso al país, exponer el caso detalladamente, adjuntar copia del sello de ingreso al país, datos biográficos del pasaporte, e ir a radicar de manera presencial**, al CFSM de la ciudad donde se encuentra, debe esperar **15 días hábiles** para la respuesta teniendo en cuenta que es una petición la que debe hacer por medio de la carta que radica.

Este proceso lo deben realizar **antes de que se venzan los 90 días que le sellaron**.

RESOLUCIÓN 1089 DE 2013

Por la cual se establece la autorización de ingreso y permanencia de los nacionales peruanos por un término de 180 días a Colombia.



26/04/2024

UT | UNION TEMPORAL ASD-IQ

MIGRACIÓN
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

INGRESO A COLOMBIA CON PASAPORTE VIGENTE CIUDADANOS VENEZOLANOS



Si te ingresan llamadas, para confirmar la **noticia acerca de la vigencia del pasaporte de los ciudadanos venezolanos**, lo que debemos informar es que, hasta el momento, **la Resolución no ha entrado en vigor,** por lo que el ciudadano debe estar pendiente de **nuestra página de Migración**(indicar www.migracioncolombia.gov.co) en la **sección de NOTICIAS y en nuestras REDES SOCIALES**, información acerca de este requisito para ingresar a Colombia.



26/04/2024

UT | UNION TEMPORAL ASD-IQ

MIGRACIÓN
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

HORARIO DE ATENCIÓN PARA ENTREGA DE DOCUMENTOS EN MEDELLÍN

Los ciudadanos para entrega de documentos no requieren de cita.
Para la ciudad de Medellín el horario de entrega es de Lunes Viernes de:

08:00 am A 11:30 am

-

1:00 pm A 4:30pm

Para las demás ciudades, en el horario de atención que se encuentra en la base de conocimiento de cada CFSM.

UT | UNION TEMPORAL ASD-IQ

MIGRACIÓN
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

Los servicios que se prestaran son: Entrega de PPT a las personas notificadas previamente, incidencias, biometría y pre-registro.

Viernes 3 de Mayo 9am A 3 pm.



29/04/2024

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA

Representación Gráfica

Datos del Documento

Código Único de Factura - CUFE :
7de0fd6a7bed40cac1d081984334280acf094eab366823463e46a8bbc3f61677051165def113d4b46dfe3b3b1f3cc8c8

Número de Factura: FE-260
Fecha de Emisión: 14/06/2024
Fecha de Vencimiento: 14/07/2024
Tipo de Operación: 10 - Estándar

Forma de pago: Crédito
Medio de Pago: Instrumento no definido
Orden de pedido:
Fecha de orden de pedido:

Datos del Emisor / Vendedor

Razón Social: UNION TEMPORAL ASD - IQ
Nombre Comercial: UNION TEMPORAL ASD - IQ
Nit del Emisor: 901444076
Tipo de Contribuyente: Persona Jurídica
Régimen Fiscal:R-99-PN
Responsabilidad tributaria: 01 -
Actividad Económica: 6311

País: Colombia
Departamento: Bogotá
Municipio / Ciudad: Bogotá, D.c.
Dirección: CL 32 13 07
Teléfono / Móvil: 3402501
Correo: clizarazo@grupoasd.com

Datos del Adquiriente / Comprador

Nombre o Razón Social: UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA
Tipo de Documento: NIT
Número Documento: 900477235
Tipo de Contribuyente: Persona Jurídica
Régimen fiscal: R-99-PN
Responsabilidad tributaria: ZZ -

País: Colombia
Departamento: Bogotá
Municipio / Ciudad: Bogotá, D.c.
Dirección: AV CL 26 59 51 OF 401 TO 3
Teléfono / Móvil: 6015111150
Correo: clizarazo@grupoasd.com

Detalles de Productos

Nro.	Código	Descripción	U/M	Cantidad	Precio unitario	Descuento detalle	Recargo detalle	IMPUESTOS				Precio unitario de venta
								IVA	%	INC	%	
1	bpo02 2 IT BPO 2 1	Minuto IVR Interactive Voice Response Enrutador	94	56.947,00	$ 2,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 21.639,86	19.00			$ 113.894,00
2	bpo02 5 IT BPO 7 4	Minutos de conexión outbound Inbound Outbound entre fijos en esto del territorio nacional	94	51,00	$ 32,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 310,08	19.00			$ 1.632,00
3	bpo02 6 IT BPO 7 6	Minutos de conexión outbound Inbound Outbound de fijo a celular	94	6.659,00	$ 20,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 25.304,20	19.00			$ 133.180,00
4	bpo02 7 IT BPO 7 11	Minutos de conexión outbound Inbound Inbound de fijo a 018000	94	3.183,00	$ 62,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 37.495,74	19.00			$ 197.346,00
5	bpo02 8 IT BPO 7 12	Minutos de conexión outbound Inbound Inbound de celular a 018000	94	29.485,00	$ 62,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 347.333,30	19.00			$ 1.828.070,00
6	bpo02 11 IT BPO 10 1	Minuto Virtual Hold	94	1.295,00	$ 2,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 492,10	19.00			$ 2.590,00
7	bpo02 16 IT BPO 20 1	Chatbot dumb 45000 Respuesta Chatbot dumb	94	12.749,00	$ 211,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 511.107,41	19.00			$ 2.690.039,00
8	bpo02 26 IT BPO 37 6	Supervisor Servicios BPO Jornada Ordinaria Amplia	94	1,90	$ 7.159.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 2.584.399,00	19.00			$ 13.602.100,00
9	bpo02 27 IT BPO 38 7	Líder de calidad Jornada Ordinaria Amplia	94	2,00	$ 6.299.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 2.393.620,00	19.00			$ 12.598.000,00
10	bpo02 28 IT BPO 33 1	Agente Minero de Datos Agente profesional Jornada Ordinaria	94	1,00	$ 8.880.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 1.687.200,00	19.00			$ 8.880.000,00
11	bpo02 29 IT BPO 25 46	Agente en sitio Agente profesional Ciencias sociales humanas y afines jornada ordinaria Plata	94	2,00	$ 5.254.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 1.996.520,00	19.00			$ 10.508.000,00
12	bpo02 30 IT BPO 25 16	Agente en Sitio Agente técnico Jornada Ordinaria Plata	94	35,90	$ 3.537.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 24.125.877,00	19.00			$ 126.978.300,00
13	bpo02 32 IT BPO 29 541	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana Videollamada Agente profesional Ciencias de la educación y afines En Sitio Jornada Ordinaria Plata	94	0,97	$ 5.691.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 1.048.851,30	19.00			$ 5.520.270,00
14	bpo02 33 IT BPO 32 1	agente Bilingue tecnico en sitio jornada ordinaria plata	94	3,00	$ 4.394.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 2.504.580,00	19.00			$ 13.182.000,00
15	bpo02 34 IT BPO 28 46	Agente Front Office sin herramienta Agente técnico Jornada Ordinaria Plata Zona 1	94	9,77	$ 3.537.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 6.565.733,10	19.00			$ 34.556.490,00
16	bpo02 36	Incremento de IPC Enero Febrero Marzo Abril Mayo 2024	NIU	1,00	$ 2.117.211,49	$ 0,00	$ 0,00	$ 402.270,18	19.00			$ 2.117.211,49
17	bpo02 37	Incremento de SMMLV Enero Febrero Marzo Abril Mayo 2024	NIU	1,00	$ 139.958.105,40	$ 0,00	$ 0,00	$ 26.592.040,03	19.00			$ 139.958.105,40

Notas Finales

#$11-04-00;122240;leidy.martinez@migracioncolombia.gov.co#$

Factura MIGRACION MAYO 2024 - Incremento de SMMLV (Enero - Febrero - Marzo - Abril - Mayo 2024) - Incremento de IPC (Enero - Febrero - Marzo - Abril - Mayo 2024)

MIEMBROS DE LA UNION - GRUPO ASD S.A.S NIT 860 510 031-7 AUTORRETENEDOR RESOLUCION No. 00758 ENERO 27 2006 - GRAN CONTRIBUYE NTE RES. DDI 023769 NOV 29 2021 - DIAN 012220 DIC 26 2022 - COD CIIU 6311 TARIFA ICA 9.66 X 1000 BOGOTA - PORCENTAJE DE PARTICIPACI ON 50%. - IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A. IQ NIT 830 039 329-8 - NO AUTORRETENEDOR RESOLUCION No. 08294 OCT 03 2023 - GRAN CONT RIBUYENTE RES. DIAN 012220 DIC 26 2022 - COD CIIU 6311 - TARIFA ICA 9.66 X 1000 BOGOTA -PORCENTAJE DE PARTICIPACION 50%

Observaciones de las retenciones a aplica

1.1. Aplica Retencion en Ia fuente: PORCENTAJE DE PARTICIPACION 50%. IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A. IQ NIT 830 039 329-8 - NO AUTORRE TENEDOR RESOLUCION No. 08294 OCT 03 2023 Tarifa de 4%

1. 2. No aplica Retencion en Ia fuente: PORCENTAJE DE PARTICIPACION 50%. GRUPO ASD S.A.S NIT 860 510 031-7 es Autorretenedor. RESOLUCION No. 00758 ENERO 27 2006

2. No aplica Retención de IVA: La UT dentro de su acta de constitucion, acuerda que los miembros asumen directamente Ia responsabilidades del IVA. Se gún Art. 1.6.1.4.1D DUR.y el Acta de constitución de Ia UT, y sus miembros son Grandes contribuyentes

3. Aplica Retención de ICA: Tarifa de 9,66/1000

Linea de negocio:

SERVICIOS

Datos Totales



Documento validado por la DIAN 2024-06-14 17:15:11
Documento generado el: 2024-06-14 17:15:10
Generado por: Solución Gratuita DIAN
Nit:800197268

MONEDA	COP
TASA DE CAMBIO	

Subtotal			372.867.227,89
Descuento detalle			0,00
Recargo detalle			0,00
Total Bruto Factura			372.867.227,89
IVA			70.844.773,30
INC			0,00
Bolsas			0,00
Otros impuestos			0,00
Total impuesto (=)			70.844.773,30
Total neto factura (=)			443.712.001,19
Descuento Global (-)			0,00
Recargo Global (+)			0,00
Total factura (=)	**COP $**	$	443.712.001,19

Valores informativos

ANTICIPOS	
Anticipos	0,00

RETENCIONES	
Rete fuente	0,00
Rete IVA	0,00
Rete ICA	3.601.897,42

Numero de Autorización: 18764059515101 Rango desde: 201 Rango hasta: 300 Vigencia: 2024-11-08

CERTIFICACION O ACTA DE RECIBO A SATISTACCION

Fecha : 23-07-2024

EXPEDIENTE : 20232501410000004E

Proveedor : UNION TEMPORAL ASD-IQ

NIT o CC : 9014440763

No.: OC 122240 DE 2023

Objeto : CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA ESTABLECIDOS POR MIGRACIÓN COLOMBIA.

Fecha de Inicio.: 28-12-2023 **Finalización :** 27-06-2024
Fecha de Firma Contrato.: 12-12-2023

Valor del Contrato : $ 3,203,853,832.55

	NUMERO	DETALLE
Adición	1	228494059.54
Adición	2	SE ADICIONA EL CONTRATO POR VALOR DE 922061183.01
Prórroga	1	se prorroga el plazo de ejecución del contrato hasta el 27 de septiembre 2024

Valor del Contrato y forma de Pago :SEGUN ACUERDO MARCO

Supervisor del contrato : JULIAN DAVID PEÑA MARTINEZ

Se certifica que se recibió satisfactoriamente el objeto contractual, CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA ESTABLECIDOS POR MIGRACIÓN COLOMBIA. , de acuerdo a lo contenido en la(s) facturas(s):

FACTURA No.	VALOR	PERIODO DE EJECUCION	
FE-260	443,712,001.19	01-05-2024	31-05-2024

Valor Total.....: $ **443,712,001.19**

Realizar consignación a la cuenta bancaria : AHORROS Número 69000000976 de BANCOLOMBIA

Así mismo adjunto el original de la certificación de cumplimiento y pago oportuno de los aportes parafiscales y de seguridad social el cual fue remitido por el contratista y la verificación de estos por parte de la UAEMC

No. Registro Presupuestal : 9424

Observaciones : El contratista ha venido cumpliendo con el objeto contractual

En cumplimiento de la obligación como supervisor en la actualización del expediente virtual en el sistema documental Orfeo y en la plataforma del SECOP II tales como: Actas de Inicio, Certificaciones de Cumplimiento, informe de actividades sobre la ejecución del contrato, Facturas, Órdenes de pago y demás documentos que surjan como consecuencia de la ejecución del presente contrato así mismo la solicitud de liquidación y el acta de liquidación si a ello hubiere lugar.

Certificó que toda la documentación relacionada con la ejecución del contrato se encuentra archivada en el expediente virtual en el sistema documental Orfeo y en la Plataforma del SECOP II de manera eficiente y oportuna.



SUPERVISOR DEL CONTRATO
Nombre :JULIAN DAVID PEÑA MARTINEZ
Cargo :ASESOR
SUBDIRECCION DEL TALENTO HUMANO

Bogotá 15 de junio 2024

Señores:
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA
Atn: Julian David Peña Martinez
Supervisor Orden de Compra 122240 del 2023
Ciudad

A continuación, presentamos el estado de cumplimiento de las obligaciones especificas contendidas en el ACUERDO MARCO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO II CCE-025-AMP-2021, en su clausula No. 12 y considerado el marco de ejecución de la Orden de Compra No. 122240 del 2023, para el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de mayo de 2024.

CLAUSULA	NOMBRE CLÁUSULA	OBLIGACIÓN	ESTADO DE EJECUCIÓN	OBSERVACIÓN
12	Obligaciones de los Proveedores	11.36. Constituir una garantía de cumplimiento 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 Cláusula 18	Cumplido Ver soporte 11.36	Se adjunta Póliza y aceptación de la póliza
12	Obligaciones de los Proveedores	11.37. 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.	En ejecución Ver soporte 11.37	Se adjunta certificación por parte del área de tecnología encargada de soporte técnico
12	Obligaciones de los Proveedores	11.38. Garantizar que el servicio de soporte técnico permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los tiquetes generados hasta su cierre	En ejecución Ver soporte 11.38	Se adjunta certificación por parte del área de tecnología encargada del área de soporte técnico
12	Obligaciones de los Proveedores	11.39. Cumplir con la totalidad de las actividades descritas en la Cláusula 8	En ejecución Ver soporte 11.39	Se adjuntan soportes del cumplimiento de las cláusulas descritas en la cláusula 8
12	Obligaciones de los Proveedores	11.40. Entregar la información requerida por las Entidades Compradoras para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago.	Cumplido Ver soporte 11.40	Se adjunta información solicitada por la entidad para el registro en el SIIF
12	Obligaciones de los Proveedores	11.41. Suscribir el Acta de inicio y el cronograma de actividades de común acuerdo con la entidad compradora para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio de BPO.	Cumplido Ver soporte 11.41	Se adjunta acta de inicio y cronograma de actividades de la implementación.
12	Obligaciones de los Proveedores	11.42. 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.	Cumplido y en ejecución Ver soporte 11.42	Se adjunta certificación de las obligaciones contractuales suscritas por cada colaborador en su contrato de trabajo en cumplimiento a esta cláusula.

CLAUSULA	NOMBRE CLÁUSULA	OBLIGACIÓN	ESTADO DE EJECUCIÓN	OBSERVACIÓN
12	Obligaciones de los Proveedores	11.43. Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales	Cumplido y en ejecución Ver soporte 11.43	Se adjunta política de tratamiento de datos personales.
12	Obligaciones de los Proveedores	11.44. Contratar un tercero especializado para realizar pruebas de seguridad a la infraestructura al menos una (1) vez por año, para identificar las vulnerabilidades en la infraestructura utilizada para la prestación de los Servicios BPO, según las definiciones estándar del mercado y adoptar las medidas de seguridad sugeridas en las pruebas para mitigar las vulnerabilidades.	En planeación	La UT informará la fecha de ejecución de las pruebas de vulnerabilidad en los tiempos establecidos para esta cláusula sin superar el año en curso.
12	Obligaciones de los Proveedores	11.45. Proponer a la Entidad Compradora e implementar según requerimiento estrategias de atención en los períodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inesperados.	En ejecución Ver soporte 11.45 numeral 4	Para el mes objeto del informe en el numeral 4 del informe se indican las acciones de mejora. Informe Operativo
12	Obligaciones de los Proveedores	11.46. Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo con los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad Compradora	En ejecución Ver soporte 11.46	Se adjunta las actas de formación del mes objeto de informe.
12	Obligaciones de los Proveedores	11.47. Cumplir con los plazos establecidos en el Acuerdo Marco	Cumplido ver soportes 11.47	Se adjunta el informe de implementación el cual contine entre otros aspectos los tiempos en los cuales se implementó el servicio con sus respectivas fechas de entrega
12	Obligaciones de los Proveedores	11.48. Contar y ejecutar en los casos que sea necesario los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad compradora	Cumplido Ver soporte 11.48	Conforme Instrucciones de la entidad, se acuerda enrutar el tráfico telefónico vía VPN, desde el operador saliente BPM hacia la UT. Lo anterior con el objeto de lograr una transición sin mayor traumatismo para la ciudadanía.
12	Obligaciones de los Proveedores	11.49. Realizar back up constante a la información adquirida a través de la prestación de Servicios BPO.	En ejecución Ver soporte 11.49	Se adjunta la certificación del proceso de respaldo información operativa centro de contacto.
12	Obligaciones de los Proveedores	11.50. 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.	En ejecución	No se presentaron fallas durante el periodo del informe

CLAUSULA	NOMBRE CLÁUSULA	OBLIGACIÓN	ESTADO DE EJECUCIÓN	OBSERVACIÓN
12	Obligaciones de los Proveedores	11.51. Mantener la debida confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución de la Orden de Compra.	En ejecución Ver soporte 11.51	Se adjunta certificación de las obligaciones contractuales suscritas por cada colaborador en su contrato de trabajo en cumplimiento a esta cláusula.
12	Obligaciones de los Proveedores	11.52. Cumplir las condiciones y los ANS establecidos en el pliego de condiciones de acuerdo a los servicios solicitados y a los niveles de servicio establecidos	En ejecución Ver soportes 11.52:	El informe de ejecución del mes objeto de medición contine los ANS medido por la UT.
12	Obligaciones de los Proveedores	11.53. Abstenerse de cobrar dinero adicional a los beneficiarios de las Entidades Compradoras por la prestación de Servicios BPO	En ejecución ver soportes 11.53	Se adjunta certificación donde se indica que los servicios prestados en el mes del informe se facturaron únicamente bajo la factura FE-256 conforme en procedimiento definido entre UT y Migración Colombia.
12	Obligaciones de los Proveedores	11.54. Remitir a la Entidad Compradora los soportes que certifiquen que se encuentra al día con las obligaciones de pago de los aportes al sistema de seguridad social y de salud	En ejecución Ver soporte 11.54	Se adjunta las certificaciones y planillas por parte de los miembros de la UT ASD - IQ.
12	Obligaciones de los Proveedores	11.55. Garantizar el ancho de banda promedio por puesto de trabajo durante la vigencia del Acuerdo Marco, de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor.	En ejecución Ver soportes 11.55	Se adjunta el informe de conectividad del presente periodo.
12	Obligaciones de los Proveedores	11.56. Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de Colombia Compra Eficiente o las Entidades Compradoras eficaz y oportunamente, de acuerdo con lo establecido en el presente documento.	N/A	Durante el periodo no se generaron dichas solicitudes por parte de Colombia Compra eficiente. No obstante, las solicitudes por parte de la entidad fueron atendidas en tiempo y forma.
12	Obligaciones de los Proveedores	11.57. Atender los cambios solicitados por la Entidad Compradora, respecto a configuraciones de los servicios contratados (por ejemplo, cambios en el menú del IVR), en un plazo máximo de 5 días hábiles.	N/A	El 7 de mayo recibimos solicitud de la entidad mediante la cual se requiere implementar en la plataforma de centro contacto una funcionalidad que permita controlar el tiempo de navegación de los usuarios que no seleccionan ninguna opción. Solicitud que fue atendida

CLAUSULA	NOMBRE CLÁUSULA	OBLIGACIÓN	ESTADO DE EJECUCIÓN	OBSERVACIÓN
				oportunamente por la UT sin embargo la implementación implica cambios en el código fuente de la plataforma lo cual está en curso por parte de la fábrica de desarrollo Adicionalmente se solicito cerrar el IVR a las 17:00 de lunes a viernes y hasta las 13:00 los sábados. Petición que fue atendida y solucionada el mismo día.
12	Obligaciones de los Proveedores	11.58. 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.	En ejecución Ver soporte 11.58	Se adjunta el detalle de la ejecución del plan de bienestar y de actividades de bienestar, promoción y prevención ejecutadas.
12	Obligaciones de los Proveedores	11.59. Garantizar el cumplimiento de la normatividad legal vigente relacionada en aquellas órdenes de compra en que el Proveedor se comprometa a prestar los Servicios BPO con agentes en la modalidad de teletrabajo si la Entidad no requiere agentes en las instalaciones de la Entidad. El proveedor se obliga a cumplir con la totalidad de requisitos de la política de Teletrabajo establecidos por el Gobierno Nacional. Durante el tiempo en que persistan las condiciones de trabajo en casa previstas por el Gobierno nacional con ocasión de la Pandemia ocasionada por el Covid – 19, el proveedor podrá ofrecer el servicio en estos términos a las entidades estatales. Lo anterior sin perjuicio de que, una vez superadas tales circunstancias excepcionales, el proveedor deba implementar la política de teletrabajo de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1221 de 2008 si busca ofrecer esta modalidad a las entidades compradoras.	N/A	Durante el mes objeto de medición el recurso humano dispuesto por la UT para atender los servicios contratados por la entidad prestó sus servicios de maneja presencial en el centro de contacto y los puntos físicos definidos por la entidad.
12	Obligaciones de los Proveedores	11.60. Considerar a cada una de las Entidades Compradoras como clientes prioritarios.	En ejecución	La UT se permite informar que, en cumplimiento a la obligación 11.60 del acuerdo marco para la prestación de servicios BPO II CCE-025-AMP-2021, considera a la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, como cliente prioritario y en tal sentido, desde el mes de diciembre de 2023 dispuso y mantiene un equipo operativo de alto nivel, así como un equipo de apoyo comercial, técnico, financiero y jurídico para atender en tiempo y forma, las necesidades del servicio en el marco de ejecución de

CLAUSULA	NOMBRE CLÁUSULA	OBLIGACIÓN	ESTADO DE EJECUCIÓN	OBSERVACIÓN
				la Orden de Compra No.122240.
12	Obligaciones de los Proveedores	11.61. 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	Cumplido Ver soporte 11.61	Se anexa evidencia de la entrega del plan actualizado para el primer semestre 2024 y las evidencias de ejecución del citado plan.
12	Obligaciones de los Proveedores	11.62. Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al Proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo.	En ejecución: Ver soporte 11.62	Se adjunta las certificaciones y planillas por parte de los miembros de la UT ASD - IQ.
12	Obligaciones de los Proveedores	11.63. Mantener actualizada la información requerida por el SIIF.	Cumplido Ver soporte 11.63	Se adjunta RUT con la información actualizada en el SIIF
12	Obligaciones de los Proveedores	11.64. 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.	Cumplido Ver soporte 11.64	La UT dispone de un área de control de calidad la cual es liderada por Lesly Johanna Castro Escobar en calidad de Coordinadora QA Centro de Contacto. Los lideres de calidad de la OC se encuentran contratados al 100%, se adjunta organigrama del área.
12	Obligaciones de los Proveedores	11.65. Acompañar y facilitar los procesos de enrutamiento, traslado y recepción de las líneas telefónicas de propiedad de la Entidad Compradora que sean requeridas para la prestación del servicio, en caso de que la Entidad Compradora así lo requiera.	Cumplido Ver soporte 11.65	Se adjunta correo con la traza de la gestión de apoyo realizada por la UT para el enrutamiento de las nuevas líneas definidas por la entidad para la prestación del servicio
12	Obligaciones de los Proveedores	11.66. 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	Cumplido Ver soporte 11.66	Se adjunta las políticas de control y acceso al Centro de Contacto y la descripción del registro biométrico para el ingreso y salida a las instalaciones del Centro de Contacto.
12	Obligaciones de los Proveedores	11.67. Permitir la interconexión vía web o a través de un canal dedicado a las herramientas de la Entidad Compradora que se requieran para la prestación del servicio	N/A	En el marco de ejecución de la OC 122240 la entidad no adquirió un canal dedicado. Por tanto el acceso a las aplicaciones que soportan la operación y son de

CLAUSULA	NOMBRE CLÁUSULA	OBLIGACIÓN	ESTADO DE EJECUCIÓN	OBSERVACIÓN
				propiedad de la entidad se acceden vía Web
12	Obligaciones de los Proveedores	11.68. 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.	En ejecución: Ver soporte 11.68	Se adjunta las certificaciones y planillas por parte de los miembros de la UT ASD - IQ.
12	Obligaciones de los Proveedores	11.69. Mantener durante la vigencia del Acuerdo Marco y de las Órdenes de Compra las condiciones con las cuales adquirió puntaje técnico adicional, a saber: A) Incentivo de primer empleo. El Proveedor deberá mantener durante toda la vigencia del Acuerdo Marco la cantidad de agentes vinculados con este requisito. Para verificar el cumplimiento de la presente obligación, el proveedor deberá aportar a la supervisión de la orden de compra cuando le sea requerido lo siguiente: El reporte del Sistema Fosyga, SISPRO u otro medio que acredite que cada persona vinculada tiene provisión de primer empleo. Durante toda la vigencia del Acuerdo Marco el proveedor deberá mantener el personal con el que acreditó puntaje adicional de conformidad con la cantidad de puntos obtenidos en relación con la cantidad de agentes por cada orden de forma en atención a lo dispuesto en el Pliego de Condiciones. Para este caso la Entidad Compradora no deberá solicitar la experiencia de la ficha técnica del agente en caso de que, dicho agente sea vinculado por medio del primer empleo. B) Mujeres cabeza de familia - El Proveedor deberá mantener durante toda la vigencia del Acuerdo Marco la cantidad de mujeres cabeza de familia vinculadas. Para verificar el cumplimiento de la presente obligación, el proveedor deberá aportar a la supervisión de la orden de compra cuando le sea requerido lo siguiente: Declaración juramentada, de cada mujer cabeza de familia vinculada, en la que acredite tal condición, la planilla de aportes parafiscales que refleje el total de empleadas vinculadas laboralmente u otra modalidad de contratación. 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.	En ejecución Ver soporte 11.69 Para el literal A	La UT adquirió puntaje adicional solamente sobre el literal A. En tal sentido la OC 122240 contempla 54 agentes y el 15% corresponde a 8 agentes vinculados bajo la citada especificación de primer empleo

CLAUSULA	NOMBRE CLÁUSULA	OBLIGACIÓN	ESTADO DE EJECUCIÓN	OBSERVACIÓN
12	Obligaciones de los Proveedores	11.70. 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.	Cumplido Ver soporte 11.70	Se adjunta el Protocolo De Bioseguridad y la ejecución del mismo.
12	Obligaciones de los Proveedores	11.71. El Proveedor deberá dar prioridad a la entrega de informes y requerimientos de la entidad compradora por medios electrónicos garantizando la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información, en caso de que la entidad requiera la información en medios físicos el proveedor deberá usar papeles elaborados con elementos reciclados, fuentes forestales disponibles o con el sello ambiental colombiano.	En ejecución	Las partes acordaron que la información asociada a la ejecución del proyecto e informes se almacenará en un Drive configurado por la UT con el fin de asegurar la oportunidad en la entrega de estos.
12	Obligaciones de los Proveedores	11.72. El Proveedor deberá garantizar la disposición final de los elementos tecnológicos de hardware que hayan cumplido con su ciclo de vida útil durante la ejecución de las Órdenes de Compra que le sean adjudicadas dentro de la vigencia del Acuerdo Marco de Precios.	N/A	No aplica a la fecha, la disposición final citada será soportada con la debida certificación al momento de cierre del contrato
12	Obligaciones de los Proveedores	11.73. El Proveedor deberá entregar a la entidad compradora con la que haya suscrito una Orden de Compra de manera anual el análisis de vulnerabilidades de la infraestructura tecnológica utilizada para la prestación de los Servicios de BPO.	En Planeación	La UT informará la fecha de ejecución de las pruebas de vulnerabilidad en los tiempos establecidos para esta cláusula sin superar el año en curso.

Los soportes que evidencian el cumplimiento o nivel de avance y ejecución de cada una de las obligaciones específicas de los proveedores del Acuerdo Marco para la Prestación de servicios BPO II CCE-025-AMP-2021, para la ejecución de la Orden de Compra No.122240, están disponibles para consulta en el repositorio entregado por la UT para tal fin, bajo el siguiente Link:

Obligaciones Especificas CCE

Para constancia se firma el presente informe en Bogotá D.C., a los treinta (15) días del mes de juinio del año dos mil veinticuatro (2024) por:



Jorge Alberto Ardila Sedano
Coordinador de Operaciones Gobierno
UT ASD - IQ

MIGRACIÓN MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES		UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA				
		PROCESO		Gestión Contractual	**CÓDIGO**	AGCF.31
		FORMATO		Informe de Supervisión Contractual	**VERSIÓN**	7

Fecha de Elaboración		14/6/2024	
Periodo del informe de supervisión		**Fecha de Inicial**	**Fecha Final**
		1/5/2024	31/5/2024
Tipo de Informe:		Periódico	
Seleccione el Numero del Informe.		6	
Valor a pagar en periodo		**$**	**443.712.001,19**

1. Información General del Contrato

N° de Expediente ORFEO:		20232501410000004E		
Seleccione la plataforma en la que se encuentra el proceso		TVE Solicitud núm.206898 OC 122240 de 2023	PROCESO DE SELECCIÓN ACUERDO MARCO No. 122240 DE 2023	
SECOP II		**N° de Proceso:**	**TVE Solicitud núm. 206898**	
Fecha de suscripción		12/12/2023	Valor Inicial	$ 2.053.298.590
Objeto del Contrato:	"Contratar el servicio de Contact Center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, establecidos por Migración Colombia", en ejecución del Acuerdo Marco de Precios identificado "Servicios de BPO II", CCE-025-AMP-2021;			
N°. Registro Presupuestal (RP)	9424	**Fecha del RP**		9/1/2024
N°. Registro Presupuestal (RP)	**218523**	**NUMERO DE PÓLIZA**	**FECHA PÓLIZA**	12/12/2013
PÓLIZA DE SEGURO	Póliza de Cumplimiento	73074	13/12/2023	SI
	Póliza de Responsabilidad Civil extracontractual		dd/mm/aaaa	NO APLICA
Fecha Acta de Inicio		28/12/2023		
Plazo de Ejecución		**Fecha de Inicial**	**Fecha Final**	
		28/12/2023	27/09/2024	
Nombre del Funcionario Supervisor:		JULIAN DAVID PEÑA MARTÍNEZ		
Seleccione Dependencia:		Dirección General		
Nombre(s) del(os) Funcionario(s) de Apoyo a la supervisión y Seleccione dependencia (citar todos):				
Nombre del Proveedor o Contratista:				
Seleccione el tipo de Identificación del Proveedor o Contratista:	Unión Temporal ASD-IQ			
N° de Identificación del Proveedor o Contratista:	901.444.076	**DV (Si aplica)**	3	

2. Modificaciones del Contrato

Adición De acuerdo al parágrafo del articulo 40 de la ley 80 los contratos no podrán adicionarse en mas del 50% de su valor inicial, expresados este en salarios mínimos legales mensuales vigentes.		**Numero de Adición**	1
		Fecha de Adición:	06/06/2024
		Valor de la Adición:	$ 228.494.059,54
		Valor Total del Contrato + Adiciones	$ 2.281.792.649,54
		N° Registro Presupuestal de la Adición	9424
		Fecha del RP de la Adición	01/09/2024
		Modificación a la póliza	SI
		Fecha Acta Aprobación póliza	24/06/2024
		Numero de Adición	2
		Fecha de Adición:	24/06/2024
		Valor de la Adición:	$ 922.061.183,01
		Valor Total del Contrato + Adiciones	$ 3.203.853.832,55
		N° Registro Presupuestal de la Adición	9424
		Fecha del RP de la Adición	01/09/2024
		Modificación a la póliza	2024-06-24
Prorroga		**Fecha Acta Aprobación póliza**	N/A
		N° de días prorrogados	90
		Fecha de Inicio Prorroga	**Fecha Final prorroga**
		28/06/2024	27/09/2024
		Fecha Firma de la Prorroga	21/06/2024
		Modificación a la póliza	24/06/2024
		Fecha Acta Aprobación póliza	15/07/2024
Suspensión		**Número de Suspensión**	N/A
		N° de días Suspendidos	
		Fecha de Inicio de suspensión	**Fecha Final Suspensión**
		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
		Fecha firma del documento de	dd/mm/aaaa
		Fecha de reactivación del Contrato:	dd/mm/aaaa
		Modificación a la póliza Seleccione	
		Fecha Acta Aprobación póliza	dd/mm/aaaa
Reducción		**Numero de reducción**	N/A
		Valor a reducir:	
		N° Registro Presupuestal de la reducción	
		Fecha del RP de la reducción	dd/mm/aaaa
		Fecha Firma de Reducción:	dd/mm/aaaa
		Modificación a la póliza	NO APLICA
		Fecha Acta Aprobación póliza	dd/mm/aaaa
OTROSÍ		**Numero de Otrosí**	1
		Clausula o numeral del contrato a	
		Fecha firma del documento de OTROSÍ:	dd/mm/aaaa
		Modificación a la póliza	NO APLICA
		Fecha Acta Aprobación póliza	dd/mm/aaaa
CESIÓN		**Numero de Cesión**	N/A
		Nombre del Cedente	
		Identificación del Cedente	
		Nombre de Cesionario	
		Identificación del Cesionario	
		Fecha Firma de cesión	dd/mm/aaaa
		Fecha inicio de la cesión	**Fecha final de la cesión**

MIGRACIÓN MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES		UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA				
		PROCESO		Gestión Contractual	**CÓDIGO**	AGCF.31
		FORMATO		Informe de Supervisión Contractual	**VERSIÓN**	7
				dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa	
				Modificación a la póliza	NO APLICA	
				Fecha Acta Aprobación póliza	dd/mm/aaaa	
TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO				**Fecha de Firma del documento de**	dd/mm/aaaa	
				Tipo	Bilateral	
				Fecha terminación del contrato	dd/mm/aaaa	

Nota: El supervisor deberá verificar que las garantías sean modificadas y allegadas por el contratista dentro de los tres (3) días siguientes de la firma del correspondiente documento para su aprobación por parte de la Entidad.

Nota: De Acuerdo a la ley 80 para las liquidaciones de los contratos, aceptaciones de oferta y ordenes de compra se liquidaran dentro de los términos establecidos en dicho documento, para lo cual las garantías de buen manejo, correcta inversión del anticipo articulo 2.2.1.2.3.1.10, suficiencia de la garantía de pago anticipado articulo 2.2.1.2.3.1.11, garantía de cumplimiento articulo 2.2.1.2.3.1.12, deberán estar vigentes al momento de su liquidación según corresponda.

3. Balance Económico del Contrato

Valor Inicial del Contrato			$	2.053.298.590,00
Valor Adición del Contrato			$	228.494.059,54
			$	922.061.183,01
Valor de Reducción del Contrato			$	-
Valor de Liberación (Cierre Vigencia)	**#RP**			
Valor Total del Contrato			$	3.203.853.832,55

Periodos Pagos al Proveedor o Contratista			**N° de Factura o Cuenta de Cobro**	**Valor Pagado**
28/12/2023		31/12/2023	**1**	$ 183.500.000,00
01/01/2024		31/01/2024	**2**	$ 363.412.398,00
01/02/2024		29/02/2024	**3**	$ 324.337.705,01
01/03/2024		31/03/2024	**4**	$ 169.606.940,16
01/04/2024		31/04/2024	**5**	$ 281.202.144,40

Valor Total Pagado	$	1.322.059.187,57
Valor Causado No Pagado	$	443.712.001,19
Valor total Ejecutado	$	1.765.771.188,76
Saldo Pendiente por Ejecutar	$	1.438.082.643,79
Porcentaje de Ejecución Física		55%
Porcentaje de Ejecución Presupuestal		41%

4. Revisión y seguimiento a las actividades específicas del contrato

COD SERV	CANT	Meses / Unidad	Valor Mensual	Valor Unitario	UNIDADES MAYO	Valor Ejecutado en el Periodo
bpo02--1 - IT-BPO-1-1 Troncal SIP_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 40 Mes	40	6 Mes	$ 1.120.000,00	$ 28.000,00	0	0
bpo02--2 - IT-BPO-2-1 Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 60000 Minuto	60.000	6 Mes	$ 120.000,00	$ 2,00	56.947,00	$ 113.894,00
bpo02--3 - IT-BPO-4-1 Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 30000 Minuto	30.000	6 Mes	$ 1.020.000,00	$ 34,00	0	0
bpo02--4 - IT-BPO-6-2 Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_Voz sintética _NA_NA_NA_NA_NA - 600 Anuncio	600	1 Mes	$ 1.200.000,00	$ 2.000,00	0	0
bpo02--5 - IT-BPO-7-4 Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional_NA_NA_NA_NA_NA - 31000 Minuto	31.000	6 Mes	$ 992.000,00	$ 32,00	51	$ 1.632,00
bpo02--6 - IT-BPO-7-6 Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular _NA_NA_NA_NA_NA - 120000 Minuto	120.000	6 Mes	$ 2.400.000,00	$ 20,00	6.659,00	$ 133.180,00
bpo02--7 - IT-BPO-7-11 Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de fijo a 018000_NA_NA_NA_NA_NA - 20000 Minuto	20.000	6 Mes	$ 1.240.000,00	$ 62,00	3.183,00	$ 197.346,00
bpo02--8 - IT-BPO-7-12 Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de celular a 018000_NA_NA_NA_NA_NA - 50000 Minuto	50.000	6 Mes	$ 3.100.000,00	$ 62,00	29.485,00	$ 1.828.070,00
bpo02--9 - IT-BPO-8-1 Transferencia de llamadas_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 40000 Transferencia	40.000	6 Mes	$ 880.000,00	$ 22,00	0	0

		UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA				
MIGRACIÓN MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES		**PROCESO**		Gestión Contractual	**CÓDIGO**	AGCF.31
		FORMATO		Informe de Supervisión Contractual	**VERSIÓN**	7
bpo02--10 - IT-BPO-9-1 Mensajes de voz o audio_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 45000 Minuto	45.000	1 Mes	$ 1.350.000,00	$ 30,00	0	0
bpo02--11 - IT-BPO-10-1 Minuto Virtual Hold_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 10000 Minuto	10.000	6 Mes	$ 20.000,00	$ 2,00	1295	$ 2.590,00
bpo02--12 - IT-BPO-11-1 Clic to call_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 6 Licencia Mes	6	6 Mes	$ 12.000,00	$ 2.000,00	0	0
bpo02--13 - IT-BPO-12-1 Web Callback_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes	1	6 Mes	$ 2.000,00	$ 2.000,00	0	0
bpo02--14 - IT-BPO-13-1 Mailing_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 80000 Correo	80.000	6 Mes	$ 480.000,00	$ 6,00	0	0
bpo02--15 - IT-BPO-19-1 Transferencia de chat_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 20000 Transferencia	20.000	6 Mes	$ 40.000,00	$ 2,00	0	0
bpo02--16 - IT-BPO-20-1 Chatbot dumb_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 45000 Respuesta Chatbot dumb	45.000	6 Mes	$ 9.495.000,00	$ 211,00	12.749,00	$ 2.690.039,00
bpo02--17 - IT-BPO-47-2 Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal_NA_NA_NA_NA_NA - 48 Licencia por canal por Agente	48	6 Mes	$ 8.400.000,00	$ 175.000,00	0	0
bpo02--18 - IT-BPO-48-1 Hora desarrollo_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 100 Hora desarrollo	100	1 Mes	$ 6.800.000,00	$ 68.000,00	0	0
bpo02--19 - IT-BPO-23-1 Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 400 Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	400	1 Mes	$ 27.200.000,00	$ 68.000,00	0	0
bpo02--20 - IT-BPO-66-3 Servidor de Aplicaciones y Componentes Servidor Large_Mes_Mes_Mes_Mes_Mes - 1 Mes	1	6 Mes	$ 2.500.000,00	$ 2.500.000,00	0	0
bpo02--21 - IT-BPO-53-1 VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	1	6 Mes	$ 61.000,00	$ 61.000,00	0	0
bpo02--22 - IT-BPO-24-1 Analytics_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes	1	6 Mes	$ 57.000,00	$ 57.000,00	0	0
bpo02--23 - IT-BPO-62-43 Componentes complemento Puesto de Trabajo Licenciamiento Microsoft Office_NA_NA_NA_NA_NA - 57 Licencia Mes	57	6 Mes	$ 3.762.000,00	$ 66.000,00	0	0
bpo02--24 - IT-BPO-16-1 Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en una vía_NA_NA_NA_NA_NA - 50000 Mensaje SMS	50.000	6 Mes	$ 200.000,00	$ 4,00	0	0
bpo02--25 - IT-BPO-41-1 Distintivo Institucional_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 11 Distintivo	11	1 Mes	$ 1.639.000,00	$ 149.000,00	0	0
bpo02--26 - IT-BPO-37-6 Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 2 Mes	2	6 Mes	$ 14.318.000,00	$ 7.159.000,00	1,9	$ 13.602.100,00
bpo02--27 - IT-BPO-38-7 Líder de calidad Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 2 Mes	2	6 Mes	$ 12.598.000,00	$ 6.299.000,00	2	$ 12.598.000,00
bpo02--28 - IT-BPO-33-1 Agente Minero de Datos Agente profesional Jornada Ordinaria _NA_NA_NA_NA - 2 Mes	1	6 Mes	$ 8.880.000,00	$ 8.880.000,00	1	$ 8.880.000,00

		UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA				
MIGRACIÓN MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES		**PROCESO**		Gestión Contractual	**CÓDIGO**	AGCF.31
		FORMATO		Informe de Supervisión Contractual	**VERSIÓN**	7
bpo02--29 - IT-BPO-25-46 Agente en Sitio _Agente profesional Ciencias sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA - 2 Mes	2	6 Mes	$ 10.508.000,00	$ 5.254.000,00	2	$ 10.508.000,00
bpo02--30 - IT-BPO-25-16 Agente en Sitio _Agente técnico Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA_NA - 37 Mes	37	6 Mes	$ 130.869.000,00	$ 3.537.000,00	35,9	$ 126.978.300,00
bpo02--31 - IT-BPO-29-61 Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente técnico En Sitio Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA - 1 Mes	1	6 Mes	$ 3.970.000,00	$ 3.970.000,00	0	$ -
bpo02--32 - IT-BPO-29-541 Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente profesional Ciencias de la educación y afines_En Sitio Jornada Ordinaria_Plata_NA - 1 Mes	1	6 Mes	$ 5.691.000,00	$ 5.691.000,00	0,97	$ 5.520.270,00
bpo02--33 - IT-BPO-32-1 Agente Bilingüe_Técnico_En Sitio Jornada Ordinaria _Plata_NA_NA - 2 Mes	3	6 Mes	$ 13.182.000,00	$ 4.394.000,00	3	$ 13.182.000,00
bpo02--34 - IT-BPO-28-46 Agente Front Office sin herramienta Agente técnico Jornada Ordinaria_Plata_Zona 1_NA_NA - 10 Mes	10	6 Mes	$ 35.370.000,00	$ 3.537.000,00	9,77	$ 34.556.490,00
bpo02--35 - IT-BPO-39-1 Formador_Jornada Ordinaria_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	1	6 Mes	$ 5.439.000,00	$ 5.439.000,00	0	$ -
INCREMENTO POR IPC			$ 14.372.307,20			$ 2.117.211,49
INCREMENTO POR SMLMV			$ 177.639.507,54			$ 139.958.105,40
SUB TOTAL					**SUB TOTAL**	**$ 372.867.227,89**
IVA					**IVA**	**$ 70.844.773,30**
Factura FE260					**TOTAL OC**	**$ 443.712.001,19**

11.36. a 11.73. Obligaciones específicas del Acuerdo Marco (pág. 15 a 18)

N° de Actividad	Descripción de las actividades realizadas por el contratista	Evidencia
11.36. Constituir una garantía de cumplimiento 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 Cláusula 18 / minuta Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, constituyó la póliza en la oportunidad y en consecuencia se suscribió acta de inicio	Ver soporte 11.36
11.37. 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.	El contratista cumplió, con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra.	Ver soporte 11.37
11.38. Garantizar que el servicio de soporte técnico permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los tiquetes generados hasta su cierre	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra	Ver soporte 11.38
11.39. Cumplir con la totalidad de las actividades descritas en la Cláusula 8	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra.	Ver soporte 11.39
11.40. Entregar la información requerida por las Entidades Compradoras para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra	Información remitida como soporte del presente pago, factura FE260; certificación bancaria, RUT.
11.41. Suscribir el Acta de inicio y el cronograma de actividades de común acuerdo con la entidad compradora para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio de BPO.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra	Ver soporte 11.41
11.42. 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.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra. Se valida certificación de las obligaciones contractuales suscritas por cada colaborador en su contrato de trabajo en cumplimiento a esta cláusula.	Ver soporte 11.42
11.43. Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales	El contratista cumple con las obligaciones de la ley 1581, se valida política de tratamiento de datos personales.	Ver soporte 11.43

11.44. Contratar un tercero especializado para realizar pruebas de seguridad a la infraestructura al menos una (1) vez por año, para identificar las vulnerabilidades en la infraestructura utilizada para la prestación de los Servicios BPO, según las definiciones estándar del mercado y adoptar las medidas de seguridad sugeridas en las pruebas para mitigar las vulnerabilidades.	En contratista informará la fecha de ejecución de las pruebas de vulnerabilidad en los tiempos establecidos para esta cláusula sin superar el año en curso.	No se ha requerido aún, en proceso de programación.
11.45. Proponer a la Entidad Compradora e implementar según requerimiento estrategias de atención en los períodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inesperados.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, informe de calidad.	Ver soporte 11.45 numeral 4
11.46. Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo a los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad Compradora	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra.	Ver soporte 11.46 Actas de formación.
11.47. Cumplir con los plazos establecidos en el Acuerdo Marco	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, el informe de implementación el cual contine entre otros aspectos los tiempos en los cuales se implementó el servicio con sus respectivas fechas de entrega.	Ver soportes 11.47
11.48. Contar y ejecutar en los casos que sea necesario los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad compradora	No se ha requerido aún, un plan de contingencia. Sin embargo al inicio el contratista y conforme Instrucciones de la entidad, se acuerdó enrutar el tráfico telefónico vía VPN, desde el operador saliente BPM hacia la UT. Lo anterior con el objeto de lograr una transición sin mayor traumatismo para la ciudadanía.	Ver soporte 11.48
11.49. Realizar back up constante a la información adquirida a través de la prestación de Servicios BPO.	El contratista cumplió con la obligación, se valió certificación del proceso de respaldo información operativa centro de contacto.	Ver soporte 11.49
11.50. 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.	No se presentaron fallas durante el periodo del informe.	No se presentaron fallas durante el periodo del informe.
11.51. Mantener la debida confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución de la Orden de Compra.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, se validó certificación de las obligaciones contractuales suscritas por cada colaborador en su contrato de trabajo en cumplimiento a esta cláusula.	Ver soporte 11.51
11.52. Cumplir las condiciones y los ANS establecidos en el pliego de condiciones de acuerdo a los servicios solicitados y a los niveles de servicio establecidos	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, se valido informe mensual de operación.	Ver soportes 11.52
11.53. Abstenerse de cobrar dinero adicional a los beneficiarios de las Entidades Compradoras por la prestación de Servicios BPO	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, se validó certificación donde se indica que los servicios prestados en el mes del informe se facturaron únicamente bajo la factura FE 260 conforme en procedimiento definido entre UT y Migración Colombia.	Ver soportes 11.53
11.54. Remitir a la Entidad Compradora los soportes que certifiquen que se encuentra al día con las obligaciones de pago de los aportes al sistema de seguridad social y de salud	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra.	Ver soporte 11.54
11.55. Garantizar el ancho de banda promedio por puesto de trabajo durante la vigencia del Acuerdo Marco, de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra.	Ver soporte 11.55
11.56. Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de Colombia Compra Eficiente o las Entidades Compradoras eficaz y oportunamente, de acuerdo con lo establecido en el presente documento.	No se presentaron reclamos , consultas o/y solicitudes por parte de CCE.	No se presentaron reclamos , consultas o/y solicitudes por parte de CCE.
11.57. Atender los cambios solicitados por la Entidad Compradora, respecto a configuraciones de los servicios contratados (por ejemplo, cambios en el menú del IVR), en un plazo máximo de 5 días hábiles.	Durante el periodo objeto de medición no se realizó solicitudes de cambios sobre los servicios implementados y contratados por la entidad.	Durante el periodo objeto de medición no se realizó solicitudes de cambios sobre los servicios implementados y contratados por la entidad.

11.58. 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.	Se validó soporte donde el contratista muestra detalle de la ejecución del plan de bienestar y de actividades de bienestar, promoción y prevención ejecutadas.	Ver soporte 11.58
11.59. Garantizar el cumplimiento de la normatividad legal vigente relacionada en aquellas órdenes de compra en que el Proveedor se comprometa a prestar los Servicios BPO con agentes en la modalidad de teletrabajo si la Entidad no requiere agentes en las instalaciones de la Entidad. El proveedor se obliga a cumplir con la totalidad de requisitos de la política de Teletrabajo establecidos por el Gobierno Nacional. Durante el tiempo en que persistan las condiciones de trabajo en casa previstas por el Gobierno nacional con ocasión de la Pandemia ocasionada por el Covid – 19, el proveedor podrá ofrecer el servicio en estos términos a las entidades estatales. Lo anterior sin perjuicio de que, una vez superadas tales circunstancias excepcionales, el proveedor deba implementar la política de teletrabajo de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1221 de 2008 si busca ofrecer esta modalidad a las entidades compradoras.	Durante el mes objeto de medición el Contratista dispuso del recurso humano para atender los servicios contratados por la entidad y prestó sus servicios de maneja presencial en el centro de contacto y los puntos físicos definidos por la entidad.	Durante el mes objeto de medición el Contratista dispuso del recurso humano para atender los servicios contratados por la entidad y prestó sus servicios de maneja presencial en el centro de contacto y los puntos físicos definidos por la entidad.
11.60. Considerar a cada una de las Entidades Compradoras como clientes prioritarios.	El contratista, considera a la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, como cliente prioritario y en tal sentido, desde el mes de diciembre de 2023 dispuso y mantiene un equipo operativo de alto nivel, así como un equipo de apoyo comercial, técnico, financiero y jurídico para atender en tiempo y forma, las necesidades del servicio en el marco de ejecución de la Orden de Compra No.122240.	El contratista, considera a la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, como cliente prioritario y en tal sentido, desde el mes de diciembre de 2023 dispuso y mantiene un equipo operativo de alto nivel, así como un equipo de apoyo comercial, técnico, financiero y jurídico para atender en tiempo y forma, las necesidades del servicio en el marco de ejecución de la Orden de Compra No.122240.
11.61. 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.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra Cumplido en la fase inicial.	Ver soporte 11.61
11.62. Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al Proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, se validaron certificaciones y planillas entregadas por el Contratista.	Ver soporte 11.62
11.63. Mantener actualizada la información requerida por el SIIF.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra la información SIIF se encuentra actualizada.	Ver soporte 11.63
11.64. 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.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, ya que dispone de un área de control de calidad la cual es liderada por Lesly Johanna Castro Escobar en calidad de Coordinadora QA Centro de Contacto. Los lideres de calidad de la OC se encuentran contratados al 100%, se adjunta organigrama del área. Se adjunta informe del área de calidad para el presente mes, de acuerdo al soporte.	Ver soporte 11.64
11.65. Acompañar y facilitar los procesos de enrutamiento, traslado y recepción de las líneas telefónicas de propiedad de la Entidad Compradora que sean requeridas para la prestación del servicio, en caso de que la Entidad Compradora así lo requiera.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra	Ver soporte 11.65
11.66. 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	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, de acuerdo a soporte se valida las políticas de control y acceso al Centro de Contacto y la descripción del registro biométrico para el ingreso y salida a las instalaciones del Centro de Contacto.	Ver soporte 11.66
11.67. Permitir la interconexión vía web o a través de un canal dedicado a las herramientas de la Entidad Compradora que se requieran para la prestación del servicio	En el marco de ejecución de la OC 122240 la entidad no adquirió un canal dedicado. Por tanto el acceso a las aplicaciones que soportan la operación y son de propiedad de la entidad se acceden vía Web.	En el marco de ejecución de la OC 122240 la entidad no adquirió un canal dedicado. Por tanto el acceso a las aplicaciones que soportan la operación y son de propiedad de la entidad se acceden vía Web.

11.68. 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.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, se validan las certificaciones y planillas por parte del Contratista.	Ver soporte 11.68
11.69. Mantener durante la vigencia del Acuerdo Marco y de las Órdenes de Compra las condiciones con las cuales adquirió puntaje técnico adicional, (...)	El contratista cumplió con los ofrecimientos realizados, personal de primer empleo en la operación.	Ver soporte 11.69
11.70. 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.	Se valida y el contratista cuenta con protocolo de Bioseguridad.	Ver soporte 11.70
11.71. El Proveedor deberá dar prioridad a la entrega de informes y requerimientos de la entidad compradora por medios electrónicos garantizando la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información, en caso de que la entidad requiera la información en medios físicos el proveedor deberá usar papeles elaborados con elementos reciclados, fuentes forestales disponibles o con el sello ambiental colombiano.	El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra	Información solicitada cargada en el repositorio. Infome mensual Calidad, Informe mensual Operación y demas anexos.
11.72. El Proveedor deberá garantizar la disposición final de los elementos tecnológicos de hardware que hayan cumplido con su ciclo de vida útil durante la ejecución de las Órdenes de Compra que le sean adjudicadas dentro de la vigencia del Acuerdo Marco de Precios.	No se ha requerido la disposición final de elementos tecnológicos	No se ha requerido la disposición final de elementos tecnológicos
11.73. El Proveedor deberá entregar a la entidad compradora con la que haya suscrito una Orden de Compra de manera anual el análisis de vulnerabilidades de la infraestructura tecnológica utilizada para la prestación de los Servicios de BPO.	No se ha cumplido aún la anualidad, por lo cual no se ha requerido el análisis de vulnerabilidades.	No se ha cumplido aún la anualidad, por lo cual no se ha requerido el análisis de vulnerabilidades.

5. Concepto del supervisor sobre el cumpliento general del objeto del contrato

El contratista cumplió en forma satisfactoria con el objeto contractual durante los tiempos establecidos, con las calidades y procedimientos, tarifas vigentes en la orden de compra.

6. ESTADO EXPEDIENTE CONTRACTUAL EN EL SISTEMA DOCUMENTAL ORFEO Y PLATAFORMA DEL SECOP II

En cumplimiento de la obligación como supervisor en la actualización del expediente virtual en el sistema documental Orfeo y en la plataforma del SECOP II tales como: Actas de Inicio, Certificaciones de Cumplimiento, informe de actividades sobre la ejecución del contrato, Facturas, Órdenes de pago y demás documentos que surjan como consecuencia de la ejecución del presente contrato así mismo la solicitud de liquidación y el acta de liquidación si a ello hubiere lugar.
Certificó que toda la documentación relacionada con la ejecución de la Orden de Compra se encuentra archivada en el expediente virtual en el sistema documental Orfeo y en la Plataforma del SECOP II de manera eficiente y oportuna.

7. El supervisor certifica el cumplimiento de las obligaciones del objeto del contrato	SI
8. La información del proceso se encuentra contenida en el Sistema de Gestión Documental ORFEO y la Plataforma Transaccional SECOP II	SI

Firma del supervisor
JULIAN DAVID PEÑA MARTÍNEZ
Asesor de despacho

Obligación Presupuestal Comprobante

Usuario Solicitante:	MHccapacho	CESAR DAVID CAPACHO PINEDA
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante:	11-04-00	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA
Fecha y Hora Sistema:	2024-07-24-10:10 a. m.	

REGISTRO PRESUPUESTAL DE OBLIGACION.

Numero:	452824	**Fecha Registro:**	2024-07-24	**Unidad / Subunidad ejecutora:**			11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA		
Vigencia Presupuestal	Actual	**Estado:**	Generada	**Requiere DIP:**		No	**Tipo de DIP:**		**Nro. Compromiso:** 9424
Valor Inicial:	443.712.001,19	**Valor Total Operaciones:**	0,00				**Valor Actual:**	443.712.001,19	**Saldo x Ordenar:** 443.712.001,19
Valor Inicial Moneda Original:	0,00	**Valor Total Operaciones Moneda Original:**	0,00				**Valor Actual Moneda Original:**	0,00	**Saldo x Ordenar Moneda Original:** 0,00
Valor Deducciones:	11.059.242,00	**Valor Neto:**	432.652.759,19				**Valor IVA:**	70.844.773,30	**Nro. Cdp:** 12324
Valor Deducciones Moneda:	0,00	**Valor Neto Moneda:**	0,00				**Atributo Contable:**	05-NINGUNO	**Comprobante Contable:** 13176

TERCERO

Identificacion:	901444076	**Razon Social:**	UNION TEMPORAL ASD - IQ	**Medio de Pago:**	Abono en cuenta

CUENTA BANCARIA

Numero:	69000000976	**Banco:**	BANCOLOMBIA S.A.	**Tipo:**	Ahorro	**Estado:**	Activa

CUENTA X PAGAR				**CAJA MENOR**			
Numero:	507324	**Tipo:**	Adquisicion de Servicios a Personas Declarantes	**Identificacion:**		**Fecha de Registro:**	

DOCUMENTO SOPORTE

Numero:	FE-260	**Tipo:**	FACTURA	**Fecha:**	2024-07-24

ITEM PARA AFECTACION DE GASTO

DEPENDENCIA	POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	RECURSO	SITUAC.	ATRIBUTO CONTABLE	FECHA OPERACION	VALOR INICIAL	VALOR OPERACION	VALOR ACTUAL	SALDO X ORDENAR
11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	C-1199-1002-12-53105B-1199065-02 ADQUIS. DE BYS - SERVICIOS TECNOLÓGICOS - FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES Y EVOLUCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN MIGRACIÓN COLOMBIA NACIONAL	Nación	10	CSF	05-NINGUNO					
						Total:	443.712.001,19	0,00	443.712.001,19	443.712.001,19

Objeto:	RAD. 20249990172822 - OC 122240 DE 2023 - Contratar el servicio de Contact Center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, establecidos por Migración Colombia - DEL PERIODO DEL 01 AL 31 DE MAYO DE 2024 - FACTURA FE-260

PLAN DE PAGOS

DEPENDENCIA DE AFECTACION DE PAC	POSICION DEL CATALOGO DE PAC	FECHA DE PAGO	ESTADO	VALOR A PAGAR
11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	3-8 CNC - INVERSION ORDINARIA NACIÓN CSF	2024-07-24	Generada	443.712.001,19

POSICIONES DEL CATALOGO PARA PAGO NO PRESUPUESTAL						
POSICION DEL CATALOGO DE PAGO	**IDENTIFICACION**	**NOMBRE BENEFICIARIO**	**BASE GRAVABLE**	**TARIFA**	**VALOR DEDUCCION**	**SALDO DISPONIBLE PARA ORDENAR**
2-01-04-01-04-01 RETEFUENTE - SERVICIOS EN GENERAL - PERSONAS DECLARANTES	NIT 800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	186.433.614,00	4,000 %	7.457.345,00	7.457.345,00
2-01-05-01-01-03-05 RETENCION ICA COMERCIAL SERVICIOS DEMÁS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	NIT 899999061	BOGOTA DISTRITO CAPITAL	372.867.228,00	0,966 %	3.601.897,00	3.601.897,00

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)



Orden de pago Presupuestal de gastos Comprobante

Usuario Solicitante:	MHwarodrig	WILSON ALBERTO RODRIGUEZ FARFAN
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante:	11-04-00	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA
Fecha y Hora Sistema:	2024-07-24-2:24 p. m.	

ORDEN DE PAGO PRESUPUESTAL

Número:	244573124	**Fecha Registro:**	2024-07-24	**Unidad / Subunidad ejecutora:**	11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA		
Vigencia Presupuestal	Actual	**Estado:**	Generada	**Nro Obligación:**	452824	**Comprobante Contable de la Generación:**	
Fecha Máxima Pago:	2024-07-29	**Código de Referencia:**	04500196800244573124	**Tipo de Moneda:**	COP-Pesos	**Tasa de Cambio:**	0,00
Valor Bruto:	443.712.001,19	**Valor Deducciones:**	11.059.242,00	**Valor Neto:**	432.652.759,19	**Saldo x Pagar:**	443.712.001,19

VALORES PAGADOS

TRM Pago		**Valor Bruto**		Valor Deducciones	0,00	Valor Neto		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:	901444076	**Razón Social:**	UNION TEMPORAL ASD - IQ	**Medio de Pago:**	Abono en cuenta

CUENTA BANCARIA

Número:	69000000976	**Banco:**	BANCOLOMBIA S.A.	**Tipo:**	Ahorro	**Estado:**	Activa

TESORERIA	DOCUMENTO SOPORTE					
	Número:	FE-260	**Tipo:**	FACTURA	**Fecha:**	2024-07-24
13-01-01-DT - DIRECCION TESORO NACION DGCPTN						

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
11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA / C-1199-1002-12-53105B-1199065-02 ADQUIS. DE BYS - SERVICIOS TECNOLÓGICOS - FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES Y EVOLUCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN MIGRACIÓN COLOMBIA NACIONAL													
	Nación	10	CSF	443.712.001,19	0,00					Pesos	0,00	0,00	

DEDUCCIONES							
POSICIONES DEL CATALOGO PARA PAGO NO PRESUPUESTALES		TERCERO		TARIFA	VALOR	VALOR AJUSTADO PAGO	VALOR REINTEGRADO
2-01-04-01-04-01	RETEFUENTE - SERVICIOS EN GENERAL - PERSONAS DECLARANTES	800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	4,000 %	7.457.345,00		
2-01-05-01-01-03-05	RETENCION ICA COMERCIAL SERVICIOS DEMÁS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	899999061	BOGOTA DISTRITO CAPITAL	0,966 %	3.601.897,00		

LINEAS DE PAGO VINCULADA					
DEPENDENCIA PARA AFECTACION DE PAC	POSICION DEL CATALOGO DE PAC	FECHA	VALOR	ATRIBUTO LINEA DE PAGO	ESTADO
11-04-00 - UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	3-8 - CNC - INVERSION ORDINARIA NACIÓN CSF	2024-07-24	443.712.001,19	05 NINGUNO	Generada

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)



Orden de pago Presupuestal de gastos Comprobante

Usuario Solicitante:	MHmjordone	MAYBETH JULIANA ORDONEZ ORDONEZ
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante:	11-04-00	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA
Fecha y Hora Sistema:	2024-08-05-10:41 a. m.	

ORDEN DE PAGO PRESUPUESTAL

Número:	244573124	**Fecha Registro:**	2024-07-24	**Unidad / Subunidad ejecutora:**	11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA		
Vigencia Presupuestal	Actual	**Estado:**	Pagada	**Nro Obligación:**	452824	**Comprobante Contable de la Generación:**	
Fecha Máxima Pago:	2024-07-31	**Código de Referencia:**	04500196800244573124	**Tipo de Moneda:**	COP-Pesos	**Tasa de Cambio:**	0,00
Valor Bruto:	443.712.001,19	**Valor Deducciones:**	11.059.242,00	**Valor Neto:**	432.652.759,19	**Saldo x Pagar:**	0,00

VALORES PAGADOS

TRM Pago		**Valor Bruto**	**443.712.001,19**	Valor Deducciones	11.059.242,00	Valor Neto	**432.652.759,19**	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:	901444076	**Razón Social:**	UNION TEMPORAL ASD - IQ	**Medio de Pago:**	Abono en cuenta

CUENTA BANCARIA

Número:	69000000976	**Banco:**	BANCOLOMBIA S.A.	**Tipo:**	Ahorro	**Estado:**	Activa

TESORERIA	DOCUMENTO SOPORTE					
	Número:	FE-260	**Tipo:**	FACTURA	**Fecha:**	2024-07-24
13-01-01-DT - DIRECCION TESORO NACION DGCPTN						

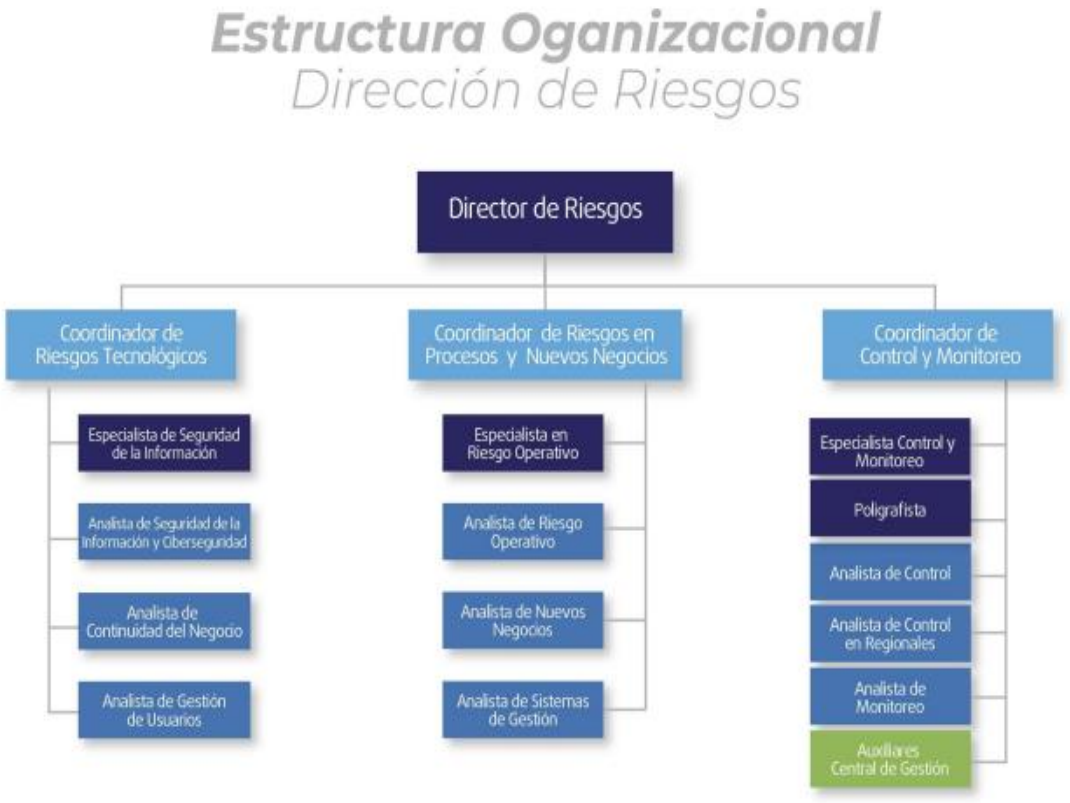
Tipo Beneficiario Pago 01 - Beneficiario final

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
11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA / C-1199-1002-12-53105B-1199065-02 ADQUIS. DE BYS - SERVICIOS TECNOLÓGICOS - FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES Y EVOLUCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN MIGRACIÓN COLOMBIA NACIONAL													
	Nación	10	CSF	443.712.001,19	0,00	443.712.001,19				Pesos	0,00	0,00

DEDUCCIONES							
POSICIONES DEL CATALOGO PARA PAGO NO PRESUPUESTALES		TERCERO		TARIFA	VALOR	VALOR AJUSTADO PAGO	VALOR REINTEGRADO
2-01-04-01-04-01	RETEFUENTE - SERVICIOS EN GENERAL - PERSONAS DECLARANTES	800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	4,000 %	7.457.345,00	7.457.345,00	
2-01-05-01-01-03-05	RETENCION ICA COMERCIAL SERVICIOS DEMÁS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	899999061	BOGOTA DISTRITO CAPITAL	0,966 %	3.601.897,00	3.601.897,00	

LINEAS DE PAGO VINCULADA					
DEPENDENCIA PARA AFECTACION DE PAC	POSICION DEL CATALOGO DE PAC	FECHA	VALOR	ATRIBUTO LINEA DE PAGO	ESTADO
11-04-00 - UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	3-8 - CNC - INVERSION ORDINARIA NACIÓN CSF	2024-07-24	443.712.001,19	05 NINGUNO	Pagada

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)



NFORME DE CALIDAD DEL SERVICIO

PROYECTO: **Migración Colombia**

Periodo: 01 al 31 de mayo de 2024
Orden de Compra: 122240

Jorge Iván Tabares Ortiz
Darlyn Jankely García Cañón

Líderes del Proceso de Calidad

MIGRACIÓN
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS GENERALES

CONTRATO U ORDEN DE COMPRA	Orden de Compra 122240
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:	05/06/2024
OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME:	Presentar el resultado de las auditorías aplicadas en los canales de servicio existentes y en atención por los agentes del equipo del centro de contacto de Migración Colombia, el informe incluye el consolidado de los monitoreos realizados durante el mes anterior a la presentación de este informe, discriminando resultados por canal de atención, trámite o servicio. Así mismo, se presenta los hallazgos y planes de acción realizados, con el objetivo de minimizar las imprecisiones que impactan los acuerdos contractuales del proyecto.
PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME	Del 01 al 31 de mayo de 2024
PRESENTADO POR:	Jorge Iván Tabares Ortiz Darlyn Jankely García Cañón
ENTREGADO A:	Sandra Mesa
INFORME No:	05

Tabla de Contenido

1. Presentación 4
2. Resumen ejecutivo 4
3. Resultado de indicadores por agente 14
4. Planes de acción para el mes de mayo 15
5. Planes de acción para el mes de junio 19

1. Presentación

Las auditorias en la prestación del servicio tienen como objetivo aumentar la satisfacción del usuario final y optimizar la calidad del servicio ofrecido, a través de la detección de oportunidades de mejora presentes en la gestión realizada por los agentes del centro de contacto, evaluando la calidad con la que se desarrollan los procesos en los diferentes canales de atención, mediante un esquema de revisión preventiva y/o correctiva. Labor realizada por los líderes de calidad asignados al proyecto.

El área de calidad determina tres categorías de imprecisión. Estos errores permiten no sólo determinar el desempeño adecuado de los agentes, sino también, focalizar y potencializar las retroalimentaciones dadas a las instancias representativas del proyecto.

2. Resumen ejecutivo

Este informe contiene las actividades desarrolladas por el área de calidad entre el 01 y el 31 de mayo de 2024 para el proyecto Migración Colombia.

Teniendo en cuenta los indicadores contractuales, los indicadores del ANS que regula el área de calidad en el mes de mayo son los siguientes:

- **PECUF:** Precisión Error Critico de Usuario Final.
- **PECN:** Precisión Error Critico de Negocio.

Indicador	PECUF	PECN	META
Mayo	95,4%	98,4%	85%

Imagen N°1

Durante el periodo en referencia se monitorearon de manera aleatoria, a cada uno de los agentes del centro de contacto; Los agentes cuentan con un promedio de 14 monitoreos, teniendo como muestra 568 atenciones valoradas del total de las gestiones ingresadas en los diferentes canales de atención.

Las 568 transacciones monitoreadas, se distribuyen de la siguiente manera en los canales de atención:

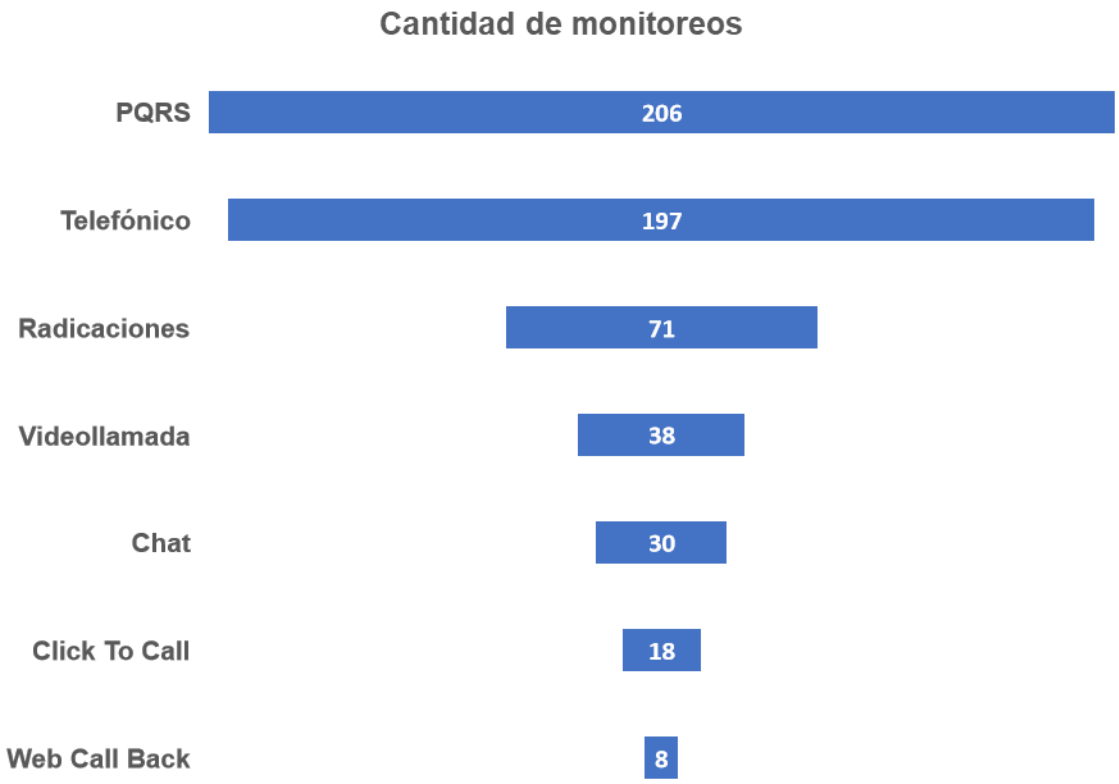


Imagen N°2

Indicador de precisión global del mes en gestión:

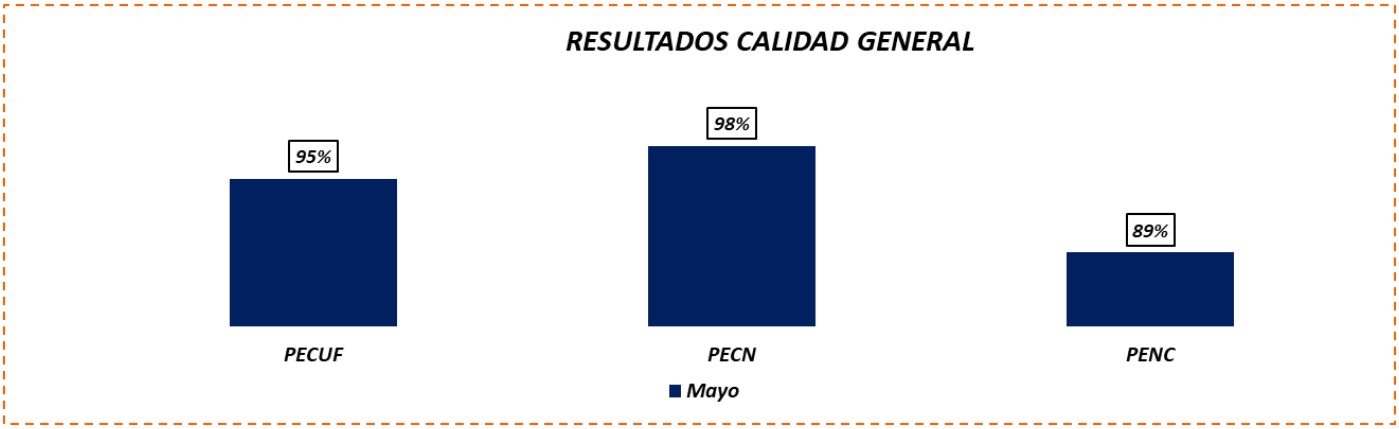


Imagen N°3

Indicador de precisión por canal

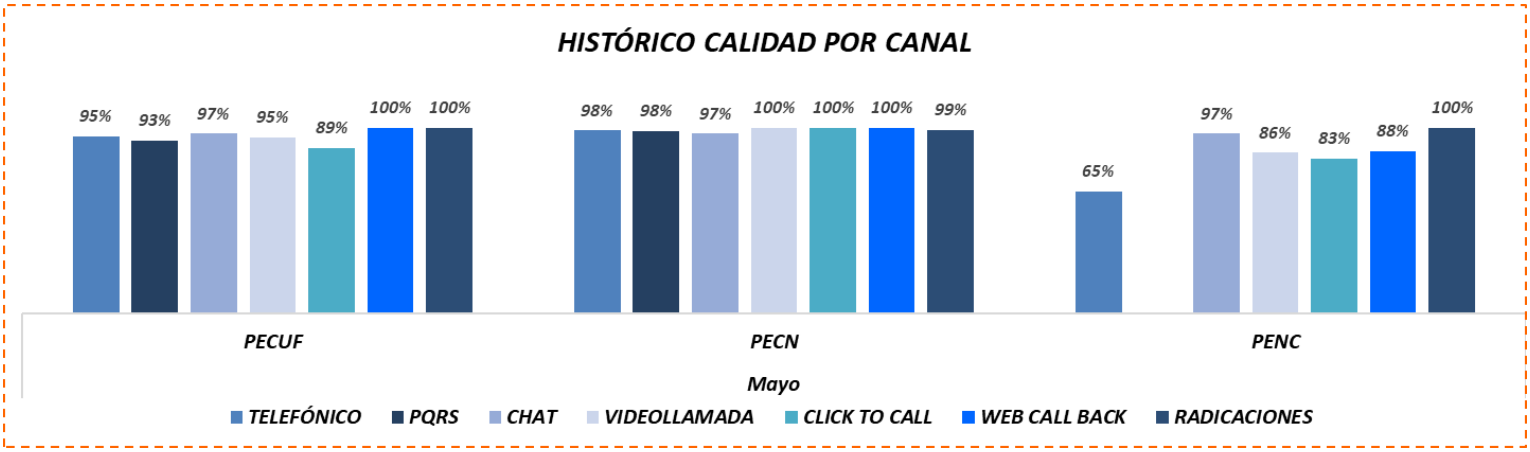


Imagen N°4

Teniendo en cuenta los canales de atención evaluados, se presenta el siguiente comportamiento por precisión durante el mes de mayo:

Telefónico:

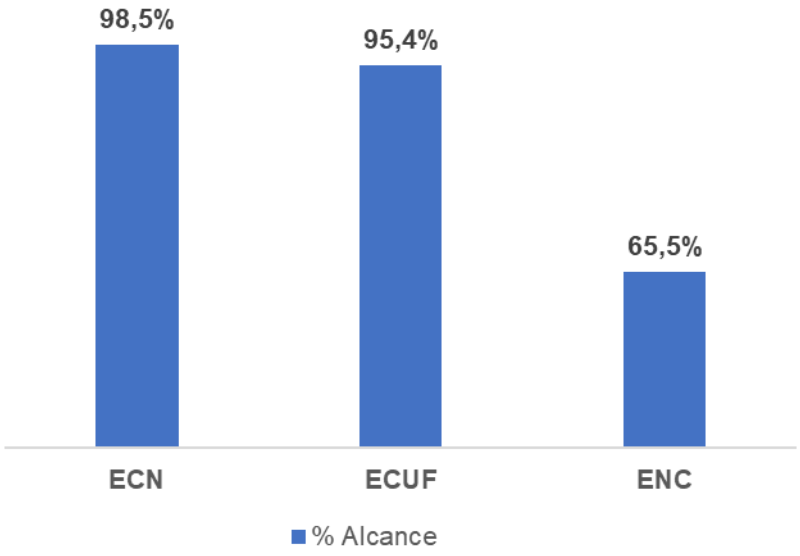


Imagen N°5

En mayo para el canal telefónico se realizaron 197 muestras, donde se identifica que ECN y ECUF cumplieron con el umbral establecido para la orden de compra del proyecto.

Afectaciones por atributo errores críticos

1. **Brindo información correcta y completa, conforme a las políticas del proceso:** Se ve afectado cuando se evidencia que se entrega información incompleta o incorrecta a los ciudadanos, teniendo en cuenta los requisitos y lineamientos de la entidad contratante.
2. **Tipifico la interacción (registro):** Se ve afectado cuando se tipifica en el aplicativo del aliado (IQGIS) de forma incorrecta el motivo real de la comunicación del ciudadano, o no se tipifica la interacción.
3. **Direcciono adecuadamente:** Se ve afectado cuando se direcciona a puntos presenciales y no aplica o cuando no se brinda las líneas de atención o página web de las entidades correspondientes.

Afectaciones por atributo errores no críticos

1. **Registro de datos y observaciones:** El atributo se ve afectado cuando se evidencia que el agente ingresa de forma errada los datos suministrados por el ciudadano.
2. **Retomo la interacción en los tiempos establecidos:** El atributo se afecta debido a que los agentes exceden los tiempos de espera establecidos para retomar al ciudadano.
3. **Presto atención al ciudadano:** Se ve afectado principalmente cuando por descuido el agente hace repetir al ciudadano información que ha indicado al inicio de la comunicación.
4. **Manejo un lenguaje claro:** El atributo se afecta debido al uso de muletillas como: correcto, me indica, perfecto, de onomatopeyas como: ahí, umm, aja y al utilizar extranjerismos tales como “ok”.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil	PENC	Cuartil
ANGELA NATALIA RUIZ MUÑOZ	14	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	93%	CUARTIL 2
BRANDON STIVEN ZARATE QUIROGA	15	92%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	95%	CUARTIL 2
CRISTIAN MAURICIO CRUZ ORJUELA	14	90%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	91%	CUARTIL 2
DANIEL MAURICIO SOLER GOMEZ	2	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	80%	CUARTIL 4
DAVID SANTIAGO MARIN CORDOBA	15	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	96%	CUARTIL 2
FRANCY ALEJANDRA RODRIGUEZ AGUILERA	14	96%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	96%	CUARTIL 2
GISELL GALATEA MAHECHA FORERO	2	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
HEIDY DAYANA FLOREZ DIAZ	11	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	94%	CUARTIL 2
HEIDY LISETTE MARTINEZ GUERRERO	11	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2	97%	CUARTIL 2
IVONNE NATALIA MORALES	1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	90%	CUARTIL 2
JOHAN STIVEN REALPE VILLAMARIN	14	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2
JOSEPH ENRQIUE BOLAÑO GUTIERREZ	15	96%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
JUAN DAVID CASTELLANOS ROJAS	11	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2
JUAN DAVID CUBILLOS CUBILLOS	1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
KAREN SOFIA VALENZUELA CAMELO	15	99%	CUARTIL 2	99%	CUARTIL 2	97%	CUARTIL 2
LAURA KATHERIN MILA DAVILA	10	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	96%	CUARTIL 2
LEYNNER SANTIAGO AMEZQUITA LONDOÑO	13	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2	91%	CUARTIL 2
MICHEL ANDREA VELASQUEZ GOMEZ	15	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	95%	CUARTIL 2
PAOLA ANDREA GONZALEZ VARGAS	1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
ADRIANA FERNANDA SIERRA PEÑA	3	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	90%	CUARTIL 2

Imagen N°6

PQR:

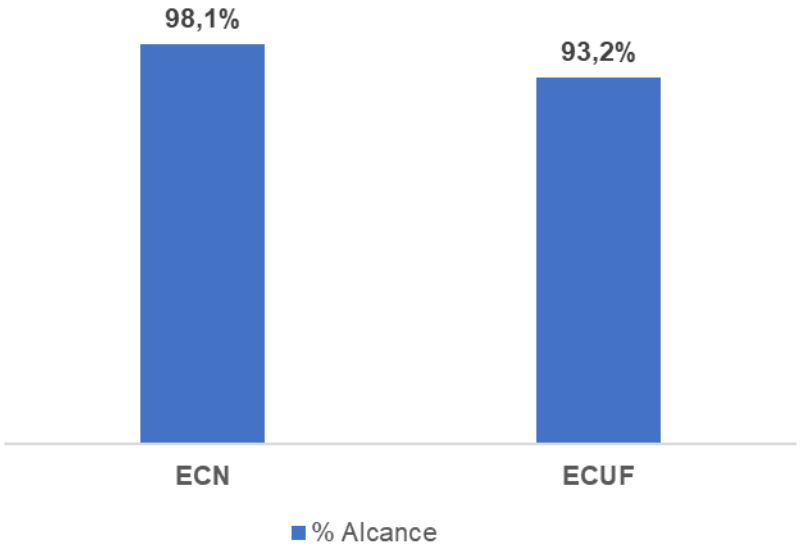


Imagen N°7

En mayo para el canal de PQR se realizaron 206 muestras, donde se identifica que ECUF y ECN se cumple con el umbral establecido para la orden de compra del proyecto.

Afectaciones por atributo errores críticos

1. **Brindo información correcta y completa, conforme a las políticas del proceso:** Se ve afectado cuando se evidencia que se entrega información incompleta o incorrecta a los ciudadanos, teniendo en cuenta los requisitos y lineamientos de la entidad contratante.
2. **Presentación**: Se ve afectado en el momento en que los back office omiten utilizar la plantilla establecida, relacionan pie de página desactualizado, otro tipo de alineación y omiten relacionar el nombre del ciudadano dentro de la respuesta.
3. **Tipifico la transacción (registro):** Se ve afectado cuando se evidencia que la re-tipificación es errada.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil
CARLOS MANUEL CARRASCAL	44	93%	CUARTIL 2	93%	CUARTIL 2
YANETH NUMPAQUE MONROY	42	98%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1
ANDREA VALENTINA GONZALEZ CASTRO	40	98%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1
DANIELA ALEXANDRA PINILLA MONCALEANO	39	92%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1
NEIDY YOJANA RODRIGUEZ YAYA	39	85%	CUARTIL 4	100%	CUARTIL 1
GISELL GALATEA MAHECHA FORERO	32	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
RUBEN DARIO OSMA DEVIA	32	97%	CUARTIL 2	97%	CUARTIL 2
LIBIA PATRICIA COTRINO PALACIOS	9	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1

Imagen N°8

Chat:

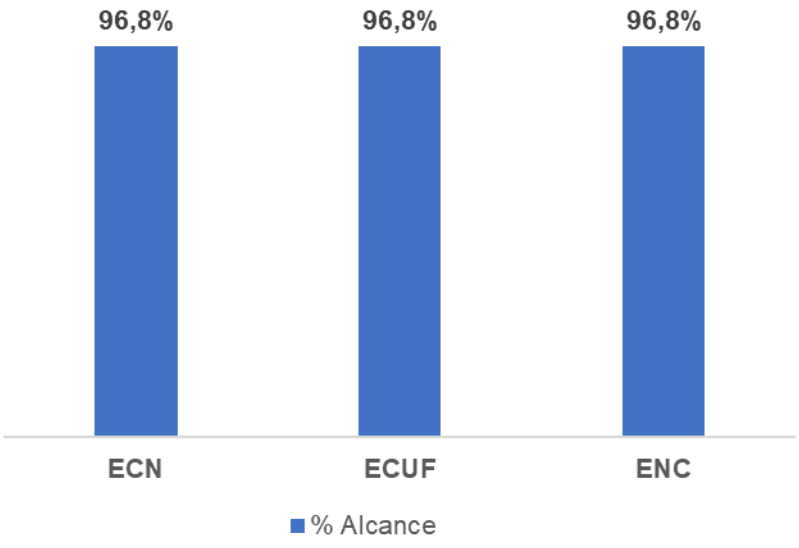


Imagen N°9

En mayo para el canal de Chat se realizaron 30 muestras, donde se identifica que ECUF y ECN se cumple con el umbral establecido para la orden de compra del proyecto.

Afectaciones por atributo errores críticos

1. **Brindo información correcta y completa, conforme a las políticas del proceso:** Se ve afectado cuando se evidencia que se entrega información incompleta o incorrecta a los ciudadanos, teniendo en cuenta los requisitos y lineamientos de la entidad contratante.
2. **Tipifico la interacción (registro):** Se ve afectado cuando se tipifica en el aplicativo del aliado (IQGIS) de forma incorrecta el motivo real de la comunicación del ciudadano, o no se tipifica la interacción.

Afectaciones por atributo errores no críticos

1. **Retomo la interacción en los tiempos establecidos:** El atributo se afecta debido a que los agentes exceden los tiempos de espera establecidos para retomar al ciudadano.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil	PENC	Cuartil
SANDRA MARCELA PORTILLO RAMIREZ	15	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1
PAOLA ANDREA GONZALEZ VARGAS	14	96%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2

Imagen N°10

Videollamada:

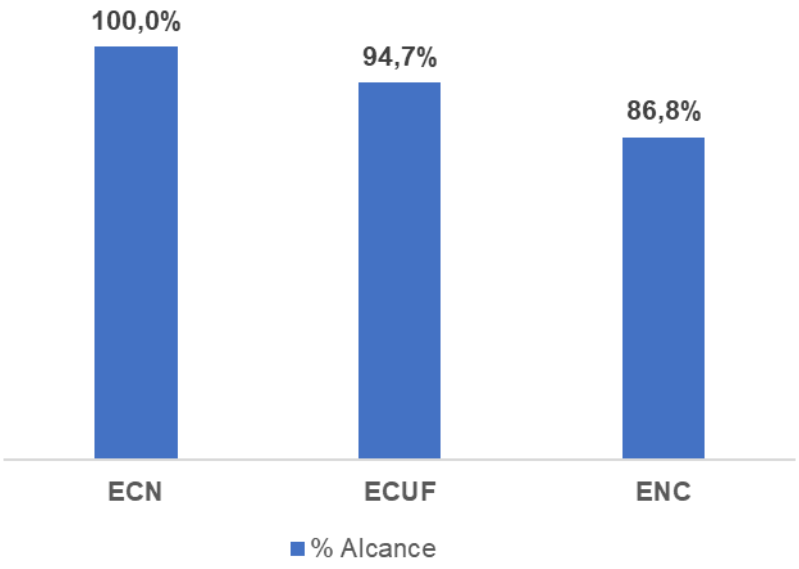


Imagen N°11

En mayo para el canal de videollamada se realizaron 38 muestras, donde se identifica que ECUF y ECN se cumple con el umbral establecido para la orden de compra del proyecto.

Afectaciones por atributo errores críticos

1. **Brindo información correcta y completa, conforme a las políticas del proceso:** Se ve afectado cuando se evidencia que se entrega información incompleta o incorrecta a los ciudadanos, teniendo en cuenta los requisitos y lineamientos de la entidad contratante.

Afectaciones por atributo errores no críticos

1. **Retomo la interacción en los tiempos establecidos:** El atributo se afecta debido a que los agentes exceden los tiempos de espera establecidos para retomar al ciudadano.
2. **Presto atención al ciudadano(a) demostrando actitud de servicio:** El atributo se afecta debido a que la agente no brinda respuesta especifica al requerimiento del ciudadano, brinda el paso a paso de manera completa y el ciudadano reportaba que le generaba error en el campo de fecha de expedición.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil	PENC	Cuartil
JOHN FREDY SOLER PEÑA	14	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
YAMILE PINZON NUÑEZ	13	91%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	96%	CUARTIL 2
ADRIANA FERNANDA SIERRA PEÑA	10	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1

Imagen N°12

Click To Call:

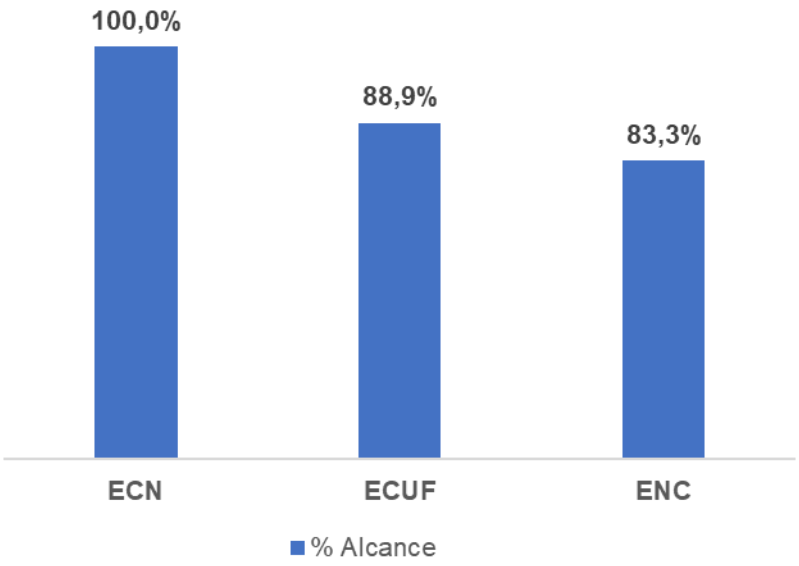


Imagen N°13

En mayo para el canal de Click To Call se realizaron 18 muestras, donde se identifica que ECUF y ECN se cumple con el umbral establecido para la orden de compra del proyecto.

Afectaciones por atributo errores críticos

1. **Brindo información correcta y completa, conforme a las políticas del proceso:** Se ve afectado cuando se evidencia que se entrega información incompleta o incorrecta a los ciudadanos, teniendo en cuenta los requisitos y lineamientos de la entidad contratante.

Afectaciones por atributo errores no críticos

1. **Retomo la interacción en los tiempos establecidos:** El atributo se afecta debido a que los agentes exceden los tiempos de espera establecidos para retomar al ciudadano.
2. **Registro de datos y observaciones:** El atributo se ve afectado cuando se evidencia que el agente ingresa de forma errada los datos suministrados por el ciudadano.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil	PENC	Cuartil
DANIEL MAURICIO SOLER GOMEZ	8	88%	CUARTIL 3	99%	CUARTIL 2	95%	CUARTIL 2
LAURA KATHERIN MILA DAVILA	5	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
CRISTIAN MAURICIO CRUZ ORJUELA	1	40%	CUARTIL 4	100%	CUARTIL 1	90%	CUARTIL 2
JUAN DAVID CASTELLANOS ROJAS	1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
LEYNNER SANTIAGO AMEZQUITA LONDOÑO	1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
ANGELA NATALIA RUIZ MUÑOZ	1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
FRANCY ALEJANDRA RODRIGUEZ AGUILERA	1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1

Imagen N°14

Web Call Back:

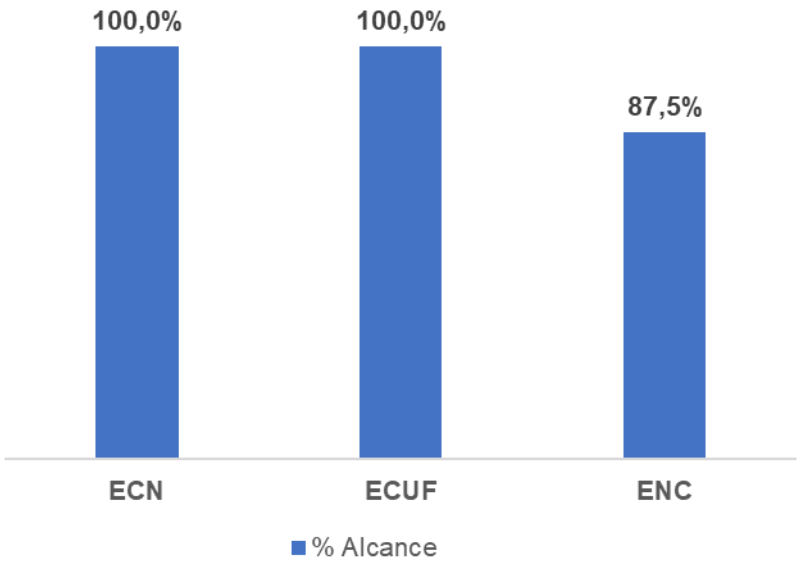


Imagen N°15

En mayo para el canal de Web Call Back se realizaron 8 muestras, donde se identifica que ECUF y ECN se cumple con el umbral establecido, sin presentar afectaciones para la orden de compra del proyecto.

Afectaciones por atributo errores no críticos

1. **Utilizo correctamente los guiones de servicio:** El atributo se ve afectado debido a que la agente no informa su nombre al momento de brindar el guion de bienvenida.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil	PENC	Cuartil
YAMILE PINZON NUÑEZ	2	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
DANIEL MAURICIO SOLER GOMEZ	2	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
ADRIANA FERNANDA SIERRA PEÑA	2	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	95%	CUARTIL 2
HEIDY LISETTE MARTINEZ GUERRERO	1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
JOHN FREDY SOLER PEÑA	1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1

Imagen N°16

3. Resultado de indicadores por agente

Los indicadores a continuación corresponden a los agentes auditados durante el mes de mayo, equipo conformado por 28 agentes distribuidos en los canales Telefónico, Chat, Videollamada y PQRS. También se muestra el cuartilamiento que ocupa el agente dentro de la siguiente categoría:

Q4	Q3	Q2	Q1
Entre 0% y 85%	Entre 86% y 89%	Entre 90% y 99%	Igual a 100%

Tabla N°1

La cuartilización es el proceso a través del cual se genera la categorización de los resultados obtenidos mediante la segmentación del 100% de una población o muestra.

- Cuartil 1 (Q1): Grupo de población que se encuentra en el rango establecido (100%).
- Cuartil 2 (Q2): Grupo de población que se encuentra dentro del rango (90% - 99%).
- Cuartil 3 (Q3): Grupo de población que se encuentra por debajo del rango interno establecido (86% - 89%)
- Cuartil 4 (Q4): Grupo de población con el desempeño más bajo de acuerdo con el rango establecido.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil	PENC	Cuartil
CARLOS MANUEL CARRASCAL	44	93%	CUARTIL 2	93%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1
YANETH NUMPAQUE MONROY	42	98%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
ANDREA VALENTINA GONZALEZ CASTRO	40	98%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
NEIDY YOJANA RODRIGUEZ YAYA	39	87%	CUARTIL 3	97%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1
DANIELA ALEXANDRA PINILLA MONCALEANO	39	92%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
GISELL GALATEA MAHECHA FORERO	34	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
RUBEN DARIO OSMA DEVIA	32	97%	CUARTIL 2	97%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1
FRANCY ALEJANDRA RODRIGUEZ AGUILERA	15	96%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	96%	CUARTIL 2
KAREN SOFIA VALENZUELA CAMELO	15	99%	CUARTIL 2	99%	CUARTIL 2	97%	CUARTIL 2
JOSEPH ENRQIUE BOLAÑO GUTIERREZ	15	96%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
PAOLA ANDREA GONZALEZ VARGAS	15	96%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2
LAURA KATHERIN MILA DAVILA	15	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
MICHEL ANDREA VELASQUEZ GOMEZ	15	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	95%	CUARTIL 2
BRANDON STIVEN ZARATE QUIROGA	15	92%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	95%	CUARTIL 2
DAVID SANTIAGO MARIN CORDOBA	15	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	96%	CUARTIL 2
CRISTIAN MAURICIO CRUZ ORJUELA	15	87%	CUARTIL 3	100%	CUARTIL 1	91%	CUARTIL 2
SANDRA MARCELA PORTILLO RAMIREZ	15	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1
YAMILE PINZON NUÑEZ	15	92%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	96%	CUARTIL 2
ADRIANA FERNANDA SIERRA PEÑA	15	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
ANGELA NATALIA RUIZ MUÑOZ	15	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	93%	CUARTIL 2
JOHN FREDY SOLER PEÑA	15	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
LEYNNER SANTIAGO AMEZQUITA LONDOÑO	14	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2	91%	CUARTIL 2
JOHAN STIVEN REALPE VILLAMARIN	14	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2
DANIEL MAURICIO SOLER GOMEZ	12	92%	CUARTIL 2	99%	CUARTIL 2	93%	CUARTIL 2
HEIDY LISETTE MARTINEZ GUERRERO	12	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2	98%	CUARTIL 2
JUAN DAVID CASTELLANOS ROJAS	12	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2
HEIDY DAYANA FLOREZ DIAZ	11	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	94%	CUARTIL 2
LIBIA PATRICIA COTRINO PALACIOS	9	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1

Imagen N°17

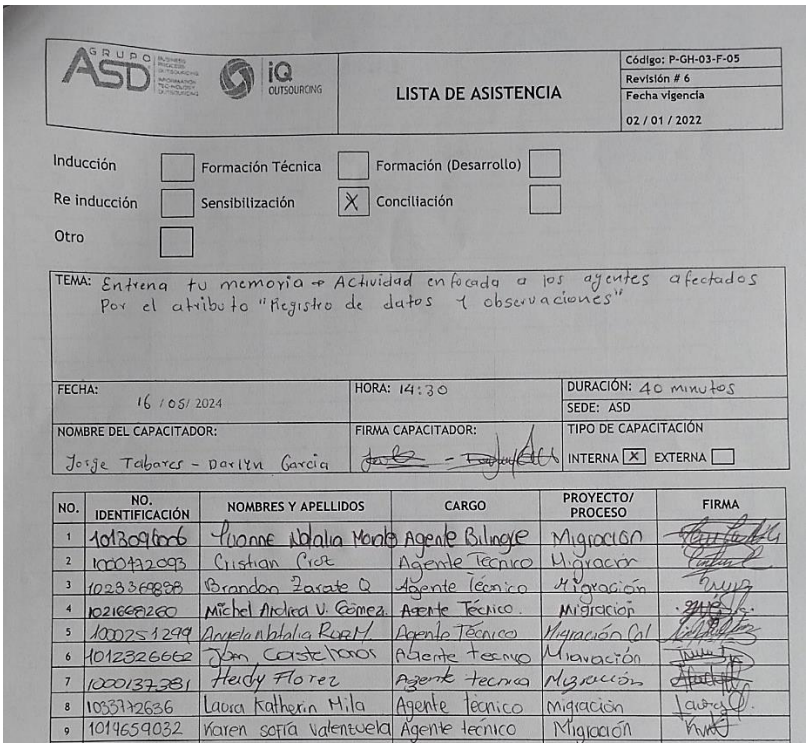
Del total de agentes monitoreados se evidencia un cumplimiento del indicador ECN y ECUF con el umbral establecido para la orden de compra del proyecto.

Durante el transcurso del mes se realizaron retroalimentaciones individuales de manera inmediata y grupales enfocadas en reforzar las habilidades blandas detectadas en los monitoreos y aclarar las diferentes inquietudes presentadas en la gestión diaria.

4. Planes de acción para el mes de mayo

1. **Entrena tu memoria**: (Registro de datos y observaciones) Se creará un ambiente con diferentes distractores, con el fin de evaluar el nivel de concentración de los agentes al momento de ejecutar su labor diaria. Se darán diferentes instrucciones tales como: (formen parejas /

mencionarle a la pareja cual es su pasatiempo / tomar datos personales del compañero), posteriormente se realizará dictado para evaluar el seguimiento de instrucciones y concentración en la actividad teniendo en cuenta los diferentes distractores.



GRUPO ASD | iQ OUTSOURCING

LISTA DE ASISTENCIA

Código: P-GH-03-F-05
Revisión # 6
Fecha vigencia 02 / 01 / 2022

Inducción [ ] Formación Técnica [ ] Formación (Desarrollo) [ ]
Re inducción [ ] Sensibilización [X] Conciliación [ ]
Otro [ ]

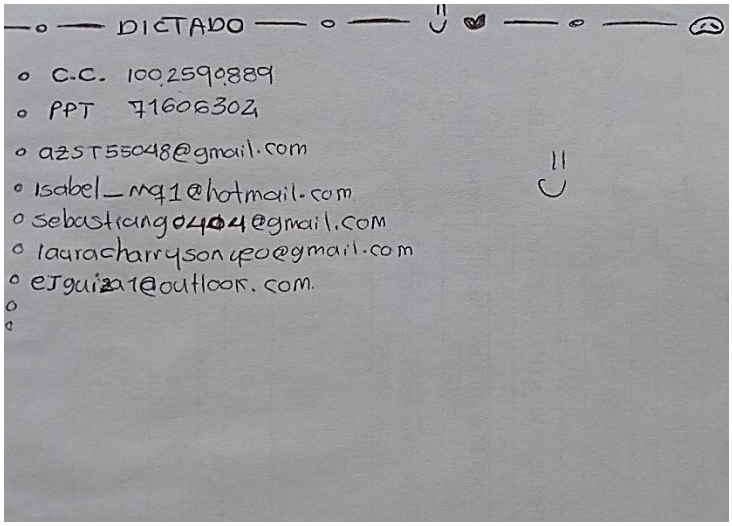
TEMA: Entrena tu memoria + Actividad enfocada a los agentes afectados Por el atributo "Registro de datos y observaciones"

FECHA: 16 / 05 / 2024 | HORA: 14:30 | DURACIÓN: 40 minutos | SEDE: ASD

NOMBRE DEL CAPACITADOR: Jorge Tabares - Daryn García | FIRMA CAPACITADOR: | TIPO DE CAPACITACIÓN: INTERNA [X] EXTERNA [ ]

NO.	NO. IDENTIFICACIÓN	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	PROYECTO/ PROCESO	FIRMA
1	1013098006	Yuanne Natalia Monte	Agente Bilingue	Migracion	
2	1000732093	Cristian Cruz	Agente Técnico	Migración	
3	1023368838	Brandon Zarate Q	Agente Técnico	Migración	
4	1021668260	Michel Andrea V. Gómez	Agente Técnico	Migración	
5	1000251299	Angela Natalia Ruiz M.	Agente Técnico	Migración Col	
6	1012326662	Jhon Castellanos	Agente tecnico	Migración	
7	1000137381	Heidy Florez	Agente tecnico	Migración	
8	1033772636	Laura Katherin Mila	Agente técnico	Migración	
9	1014659032	Karen sofía Valenzuela	Agente técnico	Migración	

Imagen N°18



DICTADO

- C.C. 1002590889
- PPT 71606302
- azst55048@gmail.com
- isabel_mq1@hotmail.com
- sebastiang0404@gmail.com
- lauracharryson420@gmail.com
- eJguiza1@outlook.com

Imagen N°19

2. (Retomo la interacción en los tiempos establecidos) Se realizará sensibilización y seguimiento a las personas focalizadas en cuanto al uso correctos de las herramientas (Base de conocimiento / Temporizador / Resoluciones), adicional reforzar que esto puede generar un cuelgue pasivo y al evidenciar casos por esta tipología se procederá el respectivo proceso

disciplinario.

3. (Brindo información correcta y completa, conforme a las políticas del proceso). Se realizará taller con casuísticas relacionadas con Permiso por Protección Temporal (PPT) y Certificado Movimientos Migratorios, en los cuales los BackOffice elaborarán la respuesta para cada uno de los escenarios planteados.

ACTIVIDADES	Fecha	Encargado
Se toma (1) hora diaria para todos los back los días en mención para realizar la actividad de capacitación a la operación	29/04/2024	EQUIPO BACKOFFICE
	30/04/2024	
	2/05/2024	
	3/05/2024	
Capacitación interna de ortografía	10/05/2024	DANIELA - NEYDY
Consolidado de preguntas con respuestas para anexar a documento de "Guía PQRS" para reunión con Juan pablo	9/05/2024	DANIELA
	16/05/2024	CARLOS
	23/05/2024	RUBEN
	30/05/2024	ANDREA
	6/06/2024	YANETH
Capacitación desde la gestión y proceso backoffice hacia personal telefonico	17/05/2024	EQUIPO BACKOFFICE



Imagen N°20



Imagen N°21

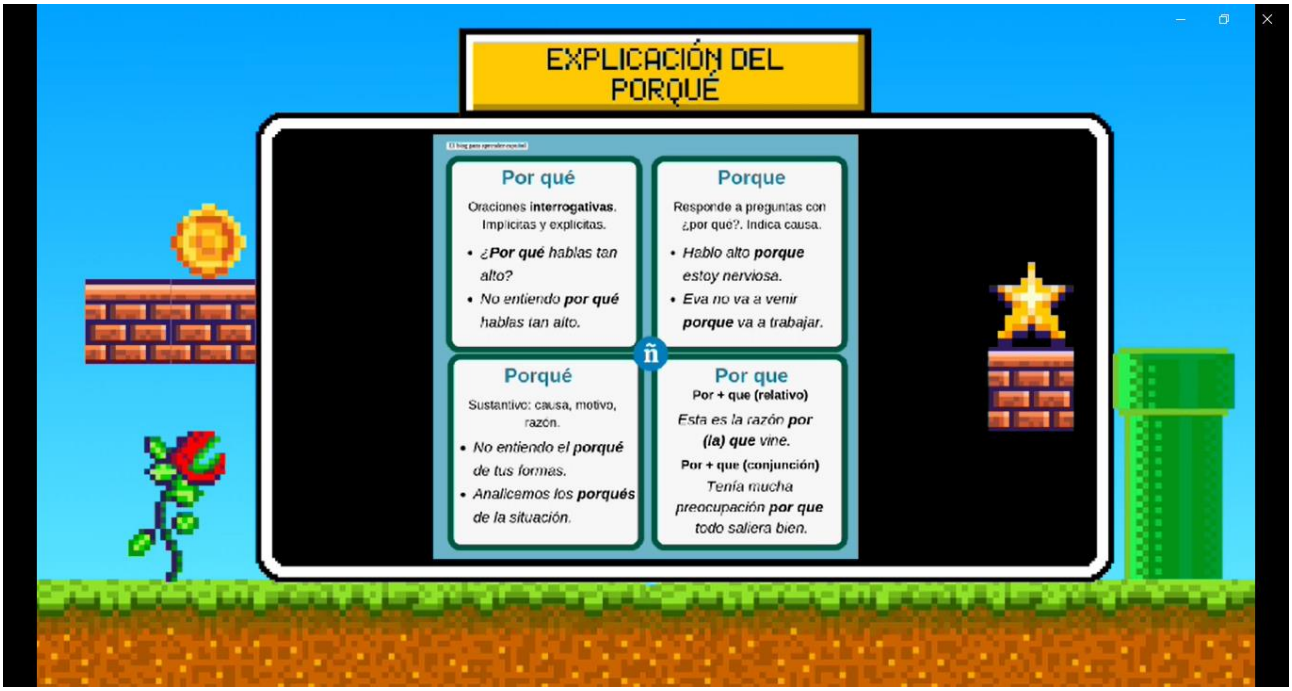


Imagen N°22

5. Planes de acción para el mes de junio

1. Se realizará una actividad general denominada “Futbolito Migración” con el objetivo de apalancar los indicadores de (Calidad - TMO – Ausentismo). Los agentes formarán parejas e irán compitiendo contra los demás equipos de manera semanal, lo que les permitirá ir acumulando puntos semana a semana para participar por diferentes premios.

2. Los agentes con dos o más afectaciones por el atributo “Brindo información correcta y completa, conforme a las políticas del proceso” durante el mes de mayo, realizarán un juego “Stop” enfocado a reforzar la información donde se detectó la oportunidad de mejora.

Canal de atención	Tema
PQRS	Horarios puntos visibles Requisitos de salida del país Relaciona información de menores de edad Enlace desactualizado
Telefónico	Duplicado PPT (Ciudades donde aplica agendamiento de citas, tiempos de entrega). Requisitos solicitud Salvoconducto condición refugio.

UT | UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

CERTIFICACIÓN

Yo, ARMANDO FLOREZ PINZON, identificado con cédula de ciudadanía No.3.229.404, actuando en mi calidad de Representante Legal, de la UNION TEMPORAL ASD-IQ, identificada con el NIT No.901.444.076-3, certifico que no tiene empleados a cargo por lo tanto no está obligada a pagar los aportes a seguridad social y parafiscales.

Los miembros responsables de los pagos de seguridad social son las empresas GRUPO ASD SAS, identificada con el NIT No.860.510.031-7 y I.Q OUTSOURCING S.A.S con nit 830.039.329-8.

Para constancia se firma en BOGOTA, D.C., a los seis (6) días del mes de Junio Dos Mil Veinticuatro (2024).



ARMANDO FLOREZ PINZON
Representante Legal

Russell Bedford
taking you further

Russell Bedford RBG SAS
Auditores – Consultores

Oficina Bogotá
Avenida 19 No. 118 – 30 Of. 508
T: +57 (1) 629 3891
E: info@russellbedford.com.co
Bogotá - Medellín - Cartagena
www.russellbedford.com.co

EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE
GRUPO ASD S.A.S.
IDENTIFICADO CON NIT 860.510.031-7

CONSIDERANDO QUE:

1. De conformidad con el artículo 2 de la Ley 43 de 1990, la Revisoría Fiscal es una actividad relacionada con la ciencia contable, la cual debe ser ejercida por un Contador Público, quien lleva a cabo sus funciones con fundamento en las normas, principios y procedimientos propios de dicha profesión. Con base en lo anterior, no puede exigírsele al Contador Público que actúa como Revisor Fiscal que el ejercicio de su actividad se realice con fundamento en consideraciones que no tienen sustento en los principios, normas y procedimientos que tanto internacional como nacionalmente determinan su actuación profesional.

2. El artículo 10 de la Ley 43 de 1990 señala que la atestación o firma de un contador público en los actos propios de la profesión, hace presumir, salvo prueba en contrario, que el acto se ajusta a los requisitos legales, lo mismo que a los estatutarios en el caso de personas jurídicas.

3. De conformidad con las previsiones legales y pronunciamientos jurisprudenciales existentes en la materia, la función de certificación es una actividad propia de la ciencia contable, que tiene carácter de prueba cuando versa sobre actos propios de la profesión de Contador Público, es decir cuando se expide con fundamento en los libros de contabilidad y en el sistema contable.

4. 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 aplicable en Colombia.

5. La Revisoría Fiscal realiza una auditoría sobre los estados financieros de la entidad, de conformidad con el marco técnico actualmente aplicable en Colombia.

CERTIFICO QUE:

1. Los estados financieros de la Compañía se encuentran revisados y dictaminados con corte al 31 de diciembre de 2023.

2. Para efectos de esta certificación he obtenido de la Gerencia la información que he considerado necesaria y he seguido los procedimientos establecidos por las normas de aseguramiento de información aceptadas en Colombia.

Russell Bedford
taking you further

Russell Bedford RBG SAS
Auditores – Consultores

Oficina Bogotá
Avenida 19 No. 118 – 30 Of. 508
T: +57 (1) 629 3891
E: info@russellbedford.com.co
Bogotá - Medellín - Cartagena
www.russellbedford.com.co

3. La Compañía ha cumplido con el pago de los aportes a los sistemas de Salud, Riesgos Laborales, Pensiones y Aportes a la Caja de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF y Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA, correspondientes a sus trabajadores y/o empleados, durante los últimos 6 meses y a la fecha, dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 50 de La Ley 789 de 2002 y la Ley 1150 de 2007 el cual señala "Cuando la contratación se realice con personas jurídicas, se deberá acreditar el pago de los aportes de sus empleados, a los sistemas mencionados mediante certificación expedida por el revisor fiscal, cuando este exista de acuerdo con los requerimientos de ley, o por el representante legal durante un lapso equivalente al que exija el respectivo régimen de contratación para que se hubiera constituido la sociedad, el cual en todo caso no será inferior a los seis (6) meses anteriores a la celebración del contrato"

La presente constancia se expide a solicitud de la administración en Bogotá a los seis (6) días del mes de junio de dos mil veinticuatro (2024).



ELSA ILDELIRIA VALDERRAMA MONTES
Revisora Fiscal
T.P. 146929-T
Designada por Russell Bedford RBG S.A.S.

Informe del Revisor Fiscal

A la Administración de Image Quality Outsourcing S.A.S.

5 de junio de 2024

En mi calidad de Revisor Fiscal de Image Quality Outsourcing S.A.S., identificada con NIT. 830.039.329-8, he efectuado los procedimientos de revisión que se detallan a continuación con el propósito de verificar el pago efectuado por la Compañía por concepto de aportes a los sistemas de salud durante el semestre comprendido entre el mes de enero de 2024 y el mes de junio de 2024, pensiones y riesgos laborales y a las cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), durante el semestre comprendido entre el mes de diciembre de 2023 y el mes de mayo de 2024. El pago de dichos aportes es responsabilidad de la Administración de la Compañía como parte de su gestión. Mi responsabilidad, de acuerdo con lo establecido en la reglamentación colombiana, es emitir un informe sobre el cumplimiento de tales obligaciones.

Los procedimientos de revisión realizados fueron los siguientes:

1. Indagación con el personal del área responsable, en relación con los procedimientos utilizados para la identificación y pago de los aportes a los sistemas de salud, pensiones y riesgos laborales y a las cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA).

2. Obtención del listado de liquidación de aportes a los sistemas de salud, para el semestre comprendido entre el mes de enero de 2024 y el mes de junio de 2024, pensiones y riesgos laborales y a las cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), para el semestre comprendido entre el mes de diciembre de 2023 y el mes de mayo de 2024.

3. Comparación del listado obtenido según se menciona en el numeral anterior, con los documentos soporte de los respectivos pagos efectuados por la Compañía.

Con base en el resultado de los procedimientos enumerados anteriormente, informo que, durante los períodos mencionados en el numeral 2 del presente informe, la Compañía efectuó el pago de los aportes de sus empleados a los sistemas de salud, pensiones y riesgos laborales y a las cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA).

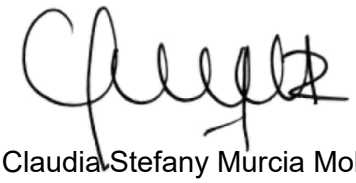
© 2024 PricewaterhouseCoopers. PwC se refiere a las Firmas colombianas que hacen parte de la red global de PricewaterhouseCoopers International Limited, cada una de las cuales es una entidad legal separada e independiente. Todos los derechos reservados.

A la Administración de Image Quality Outsourcing S.A.S.

5 de junio de 2024

Los Estados Financieros correspondientes al año 2023 fueron auditados por otro contador público designado por BDO AUDIT S.A.S. BIC, quien en su informe de fecha 04 de marzo de 2024, emitió una opinión sin salvedad sobre los mismos.

Este informe se expide por solicitud de la Administración de la Compañía, para ser entregado dentro de sus procesos de licitación y legalización de contratos con terceros, y no debe ser utilizado para propósitos diferentes, ni distribuido a otros terceros.



Claudia Stefany Murcia Molina
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional No. 183590-T

compensar | miplanilla.com

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

DATOS DEL APORTANTE					
TIPO	NÚMERO	NOMBRE RAZÓN SOCIAL	DIRECCIÓN	TELÉFONO	FAX
NI	860510031	GRUPO ASESORIA EN SISTEMATIZACION DE DATOS SOCIEDA	CL 32 13 07	3402501	
FORMA PRESENTACIÓN	CLASE APORTANTE	NOMBRE SUCURSAL	CÓDIGO	DEPARTAMENTO	CIUDAD / MUNICIPIO
S	A	PRINCIPAL	PPAL	BOGOTÁ D. C.	BOGOTÁ, D.C.

DATOS DE LA PLANILLA							
PERIODO LIQUIDACIÓN				TIPO PLANILLA	FECHA PAGO (DIA MES AÑO)	NÚMERO RADICACIÓN	EXONERADO PAGO PARAFISCALES Y SALUD	SE ACOGE A LOS BENEFICIOS DE LEY 1429 DE 2010 A CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR
SALUD		PENSIÓN, RIESGOS LAB, CAJA, SENA, ICBF						
MES	AÑO	MES	AÑO					
6	2024	5	2024	E	06 06 2024	77712552	Si	No

CENTRO DE TRABAJO	Todos	NÚMERO DE EMPLEADOS	30	NIT EMPRESA CONVENIO	Todos

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	TIPO COT	SUB COT	EXT	COL EXT	Exon	COD MUN	COD DEP	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP	EPS	AFP	ARL	CCF	CÓDIGO EPS	IBC EPS	TARIFA EPS	APORTE EPS	CÓDIGO AFP	IBC AFP	TARIFA AFP	APORTE AFP	FSP Solidaridad
1	CC 1000137381	FLOREZ DIAZ HEIDY DAYANA	1	0			Si	001	11		X						X								28	28	28	28	EPS008	$2,469,133	4.00%	$98,800	25-14	$2,469,133	16.00%	$395,100	$0
2	CC 1000776075	MAHECHA SALAZAR JEFERSON ANTONIO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPSC34	$3,250,000	4.00%	$130,000	230301	$3,250,000	16.00%	$520,000	$0
3	CC 1001204918	MAHECHA FORERO GISELL GALATEA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$2,645,500	4.00%	$105,900	25-14	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
4	CC 1005059614	CABADIAZ ROLON SLENDY DAYANA	1	0			Si	001	54																30	30	30	30	ESSC24	$2,645,500	4.00%	$105,900	230201	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
5	CC 1012326662	CASTELLANOS ROJAS JUAN DAVID	1	0			Si	001	11																26	26	26	26	EPS008	$2,292,767	4.00%	$91,800	230301	$2,292,767	16.00%	$366,900	$0
6	CC 1012326662	CASTELLANOS ROJAS JUAN DAVID	1	0			Si	001	11												X				4	4	4	4	EPS008	$352,733	4.00%	$14,200	230301	$352,733	16.00%	$56,500	$0
7	CC 1012437572	OSMA DEVIA RUBEN DARIO	1	0			Si	001	11																25	25	25	25	EPS005	$2,204,583	4.00%	$88,200	230301	$2,204,583	16.00%	$352,800	$0
8	CC 1012437572	OSMA DEVIA RUBEN DARIO	1	0			Si	001	11												X				3	3	3	3	EPS005	$264,549	4.00%	$10,600	230301	$264,549	16.00%	$42,400	$0
9	CC 1012437572	OSMA DEVIA RUBEN DARIO	1	0			Si	001	11										X						2	2	2	2	EPS005	$117,584	4.00%	$4,800	230301	$117,584	16.00%	$18,900	$0
10	CC 1013662724	LOZANO AREVALO WALTER AULY	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$4,160,000	4.00%	$166,400	230301	$4,160,000	16.00%	$665,600	$0
11	CC 1013674157	RESTREPO DUARTE YURANY ESTEFANY	1	0			Si	001	11																28	28	28	28	EPS037	$2,469,133	4.00%	$98,800	231001	$2,469,133	16.00%	$395,100	$0
12	CC 1013674157	RESTREPO DUARTE YURANY ESTEFANY	1	0			Si	001	11												X				1	1	1	1	EPS037	$86,223	4.00%	$3,500	231001	$86,223	16.00%	$13,800	$0
13	CC 1013674157	RESTREPO DUARTE YURANY ESTEFANY	1	0			Si	001	11												X				1	1	1	1	EPS037	$86,223	4.00%	$3,500	231001	$86,223	16.00%	$13,800	$0
14	CC 1014659032	VALENZUELA CAMELO KAREN SOFIA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$2,645,500	4.00%	$105,900	25-14	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
15	CC 1016055621	CHAPARRO PAVA JOHANNA PATRICIA	1	0			Si	001	11																27	27	27	27	EPS017	$4,680,000	4.00%	$187,200	230301	$4,680,000	16.00%	$748,800	$0
16	CC 1016055621	CHAPARRO PAVA JOHANNA PATRICIA	1	0			Si	001	11												X				3	3	3	3	EPS017	$519,999	4.00%	$20,800	230301	$519,999	16.00%	$83,200	$0
17	CC 1018465585	GONZALEZ VARGAS PAOLA ANDREA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS002	$2,645,500	4.00%	$105,900	231001	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
18	CC 1021668260	VELASQUEZ GOMEZ MICHEL ANDREA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$2,645,500	4.00%	$105,900	230301	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
19	CC 1023010769	GUTIERREZ BARBOSA ANGIE TATIANA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS037	$2,645,500	4.00%	$105,900	230301	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
20	CC 1031643234	SOLER GOMEZ DANIEL MAURICIO	1	0			Si	001	11					X		X									30	30	30	30	EPS005	$2,887,300	4.00%	$115,500	230201	$2,887,300	16.00%	$462,000	$0
21	CC 1032468142	BALLESTEROS RODRIGUEZ LAURA DANIELA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
22	CC 1032496447	GUERRERO CASTAÑO LUISA FERNANDA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS002	$2,645,500	4.00%	$105,900	230201	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
23	CC 1033772636	MILA DAVILA LAURA KATHERIN	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	$2,645,500	4.00%	$105,900	230301	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	FSP Subsistencia	CÓDIGO ARL	IBC ARL	TARIFA ARL	CLASE RIE	APORTE ARL	CÓDIGO CCF	IBC CCF	TARIFA CCF	APORTE CCF	TARIFA SENA	APORTE SENA	TARIFA ICBF	APORTE ICBF
1	CC 1000137381	FLOREZ DIAZ HEIDY DAYANA	$0	14-7	$2,469,133	0.52%	1	$12,900	CCF22	$3,020,279	4.00%	$120,900	0.00%	$0	0.00%	$0
2	CC 1000776075	MAHECHA SALAZAR JEFERSON ANTONIO	$0	14-7	$3,250,000	0.52%	1	$17,000	CCF22	$3,250,000	4.00%	$130,000	0.00%	$0	0.00%	$0
3	CC 1001204918	MAHECHA FORERO GISELL GALATEA	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
4	CC 1005059614	CABADIAZ ROLON SLENDY DAYANA	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF36	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
5	CC 1012326662	CASTELLANOS ROJAS JUAN DAVID	$0	14-7	$2,292,767	0.52%	1	$12,000	CCF22	$2,292,767	4.00%	$91,800	0.00%	$0	0.00%	$0
6	CC 1012326662	CASTELLANOS ROJAS JUAN DAVID	$0	14-7	$352,733	0.00%	1	$0	CCF22	$352,733	4.00%	$14,200	0.00%	$0	0.00%	$0
7	CC 1012437572	OSMA DEVIA RUBEN DARIO	$0	14-7	$2,204,583	0.52%	1	$11,600	CCF22	$2,204,583	4.00%	$88,200	0.00%	$0	0.00%	$0
8	CC 1012437572	OSMA DEVIA RUBEN DARIO	$0	14-7	$264,549	0.00%	1	$0	CCF22	$264,549	4.00%	$10,600	0.00%	$0	0.00%	$0
9	CC 1012437572	OSMA DEVIA RUBEN DARIO	$0	14-7	$117,584	0.00%	1	$0	CCF22	$117,584	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
10	CC 1013662724	LOZANO AREVALO WALTER AULY	$0	14-7	$4,160,000	0.52%	1	$21,800	CCF22	$4,160,000	4.00%	$166,400	0.00%	$0	0.00%	$0
11	CC 1013674157	RESTREPO DUARTE YURANY ESTEFANY	$0	14-7	$2,469,133	0.52%	1	$12,900	CCF22	$2,469,133	4.00%	$98,800	0.00%	$0	0.00%	$0
12	CC 1013674157	RESTREPO DUARTE YURANY ESTEFANY	$0	14-7	$86,223	0.00%	1	$0	CCF22	$86,223	4.00%	$3,500	0.00%	$0	0.00%	$0
13	CC 1013674157	RESTREPO DUARTE YURANY ESTEFANY	$0	14-7	$86,223	0.00%	1	$0	CCF22	$86,223	4.00%	$3,500	0.00%	$0	0.00%	$0
14	CC 1014659032	VALENZUELA CAMELO KAREN SOFIA	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
15	CC 1016055621	CHAPARRO PAVA JOHANNA PATRICIA	$0	14-7	$4,680,000	0.52%	1	$24,500	CCF22	$4,680,000	4.00%	$187,200	0.00%	$0	0.00%	$0
16	CC 1016055621	CHAPARRO PAVA JOHANNA PATRICIA	$0	14-7	$519,999	0.00%	1	$0	CCF22	$519,999	4.00%	$20,800	0.00%	$0	0.00%	$0
17	CC 1018465585	GONZALEZ VARGAS PAOLA ANDREA	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
18	CC 1021668260	VELASQUEZ GOMEZ MICHEL ANDREA	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
19	CC 1023010769	GUTIERREZ BARBOSA ANGIE TATIANA	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
20	CC 1031643234	SOLER GOMEZ DANIEL MAURICIO	$0	14-7	$2,887,300	0.52%	1	$15,100	CCF22	$2,887,300	4.00%	$115,500	0.00%	$0	0.00%	$0
21	CC 1032468142	BALLESTEROS RODRIGUEZ LAURA DANIELA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF22	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
22	CC 1032496447	GUERRERO CASTAÑO LUISA FERNANDA	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
23	CC 1033772636	MILA DAVILA LAURA KATHERIN	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	TIPO COT	SUB COT	EXT	COL EXT	Exon	COD MUN	COD DEP	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP	EPS	AFP	ARL	CCF	CÓDIGO EPS	IBC EPS	TARIFA EPS	APORTE EPS	CÓDIGO AFP	IBC AFP	TARIFA AFP	APORTE AFP	FSP Solidaridad
24	CC 1058846017	TABARES ORTIZ JORGE IVAN	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$4,550,000	4.00%	$182,000	230201	$4,550,000	16.00%	$728,000	$0
25	CC 1072196210	PINZON MENDEZ LUIS ALBERTO	1	0			Si	001	11																20	20	20	20	EPS017	$1,763,667	4.00%	$70,600	230301	$1,763,667	16.00%	$282,200	$0
26	CC 1072196210	PINZON MENDEZ LUIS ALBERTO	1	0			Si	001	11												X				2	2	2	2	EPS017	$176,366	4.00%	$7,100	230301	$176,366	16.00%	$28,300	$0
27	CC 1072196210	PINZON MENDEZ LUIS ALBERTO	1	0			Si	001	11										X						8	8	8	8	EPS017	$470,335	4.00%	$18,900	230301	$470,335	16.00%	$75,300	$0
28	CC 1093786226	ARENAS CARDONA INGRID FERNANDA	1	0			Si	001	54																30	30	30	30	EPS037	$2,645,500	4.00%	$105,900	230201	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
29	CC 1098776013	ARENAS GONZALEZ LORENA	1	0			Si	001	54																30	30	30	30	EPS037	$2,645,500	4.00%	$105,900	25-14	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
30	CC 1116810173	CORDOBA FUENTES ANGIE VIVIANA	1	0			Si	001	81																30	30	30	30	EPS037	$2,645,500	4.00%	$105,900	230301	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
31	CC 1144134835	PORTILLO RAMIREZ SANDRA MARCELA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	$2,645,500	4.00%	$105,900	231001	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
32	CC 52311588	MARTINEZ GUERRERO HEIDY LISETTE	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$2,645,500	4.00%	$105,900	230301	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
33	CC 52457797	PINZON NUÑEZ YAMILE	1	0			Si	001	11																29	29	29	29	EPS005	$2,557,317	4.00%	$102,300	25-14	$2,557,317	16.00%	$409,200	$0
34	CC 52457797	PINZON NUÑEZ YAMILE	1	0			Si	001	11									X							1	1	1	1	EPS005	$88,183	0.00%	$0	25-14	$88,183	16.00%	$14,200	$0
35	CC 52792283	RODRIGUEZ YAYA NEIDY YOJANA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	$2,645,500	4.00%	$105,900	230301	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
36	CC 52800611	NUMPAQUE MONROY YANETH	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$2,645,500	4.00%	$105,900	230201	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
37	CC 80000312	BOLAÑO GUTIERREZ JOSEPH ENRIQUE	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$2,645,500	4.00%	$105,900	231001	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
38	CC 80815837	SOLER PEÑA JOHN FREDY	1	0			Si	001	11																28	28	28	28	EPS005	$2,469,133	4.00%	$98,800	230301	$2,469,133	16.00%	$395,100	$0
39	CC 80815837	SOLER PEÑA JOHN FREDY	1	0			Si	001	11										X						2	2	2	2	EPS005	$117,584	4.00%	$4,800	230301	$117,584	16.00%	$18,900	$0
40	CC 80897145	MORALES BARON LUIS MIGUEL	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	$6,500,000	4.00%	$260,000	230201	$6,500,000	16.00%	$1,040,000	$32,500
																															$3,629,000				$14,522,900	$32,500

PAGADO

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	FSP Subsistencia	CÓDIGO ARL	IBC ARL	TARIFA ARL	CLASE RIE	APORTE ARL	CÓDIGO CCF	IBC CCF	TARIFA CCF	APORTE CCF	TARIFA SENA	APORTE SENA	TARIFA ICBF	APORTE ICBF
24	CC 1058846017	TABARES ORTIZ JORGE IVAN	$0	14-7	$4,550,000	0.52%	1	$23,800	CCF22	$4,550,000	4.00%	$182,000	0.00%	$0	0.00%	$0
25	CC 1072196210	PINZON MENDEZ LUIS ALBERTO	$0	14-7	$1,763,667	0.52%	1	$9,300	CCF22	$1,763,667	4.00%	$70,600	0.00%	$0	0.00%	$0
26	CC 1072196210	PINZON MENDEZ LUIS ALBERTO	$0	14-7	$176,366	0.00%	1	$0	CCF22	$176,366	4.00%	$7,100	0.00%	$0	0.00%	$0
27	CC 1072196210	PINZON MENDEZ LUIS ALBERTO	$0	14-7	$470,335	0.00%	1	$0	CCF22	$470,335	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
28	CC 1093786226	ARENAS CARDONA INGRID FERNANDA	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF36	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
29	CC 1098776013	ARENAS GONZALEZ LORENA	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF36	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
30	CC 1116810173	CORDOBA FUENTES ANGIE VIVIANA	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF67	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
31	CC 1144134835	PORTILLO RAMIREZ SANDRA MARCELA	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
32	CC 52311588	MARTINEZ GUERRERO HEIDY LISETTE	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
33	CC 52457797	PINZON NUÑEZ YAMILE	$0	14-7	$2,557,317	0.52%	1	$13,400	CCF22	$2,557,317	4.00%	$102,300	0.00%	$0	0.00%	$0
34	CC 52457797	PINZON NUÑEZ YAMILE	$0	14-7	$88,183	0.00%	1	$0	CCF22	$88,183	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
35	CC 52792283	RODRIGUEZ YAYA NEIDY YOJANA	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
36	CC 52800611	NUMPAQUE MONROY YANETH	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
37	CC 80000312	BOLAÑO GUTIERREZ JOSEPH ENRIQUE	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
38	CC 80815837	SOLER PEÑA JOHN FREDY	$0	14-7	$2,469,133	0.52%	1	$12,900	CCF22	$2,469,133	4.00%	$98,800	0.00%	$0	0.00%	$0
39	CC 80815837	SOLER PEÑA JOHN FREDY	$0	14-7	$117,584	0.00%	1	$0	CCF22	$117,584	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
40	CC 80897145	MORALES BARON LUIS MIGUEL	$32,500	14-7	$6,500,000	0.52%	1	$34,000	CCF22	$6,500,000	4.00%	$260,000	0.00%	$0	0.00%	$0
			$32,500					$464,000				$3,622,600		$0		$0

PAGADO

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

compensar | miplanilla.com

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

DATOS DEL APORTANTE

TIPO	NÚMERO	NOMBRE RAZÓN SOCIAL	DIRECCIÓN	TELÉFONO	FAX
NI	830039329	IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S	CRA.13 A No.29-24-PISO 7	5931990	3817450

FORMA PRESENTACIÓN	CLASE APORTANTE	NOMBRE SUCURSAL	CÓDIGO	DEPARTAMENTO	CIUDAD / MUNICIPIO
S	A	PRINCIPAL	PPAL	BOGOTÁ D. C.	BOGOTÁ, D.C.

DATOS DE LA PLANILLA

PERIODO LIQUIDACIÓN				TIPO PLANILLA	FECHA PAGO (DIA MES AÑO)	NÚMERO RADICACIÓN	EXONERADO PAGO PARAFISCALES Y SALUD	SE ACOGE A LOS BENEFICIOS DE LEY 1429 DE 2010 A CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR
SALUD		PENSIÓN, RIESGOS LAB, CAJA, SENA, ICBF						
MES	AÑO	MES	AÑO					
6	2024	5	2024	E	06 06 2024	77683238	Si	No

CENTRO DE TRABAJO	Todos	NÚMERO DE EMPLEADOS	27	NIT EMPRESA CONVENIO	Todos

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	TIPO COT	SUB COT	EXT	COL EXT	Exon	COD MUN	COD DEP	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP	EPS	AFP	ARL	CCF	CÓDIGO EPS	IBC EPS	TARIFA EPS	APORTE EPS	CÓDIGO AFP	IBC AFP	TARIFA AFP	APORTE AFP	FSP Solidaridad
1	CC 1000251299	RUIZ MUÑOZ ANGELA NATALIA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPSC34	$2,645,500	4.00%	$105,900	230201	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
2	CC 1000468999	ZAMORA PARRADO DAYANA	1	0			Si	001	11		X														17	17	17	17	EPS005	$1,841,667	4.00%	$73,700	230301	$1,841,667	16.00%	$294,700	$0
3	CC 1000472093	CRUZ ORJUELA CRISTIAN MAURICIO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$2,645,500	4.00%	$105,900	230301	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
4	CC 1002729833	VEGA CASTRO DEISY KATHERINE	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$2,645,500	4.00%	$105,900	230201	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
5	CC 1010241429	GONZALEZ CASTRO ANDREA VALENTINA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$2,645,500	4.00%	$105,900	25-14	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
6	CC 1013096006	MORALES COTRINO IVONNE NATALIA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,250,000	4.00%	$130,000	230201	$3,250,000	16.00%	$520,000	$0
7	CC 1014283681	LEAL GARCIA DAYANN VANESSA	1	0			Si	001	11																28	28	28	28	EPS002	$2,469,133	4.00%	$98,800	230201	$2,469,133	16.00%	$395,100	$0
8	CC 1014283681	LEAL GARCIA DAYANN VANESSA	1	0			Si	001	11										X						2	2	2	2	EPS002	$117,584	4.00%	$4,800	230201	$117,584	16.00%	$18,900	$0
9	CC 1015480954	PINILLA MONCALEANO DANIELA ALEXANDRA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$2,645,500	4.00%	$105,900	230301	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
10	CC 1016066179	CUBILLOS CUBILLOS JUAN DAVID	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS002	$2,645,500	4.00%	$105,900	230301	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
11	CC 1018430027	RODRIGUEZ AGUILERA FRANCY ALEJANDRA	1	0			Si	001	11																29	29	29	29	EPS002	$2,557,317	4.00%	$102,300	230201	$2,557,317	16.00%	$409,200	$0
12	CC 1018430027	RODRIGUEZ AGUILERA FRANCY ALEJANDRA	1	0			Si	001	11										X						1	1	1	1	EPS002	$57,485	4.00%	$2,300	230201	$57,485	16.00%	$9,200	$0
13	CC 1019110503	GARCIA CAÑON DARLYN JANKELY	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$4,550,000	4.00%	$182,000	230201	$4,550,000	16.00%	$728,000	$0
14	CC 1019150523	OSUNA HERNANDEZ JULIAN	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	$2,645,500	4.00%	$105,900	25-14	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
15	CC 1022445954	MARIN CORDOBA DAVID SANTIAGO	1	0			Si	001	11																28	28	28	28	EPS017	$2,469,133	4.00%	$98,800	230301	$2,469,133	16.00%	$395,100	$0
16	CC 1022445954	MARIN CORDOBA DAVID SANTIAGO	1	0			Si	001	11										X						2	2	2	2	EPS017	$117,584	4.00%	$4,800	230301	$117,584	16.00%	$18,900	$0
17	CC 1023369838	ZARATE QUIROGA BRANDON STIVEN	1	0			Si	001	11																28	28	28	28	EPS005	$2,469,133	4.00%	$98,800	25-14	$2,469,133	16.00%	$395,100	$0
18	CC 1023369838	ZARATE QUIROGA BRANDON STIVEN	1	0			Si	001	11										X						2	2	2	2	EPS005	$117,584	4.00%	$4,800	25-14	$117,584	16.00%	$18,900	$0
19	CC 1026295962	GELVES CASTAÑO ANDERSON RICARDO	1	0			Si	001	11																27	27	27	27	EPS002	$2,380,950	4.00%	$95,300	230301	$2,380,950	16.00%	$381,000	$0
20	CC 1026295962	GELVES CASTAÑO ANDERSON RICARDO	1	0			Si	001	11										X						3	3	3	3	EPS002	$176,376	4.00%	$7,100	230301	$176,376	16.00%	$28,300	$0
21	CC 1030571452	SIERRA PEÑA ADRIANA FERNANDA	1	0			Si	001	11																28	28	28	28	EPS002	$2,469,133	4.00%	$98,800	230201	$2,469,133	16.00%	$395,100	$0
22	CC 1030571452	SIERRA PEÑA ADRIANA FERNANDA	1	0			Si	001	11										X						2	2	2	2	EPS002	$117,584	4.00%	$4,800	230201	$117,584	16.00%	$18,900	$0
23	CC 1032387018	CARRASCAL PINEDA CARLOS MANUEL	1	0			Si	001	11																27	27	27	27	EPS008	$2,380,950	4.00%	$95,300	230301	$2,380,950	16.00%	$381,000	$0

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	FSP Subsistencia	CÓDIGO ARL	IBC ARL	TARIFA ARL	CLASE RIE	APORTE ARL	CÓDIGO CCF	IBC CCF	TARIFA CCF	APORTE CCF	TARIFA SENA	APORTE SENA	TARIFA ICBF	APORTE ICBF
1	CC 1000251299	RUIZ MUÑOZ ANGELA NATALIA	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
2	CC 1000468999	ZAMORA PARRADO DAYANA	$0	14-11	$1,841,667	0.52%	1	$9,700	CCF22	$2,473,250	4.00%	$99,000	0.00%	$0	0.00%	$0
3	CC 1000472093	CRUZ ORJUELA CRISTIAN MAURICIO	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
4	CC 1002729833	VEGA CASTRO DEISY KATHERINE	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
5	CC 1010241429	GONZALEZ CASTRO ANDREA VALENTINA	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
6	CC 1013096006	MORALES COTRINO IVONNE NATALIA	$0	14-11	$3,250,000	0.52%	1	$17,000	CCF22	$3,250,000	4.00%	$130,000	0.00%	$0	0.00%	$0
7	CC 1014283681	LEAL GARCIA DAYANN VANESSA	$0	14-11	$2,469,133	0.52%	1	$12,900	CCF22	$2,469,133	4.00%	$98,800	0.00%	$0	0.00%	$0
8	CC 1014283681	LEAL GARCIA DAYANN VANESSA	$0	14-11	$117,584	0.00%	1	$0	CCF22	$117,584	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
9	CC 1015480954	PINILLA MONCALEANO DANIELA ALEXANDRA	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
10	CC 1016066179	CUBILLOS CUBILLOS JUAN DAVID	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
11	CC 1018430027	RODRIGUEZ AGUILERA FRANCY ALEJANDRA	$0	14-11	$2,557,317	0.52%	1	$13,400	CCF22	$2,557,317	4.00%	$102,300	0.00%	$0	0.00%	$0
12	CC 1018430027	RODRIGUEZ AGUILERA FRANCY ALEJANDRA	$0	14-11	$57,485	0.00%	1	$0	CCF22	$57,485	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
13	CC 1019110503	GARCIA CAÑON DARLYN JANKELY	$0	14-11	$4,550,000	0.52%	1	$23,800	CCF22	$4,550,000	4.00%	$182,000	0.00%	$0	0.00%	$0
14	CC 1019150523	OSUNA HERNANDEZ JULIAN	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
15	CC 1022445954	MARIN CORDOBA DAVID SANTIAGO	$0	14-11	$2,469,133	0.52%	1	$12,900	CCF22	$2,469,133	4.00%	$98,800	0.00%	$0	0.00%	$0
16	CC 1022445954	MARIN CORDOBA DAVID SANTIAGO	$0	14-11	$117,584	0.00%	1	$0	CCF22	$117,584	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
17	CC 1023369838	ZARATE QUIROGA BRANDON STIVEN	$0	14-11	$2,469,133	0.52%	1	$12,900	CCF22	$2,469,133	4.00%	$98,800	0.00%	$0	0.00%	$0
18	CC 1023369838	ZARATE QUIROGA BRANDON STIVEN	$0	14-11	$117,584	0.00%	1	$0	CCF22	$117,584	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
19	CC 1026295962	GELVES CASTAÑO ANDERSON RICARDO	$0	14-11	$2,380,950	0.52%	1	$12,500	CCF22	$2,380,950	4.00%	$95,300	0.00%	$0	0.00%	$0
20	CC 1026295962	GELVES CASTAÑO ANDERSON RICARDO	$0	14-11	$176,376	0.00%	1	$0	CCF22	$176,376	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
21	CC 1030571452	SIERRA PEÑA ADRIANA FERNANDA	$0	14-11	$2,469,133	0.52%	1	$12,900	CCF22	$2,469,133	4.00%	$98,800	0.00%	$0	0.00%	$0
22	CC 1030571452	SIERRA PEÑA ADRIANA FERNANDA	$0	14-11	$117,584	0.00%	1	$0	CCF22	$117,584	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
23	CC 1032387018	CARRASCAL PINEDA CARLOS MANUEL	$0	14-11	$2,380,950	0.52%	1	$12,500	CCF22	$2,380,950	4.00%	$95,300	0.00%	$0	0.00%	$0

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	TIPO COT	SUB COT	EXT	COL EXT	Exon	COD MUN	COD DEP	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP	EPS	AFP	ARL	CCF	CÓDIGO EPS	IBC EPS	TARIFA EPS	APORTE EPS	CÓDIGO AFP	IBC AFP	TARIFA AFP	APORTE AFP	FSP Solidaridad
24	CC 1032387018	CARRASCAL PINEDA CARLOS MANUEL	1	0			Si	001	11										X						3	3	3	3	EPS008	$174,416	4.00%	$7,000	230301	$174,416	16.00%	$28,000	$0
25	CC 1043648865	AMEZQUITA LONDOÑO LEYNNER SANTIAGO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS037	$2,645,500	4.00%	$105,900	230301	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
26	CC 1069749316	CHITIVA VELAZQUEZ LILIANA PATRICIA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$2,645,500	4.00%	$105,900	25-14	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
27	CC 1089245033	BRAVO ANDRADE ROXANNA LUCERO	1	0			Si	001	76																30	30	30	30	ESSC62	$2,645,500	4.00%	$105,900	230201	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
28	CC 1116550911	SANCHEZ CELY JESSICA TATIANA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
29	CC 1126449247	REALPE VILLAMARIN JOHAN STIVEN	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS002	$2,645,500	4.00%	$105,900	230301	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
30	CC 1151958956	RENTERIA MURILLO JHOSIMAR	1	0			Si	001	76																28	28	28	28	EPS012	$2,469,133	4.00%	$98,800	230301	$2,469,133	16.00%	$395,100	$0
31	CC 1151958956	RENTERIA MURILLO JHOSIMAR	1	0			Si	001	76										X						2	2	2	2	EPS012	$117,584	4.00%	$4,800	230301	$117,584	16.00%	$18,900	$0
32	CC 43119779	GUZMAN MUÑOZ LILIANA ISABEL	1	0			Si	001	05																30	30	30	30	EPS010	$2,645,500	4.00%	$105,900	230201	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
33	CC 43974975	RODRIGUEZ BEDOYA SANDRA YISELA	1	0			Si	001	05																30	30	30	30	EPS010	$2,645,500	4.00%	$105,900	230201	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
34	CC 52445711	VARON OLIVEROS ANA PILAR	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$2,645,500	4.00%	$105,900	230201	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
35	CC 52970921	COTRINO PALACIOS LIBIA PATRICIA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$2,645,500	4.00%	$105,900	230201	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
																															$2,957,500				$11,822,900	$0

PAGADO

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

compensar | miplanilla.com

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	FSP Subsistencia	CÓDIGO ARL	IBC ARL	TARIFA ARL	CLASE RIE	APORTE ARL	CÓDIGO CCF	IBC CCF	TARIFA CCF	APORTE CCF	TARIFA SENA	APORTE SENA	TARIFA ICBF	APORTE ICBF
24	CC 1032387018	CARRASCAL PINEDA CARLOS MANUEL	$0	14-11	$174,416	0.00%	1	$0	CCF22	$174,416	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
25	CC 1043648865	AMEZQUITA LONDOÑO LEYNNER SANTIAGO	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
26	CC 1069749316	CHITIVA VELAZQUEZ LILIANA PATRICIA	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
27	CC 1089245033	BRAVO ANDRADE ROXANNA LUCERO	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF57	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
28	CC 1116550911	SANCHEZ CELY JESSICA TATIANA	$0	14-11	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF22	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
29	CC 1126449247	REALPE VILLAMARIN JOHAN STIVEN	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
30	CC 1151958956	RENTERIA MURILLO JHOSIMAR	$0	14-11	$2,469,133	0.52%	1	$12,900	CCF57	$2,469,133	4.00%	$98,800	0.00%	$0	0.00%	$0
31	CC 1151958956	RENTERIA MURILLO JHOSIMAR	$0	14-11	$117,584	0.00%	1	$0	CCF57	$117,584	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
32	CC 43119779	GUZMAN MUÑOZ LILIANA ISABEL	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF04	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
33	CC 43974975	RODRIGUEZ BEDOYA SANDRA YISELA	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF04	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
34	CC 52445711	VARON OLIVEROS ANA PILAR	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
35	CC 52970921	COTRINO PALACIOS LIBIA PATRICIA	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
			$0					$382,300				$2,942,400		$0		$0

PAGADO

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información



PROYECTO: Migración Colombia
Periodo: 01 al 31 de mayo de 2024
Orden de Compra: 122240

MIGRACIÓN
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

UT UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

Tabla de contenido

1 INTRODUCCIÓN 4
2 ESPECIFICACIÓN DEL SERVICIO 4
2.1 Objeto del Servicio 4
2.2 Alcance del Servicio 4
2.3 Canales de contacto 4
3 GLOSARIO 5
4 MODELO DE GESTIÓN 6
4.1 Interacciones Mes 6
4.2 Segmento Inbound 8
4.2.1 Comportamiento Semanal Inbound 10
4.2.2 Comportamiento Día de la Semana Inbound 10
4.2.3 Comportamiento Diario Inbound 11
4.2.4 Comportamiento Franja Horaria Inbound 11
4.3 Segmento Linea Anticorrupción 12
4.3.1 Comportamiento Semanal Anticorrupción 13
4.3.2 Comportamiento Día de la Semana Anticorrupción 13
4.3.3 Comportamiento Diario Anticorrupción 14
4.3.4 Comportamiento Franja Horaria Anticorrupción 14
4.4 Segmento Video Llamada 15
4.4.1 Comportamiento Semanal Video Llamada 16
4.4.2 Comportamiento Día de la Semana Video Llamada 16
4.4.3 Comportamiento Diario Video Llamada 17
4.4.4 Comportamiento Franja Horaria Video Llamada 17
4.5 Segmento Chat 18
4.5.1 Comportamiento Semanal Chat 19
4.5.2 Comportamiento Día de la Semana Chat 19
4.5.3 Comportamiento Diario Chat 20
4.5.4 Comportamiento Franja Horaria Chat 20
4.6 Clic to Call (C2C) 21
4.6.1 Comportamiento Semanal C2C 22

4.6.2 Comportamiento Día de la Semana C2C 22
4.6.3 Comportamiento Diario C2C 23
4.6.4 Comportamiento Franja Horaria C2C 23
4.7 Déjanos Llamarte (Web Call Back) 24
4.8 Segmento Outbound 24
5 TIPIFICACIONES 25
5.1 % Participación por Motivo de llamada 26
5.2 % Participación por Genero 27
5.3 % Participación por Nacionalidad 28
5.4 % Participación por Grupo de Edades 28
6 GESTION PQRS 28
6.1 Tipo de Solicitud 28
6.2 Gestión por Trámite 29
6.3 Gestión por Backoffice 30
7 AGENDAMIENTO 32
7.1 Top Agendamiendo por cuidades 33
7.2 Registro de Asistencia Agendas 35
8 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN MENSUAL 38
8.1 Encuestas Canal Telefónico 38
8.2 Encuestas Ventanilla Virtual 40
9 QUEJAS 42
9.1 Casos escalados 42
10 GESTION PERSONAL DE APOYO EN PUNTOS PRESENCIALES 43
11 ACTUALIZACIONES - FORMACIÓN 45
12 NOVEDADES 48

1 INTRODUCCIÓN

El presente informe da cuenta de los resultados y gestión del mes en referencia donde se podrán evidenciar métricas operativas, oportunidades de mejora identificados y estrategias planteadas y aplicadas.

Partimos recordando el objeto del servicio y nuestras obligaciones contractuales las cuales en el desarrollo del informe vamos presentando.

A continuación, se muestran los resultados obtenidos durante la gestión del 1 al 31 de mayo de 2024 en cada uno de los canales de atención que la entidad tiene destinados para la atención a la ciudadanía así como el apoyo que es prestado por parte de algunos agentes del centro de contacto en los centros facilitadores de la entidad.

2 ESPECIFICACIÓN DEL SERVICIO

2.1 Objeto del Servicio

El objeto del Acuerdo Marco es establecer: (i) las condiciones para la contratación de Servicios BPO al amparo del Acuerdo Marco y la prestación del servicio por parte de los Proveedores; (ii) las condiciones en las cuales las Entidades Compradoras se vinculan al Acuerdo Marco y adquieren los Servicios BPO; y (iii) las condiciones para el pago de los Servicios BPO por parte de las Entidades Compradoras.

2.2 Alcance del Servicio

Los Proveedores se obligan a entregar a las Entidades Compradoras en la operación los servicios BPO de acuerdo con las especificaciones establecidas en el pliego de condiciones y de acuerdo con las Ofertas presentadas a Colombia Compra Eficiente en la licitación pública 122240.

El Acuerdo Marco busca: (i) aprovechar el poder de negociación que tiene el Estado como un solo comprador, agregando la demanda de Servicios BPO de las Entidades Compradoras a nivel nacional; (ii) mejorar la eficiencia en la contratación de Servicios BPO al hacer un solo proceso de licitación pública; y (iii) garantizar a las Entidades Compradoras la contratación de Servicios BPO durante la vigencia del Acuerdo Marco.

2.3 Canales de contacto

A continuación se detallan los diferentes canales de atención que la entidad tiene a disposición de la ciudadanía:

- **Telefónico:**
  - Línea Fija (601) 601-6170
  - Línea Nacional: 018000 018662
  - Línea anticorrupción (601) 611-6177
- **Ventanilla Virtual:**

Accesos publicados en la página web de la entidad: https://www.migracioncolombia.gov.co/

  - Llámanos (Clic to Call).
  - Déjanos Llamarte (Call me Back).
  - Videollamada.
  - Videollamada por Lengua de Señas.
  - Chatbot.
- **Plataforma de citas**.

Página web desarrollado por la UT con diferentes módulos dirigidos a ciudadanos, funcionarios y operadores del centro del contacto donde los ciudadanos podrán realizar la autogestión de consulta y agendamiento de citas en los diferentes puntos de atención a nivel nacional: https://citasmigracion.iq-online.net.co/citas

3 GLOSARIO

- **Interacciones recibidas:** Son todas las interacciones de los ciudadanos que buscan contacto con un asesor por los diferentes canales de atención, Telefónico y/o ventanilla virtual.
- **Autogestión:** Son las interacciones que llegan al chat Bot o al IVR y no pasan al asesor, solucionan sus inquietudes con la información que consultan y no requieren atención directa con una persona.
- **Virtual Hold:** Es un servicio que se ofrece cuando la línea está con cola de llamada y le informa al ciudadano que los asesores se encuentran ocupados y ofrece la opción de devolución de llamada.
- **Recibidas ACD:** Son las interacciones que pasan de las opciones del IVR y llegan a la cola para ser atendida por un asesor.
- **Nivel de servicio:** Hace referencia al porcentaje de llamadas contestadas antes de un tiempo determinado.
- **Nivel de atención (Eficacia):** Número de interacciones atendidas sobre el total de interacciones recibidas.
- **Abandono:** Es el porcentaje de llamadas abandonadas/ Llamadas recibidas en un umbral determinado.
- **TMO:** Tiempo Medio de operación, corresponde al tiempo desde que inicia la atención con el ciudadano hasta el final.

4 MODELO DE GESTIÓN

- Fecha de inicio contrato: 28 de diciembre de 2023.
- Fecha de final gestión: 27 de junio de 2024.
- Periodo de gestión a presentar: 1 al 31 de mayo de 2024.

A continuación, detallamos la gestión ejecutada en el mes de mayo por cada canal de gestión así: Gestión de Contact Center: En este agrupamos los servicios prestados para la atención de interacciones entrantes así:

- Atención telefónica de las líneas de servicio, así como de conmutador, esta cubre tanto idioma español como inglés y la línea anticorrupción.
- Atención por Ventanilla virtual Chat Bot, chat, llámanos, Videollamada y déjanos llamarte, en idioma español y Lengua de señas.
- Gestión de PQRS: En este se detallan las actividades para la atención de cada una de las solicitudes que son direccionadas al equipo de apoyo.
- Gestión Presencial: Corresponde a las actividades desarrolladas en cada punto de atención de Migración Colombia de acuerdo con los servicios contratados y seleccionados en la orden de compra.

4.1 Interacciones Mes

A continuación, se presenta el total de interacciones de los segmentos de atención:

Telefónico: Se muestran las interacciones recibidas por las líneas de servicio fija, 018000 las cuales se derivan a la opción 1 (español y opción 2 (inglés), importante tener presente que las llamadas ingresan al IVR donde dependiendo de la opción seleccionada hay paso a agente u opciones de audio texto (donde escuchan la información pregrabada dando orientación al ciudadano) y la línea anticorrupción donde se le da un direccionamiento al ciudadano sobre los tramites a realizar presuntos actos de corrupción, realizados por funcionarios públicos o contratistas de la entidad.

Ventanilla lo integran los siguientes canales:

- **Clic to call:** servicio a través de la web que al realizar la llamada automáticamente pasa al asesor para atención.
- **Web call back:** servicio que permite dejar los datos al ciudadano y se realiza la devolución cuando se esté en horario hábil de atención y se tenga disponibilidad de asesores.
- **Video llamada:** servicio que permite atención en español y en lenguaje de señas.
- **Chat:** servicio que permite una interacción a través del Chatbot, donde le ciudadano podrá autogestionar sus consultas, así mismo, un paso a agente en caso de que el ciudadano no logre resolver sus inquietudes.

En la siguiente tabla se puede observar el resumen de los indicadores obtenidos desde enero al corte del presente informe, según lo establecido en la orden de compra.

TABLERO DE INDICADORES (ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO-ANS)						
Indicador (ANS)	**Meta (Nivel Plata)**	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24
		Periodo de Estabilización				
DISPONIBILIDAD DE LA PLATAFORMA	>=99.7%	99,9%	99,4%	99,8%	99,9%	100,0%
EFICACIA	>= 90%	69,0%	93,1%	97,1%	95,3%	91,3%
TELEFONICO	Nivel Atención	68,1%	97,8%	99,3%	98,9%	97,7%
CHAT		73,9%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
WEB (C2C)		-	93,3%	92,5%	87,8%	91,8%
WEB (WCB)		-	65,1%	96,8%	93,4%	85,7%
TMO INBOUND		0:08:07	0:07:05	0:06:57	0:06:50	0:06:47
TMO CHAT		0:11:53	0:12:09	0:11:34	0:12:02	0:12:33
TIEMPO DE ATENCIÓN CANALES INBOUND	<= 40 segundos	-	24	11	17	24
TIEMPO DE ATENCIÓN CANALES CHAT	<= 60 segundos	-	18	28	27	25
TIEMPO DE ATENCIÓN CANALES VIDEO LLAMADA	<= 90 segundos	-	8	8	13	25
TIEMPO DE ATENCIÓN CANALES WEB (C2C)	-	-	-	17	21	22
OCUPACIÓN DE AGENTES	>=65%	75%	50%	41%	51%	52%
QUEJAS SOBRE EL SERVICIO DEL CENTRO DE CONTACTO	< 3%	0,000%	0,007%	0,000%	0,000%	0,000%
PROMEDIO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS CON EL SERVICIO	Opción 2 Resultado evaluación >80%	En construcción	En construcción	4,4	4,4	4,6
ROTACIÓN DE AGENTES	Resultado	4,00%	2,00%	2,00%	1,72%	3,45%
PRECISIÓN ERROR CRÍTICO DE NEGOCIO: ECN	>= 85%	93,0%	96,8%	98,1%	97,7%	98,2%
PRECISIÓN ERROR CRÍTICO DE USUARIO: ECU		89,0%	91,1%	93,1%	94,4%	95,2%
AUDITORÍA EFECTUADA POR LA ENTIDAD COMPRADORA A LA MEDIDA DE PRECISIÓN ERROR CRITICO DE USUARIO	<=15%	Pendiente Migración Colombia	Pendiente Migración Colombia	Pendiente Migración Colombia	Pendiente Migración Colombia	Pendiente Migración Colombia
ECA	>=70%	98%	98%	98%	92%	95%

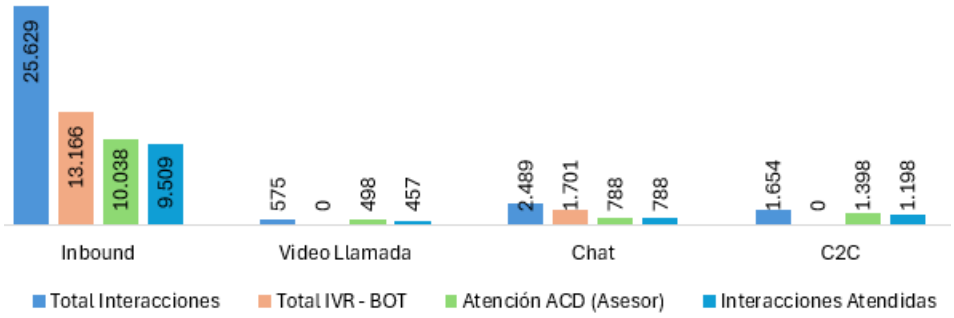
Tabla N° 1

A continuación, se muestra el consolidado para los segmentos:

Segmento	Total Interacciones	Total IVR - BOT	Total Fuera Horario	Atención ACD (Asesor)	Interacciones Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atención	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	% Tipificación
Inbound	**25.629**	**13.166**	**2.425**	**10.038**	**9.509**	**529**	**97,72%**	**88,44%**	**2,28%**	**0:06:47**	**99,18%**
Español	*24.228*	*12.321*	*2.326*	*9.581*	*9.140*	*441*	*97,99%*	*88,29%*	*2,01%*	*0:06:58*	*99,34%*
Ingles	*539*	*482*	*0*	*57*	*54*	*3*	*99,44%*	*96,30%*	*0,56%*	*0:15:01*	*96,30%*
Línea Anticorrupción	*862*	*363*	*99*	*400*	*315*	*85*	*88,86%*	*91,43%*	*11,14%*	*0:01:59*	*94,92%*
Video Llamada	**575**	**-**	**77**	**498**	**457**	**41**	**91,77%**	**88,55%**	**8,23%**	**0:06:20**	**97,81%**
Video Llamada	*574*	*-*	*76*	*498*	*457*	*41*	*91,77%*	*88,55%*	*8,23%*	*0:06:20*	*97,81%*
Lenguaje de Señas	*1*	*-*	*1*	*0*	*0*	*0*	-	-	-	-	-
Chat	**2.489**	**1.701**	**707**	**788**	**788**	**0**	**100,00%**	**97,08%**	**0,00%**	**0:12:33**	**100,00%**
C2C	**1.654**	**-**	**256**	**1.398**	**1.198**	**200**	**85,69%**	**84,84%**	**14,31%**	**0:05:20**	**99,83%**
Outbound	**1.580**	**-**	**-**	**1.580**	**983**	**597**	-	-	-	***0:05:13***	**92,16%**
Web Call Back	*932*	*-*	*-*	*932*	*855*	*77*	-	-	-	*0:05:13*	*92,16%*
Salientes	*648*	*-*	*-*	*648*	*128*	*520*	-	-	-	-	-
TOTAL	**31.927**	**14.867**	**3.465**	**14.302**	**12.935**	**1.367**	**93,95%**	**84,91%**	**6,05%**	**0:07:15**	**96,88%**

El total del TMO (0:07:15) es un promedio directo

Tabla N° 2



Grafica N° 1

Para el mes en referencia se recibieron 31.927 interacciones en todos los canales de servicio, a lo que corresponde a una variación de **-5%** referente al mes inmediatamente anterior.

La razón de la disminución de las interacciones es atribuible a la cantidad de días festivos con los que conto el mes objeto de medición de este informe.

A continuación, se muestra la variación de interacciones recibidas que solicitaron paso a asesor frente al mes actual, donde se presentó una disminución de frente al total de interacciones del mes inmediatamente anterior.

Atención ACD (Asesor)	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	Variación
Inbound	31.474	12.043	8.812	10.321	10.038	-2,8%
Video Llamada	-	384	402	446	498	10,4%
Chat	2.588	786	774	1.010	788	-28,2%
C2C	-	1.083	1.318	1.459	1.398	-4,4%
Outbound	196	748	293	1.182	1.580	25,2%
TOTAL	**34.258**	**15.044**	**11.599**	**14.418**	**14.302**	**-0,8%**

Tabla N° 3

4.2 Segmento Inbound

Se muestran las llamadas tanto de la línea fija como de la 01 8000 128662, Opción 1 (español) y la opción 2 (inglés). La participación de las llamadas que los ciudadanos solicitan paso a agente es: opción 1, 99.4% y opción 2, 0.6%.

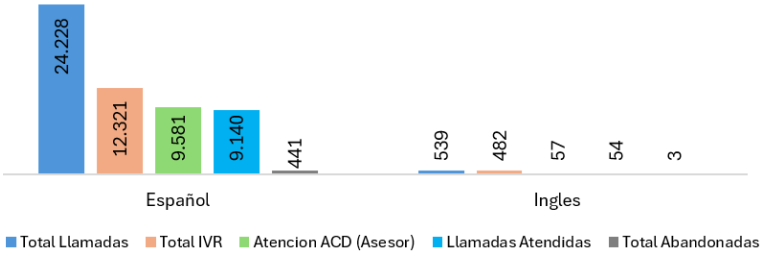
Importante tener en cuenta que el 71.3% de las llamadas se reciben a través de la línea fija 6016116170 y el 24.1% ingresan a través de la 01 8000 128662, el restante 4.6% corresponde a las llamadas abandonadas.

Durante el mes del presente informe para el Skill de Ingles se presentan las siguientes novedades, el 17 de mayo se presenta el retiro de la agente bilingüe presencial por lo que se hace necesario reemplazarla con el agente bilingüe del Cantac Ivonne Morales, así mismo en el contac se hace la

promoción de agente técnico a agente técnico bilingüe a Daniel Soler razón por la cual se presenta un incremento en el TMO del segmento mencionado.

Campaña	Total Llamadas	Total IVR	Total Fuera Horario	Atencion ACD (Asesor)	*Llamadas Aten. L.Fija*	*Llamadas Aten. L.018000*	Llamadas Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atencion	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO
Español	24.228	12.321	2.326	9.581	*6.824*	*2.316*	9.140	441	97,99%	88,29%	2,01%	0:06:58
Ingles	539	482	0	57	*49*	*5*	54	3	99,44%	96,30%	0,56%	0:15:01
TOTAL INBOUND	**24.767**	**12.803**	**2.326**	**9.638**	***6.873***	***2.321***	**9.194**	**444**	**97,72%**	**88,44%**	**2,28%**	**0:06:47**

Tabla N° 4



Grafica N° 2

A continuación, se muestra la variación de interacciones recibidas que solicitaron paso a asesor respecto al mes inmediatamente anterior, se muestra una variación de -7,3% para español y del -52,6% para inglés.

Atencion ACD (Asesor)	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	Variación
Español	29.509	11.201	8.485	10.283	9.581	-7,3%
Ingles	1.965	662	166	87	57	-52,6%
TOTAL	**31.474**	**11.863**	**8.651**	**10.370**	**9.638**	**-7,6%**

Tabla N° 5

Frente a las tipificaciones de este segmento, presentamos las 3 más altas para las tipificaciones de cuarto nivel:

Segmento: Español

Grupo de Tipificación	Tipificacion	Cantidad	% del total
Tipificación 1	**Orientación Tramites**	**6.772**	**74,59%**
Tipificación 2	**Control Migratorio**	**2.567**	**28,27%**
Tipificación 3	**Menores de Edad**	**1.141**	**12,57%**
Tipificación 4	*Informacion permiso de salida*	*475*	*5,23%*
Tipificación 4	*Salida de menores de edad*	*437*	*4,81%*
Tipificación 4	*Informacion general*	*152*	*1,67%*
	Restante Tipificaciones	**2.307**	**25,41%**

Tabla N°6

Segmento: Ingles

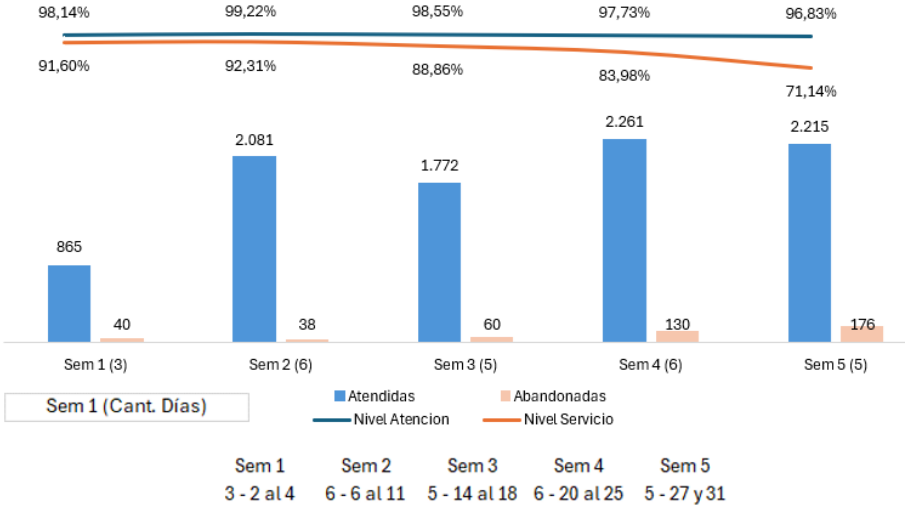
Grupo de Tipificación	Tipificacion	Cantidad	% del total
Tipificación 1	**Orientación Tramites**	**37**	**71,15%**
Tipificación 2	**Extranjeria**	**18**	**34,62%**
Tipificación 3	**Cédula de Extranjeria**	**7**	**13,46%**
Tipificación 4	*Informacion General de CE*	*3*	*5,77%*
Tipificación 4	*Renovación*	*2*	*3,85%*
Tipificación 4	*Solicitud por primera vez*	*1*	*1,92%*
	Restante Tipificaciones	**15**	**28,85%**

Tabla N°7

4.2.1 Comportamiento Semanal Inbound

A continuación, se muestra la cantidad de llamadas que ingresaron por semana, cumpliendo con el nivel de servicio y atención contractualmente.

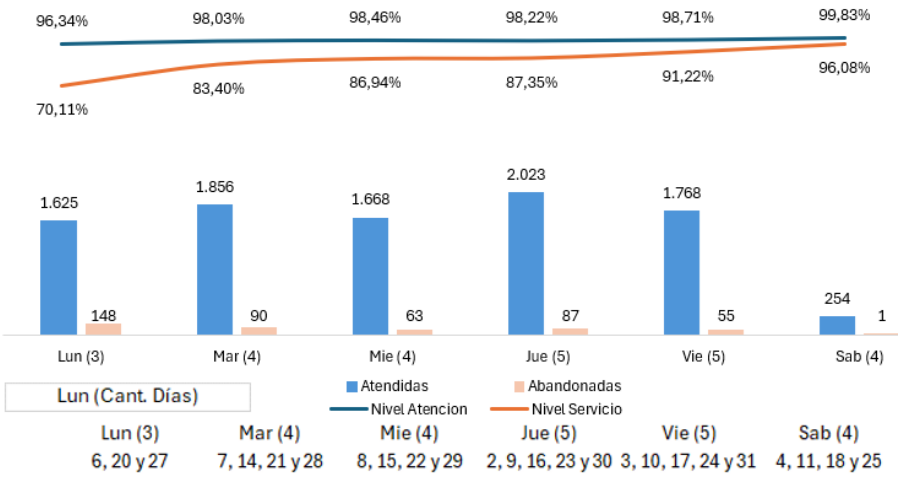
Se evidencia que el incremento de llamadas a la línea telefónica estuvo marcado en la cuarta semana (del lunes 20 al viernes 25) con un total de 2.261 este estuvo relacionado con información sobre orientación de trámites de extranjería e información general.



Grafica N° 3

4.2.2 Comportamiento Día de la Semana Inbound

Se identifica que los días de mayor participación de llamadas son los lunes seguidos de los martes. A resaltar que pese a los incrementos anteriormente mencionados los indicadores de NS y NA se cumplen según los ANS contractuales.

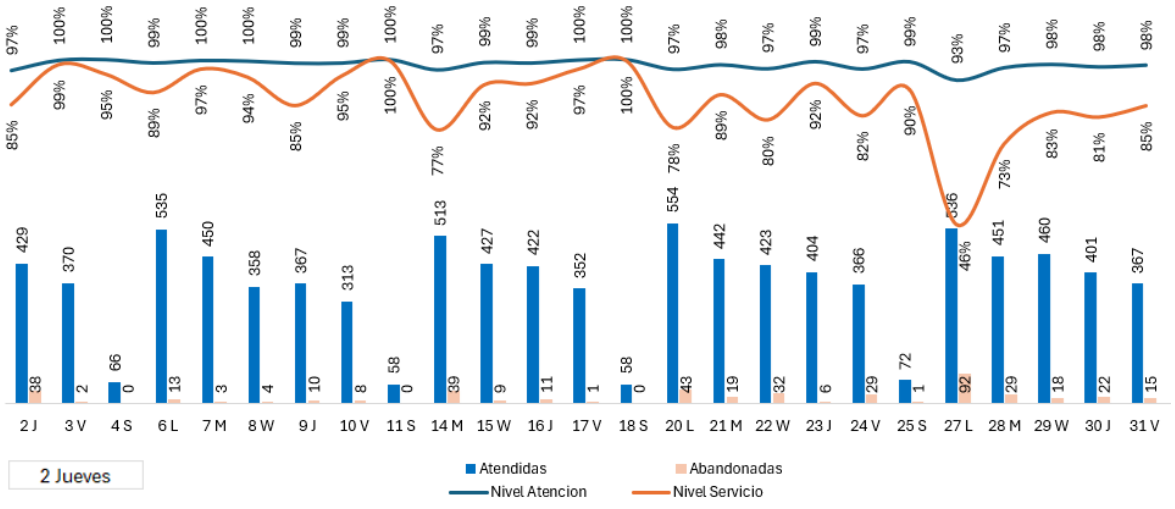


Grafica N° 4

4.2.3 Comportamiento Diario Inbound

Todos los primeros días hábiles del mes 6, 14, 20 y 27 presento el mayor ingreso de llamadas, en particular el lunes 27 se aumentó el tráfico con 1.439 llamadas recibidas en el canal, de las cuales se atendieron 534 (solo en el segmento *español*) y los motivos de llamadas fueron Orientación a tramites con un 75% de registros en ese día. Los demás días, se registraron tipificaciones que obedece a los siguientes tramites:

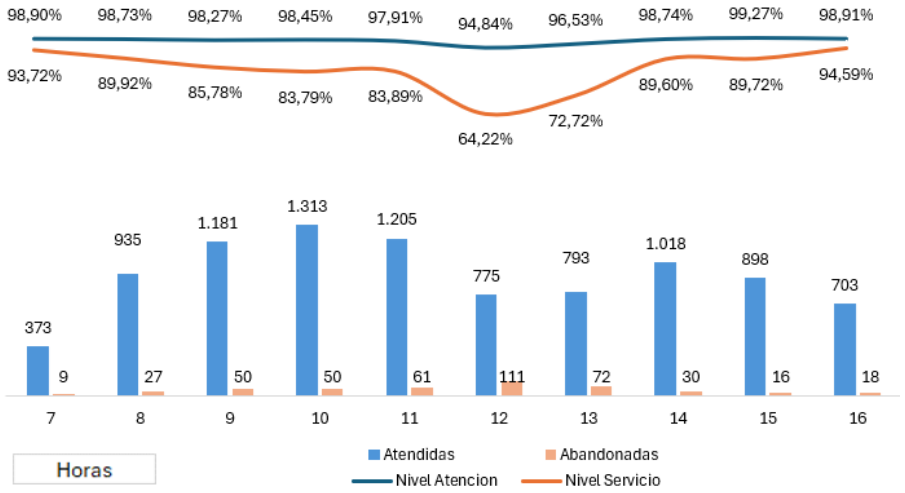
- 28% Control Migratorio
- 27% Cédula de Extranjería
- 13% Ciudadanos venezolanos
- 7% Verificación Migratoria



Grafica N° 5

4.2.4 Comportamiento Franja Horaria Inbound

Las horas de mayor volumen de interacciones se comprenden entre (10:00 a.m. y 11:00 a.m.), frente al nivel de servicio se evidencia que la afectación está entre las 12:00 p.m. y 1:00 p.m., que son las horas de almuerzo.



Grafica N° 6

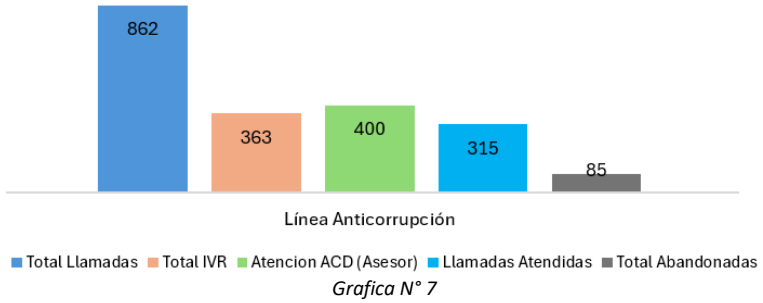
4.3 Segmento Linea Anticorrupción

En la línea anticorrupción se da un direccionamiento al ciudadano sobre los tramites a realizar presuntos actos de corrupción, realizados por funcionarios públicos o contratistas de la entidad.

De las 315 llamadas atendidas el 17.73% corresponden a tramites según la misionalidad de la campaña, el 70.90% corresponde a llamadas de atención general a orientación en trámites, información general de migración Colombia.

Campaña	Total Llamadas	Total IVR	Total Fuera Horario	Atencion ACD (Asesor)	Llamadas Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atencion	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	% Tipificación
Línea Anticorrupción	862	363	99	400	315	85	88,86%	91,43%	11,14%	0:01:59	94,92%
TOTAL LINEA ANTICORRUPCION	**862**	**363**	**99**	**400**	**315**	**85**	**88,86%**	**91,43%**	**11,14%**	**0:01:59**	**94,92%**

Tabla N° 8



Grafica N° 7

A continuación, se muestra la variación de interacciones recibidas que solicitaron paso a asesor frente al mes actual, donde se presentó un incremento del 40.5% frente al total de interacciones del mes inmediatamente anterior.

Atencion ACD (Asesor)	FEB	MAR	ABR	MAY	Variación
Línea Anticorrupción	180	161	238	400	40,5%
TOTAL	**180**	**161**	**238**	**400**	**40,5%**

Tabla N° 9

Frente a las tipificaciones de este segmento, presentamos las 3 más altas para las tipificaciones de cuarto nivel:

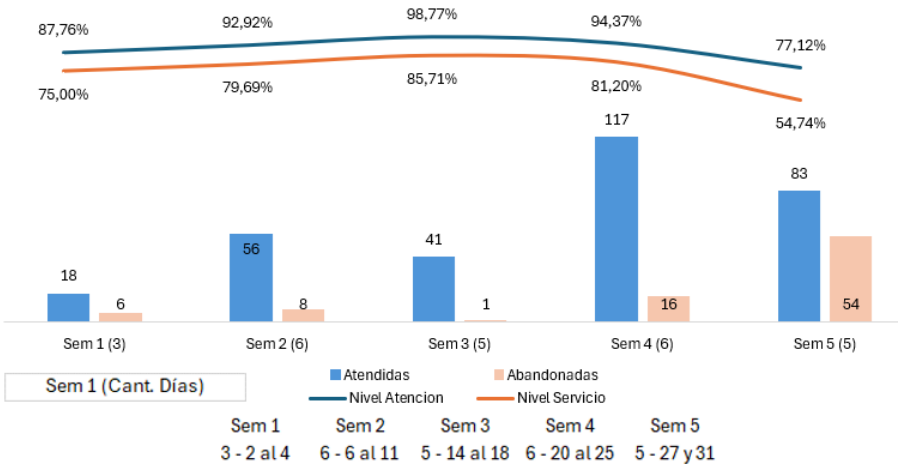
Segmento: Línea Anticorrupción

Grupo de Tipificación	Tipificacion	Cantidad	% del total
Tipificación 1	**Orientación Tramites**	**212**	**70,90%**
Tipificación 2	**Control Migratorio**	**89**	**29,77%**
Tipificación 3	**Menores de Edad**	**36**	**12,04%**
Tipificación 4	*Salida de menores de edad*	*18*	*6,02%*
Tipificación 4	*Informacion permiso de salida*	*10*	*3,34%*
Tipificación 4	*Informacion general*	*7*	*2,34%*
	Restante Tipificaciones	**87**	**29,10%**

Tabla N° 10

4.3.1 Comportamiento Semanal Anticorrupción

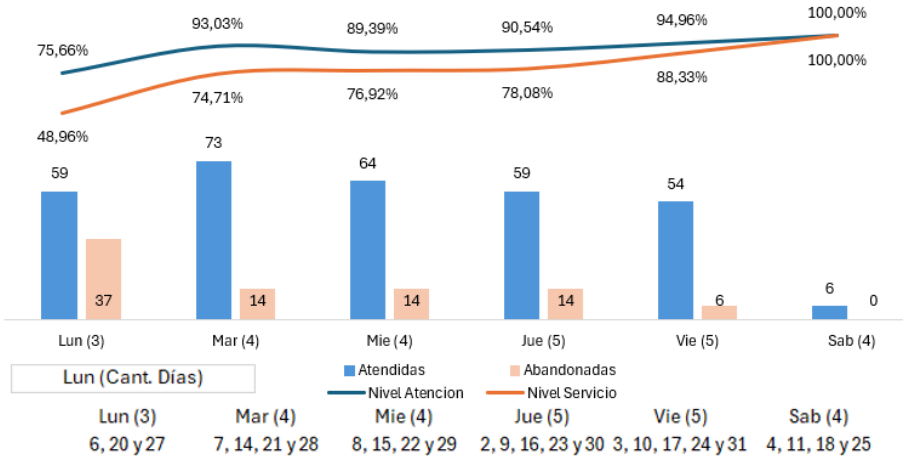
A continuación, se muestra la cantidad de llamadas que se recibieron en esta línea, la semana 4 es donde se presentó el mayor volumen de llamadas con 117 registros.



Grafica N° 8

4.3.2 Comportamiento Día de la Semana Anticorrupción

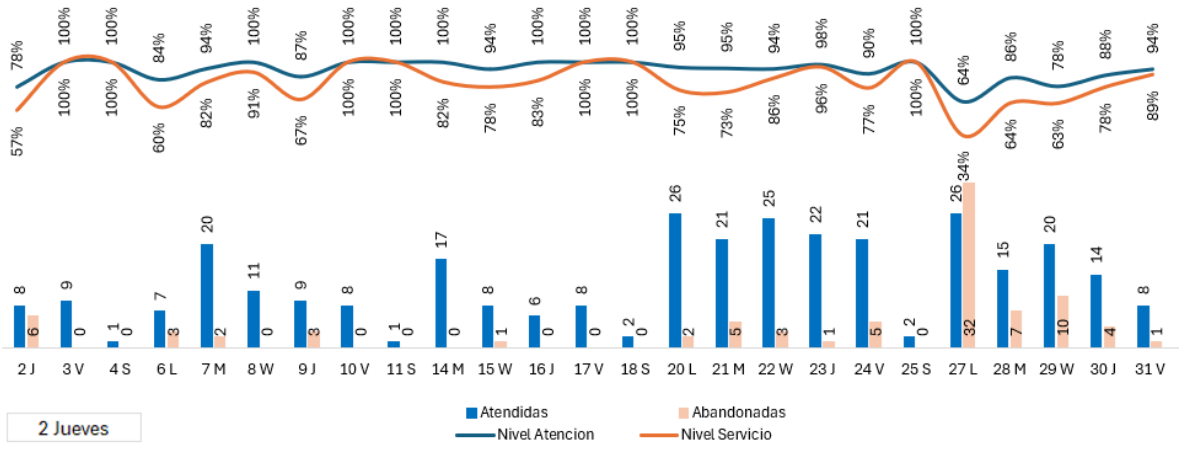
Se identifica que los días donde ingresa el mayor volumen de llamadas fueron los martes y miércoles con 73 y 64 llamadas, respectivamente, en total en durante el mes, así como lo muestra el gráfico a continuación:



Grafica N° 9

4.3.3 Comportamiento Diario Anticorrupción

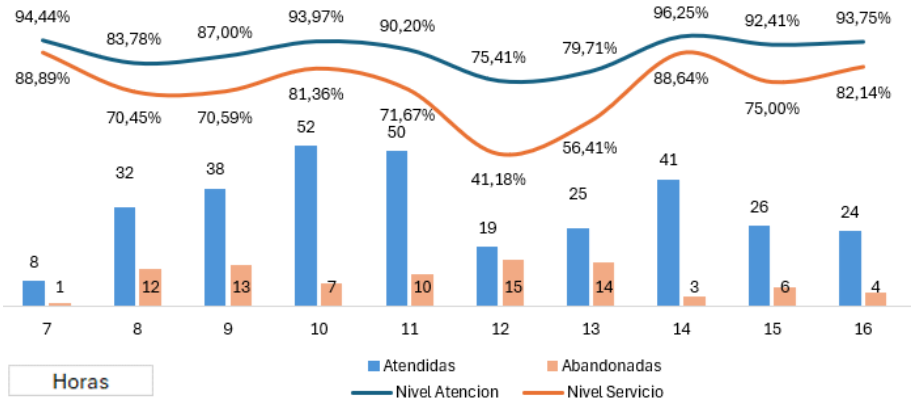
El promedio de ingreso de llamadas por día es de 13 interacciones, donde la gran mayoría son temas referentes a información general de los trámites y solicitudes de la entidad. De igual forma los días sábado el volumen es mínimo, teniendo que un solo sábado ingresaron 4 (tomando todos los sábados).



Grafica N° 10

4.3.4 Comportamiento Franja Horaria Anticorrupción

Las horas de mayor impacto en volumen son 10 y 11 con 52 y 50 llamadas, respectivamente, presentando más registros.



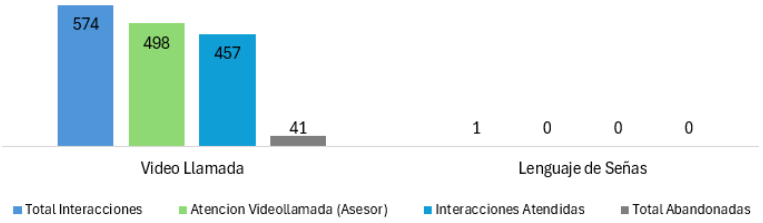
Grafica N° 11

4.4 Segmento Video Llamada

El segmento de video llamadas presenta un incremento del 2.8% solo en video llamada, ya que en lenguaje de señas solo hubo una interacción y fue fuera de horario.

Campaña	Total Interacciones	Total Fuera Horario	Atencion Videollamada (Asesor)	Interacciones Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atencion	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	% Tipificacion
Video Llamada	574	76	498	457	41	91,77%	88,55%	8,23%	0:06:20	97,81%
Lenguaje de Señas	1	1	0	0	0	-	-	-	-	-
TOTAL VIDEOLLAMADA	**575**	**77**	**498**	**457**	**41**	**91,77%**	**88,55%**	**8,23%**	**0:06:20**	**97,81%**

Tabla N° 11



Grafica N° 12

A continuación, se muestra la variación de interacciones recibidas que solicitaron paso a asesor frente al mes actual, donde se presentó un aumento del 1,8% frente al total de interacciones del mes inmediatamente anterior para las video llamadas.

Atencion Videollamada (Asesor)	FEB	MAR	ABR	MAY	Variación
Video Llamada	379	393	484	498	2,8%
Lenguaje de Señas	5	4	5	0	-
TOTAL	**384**	**397**	**489**	**498**	**1,8%**

Tabla N° 12

A continuación se muestran las tipificaciones con mayor participación donde *Orientación Tramites* tiene la mayor participación:

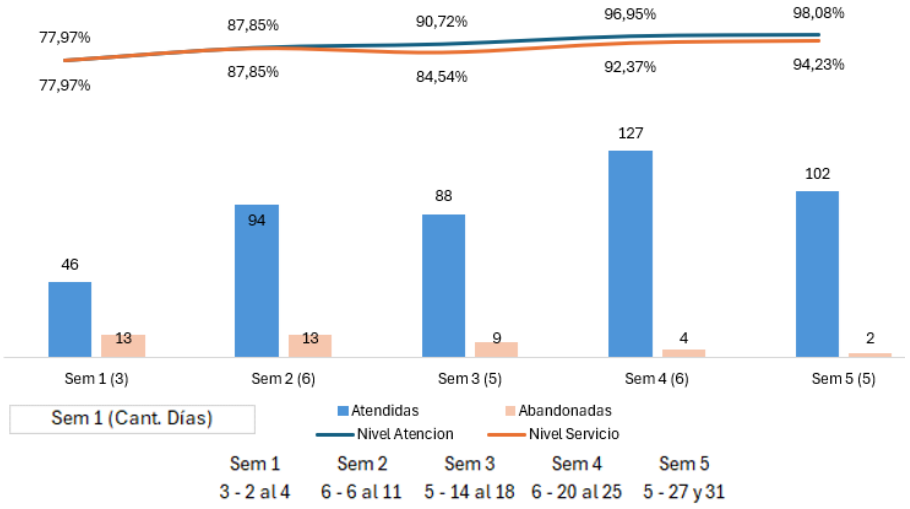
Segmento: Video Llamada

Grupo de Tipificación	Tipificacion	Cantidad	% del total
Tipificación 1	**Orientación Tramites**	**255**	**57,05%**
Tipificación 2	**Extranjeria**	**163**	**36,47%**
Tipificación 3	**Cédula de Extranjeria**	**62**	**13,87%**
Tipificación 4	*Entrega de cedula de extrajeria*	*22*	*4,92%*
Tipificación 4	*Informacion General de CE*	*17*	*3,80%*
Tipificación 4	*Renovación*	*11*	*2,46%*
	Restante Tipificaciones	**192**	**42,95%**

Tabla N° 13

4.4.1 Comportamiento Semanal Video Llamada

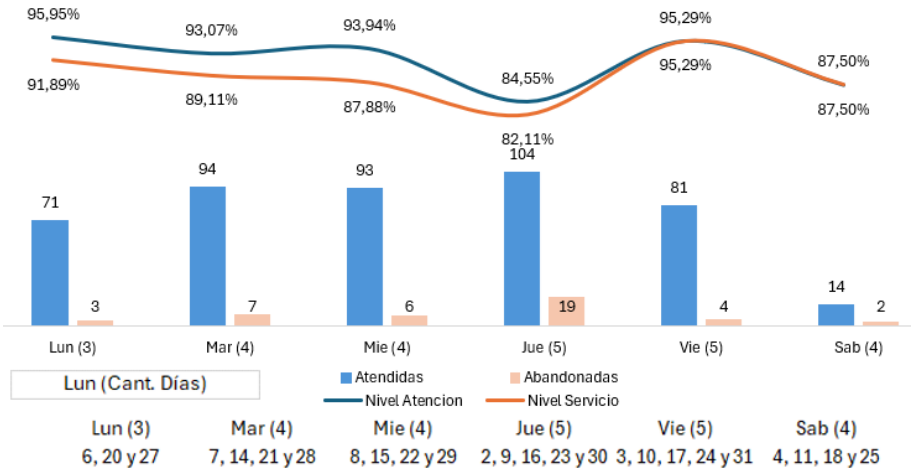
A continuación, se muestra la cantidad de video llamadas recibidas, donde la semana 4 y 5 se presentaron más atenciones.



Grafica N° 13

4.4.2 Comportamiento Día de la Semana Video Llamada

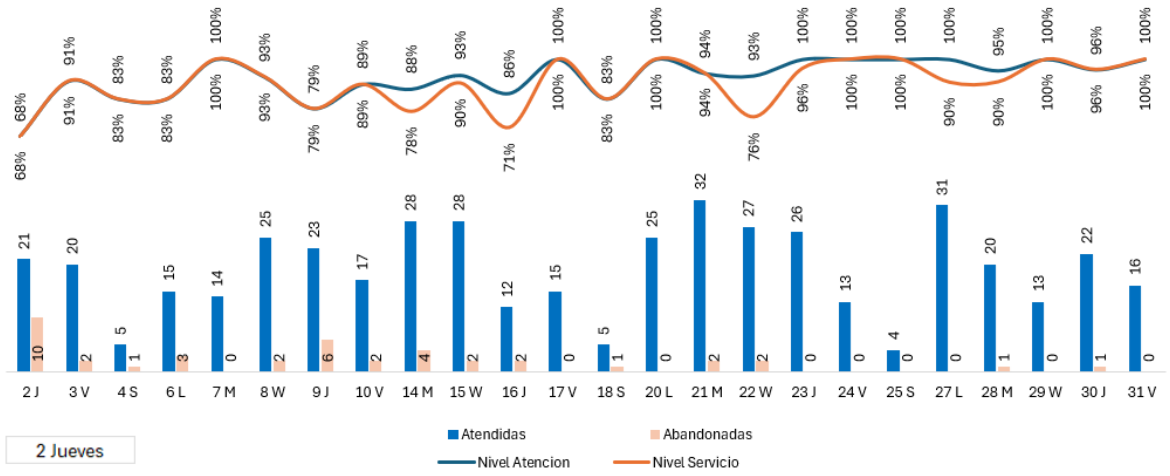
Se identifica que los días donde ingresa el mayor volumen de interacciones en video llamadas fueron los martes y jueves con 94 y 104 interacciones respectivamente.



Grafica N° 14

4.4.3 Comportamiento Diario Video Llamada

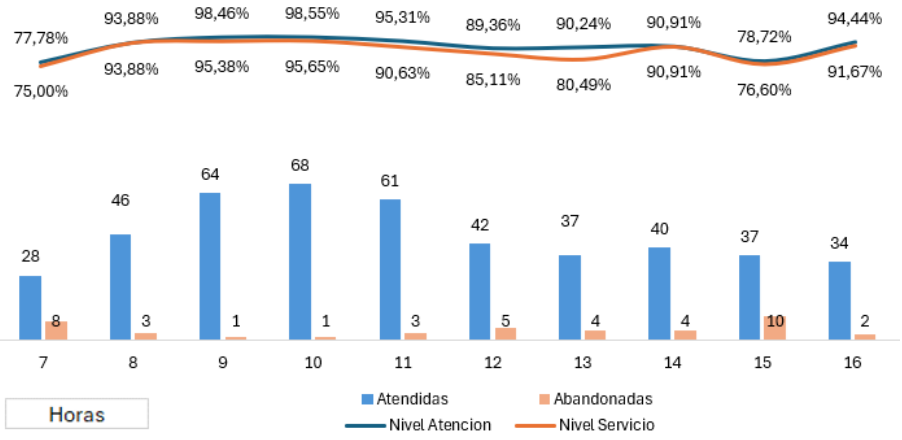
El martes 21 se presentó el día de más interacciones recibidas con 32 registros, seguido del lunes 27 con 31 interacciones atendidas.



Grafica N° 15

4.4.4 Comportamiento Franja Horaria Video Llamada

Las horas de mayor impacto en volumen son a las 9 y 11 de la mañana con un promedio de 65 interacciones atendidas.



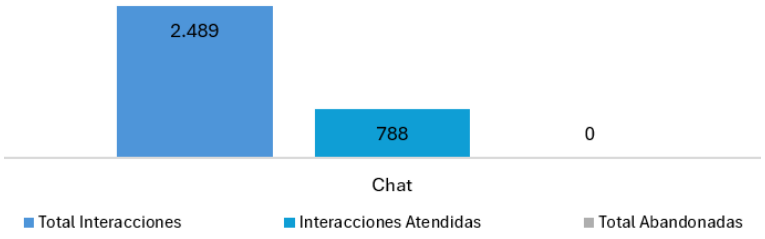
Grafica N° 16

4.5 Segmento Chat

Durante el mes en referencia del presente informe se recibieron en total 2.489 interacciones de parte de los ciudadanos de las cuales el 32% solicitaron paso a agente con una atención al 100%. Las restantes interacciones atendidas por el Bot se distribuyeron 28% fuera de horario y 40% en horario laboral.

Segmento	Total Interacciones	*Exclusivo Bot*	*Navego Bot*	*Total Fuera Horario*	Interacciones Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atencion	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	% Tipificacion
Chat	2.489	1.701	994	707	788	0	100,00%	97,08%	0,00%	0:12:33	100,00%
TOTAL CHAT	**2.489**	**1.701**	**994**	**707**	**788**	**0**	**100,00%**	**97,08%**	**0,00%**	**0:12:33**	**100,00%**

Tabla N° 14



Grafica N° 17

En el comparativo frente al mes anterior de los registros que pasaron a asesor, se resalta una disminución del 28% en atenciones hechas por el asesor.

Interacciones Atendidas	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	Variación
Web Chat	2.038	-	-	-	-	-
Chat	550	786	774	1.010	788	-28,2%
TOTAL	**2.588**	**786**	**774**	**1.010**	**788**	**-28,2%**

Tabla N° 15

Frente a las tipificaciones de este segmento, presentamos las 2 más altas para las tipificaciones de cuarto nivel:

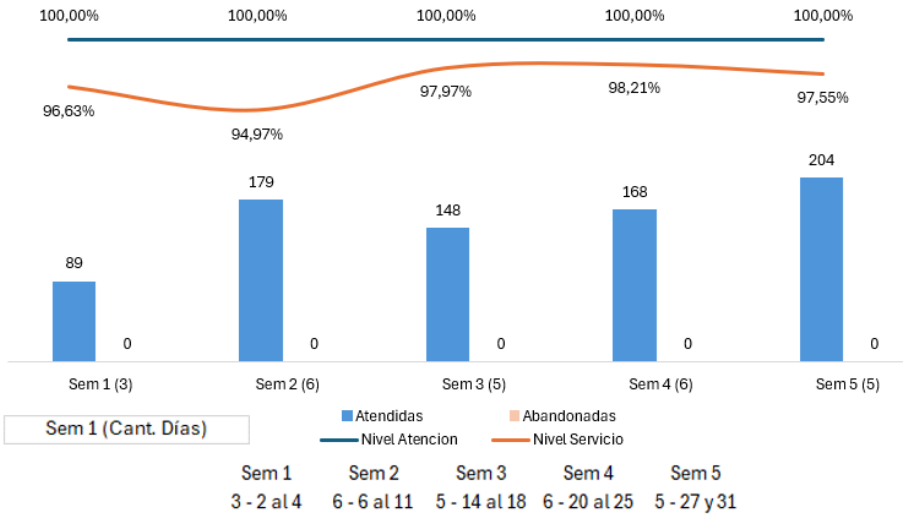
Segmento: Chatbot

Grupo de Tipificación	Tipificacion	Cantidad	% del total
Tipificación 1	**Orientación Tramites**	**448**	**57,00%**
Tipificación 2	**Control Migratorio**	**159**	**20,23%**
Tipificación 3	**Requisitos Salida del Pais**	**50**	**6,36%**
Tipificación 4	*Salida de colombianos*	*34*	*4,33%*
Tipificación 4	*Salida de extranjeros*	*16*	*2,04%*
	Restante Tipificaciones	**338**	**43,00%**

Tabla N° 16

4.5.1 Comportamiento Semanal Chat

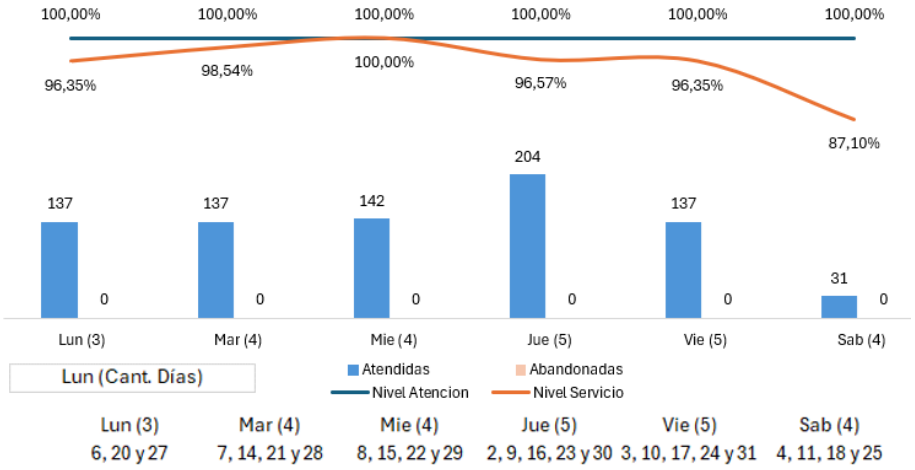
Se identifica que la semana 2 y 5 se presentó un promedio de 191 registros, siendo la media en cuanto al comportamiento de ingreso de interacciones de las semanas con 5 y 6 días.



Grafica N° 17

4.5.2 Comportamiento Día de la Semana Chat

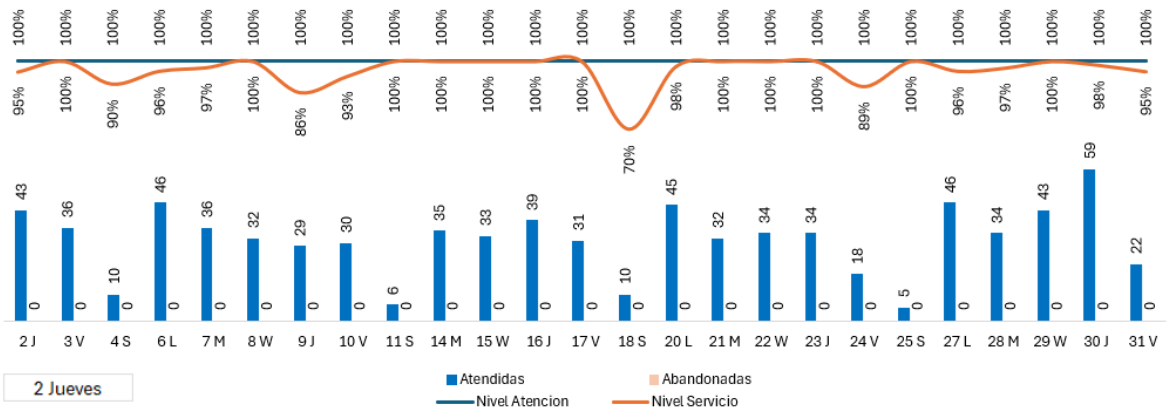
Durante el mes que da cuenta el presente informe, se puede observar que los jueves es el de mayor concentración de interacciones atendidas en comparación a los demás días de la semana como lo muestra la siguiente grafica.



Grafica N° 19

4.5.3 Comportamiento Diario Chat

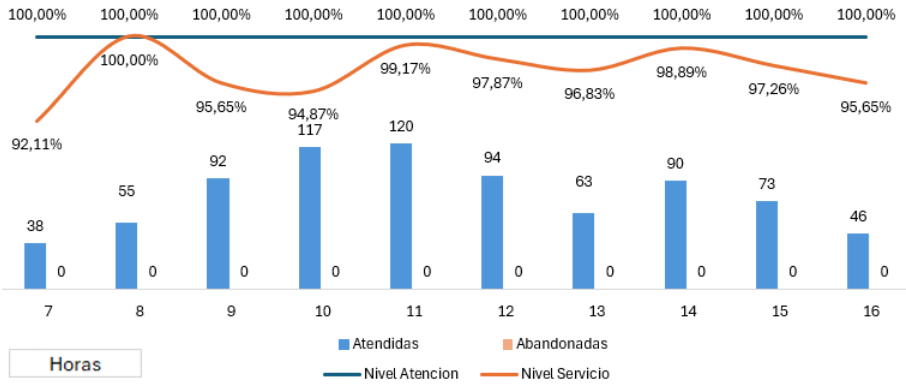
Se evidencia que los días de mayor volumen fue el jueves 30 con 59 atenciones, los demás con mayores atenciones realizadas fueron los lunes con un promedio de 46.



Grafica N° 20

4.5.4 Comportamiento Franja Horaria Chat

Las franjas horarias donde mayor número de solicitudes con conexión al agente fueron de (10:00 a.m. a 11:00 a.m.)



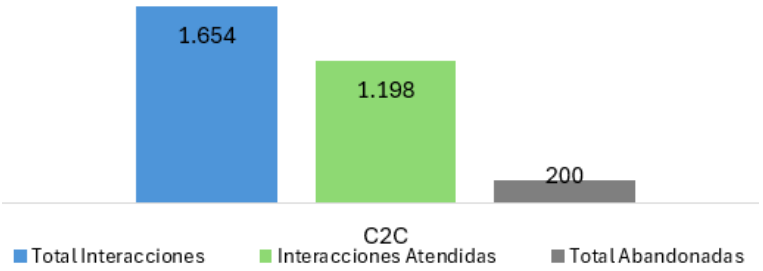
Grafica N° 21

4.6 Clic to Call (C2C)

A continuación se presentan los resultados del segmento anunciado, donde se observa el cumplimiento a los niveles de servicio y atención establecidos contractualmente.

Segmento	Total Interacciones	Total Fuera Horario	Atencion ACD (Asesor)	Interacciones Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atencion	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	% Tipificacion
C2C	1.654	256	1.398	1.198	200	85,69%	84,84%	14,31%	0:05:20	99,83%
TOTAL C2C	**1.654**	**256**	**1.398**	**1.198**	**200**	**85,69%**	**84,84%**	**14,31%**	**0:05:20**	**99,83%**

Tabla N° 17



Grafica N° 22

A continuación, se muestra la variación de interacciones que se atendieron frente al mes actual, donde se presentó una disminución del 4.4% frente al total de interacciones del mes inmediatamente anterior.

Atencion ACD (Asesor)	FEB	MAR	ABR	MAY	Variación
C2C	1.083	1.295	1.459	1.398	-4,4%
TOTAL	**1.083**	**1.295**	**1.459**	**1.398**	-4,4%

Tabla N° 18

Frente a las tipificaciones de este segmento, presentamos las 3 más altas para las tipificaciones de cuarto nivel:

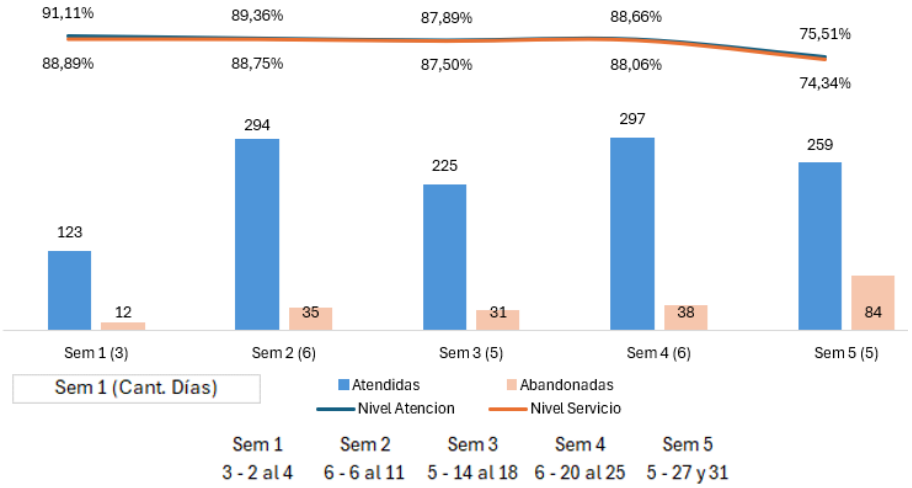
Segmento: C2C

Grupo de Tipificación	Tipificacion	Cantidad	% del total
Tipificación 1	**Orientación Tramites**	**788**	**65,29%**
Tipificación 2	**Extranjeria**	**367**	**30,41%**
Tipificación 3	**Cédula de Extranjeria**	**158**	**13,09%**
Tipificación 4	*Informacion General de CE*	*48*	*3,98%*
Tipificación 4	*Renovación*	*40*	*3,31%*
Tipificación 4	*Entrega de cedula de extrajeria*	*38*	*3,15%*
	Restante Tipificaciones	**419**	**34,71%**

Tabla N° 19

4.6.1 Comportamiento Semanal C2C

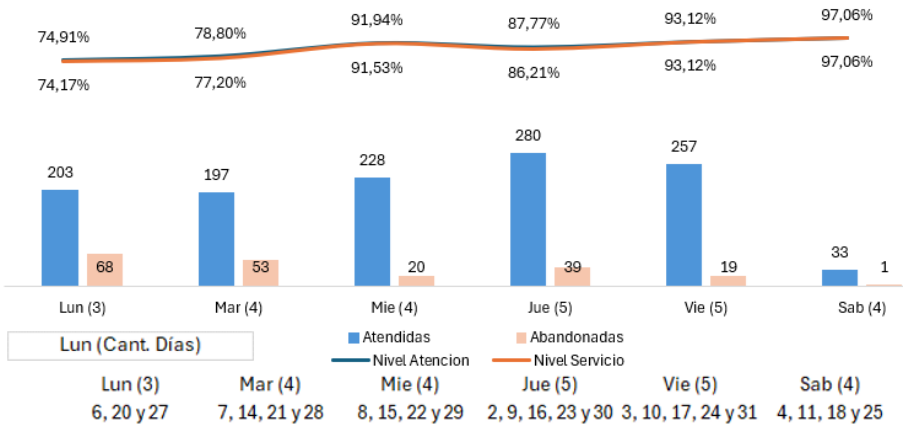
A continuación, se muestra la cantidad de interacciones ingresadas por la página, el más alto fue la cuarta semana con 297 registros.



Grafica N° 23

4.6.2 Comportamiento Día de la Semana C2C

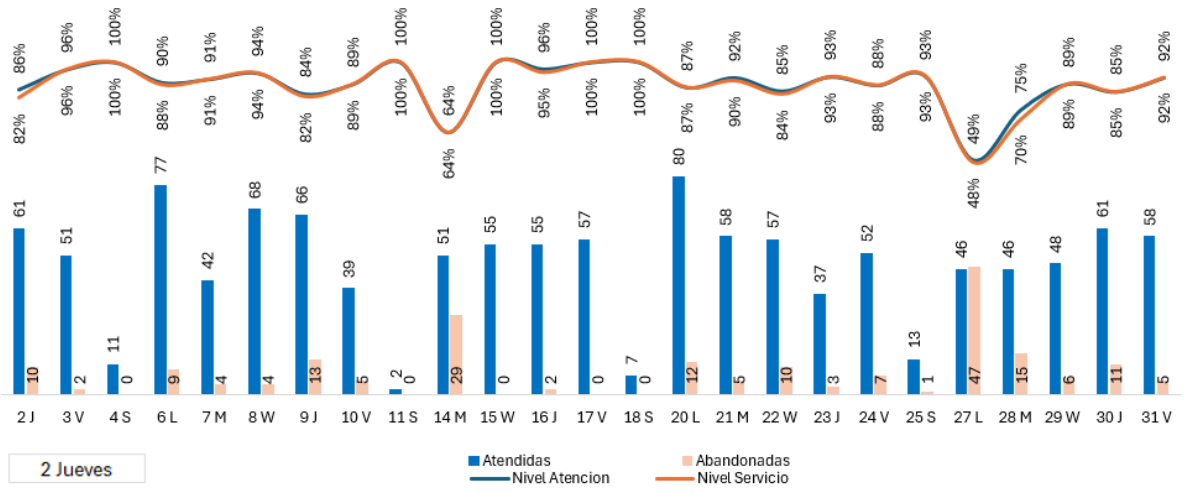
Se identifica que los días donde ingresa el mayor volumen de interacciones fueron los jueves y viernes con 268 registros en promedio. Los temas más consultados por este canal son: cedula extranjería y ciudadanos venezolanos.



Grafica N° 24

4.6.3 Comportamiento Diario C2C

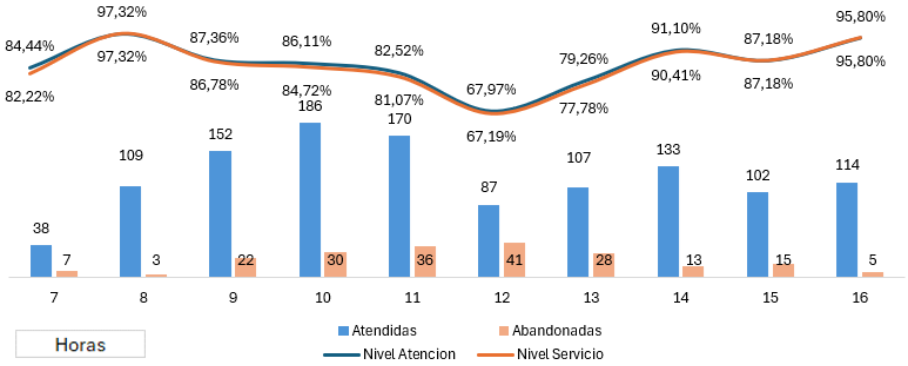
Los días con más registros atendidos fueron los lunes 6 y 20 de mayo, con 77 y 80 registros, respectivamente.



Grafica N° 25

4.6.4 Comportamiento Franja Horaria C2C

Las horas de mayor impacto en volumen son de 10:00 y 11:00 am, con un promedio de 178 registros en esa franja horario.



Grafica N° 26

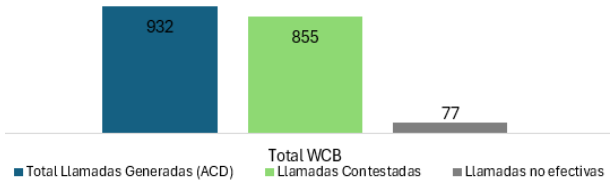
4.7 Déjanos Llamarte (Web Call Back)

Esta opción esta activa desde la página de Migración Colombia para que los ciudadanos dejen sus datos y en el momento que exista disponibilidad se realice la devolución de la llamada.

Para el mes de mayo, 1.020 ciudadanos ingresaron al enlace que la entidad dispuso para que los ciudadanos sean contactados por la línea de atención al ciudadano; el resultado de la devolución de llamadas fue: 91.74% de contactabilidad y solo 77 llamadas fueron no efectivas.

Segmento	Total Solicitudes para contactar	Total Llamadas Generadas (ACD)	Llamadas Contestadas	Llamadas no efectivas	% Contactabilidad	TMO
Web Call Back	1.020	932	855	77	91,74%	0:05:13
Total WCB	**1.020**	**932**	**855**	**77**	**91,74%**	**0:05:13**

Tabla N° 20



Grafica N° 27

Frente al comparativo del mes, las solicitudes para contactar hechas desde la página disminuyo un 8%.

Llamadas Contestadas	FEB	MAR	ABR	MAY	Variación
Web Call Back	662	858	1.011	932	-8,5%
TOTAL WCB	**662**	**858**	**1.011**	**932**	**-8,5%**

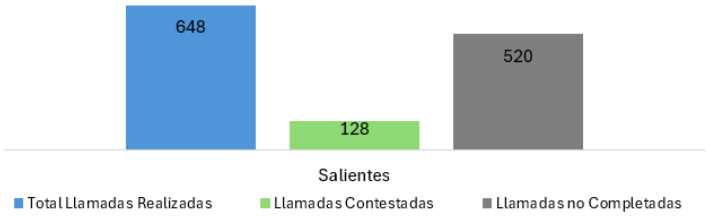
Tabla N° 21

4.8 Segmento Outbound

Este servicio de devolución llamadas hace referencia a las llamadas que se devuelven a los ciudadanos, existen dos casuísticas por las que se da la devolución en especial para este mes, por temas de respuesta a casos con promesa de llamada que fueron solucionados.

Campaña	Total Llamadas Realizadas	Llamadas Contestadas	Llamadas no Completadas	TMO
Salientes	648	128	520	0:02:26
TOTAL SALIENTES	**648**	**128**	**520**	**0:02:26**

Tabla N° 22



Grafica N° 28

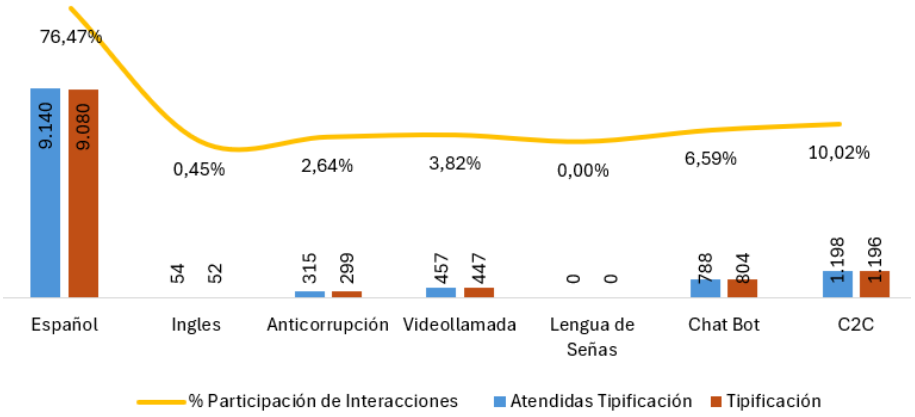
5 TIPIFICACIONES

Durante el mes en gestión porcentaje de tipificación fue del 99.38% sobre las interacciones contestadas. Se continuará con la retroalimentación y gestión para lograr obtener una mejor participación en las tipificaciones.

En la tabla a continuación se puede observar el comportamiento por cada uno de los segmentos.

Canal	Línea	Atendidas	Tipificación	% Tipificación	% Participación de Interacciones
Telefónico	Español	9.140	9.080	99,34%	76,47%
	Ingles	54	52	96,30%	0,45%
	Anticorrupción	315	299	94,92%	2,64%
Ventanilla	Videollamada	457	447	97,81%	3,82%
	Lengua de Señas	0	0	-	-
	Chat Bot	788	804	100,00%	6,59%
	C2C	1.198	1.196	99,83%	10,02%
Total Telefónico		**9.509**	**9.431**	**99,18%**	**79,56%**
Total Ventanilla		**2.443**	**2.447**	**100,00%**	**20,44%**
Total General		**11.952**	**11.878**	**99,38%**	**100,00%**

Tabla N° 23



Grafica N° 29

5.1 % Participación por Motivo de llamada

Se evidencia que la tipificación de mayor impacto es ***Orientación trámites*** con una participación del 69.17% seguida de **Información General** con una participación del 11.96%. A continuación, la participación de tipificaciones por tipologías de las consultas generadas de los canales (telefónico y ventanilla).

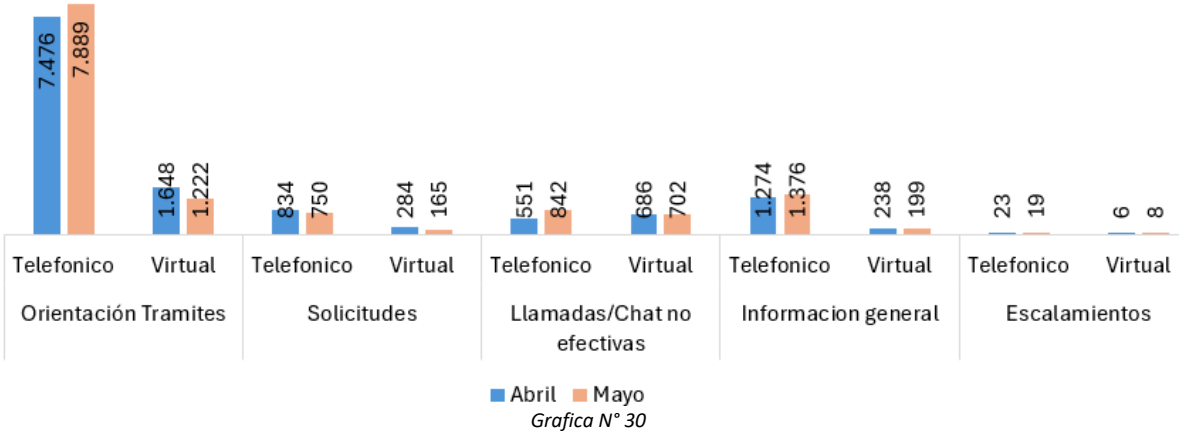
Tipificaciones	TELEFONICO		VENTANILLA		TOTAL	
	Tipificaciones	% Tipific.	Tipificaciones	% Tipific.	Tipificaciones	% Tipific.
Orientación Tramites	**7.889**	**72,54%**	**1.222**	**53,22%**	**9.111**	**69,17%**
Extranjeria	2.724	25,05%	534	23,26%	3.258	24,73%
Control Migratorio	2.849	26,20%	296	12,89%	3.145	23,88%
Ciudadanos_Venezolanos	1.595	14,67%	287	12,50%	1.882	14,29%
Verificacion_ migratoria	721	6,63%	105	4,57%	826	6,27%
Informacion general	**1.376**	**12,65%**	**199**	**8,67%**	**1.575**	**11,96%**
Otras entidades	1.160	10,67%	191	8,32%	1.351	10,26%
Informacion Migracion Colombia	216	1,99%	8	0,35%	224	1,70%
Llamadas/Chat no efectivas	**842**	**7,74%**	**702**	**30,57%**	**1.544**	**11,72%**
Llamadas no efectivas	842	7,74%	702	30,57%	1.544	11,72%
Solicitudes	**750**	**6,90%**	**165**	**7,19%**	**915**	**6,95%**
PQRSF	489	4,50%	96	4,18%	585	4,44%
Citas	261	2,40%	69	3,01%	330	2,51%
Escalamientos	**19**	**0,17%**	**8**	**0,35%**	**27**	**0,20%**
Escalamiento segundo nivel	19	0,17%	8	0,35%	27	0,20%
Total general	**10.876**	**100%**	**2.296**	**100%**	**13.172**	**100%**

Tabla N° 24

Comparativo de las tipificaciones realizadas del consolidado:

Comparativo Tipificaciones	Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	% Variación
Orientación Tramites	Telefonico	11.388	9.000	6.614	7.476	7.889	5,5%
	Virtual	905	1.011	1.331	1.648	1.222	-25,8%
Solicitudes	Telefonico	6.308	1.017	1.019	834	750	-10,1%
	Virtual	156	197	278	284	165	-41,9%
Llamadas/Chat no efectivas	Telefonico	1.373	988	827	551	842	52,8%
	Virtual	797	1.241	928	686	702	2,3%
Informacion general	Telefonico	1.674	1.430	1.151	1.274	1.376	8,0%
	Virtual	127	173	206	238	199	-16,4%
Escalamientos	Telefonico	39	20	19	23	19	-17,4%
	Virtual	1	6	7	6	8	33,3%
Totales		**22.768**	**15.083**	**12.380**	**13.020**	**13.172**	**1,2%**

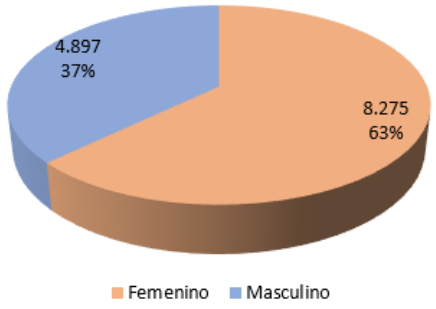
Tabla N° 25



Grafica N° 30

5.2 % Participación por Genero

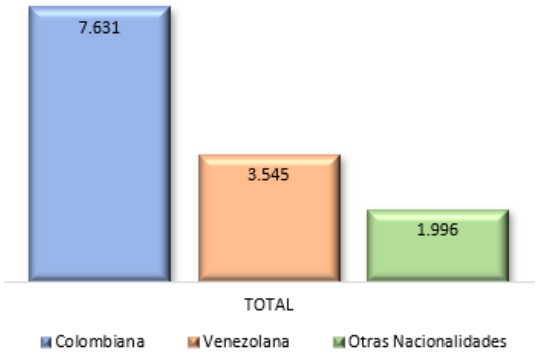
Referente al género de los ciudadanos que se contactaron con la línea, tenemos que hay una participación mayor impacto en género femenino con un 63% seguido del género masculino con un 37% de en cuanto al total de participación de los canales (telefónico y ventanilla virtual).



Grafica N° 31

5.3 % Participación por Nacionalidad

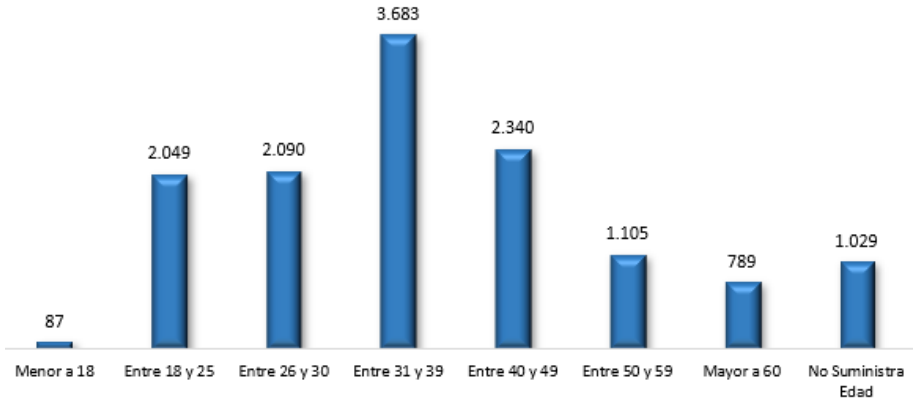
En cuanto a las nacionalidades de los ciudadanos que más se comunican a los diferentes canales, se evidencia que la mayor participación está en colombianos 57.9% y venezolanos 26.9% y las demás nacionalidades con el 15.2%.



Grafica N° 32

5.4 % Participación por Grupo de Edades

Se identifica que la mayoría de los ciudadanos que se comunican al Contact Center están en una edad entre 31 y 39 años con un 28%.



Grafica N° 33

6 GESTION PQRS

6.1 Tipo de Solicitud

Para el mes de mayo en la plataforma C3 se radicaron 3.878 solicitudes, de las cuales fueron finalizadas desde el Contact Center 2.420 que corresponden al 62.40%, el 37.60% fue resuelta por otras dependencias de Migración Colombia:

Segmento	Cant.	%
Gestionadas por Contact Center	2.420	62,40%
Asignadas Otras Dependencias	1.458	37,60%
Total General	**3.878**	**100%**

Tabla N° 26

El 79.7% de las solicitudes que ingresaron su mayor participación es por solicitud de **Petición** por parte de los ciudadanos.

Tipo de Solicitud	Cant.	%
Petición	3.094	79,78%
Reclamo	549	14,16%
Denuncia	82	2,11%
Solicitud de Información Pública	78	2,01%
Queja	55	1,42%
Felicitación	16	0,41%
Sugerencia	4	0,10%
Total General	**3.878**	**100%**

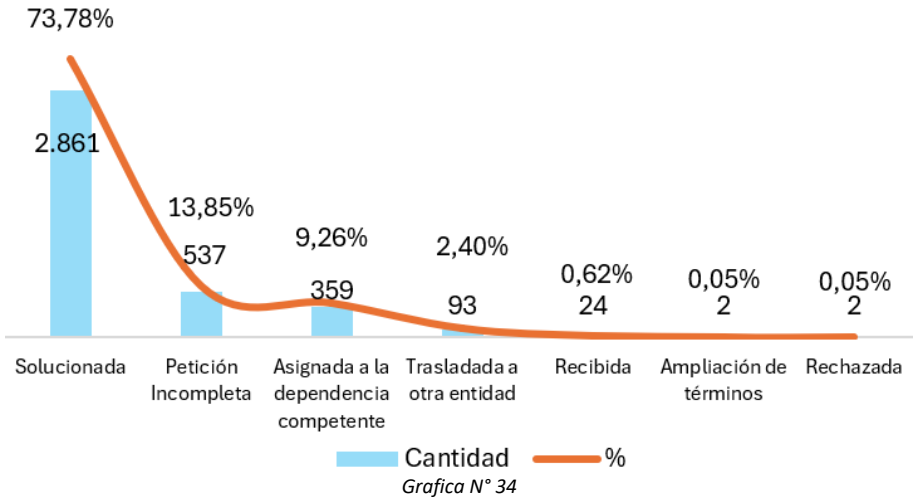
Tabla N° 27

6.2 Gestión por Trámite

Se identifica que el 74% de las PQRS gestionadas se tramitaron en primer nivel y el 11% remitidas a otras dependencias y el restante 0.72% dejaron de procesarse por los motivos descritos a continuación.

Estado	Cant.	%
Solucionada	2.861	73,78%
Petición Incompleta	537	13,85%
Asignada a la dependencia competente	359	9,26%
Trasladada a otra entidad	93	2,40%
Recibida	24	0,62%
Ampliación de términos	2	0,05%
Rechazada	2	0,05%
Total General	**3.398**	**88%**

Tabla N° 28



Grafica N° 34

6.3 Gestión por Backoffice

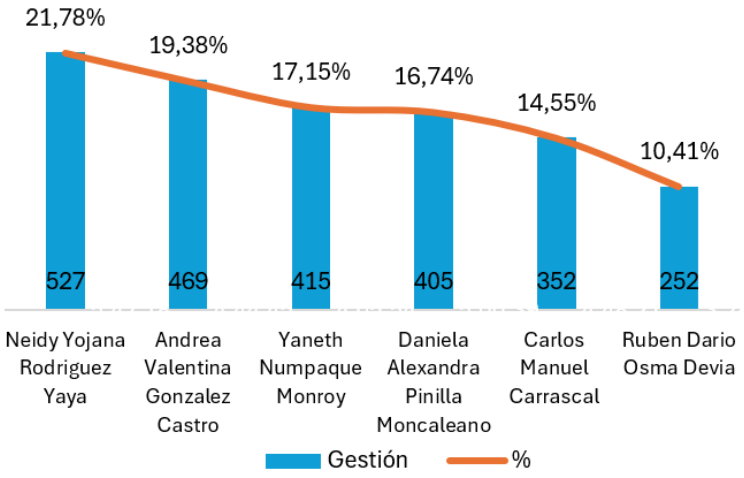
En el mes de mayo dentro de la gestión del equipo, se tiene diferencia en el número de PQRS gestionadas teniendo en cuenta los siguientes factores:

- Se hace distribución de gestión PQRS, de acuerdo con proceso y/o tramite lo cual genera que el número de gestione varie acorde a cada uno de los agentes.
- Agente Rubén Darío Osma Devia, presento novedad de vacaciones por tal motivo se identifica que en promedio es el que tiene menos gestiones en el mes.

Las cifras a continuación relacionadas son arrojadas por la plataforma C3, los datos tenidos en cuenta corresponden a la última actualización según el exportable.

Agente	Cant.	%
Neidy Yojana Rodriguez Yaya	527	21,78%
Andrea Valentina Gonzalez Castro	469	19,38%
Yaneth Numpaque Monroy	415	17,15%
Daniela Alexandra Pinilla Moncaleano	405	16,74%
Carlos Manuel Carrascal	352	14,55%
Rubén Darío Osma Devia	252	10,41%
Total General	**2.420**	**100%**

Tabla N° 29



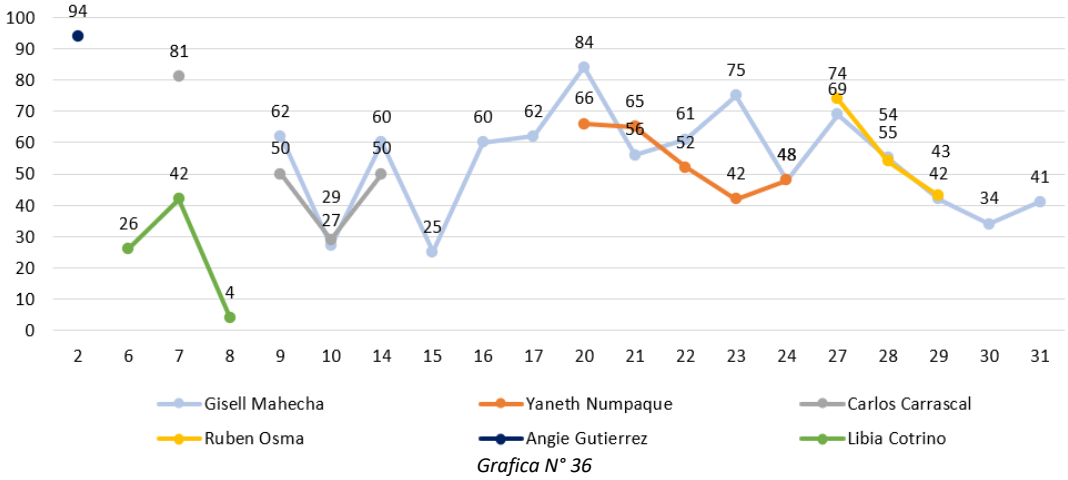
Grafica N° 35

En cuanto a la productividad en gestión por numero de dias, por cada uno de los agentes se identifica que el 97.06% de las solicitudes que se distribuyen, se responden en el mismo dia de asignación.

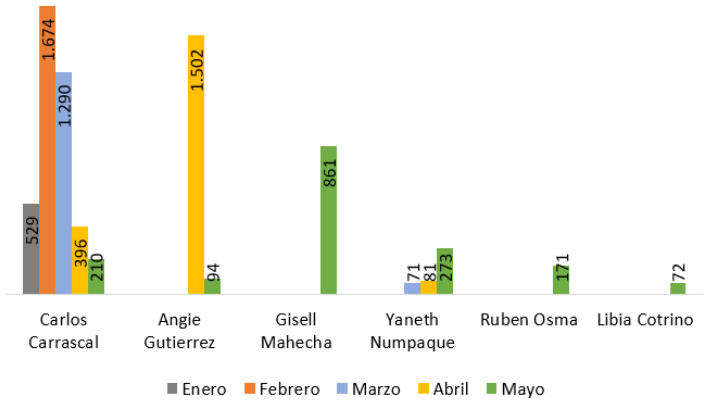
Agente / Días	0	1	2	3	4	5	6	7	Total general
Neidy Yojana Rodriguez Yaya	505	16	1	4	0	0	1	0	527
Andrea Valentina Gonzalez Castro	458	6	0	4	0	1	0	0	469
Yaneth Numpaque Monroy	409	4	1	1	0	0	0	0	415
Daniela Alexandra Pinilla Moncaleano	392	9	3	0	1	0	0	0	405
Carlos Manuel Carrascal	348	0	1	1	0	1	1	0	352
Ruben Dario Osma Devia	250	1	0	0	0	0	0	1	252
Total General	**2.362**	**36**	**6**	**10**	**1**	**2**	**2**	**1**	**2.420**

Tabla N° 30

Desde el área de BackOffice se realiza la gestión de radicación de PQRS para lo cual contamos con un recurso exclusivo y semanalmente el personal de BackOffice rotan con la actividad, con el fin de buscar una integralización del proceso. A continuación se muestra la gestión realizada día a día (gráfica 36) y el acumulado del año (grafica 37)



Grafica N° 36



Grafica N° 37

7 AGENDAMIENTO

Para el mes de mayo, se publicaron las agendas para los siguientes trámites:

- Cédula de extranjería
- Salvoconducto
- Certificado de movimiento migratorios
- Registro de visa
- Reexpedición de PPT-corrección información
- Duplicado PPT-pérdida-hurto
- Proceso administrativo persona natural o jurídica
- Atención SIRE
- Orientación de trámites y servicios.

Se generaron 29.786 cupos para citas enviadas por la entidad, de las cuales los ciudadanos agendaron 16.133 citas y quedaron disponibles 5.856.

Cabe aclarar que las citas que en estado quedaron disponibles, es porque el ciudadano no registro programación de cita.

Estado Reserva	Cantidad	%
Asiste	8.998	55,77%
Sin gestión	5.856	36,30%
No asiste	1.279	7,93%
Total general	**16.133**	**100%**

Tabla N° 31

En mayo no se presentaron novedades con la plataforma de agendamiento. Previamente se realizó manualmente la programación teniendo como guía la programación de la entidad, tarea ejecutada por la profesional encargada ante a la entidad.

Del total de citas publicadas se agendó el 55%, quedando una disponibilidad del 8%.

El proceso de menor demanda para agendar fue atención SIRE (22.9% agendadas) y los de mayor demanda fue cedula de extranjería (68.0%), luego sigue Certificado de Movimiento Migratorio (59.8%) y Duplicado PPT-Perdida (55.9%).

Trámite	Agendada	Disponible	Disponible-Reservado	Total general	% de agendadas
Cédula de extranjería	5.224	2.424	35	7.683	68,0%
Salvoconducto	3.368	3.464	37	6.869	49,0%
Certificado de movimiento migratorios	2.870	1.933	0	4.803	59,8%
Duplicado PPT-pérdida-hurto	1.674	1.321	0	2.995	55,9%
Reexpedición de ppt-corrección información	1.572	1.400	0	2.972	52,9%
Registro de visa	771	2.098	0	2.869	26,9%
Proceso administrativo persona natural o jurídica	506	444	0	950	53,3%
Atención SIRE	148	497	0	645	22,9%
Total general	**16.133**	**13.581**	**72**	**29.786**	**54,2%**

Tabla N° 32

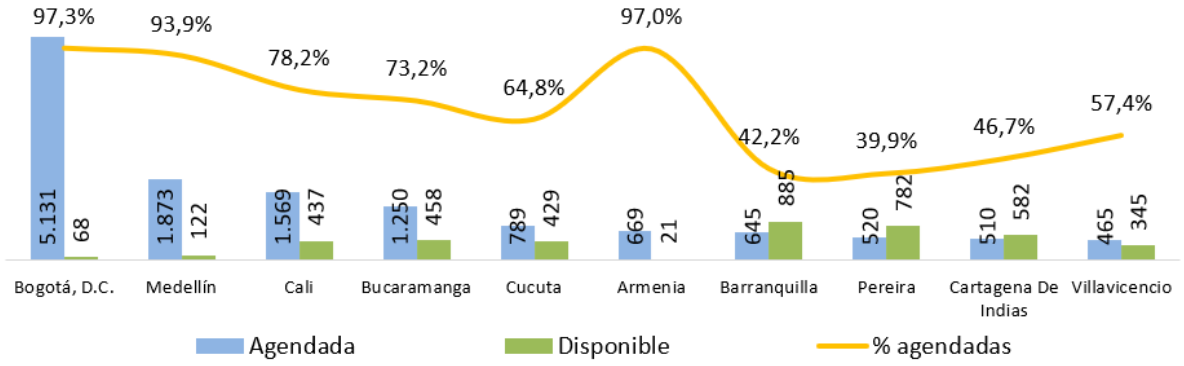
7.1 Top Agendamiendo por cuidades

Las ciudades con mayor participación de citas agendadas fueron Bogotá con el 97.3% y Medellín con el 93.9%, seguida de Cali con el 78.2% del total de citas disponibles.

Municipio	Dirección Punto Atención	Agendada	Disponible	Disponible-Reservado	Total general	% agendadas
Bogotá, D.C.	Calle 100 # 11B-27	5.131	68	72	5.271	97,3%
Medellín	Calle 19 # 80A-40	1.873	122	0	1.995	93,9%
Cali	Avenida 3 Norte # 50N-20	1.569	437	0	2.006	78,2%
Bucaramanga	Carrera 11 # 41-13	1.250	458	0	1.708	73,2%
Cucuta	Calle 22N # 8-47	789	429	0	1.218	64,8%
Armenia	Carrera 12 # 19-00 Local 18	669	21	0	690	97,0%
Barranquilla	Carrera 42 # 54-77	645	885	0	1.530	42,2%
Pereira	Avenida 30 De Agosto # 26-37	520	782	0	1.302	39,9%
Cartagena De Indias	Calle 20 B # 29-18	510	582	0	1.092	46,7%
Villavicencio	Calle 37 # 32-37	465	345	0	810	57,4%
Tunja	Transversal 9A # 29-29	454	155	0	609	74,5%
Pasto	Calle 17 # 29-70	314	379	0	693	45,3%
Popayán	Calle 4 Norte # 10B-66	217	560	0	777	27,9%
Manizales	Calle 53 # 25A-35	211	133	0	344	61,3%
Riohacha	Calle 5 # 4-48	189	837	0	1.026	18,4%
Rumichaca	Puente Internacional Rumichaca-Edificio Cenaf	178	242	0	420	42,4%
Neiva	Calle 8 # 7-70	176	284	0	460	38,3%
Ibagué	Calle 10 # 8-07	172	269	0	441	39,0%
Valledupar	Carrera 15 # 13B Bis-35	170	608	0	778	21,9%
Santa Marta	Calle 19 # 8-68 Esquina	162	314	0	476	34,0%
Montería	Calle 28 # 2-27	150	270	0	420	35,7%
Maicao	Calle 16 # 3-28	66	981	0	1.047	6,3%
Puerto Carreño	Carrera 10 # 18-08	63	271	0	334	18,9%
Arauca	Carrera 21 # 17-73	51	789	0	840	6,1%
Yopal	Calle 7 # 19-35	51	663	0	714	7,1%
Sincelejo	Calle 20 # 24-05	30	348	0	378	7,9%
Buenaventura	Calle 8 # 3-104	16	299	0	315	5,1%
San Andrés	Carrera 10 # 3-92	15	634	0	649	2,3%
Quibdó	Calle 25 # 6-08	13	344	0	357	3,6%
Inirida	Calle 15 # 7-17	8	325	0	333	2,4%
Tumaco	Diagonal 5 # 3-74 Sur Del Litoral Pacifico	5	415	0	420	1,2%
Providencia Y Santa Catalina	Sector Kitty Warf-San Felipe	1	17	0	18	5,6%
Puerto Leguízamo	Calle 2-Carrera 1 Y 2	0	315	0	315	-
Total general		**16.133**	**13.581**	**72**	**29.786**	**54,2%**

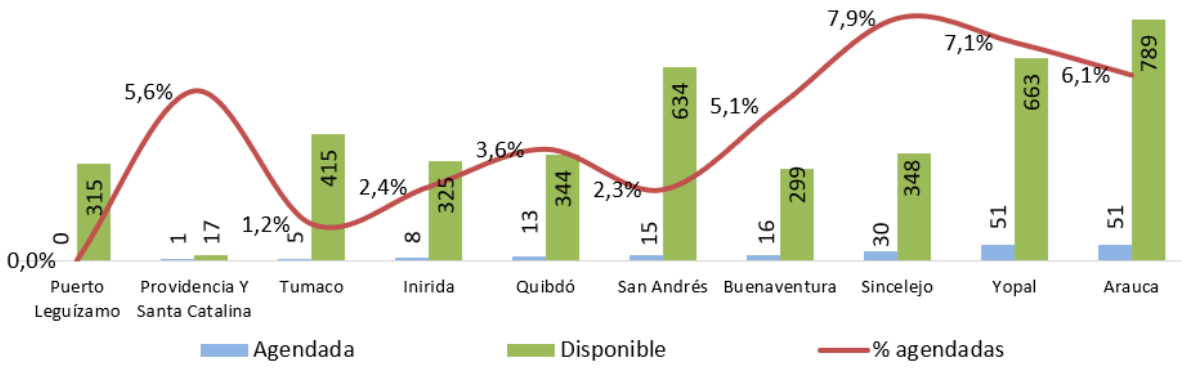
Tabla N° 33

En el presente grafico se muestra el top 10 de cuidades con mayor participación de agendas.



Grafica N° 38

Y en el siguiente gráfico, se evidencia que los siguientes centros facilitadores tienen menos porcentaje de asignación el mes.



Grafica N° 39

7.2 Registro de Asistencia Agendas

De las 16.133 citas agendadas para mayo, se registró la tipificación de asistencia al 55.77%.

A continuación se muestra el porcentaje de registro por Centro Facilitador, 6 centros facilitadores no registran asistencia: Ibagué, Puerto Carreño, San Andrés y Sincelejo (los 1ros 5 presentaron la misma novedad en los últimos 3 meses).

Solo el Centros facilitadores de Cúcuta, generan asistencia del 99% de lo agendado, Armenia y Tumaco más del 80%.

Los centros facilitadores que administra la Unión temporal (Bogotá, Medellín, Cali, Arauca y Cúcuta) se encuentran con el cumplimiento en cuanto la gestión al cierre de las citas.

Cuidad	Dirección Punto Atención	Asiste	No asiste	Sin gestión
Cucuta	Calle 22N # 8-47	99%	1%	0%
Armenia	Carrera 12 # 19-00 Local 18	81%	13%	6%
Tumaco	Diagonal 5 # 3-74 Sur Del Litoral Pacifico	80%	20%	0%
Medellín	Calle 19 # 80A-40	79%	19%	2%
Arauca	Carrera 21 # 17-73	78%	16%	6%
Pereira	Avenida 30 De Agosto # 26-37	77%	0%	23%
Bogotá, D.C.	Calle 100 # 11B-27	72%	14%	14%
Manizales	Calle 53 # 25A-35	72%	13%	16%
Cali	Avenida 3 Norte # 50N-20	62%	3%	35%
Riohacha	Calle 5 # 4-48	59%	0%	41%
Popayán	Calle 4 Norte # 10B-66	59%	11%	31%
Neiva	Calle 8 # 7-70	57%	4%	39%
Maicao	Calle 16 # 3-28	33%	0%	67%
Valledupar	Carrera 15 # 13B Bis-35	31%	0%	69%
Bucaramanga	Carrera 11 # 41-13	22%	2%	76%
Barranquilla	Carrera 42 # 54-77	21%	0%	79%
Rumichaca	Puente Internacional Rumichaca-Edificio Cenaf	14%	2%	84%
Cartagena De Indias	Calle 20 B # 29-18	8%	0%	91%
Buenaventura	Calle 8 # 3-104	6%	0%	94%
Santa Marta	Calle 19 # 8-68 Esquina	4%	0%	96%
Tunja	Transversal 9A # 29-29	2%	0%	98%
Villavicencio	Calle 37 # 32-37	0%	0%	100%
Montería	Calle 28 # 2-27	0%	0%	100%
Yopal	Calle 7 # 19-35	0%	0%	100%
Pasto	Calle 17 # 29-70	0%	0%	100%
Puerto Carreño	Carrera 10 # 18-08	0%	0%	100%
Quibdó	Calle 25 # 6-08	0%	0%	100%
Sincelejo	Calle 20 # 24-05	0%	0%	100%
Ibagué	Calle 10 # 8-07	0%	0%	100%
San Andrés	Carrera 10 # 3-92	0%	0%	100%
Inirida	Calle 15 # 7-17	0%	0%	100%
Providencia y Santa Catalina	Sector Kitty Warf-San Felipe	0%	0%	100%
Total General		**56%**	**8%**	**36%**

Tabla N° 34

Por otra parte, se relaciona el porcentaje de asistencia frente a lo agendado por los ciudadanos y lo tipificados por los centros facilitadores:

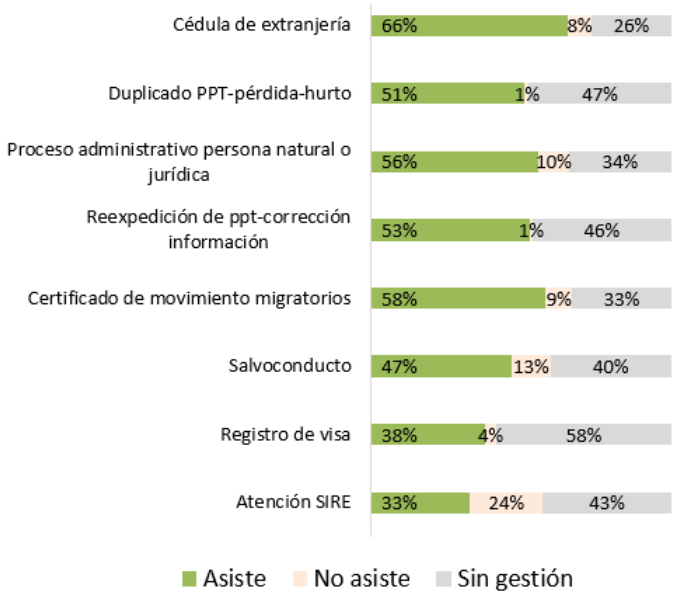
Cuidad	Dirección Punto Atención	Asiste	No asiste	Sin gestión
Bogotá, D.C.	Calle 100 # 11B-27	3.713	694	724
Medellín	Calle 19 # 80A-40	1.486	347	40
Cali	Avenida 3 Norte # 50N-20	966	51	552
Cucuta	Calle 22N # 8-47	783	5	1
Armenia	Carrera 12 # 19-00 Local 18	545	84	40
Pereira	Avenida 30 De Agosto # 26-37	399	1	120
Bucaramanga	Carrera 11 # 41-13	278	27	945
Manizales	Calle 53 # 25A-35	151	27	33
Barranquilla	Carrera 42 # 54-77	135	0	510
Popayán	Calle 4 Norte # 10B-66	127	23	67
Riohacha	Calle 5 # 4-48	111	0	78
Neiva	Calle 8 # 7-70	101	7	68
Valledupar	Carrera 15 # 13B Bis-35	52	0	118
Cartagena De Indias	Calle 20 B # 29-18	43	1	466
Arauca	Carrera 21 # 17-73	40	8	3
Rumichaca	Puente Internacional Rumichaca-Edificio Cenaf	25	3	150
Maicao	Calle 16 # 3-28	22	0	44
Tunja	Transversal 9A # 29-29	8	0	446
Santa Marta	Calle 19 # 8-68 Esquina	6	0	156
Tumaco	Diagonal 5 # 3-74 Sur Del Litoral Pacifico	4	1	0
Villavicencio	Calle 37 # 32-37	2	0	463
Buenaventura	Calle 8 # 3-104	1	0	15
Puerto Carreño	Carrera 10 # 18-08	0	0	63
Yopal	Calle 7 # 19-35	0	0	51
Sincelejo	Calle 20 # 24-05	0	0	30
Providencia Y Santa Catalina	Sector Kitty Warf-San Felipe	0	0	1
Inirida	Calle 15 # 7-17	0	0	8
San Andrés	Carrera 10 # 3-92	0	0	15
Montería	Calle 28 # 2-27	0	0	150
Ibagué	Calle 10 # 8-07	0	0	172
Pasto	Calle 17 # 29-70	0	0	314
Quibdó	Calle 25 # 6-08	0	0	13
Total General		**8.998**	**1.279**	**5.856**

Tabla N° 35

Finalmente, se muestra el comportamiento de la asistencia frente a los tramites solicitados:

Trámite	Asiste	No asiste	Sin gestión
Cédula de extranjería	66%	8%	26%
Certificado de movimiento migratorios	58%	9%	33%
Proceso administrativo persona natural o jurídica	56%	10%	34%
Reexpedición de ppt-corrección información	53%	1%	46%
Duplicado PPT-pérdida-hurto	51%	1%	47%
Salvoconducto	47%	13%	40%
Registro de visa	38%	4%	58%
Atención SIRE	33%	24%	43%
Total General	**56%**	**8%**	**36%**

Tabla N° 36



Grafica N° 40

8 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN MENSUAL

8.1 Encuestas Canal Telefónico

Con el fin de evaluar cada mes la satisfacción de la atención brindada por parte de los agentes de servicio a los ciudadanos, a continuación, se muestra la cantidad de encuestas correspondientes al mes de mayo para el canal de Telefónico y ventanilla.

Canal	Total Atenciones	Total Encuestas Transferidas	% Total Encuestas Transferidas
Telefónico	9.509	7.518	79,06%
Ventanilla	2.443	2.431	99,51%
Total	**11.952**	**9.949**	**83,24%**

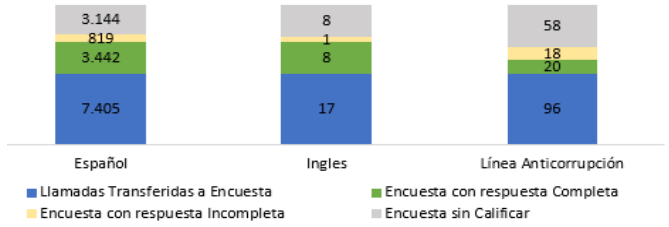
Tabla N° 37

A continuación, presentamos el detalle de las encuestas para cada segmento del canal telefónico (español, ingles y línea anticorrupción)

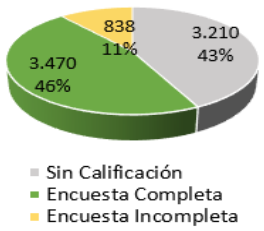
En la tabla resumen se evidencia que el 79.1% de las llamadas contestadas fueron transferidas a encuesta, el 42.7% no obtuvieron respuesta del ciudadano y el 57.3% restante obtuvieron por lo menos una respuesta de parte del ciudadano; del total de encuetas contestadas por el ciudadano 4.308, el 80.5% fueron respuestas completas y el 19.5% corresponde a encuestas incompletas.

		Resumen			Resultado				Detalle			
Canal	Segmento	Llamadas Atendidas	Llamadas Transferidas a Encuesta	*%Llamadas Transferidas a Encuesta*	Encuesta sin Calificar	*% Encuesta sin Calificar*	Encuesta con calificación	*% Encuesta con calificación*	Encuesta con respuesta Completa	*% Encuesta con respuesta Completas*	Encuesta con respuesta Incompleta	*% Encuesta con respuesta Incompleta*
Telefónico	Español	9.140	7.405	81,0%	3.144	42,5%	4.261	57,5%	3.442	80,8%	819	19,2%
	Ingles	54	17	31,5%	8	47,1%	9	52,9%	8	88,9%	1	11,1%
	Línea Anticorrupción	315	96	30,5%	58	60,4%	38	39,6%	20	52,6%	18	47,4%
	Total	**9.509**	**7.518**	**79,1%**	**3.210**	**42,7%**	**4.308**	**57,3%**	**3.470**	**80,5%**	**838**	**19,5%**

Tabla N° 38



Grafica N° 41

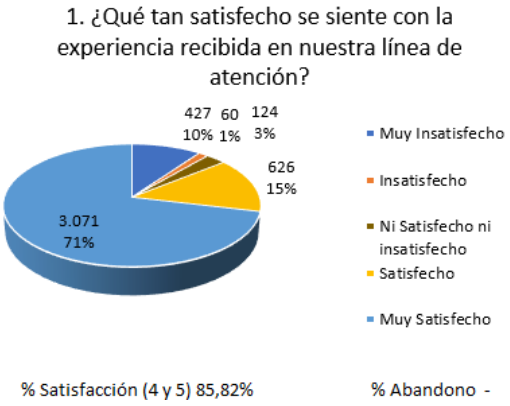


Grafica N° 42

La encuesta de satisfacción tiene cuatro preguntas con la siguiente escala:

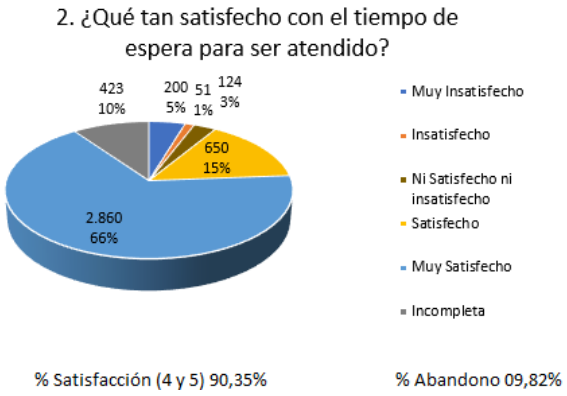
1. Muy Insatisfecho.
2. Insatisfecho.
3. Ni satisfecho ni insatisfecho.
4. Satisfecho.
5. Muy Satisfecho.

A continuación, tenemos los resultados del total de encuestas contestadas para canal telefónico, agrupados por: español, inglés y línea anticorrupción debido que contienen la misma estructura de preguntas y posibles combinaciones de respuestas.



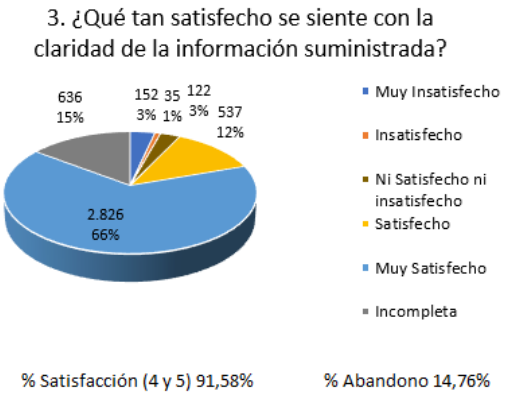
% Satisfacción (4 y 5) 85,82% % Abandono -

Grafica N° 43



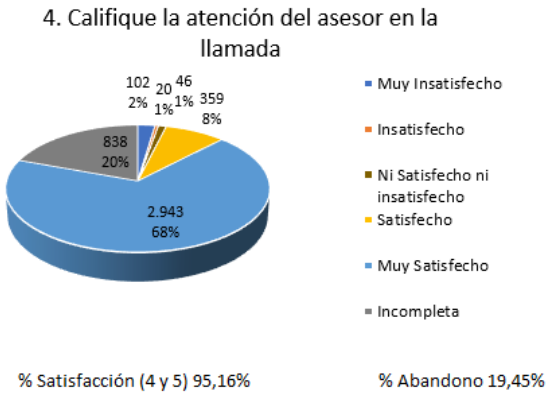
% Satisfacción (4 y 5) 90,35% % Abandono 09,82%

Grafica N° 44



% Satisfacción (4 y 5) 91,58% % Abandono 14,76%

Grafica N° 45



% Satisfacción (4 y 5) 95,16% % Abandono 19,45%

Grafica N° 46

Se observa que en las (4) preguntas la calificación con mayor participación se encuentra concentrado en la respuesta 4 y 5 (4. Satisfecho – 5. Muy Satisfecho), logrando que nuestros ciudadanos tengan una experiencia positiva ante la atención brindada por nuestros agentes, comportamiento que también se presentó en el mes anterior.

8.2 Encuestas Ventanilla Virtual

A continuación, presentamos el detalle de las encuestas para ventanilla virtual (video llamada, Click 2 Call y Chat).

En la tabla resumen se evidencia que el 99.5% de las interacciones contestadas fueron transferidas a encuesta, el 53.9% no obtuvieron respuesta del ciudadano y el 46.1% restante obtuvieron por lo menos una respuesta de parte del ciudadano; del total de encuetas contestadas por el ciudadano 1.120, el 95.6% fueron respuestas completas y el 4.4% corresponde a encuestas incompletas.

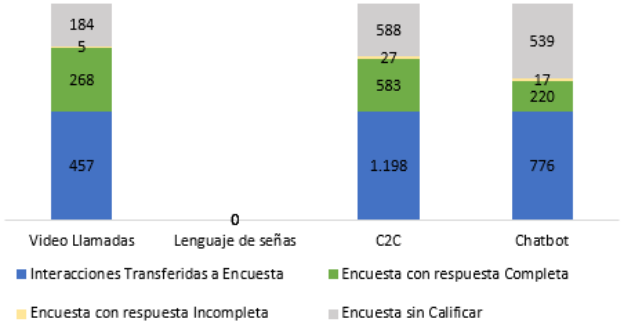
Para el caso de las encuestas de Chat se toman como muestra únicamente las atendidas por los agentes.

Con el fin de evaluar cada mes la satisfacción de la atención brindada por parte de los agentes de servicio a los ciudadanos, a continuación, se muestra la cantidad de encuestas correspondientes al mes de mayo para ventanilla virtual.

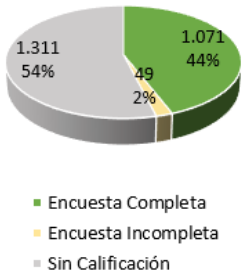
Canal	Segmento	Resumen			Resultado				Detalle			
		Interacciones Atendidas	Interacciones Transferidas a Encuesta	*%Interacciones Transferidas a Encuesta**	Encuesta sin Calificar	*% Encuesta sin Calificar*	Encuesta con calificación	*% Encuesta con calificación*	Encuesta con respuesta Completa	*% Encuesta con respuesta Completas*	Encuesta con respuesta Incompleta	*% Encuesta con respuesta Incompleta*
Ventanilla	Video Llamadas	457	457	100,0%	184	40,3%	273	59,7%	268	98,2%	5	1,8%
	Lenguaje de señas	0	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
	C2C	1.198	1.198	100,0%	588	49,1%	610	50,9%	583	95,6%	27	4,4%
	Subtotal	***1.655***	***1.655***	100,0%	***772***	46,6%	***883***	53,4%	***851***	96,4%	***32***	3,6%
	Chatbot	788	776	98,5%	539	69,5%	237	30,5%	220	92,8%	17	7,2%
	Total	**2.443**	**2.431**	**99,5%**	**1.311**	**53,9%**	**1.120**	**46,1%**	**1.071**	**95,6%**	**49**	**4,4%**

* La pagina habilita inmediatamente la encuesta al cerrar la interacción, el restante de transacciones se presenta cierre de la ventana por parte del ciudadano.

Tabla N° 39



Gráfica N° 47

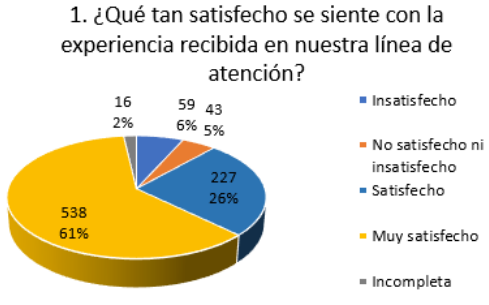


Gráfica N° 48

La encuesta de satisfacción para **Video Llamada** y **C2C** comprende por 3 preguntas de acuerdo con la siguiente escala:

1. Insatisfecho.
2. Ni satisfecho ni insatisfecho.
3. Satisfecho.
4. Muy Satisfecho.

A continuación, el detalle de las 3 preguntas para video llamadas y C2C:



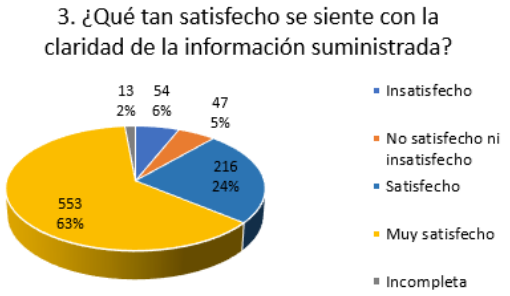


%Satisfacción (Preg 3 y 4) 62,05% % Abandono 01,81%

%Satisfacción (Preg 3 y 4) 67,25% % Abandono 02,49%

Grafica N° 49

Grafica N° 50



%Satisfacción (Preg 3 y 4) 63,56% % Abandono 01,47%

Grafica N° 51

Para **Chat**, contiene solo 2 preguntas con la siguiente escala:

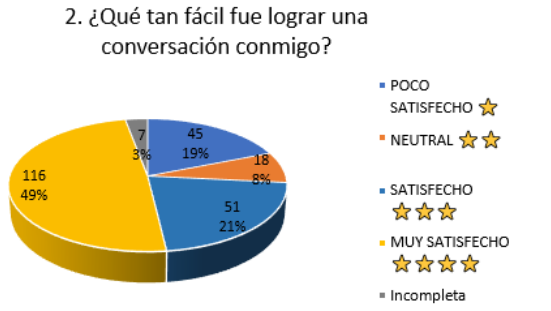
1. Neutral.
2. Poco Satisfecho.
3. Satisfecho.
4. Muy Satisfecho.

A continuación, el resultado de las encuestas para Chat



% Satisfacción (Preg. 3 y 4) 43,61% % Abandono 04,22%

Grafica N° 52



% Satisfacción (Preg. 3 y 4) 50,43% % Abandono 02,95%

Grafica N° 53

9 QUEJAS

Para el mes de mayo no se recibieron quejas de los procesos.

9.1 Casos escalados

Para el mes de mayo desde el Contact Center se escalaron 53 casos a segundo nivel, donde el 55% de los casos son relacionados con Certificado de Movimientos Migratorios, seguido de Prórroga de permanencia 28%.

Las dos ciudades con mayor número de casos son: Bogotá 51% de participación seguido de Medellín 25%.

Tramite	Cantidad	%
Certificado de Movimientos Migratorios	29	55%
Prórroga de permanencia	15	28%
Impedimento de salida	3	6%
Cédula de extranjería	3	6%
PQRS	2	4%
Salvoconducto	1	2%
Total general	**53**	**100%**

Tabla N° 40

A continuación, se evidencia el evolutivo de los escalamientos en segundo nivel, donde se presenta una variación del -21% respecto al mes anterior.

Tramite	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	VARIACIÓN
Prórroga Permanencia	106	22	33	15	-55%
Certificado de Movimientos Migratorios	24	9	25	29	16%
Duplicado PPT	5	1	-	-	-
Cédula de extranjería	4	4	-	3	-
Proceso administrativo persona natural o jurídica	1	1	2	-	-
Error 405 al diligenciar el FUT, para cita de CMM.	1	3	-	-	-
Registro biométrico en punto visible	1	-	-	-	-
Horario de atención CFSM Barranquilla	1	-	-	-	-
Reexpedición PPT	1	-	-	-	-
APP Transito Seguro	1	-	-	-	-
Diligenciamiento del FUT no permite	1	-	-	-	-
Cita de proceso administrativo urgente	1	-	-	-	-
Registro de visa y solicitud de CE.	1	-	-	-	-
Colocar impedimento de salida para menor	1	-	-	-	-
Salvoconducto de Refugio		1	-	1	-
PQRS	-	2	6	2	-67%
Impedimento de salida	-	-	1	3	200%
Total general	**149**	**43**	**67**	**53**	**-21%**

Tabla N° 41

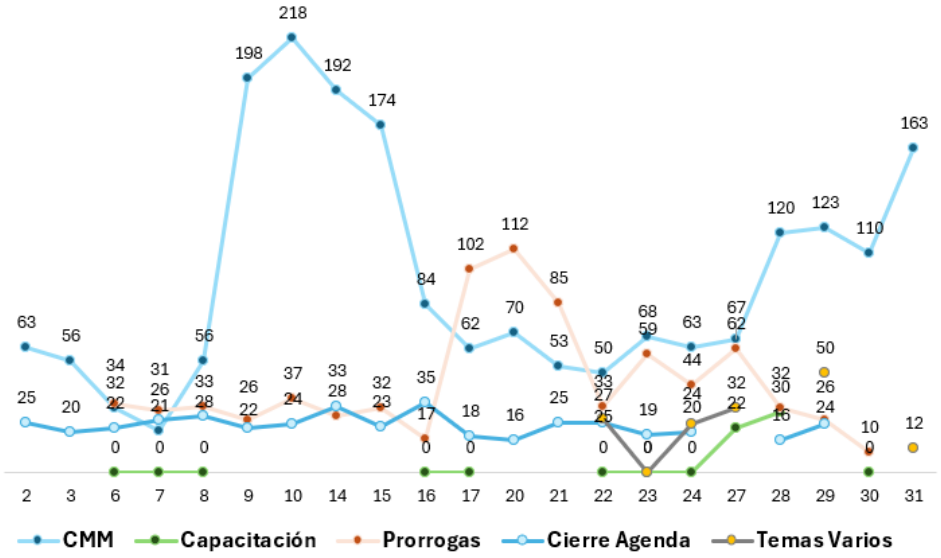
10 GESTION PERSONAL DE APOYO EN PUNTOS PRESENCIALES

En la actualidad se cuenta con el apoyo de 7 personas en el punto presencial de la calle 100; desde el lunes 06 de mayo, se complementó el personal de apoyo que venía del mes de abril con Luis Pinzón, Liliana Chitiva y Julian Osuna, sumando a este apoyo a Deisy Vega, Angie Gutierrez, Dayann

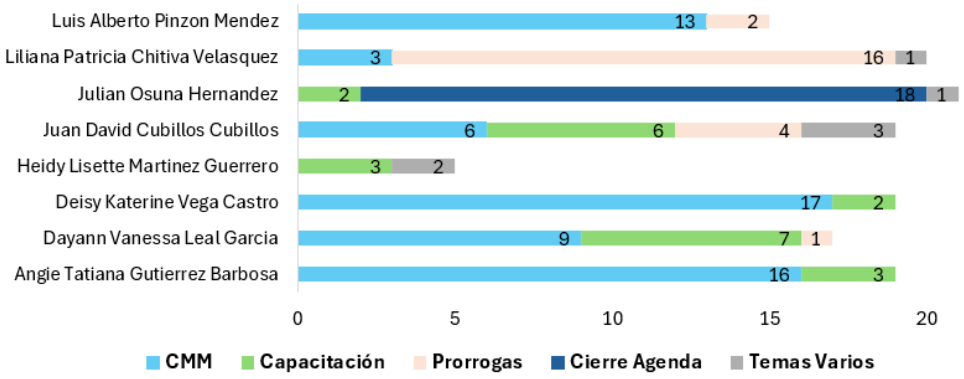
Leal, Juan Cubillos y Heidy Martinez por 8 días para cubrir la incapacidad de Luis Pinzón, donde realizaron estas actividades:

- Prorrogas
- Agendamientos
- Capacitaciones
- CMM
- Cancelaciones
- Revisión de documentos

A continuación, mostramos el total de gestiones realizadas agrupados por las principales actividades por días (gráfico 54) y el total de estas actividades por cada asesor (grafico 55).



Grafica N° 54



Grafica N° 55

11 ACTUALIZACIONES - FORMACIÓN

Desde finales de marzo no se contó con la figura de formador, desde la operación se realizaron las siguientes actualizaciones, actividades y socializaciones de las novedades y actualizaciones presentadas.

Se realizaron capacitaciones y refuerzos con información acerca de la entidad como:

TEMAS	ACCIONES
Botón actualiza tus datos ETPV.	Se realiza intraturno, para reforzar en que casos se orienta al ciudadano a ingresar en esta opción, informando el paso a paso y la orientación correcta a este botón.
LibertApp, orientación a ciudadanos a calle 100 (desde el 19 de marzo no hay atención en visibles, solo con cita)untos visibles, como radicar para validar si tiene impedimentos, prórroga de permanencia (que hacer con la contingencia que se presenta), preguntas para capacitación sobre el ETPV.	Orientación en los diferentes temas tratados en el intraturno, según indicaciones de la entidad y explicación acerca de la LibertApp.
Refuerzo en el Estatuto Temporal de Protección Migrantes Venezolanos (PPT)	Preguntas resueltas por parte de la entidad a los agentes sobre PPT, refuerzo en el tema.
LibertApp, Consulta de PQRS para los agentes, Re tipificación, revisión exposición de ortografía y gramática, revisión, exposición PQRS.	Se realiza presentación sobre la LibertApp y refuerzo en consultas y retipificacion de PQRS.
Socialización sobre capacitación del ETPV, para los agentes que no asistieron	Se socializan los temas explicados por agente en la visita del 10 de mayo, para alinear a todos los agentes con la información.
Capacitación de Ortografía y Gramática grupo BackOffice.	Se realiza capacitación sobre ortografía y gramática con ejemplos y ejercicios de ortografía.
Exposición del grupo BackOffice sobre proceso de PQRS-C3	Se realizó exposición por parte del grupo BackOffice a los agentes del Call center, explicando todo el proceso del C3,se resuelven preguntas y respuestas y se socializan escenarios donde el agente puede orientar al ciudadano en PQRS.
Revisión a guía de respuestas para PQRS	Se socializa y se revisa la guía de respuestas para el C3, enviada por parte de la entidad.
Retroalimentación evaluación mensual, mes de Mayo	Se realiza la retroalimentación sobre la evaluación mensual a los agentes que obtuvieron nota por debajo de 100%, informando respuestas erradas, respuesta correcta y en donde puede encontrar la respuesta en la base de conocimiento o resoluciones, se envía documento para los agentes presenciales con su debida retroalimentación.
Retroalimentación por agente por indicador de monitoreo en calidad y proceso.	Se realiza retroalimentaciones a los agentes con notas críticas en los monitoreos de calidad y refuerzo en el proceso de la entidad.

Tabla N° 42



Imagen N° 1



Imagen N° 2

Evaluación mensual del mes de mayo, donde se garantiza la presentación de agentes del Contact center, agentes presenciales y proceso Back Office.

Durante el mes se llevo a cabo el reconocimiento a los mejores indicadores y Gestión, Así mismo se felicito a la agente del BackOffice Janeth Numpaque quien de parte del ciudadano recibió una felicitación. 11







A continuación, se relacionan las notas por cada segmento.

- Agentes Call Center

APELLIDOS Y NOMBRES	SEGMENTO	NOTA MAYO
AMEZQUITA LONDOÑO LEYNNER SANTIAGO	Línea fija y 018000	90
BOLAÑO GUTIERREZ JOSEPH ENRQIUE	Línea fija y 018000	90

CRUZ ORJUELA CRISTIAN MAURICIO	Línea fija y 018000	90
MARIN CORDOBA DAVID SANTIAGO	Línea fija y 018000	100
MARTINEZ GUERRERO HEIDY LISETTE	Línea fija y 018000	90
MILA DAVILA LAURA KATHERIN	Línea fija y 018000	90
REALPE VILLAMARIN JOHAN STIVEN	Línea fija y 018000	90
RODRIGUEZ AGUILERA FRANCY ALEJANDRA	Línea fija y 018000	100
RUIZ MUÑOZ ANGELA NATALIA	Línea fija y 018000	90
VALENZUELA CAMELO KAREN SOFIA	Línea fija y 018000	100
ZARATE QUIROGA BRANDON STIVEN	Línea fija y 018000	100
SOLER GOMEZ DANIEL MAURICIO	Inglés	100
CASTELLANOS ROJAS JUAN DAVID	Anticorrupción	100
VELASQUEZ GOMEZ MICHEL ANDREA	Anticorrupción	100
PINZON NUÑEZ YAMILE	Video llamada	85
SIERRA PEÑA ADRIANA FERNANDA	Video llamada	100
SOLER PEÑA JOHN FREDY	Video llamada	85
GONZALEZ VARGAS PAOLA ANDREA	Chat	100
PORTILLO RAMIREZ SANDRA MARCELA	Chat	100

Tabla N° 43

- Agentes Back Office

APELLIDOS Y NOMBRES	SEGMENTO	NOTA MAYO
CARRASCAL CARLOS MANUEL	Skill BackOffice	100
COTRINO PALACIOS LIBIA PATRICIA	Skill BackOffice	100
GONZALEZ CASTRO ANDREA VALENTINA	Skill BackOffice	100
MAHECHA FORERO GISELL GALATEA	Skill BackOffice	90
NUMPAQUE MONROY YANETH	Skill BackOffice	90
OSMA DEVIA RUBEN DARIO	Skill BackOffice	100
PINILLA MONCALEANO DANIELA ALEXANDRA	Skill BackOffice	100
RODRIGUEZ YAYA NEIDY YOJANA	Skill BackOffice	100

Tabla N° 44

- Agentes Presenciales

APELLIDOS Y NOMBRES	SEGMENTO	NOTA MAYO
MORALES IVONNE NATALIA	Apoyo Aeropuerto	100
VEGA CASTRO DEISY KATERINE	Apoyo Calle 100	100
LEAL GARCIA DAYANN VANESSA	Apoyo Calle 100	100
CUBILLOS CUBILLOS JUAN DAVID	Apoyo Calle 100	100
CHITIVA VELASQUEZ LILIANA PATRICIA	Apoyo Calle 100	100
OSUNA HERNANDEZ JULIAN	Apoyo Calle 100	90
PINZON MENDEZ LUIS ALBERTO	Apoyo Calle 100	100

GUTIERREZ BARBOSA ANGIE TATIANA	Apoyo Calle 100	100
CORDOBA FUENTES ANGIE VIVIANA	Presencial Arauca	85
BRAVO ANDRADE ROXANNA LUCERO	Presencial Cali	100
RENTERIA MURILLO JHOSIMAR	Presencial Cali	100
ARENAS GONZALEZ LORENA	Presencial Cúcuta	100
ARENAS CARDONA INGRID FERNANDA	Presencial Cúcuta	51
CABADIAZ ROLON SLENDY DAYANA	Presencial Cúcuta	100
GELVES CASTAÑO ANDERSON RICARDO	Presencial Mc-Aeropuerto	100
GUERRERO CASTAÑO LUISA FERNANDA	Presencial Mc-Calle 100	100
RESTREPO DUARTE YURANY ESTEFANY	Presencial Mc-Calle 100	80
VARON OLIVEROS ANA PILAR	Presencial Mc-Calle 100	100
MAHECHA SALAZAR JEFERSON ANTONIO	Presencial Mc-Calle 100	100
LOZANO AREVALO WALTER AULY	Presencial Mc-Calle 26	90
BALLESTEROS RODRIGUEZ LAURA DANIELA	Presencial Mc-Calle 26	100
SÁNCHEZ CELY JESSICA TATIANA	Presencial Mc-Calle 26	100
GUZMAN MUÑOZ LILIANA ISABEL	Presencial Medellín	90
RODRIGUEZ BEDOYA SANDRA YISELA	Presencial Medellín	90

Tabla N° 45

12 NOVEDADES

- 17 de mayo se presenta el retiro de Dayana Zamora el 17 de mayo
- Desde el 20 de mayo la agente bilingüe Ivonne Morales fue trasladada al Aeropuerto
- Desde el 18 de mayo el agente Daniel Soler tuvo promoción a agente bilingüe en el Contac center
- Se continua con 7 agentes de Contac center quieres están apoyando procesos de prorrogas permanencia y el CMM

MIGRACIÓN

FORMATO DE EVALUACION A PROVEEDORES

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROVEEDOR	
NOMBRE DEL PROVEEDOR	UNION TEMPORAL ASD-IQ
No. DE IDENTIFICACIÓN (NIT o CC)	9014440763
CORREO ELECTRÓNICO DEL PROVEEDOR	jorge.ardila@IQ-online.com
DIRECCIÓN DEL PROVEEDOR	Calle 28 # 13-22 Piso 5
TELEFONOS DE CONTACTO DEL PROVEEDOR	3176443408

INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO		
NUMERO DEL CONTRATO	OC 122240	
OBJETO CONTRATO	CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA ESTABLECIDOS POR MIGRACIÓN COLOMBIA.	
FECHA DE INICIO Y TERMINACIÓN	12-12-2023	27-06-2024

INFORMACIÓN GENERAL DE LA EVALUACIÓN				
FECHA DE LA EVALUACIÓN		24-06-2025		
PERIODO A EVALUAR		12-12-2023	27-06-2024	
ESTANDAR DE PUNTUACIÓN DE CALIFICACIÓN	N/A	No aplica	2,5	Requirió ajustes
	0	No cumplió	5	Sí cumplió
ASPECTOS A EVALUAR	Calidad del bien o servicios	El bien o servicio suministrado por el proveedor cumple con el objeto del contrato.		
	Cumplimiento	El proveedor cumplió con las actividades establecidas en el cronograma de ejecución del contrato.		
	Oportunidad	Las respuestas dadas por el proveedor del bien o servicio, fueron efectivas a los requerimientos solicitados por el supervisor.		

METODO DE EVALUACIÓN DEL PROVEEDOR	CALIFICACIÓN	INTERVALO PORCENTUAL	FORMULA DE CALCULO DE EVALUACIÓN
	EXCELENTE	76% - 100%	= (Total de puntos obtenidos / Total de Puntos Posibles) * 100
	BUENO	51% - 75%	
	REGULAR	26% - 50%	
	MALO	0% - 25%	

DESARROLLO DE LA EVALUACIÓN DE SUPERVISIÓN		
ASPECTOS A EVALUAR	DESCRIPCIÓN	CALIFICACIÓN
Calidad del bien o servicio	El bien o servicio suministrado por el proveedor cumple con el objeto del contrato	5
Cumplimiento	El proveedor cumplió con las actividades establecidas en el cronograma de ejecución del contrato	5
Oportunidad	Las respuestas dadas por el proveedor del bien o servicio, fueron efectivas a los requerimientos solicitados por el supervisor	5
TOTAL PUNTOS OBTENIDOS		15
TOTAL PUNTOS POSIBLES		15
PORCENTAJE OBTENIDOS		100
CALIFICACION OBTENIDA POR EL PROVEEDOR		**EXCELENTE**

	NOMBRE DEL SUPERVISOR	ROCHA ARDILA MONICA LUCIA
FIRMA DEL SUPERVISOR(firma Mecánica)	CARGO DEL SUPERVISOR	PROFESIONAL

Solicitud No. 20252080004933

Fecha: 24-06-2025

PARA : ANDREA PEREZ ARISMENDI
ORDENADOR DEL GASTO

DE : ROCHA ARDILA MONICA LUCIA
SUPERVISOR DEL CONTRATO

ASUNTO : Solicitud Liquidación OC 122240-2023

En mi calidad de supervisor del asunto en referencia, solicito la liquidación del OC 122240-2023, para el efecto certifico que el CONTRATISTA (UNION TEMPORAL ASD-IQ con NIT/C.C. 9014440763), cumplió a satisfacción con todas y cada una de las obligaciones pactadas en el contrato y cuyo objeto consistió en CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA ESTABLECIDOS POR MIGRACIÓN COLOMBIA..

Adicionalmente certificó que el expediente en el sistema documental Orfeo se encuentra con la totalidad de la documentación relacionada a la ejecución del contrato como entre otros: Acta de inicio, informe de actividades, certificación de recibo a satisfacción, certificación de las obligaciones a los Sistemas de Salud, Pensión, Riesgos Laborales y Aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF y Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, o soporte de pago salud pensión y riesgos labores, Ingreso al Almacén si a ello hubiere lugar, facturas, Ordenes pagos, solicitud de modificaciones al contrato si los hubiere, solicitud de liquidación etc.

De acuerdo con lo señalado, en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, el contratista presentó la certificación, del pago de sus obligaciones a los sistemas de Salud, Pensión, Riesgos Laborales y aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF y Servicio Nacional de Aprendizaje SENA,, durante la ejecución del contrato que se liquida , los cuales fueron efectuados de acuerdo a la normatividad aplicable y vigente en la materia.

Por otra parte presento el siguiente balance económico así:

CONCEPTO	VALOR
VALOR INICIAL DEL CONTRATO - No. Registro Presupuestal **218523/9424**	**$2,053,298,590.00**
ADICIONAL - No. Registro Presupuestal **9424**	**$1,150,555,242.55**
REDUCCION - No. Registro Presupuestal	**$**
VALOR TOTAL DEL CONTRATO	**$3,203,853,832.55**
LIBERACION - No. Registro Presupuestal	**$**
VALOR EJECUTADO	**$3,198,536,509.25**
SALDO A FAVOR DE UAEMC.(VIGENCIA)	**$0.00**
SALDO A FAVOR DE UAEMC.(RESERVA)	**$5,317,323.30**
SALDO A FAVOR DEL CONTRATISTA.	**$0.00**

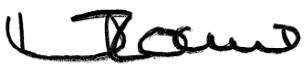
OBSERVACIONES:

El suscrito Coordinador Financiero Certifica que en documento adjunto generado por el SIIF, se evidencia la relación de pagos realizados por Migración Colombia al contratista anteriormente mencionado a la fecha de emisión del presente Balance Financiero.

GONZALEZ FLOREZ YANA CRISTINA



Vo.Bo. Coordinador Grupo Financiero Firma



ROCHA ARDILA MONICA LUCIA
SUPERVISOR DEL CONTRATO

Reporte Relación de Pagos

Usuario Solicitante:	MHnpramire	NERYS PAOLA RAMIREZ HERRERA
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante:	11-04-00	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
Fecha y Hora Sistema:	2025-07-01-11:24 a. m.	

RELACION DE PAGOS							
Unidad / Sub-Unidad:	11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA	**Número de Compromiso:**	218523	**Valor Total:**	183.500.000,00	**Saldo por pagar:**	0,00
Tipo Doc. Identidad:	NIT	**Número Doc. Identidad:**	901444076	**Tercero:**	UNION TEMPORAL ASD - IQ		
DOCUMENTO SOPORTE							
Tipo:	ORDEN DE COMPRA	**Número:**	OC 122240 DE 2023	**Fecha:**	12/12/2023 0:00:00		
OBJETO							
Objeto:	20236230032033 CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDANÍA, ESTABLECIDOS POR MIGRACIÓN COLOMBIA.						

EL SUSCRITO RESPONSABLE DEL AREA DE TESORERIA CERTIFICA QUE AL CONTRATISTA ANTERIORMENTE MENCIONADO SE LE REALIZARON LOS SIGUIENTES PAGOS:

CUENTA POR PAGAR				NUM OBLIGACION	ANTICIPOS	ORDEN DE PAGO					MEDIO DE PAGO		REINTEGRO		DOCUMENTO SOPORTE		ENTIDAD PAGADORA	CONCEPTO DE PAGO
FECHA	NUMERO	VALOR	IVA		CONCEDIDO/ AMORTIZADO	NUMERO	FECHA DE PAGO	VALOR BRUTO	VALOR DEDUCCIONES	VALOR NETO	CTA/CHEQUE	BANCO	NUMERO	VALOR	TIPO	NUMERO	CODIGO	
2024-02-06	114524	183.500.000,00	29.298.319,32	75224		33643624	2024-02-20	183.500.000,00	12.052.403,00	171.447.597,00	69000000976	BANCOLOMBIA S.A.			FACTURA	FE-218	13-01-01-DT	RAD. 20249990008982 - OC 122240 DE 2023 - Contratar el servicio de Contact Center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, establecidos por Migración Colombia - DEL PERIODO DEL 28 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023 - FACTURA FE-218
TOTAL								**183.500.000,00**	**12.052.403,00**	**171.447.597,00**								

CONCEDIDO: Ordenes de pago en estado pagadas, con atributo linea de pago, o atributo contable diferente a NINGUNO.
AMORTIZADO: Con valor negativo, los valores de legalizaciones con cargo a la ODP pagadas con los atributos anteriormente mencionadas

SIIF Nación

Reporte Relación de Pagos

Usuario Solicitante: MHnpramire NERYS PAOLA RAMIREZ HERRERA

Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante: 11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA

Fecha y Hora Sistema: 2025-07-01-11:23 a. m.

RELACION DE PAGOS

Unidad / Sub-Unidad:	11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA	**Número de Compromiso:**	9424	**Valor Total:**	3.020.353.832,55	**Saldo por pagar:**	**5.317.323,30**
Tipo Doc. Identidad:	NIT	**Número Doc. Identidad:**	901444076	**Tercero:**		UNION TEMPORAL ASD - IQ	
DOCUMENTO SOPORTE							
Tipo:	ORDEN DE COMPRA	**Número:**	OC 122240 DE 2023	**Fecha:**	09/01/2024 0:00:00		
OBJETO							
Objeto:	20236230032033 VF 1123 CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDANÍA, ESTABLECIDOS POR MIGRACIÓN COLOMBIA.						

EL SUSCRITO RESPONSABLE DEL AREA DE TESORERIA CERTIFICA QUE AL CONTRATISTA ANTERIORMENTE MENCIONADO SE LE REALIZARON LOS SIGUIENTES PAGOS:

CUENTA POR PAGAR				NUM OBLIGACION	ANTICIPOS	ORDEN DE PAGO					MEDIO DE PAGO		REINTEGRO		DOCUMENTO SOPORTE		ENTIDAD PAGADORA	CONCEPTO DE PAGO
FECHA	NUMERO	VALOR	IVA		CONCEDIDO/ AMORTIZADO	NUMERO	FECHA DE PAGO	VALOR BRUTO	VALOR DEDUCCIONES	VALOR NETO	CTA/CHEQUE	BANCO	NUMERO	VALOR	TIPO	NUMERO	CODIGO	
2024-02-21	136524	363.412.398,00	58.023.828,25	106124		38973724	2024-02-27	363.412.398,00	23.869.171,00	339.543.227,00	69000000976	BANCOLOMBIA S.A.			FACTURA	FE-226	13-01-01-DT	RAD. 20249990049002 - OC 122240 DE 2023 - Contratar el servicio de Contact Center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, establecidos por Migración Colombia - DEL PERIODO DEL 01 AL 31 DE ENERO DE 2024 - FACTURA FE-226
2024-03-19	236824	324.337.705,01	51.785.011,71	172024		80619924	2024-03-22	324.337.705,01	21.302.719,00	303.034.986,01	69000000976	BANCOLOMBIA S.A.			FACTURA	FE-233	13-01-01-DT	RAD. 20249990077012 - OC 122240 DE 2023 - Contratar el servicio de Contact Center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, establecidos por Migración Colombia - DEL PERIODO DEL 01 AL 29 DE FEBRERO DE 2024 - FACTURA FE-233
2024-05-28	387124	169.606.940,16	27.080.099,69	314924		166408224	2024-05-31	169.606.940,16	4.227.346,00	165.379.594,16	69000000976	BANCOLOMBIA S.A.			FACTURA	FE-247	13-01-01-DT	RAD. 20249990133182 - OC 122240 DE 2023 - Contratar el servicio de Contact Center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, establecidos por Migración Colombia - DEL PERIODO DEL 01 AL 31 DE MARZO DE 2024 - FACTURA FE-247
2024-06-07	405924	281.202.144,37	44.897.821,37	344424		182981924	2024-06-13	281.202.144,37	7.008.786,00	274.193.358,37	69000000976	BANCOLOMBIA S.A.			FACTURA	FE-256	13-01-01-DT	RAD. 20249990151912 - OC 122240 DE 2023 - Contratar el servicio de Contact Center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, establecidos por Migración Colombia - DEL PERIODO DEL 01 AL 30 DE ABRIL DE 2024 - FACTURA FE-256
2024-07-23	507324	443.712.001,19	70.844.773,30	452824		244573124	2024-07-31	443.712.001,19	11.059.242,00	432.652.759,19	69000000976	BANCOLOMBIA S.A.			FACTURA	FE-260	13-01-01-DT	RAD. 20249990172822 - OC 122240 DE 2023 - Contratar el servicio de Contact Center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, establecidos por Migración Colombia - DEL PERIODO DEL 01 AL 31 DE MAYO DE 2024 - FACTURA FE-260
2024-08-26	560424	307.841.455,16	49.151.156,70	519824		295500924	2024-08-30	307.841.455,16	7.672.754,00	300.168.701,16	69000000976	BANCOLOMBIA S.A.			FACTURA	FE-264	13-01-01-DT	RAD. 20249990196422 - OC 122240 DE 2023 - Contratar el servicio de Contact Center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, establecidos por Migración Colombia - DEL PERIODO DEL 01 AL 30 DE JUNIO DE 2024 - FACTURA FE-264
2024-09-23	629924	315.104.956,17	50.310.875,35	580324		340835624	2024-09-27	315.104.956,17	2.557.911,00	312.547.045,17	69000000976	BANCOLOMBIA S.A.			FACTURA	FE-268	13-01-01-DT	RAD. 20249990230422 - OC 122240 DE 2023 - Contratar el servicio de Contact Center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, establecidos por Migración Colombia - DEL PERIODO DEL 01 AL 31 DE JULIO DE 2024 - FACTURA FE-268
2024-12-05	786524	316.316.665,99	50.504.341,63	770024		475869824	2024-12-11	316.316.665,99	2.567.747,00	313.748.918,99	69000000976	BANCOLOMBIA S.A.			FACTURA	FE-272	13-01-01-DT	RAD. 20249990259662 - OC 122240 DE 2023 - Contratar el servicio de Contact Center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, establecidos por Migración Colombia - DEL PERIODO DEL 01 AL 31 DE AGOSTO DE 2024 - FACTURA FE-272
2024-12-13	801724	254.784.255,51	40.679.839,12	798024		18242325	2025-01-29	254.784.255,51	5.403.640,00	249.380.615,51	69000000976	BANCOLOMBIA S.A.			FACTURA	FE-276	13-01-01-DT	RAD. 20249990289272 - OC 122240 DE 2023 - Contratar el servicio de Contact Center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, establecidos por Migración Colombia - DEL PERIODO DEL 01 AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2024 - FACTURA FE-276
2025-01-20	9425	238.717.987,69	38.114.636,69	13225	238.717.987,69	38959525	2025-02-21	238.717.987,69	5.949.895,00	232.768.092,69	69000000976	BANCOLOMBIA S.A.			FACTURA	FE285	13-01-01-DT	RAD. 20259990398692 - OC 122240 DE 2023 - Contratar el servicio de Contact Center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, establecidos por Migración Colombia - DEL PERIODO DEL 01 AL 18 DE OCTUBRE DE 2024 - FACTURA FE285
TOTAL								**3.015.036.509,25**	**91.619.211,00**	**2.923.417.298,25**								

CONCEDIDO: Ordenes de pago en estado pagadas, con atributo linea de pago, o atributo contable diferente a NINGUNO.

AMORTIZADO: Con valor negativo, los valores de legalizaciones con cargo a la ODP pagadas con los atributos anteriormente mencionadas

Reporte Compromiso Presupuestal de Gasto Comprobante

Usuario Solicitante:	MHnpramire	NERYS PAOLA RAMIREZ HERRERA
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante:	11-04-00	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA
Fecha y Hora Sistema:	2025-07-01-11:19 a. m.	

REGISTRO PRESUPUESTAL DEL COMPROMISO

Con base en el CDP No: 52923 de fecha 2023-09-13. Se hizo el registro presupuestal con el siguiente detalle

Número:	218523	**Fecha Registro:**	2023-12-12	**Unidad / Subunidad Ejecutora:**		11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
Vigencia Presupuestal	Actual	**Estado:**	Generado			**Tipo de Moneda:**	COP-Pesos	**Tasa de Cambio:**	0,00
Valor Inicial:	183.500.000,00	**Valor Total Operaciones:**	0,00			**Valor Actual:**	183.500.000,00	**Saldo x Obligar:**	0,00

TERCERO ORIGINAL

Identificación: NIT	901444076	**Razón Social:**	UNION TEMPORAL ASD - IQ	**Medio de Pago:**	Abono en cuenta

CUENTA BANCARIA

Número:	69000000976	**Banco:**	BANCOLOMBIA S.A.	**Tipo:**	Ahorro	**Estado:**	Activa

ORDENADOR DEL GASTO

Identificación:	79321317	**Nombre:**	RIGOBERTO NIÑO CORREDOR	**Cargo:**	SECRETARIO GENERAL

CAJA MENOR				VIÁTICOS				DOCUMENTO SOPORTE					
Identificación:		**Fecha de Registro:**		**Genera Viáticos:**	No	**Num. Solicitud de Comisión:**		**Número:**	OC 122240 DE 2023	**Tipo:**	ORDEN DE COMPRA	**Fecha:**	2023-12-12

ÍTEM PARA AFECTACIÓN DE GASTO

DEPENDENCIA	POSICIÓN CATÁLOGO DE GASTO	FUENTE	RECURSO	SITUAC.	FECHA OPERACIÓN	VALOR INICIAL	VALOR OPERACIÓN	VALOR ACTUAL	SALDO X OBLIGAR
11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	C-1199-1002-12-0-1199065-02 ADQUISICIÓN DE BIENES Y	Nación	11	CSF		183.500.000,00	0,00		
					Total:	183.500.000,00	0,00	183.500.000,00	0,00

Objeto:	20236230032033 CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDANÍA, ESTABLECIDOS POR MIGRACIÓN COLOMBIA.

PLAN DE PAGOS

DEPENDENCIA DE AFECTACION DE PAC		POSICION DEL CATALOGO DE PAC		FECHA	VALOR A PAGAR	SALDO POR OBLIGAR	LINEA DE PAGO
11-04-00	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	3-8	CNC - INVERSION ORDINARIA NACIÓN CSF	2024-01-02	183.500.000,00	0,00	NINGUNO

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)

Reporte Compromiso Presupuestal de Gasto Comprobante

Usuario Solicitante:	MHnpramire	NERYS PAOLA RAMIREZ HERRERA
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante:	11-04-00	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA
Fecha y Hora Sistema:	2025-07-01-11:19 a. m.	

REGISTRO PRESUPUESTAL DEL COMPROMISO

Con base en el CDP No: 52923 de fecha 2023-09-13. Se hizo el registro presupuestal con el siguiente detalle

Número:	218523	**Fecha Registro:**	2024-01-05	**Unidad / Subunidad Ejecutora:**		11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
Vigencia Presupuestal	Reservas presupuestales	**Estado:**	Con Obligacion			**Tipo de Moneda:**	COP-Pesos	**Tasa de Cambio:**	0,00
Valor Inicial:	183.500.000,00	**Valor Total Operaciones:**	0,00			**Valor Actual:**	183.500.000,00	**Saldo x Obligar:**	0,00

TERCERO ORIGINAL

Identificación: NIT	901444076	**Razón Social:**	UNION TEMPORAL ASD - IQ	**Medio de Pago:**	Abono en cuenta

CUENTA BANCARIA

Número:	69000000976	**Banco:**	BANCOLOMBIA S.A.	**Tipo:**	Ahorro	**Estado:**	Activa

ORDENADOR DEL GASTO

Identificación:	79321317	**Nombre:**	RIGOBERTO NIÑO CORREDOR	**Cargo:**	SECRETARIO GENERAL

CAJA MENOR				VIÁTICOS				DOCUMENTO SOPORTE					
Identificación:		**Fecha de Registro:**		**Genera Viáticos:**	No	**Num. Solicitud de Comisión:**		**Número:**	OC 122240 DE 2023	**Tipo:**	ORDEN DE COMPRA	**Fecha:**	2023-12-12

ÍTEM PARA AFECTACIÓN DE GASTO

DEPENDENCIA	POSICIÓN CATÁLOGO DE GASTO	FUENTE	RECURSO	SITUAC.	FECHA OPERACIÓN	VALOR INICIAL	VALOR OPERACIÓN	VALOR ACTUAL	SALDO X OBLIGAR
11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	C-1199-1002-12-0-1199065-02 ADQUISICIÓN DE BIENES Y	Nación	11	CSF		183.500.000,00	0,00		
					Total:	183.500.000,00	0,00	183.500.000,00	0,00

Objeto:	20236230032033 CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDANÍA, ESTABLECIDOS POR MIGRACIÓN COLOMBIA.

PLAN DE PAGOS

DEPENDENCIA DE AFECTACION DE PAC		POSICION DEL CATALOGO DE PAC		FECHA	VALOR A PAGAR	SALDO POR OBLIGAR	LINEA DE PAGO
11-04-00	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	3-8	CNC - INVERSION ORDINARIA NACIÓN CSF	2024-01-15	183.500.000,00	0,00	NINGUNO

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)

Reporte Compromiso Presupuestal de Gasto Comprobante

Usuario Solicitante:	MHnpramire	NERYS PAOLA RAMIREZ HERRERA
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante:	11-04-00	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA
Fecha y Hora Sistema:	2025-07-01-11:20 a. m.	

REGISTRO PRESUPUESTAL DEL COMPROMISO

Con base en el CDP No: 12324 de fecha 2024-01-09. Se hizo el registro presupuestal con el siguiente detalle

Número:	9424	**Fecha Registro:**	2024-01-09	**Unidad / Subunidad Ejecutora:**		11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
Vigencia Presupuestal	Actual	**Estado:**	Con Obligacion			**Tipo de Moneda:**	COP-Pesos	**Tasa de Cambio:**	0,00
Valor Inicial:	1.869.798.590,00	**Valor Total Operaciones:**	1.150.555.242,55			**Valor Actual:**	3.020.353.832,55	**Saldo x Obligar:**	0,00

TERCERO ORIGINAL

Identificación: NIT	901444076	**Razón Social:**	UNION TEMPORAL ASD - IQ	**Medio de Pago:**	Abono en cuenta

CUENTA BANCARIA

Número:	69000000976	**Banco:**	BANCOLOMBIA S.A.	**Tipo:**	Ahorro	**Estado:**	Activa

ORDENADOR DEL GASTO

Identificación:	79321317	**Nombre:**	RIGOBERTO NIÑO CORREDOR	**Cargo:**	SECRETARIO GENERAL

CAJA MENOR				VIÁTICOS				DOCUMENTO SOPORTE					
Identificación:		**Fecha de Registro:**		**Genera Viáticos:**	No	**Num. Solicitud de Comisión:**		**Número:**	OC 122240 DE 2023	**Tipo:**	ORDEN DE COMPRA	**Fecha:**	2024-01-09

ÍTEM PARA AFECTACIÓN DE GASTO

DEPENDENCIA	POSICIÓN CATÁLOGO DE GASTO	FUENTE	RECURSO	SITUAC.	FECHA OPERACIÓN	VALOR INICIAL	VALOR OPERACIÓN	VALOR ACTUAL	SALDO X OBLIGAR
11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	C-1199-1002-12-53105B-1199065-02 ADQUIS. DE BYS - SERVICIOS	Nación	10	CSF	2024-06-12	1.869.798.590,00	228.494.059,54		
					2024-06-24	0,00	922.061.183,01		
					Total:	1.869.798.590,00	1.150.555.242,55	3.020.353.832,55	0,00

Objeto:	20236230032033 VF 1123 CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDANÍA, ESTABLECIDOS POR MIGRACIÓN COLOMBIA.

PLAN DE PAGOS

DEPENDENCIA DE AFECTACION DE PAC		POSICION DEL CATALOGO DE PAC		FECHA	VALOR A PAGAR	SALDO POR OBLIGAR	LINEA DE PAGO
11-04-00	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	3-8	CNC - INVERSION ORDINARIA NACIÓN CSF	2025-01-02	2.098.292.649,54	0,00	NINGUNO
11-04-00	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	3-8	CNC - INVERSION ORDINARIA NACIÓN CSF	2025-01-02	922.061.183,01	0,00	NINGUNO

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)

Reporte Compromiso Presupuestal de Gasto Comprobante

Usuario Solicitante:	MHnpramire	NERYS PAOLA RAMIREZ HERRERA
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante:	11-04-00	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA
Fecha y Hora Sistema:	2025-07-01-11:20 a. m.	

REGISTRO PRESUPUESTAL DEL COMPROMISO

Con base en el CDP No: 12324 de fecha 2024-01-09. Se hizo el registro presupuestal con el siguiente detalle

Número:	9424	**Fecha Registro:**	2025-01-14	**Unidad / Subunidad Ejecutora:**		11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
Vigencia Presupuestal	Reservas presupuestales	**Estado:**	Con Obligacion			**Tipo de Moneda:**	COP-Pesos	**Tasa de Cambio:**	0,00
Valor Inicial:	244.035.310,99	**Valor Total Operaciones:**	0,00			**Valor Actual:**	244.035.310,99	**Saldo x Obligar:**	5.317.323,30

TERCERO ORIGINAL

Identificación: NIT	901444076	**Razón Social:**	UNION TEMPORAL ASD - IQ	**Medio de Pago:**	Abono en cuenta

CUENTA BANCARIA

Número:	69000000976	**Banco:**	BANCOLOMBIA S.A.	**Tipo:**	Ahorro	**Estado:**	Activa

ORDENADOR DEL GASTO

Identificación:	79321317	**Nombre:**	RIGOBERTO NIÑO CORREDOR	**Cargo:**	SECRETARIO GENERAL

CAJA MENOR				VIÁTICOS				DOCUMENTO SOPORTE					
Identificación:		**Fecha de Registro:**		**Genera Viáticos:**	No	**Num. Solicitud de Comisión:**		**Número:**	OC 122240 DE 2023	**Tipo:**	ORDEN DE COMPRA	**Fecha:**	2024-01-09

ÍTEM PARA AFECTACIÓN DE GASTO

DEPENDENCIA	POSICIÓN CATÁLOGO DE GASTO	FUENTE	RECURSO	SITUAC.	FECHA OPERACIÓN	VALOR INICIAL	VALOR OPERACIÓN	VALOR ACTUAL	SALDO X OBLIGAR
11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	C-1199-1002-12-53105B-1199065-02 ADQUIS. DE BYS - SERVICIOS	Nación	10	CSF		244.035.310,99	0,00		
					Total:	244.035.310,99	0,00	244.035.310,99	5.317.323,30

Objeto:	20236230032033 VF 1123 CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDANÍA, ESTABLECIDOS POR MIGRACIÓN COLOMBIA.

PLAN DE PAGOS

DEPENDENCIA DE AFECTACION DE PAC		POSICION DEL CATALOGO DE PAC		FECHA	VALOR A PAGAR	SALDO POR OBLIGAR	LINEA DE PAGO
11-04-00	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	3-8	CNC - INVERSION ORDINARIA NACIÓN CSF	2025-12-31	0,00	0,00	NINGUNO
11-04-00	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	3-8	CNC - INVERSION ORDINARIA NACIÓN CSF	2025-12-31	0,00	0,00	NINGUNO
11-04-00	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	3-8	CNC - INVERSION ORDINARIA NACIÓN CSF	2025-12-30	244.035.310,99	5.317.323,30	NINGUNO

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)

VALOR A LIBERAR A FAVOR DE LA ENTIDAD

RESUMEN ORDEN DE COMPRA 122240	
valor inicial	2.053.298.590,00
adicion 1	228.494.059,54
nuevo v	2.281.792.649,54
adicion 2	922.061.183,01
TOTAL FINAL OC	**3.203.853.832,55**
Total Oc	3.198.536.509,25
valor a favor de la entidad	**5.317.323,30**

SE MODIFICA/N LA/S COBERTURA/S :

CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO ---------- COP 480.578.074,88
Vigencia de la Cobertura : desde las 0 hs del 12/12/2023, hasta las 0 hs del 18/10/2025
Prima de la Cobertura : COP 55.299,00

PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES LEGALES E INDEMNISACIONES LABORALES COP 160.192.691,62
Vigencia de la Cobertura : desde las 0 hs del 12/12/2023, hasta las 0 hs del 18/10/2027
Prima de la Cobertura : COP 18.433,00

CALIDAD DEL SERVICIO ---------- COP 320.385.383,25
Vigencia de la Cobertura : desde las 0 hs del 12/12/2023, hasta las 0 hs del 18/10/2025

CONTINUA

Total Oc	valor a favor de la entidad	TOTAL FINAL OC
3.203.853.832,55	**5.317.323,30**	**3.198.536.509,25**

No. orden descendente	Articulo	Cantidad	Unidad	Precio	Total	relacion de valores a favor de la entidad	TOTAL FINAL OC
1	bpo02--1 - IT-BPO-1-1-Troncal SIP_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 40 Mes	9.73	Mes	1.120.000,00	10.897.600,00	-	10.897.600,00
2	bpo02--2 - IT-BPO-2-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA_NA_NA_NA	9.73	Mes	120.000,00	1.167.600,00	-	1.167.600,00
3	bpo02--3 - IT-BPO-4-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional_NA_NA_NA_NA_	1.00	Mes	0	0	-	0,00
4	bpo02--4 - IT-BPO-6-2-Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Ir	1.00	Mes	1.200.000,00	1.200.000,00	-	1.200.000,00
5	bpo02--5 - IT-BPO-7-4-Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound entre fijos en el rest	0.07	Mes	992.000,00	69.440,00	-	69.440,00
6	bpo02--6 - IT-BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular _NA	0.51	Mes	2.400.000,00	1.224.000,00	-	1.224.000,00
7	bpo02--7 - IT-BPO-7-11-Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de fijo a 018000_NA	1.56	Mes	1.240.000,00	1.934.400,00	-	1.934.400,00
8	bpo02--8 - IT-BPO-7-12-Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de celular a 018000_	6.01	Mes	3.100.000,00	18.631.000,00	-	18.631.000,00
9	bpo02--9 - IT-BPO-8-1-Transferencia de llamadas_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 40000 Transferenci	1.00	Mes	0	0	-	0,00
10	bpo02--10 - IT-BPO-9-1-Mensajes de voz o audio_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 45000 Minuto	0.01	Mes	1.350.000,00	13.500,00	-	13.500,00
11	bpo02--11 - IT-BPO-10-1-Minuto Virtual Hold_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 10000 Minuto	2.91	Mes	20.000,00	58.200,00	3.437,80	54.762,20
12	bpo02--12 - IT-BPO-11-1-Clic to call_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 6 Licencia Mes	9.73	Mes	12.000,00	116.760,00	-	116.760,00
13	bpo02--13 - IT-BPO-12-1-Web Callback_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes	9.73	Mes	2.000,00	19.460,00	-	19.460,00
14	bpo02--14 - IT-BPO-13-1-Mailing_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 80000 Correo	3.45	Mes	480.000,00	1.656.000,00	576.912,00	1.079.088,00
15	bpo02--15 - IT-BPO-19-1-Transferencia de chat_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 20000 Transferencia	1.00	Mes	0	0	-	0,00
16	bpo02--16 - IT-BPO-20-1-Chatbot dumb_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 45000 Respuesta Chatbot du	4.51	Mes	9.495.000,00	42.822.450,00	790.933,50	42.031.516,50
17	bpo02--17 - IT-BPO-47-2-Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal_NA_NA_N	9.73	Mes	8.400.000,00	81.732.000,00	299.880,00	81.432.120,00
18	bpo02--18 - IT-BPO-48-1-Hora desarrollo_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 100 Hora desarrollo	1.00	Mes	6.800.000,00	6.800.000,00	-	6.800.000,00
19	bpo02--19 - IT-BPO-23-1-Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales_NA_NA_NA_NA	2.42	Mes	27.200.000,00	65.824.000,00	-	65.824.000,00
20	bpo02--20 - IT-BPO-66-3-Servidor de Aplicaciones y Componentes_Servidor Large_Mes_Mes_M	9.73	Mes	2.500.000,00	24.325.000,00	-	24.325.000,00
21	bpo02--21 - IT-BPO-53-1-VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_NA	9.73	Mes	61.000,00	593.530,00	-	593.530,00
22	bpo02--22 - IT-BPO-24-1-Analytics_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes	9.73	Mes	57.000,00	554.610,00	-	554.610,00
23	bpo02--23 - IT-BPO-62-43-Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licenciamiento Micr	9.01	Mes	3.762.000,00	33.895.620,00	-	33.895.620,00
24	bpo02--24 - IT-BPO-16-1-Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en una vía_NA_NA_NA_NA	2.62	Mes	200.000,00	524.000,00	476.000,00	48.000,00
25	bpo02--25 - IT-BPO-41-1-Distintivo Institucional_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 11 Distintivo	1.00	Mes	1.639.000,00	1.639.000,00	-	1.639.000,00
26	bpo02--26 - IT-BPO-37-6-Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA -	8.68	Mes	14.318.000,00	124.280.240,00	-	124.280.240,00
27	bpo02--27 - IT-BPO-38-7-Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 2 Mes	9.63	Mes	12.598.000,00	121.318.740,00	-	121.318.740,00
28	bpo02--28 - IT-BPO-33-1-Agente Minero de Datos_Agente profesional_Jornada Ordinaria _NA_	5.59	Mes	17.760.000,00	99.278.400,00	3.170.160,00	96.108.240,00
29	bpo02--29 - IT-BPO-25-46-Agente en Sitio _Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afi	9.73	Mes	10.508.000,00	102.242.840,00	-	102.242.840,00
30	bpo02--30 - IT-BPO-25-16-Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA_NA	9.25	Mes	130.869.000,00	1.210.538.250,00	-	1.210.538.250,00
31	bpo02--31 - IT-BPO-29-61-Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada	3.13	Mes	3.970.000,00	12.426.100,00	-	12.426.100,00
32	bpo02--32 - IT-BPO-29-541-Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamad	9.73	Mes	5.691.000,00	55.373.430,00	-	55.373.430,00
33	bpo02--33 - IT-BPO-32-1-Agente Bilingüe_Técnico_En Sitio_Jornada Ordinaria _Plata_NA_NA - 2	9.73	Mes	8.788.000,00	85.507.240,00	-	85.507.240,00
34	bpo02--34 - IT-BPO-28-46-Agente Front Office sin herramienta_Agente técnico_Jornada Ordina	9.57	Mes	35.370.000,00	338.490.900,00	-	338.490.900,00
35	bpo02--35 - IT-BPO-39-1-Formador_Jornada Ordinaria_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	1.97	Mes	5.439.000,00	10.714.830,00	-	10.714.830,00
36	bpo02--IVA	1.00	Unidad	511.539.687,55	511.539.687,55	-	511.539.687,55
37	INCREMENTO POR IPC	1.00	Unidad	4.900.020,78	4.900.020,78	-	4.900.020,78
38	INCREMENTO POR SMLMV	1.00	Unidad	231.544.984,22	231.544.984,22	-	231.544.984,22
				Total	**3.203.853.832,55**	**5.317.323,30**	**3.198.536.509,25**

ROCHA ARDILA MONICA LUCIA
FIRMA DEL SUPERVISOR DEL CONTRATO OC 122240-2023

DIAN

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA

DIAN

Representación Gráfica

Datos del Documento

Código Único de Factura - CUFE :
cec7dbac3a2d1b9994f66de1b4aca2ad5144eeeb556eea7cc8080d23da98feb194ed608a64d5c52018ce8b178f70dc08

Número de Factura: FE-218
Fecha de Emisión: 05/01/2024
Fecha de Vencimiento: 04/02/2024
Tipo de Operación: 10 - Estándar

Forma de pago: Crédito
Medio de Pago: Instrumento no definido
Orden de pedido:
Fecha de orden de pedido:

Datos del Emisor / Vendedor

Razón Social: UNION TEMPORAL ASD - IQ
Nombre Comercial: UNION TEMPORAL ASD - IQ
Nit del Emisor: 901444076
Tipo de Contribuyente: Persona Jurídica
Régimen Fiscal:R-99-PN
Responsabilidad tributaria: 01 -
Actividad Económica: 6311

País: Colombia
Departamento: Bogotá
Municipio / Ciudad: Bogotá, D.c.
Dirección: CL 32 13 07
Teléfono / Móvil: 3402501
Correo: clizarazo@grupoasd.com

Datos del Adquiriente / Comprador

Nombre o Razón Social: UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA
Tipo de Documento: NIT
Número Documento: 900477235
Tipo de Contribuyente: Persona Jurídica
Régimen fiscal: R-99-PN
Responsabilidad tributaria: ZZ -

País: Colombia
Departamento: Bogotá
Municipio / Ciudad: Bogotá, D.c.
Dirección: AV CL 26 59 51 OF 401 TO 3
Teléfono / Móvil: 6015111150
Correo: clizarazo@grupoasd.com

Detalles de Productos

								IMPUESTOS				
Nro.	Código	Descripción	U/M	Cantidad	Precio unitario	Descuento detalle	Recargo detalle	IVA	%	INC	%	Precio unitario de venta
1	bpo02 1 IT BPO 1 1	Troncal SIP NA NA NA NA NA NA 40 Mes	94	6,00	$ 1.120.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 1.276.800,00	19.00			$ 6.720.000,00
2	bpo02 2 IT BPO 2 1	Minuto IVR Interactive Voice Response Enrutador	94	0,04	$ 120.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 981,16	19.00			$ 5.164,00
3	bpo02 4 IT BPO 6 2	Grabación anuncios IVR Interactive Voice Response Respuesta de Voz Interactiva Voz sintética NA NA NA NA NA 600 Anuncio	94	1,00	$ 1.200.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 228.000,00	19.00			$ 1.200.000,00
4	bpo02 5 IT BPO 7 4	Minutos de conexión outbound Inbound Outbound entre fijos en esto del territorio nacional	94	0,00	$ 992.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 18,24	19.00			$ 96,00
5	bpo02 6 IT BPO 7 6	Minutos de conexión outbound Inbound Outbound de fijo a celular	94	0,00	$ 2.400.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 117,80	19.00			$ 620,00
6	bpo02 10 IT BPO 9 1	Mensajes de voz o audio	94	0,01	$ 1.350.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 2.736,00	19.00			$ 14.400,00
7	bpo02 12 IT BPO 11 1	Clic to call	94	6,00	$ 12.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 13.680,00	19.00			$ 72.000,00
8	bpo02 13 IT BPO 12 1	Web Callback	94	6,00	$ 2.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 2.280,00	19.00			$ 12.000,00

9	bpo02 17 IT BPO 47 2	Plataforma de Centro de Contacto para Agente Multicanal NA NA NA NA NA 48 Licencia por canal por Agente	94	6,00	$ 8.400.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 9.576.000,00	19.00			$ 50.400.000,00
10	bpo02 18 IT BPO 48 1	Hora desarrollo	94	1,00	$ 6.800.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 1.292.000,00	19.00			$ 6.800.000,00
11	bpo02 19 IT BPO 23 1	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	94	0,81	$ 27.200.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 4.199.000,00	19.00			$ 22.100.000,00
12	bpo02 20 IT BPO 66 3	Servidor de Aplicaciones y Componentes	94	6,00	$ 2.500.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 2.850.000,00	19.00			$ 15.000.000,00
13	bpo02 21 IT BPO 53 1	VPN Virtual Private Network Red Privada Virtual sobre Internet	94	6,00	$ 61.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 69.540,00	19.00			$ 366.000,00
14	bpo02 22 IT BPO 24 1	Analytics	94	6,00	$ 57.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 64.980,00	19.00			$ 342.000,00
15	bpo02 23 IT BPO 62 43	Componentes complemento Puesto de Trabajo Licenciamiento Microsoft Office	94	6,00	$ 3.762.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 4.288.680,00	19.00			$ 22.572.000,00
16	bpo02 25 IT BPO 41 1	Distintivo Institucional	94	1,00	$ 1.639.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 311.410,00	19.00			$ 1.639.000,00
17	bpo02 26 IT BPO 37 6	Supervisor Servicios BPO Jornada Ordinaria Amplia	94	0,07	$ 14.318.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 181.361,33	19.00			$ 954.533,33
18	bpo02 27 IT BPO 38 7	Líder de calidad Jornada Ordinaria Amplia	94	0,13	$ 12.598.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 319.149,33	19.00			$ 1.679.733,33
19	bpo02 29 IT BPO 25 46	Agente en sitio Agente profesional Ciencias sociales humanas y afines jornada ordinaria Plata	94	0,13	$ 10.508.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 266.202,67	19.00			$ 1.401.066,67
20	bpo02 30 IT BPO 25 16	Agente en Sitio Agente técnico Jornada Ordinaria Plata	94	0,13	$ 130.869.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 3.136.140,00	19.00			$ 16.506.000,00
21	bpo02 31 IT BPO 29 61	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana Videollamada Agente técnico En Sitio Jornada Ordinaria Plata	94	0,13	$ 3.970.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 100.573,33	19.00			$ 529.333,33
22	bpo02 33 IT BPO 32 1	agente Bilingue tecnico en sitio jornada ordinaria plata	94	0,09	$ 13.182.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 222.629,33	19.00			$ 1.171.733,33
23	bpo02 34 IT BPO 28 46	Agente Front Office sin herramienta Agente técnico Jornada Ordinaria Plata Zona 1	94	0,13	$ 35.370.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 896.040,00	19.00			$ 4.716.000,00
24	47001	Ajuste al peso	NIU	0,84	$ 0,82	$ 0,00	$ 0,00	$ 0,13	19.00			$ 0,69

Notas Finales

MIEMBROS DE LA UNION - GRUPO ASD S.A.S NIT 860 510 031-7 AUTORRETENEDOR RESOLUCION No. 00758 ENERO 27 2006 - GRAN CONTRIBUYE NTE RES. DDI 023769 NOV 29 2021 - DIAN 012220 DIC 26 2022 - COD CIIU 6311 TARIFA ICA 9.66 X 1000 BOGOTA - PORCENTAJE DE PARTICIPACI ON 50%. - IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A. IQ NIT 830 039 329-8 - NO AUTORRETENEDOR RESOLUCION No. 08294 OCT 03 2023 - GRAN CONT RIBUYENTE RES. DIAN 012220 DIC 26 2022 - COD CIIU 6311 - TARIFA ICA 9.66 X 1000 BOGOTA -PORCENTAJE DE PARTICIPACION 50%

Factura MIGRACION Diciembre 2023

SERVICIOS

Observaciones de las retenciones a aplica

1.1. Aplica Retencion en Ia fuente: PORCENTAJE DE PARTICIPACION 50%. IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A. IQ NIT 830 039 329-8 - NO AUTORRE TENEDOR RESOLUCION No. 08294 OCT 03 2023 Tarifa de 4%

1. 2. No aplica Retencion en Ia fuente: PORCENTAJE DE PARTICIPACION 50%. GRUPO ASD S.A.S NIT 860 510 031-7 es Autorretenedor. RESOLUCION No. 00758 ENERO 27 2006

2. No aplica Retención de IVA: La UT dentro de su acta de constitucion, acuerda que los miembros asumen directamente Ia responsabilidades del IVA. Se gún Art. 1.6.1.4.1D DUR.y el Acta de constitución de Ia UT, y sus miembros son Grandes contribuyentes

3. Aplica Retención de ICA: Tarifa de 9,66/1000

Linea de negocio:

#$11-04-00;122240;leidy.martinez@migracioncolombia.gov.co#$

901444076_01_PRI_REF_28

Datos Totales



Documento validado por la DIAN 2024-01-05 16:37:47
Documento generado el: 2024-01-05 16:37:46
Generado por: Solución Gratuita DIAN
Nit:800197268

MONEDA	COP
TASA DE CAMBIO	

Subtotal			154.201.680,68
Descuento detalle			0,00
Recargo detalle			0,00
Total Bruto Factura			154.201.680,68
IVA			29.298.319,32
INC			0,00
Bolsas			0,00
Otros impuestos			0,00
Total impuesto (=)			29.298.319,32
Total neto factura (=)			183.500.000,00
Descuento Global (-)			0,00
Recargo Global (+)			0,00
Total factura (=)	**COP $**	$	183.500.000,00

Valores informativos

ANTICIPOS	
Anticipos	0,00

RETENCIONES	
Rete fuente	0,00
Rete IVA	0,00
Rete ICA	1.489.588,24

Numero de Autorización: 18764059515101 Rango desde: 201 Rango hasta: 300 Vigencia: 2024-11-08

CERTIFICACION O ACTA DE RECIBO A SATISTACCION

Fecha : 02-02-2024

EXPEDIENTE : 20232501410000004E

Proveedor : UNION TEMPORAL ASD-IQ

NIT o CC : 9014440763

No.: OC 122240 DE 2023

Objeto : Contratar el servicio de Contact Center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, establecidos por Migración Colombia

Fecha de Inicio.: 28-12-23 **Finalización :** 27-06-2024
Fecha de Firma Contrato.: 12-12-2023

Valor del Contrato : $ 2,053,298,590.00

Adición	No	Prórroga	No

Valor del Contrato y forma de Pago : Según el Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II. El Valor del Contrato y forma de Pago: La forma de pago se efectuará de acuerdo con lo establecido en la cláusula 11 Facturación y Pago del acuerdo Marco de Precio, tendiente a “Contratar el servicio de Contact Center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudanía, establecidos por Migración Colombia.”, contrato CCE El valor del servicio a cancelar se realizará sobre los servicios prestados, es decir por demanda de los mismos. El Proveedor debe facturar mensualmente los Servicios BPO efectivamente prestados a la entidad compradora, contado desde el inicio de la Orden de Compra. El Proveedor debe presentar la cuenta de cobro o factura dentro de los diez (10)días hábiles siguientes al mes en que se prestó efectivamente el servicio

El Proveedor debe presentar la cuenta de cobro o factura en la dirección indicada para el efecto por la Entidad Compradora y publicar una copia en la Tienda Virtual del Estado Colombiano. De conformidad con la Ley 1231 de 2008 Las Entidades Compradoras deben aprobar o devolver las cuentas de cobro dentro de los tres (3) días calendario siguientes a su recepción y pagarlas dentro de los 30 días calendario, siguientes a la fecha de presentación de la cuenta de cobro. Si la cuenta de cobro no cumple con las normas aplicables o la Entidad Compradora solicita correcciones a la misma, el término de 30 días calendario empezará a contar a partir de la presentación de la nueva cuenta de cobro.

La cuenta de cobro debe ser presentada entre otros con: (i) los soportes del pago de los La cuenta de cobro debe ser presentada entre otros con: (i) los soportes del pago de los

aportes al sistema de seguridad social del personal que prestó el servicio durante y (ii) el informe de prestación de los Servicios BPO. La Entidad Compradora fijará las condiciones particulares para facturación con las que debe cumplir el Proveedor, informándole a este si requiere de algún documento o formato adicional a los indicados anteriormente.

Supervisor del contrato : MARTINEZ GUTIERREZ LEIDY ANDREA

Se certifica que se recibió satisfactoriamente el objeto contractual, Contratar el servicio de Contact Center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, establecidos por Migración Colombia , de acuerdo a lo contenido en la(s) facturas(s):

FACTURA No.	VALOR	PERIODO DE EJECUCION	
FE-218	183,500,000.00	28 DE DICIEMBRE DE 2023	31 DE DICIEMBTE DE 2023

Valor Total.....: $ **183,500,000.00**

Realizar consignación a la cuenta bancaria : AHORROS Número 69000000976 de BANCOLOMBIA

Así mismo adjunto el original de la certificación de cumplimiento y pago oportuno de los aportes parafiscales y de seguridad social el cual fue remitido por el contratista y la verificación de estos por parte de la UAEMC

No. Registro Presupuestal : 218523

Observaciones : El contratista ha venido cumpliendo con el objeto contractual

En cumplimiento de la obligación como supervisor en la actualización del expediente virtual en el sistema documental Orfeo y en la plataforma del SECOP II tales como: Actas de Inicio, Certificaciones de Cumplimiento, informe de actividades sobre la ejecución del contrato, Facturas, Órdenes de pago y demás documentos que surjan como consecuencia de la ejecución del presente contrato así mismo la solicitud de liquidación y el acta de liquidación si a ello hubiere lugar.

Certificó que toda la documentación relacionada con la ejecución del contrato se encuentra archivada en el expediente virtual en el sistema documental Orfeo y en la Plataforma del SECOP II de manera eficiente y oportuna.



SUPERVISOR DEL CONTRATO
Nombre :MARTINEZ GUTIERREZ LEIDY ANDREA
Cargo :PROFESIONAL DE MIGRACION
GRUPO DE ATENCION Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA

Tel: +57 1 623 0199
bdo@bdo.com.co
www.bdo.com.co

Carrera 16 No. 97 – 46 Piso 8
Bogotá D.C., Colombia
Sucursales:
Cali, Medellín y Barranquilla.

EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE

Nombre propio

NIT. 830.039.329-8

CONSIDERANDO QUE:

1. De conformidad con el artículo 2 de la Ley 43 de 1990, la Revisoría Fiscal es una actividad relacionada con la ciencia contable, la cual debe ser ejercida por un Contador Público, quien lleva a cabo sus funciones con fundamento en las normas, principios y procedimientos propios de dicha profesión.
2. De conformidad con los artículos 2 y 10 de la Ley 43 de 1990, la Revisoría Fiscal es una actividad que debe ser ejercida por un Contador Público, para quien la función de certificación es una actividad propia de su profesión y tiene carácter de prueba cuando se expide con fundamento en los libros oficiales de contabilidad y en el sistema contable de IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.
3. Los Estados Financieros de IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S. al 31 de diciembre de 2022, fueron auditados por BDO AUDIT S.A.S BIC, expresando una opinión sin salvedades sobre los mismos el día 17 de marzo de 2023.
4. La auditoría de los estados financieros de IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S., para la vigencia fiscal 2023, se encuentra en proceso y concluirá con la emisión del dictamen de la Revisoría Fiscal durante el primer trimestre del año 2024.
5. La Administración de la Compañía es responsable por la correcta preparación de los registros contables, los cuales se deben realizar con fundamento en las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia.
6. Para efectos de esta certificación he obtenido de la Administración la información que he considerado necesaria y he seguido los procedimientos establecidos por el Decreto 2420 de 2015 “Decreto Único Reglamentario de las Normas de Contabilidad, de Información Financiera y de Aseguramiento de la Información y se dictan otras disposiciones” y modificatorios.
7. En virtud de los principios de independencia y objetividad esta certificación se suscribe de forma independiente por parte del Revisor Fiscal y bajo el alcance de las normas legales que enmarca la profesión.
8. He efectuado los procedimientos de revisión con el propósito de verificar el pago efectuado por la compañía por concepto de aportes a los sistemas de pensiones, riesgos profesionales, cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), para los meses de Julio de 2023 a Diciembre de 2023 y a los sistemas de Salud para los meses de Agosto de 2023 a Enero de 2024. El pago de dichos aportes es responsabilidad de la administración de IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S., como parte de su gestión. Mi responsabilidad de acuerdo con lo establecido el artículo 50 de la Ley 789 del 27 de enero de 2002, es emitir un informe certificando el cumplimiento de tales obligaciones.

CERTIFICO QUE:

1. De acuerdo con registros contables y planillas de pago que he tenido a la vista, IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S. ha realizado el pago de las liquidaciones correspondientes al periodo comprendido entre el 1 de Agosto de 2023 al 31 de Enero de 2024 por concepto de aportes al sistema de Salud y al periodo comprendido entre el 1 de julio de 2023 al 31 de Diciembre de 2023 por concepto de aporte a las entidades del Sistema de Seguridad

BDO Colombia S.A.S. BIC BDO Outsourcing S.A.S. BIC BDO Audit S.A.S. BIC BDO Shared Service Center S.A.S. BIC, sociedades por acciones simplificadas colombianas, miembros de BDO International Limited, una compañía limitada por garantía del Reino Unido, y forman parte de la red internacional BDO de empresas independientes asociadas.

BDO Audit S.A. CO11/
BDO Outsourcing S.A.S. CO11/
BDO Aseguramiento S.A.S. CO11/
BDO Audit S.A.
BDO Outsourcing S.A.S.
BDO Aseguramiento S.A.S.
BDO SSC S.A.S.
CO21/962777.00
BDO Audit S.A.
BDO Outsourcing S.A.S.
BDO Aseguramiento S.A.S.
BDO SSC S.A.S.
CO22.06893
ISO/IEC 27001:2013
BUREAU VERITAS Certification

Documento Confidencial

Social (Pensiones, Riesgos Laborales) y aportes parafiscales (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF, Aportes a Caja de Compensación Familiar y al Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA) de conformidad con el artículo 50 de la ley 789 de 2002.

2. 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 esta certificación se limita únicamente al cruce de los valores incluidos contra los registros contables que me ha suministrado la Entidad. La información financiera, contable, tributaria y extracontable es responsabilidad de la administración de la entidad.

La presente se expide en Bogotá D.C., a los Diez (10) días del mes de Enero de 2024 a solicitud de la administración de la compañía IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S. con destino a quien interese.

Angie Stephany Amaya Jaramillo

Firmado digitalmente por Angie Stephany Amaya Jaramillo
DN: cn=Angie Stephany Amaya Jaramillo, ou=USUARIOS, email=aamayaj@bdo.com.co
Fecha: 2024.01.10 16:53:01 -05'00'

ANGIE STEPHANY AMAYA JARAMILLO
Revisor Fiscal
T.P. No. 303.764- T

Designado por
BDO AUDIT S.A.S BIC
99469-04-0306-24

Russell Bedford
taking you further

Russell Bedford RBG SAS
Auditores – Consultores

Oficina Bogotá
Avenida 19 No. 118 – 30 Of. 508
T: +57 (1) 629 3891
E: info@russellbedford.com.co
Bogotá - Medellín - Cartagena
www.russellbedford.com.co

EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE
GRUPO ASD S.A.S.
IDENTIFICADO CON NIT 860.510.031-7

CONSIDERANDO QUE:

1. De conformidad con el artículo 2 de la Ley 43 de 1990, la Revisoría Fiscal es una actividad relacionada con la ciencia contable, la cual debe ser ejercida por un Contador Público, quien lleva a cabo sus funciones con fundamento en las normas, principios y procedimientos propios de dicha profesión. Con base en lo anterior, no puede exigírsele al Contador Público que actúa como Revisor Fiscal que el ejercicio de su actividad se realice con fundamento en consideraciones que no tienen sustento en los principios, normas y procedimientos que tanto internacional como nacionalmente determinan su actuación profesional.

2. El artículo 10 de la Ley 43 de 1990 señala que la atestación o firma de un contador público en los actos propios de la profesión, hace presumir, salvo prueba en contrario, que el acto se ajusta a los requisitos legales, lo mismo que a los estatutarios en el caso de personas jurídicas.

3. De conformidad con las previsiones legales y pronunciamientos jurisprudenciales existentes en la materia, la función de certificación es una actividad propia de la ciencia contable, que tiene carácter de prueba cuando versa sobre actos propios de la profesión de Contador Público, es decir cuando se expide con fundamento en los libros de contabilidad y en el sistema contable.

4. 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 aplicable en Colombia.

5. La Revisoría Fiscal realiza una auditoría sobre los estados financieros de la entidad, de conformidad con el marco técnico actualmente aplicable en Colombia.

CERTIFICO QUE:

1. Mi trabajo de revisoría fiscal por el año fiscal que terminó el 31 de diciembre de 2023 se encuentra actualmente en proceso y concluirá con la emisión del dictamen de la revisoría fiscal durante el primer trimestre del año 2024.

Russell Bedford RBG SAS
Auditores – Consultores

Oficina Bogotá
Avenida 19 No. 118 – 30 Of. 508
T: +57 (1) 629 3891
E: info@russellbedford.com.co
Bogotá - Medellín - Cartagena
www.russellbedford.com.co

2. Para efectos de esta certificación he obtenido de la Gerencia la información que he considerado necesaria y he seguido los procedimientos establecidos por las normas de aseguramiento de información aceptadas en Colombia.

3. La Compañía ha cumplido con el pago de los aportes a los sistemas de Salud, Riesgos Laborales, Pensiones y Aportes a la Caja de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF y Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA, correspondientes a sus trabajadores y/o empleados, durante los últimos 6 meses y a la fecha, dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 50 de La Ley 789 de 2002 y la Ley 1150 de 2007 el cual señala "Cuando la contratación se realice con personas jurídicas, se deberá acreditar el pago de los aportes de sus empleados, a los sistemas mencionados mediante certificación expedida por el revisor fiscal, cuando este exista de acuerdo con los requerimientos de ley, o por el representante legal durante un lapso equivalente al que exija el respectivo régimen de contratación para que se hubiera constituido la sociedad, el cual en todo caso no será inferior a los seis (6) meses anteriores a la celebración del contrato"

La presente constancia se expide a solicitud de la administración en Bogotá a los diez (10) días del mes de enero de dos mil veinticuatro (2024).

Lina M Pérez

LINA MARCELA PÉREZ FONSECA
Revisora Fiscal
T.P. 258605-T
Designada por Russell Bedford RBG S.A.S.

Certificación
Bancaria

Fecha: 03 de enero de 2024

Señores:
A QUIEN CORRESPONDA

BANCOLOMBIA S.A. se permite informar que la empresa UNION TEMPORAL ASD - IQ, identificado con NIT No 901444076 denominada UNION TEMPORAL ASD - IQ, a la fecha 01/03/2024, presenta la siguiente información:

TIPO DE CUENTA	CUENTA	FECHAAPERT	ESTADO	NOMBRE_SUCURSAL	NUMERO_DE_SUCURSAL
CUENTA AHORROS	69000000976	01/27/2021 (M/D/A)	ACTIVA	HOTEL TEQUENDAMA	690

Quedamos a su disposición, por eso en caso de requerir ampliar la anterior información podrá comunicarse con su comercial o gerenciado, en el momento que lo estime conveniente.

Atentamente,



Elizabeth Rivero Jimenez

*** Importante:** Esta constancia sólo hace referencia a los productos mencionados anteriormente.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
BANCOLOMBIA S.A. Establecimiento Bancario.

Bancolombia

CERTIFICACIÓN

Yo, **ARMANDO FLOREZ PINZON**, identificado con cédula de ciudadanía No.3.229.404, actuando en mi calidad de Representante Legal, de la **UNION TEMPORAL ASD-IQ**, identificada con el NIT No.901.444.076-3, certifico que no tiene empleados a cargo por lo tanto no está obligada a pagar los aportes a seguridad social y parafiscales.

Los miembros responsables de los pagos de seguridad social son las empresas **GRUPO ASD SAS**, identificada con el NIT No.860.510.031-7 y **I.Q OUTSOURCING S.A.S** con nit 830.039.329-8.

Para constancia se firma en BOGOTA, D.C., a los diez (10) días del mes de Enero Dos Mil Veinticuatro (2024).

ARMANDO FLOREZ PINZON
Representante Legal

MIGRACIÓN MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Contractual	**CÓDIGO**	AGCF.22
	FORMATO	Acta de Inicio	**VERSIÓN**	3

CONTRATO: ORDEN DE COMPRA No. OC 122240 de 2023.

CONTRATANTE: UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA
Nit. 900.477.235-6

CONTRATISTA: UNION TEMPORAL ASD-IQ
NIT No. 9014440763.

SUPERVISOR: **LEIDY ANDREA MARTÍNEZ GUTIERREZ**
COORDINADORA GRUPO DE ATENCION Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

OBJETO: CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANA, ESTABLECIDOS POR MIGRACIÓN COLOMBIA.

VALOR DEL CONTRATO: DOS MIL CINCUENTA Y TRES MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y OCHO MIL QUINIENTOS NOVENTA PESOS M/CTE ($2.053.298.590)

PLAZO DE EJECUCION: 6 MESES

FECHA DE INICIO: EL 28 DE DICIEMBRE DE 2023 SE DA INICIO FORMAL A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS POR LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA BAJO LA ORDEN DE COMPRA 122240

Entre los suscritos **LEIDY ANDREA MARTÍNEZ GUTIERREZ**, en calidad de supervisor por parte de **MIGRACIÓN COLOMBIA** y **ARMANDO FLOREZ PINZON**, C.C. 3.229.404 Representante Legal de firma UNION TEMPORAL ASD-IQ identificada con NIT 9014440763, con el objeto de dejar constancia del INICIO real y efectivo de la prestación de los servicios contratados por la UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA bajo la orden de Compra 122240; esta acta forma parte del contrato por lo cual se anexará al expediente del mismo.

A partir de esta fecha empieza a contar el plazo de ejecución contractual del presente contrato, definido en seis (6) meses, o hasta agotar los recursos, lo primero que ocurra.

Para constancia se firma la presente acta a los veintiocho (28) días de diciembre de 2023.

ARMANDO FLOREZ PINZON
Representante Legal UT ASD-IQ - Contratista

LEIDY ANDREA MARTINEZ GUTIERREZ
Supervisora Migración Colombia

MIGRACIÓN MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA**			
	PROCESO	Gestión Contractual	**CÓDIGO**	AGCF.31
	FORMATO	Informe de Supervisión Contractual	**VERSIÓN**	6
Fecha de Elaboración		2/02/2024		
Periodo del informe de supervisión		**Fecha de Inicial**	**Fecha Final**	
		28 DE DICIEMBRE DE 2023	31 DE DICIEMBRE DE 2023	
Tipo de Informe:		Periódico		
Seleccione el Numero del Informe.		1		
Valor a pagar en periodo		183.500.000,00		
1. Información General del Contrato				
N° de Expediente ORFEO:		20232501410000004E		
Seleccione la plataforma en la que se encuentra el proceso		**N° de Proceso:**	PROCESO DE SELECCIÓN ACUERDO MARCO No. 122240 DE 2023	
Seleccione el Contrato		**OC 122240 DE 2023**		
Fecha de suscripción		12/12/2023	Valor Inicial	$ 2.053.298.590
Objeto del Contrato:		CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANA, ESTABLECIDOS POR MIGRACIÓN COLOMBIA		
N°. Registro Presupuestal (RP)	218523		**Fecha del RP**	12/12/2023
		NUMERO DE POLIZA	**FECHA POLIZA**	
POLIZA DE SEGURO	Póliza de Cumplimiento	73074	13/12/2023	SI
	Póliza de Responsabilidad Civil extracontractual			NO APLICA
Fecha Acta de Inicio		28/12/2023		
Plazo de Ejecución		**Fecha de Inicial**	**Fecha Final**	
		28/12/2023	27/06/2024	
Nombre del Funcionario Supervisor:		LEIDY ANDREA MARTINEZ GUTIERREZ		
Seleccione Dependencia:		Dirección General		
Nombre(s) del(os) Funcionario(s) de Apoyo a la supervisión y Seleccione dependencia (citar todos):				
Nombre del Proveedor o Contratista:		UNION TEMPORAL ASD-IQ		
Seleccione el tipo de Identificación del Proveedor o Contratista:		NIT		
N° de Identificación del Proveedor o Contratista:		No. 9014440763	**DV (Si aplica)**	
2. Modificaciones del Contrato				
Adición De acuerdo al parágrafo del articulo 40 de la ley 80 los contratos no podrán adicionarse en mas del 50% de su valor inicial, expresados este en salarios mínimos legales mensuales vigentes.		**Numero de Adición**	dd/mm/aaaa	
		Fecha de Adición:	dd/mm/aaaa	
		Valor de la Adición:	dd/mm/aaaa	
		Valor Total del Contrato + Adiciones		
		N° Registro Presupuestal de la Adición	dd/mm/aaaa	

	Fecha del RP de la Adición	dd/mm/aaaa
	Modificación a la póliza	dd/mm/aaaa
	Fecha Acta Aprobación póliza	dd/mm/aaaa
Prorroga	**Número de prorroga**	dd/mm/aaaa
	N° de días prorrogados	
	Fecha de Inicio Prorroga	**Fecha Final prorroga**
	dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
	Fecha Firma de la Prorroga	dd/mm/aaaa
	Modificación a la póliza	NO APLICA
	Fecha Acta Aprobación póliza	dd/mm/aaaa
Suspensión	**Número de Suspensión**	N/A
	N° de días Suspendidos	
	Fecha de Inicio de suspensión	**Fecha Final Suspensión**
	dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
	Fecha firma del documento de suspensión:	dd/mm/aaaa
	Fecha de reactivación del Contrato:	dd/mm/aaaa
	Modificación a la póliza Seleccione	
	Fecha Acta Aprobación póliza	dd/mm/aaaa
Reducción	**Numero de reducción**	N/A
	Valor a reducir:	
	N° Registro Presupuestal de la reducción	
	Fecha del RP de la reducción	dd/mm/aaaa
	Fecha Firma de Reducción:	dd/mm/aaaa
	Modificación a la póliza	NO APLICA
	Fecha Acta Aprobación póliza	dd/mm/aaaa
OTROSI	**Numero de Otrosí**	N/A
	Clausula o numeral del contrato a modificar	
	Fecha firma del documento de OTROSI:	dd/mm/aaaa
	Modificación a la póliza	NO APLICA
	Fecha Acta Aprobación póliza	dd/mm/aaaa
CESIÓN	**Numero de Cesión**	N/A
	Nombre del Cedente	
	Identificación del Cedente	
	Nombre de Cesionario	

MIGRACIÓN MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Contractual	**CÓDIGO**	AGCF.31
	FORMATO	Informe de Supervisión Contractual	**VERSIÓN**	6

CESIÓN	**Identificación del Cesionario**	
	Fecha Firma de cesión	dd/mm/aaaa
	Fecha inicio de la cesión	**Fecha final de la cesión**
	dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
	Modificación a la póliza	NO APLICA
	Fecha Acta Aprobación póliza	dd/mm/aaaa
TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO	**Fecha de Firma del documento de terminación anticipada del contrato**	dd/mm/aaaa
	Tipo	Bilateral
	Fecha terminación del contrato anticipado	dd/mm/aaaa

3. Balance Económico del Contrato

Valor Inicial del Contrato	2.053.298.590
Valor Adición del Contrato	
Valor de Reducción del Contrato	
Valor de Liberación (Cierre Vigencia) **#RP**	
Valor Total del Contrato	2.053.298.590

Periodos Pagos al Proveedor o Contratista			
Fecha de Inicio	**Fecha Final**	**N° de Factura o Cuenta de Cobro**	**Valor Pagado**
28/12/2023	31/05/2024	FE-218	$ 183.500.000,00
dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa		
dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa		

Valor Total Pagado	
Valor Causado No Pagado	183.500.000,00
Valor total Ejecutado	183.500.000,00
Saldo Pendiente por Ejecutar	1.869.798.590,00
Porcentaje de Ejecución Física	9%
Porcentaje de Ejecución Presupuestal	0%

4. Revisión y seguimiento a las actividades especificas del contrato

N° de Actividad	**Actividad**	**Descripción de las actividades realizadas por el contratista**	**EVIDENCIA**
1	**Gestión de Contact Center:** Se agrupa los servicios prestados para la atención de interacciones entrantes así: 1. Atención telefónica de las líneas de servicio, así como de conmutador, esta cubre tanto idioma español como inglés. 2. Atención de canales de Ventanilla virtual Chat Bot, llamada, Videollamada y déjanos llamarte, en idioma español y Lengua de señas	Estabilizacion e inicio real del servicio BPO II	BITACORA DE IMPLEMENTACION

5. Concepto del supervisor sobre el cumpliento general del objeto del contrato

Se realizó un plan de trabajo con el proveedor para garantizar el proceso de implementacion del servicio (Adjunto presentacion de implementacion del Contac Center, por componente) que en resumen contiene las siguienes actividades:

Cronograma de implementación Contac Center Migración Colombia 2023-2024

11/12/2023	Publicación Evaluación Proceso Acuerdo Marco	Plataforma CCE
13/12/2023	Presentación equipo ASD-IQ	Sede Migración Colombia
14/12/2023	Entrega de Pólizas para aprobación ASD-IQ	Correo electrónico
14/12/2023	Transferencia de conocimiento de la operación	Virtual
15/12/2023	Sesión Técnica entre proveedores BPM/ASD-IQ	Virtual
15/12/2023	Sesión Técnica demo plataforma agendamiento	Virtual
14/12/2023	Entrega documentos de configuración y base de planta de personal.	Correo electrónico
14/12/2023	Entrega formato configuración VPN	Correo electrónico
16/12/2023	Exámenes médicos personal	Presencial
18/12/2023	Sesión Técnica Empalme de Líneas Telefónicas	Virtual - Acta 0095
18/12/2023	Sesión Técnica Empalme de IVR (flujos de trabajo y fases de desarrollo)	Virtual
18/12/2023	Aprobación de pólizas	Correo electrónico
18/12/2023	Acta de inicio	Correo electrónico
18/12/2023	Inicio entrevistas aspirantes (primer empleo y aquellos que NO migraron)	Virtual
19/12/2023	Sesión Técnica Agendamiento (configuración)	Virtual
20/12/2023	Pruebas de funcionamiento VPN para el desborde entre proveedores	Virtual
20/12/2023	Publicación Agendamiento mes ENERO	Página web Migración
21/12/2023	Kick Off Proyecto Centro de Contacto (Avances)	Virtual
22/12/2023	Visita a las instalaciones de ASD - IQ	Presencial
22/12/2023	Sesión Tecnica para la implementación VPN Migración Colombia - Inconcert	Virtual
27/12/2023	Finalización servicio BMP – Inicio de operación ASD-IQ	Presencial-Virtual
27/12/2023	Revisión novedades de personal y ruta de reportería	Virtual
28/12/2023	Induccion al personal e inicio simultaneo de firma de contratos	Presencial
28/12/2023	Desmonte de servicio BPM - Subida de URL atencion virtual ASD y comunicación a la ciudadanía sobre agendamientos	Virtual
28/12/2023	Desborde de BPM a través de VPN Site to Site al nuevo proveedor adjudicado (ASD-IQ).	hasta el 31 de enero de 2024
28/12/2023	Empalme boton agente virtual, click to call, call me back y videollamada	hasta el 31 de enero de 2025
28/12/2023	Entrega Base de Conocimiento v43	Correo electrónico
29/12/2023	Sesion tecnica para revisar en produccion las transferencias al conmutador	Virtual
30/12/2023	Seguimiento operativo del servicio	Virtual
31/12/2023	Seguimiento operativo del servicio	Virtual

De esta manera se ha venido cumpliendo operativamente con el objeto del contrato.

6. ESTADO EXPEDIENTE CONTRACTUAL EN EL SISTEMA DOCUMENTAL ORFEO Y PLATAFORMA DEL SECOP II

En cumplimiento de la obligación como supervisor en la actualización del expediente virtual en el sistema documental Orfeo y en la plataforma del SECOP II tales como: Actas de Inicio, Certificaciones de Cumplimiento, informe de actividades sobre la ejecución del contrato, Facturas, Órdenes de pago y demás documentos que surjan como consecuencia de la ejecución del presente contrato así mismo la solicitud de liquidación y el acta de liquidación si a ello hubiere lugar.

Certificó que toda la documentación relacionada con la ejecución del contrato se encuentra archivada en el expediente virtual en el sistema documental Orfeo y en la Plataforma del SECOP II de manera eficiente y oportuna.



Firma del Supervisor
Leidy Andrea Martinez Gutierrez
Profesional de Migración

PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD

MIGRACIÓN COLOMBIA

CONFIDENCIAL

Este documento, incluye información confidencial y de propiedad de la UT ASD - IQ Outsourcing S.A.S, no debe ser utilizada o reproducida parcial o totalmente para ningún propósito distinto a la evaluación de los planes de contingencia y continuidad de los servicios prestados por la UT ASD -IQ a cada uno de nuestros clientes, excepto con consentimiento previo a lo aquí establecido.

Bogotá D.C. Diciembre 2023

1. OBJETIVO

Desarrollar un plan que garantice la continuidad de los servicios prestados por UT ASD - IQ Outsourcing S.A.S y que permita establecer el alcance y los eventos contingentes que se presenten en ambiente de producción durante un evento no planeado con las siguientes premisas u objetivos específicos:

a) Mitigar permanentemente el riesgo de interrupción de servicios.
b) Reducir el tiempo de recuperación de los servicios y de los procesos operativos.
c) En caso de crisis garantizar un efectivo flujo de las comunicaciones internas y externas.
d) Reducir el impacto en la atención del cliente externo a causa de la afectación de los servicios que presenten interrupciones.

2. ALCANCE

El plan de continuidad del negocio ha sido desarrollado para operar los procesos críticos del negocio en el caso de falla parcial o total de las instalaciones de procesamiento y trabajo de la operación Migración Colombia, el cual se encuentra ubicado en la sede administrativa calle 32. Los planes y actividades descritas en este documento en conjunto con las decisiones tomadas al interior de la operación deberán ser usados como guía para realizar las actividades de recuperación.

3. SUPUESTOS

En esta sección, se relacionan aquellos aspectos que se esperan estén en su lugar para que todo el plan salga de acuerdo con lo establecido.

Los supuestos son los siguientes:

a. Las instalaciones del centro de cómputo no fueron afectadas por el incidente y se encuentran disponibles.

b. Todos los cargos críticos o backups que han sido citados en el presente plan están disponibles.

c. Todos los recursos necesarios para operar en un porcentaje mínimo están disponibles en la activación del plan.

d. Se han realizado pruebas a las estrategias del plan de continuidad de negocio, siendo exitosos en los resultados obtenidos.

e. Se ha divulgado el plan de continuidad del negocio a las personas que intervienen en este, el personal cuenta con los permisos de acceso lógico y físico y conocen las tareas que deben realizar.

4. MARCO NORMATIVO

UT ASD - IQ Outsourcing S.A.S constantemente investiga, establece y emite comunicados a las partes interesadas sobre normas y regulaciones que UT ASD - IQ Outsourcing S.A.S debe cumplir y sea pertinente al Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio SGCN. De acuerdo con las características de los clientes y los diferentes tipos de productos y servicios que ofrece a los clientes, la siguiente es la normatividad vigente:

NORMATIVIDAD	DESCRIPCIÓN
Ley 1581 del 2012	Ley de protección de datos.
Circular Externa Básica Jurídica (Capítulo Décimo Segundo: Requerimientos Mínimos de Seguridad y Calidad para la Realización de Operaciones) Emitida por la superintendencia Financiera de Colombia.	3.2. Tercerización – Outsourcing 3.2.3. Exigir que los terceros contratados dispongan de planes de contingencia y continuidad debidamente documentados. Las entidades deberán verificar que los planes, en lo que corresponde a los servicios convenidos, funcionen en las condiciones pactadas. 4. Obligaciones adicionales por tipo de canal 4.10. Prestación de servicios a través de nuevos canales d. Planes de contingencia y continuidad para la operación del canal.
NTC-ISO 22301:2019	Seguridad y resiliencia. Sistema de gestión de continuidad de negocio.
Circular 007 de 2018 Emitida por la Superintendencia de Colombia	Gestión de los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad.
Clientes	Contrato marco Colombia compra eficiente (Vigente) Requisitos contractuales y Acuerdo de Niveles de Servicio.
Acuerdo Marco Colombia Compra Eficiente	Continuidad del Negocio: Entregar a la Entidad Compradora el plan de contingencia dentro de los días (5) días hábiles siguientes a la colocación de la Orden de Compra para la prestación de los Servicios BPO. Implementar los planes de contingencia cuando ocurran eventos de fuerza mayor o caso fortuito que afecten la prestación de los Servicios BPO. Plan de Continuidad del Negocio: El Plan de Continuidad de Negocio podrá ser ajustado durante la vigencia del Acuerdo Marco de ser necesario, y debe mantenerse actualizado. La Entidad Compradora puede solicitar una prueba de los resultados del último Plan de Continuidad de Negocio o DRP ejecutado.

5. GLOSARIO

Análisis de riesgo: Proceso en el cual se identifican eventos de riesgo, teniendo en cuenta variables de frecuencia e impacto, que afectan las funciones críticas del negocio e impiden la continuidad de la operación.

Contingencia: Se entiende como el evento menor, que interrumpe el normal desarrollo de la operación, sin que implique la imposibilidad de proceso de manera definitiva.

Controles: Medidas o actividades diseñadas para reducir la exposición al riesgo de la interrupción del negocio.

Desastre: Evento repentino, no planeado y devastador que causa un gran fallo o pérdida; en el ambiente de negocios, cualquier evento que provoque una inhabilidad a una parte de la empresa para ofrecer sus funciones críticas de negocio por un período predeterminado de tiempo.

Escala de comunicaciones: Es un procedimiento que garantiza el flujo de comunicación entre los diferentes niveles de la organización y de los clientes, de tal manera que permite evaluar yreaccionar oportunamente ante la contingencia.

Funciones críticas: Es una actividad indispensable del proceso para cumplir los ANS y que debe ser restaurada en caso de una interrupción, con el propósito de garantizar la continuidad del negocio.

Líderes PCN (Plan de Continuidad del Negocio): funcionarios administrativos, operativos y tecnológicos, entrenados funcionalmente para responder con planes de recuperación una contingencia o eventos catastróficos.

Punto objetivo de recuperación (RPO - Recovery Point Objetive): Punto en el tiempo en el que los datos deben ser restaurados con el fin de reanudar el procesamiento de las operaciones.

Tiempo objetivo de recuperación (RTO — Recovery Time Objetive): Tiempo empleado en el restablecimiento del servicio. Tiempo máximo aceptable que una función de negocios puede estar sin ofrecer sus servicios antes de que impacte severamente al negocio.

Riesgo: Efecto de la incertidumbre en los objetivos. El potencial es medido normalmente por su probabilidad de ocurrencia e impacto.

BIA: Proceso en el que se analiza el impacto de una interrupción conforme avanza el tiempo, en la organización.

6. INTRODUCCIÓN AL PROCESO

OBJETIVO

Operar los servicios de un centro de contacto para la atención de usuarios, afiliados y clientes de la operación Migración Colombia.

ALCANCE PROCESO DE LA UT ASD-IQ

De acuerdo con lo establecido entre UT ASD-IQ Outsourcing S.A.S y Migración Colombia se debe garantizar la atención en los siguientes canales:

- Canal de comunicación entre UT ASD-IQ e Inconcert
- Firewall Fortinet 1000D
- Infraestructura tecnológica (Servidores)
- Gestión de Recursos Compartidos

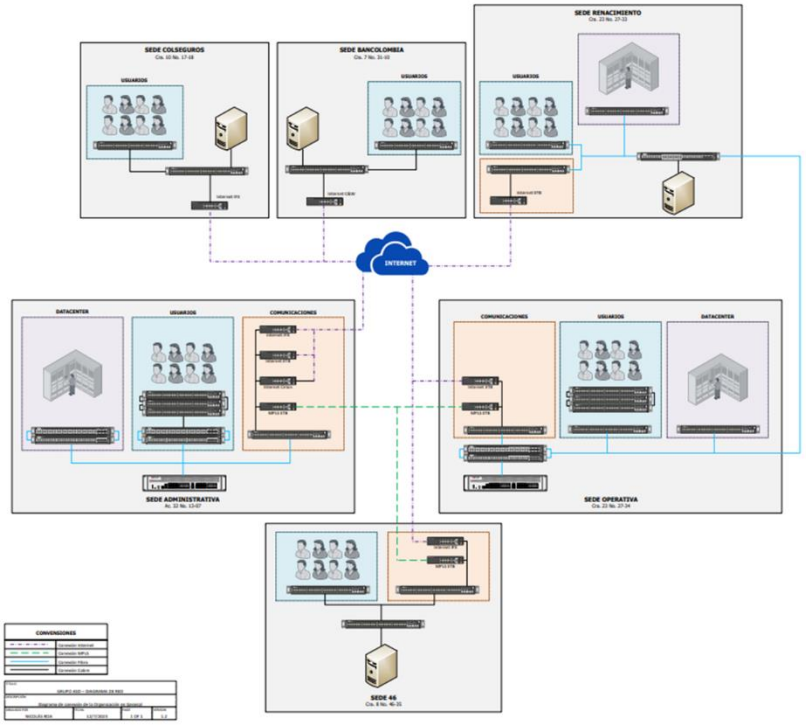
7. COMPONENTES DE INFRAESTRUCTURA DE TECNOLOGÍA REQUERIDOS

El proceso de Contact Center está soportado por componentes de infraestructura tecnológica como lo son:

NOMBRE	CARACTERÍSTICAS	APLICACIÓN O SERVICIO
Firewall	Fortinet 1000D	La seguridad perimetral está dada por un Firewall Fortinet 1000D en alta disponibilidad, el cual permite la creación de redes seguras y protección amplia, integrada y automatizada.
Servidores	Dispositivos	Sistema que proporciona recursos, datos, servicios a otros equipos, conocidos como clientes a través de una red.
Canales	Canal de comunicación CIRION	Canal de comunicación que permite conectividad entre la sede principal de operación y el cliente.

7.1 DIAGRAMA DE RED

La plataforma desplegada para los procesos de la operación Migración Colombia que se ajusta para el plan de continuidad es la presentada en el siguiente diagrama:



8. METODOLOGÍA

8.1 ANALISIS DE RIESGOS

En esta fase se realiza la identificación, análisis y evaluación de los posibles eventos de riesgo que afecten la disponibilidad del servicio y del negocio asociados a la plataforma tecnológica, los procesos operativos y la infraestructura física.

CÓDIGO ESCENARIO	RIESGO	CAUSAS	EFECTO
R-BC-01	FALLA EN LOS DISPOSITIVOS DE RESPALDO PARA CONTINUIDAD	1. Inoperatividad de servidores de contingencia 2. Inoperatividad de equipos de cómputo de continuidad 3. Daño en las UPS 4. Inoperatividad de las plantas eléctricas	• Indisponibilidad de la operación • Afectación en la operación • Interrupción del servicio prestado • Reprocesos • Pérdidas económicas • Desestabilización del proyecto • Daño en la infraestructura tecnológica

CÓDIGO ESCENARIO	RIESGO	CAUSAS	EFECTO
R-BC-02	FALLA EN LAS COMUNICACIONES	1. Falla en la prestación del servicio del proveedor 2. Ruptura de la fibra o cableado 3. Mala configuración 4. Falla en los Firewall y Antivirus	• Indisponibilidad de la operación • Afectación en la operación • Interrupción del servicio prestado • Reprocesos • Pérdidas económicas • Desestabilización del proyecto
R-BC-03	INACCESIBILIDAD A LAS INSTALACIONES FÍSICAS	1. Manifestaciones o disturbios 2. Daños estructurales 3. Accidentes graves y/o muerte 4. Incidentes en instalaciones conjuntas a la organización 5. Actos terroristas 6. Desastres naturales	• Indisponibilidad de la operación • Afectación en la operación • Interrupción del servicio prestado • Reprocesos • Pérdidas económicas
R-BC-04	DESASTRES NATURALES	1. Terremoto 2. Incendio 3. Inundación 4. Vendaval 5. Sequía	• Indisponibilidad de la operación • Afectación en la operación • Interrupción del servicio prestado • Reprocesos • Pérdidas económicas • Desestabilización del proyecto • Daño en la infraestructura tecnológica
R-BC-05	PÉRDIDAS FINANCIERAS	1. Crisis financiera nacional 2. Falta de recursos económicos 3. Multas 4. Legales 5. Reputacionales	• Indisponibilidad de la operación • Afectación en la operación • Interrupción del servicio prestado • Reprocesos • Pérdidas económicas • Desestabilización del proyecto • Deterioro de la imagen

CÓDIGO ESCENARIO	RIESGO	CAUSAS	EFECTO
R-BC-06	FALLA EN EL PLAN DE CONTINUIDAD	1. Falta de divulgación del plan de continuidad a las personas que interactúan en este. 2. Demora en la activación de la continuidad. 3. Falta de procedimientos para la continuidad 4. Falla en la prestación del servicio del proveedor 5. Acceso físico no autorizado al sitio alterno 6. Acceso lógico no autorizado a los sistemas de información en el sitio alterno 7. Indisponibilidad de la información 8. Configuración inadecuada de la plataforma tecnológica 9. Falta de pruebas a los planes de continuidad 10. Materialización de un riesgo no contemplado 11. Problemas de movilidad	• Indisponibilidad de la operación • Afectación en la operación • Interrupción del servicio prestado • Reprocesos • Pérdidas económicas • Desestabilización del proyecto • Deterioro de la imagen

Se puede validar la información a detalle en la matriz de riesgos especifica de la operación Migración Colombia.

8.2 ANÁLISIS DE IMPACTO AL NEGOCIO – BIA

Para determinar las consecuencias de la perdida de servicio y/o reducción de niveles de operación adecuados, se realiza el análisis BIA, el cual permite establecer para cada actividad operativa del proyecto los recursos necesarios para operar, tiempos de recuperación y tolerancia de pérdida de información, entre otros.

En esta sección del plan de continuidad del negocio se establecen las actividades que deben ser recuperadas en caso de una falla total o parcial, identificando para cada una, los tiempos y puntos de recuperación objetivo, que significan los espacios de tiempo máximos en los que estos procesos pueden permanecer detenidos.

8.3 RTO Y RPO

Se realiza levantamiento de información completo con la operación donde se identifican aspectos fundamentales del proyecto como:

- ✓ Procedimiento y actividades críticas de la operación (Evaluación de Impactos)
- ✓ Tiempos de recuperación frente a las necesidades de la operación.

RTO – Tiempo objetivo de recuperación

Los servidores del proyecto cuentan con contingencia en tiempo real debido a que operan actualmente en Clúster, lo cual significa que uno opera como contingencia de otro recíprocamente y su administración se realiza mediante un servidor proxmox; adicional a esto se realiza un snapshot cada miércoles de manera periódica o por demanda cada vez que se realizan cambios de los servidores principales que prestan el servicio, estas copias de los servidores se almacenan en un servidor NAS el cual se encuentra en el Datacenter Monserrate, lo que facilita el restablecimiento de un servidor desde cero en caso de ser necesario realizarlo en tiempos adecuados.

RPO – Punto objetivo de recuperación

La información propia del proceso es almacenada en los servidores de la operación, por lo tanto, sobre esta no se establece un RPO. Sin embargo, el proyecto cuenta con un recurso compartido el cual tiene capacidad 500 GB y se realiza backup todos los días a las 20:00 horas.

9 GESTIÓN DE IMPLEMENTACIÓN Y EJECUCIÓN

9.1 DEFINICIÓN DE ESTRATEGIAS

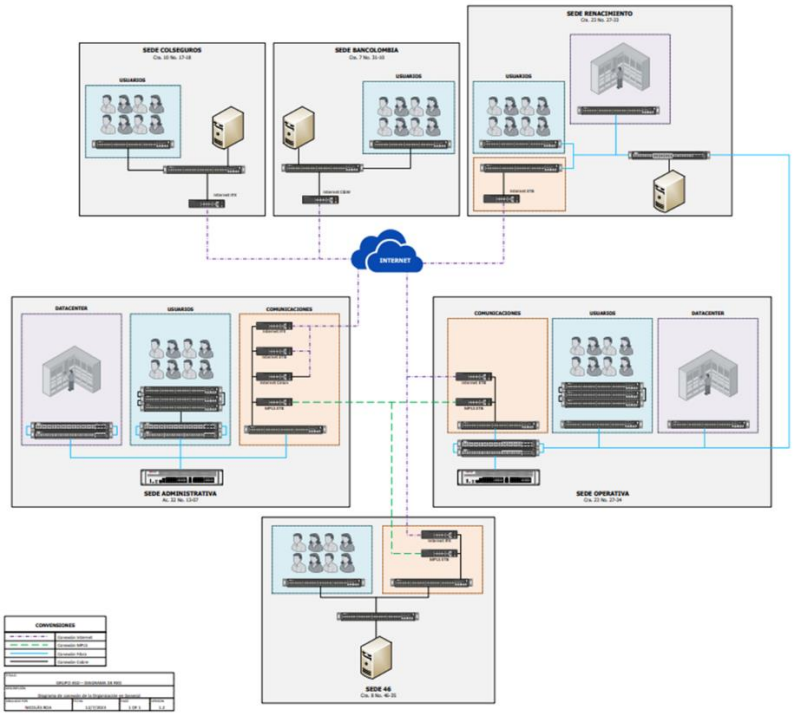
Para la identificación de diferentes estrategias se toma como base los escenarios de riesgos de disponibilidad y el resultado del Análisis de Impacto al Negocio BIA, con el fin de establecer el tipo de estrategias requeridas que permitan garantizar la continuidad del negocio, minimizando el impacto interno asociado directamente con los acuerdos de servicios establecidos con la operación de la Migración Colombia. Las siguientes son las estrategias generales de la UT ASD - IQ Outsourcing S.A.S, dispuestas en el plan de continuidad de negocio.

ESCENARIO	ESTRATEGIA O TIPO DE RESPALDO
1. Ausentismo de Personal	Personal suplente de cargos clave
	Redistribuir el recurso de acuerdo con cada uno de los horarios que se cuentan en la operación.
2. Falla Eléctrica	Ante una falla eléctrica el data center cuenta con transferencia automática de las canaletas eléctricas hacia las UPS las cuales tienen una autonomía de 51 minutos, y estas a su vez realizan la transferencia a las plantas eléctricas que pueden tener autonomía de hasta 24 horas y en caso de ser necesario pueden ser abastecidas en caliente, los dispositivos de respaldo UPS y plantas eléctricas son redundantes. Los equipos de cómputo portátiles cuentan con batería integrada la cual tiene aproximadamente una autonomía de 2 horas; por su parte, los equipos de escritorio están conectados permanentemente a la fuente de corriente regulada, lo que permite tener el respaldo de las plantas eléctricas de las instalaciones.
3. Falla tecnológica.	Los servidores del proyecto cuentan con una contingencia en tiempo real ya que estos se encuentran funcionando actualmente en clúster y uno es contingencia del otro. Para los servidores principales de la operación se realizan imágenes a los mismos, y son almacenadas en el mismo data center en caso de tener que iniciar los servicios desde cero.

4. Inaccesibilidad a las plataformas tecnológicas.	La ejecución de las labores de los colaboradores de la UT ASD-IQ Outsorcing S.A.S se está llevando a cabo desde el escenario de trabajo presencial. En caso de indisponibilidad de conectividad por parte de los colaboradores que se encuentran realizando sus labores desde el sitio principal ubicado en la sede administrativa calle 32, se tiene contemplado el desplazamiento del personal a la modalidad de trabajo en casa para conexión por medio de VPN, esta modalidad funcionará como sitio alterno de operaciones; y será activada en el momento en el que el funcionario se desplace hacia la casa.
5. Indisponibilidad de acceso a la sede administrativa.	La ejecución de las labores de los colaboradores de la UT ASD-IQ Outsorcing S.A.S se está llevando a cabo de forma presencial en las instalaciones del Grupo ASD ubicadas en la sede administrativa Calle 32. En caso de imposibilidad de acceso a la sede administrativa por parte de los colaboradores que se encuentran realizando sus labores en dicha sede, se tiene contemplado la distribución de turnos de mallas con el fin de trabajar de forma remota.
6. Plan de emergencia.	En caso de encontrarse laborando y se presentan conatos de incendio, fuga de gas en el sector y/o instalaciones, inundación del sector y/o instalaciones, sismos, terremotos u otros, se aplicará el plan de emergencias de la UT ASD-IQ Outsorcing S.A.S.

9.2 ESTATEGIA – DRP

Diagrama de Red



SITIO PRINCIPAL DE OPERACIONES – (INSTALACIONES DEL GRUPO ASD)

A cada funcionario se le realizó entrega de equipo de cómputo y puesto de trabajo con las siguientes condiciones para salvaguardar la seguridad de la información:

- Cada equipo tiene instalada la herramienta de antivirus Kaspersky.
- Los equipos tienen bloqueo para lectura de dispositivos externos y bloqueo de impresión.
- Restricción de la navegación de acuerdo con la necesidad de la operación.
- Sincronización de relojes.
- Puesto de trabajo acondicionado para la ejecución de actividades.

SITIO ALTERNO DE OPERACIONES – (TRABAJO EN CASA)

En caso de no disponibilidad en el sitio principal, se aplicará como contingencia el trabajo en casa. Para lo cual se entregará equipos de cómputo y periféricos necesarios a los colaboradores de cargos críticos que deban desplazarse a realizar las funciones del proyecto desde trabajo en casa.

EQUIPAMENTO DE IMPACTO

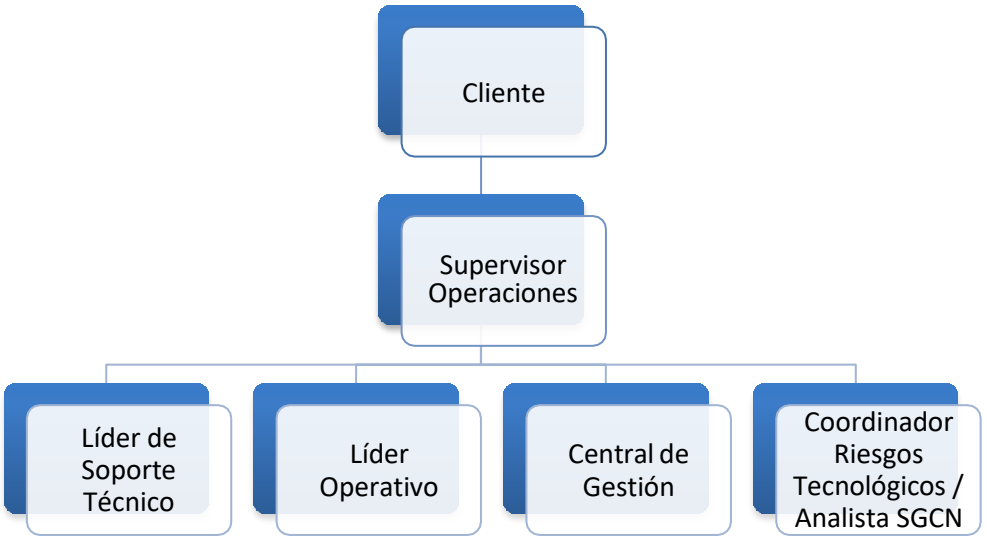
El equipamiento de alto impacto de la sede principal en el DATA CENTER TIER III la componen los siguientes equipos los cuales tienen redundancia con el DATA CENTER Alterno para garantizar la continuidad de los servicios prestados.

- Planta Eléctrica PL4393/1 POWERLINK MODELO GMP300C6
- Planta Eléctrica PL4393/2 POWERLINK MODELO GMP300C6
- UPS 1 DATA CENTER AUTOREDUNDANTE MARCA APC - SCHNEIDER ELECTRIC DE 40 KVA-QD1631340337 / Modelo Simetría PX SYCF100KF
- UPS 2 DATA CENTER AUTOREDUNDANTE MARCA APC - SCHNEIDER ELECTRIC DE 40 KVA-QD1631340337 / Modelo Simetría PX SYCF100KF
- UPS CENTRO DE CABLEADO PISO 2 MARCA EMERSON DE 30 KVA-21012002232117020006 / Modelo LIEBERT NX
- UK1050211613 Aire Acondicionado DATA CENTER
- UK1147001188 Aire Acondicionado DATA CENTER
- UK1049310485 Aire Acondicionado DATA CENTER
- UK1049210230 Aire Acondicionado DATA CENTER
- JK1634002278 AIRE ACONDICIONADO DATA CENTER
- JK1840000276 AIRE ACONDICIONADO DATA CENTER
- 2A1012-00364 CHILLER CAPACIDAD 15 TONELADAS
- 2A1012-00367 CHILLER CAPACIDAD 15 TONELADAS
- Seguridad perimetral Firewall Fortigate 1000D en HA

10. PLAN DE COMUNICACIONES

ESCALA DE COMUNICACIONES

A continuación, se presenta la escala de comunicaciones a utilizar en caso de presentarse un evento que afecte la continuidad de los procesos de la operación Migración Colombia.



Nota: Los reportes únicamente se pueden llevar a cabo por el Supervisor de Operaciones, o a quien este delegue.

En caso de presentase una falla que afecta la operación Migración Colombia o si éste identifica un evento que nos afecta en común, el primer contacto debe ser el Supervisor de Operaciones como único canal entre las partes y este a su vez escalará internamente el incidente.

Cuando sea necesario enviar un comunicado a Migración Colombia, será definido por el Comité de Crisis y el interlocutor será el Supervisor de Operaciones, quien actuará como emisor. Si el evento se está presentando en la infraestructura del cliente, es importante que notifique por intermedio del Supervisor de Operaciones cualquier apoyo que requiera.

CONTACTOS Y NOTIFICACIÓN

LISTA DE NOTIFICACIONES	
SITUACIÓN DE EMERGENCIA	**NOTIFICAR A:**
Desastre Natural	Bomberos 120 Cruz Roja 601 746 09 09 Defensa Civil 144
Atentado Asonada Explosión	Policía 123 Bomberos 120 Cruz Roja 601 746 09 09 Defensa Civil 144
Daños Estructurales	Logística, Administración de las Instalaciones
Daños de Hardware	Soporte Técnico UT ASD - IQ Outsourcing S.A.S
Falla en los servicios	Proveedores de servicio

UT ASD IQ

NOMBRE DE CONTACTO PRINCIPAL	NOMBRE DE CONTACTO BACKUP	ÁREA(S) DE RESPONSABILIDAD	TIPOS DE DESASTRES PARA EL QUE SE REQUIERE	DETALLE DE CONTACTO
Wilson Landázuri Director de Operaciones	Supervisor de Operaciones	Todas las áreas a nivel de operaciones	Cualquier desastre que interfiera con la continuidad del negocio	3045447233
Coord. Riesgos Tecnológicos	Ferney Rojas Director de Riesgos	Dirección de riesgos	Interrupción organizada o deliberada, otra situación de emergencia	316 6917510 315 6054343
Leonardo Tellez Director de Ciberseguridad y Continuidad	Jonathan Miranda Analista de continuidad del negocio	Gestión de Seguridad de la Información Gestión de Continuidad	Interrupción organizada o deliberada, otra situación de emergencia	3112862233 3209981623
Víctor Morales Jefe de Infraestructura y Servicios de TI	Tatiana Colorado Analista de continuidad del negocio TI	Gestión de Infraestructura y Servicios de TI	Interrupción organizada o deliberada, otra situación de emergencia	3057233399 3192270651

11. GESTIÓN DE INCIDENTES (ESCENARIOS E INTERRUPCIONES POTENCIALES)

ESCENARIOS EN PUNTOS CRÍTICOS Y ESTRATEGIA DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO.

Una vez identificados los puntos críticos que afectan el flujo normal de los procesos, se han planteado escenarios en los cuales se ven involucrados componentes primordiales que interrumpen la disponibilidad y continuidad del servicio con una estrategia de recuperación previamente establecida, los escenarios se dividen en dos partes:

La primera hace referencia a todas las fallas generales que se puedan presentar y que afecten la continuidad del proceso, fallas que hacen referencia a infraestructura física, TI y recurso humano que de una u otra manera impiden dar continuidad con todo el proceso y contemplando el incumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.

La segunda son todas aquellas fallas que se puedan presentar en momentos específicos en cada una de las actividades del proceso, estas fallas interrumpen de manera parcial la ejecución del proceso de tal manera que si no se tiene una contingencia establecida o una acción correctiva sobre la falla se puede incurrir en el incumplimiento de prestación de un servicio, ejecución y entregables de cara al cliente

ESCENARIO	ESTRATEGIA O TIPO DE RESPALDO
AUSENTISMO DE PERSONAL	Personal suplente de cargos clave por canal de atención.
	Redistribuir el recurso a los diferentes canales de atención y contar con el personal capacitado.
	Se tiene un plan definido para hacer trabajo por conexión remota y/o en sitio de acuerdo con la necesidad.
	Se cuenta con protocolos de bioseguridad para el manejo de contingencia causada por pandemia.

ESCENARIO	ESTRATEGIA O TIPO DE RESPALDO
	En caso de materializarse un contagio se cuenta con personal backup para continuar con la operación del proyecto.
FALLAS EN CANAL DE INTERNET PARA PERSONAL DE TRABAJO EN SITIO PRINCIPAL	En caso de presentarse fallas en los canales de internet del sitio principal de operación, se tiene un plan definido para trabajo en casa, por lo tanto, los colaboradores se desplazarán con el equipo y periféricos necesarios con el fin de continuar ejecutando sus actividades.
FALLAS EN EL HARDWARE	Se cuenta con personal backup, para el remplazo del agente mientras se soluciona la falla. El proveedor de hardware se desplaza al sitio de operación del agente, para el cambio y/o resolución de la falla.
FALLA EN CONTROLADORES DE DOMINIO	La organización ha definido una estrategia distribuida para sus controladores de dominio, con esta configuración cada controlador está en la capacidad de autenticar los usuarios del dominio en una caída total o parcial de un sitio. Adicional a lo anterior, se realiza backup diario del directorio activo por si es necesario una recuperación o restauración por borrado de usuarios y objetos de este.
FALLA EN EQUIPOS DE SEGURIDAD PERIMETRAL FIREWALL	La estrategia de seguridad perimetral se ha definido mediante solución Firewall presentando dos equipos en la ciudad de Bogotá con esquema Activo – Pasivo. Las condiciones y configuraciones físicas de los equipos mencionados permiten manejar en un solo dispositivo el 100% de las peticiones recibidas en caso de fallas físicas o lógicas sobre alguno de los componentes, el tráfico hacia las diferentes interfaces incluyendo clientes e internet, mantiene redundancias adicionales en los Switch de Firewall dispuestos para la conectividad WAN externa. Todo el tráfico entre las redes seguras UT ASD-IQ y menos seguras (externas) se realiza mediante set de políticas de acceso en las cuales se establece origen, destino y puertos de conexión, dichas políticas son respaldadas automáticamente cada semana, en caso de ser requerido se realiza la restauración del último backup hecho para continuar con la operación normal, finalmente y dada la presentación de esta solución, las ventanas de mantenimiento en su mayoría no representan afectación directa al usuario final, solo es requerido aislar el equipo afectado y el disponible asume toda la carga de la operación. La estrategia de seguridad perimetral se ha definido en UT ASD-IQ mediante solución Firewall presentando dos equipos en la ciudad de Bogotá con esquema Activo – Pasivo en Clúster con esquema Activo – Pasivo Fortinet 1000D.
CENTRO ALTERNO DE OPERACIONES	El centro de operaciones alterno que se tiene establecido para la operación Migración Colombia es el trabajo en casa, por lo tanto, los colaboradores que son necesarios para continuar con la operación, se les entregara equipos de cómputo debidamente dotados con periféricos para ejecutar sus actividades. En caso de requerir contingencia en sitio alterno, se aplicarán las estrategias de continuidad y seguridad de acuerdo con lo establecido anteriormente.
TRONCALES TELEFONICAS	Esta estrategia debe ser definida en conjunto con el cliente para determinar los RTO, RPO y el plan de pruebas.

12. PROCEDIMIENTO DE REANUDACIÓN, RECUPERACIÓN Y RETORNO A LA NORMALIDAD

Mientras se encuentra una solución del evento en producción, se ejecutan los procedimientos concretos para reanudar la operación, trabajar en ambiente de contingencia o continuidad y retornar a la normalidad cuando el ambiente de producción se encuentre normalizado. Los procedimientos requieren entre otras realizar las siguientes actividades:

1. Desplazar recurso humano como parte del plan de continuidad de negocio.
2. Redistribución de personal de acuerdo con los horarios y a las mallas.
3. Habilitar la infraestructura tecnológica en ambiente de contingencia.
4. Ejecutar los procesos críticos en ambiente contingente.
5. Solucionar la falla y habilitar el ambiente de producción.
6. Retornar a la operación normal y plena en producción.

13. PRUEBAS CONTROLADAS

En mesas de trabajo internas y con participación del cliente se definirá un plan de pruebas en el cual participan las áreas de operaciones, tecnología, riesgos, administrativa y seguridad y salud en el trabajo; para su planeación y ejecución contamos con toda una metodología que permite evaluar la funcionalidad de las alternativas de contingencia desarrolladas y responder a los eventos que se presenten en producción.

Obligación Presupuestal Comprobante

Usuario Solicitante:	MHccapacho	CESAR DAVID CAPACHO PINEDA
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante:	11-04-00	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA
Fecha y Hora Sistema:	2024-02-06-9:45 a. m.	

REGISTRO PRESUPUESTAL DE OBLIGACION.

Numero:	75224	**Fecha Registro:**	2024-02-06	**Unidad / Subunidad ejecutora:**			11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA		
Vigencia Presupuestal	Reservas presupuestales	**Estado:**	Generada	**Requiere DIP:**		No	**Tipo de DIP:**		**Nro. Compromiso:** 218523
Valor Inicial:	183.500.000,00	**Valor Total Operaciones:**	0,00				**Valor Actual:**	183.500.000,00	**Saldo x Ordenar:** 183.500.000,00
Valor Inicial Moneda Original:	0,00	**Valor Total Operaciones Moneda Original:**	0,00				**Valor Actual Moneda Original:**	0,00	**Saldo x Ordenar Moneda Original:** 0,00
Valor Deducciones:	12.052.403,00	**Valor Neto:**	171.447.597,00				**Valor IVA:**	29.298.319,32	**Nro. Cdp:** 52923
Valor Deducciones Moneda:	0,00	**Valor Neto Moneda:**	0,00				**Atributo Contable:**	05-NINGUNO	**Comprobante Contable:** 2148

TERCERO

Identificacion:	901444076	**Razon Social:**	UNION TEMPORAL ASD - IQ	**Medio de Pago:**	Abono en cuenta

CUENTA BANCARIA

Numero:	69000000976	**Banco:**	BANCOLOMBIA S.A.	**Tipo:**	Ahorro	**Estado:**	Activa

CUENTA X PAGAR				**CAJA MENOR**			
Numero:	114524	**Tipo:**	Adquisicion de Servicios a Personas Declarantes	**Identificacion:**		**Fecha de Registro:**	

DOCUMENTO SOPORTE

Numero:	FE-218	**Tipo:**	FACTURA	**Fecha:**	2024-02-06

ITEM PARA AFECTACION DE GASTO

DEPENDENCIA	POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	RECURSO	SITUAC.	ATRIBUTO CONTABLE	FECHA OPERACION	VALOR INICIAL	VALOR OPERACION	VALOR ACTUAL	SALDO X ORDENAR
11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	C-1199-1002-12-0-1199065-02 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS - SERVICIOS TECNOLÓGICOS - FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES Y EVOLUCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN MIGRACIÓN COLOMBIA NACIONAL	Nación	11	CSF	05-NINGUNO					
						Total:	183.500.000,00	0,00	183.500.000,00	183.500.000,00

Objeto:	RAD. 20249990008982 - OC 122240 DE 2023 - Contratar el servicio de Contact Center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, establecidos por Migración Colombia - DEL PERIODO DEL 28 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023 - FACTURA FE-218

PLAN DE PAGOS

DEPENDENCIA DE AFECTACION DE PAC	POSICION DEL CATALOGO DE PAC	FECHA DE PAGO	ESTADO	VALOR A PAGAR
11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	3-8 CNC - INVERSION ORDINARIA NACIÓN CSF	2024-12-02	Generada	183.500.000,00

POSICIONES DEL CATALOGO PARA PAGO NO PRESUPUESTAL						
POSICION DEL CATALOGO DE PAGO	**IDENTIFICACION**	**NOMBRE BENEFICIARIO**	**BASE GRAVABLE**	**TARIFA**	**VALOR DEDUCCION**	**SALDO DISPONIBLE PARA ORDENAR**
2-01-04-01-04-01 RETEFUENTE - SERVICIOS EN GENERAL - PERSONAS DECLARANTES	NIT 800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	154.201.680,68	4,000 %	6.168.067,00	6.168.067,00
2-01-04-02-01-03 RETE IVA - SERVICIOS GRAVADOS - RÉGIMEN COMÚN - SERVICIOS	NIT 800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	29.298.319,32	15,000 %	4.394.748,00	4.394.748,00
2-01-05-01-01-03-05 RETENCION ICA COMERCIAL SERVICIOS DEMÁS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	NIT 899999061	BOGOTA DISTRITO CAPITAL	154.201.681,00	0,966 %	1.489.588,00	1.489.588,00

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)

Orden de pago Presupuestal de gastos Comprobante

Usuario Solicitante:	MHwarodrig	WILSON ALBERTO RODRIGUEZ FARFAN
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante:	11-04-00	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA
Fecha y Hora Sistema:	2024-02-15-1:06 p. m.	

ORDEN DE PAGO PRESUPUESTAL

Número:	33643624	**Fecha Registro:**	2024-02-15		**Unidad / Subunidad ejecutora:**	11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA					
Vigencia Presupuestal	Reservas presupuestales	**Estado:**	Generada		**Nro Obligación:**	75224	**Comprobante Contable de la Generación:**				
Fecha Máxima Pago:	2024-02-20	**Código de Referencia:**		04500196800033643624	**Tipo de Moneda:**	COP-Pesos	**Tasa de Cambio:**		0,00		
Valor Bruto:	183.500.000,00	**Valor Deducciones:**		12.052.403,00	**Valor Neto:**	171.447.597,00	**Saldo x Pagar:**		183.500.000,00		

VALORES PAGADOS

TRM Pago		**Valor Bruto**		Valor Deducciones	0,00	Valor Neto		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:	901444076	**Razón Social:**	UNION TEMPORAL ASD - IQ	**Medio de Pago:**	Abono en cuenta

CUENTA BANCARIA

Número:	69000000976	**Banco:**	BANCOLOMBIA S.A.	**Tipo:**	Ahorro	**Estado:**	Activa

TESORERIA	DOCUMENTO SOPORTE					
13-01-01-DT - DIRECCION TESORO NACION DGCPTN	**Número:**	FE-218	**Tipo:**	FACTURA	**Fecha:**	2024-02-15

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
11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA / C-1199-1002-12-0-1199065-02 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS - SERVICIOS TECNOLÓGICOS - FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES Y EVOLUCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN MIGRACIÓN COLOMBIA NACIONAL												
	Nación	11	CSF	183.500.000,00	0,00					Pesos	0,00	0,00

DEDUCCIONES							
POSICIONES DEL CATALOGO PARA PAGO NO PRESUPUESTALES		TERCERO		TARIFA	VALOR	VALOR AJUSTADO PAGO	VALOR REINTEGRADO
2-01-04-01-04-01	RETEFUENTE - SERVICIOS EN GENERAL - PERSONAS DECLARANTES	800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	4,000 %	6.168.067,00		
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 %	4.394.748,00		
2-01-05-01-01-03-05	RETENCION ICA COMERCIAL SERVICIOS DEMÁS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	899999061	BOGOTA DISTRITO CAPITAL	0,966 %	1.489.588,00		

LINEAS DE PAGO VINCULADA					
DEPENDENCIA PARA AFECTACION DE PAC	POSICION DEL CATALOGO DE PAC	FECHA	VALOR	ATRIBUTO LINEA DE PAGO	ESTADO
11-04-00 - UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	3-8 - CNC - INVERSION ORDINARIA NACIÓN CSF	2024-02-15	183.500.000,00	05 NINGUNO	Generada

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)

Orden de pago Presupuestal de gastos Comprobante

Usuario Solicitante:	MHmjordone	MAYBETH JULIANA ORDONEZ ORDONEZ
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante:	11-04-00	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA
Fecha y Hora Sistema:	2024-02-27-10:58 a. m.	

ORDEN DE PAGO PRESUPUESTAL

Número:	33643624	**Fecha Registro:**	2024-02-15	**Unidad / Subunidad ejecutora:**	11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA				
Vigencia Presupuestal	Reservas presupuestales	**Estado:**	Pagada	**Nro Obligación:**	75224	**Comprobante Contable de la Generación:**			
Fecha Máxima Pago:	2024-02-20	**Código de Referencia:**	04500196800033643624	**Tipo de Moneda:**	COP-Pesos	**Tasa de Cambio:**	0,00		
Valor Bruto:	183.500.000,00	**Valor Deducciones:**	12.052.403,00	**Valor Neto:**	171.447.597,00	**Saldo x Pagar:**	0,00		

VALORES PAGADOS

TRM Pago		**Valor Bruto**	**183.500.000,00**	Valor Deducciones	12.052.403,00	Valor Neto	**171.447.597,00**	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:	901444076	**Razón Social:**	UNION TEMPORAL ASD - IQ	**Medio de Pago:**	Abono en cuenta

CUENTA BANCARIA

Número:	69000000976	**Banco:**	BANCOLOMBIA S.A.	**Tipo:**	Ahorro	**Estado:**	Activa

TESORERIA	DOCUMENTO SOPORTE					
	Número:	FE-218	**Tipo:**	FACTURA	**Fecha:**	2024-02-15
13-01-01-DT - DIRECCION TESORO NACION DGCPTN						

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
11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA / C-1199-1002-12-0-1199065-02 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS - SERVICIOS TECNOLÓGICOS - FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES Y EVOLUCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN MIGRACIÓN COLOMBIA NACIONAL												
	Nación	11	CSF	183.500.000,00	0,00	183.500.000,00				Pesos	0,00	0,00

DEDUCCIONES

POSICIONES DEL CATALOGO PARA PAGO NO PRESUPUESTALES		TERCERO		TARIFA	VALOR	VALOR AJUSTADO PAGO	VALOR REINTEGRADO
2-01-04-01-04-01	RETEFUENTE - SERVICIOS EN GENERAL - PERSONAS DECLARANTES	800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	4,000 %	6.168.067,00	6.168.067,00	
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 %	4.394.748,00	4.394.748,00	
2-01-05-01-01-03-05	RETENCION ICA COMERCIAL SERVICIOS DEMÁS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	899999061	BOGOTA DISTRITO CAPITAL	0,966 %	1.489.588,00	1.489.588,00	

LINEAS DE PAGO VINCULADA

DEPENDENCIA PARA AFECTACION DE PAC	POSICION DEL CATALOGO DE PAC	FECHA	VALOR	ATRIBUTO LINEA DE PAGO	ESTADO
11-04-00 - UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	3-8 - CNC - INVERSION ORDINARIA NACIÓN CSF	2024-02-15	183.500.000,00	05 NINGUNO	Pagada

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)

DIAN

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA

DIAN

Representación Gráfica

Datos del Documento

Código Único de Factura - CUFE :
0a1ac5c6e43f48814b477d5b636c60005ac706dc659a0a13d73a1b5ac6d950537f61b22387b94519e46a66f4ca3394c9

Número de Factura: FE-226
Fecha de Emisión: 14/02/2024
Fecha de Vencimiento: 15/03/2024
Tipo de Operación: 10 - Estándar
Forma de pago: Crédito
Medio de Pago: Instrumento no definido
Orden de pedido:
Fecha de orden de pedido:

Datos del Emisor / Vendedor

Razón Social: UNION TEMPORAL ASD - IQ
Nombre Comercial: UNION TEMPORAL ASD - IQ
Nit del Emisor: 901444076
Tipo de Contribuyente: Persona Jurídica
Régimen Fiscal:R-99-PN
Responsabilidad tributaria: 01 -
Actividad Económica: 6311
País: Colombia
Departamento: Bogotá
Municipio / Ciudad: Bogotá, D.c.
Dirección: CL 32 13 07
Teléfono / Móvil: 3402501
Correo: clizarazo@grupoasd.com

Datos del Adquiriente / Comprador

Nombre o Razón Social: UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA
Tipo de Documento: NIT
Número Documento: 900477235
Tipo de Contribuyente: Persona Jurídica
Régimen fiscal: R-99-PN
Responsabilidad tributaria: ZZ -
País: Colombia
Departamento: Bogotá
Municipio / Ciudad: Bogotá, D.c.
Dirección: AV CL 26 59 51 OF 401 TO 3
Teléfono / Móvil: 6015111150
Correo: clizarazo@grupoasd.com

Detalles de Productos

								IMPUESTOS				
Nro.	Código	Descripción	U/M	Cantidad	Precio unitario	Descuento detalle	Recargo detalle	IVA	%	INC	%	Precio unitario de venta
1	bpo02 1 IT BPO 1 1	Troncal SIP NA NA NA NA NA NA 40 Mes	94	40,00	$ 2.598,40	$ 0,00	$ 0,00	$ 19.747,84	19.00			$ 103.936,00
2	bpo02 2 IT BPO 2 1	Minuto IVR Interactive Voice Response Enrutador	94	146.538,00	$ 2,19	$ 0,00	$ 0,00	$ 60.851,96	19.00			$ 320.273,45
3	bpo02 6 IT BPO 7 6	Minutos de conexión outbound Inbound Outbound de fijo a celular	94	1.341,00	$ 21,86	$ 0,00	$ 0,00	$ 5.568,69	19.00			$ 29.308,90
4	bpo02 11 IT BPO 10 1	Minuto Virtual Hold	94	22,00	$ 2,19	$ 0,00	$ 0,00	$ 9,14	19.00			$ 48,08
5	bpo02 12 IT BPO 11 1	Clic to call	94	6,00	$ 185,60	$ 0,00	$ 0,00	$ 211,58	19.00			$ 1.113,60
6	bpo02 13 IT BPO 12 1	Web Callback	94	1,00	$ 185,60	$ 0,00	$ 0,00	$ 35,26	19.00			$ 185,60
7	bpo02 16 IT BPO 20 1	Chatbot dumb 45000 Respuesta Chatbot dumb	94	14.561,00	$ 230,58	$ 0,00	$ 0,00	$ 637.922,54	19.00			$ 3.357.487,03
8	bpo02 17 IT BPO 47 2	Plataforma de Centro de Contacto para Agente Multicanal NA NA NA NA NA 48 Licencia por canal por Agente	94	48,00	$ 16.240,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 148.108,80	19.00			$ 779.520,00
9	bpo02 19 IT BPO 23 1	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	94	589,14	$ 74.310,40	$ 0,00	$ 0,00	$ 8.318.053,52	19.00			$ 43.779.229,06

10	bpo02 20 IT BPO 66 3	Servidor de Aplicaciones y Componentes	94	1,00	$ 232.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 44.080,00	19.00			$ 232.000,00
11	bpo02 21 IT BPO 53 1	VPN Virtual Private Network Red Privada Virtual sobre Internet	94	1,00	$ 5.660,80	$ 0,00	$ 0,00	$ 1.075,55	19.00			$ 5.660,80
12	bpo02 22 IT BPO 24 1	Analytics	94	1,00	$ 5.289,60	$ 0,00	$ 0,00	$ 1.005,02	19.00			$ 5.289,60
13	bpo02 23 IT BPO 62 43	Componentes complemento Puesto de Trabajo Licenciamiento Microsoft Office	94	57,00	$ 6.124,80	$ 0,00	$ 0,00	$ 66.331,58	19.00			$ 349.113,60
14	bpo02 26 IT BPO 37 6	Supervisor Servicios BPO Jornada Ordinaria Amplia	94	1,84	$ 8.023.019,71	$ 0,00	$ 0,00	$ 2.804.847,69	19.00			$ 14.762.356,27
15	bpo02 27 IT BPO 38 7	Líder de calidad Jornada Ordinaria Amplia	94	2,00	$ 7.059.226,31	$ 0,00	$ 0,00	$ 2.682.506,00	19.00			$ 14.118.452,62
16	bpo02 28 IT BPO 33 1	Agente Minero de Datos Agente profesional Jornada Ordinaria	94	0,84	$ 9.951.727,20	$ 0,00	$ 0,00	$ 1.588.295,66	19.00			$ 8.359.450,85
17	bpo02 29 IT BPO 25 46	Agente en sitio Agente profesional Ciencias sociales humanas y afines jornada ordinaria Plata	94	2,00	$ 5.888.105,26	$ 0,00	$ 0,00	$ 2.237.480,00	19.00			$ 11.776.210,52
18	bpo02 30 IT BPO 25 16	Agente en Sitio Agente técnico Jornada Ordinaria Plata	94	34,96	$ 3.963.880,53	$ 0,00	$ 0,00	$ 26.329.680,03	19.00			$ 138.577.263,33
19	bpo02 31 IT BPO 29 61	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana Videollamada Agente técnico En Sitio Jornada Ordinaria Plata	94	1,00	$ 4.449.139,30	$ 0,00	$ 0,00	$ 845.336,47	19.00			$ 4.449.139,30
20	bpo02 32 IT BPO 29 541	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana Videollamada Agente profesional Ciencias de la educación y afines En Sitio Jornada Ordinaria Plata	94	1,00	$ 6.377.846,79	$ 0,00	$ 0,00	$ 1.211.790,89	19.00			$ 6.377.846,79
21	bpo02 33 IT BPO 32 1	agente Bilingue tecnico en sitio jornada ordinaria plata	94	3,00	$ 4.924.311,86	$ 0,00	$ 0,00	$ 2.806.857,76	19.00			$ 14.772.935,58
22	bpo02 34 IT BPO 28 46	Agente Front Office sin herramienta Agente técnico Jornada Ordinaria Plata Zona 1	94	9,83	$ 3.963.880,53	$ 0,00	$ 0,00	$ 7.403.339,67	19.00			$ 38.964.945,61
23	bpo02 35 IT BPO 39 1	Formador Jornada Ordinaria	94	0,70	$ 6.095.432,91	$ 0,00	$ 0,00	$ 810.692,58	19.00			$ 4.266.803,04
24	47001	Ajuste al peso	NIU	0,15	$ 0,82	$ 0,00	$ 0,00	$ 0,02	19.00			$ 0,12

Notas Finales

#$11-04-00;122240;leidy.martinez@migracioncolombia.gov.co#$

Factura MIGRACION ENERO 2024

MIEMBROS DE LA UNION - GRUPO ASD S.A.S NIT 860 510 031-7 AUTORRETENEDOR RESOLUCION No. 00758 ENERO 27 2006 - GRAN CONTRIBUYE NTE RES. DDI 023769 NOV 29 2021 - DIAN 012220 DIC 26 2022 - COD CIIU 6311 TARIFA ICA 9.66 X 1000 BOGOTA - PORCENTAJE DE PARTICIPACI ON 50%. - IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A. IQ NIT 830 039 329-8 - NO AUTORRETENEDOR RESOLUCION No. 08294 OCT 03 2023 - GRAN CONT RIBUYENTE RES. DIAN 012220 DIC 26 2022 - COD CIIU 6311 - TARIFA ICA 9.66 X 1000 BOGOTA -PORCENTAJE DE PARTICIPACION 50%

Observaciones de las retenciones a aplica

1.1. Aplica Retencion en Ia fuente: PORCENTAJE DE PARTICIPACION 50%. IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A. IQ NIT 830 039 329-8 - NO AUTORRE TENEDOR RESOLUCION No. 08294 OCT 03 2023 Tarifa de 4%

1. 2. No aplica Retencion en Ia fuente: PORCENTAJE DE PARTICIPACION 50%. GRUPO ASD S.A.S NIT 860 510 031-7 es Autorretenedor. RESOLUCION No. 00758 ENERO 27 2006

2. No aplica Retención de IVA: La UT dentro de su acta de constitucion, acuerda que los miembros asumen directamente Ia responsabilidades del IVA. Se gún Art. 1.6.1.4.1D DUR.y el Acta de constitución de Ia UT, y sus miembros son Grandes contribuyentes

3. Aplica Retención de ICA: Tarifa de 9,66/1000

Linea de negocio:

SERVICIOS

901444076_01_PRI_REF_28

Datos Totales



Documento validado por la DIAN 2024-02-14 15:03:49
Documento generado el: 2024-02-14 15:03:48
Generado por: Solución Gratuita DIAN
Nit:800197268

MONEDA	COP
TASA DE CAMBIO	

Subtotal			305.388.569,75
Descuento detalle			0,00
Recargo detalle			0,00
Total Bruto Factura			305.388.569,75
IVA			58.023.828,25
INC			0,00
Bolsas			0,00
Otros impuestos			0,00
Total impuesto (=)			58.023.828,25
Total neto factura (=)			363.412.398,00
Descuento Global (-)			0,00
Recargo Global (+)			0,00
Total factura (=)	**COP $**	$	363.412.398,00

Valores informativos

ANTICIPOS	
Anticipos	0,00

RETENCIONES	
Rete fuente	0,00
Rete IVA	0,00
Rete ICA	2.950.053,58

Numero de Autorización: 18764059515101 Rango desde: 201 Rango hasta: 300 Vigencia: 2024-11-08

CERTIFICACION O ACTA DE RECIBO A SATISTACCION

Fecha : 21-02-2024

EXPEDIENTE : 20232501410000004E

Proveedor : UNION TEMPORAL ASD-IQ

NIT o CC : 9014440763

No.: OC 122240 DE 2023

Objeto : Contratar el servicio de Contact Center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, establecidos por Migración Colombia

Fecha de Inicio.: 28-12-2023 **Finalización :** 27-06-2024
Fecha de Firma Contrato.: 12-12-2023

Valor del Contrato : $ 2,053,298,590.00

Adición	No	Prórroga	No

Valor del Contrato y forma de Pago : Según acuerdo pago la forma de pago se efectuará de acuerdo con lo establecido en la cláusula 11 Facturación y Pago del acuerdo
Marco de Precio, tendiente a “Contratar el servicio de Contact Center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudanía, establecidos por Migración Colombia.”, contrato CCE. El valor del servicio a cancelar se realizará sobre los servicios prestados, es decir por demanda de los mismos. El Proveedor debe facturar mensualmente los Servicios BPO efectivamente prestados a la entidad compradora, contado desde el inicio de la Orden de Compra. El Proveedor debe presentar la cuenta de cobro o factura dentro de los diez (10)días hábiles siguientes al mes en que se prestó efectivamente el servicio El Proveedor debe presentar la cuenta de cobro o factura en la dirección indicada para el efecto por la Entidad Compradora y publicar una copia en la Tienda Virtual del Estado Colombiano. De conformidad con la Ley 1231 de 2008 Las Entidades Compradoras deben aprobar o devolver las cuentas de cobro dentro de los tres (3) días calendario siguientes a su recepción y pagarlas dentro de los 30 días calendario, siguientes a la fecha de presentación de la cuenta de cobro. Si la cuenta de cobro no cumple con las normas aplicables o la Entidad Compradora solicita correcciones a la misma, el término de 30 días calendario empezará a contar a partir de la presentación de la nueva cuenta de cobro La cuenta de cobro debe ser presentada entre otros con: (i) los soportes del pago de los La cuenta de cobro debe ser presentada entre otros con: (i) los soportes del pago de los aportes al sistema de seguridad social del personal que prestó el servicio durante y (ii) el informe de prestación de los Servicios BPO. La Entidad Compradora fijará las condiciones particulares para facturación con las que debe cumplir el Proveedor, informándole a este si

requiere de algún documento o formato adicional a los indicados anteriormente.

Supervisor del contrato : MARTINEZ GUTIERREZ LEIDY ANDREA

Se certifica que se recibió satisfactoriamente el objeto contractual, Contratar el servicio de Contact Center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, establecidos por Migración Colombia , de acuerdo a lo contenido en la(s) facturas(s):

FACTURA No.	VALOR	PERIODO DE EJECUCION	
FE-226	363,412,398.00	01 DE ENERO DE 2024	31 DE ENERO DE 2024

Valor Total.....: $ **363,412,398.00**

Realizar consignación a la cuenta bancaria : AHORROS Número 69000000976 de BANCOLOMBIA

Así mismo adjunto el original de la certificación de cumplimiento y pago oportuno de los aportes parafiscales y de seguridad social el cual fue remitido por el contratista y la verificación de estos por parte de la UAEMC

No. Registro Presupuestal : 9424

Observaciones : El contratista ha venido cumpliendo con el objeto contractual

En cumplimiento de la obligación como supervisor en la actualización del expediente virtual en el sistema documental Orfeo y en la plataforma del SECOP II tales como: Actas de Inicio, Certificaciones de Cumplimiento, informe de actividades sobre la ejecución del contrato, Facturas, Órdenes de pago y demás documentos que surjan como consecuencia de la ejecución del presente contrato así mismo la solicitud de liquidación y el acta de liquidación si a ello hubiere lugar.

Certificó que toda la documentación relacionada con la ejecución del contrato se encuentra archivada en el expediente virtual en el sistema documental Orfeo y en la Plataforma del SECOP II de manera eficiente y oportuna.



SUPERVISOR DEL CONTRATO
Nombre :MARTINEZ GUTIERREZ LEIDY ANDREA
Cargo :PROFESIONAL DE MIGRACION
GRUPO DE ATENCION Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA



PROYECTO: Migración Colombia
Periodo: 01 al 31 de enero de 2024
Orden de Compra: 122240

MIGRACIÓN
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

UT UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

Tabla de contenido

1 INTRODUCCIÓN 3
2 ESPECIFICACIÓN DEL SERVICIO 4
2.1 Objeto del servicio 4
2.2 Alcance del servicio 4
2.3 Canales de contacto 4
3 GLOSARIO 5
4 MODELO DE GESTIÓN 5
4.1 Interacciones Mes 6
4.2 Segmento Inbound 8
4.2.1 Comportamiento Semanal Inbound 8
4.2.2 Comportamiento Día de la Semana Inbound 9
4.2.3 Comportamiento Diario Inbound 10
4.2.4 Comportamiento Franja Horaria Inbound 10
4.3 Segmento Outbound 11
4.4 Segmento Chat 11
4.4.1 Comportamiento Semanal Chat 12
4.4.2 Comportamiento Día de la Semana Chat 13
4.4.3 Comportamiento Diario Chat 13
4.4.4 Comportamiento Franja Horaria Chat 14
4.5 Chat Bot 15
5 TIPIFICACIONES 15
5.1 % Participación por Motivo de llamada 16
6 GESTION PQRS 19
6.1 Tipo de Solicitud 19
6.2 Gestión por Trámite 19
6.3 Gestión por Agente 20
7 AGENDAMIENTO 21
8 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN MENSUAL 24
9 QUEJAS 28
10 CASOS ESCALADOS 29
11 NOVEDADES 29

1 INTRODUCCIÓN

El siguiente informe comparte los detalles de la gestión, resultados y métricas operativas, así como oportunidades de mejora identificados y estrategias planteadas y aplicadas.

Partimos recordando el objeto del servicio y nuestras obligaciones contractuales las cuales en el desarrollo del informe vamos presentando.

Se muestran los resultados de la operación a corte del 31 de enero de 2024, luego con los indicadores por semana, día de la semana y por último día donde se identifica el comportamiento durante las horas del servicio.

También se muestran los resultados de las agendas del mes y finalmente se realiza el análisis sobre el resultado de las encuestas de satisfacción contestadas por nuestros ciudadanos.

2 ESPECIFICACIÓN DEL SERVICIO

2.1 Objeto del servicio

El objeto del Acuerdo Marco es establecer: (i) las condiciones para la contratación de Servicios BPO al amparo del Acuerdo Marco y la prestación del servicio por parte de los Proveedores; (ii) las condiciones en las cuales las Entidades Compradoras se vinculan al Acuerdo Marco y adquieren los Servicios BPO; y (iii) las condiciones para el pago de los Servicios BPO por parte de las Entidades Compradoras.

2.2 Alcance del servicio

Los Proveedores se obligan a entregar a las Entidades Compradoras en la operación los servicios BPO de acuerdo con las especificaciones establecidas en el pliego de condiciones y de acuerdo con las Ofertas presentadas a Colombia Compra Eficiente en la licitación pública 122240.

El Acuerdo Marco busca: (i) aprovechar el poder de negociación que tiene el Estado como un solo comprador, agregando la demanda de Servicios BPO de las Entidades Compradoras a nivel nacional; (ii) mejorar la eficiencia en la contratación de Servicios BPO al hacer un solo proceso de licitación pública; y (iii) garantizar a las Entidades Compradoras la contratación de Servicios BPO durante la vigencia del Acuerdo Marco.

2.3 Canales de contacto

- Telefónico: Línea Fija (601) 605-5454
- Línea Nacional: 018000 510-454
- Ventanilla Virtual:
  Página web: Durante el transcurso del mes en ejecución, los siguientes canales virtuales fueron puestos en producción, así mismo, no se recibieron interacciones de usuarios reales, por lo tanto en el presente informe no se muestra información.

Los servicios que hacen parte de ventanilla son:

- Llámanos (Clic to Call).
- Déjanos Llamarte (Call me Back).
- Videollamada.
- Videollamada por Lengua de Señas.
- Chat.
- Chatbot.
- Plataforma de citas.

3 GLOSARIO

- **Interacciones recibidas:** Son todas las interacciones de los ciudadanos que buscan contacto con un asesor por los diferentes canales de atención, Telefónico y/o ventanilla virtual.

- **Autogestión:** Son las interacciones que llegan al chat Bot o al IVR y no pasan al asesor, solucionan sus inquietudes con la información que consultan y no requieren atención directa con una persona.

- **Virtual Hold:** Es un servicio que se ofrece cuando la línea está con cola de llamada y le informa al ciudadano que los asesores se encuentran ocupados y ofrece la opción de devolución de llamada.

- **Recibidas ACD:** Son las interacciones que pasan de las opciones del IVR y llegan a la cola para ser atendida por un asesor.

- **Nivel de servicio:** Hace referencia al porcentaje de llamadas contestadas antes de un tiempo determinado.

- **Nivel de atención (Eficacia):** Número de interacciones atendidas sobre el total de interacciones recibidas.

- **Abandono:** Es el porcentaje de llamadas abandonadas/ Llamadas recibidas en un umbral determinado.

- **TMO:** Tiempo Medio de operación, corresponde al tiempo desde que inicia la atención con el ciudadano hasta el final.

4 MODELO DE GESTIÓN

- Fecha de inicio contrato: 28 de diciembre de 2023.
- Fecha de final gestión: 27 de junio de 2024.
- Periodo de gestión a presentar: 28 al 31 de diciembre 2023 y 1 al 31 de enero de 2024.

A continuación, detallamos la gestión ejecutada en el mes de enero por cada modelo de gestión así:

Gestión de Contact Center: En este agrupamos los servicios prestados para la atención de interacciones entrantes así:

- Atención telefónica de las líneas de servicio, así como de conmutador, esta cubre tanto idioma español como inglés.
- Atención por Ventanilla virtual Chat Bot, chat, llámanos, Videollamada y déjanos llamarte, en idioma español y Lengua de señas.
- Gestión de PQRS: En este se detallan las actividades para la atención de cada una de las solicitudes que son direccionadas al equipo de apoyo.
- Gestión Presencial: Corresponde a las actividades desarrolladas en cada punto de atención de Migración Colombia de acuerdo con los servicios contratados y seleccionados en la orden de compra.

4.1 Interacciones Mes

A continuación, se presenta el total de interacciones, teniendo en cuenta que en el canal telefónico se suman las interacciones recibidas por las líneas de servicio, y llamadas donde los ciudadanos navegan en el IVR y llegan a las opciones de audio texto de (donde escuchan la información pregrabada dando orientación al ciudadano).

En total en el mes de enero se recibieron 91.368 interacciones.

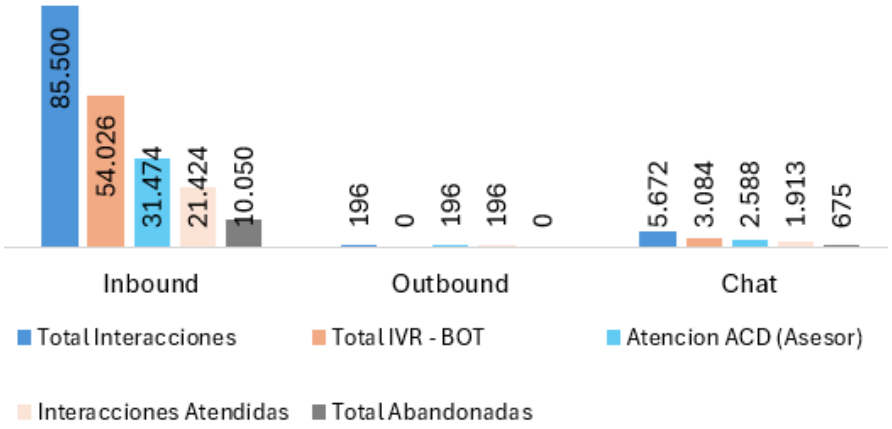
Además del canal ventanilla virtual que lo integra:

- **Clic to call:** servicio a través de la web que al realizar la llamada automáticamente pasa al asesor para atención.
- **Web call back:** servicio que permite dejar los datos al ciudadano y se realiza la devolución cuando se esté en horario hábil de atención y haya disponibilidad de asesores.
- **Video llamada:** servicio que permite atención en español y en lenguaje de señas.
- **Chat:** servicio que permite una interacción a través del Chatbot, donde le ciudadano podrá autogestionar sus consultas, así mismo, un paso a agente en caso de que el ciudadano no logre resolver sus inquietudes.

UT | UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

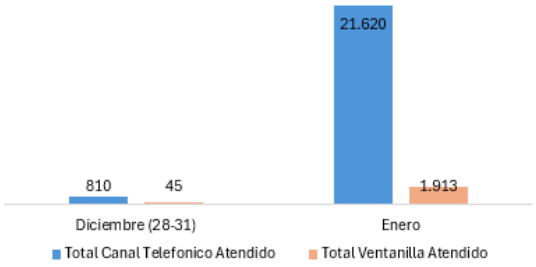
*Importante tener en cuenta que en el mes los canales ventanilla virtual, diferentes a chat estuvieron en implementación, motivo por el cual no se muestran interacciones.

Segmento	Total Interacciones	Total IVR - BOT	Atencion ACD (Asesor)	Interacciones Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atencion	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	% Tipificacion
Inbound	85.500	54.026	31.474	21.424	10.050	63,91%	63,29%	34,18%	0:08:17	96,28%
Outbound	196	0	196	196	0	60,68%	-	-	0:03:11	96,43%
Chat	5.672	3.084	2.588	1.913	675	67,24%	59,37%	29,22%	0:11:53	100,00%
TOTAL	**91.368**	**57.110**	**34.258**	**23.533**	**10.725**	**-**	**-**	**-**	**-**	**96,58%**



Se muestra las llamadas atendidas de los días 28 al 31 de diciembre 2023; como lo atendido en el Chat que hace parte del segmento de ventanilla virtual.

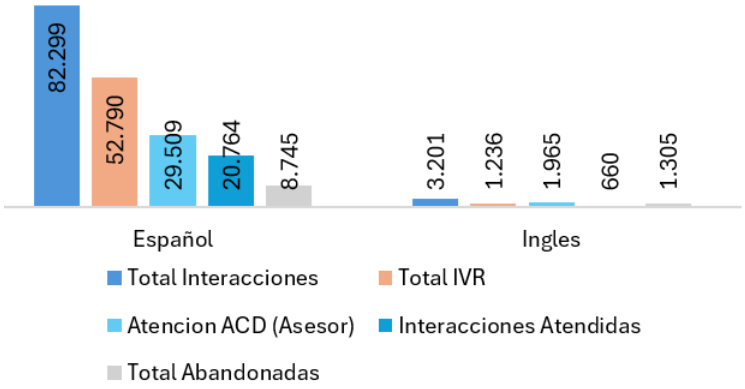
Mes	Total Canal Telefonico Atendido	Total Ventanilla Atendido
Diciembre (28-31)	810	45
Enero	21.620	1.913



4.2 Segmento Inbound

En este segmento se recibieron las llamadas tanto de la línea fija como de la 01 8000 510 454. Esta última estuvo activa hasta el 24 de enero, a continuación, se muestra la división de la atención en idioma español con una participación del 93.8% de llamadas ingresadas en este idioma, frente al 6.2% de idioma inglés, de las interacciones que pasaron a asesor 31.474.

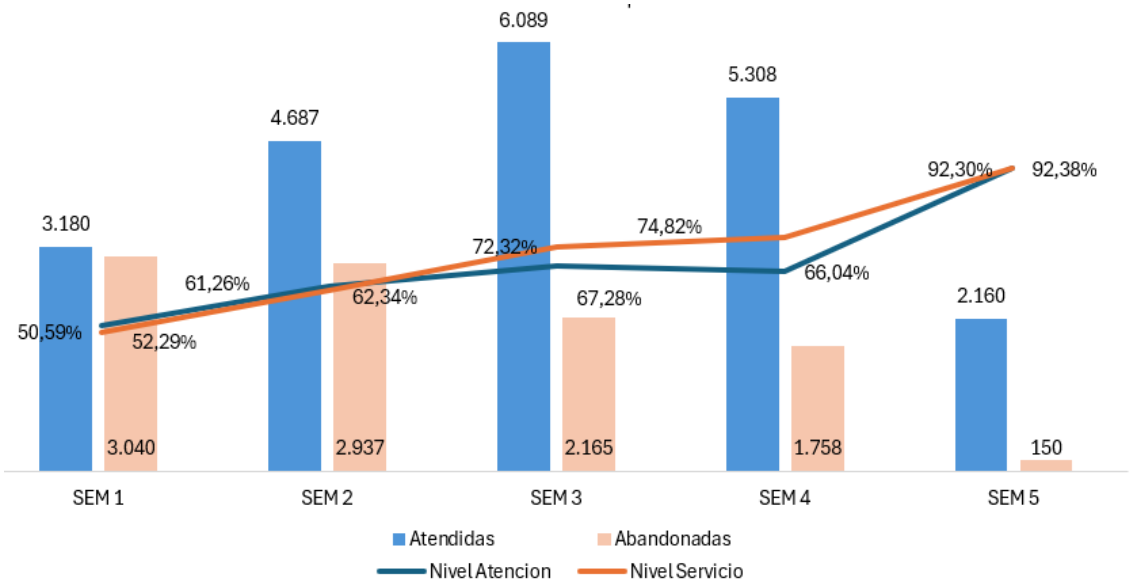
Campaña	Total Interacciones	Total IVR	Atencion ACD (Asesor)	Interacciones Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atencion	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	% Tipificacion
Español	82.299	52.790	29.509	20.764	8.745	65,80%	65,31%	31,84%	0:08:18	97,15%
Ingles	3.201	1.236	1.965	660	1.305	34,49%	31,58%	66,34%	0:07:00	68,94%
TOTAL INBOUND	**85.500**	**54.026**	**31.474**	**21.424**	**10.050**	-	-	-	-	**96,28%**



4.2.1 Comportamiento Semanal Inbound

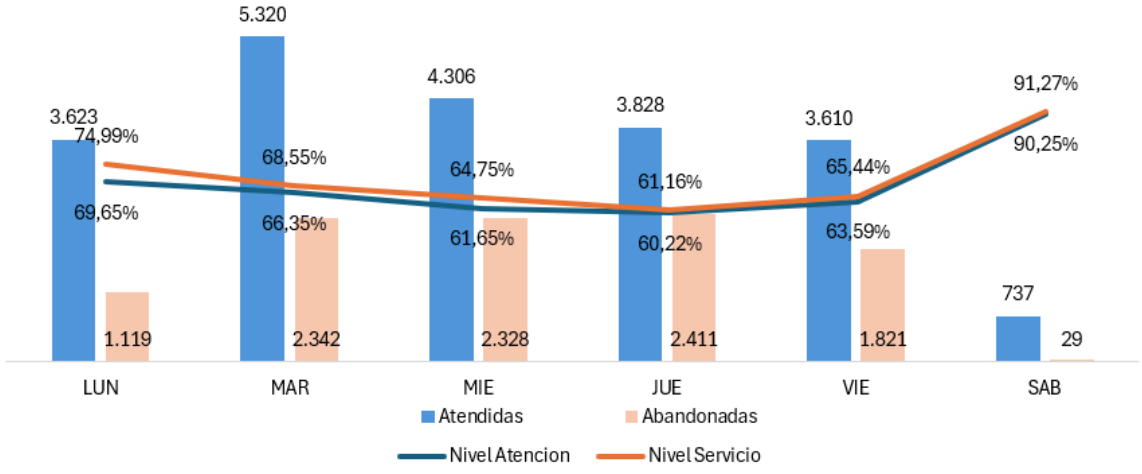
A continuación, se muestra la cantidad de llamadas que ingresaron por semana, importante tener en cuenta que el nivel de atención y servicio estuvo por debajo del 65% durante la primera y segunda semana debido a que iniciamos la operación con el agendamiento manual y se generó incremento en el TMO. A partir de la tercera semana se publicó en la página web la plataforma de agendas, motivo por el cual incrementó el % de nivel de servicio y de atención.

Se evidencia que el incremento de llamadas a la línea telefónica estuvo marcado en la tercera semana con un total de 6.089, este estuvo relacionado con solicitud de citas para los diferentes trámites, seguido de información sobre orientación de trámites de extranjería y trámites de ciudadanos venezolanos.



4.2.2 Comportamiento Día de la Semana Inbound

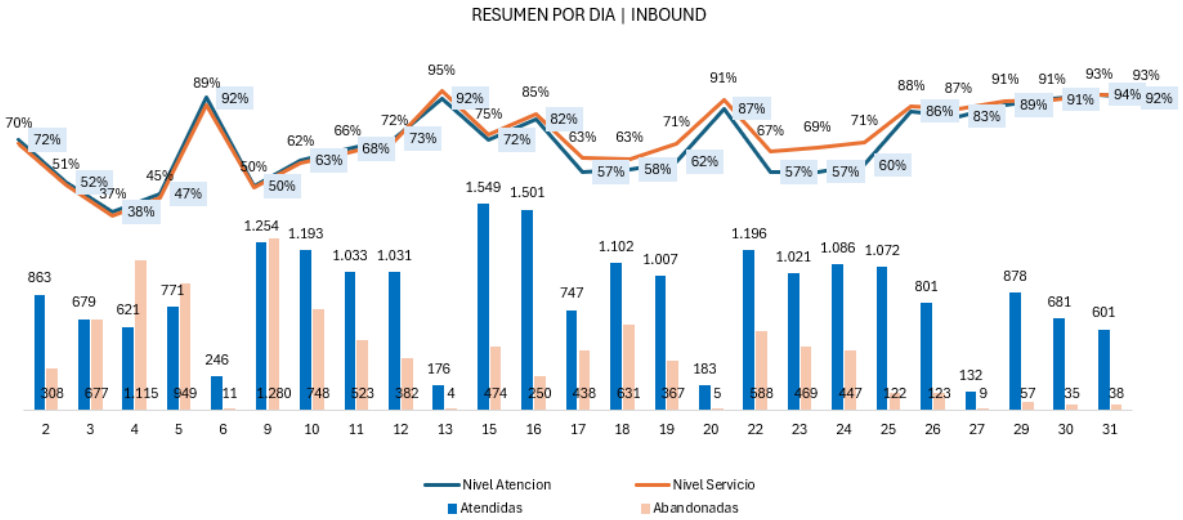
Se identifica que los días donde ingresa el mayor volumen de llamadas es el martes, (ya que el mes tenía dos lunes festivos), seguido de los miércoles, mientras los sábados, el volumen se disminuye en un 82% frente al promedio de llamadas recibidas los demás días de la semana.



4.2.3 Comportamiento Diario Inbound

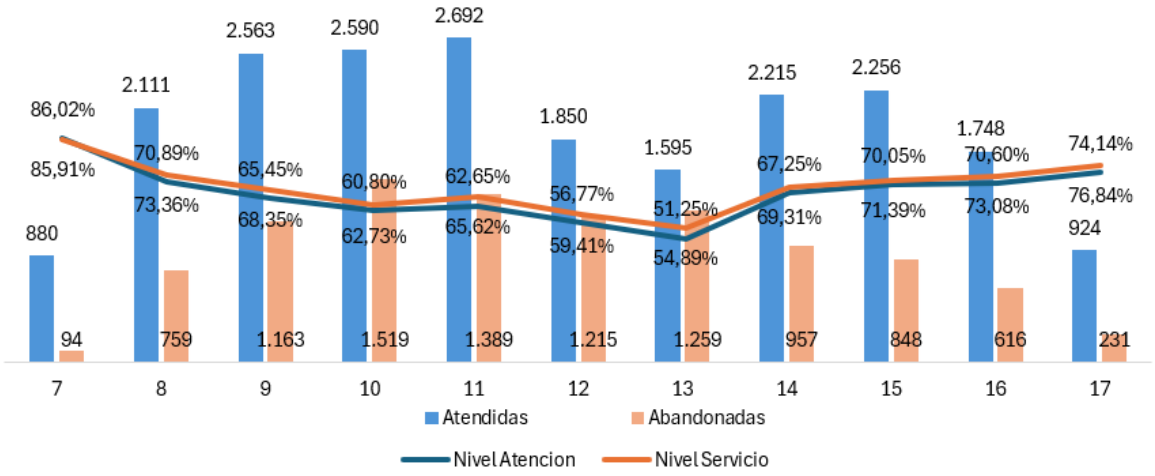
Los días 15 y 16 de enero presentaron variación significativa en el incremento de llamadas, ya que ciudadanos se comunicaban preguntando por la disponibilidad de citas para el mes de febrero, en especial para las ciudades principales, Medellín, Bogotá y Cali, donde las citas de proceso administrativo, registro de visa y cédula de extranjería ya estaban agendadas.

Además para todo el mes se evidencia que los 3 primeros días de la semana son los que mayor volumen de ingreso de llamadas presentan, adicional a la información y agendamiento de citas, se brindó asesoría sobre los trámites de extranjería y requisitos de salida e ingreso al país.



4.2.4 Comportamiento Franja Horaria Inbound

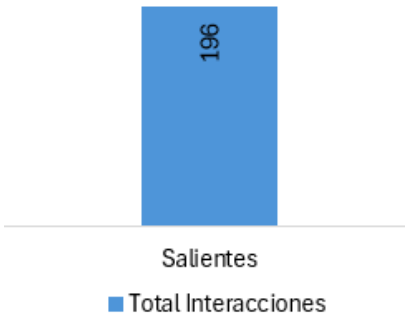
Las horas de mayor impacto en volumen son de (8 a.m. a 11:00 a.m. y de 2:00 p.m. a 3:00 p.m.), frente al nivel de servicio se evidencia que la afectación está entre las 12:00 m y 2:00 p.m., que son las horas de almuerzo, desde la operación se valida comportamiento para distribución de agentes hacia las 12:00 m, para mejorar el impacto del nivel de servicio.



4.3 Segmento Outbound

En este apartado se muestra el volumen de llamadas que se devuelve a los ciudadanos, existen dos casuísticas por las que se da la devolución en especial para enero, por temas de (agendamiento y por escalamiento de casos con promesa de llamada).

Campaña	Llamadas Salientes	TMO	% Tipificacion
Salientes	196	0:03:11	100,00%
TOTAL OUTBOUND	**196**	-	-

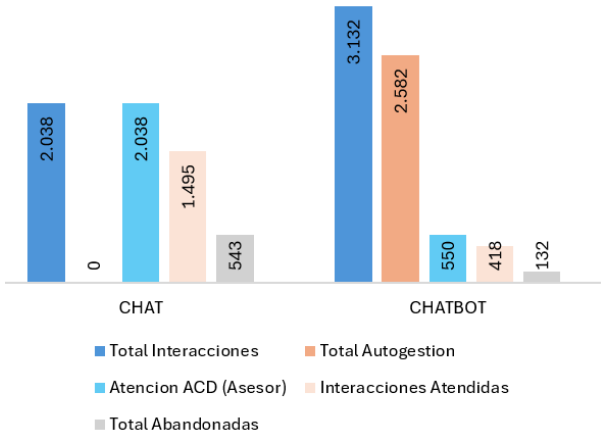


4.4 Segmento Chat

Este canal inicio gestión con paso directo a asesor hasta el 12 de enero, desde esta fecha se puso en producción el Chatbot que busca la autogestión de los ciudadanos a través de la navegación por las diferentes opciones.

Una vez puesta en marcha del Chatbot, se conectaron 3.132 ciudadanos, de estos el 17.4% pasaron a asesor.

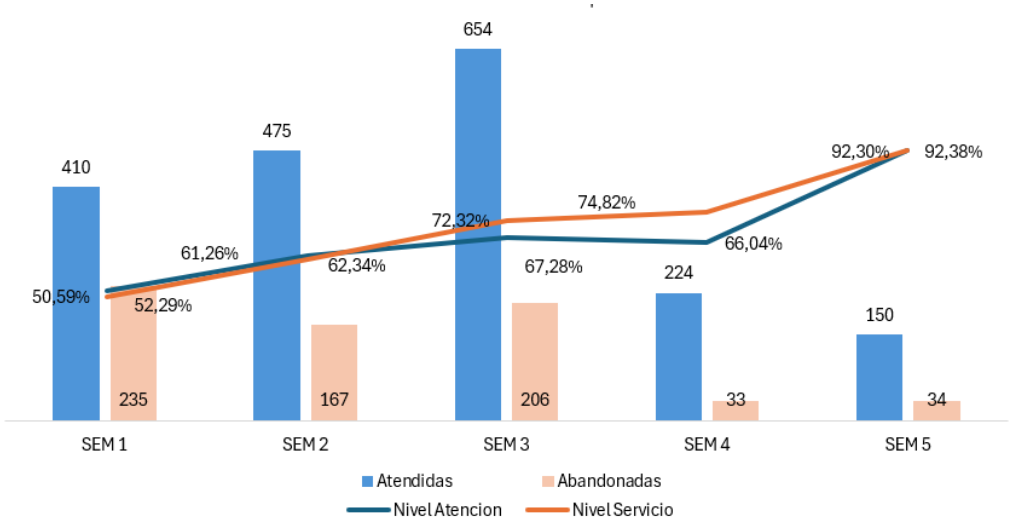
Campaña	Total Interacciones	Total Autogestion	Atencion ACD (Asesor)	Interacciones Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atencion	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	% Tipificacion
CHAT	2.038	-	2.038	1.495	543	67,49%	59,32%	26,32%	0:12:23	71,97%
CHATBOT	3.132	2.582	550	418	132	67,31%	60,39%	28,88%	0:10:08	100,00%
TOTAL CHAT	**5.170**	**2.582**	**2.588**	**1.913**	**675**	-	-	-	-	**78,10%**



4.4.1 Comportamiento Semanal Chat

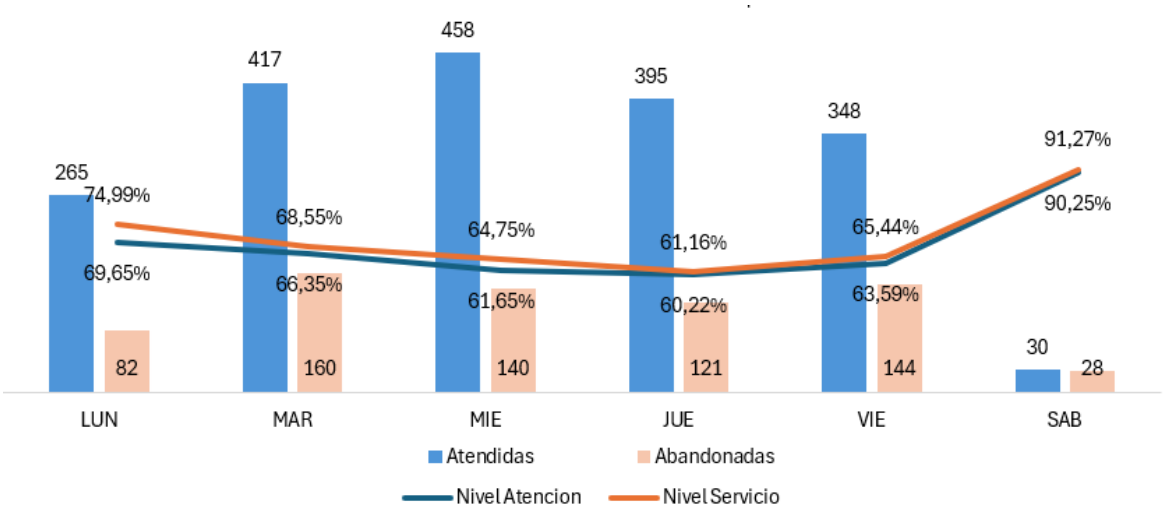
Las tres primeras semanas la atención del chat fue con paso directo al asesor, se identificó que las tipologías de mayor consulta (citas para trámites e información sobre procesos de extranjería ciudadanos venezolanos).

También se evidencia disminución a partir de la tercera semana debido a la implementación del Chatbot, donde es notoria la variación debido a la autogestión que realizan los ciudadanos.



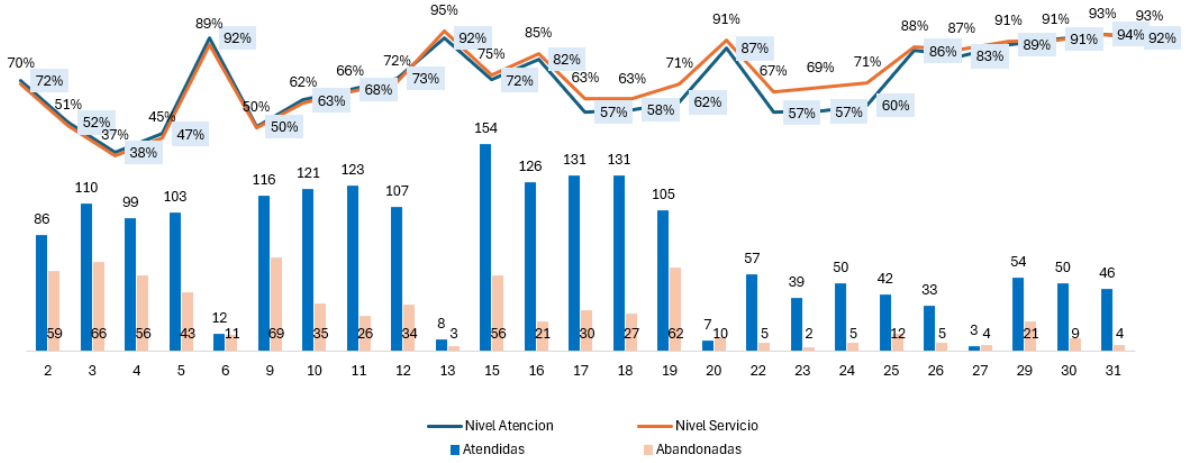
4.4.2 Comportamiento Día de la Semana Chat

Los días de mayor volumen de consultas en el chat estuvieron concentrados entre martes y miércoles.



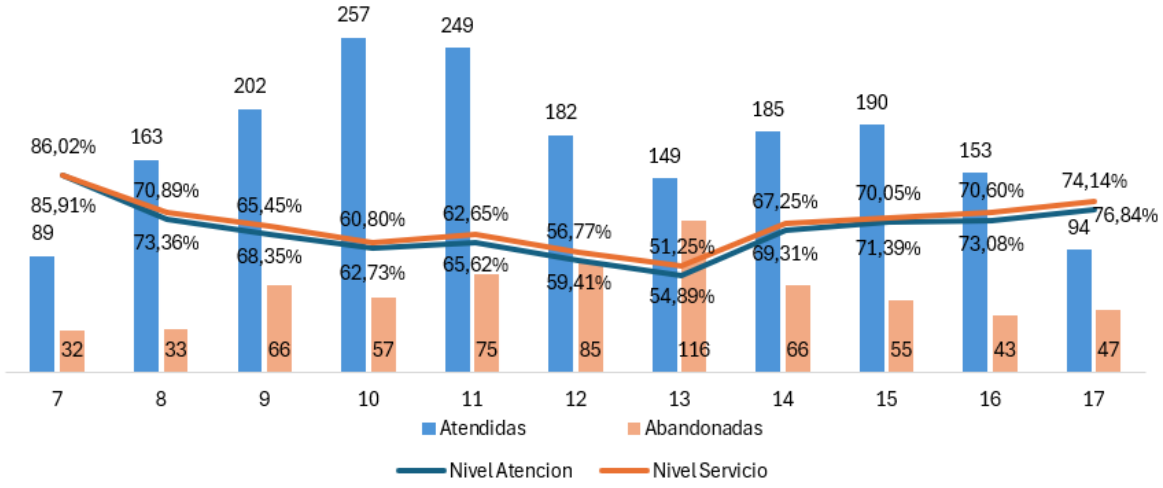
4.4.3 Comportamiento Diario Chat

Se evidencia que los días de mayor volumen son al inicio de semana, donde los ciudadanos se comunican a solicitar información sobre citas y trámites; Sin embargo, el día 15 de enero, fue atípico debido a la incidencia presentada con las líneas de atención, donde por parte del proveedor anterior no se dio la transferencia de las llamadas.



4.4.4 Comportamiento Franja Horaria Chat

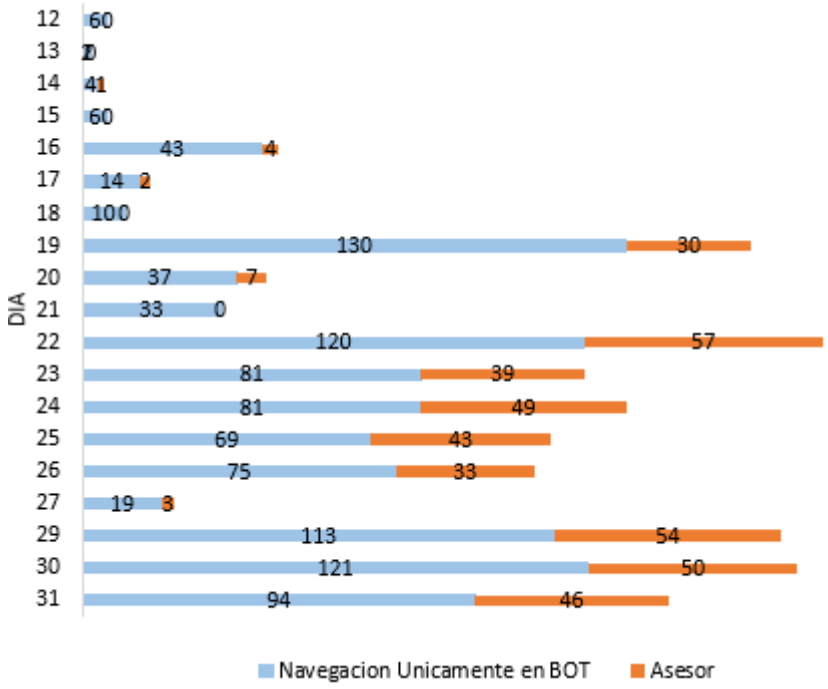
Las franjas horarias donde mayor número de solicitudes con conexión al agente fueron de (9:00 a.m. a 11:00 a.m. y en la tarde de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.)



4.5 Chatbot

Se muestra un histórico de las interacciones de Chatbot desde el viernes 12 de enero y evolutivo diario.

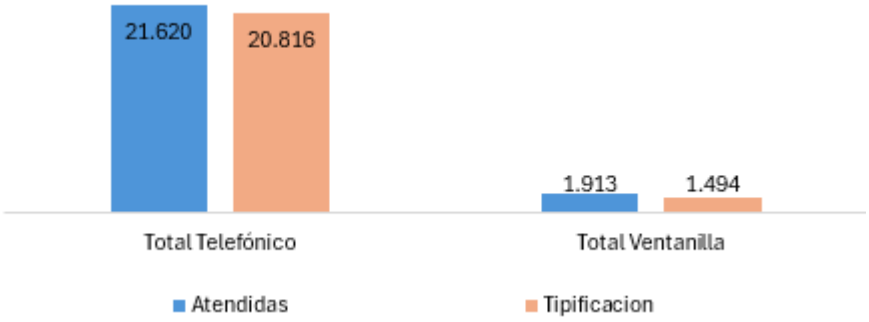
Se identifica que el lunes 22 aumento significativo en las interacciones en el Chat Bot y el paso a asesor con un total de 177 registros, que comprende las consultas por motivos (Orientación y Tramites e Información Control Migratorio).



5 TIPIFICACIONES

Durante el mes en gestión se realizó el registro el 94.8% de interacciones contestadas, el 5.2% restante obedece a fallas en la plataforma debido al periodo de estabilización y a la curva de aprendizaje de los agentes.

Canal	Línea	Atendidas	Tipificación	% Tipificación
Telefónico	Español	20.764	20.172	97,15%
	Ingles	660	455	68,94%
	Salientes	196	189	96,43%
Ventanilla	Chat Bot	1.495	1.076	71,97%
	Chat	418	418	100,00%
Total Telefónico		**21.620**	**20.816**	**70,56%**
Total Ventanilla		**1.913**	**1.494**	**64,19%**
Total General		**23.533**	**22.310**	**94,80%**

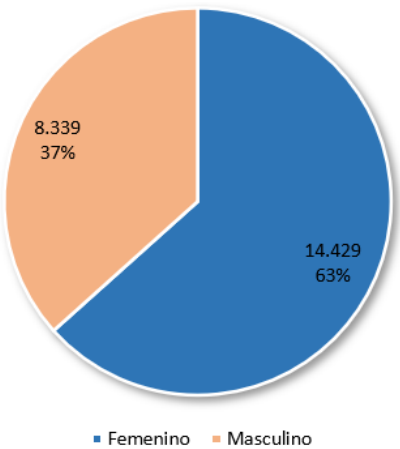


5.1 % Participación por Motivo de llamada

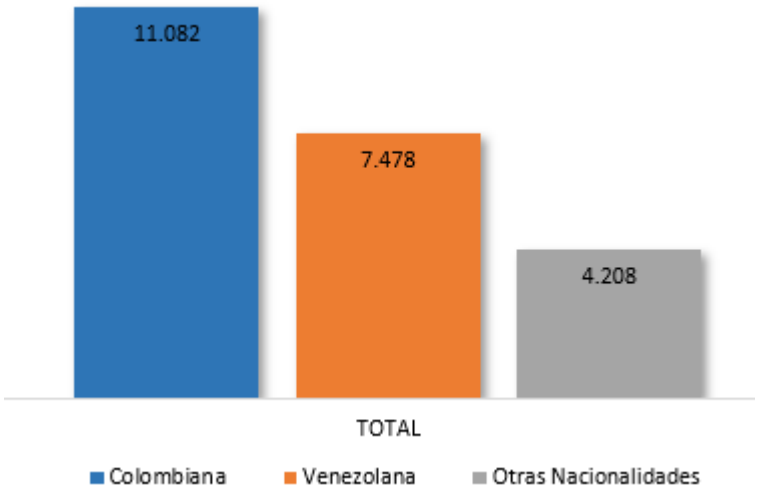
Se evidencia que la tipificación de mayor impacto es orientación trámites con una participación del 54.8% seguida de solicitudes con una participación del 30.4%. A continuación, la participación de tipificaciones por tipologías de las consultas generadas de los canales (telefónico y ventanilla única).

Tipificaciones	Telefonico	% Telefonico	Ventanilla	% Ventanilla	Total General
Orientación Tramites	**11.388**	**54,8%**	**905**	**45,6%**	**12.293**
Extranjeria	3.964	19,1%	266	13,4%	4.230
Ciudadanos_Venezolanos	3.558	17,1%	264	13,3%	3.822
Control Migratorio	3.395	16,3%	294	14,8%	3.689
Verificacion_ migratoria	469	2,3%	81	4,1%	550
Citas	1	0,0%		0,0%	1
Otras entidades	1	0,0%		0,0%	1
Solicitudes	**6.308**	**30,4%**	**156**	**7,9%**	**6.464**
Citas	5.925	28,5%	124	6,2%	6.049
PQRSF	382	1,8%	32	1,6%	414
Extranjeria	1	0,0%		0,0%	1
Llamadas/Chat no efectivas	**1.373**	**6,6%**	**797**	**40,1%**	**2.170**
Llamadas no efectivas	1.373	6,6%	797	40,1%	2.170
Informacion general	**1.674**	**8,1%**	**127**	**6,4%**	**1.801**
Otras entidades	1.326	6,4%	115	5,8%	1.441
Informacion Migracion Colombia	345	1,7%	11	0,6%	356
Control Migratorio	2	0,0%	1	0,1%	3
Verificacion_ migratoria	1	0,0%		0,0%	1
Escalamientos	**39**	**0,2%**	**1**	**0,1%**	**40**
Escalamiento segundo nivel	39	0,2%	1	0,1%	40
Total general	20.782	100,0%	1.986	100,0%	22.768

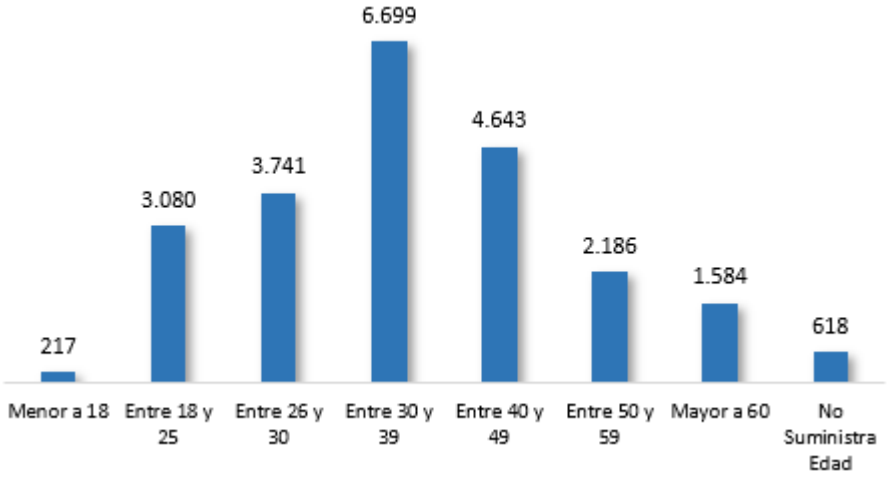
Referente al género de los ciudadanos que se contactaron con la línea, tenemos que hay una participación mayor del género femenino con un 63% seguido del género masculino con un 37% de en cuanto al total de participación de los canales (telefónico y ventanilla única).



En cuanto a las nacionalidades de los ciudadanos que más se comunican a los diferentes canales, se evidencia que la mayor participación está en colombianos 48.7% y venezolanos 32.8% y las demás nacionalidades con el 18.5%.



Se identifica que la mayor participación esta entre las edades comprendidas entre 30 y 39 años con un 29.4% de la población que no suministra la edad es del 2.7%.



6 GESTION PQRS

6.1 Tipo de Solicitud

Para el mes de enero en la plataforma C3 se radicaron 3.235 solicitudes, de las cuales fueron finalizadas desde el Contact Center 2.363 que corresponden al 73.04%, el 26.96% fue asignada a otras dependencias de Migración Colombia:

Solicitudes	Cantidad	%
Gestionadas por Contact Center	2.363	73,04%
Asignadas otras Dependencias	872	26,96%
Total solicitudes	**3.235**	**100,00%**

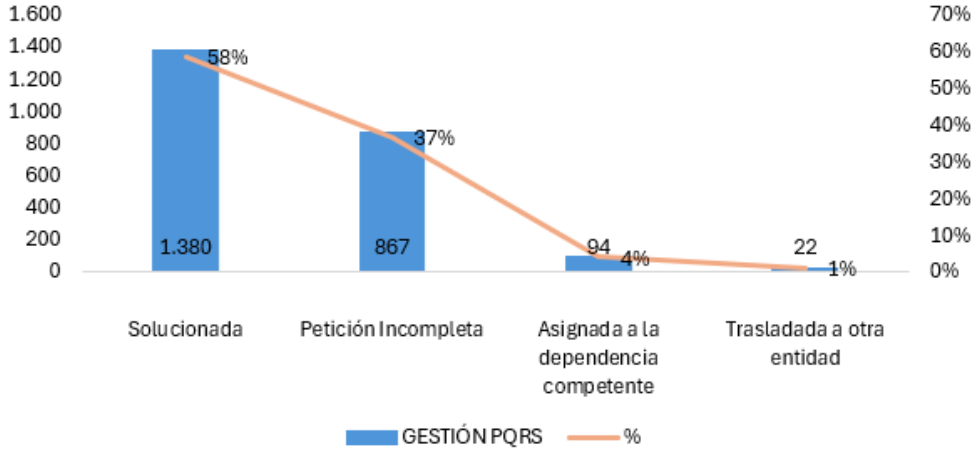
El 86% de las solicitudes esta representado por los siguientes motivos (peticiones y reclamos de los ciudadanos).

Tipo de Solicitud	Cantidad	%
Petición	1.698	72%
Reclamo	342	14%
Solicitud de Información Pública	152	6%
Queja	129	5%
Denuncia	24	1%
Sugerencia	11	0%
Felicitación	7	0%
Total general	**2.363**	**100%**

6.2 Gestión por Trámite

Se identifica que el 95% de las solicitudes remitidas, fueron gestionadas en primer contacto y el 5% remitidas a otras dependencias.

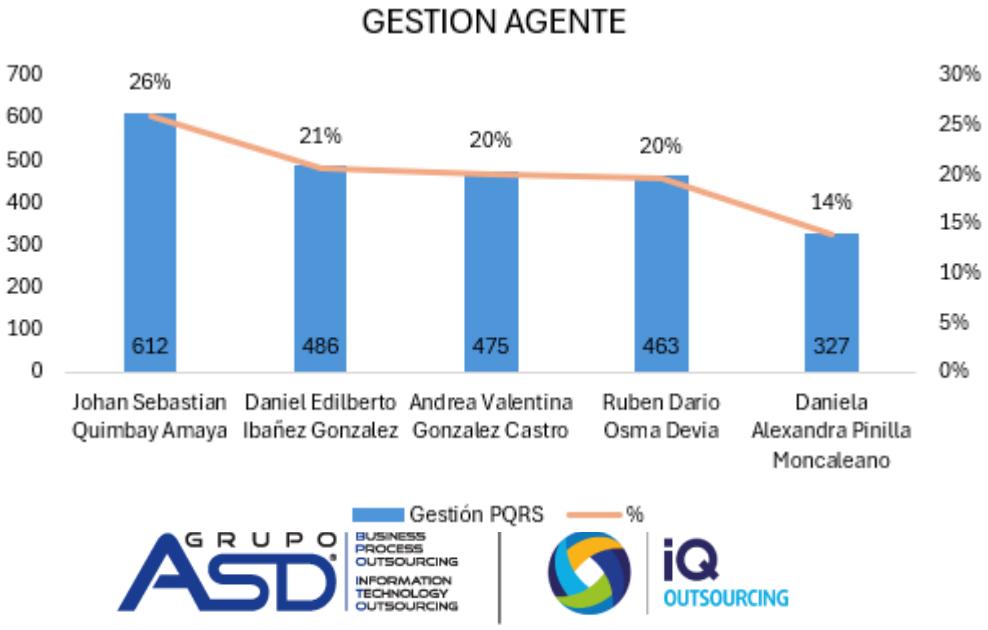
Gestión Trámite	Cantidad	%
Solucionada	1.380	58%
Petición Incompleta	867	37%
Asignada a la dependencia competente	94	4%
Trasladada a otra entidad	22	1%
Total general	**2.363**	**100%**



6.3 Gestión por Agente

En el mes de enero los agentes Daniela Pinilla y Ruben Osma, presentaron apoyo en el segmento de chat, por ello se identifica disminución en gestión de solicitudes.

Agente	Gestión PQRS	%
Johan Sebastian Quimbay Amaya	612	26%
Daniel Edilberto Ibañez Gonzalez	486	21%
Andrea Valentina Gonzalez Castro	475	20%
Ruben Dario Osma Devia	463	20%
Daniela Alexandra Pinilla Moncaleano	327	14%
Total general	**2.363**	**100%**



En cuanto a la productividad en gestión por numero de dias, por cada uno de los agentes se identifica que el 99% de las solicitudes que se distribuyen se responden en el mismo dia de asignación.

Agente	0	1	4	6	15	Total general
Andrea Valentina Gonzalez Castro	463	6	6			475
Johan Sebastian Quimbay Amaya	610	1	1			612
Daniela Alexandra Pinilla Moncaleano	321	5			1	327
Daniel Edilberto Ibañez Gonzalez	485			1		486
Ruben Dario Osma Devia	462		1			463
Total general	**2.341**	**12**	**8**	**1**	**1**	**2.363**

7 AGENDAMIENTO

Para el mes de enero, se publicaron las agendas para los siguientes trámites:

- Cédula de extranjería
- Salvoconducto
- Certificado de movimiento migratorios
- Registro de visa
- Reexpedición de PPT-corrección información
- Duplicado PPT-pérdida-hurto
- Proceso administrativo persona natural o jurídica
- Atención SIRE

En total se generaron 29.927 citas de acuerdo con el agendamiento enviado por parte de la entidad, de las cuales los ciudadanos agendaron 7.782 citas.

Se realizó cambio de proveedor el 28 de diciembre de 2023, y a esa fecha desde la plataforma antigua se agendaron 3.609 citas; sin embargo, en la transición de contrato no se tuvo disponibilidad de plataforma si no hasta el 25 de enero, como contingencia se realizó el agendamiento a través de la línea del call center, los asesores realizaron el agendamiento manualmente de 1.165 y con la nueva plataforma 3.008 citas.

Es importante tener presente que con la implementación de la nueva plataforma las citas canceladas se liberan inmediatamente, es decir pasan a disponible, para el mes de enero se cancelaron 774 citas.

A continuación, se muestran las cantidades de citas agendadas y disponibles.

Estado	Agendada	Disponible	Total general
Cédula de extranjería	2.813	3.561	6.374
Salvoconducto	1.136	5.230	6.366
Certificado de movimiento migratorios	1.292	3.412	4.704
Registro de visa	678	3.029	3.707
Reexpedición de ppt-corrección información	604	3.066	3.670
Duplicado PPT-pérdida-hurto	805	2.823	3.628
Proceso administrativo persona natural o jurídica	423	465	888
Atención SIRE	31	559	590
Total general	7.782	22.145	29.927

Como se evidencia, del total de citas publicadas se agendó el 26%, quedando una disponibilidad del 74%. Este volumen de citas disponibles se incrementó, frente a la media de meses anteriores debido a la etapa de transición y la no disponibilidad de la plataforma a los ciudadanos en la página.

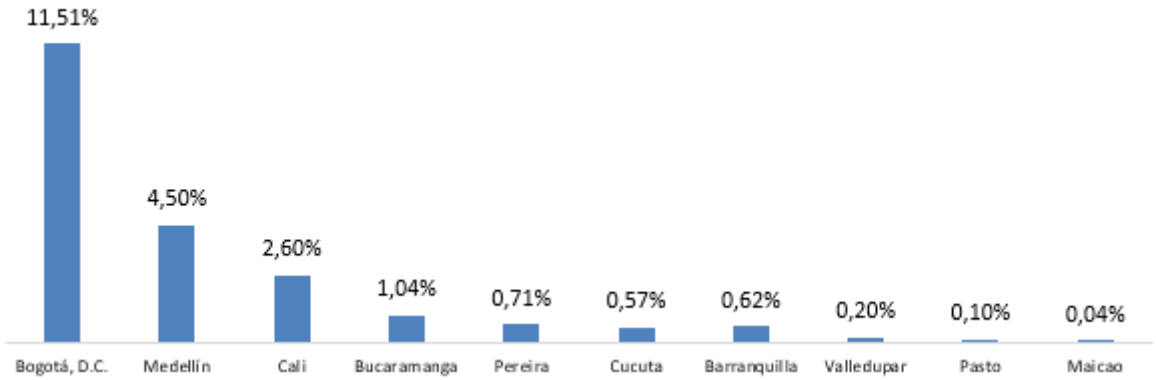
El proceso que menor demanda presenta es Atención SIRE (5% agendadas) y los de mayor demanda proceso administrativo (48%) y cédula de extranjería (44%).

Estado	Agendada	Disponible	Total general	*% disponibles*
Proceso administrativo persona natural o jurídica	423	465	888	48%
Cédula de extranjería	2.813	3.561	6.374	44%
Certificado de movimiento migratorios	1.292	3.412	4.704	27%
Duplicado PPT-pérdida-hurto	805	2.823	3.628	22%
Registro de visa	678	3.029	3.707	18%
Salvoconducto	1.136	5.230	6.366	18%
Reexpedición de ppt-corrección información	604	3.066	3.670	16%
Atención SIRE	31	559	590	5%
Total general	**7.782**	**22.145**	**29.927**	**26%**

Respecto a la programación total para el mes de enero se agendó el 26% de las citas, a continuación, se muestran los estados por ciudad top 10:

Estado	Agendada	Disponible
Bogotá, D.C.	3.446	689
Medellín	1.346	394
Cali	798	1.205
Bucaramanga	311	1.537
Armenia	230	436
Pereira	211	1.088
Barranquilla	187	1.688
Tunja	167	525
Cartagena De Indias	165	460
Villavicencio	162	521
Cucuta	161	1.055

La ciudad con mayor participación fue Bogotá con el 11,5% seguida de Medellín con un 4,50% y Cali con un 2,67%. Las cifras totales de agendas en las 10 ciudades con mayor cantidad de porcentaje de participación se registran en el siguiente diagrama:



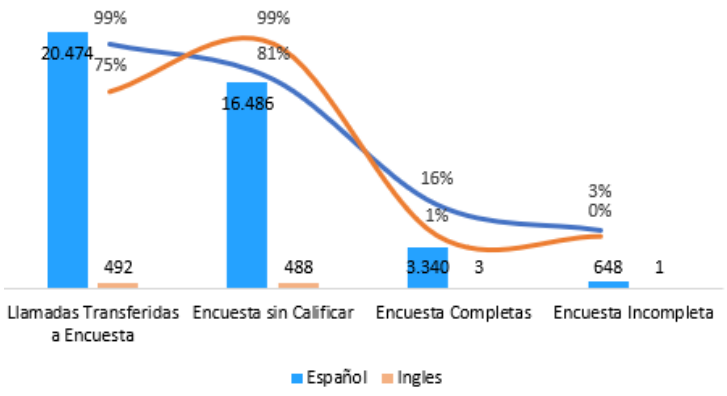
Respecto al registro de la asistencia por parte de los funcionarios para el mes de enero, por implementación no se realizó al 100%, se mostrarán los resultados de febrero que es el mes donde ya se debe tener el control y calificación de estas citas.

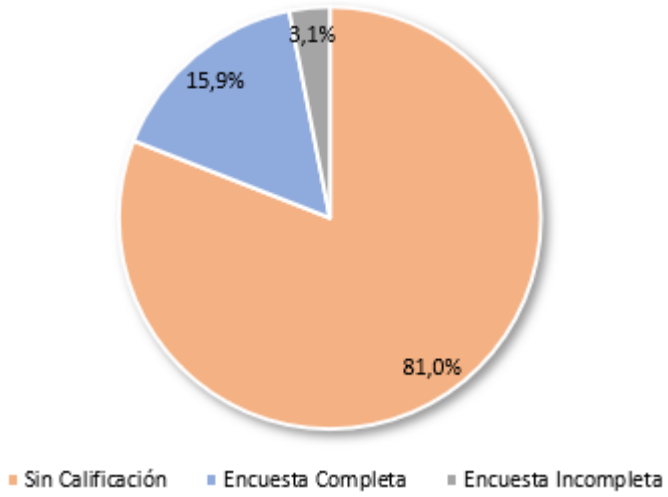
Estado	Agendada	Disponible	*% agendadas frente al total*	Total general
Bogotá, D.C.	3.446	689	11,51%	4.135
Medellín	1.346	394	4,50%	1.740
Cali	798	1.205	2,60%	2.003
Bucaramanga	311	1.537	1,04%	1.848
Pereira	211	1.088	0,71%	1.299
Cucuta	161	1.055	0,57%	1.216
Barranquilla	187	1.688	0,62%	1.875
Valledupar	61	1.010	0,20%	1.071
Pasto	29	1.231	0,10%	1.260
Maicao	13	1.058	0,04%	1.071

8 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN MENSUAL

Con el fin de evaluar cada mes la satisfacción de la atención brindada por parte de los agentes de servicio a los ciudadanos, a continuación, se muestra la cantidad de encuestas correspondientes al mes de enero para el canal de Telefónico.

Canal	Segmento	Llamadas Recibidas	Llamadas Transferidas a Encuesta	*%Llamadas Transferidas a Encuesta*	Encuesta sin Calificar	*% Encuesta sin Calificar*	Encuesta Completas	*% Encuesta Completas*	Encuesta Incompleta	*% Encuesta Incompleta*
Telefónico	Español	20.764	20.474	99%	16.486	80,5%	3.340	16,3%	648	3,2%
	Ingles	660	492	75%	488	99,2%	3	0,6%	1	0,2%
Total		**21.424**	**20.966**	98%	**16.974**	81,0%	**3.343**	15,9%	**649**	3,8%





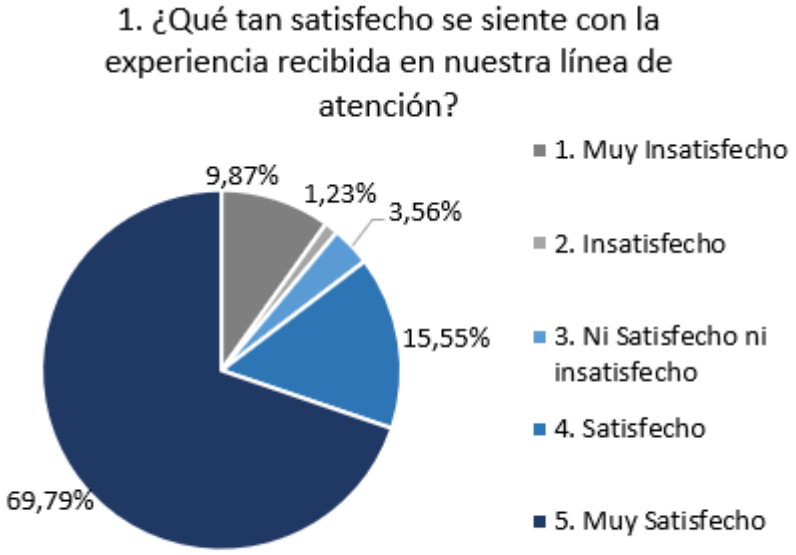
Del total de las encuetas transferidas, se presentó un 15,9% de encuestas con respuesta, el 3,8% corresponden a encuestas con al menos una respuesta y el restante 81% no calificaron la encuesta.

La encuesta de satisfacción se comprende por (4) preguntas de acuerdo con la siguiente escala:

1. Muy Insatisfecho.
2. Insatisfecho.
3. Ni satisfecho ni insatisfecho.
4. Satisfecho.
5. Muy Satisfecho.

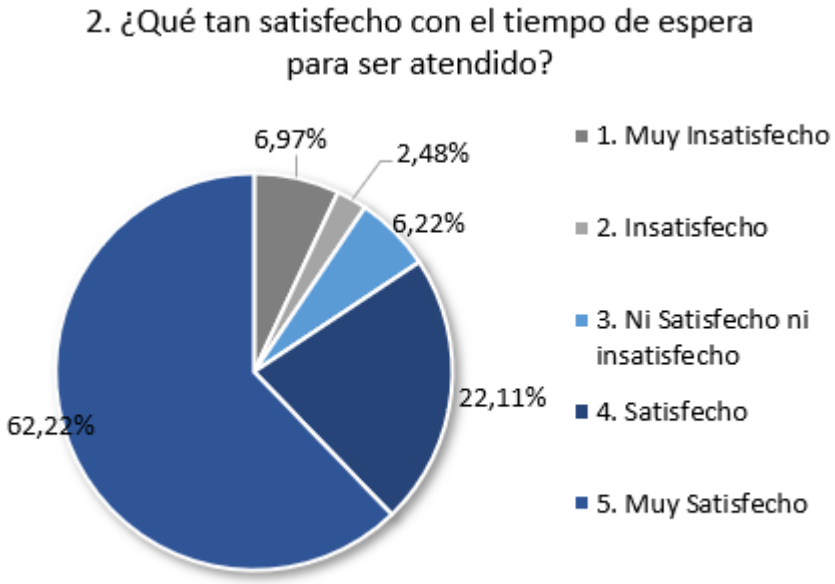
A continuación, tenemos los resultados del total de encuestas contestadas:

- Primera pregunta:



% Satisfaccion (Nota 4 y 5) 85,34% % Abandono -

- Segunda pregunta:



% Satisfaccion (Nota 4 y 5) 84,33% % Abandono 08,13%

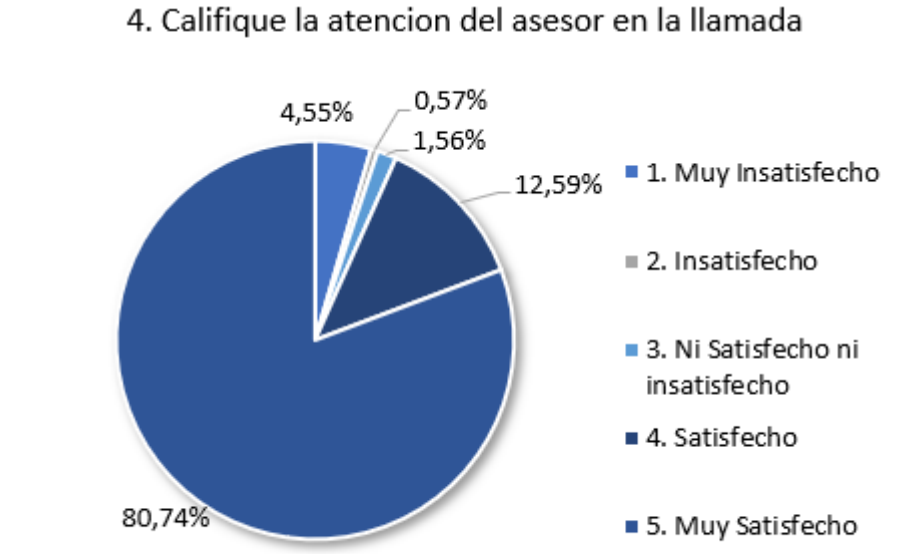
- Tercera pregunta:



% Satisfaccion (Nota 4 y 5) 89,29%

% Abandono 04,37%

- Cuarta pregunta



% Satisfaccion (Nota 4 y 5) 93,33%

% Abandono 03,94%

Se observa que en las (4) preguntas la calificación con mayor participación es el nivel de satisfacción es (4. Satisfecho – 5. Muy Satisfecho), logrando que nuestros ciudadanos tengan una experiencia positiva ante la atención brindada por nuestros agentes.

9 QUEJAS

Para el mes de enero por parte de los ciudadanos se recibieron (2) quejas de las cuales se encuentra discriminada de la siguiente manera, junto con las acciones realizadas:

Queja 1 (Procedente) tutela relacionada con agendamiento de citas:

Plan de acción:

- Se realiza socialización a todos los canales para reforzar que NO debemos comprometernos con fechas ante cualquier incidencia técnica o de proceso que se presente en las atenciones de los ciudadanos.
- Se realizo el envío del correo electrónico a la ciudadana confirmando la fecha y hora de la cita.
- Se realiza respectiva retroalimentación al agente que registró el correo electrónico del agendamiento.
- Tomando este caso como lección aprendida se realiza refuerzo general al equipo sobre la importancia y necesidad de registrar la información correcta y completa en nuestras aplicaciones para evitar este tipo de situaciones.

Queja 2: (NO procedente) Atención presencial en el centro facilitador:

Plan de acción:

- Se realizará capacitación de habilidades blandas con los colaboradores que brinda atención presencial.
- Se brinda recomendación general a los colaboradores encargados de la atención presencial en las diferentes regionales que se tienen contratados.

10 CASOS ESCALADOS

- Para el mes de enero desde el Contact Center se escalaron 203 casos a segundo nivel, donde el 88% de los casos estuvieron relacionados con prorroga de permanencia, seguido de certificado de movimientos Migratorios 6%.
- Las dos ciudades con mayor número de casos son: Bogotá 82% de participación seguido de Medellín con el 8%.

Tipo de trámite	Cantidad	% Part
Prórroga de permanencia	179	88,2%
Certificado de Movimientos Migratorios	12	5,9%
Proceso administrativo	7	3,4%
Cédula de extranjería	4	2,0%
Salvoconducto	1	0,5%
Total general	**203**	**100%**

11 NOVEDADES

En el transcurso del mes de la operación se realizaron pre-turnos al equipo de trabajo donde se reforzaron los siguientes temas:

Temas Generales:

- Se realizó recomendación y énfasis en el diligenciamiento de la base de AGENDAS tener especial cuidado con el registro de la información, ya que se han presentado casos de agendamiento de citas a ciudades diferentes, registro de correos incompletos, eliminación de información.
- Refuerzo de llamadas tipificadas vs llamadas contestadas: Se recuerda que todas las llamadas deben ser tipificadas.
- Consulta y revisión de novedades a través del grupo de Teams. Se realizo la creación de los equipos, es de obligatorio cumplimiento la lectura y consulta de la información a diario. Se realiza refuerzo con el entrenados de las novedades que se van publicando.
- Uso correcto de los guiones establecidos puntualmente (Confirmación de la información / cierre de llamada).
- Se evidencio un caso puntual en donde se brindó información errada en cuanto al CMM para ciudadanos extranjeros/ se indica que se genera error porque no paso la validación de identidad.

- Un caso puntual donde no se tipifico la interacción como habilidades blandas, se identifica las retomas dentro del tiempo establecido, el lenguaje claro en este caso no tutear a los ciudadanos.

Temas operativos:

- Cumplimiento malla de turno-tiempos y horarios
- Recordatorio uso celular
- Ejecución pausas activas
- Refuerzo diligenciamiento base agendamiento

Casos especiales:

Se realizó refuerzo de los siguientes temas por las novedades reportadas por parte de la entidad referente a agendamiento:

- NO se puede direccionar al ciudadano a hacer sus trámites en otra ciudad
- NO se puede dar la promesa de servicio sobre una agenda que está totalmente llena, nuestra agenda depende de la capacidad de oficiales.
- NO se puede indicar al ciudadano que radique PQRS.
- NO se puede indicar al ciudadano que vaya presencial a los CFSM.
- NO generar falsas expectativas de disponibilidad de agenda.

Refuerzo Calidad:

- Retomas dentro del tiempo establecido.
- Prestar atención al ciudadano (Escucha activa) / solicitar información ya brindada por ciudadano.
- Registrar de manera correcta datos y observaciones (Diligenciamiento de los campos IQGIS – Tipo documento- celular- correo electrónico- nombre). Las observaciones más precisas
- No solicitar tiempos repetitivos para consultas básicas
- Optimización de los tiempos dependiendo del requerimiento
- Manejo de lenguaje claro/ Seguridad al momento de transmitir la información
- Identificar la necesidad del ciudadano mediante las preguntas filtro
- Personalización adecuada (Nombre del ciudadano)
- Tipificar la transacción de acuerdo con el requerimiento
- Contestar la interacción dentro del tiempo establecido (03 segundos de ingreso).



INFORME DE CALIDAD DEL SERVICIO

PROYECTO: **Migración Colombia**

Periodo: 01 al 31 de enero de 2024
Orden de Compra:
122240

Jorge Iván Tabares Ortiz
Darlyn García

Tabla de contenido

1. Presentación 3
2.Resumen Ejecutivo 3
3.Resultado de indicadores por agente 9
4.Actividades de implementación 11
5.Planes de acción para el mes de febrero 14

1. Presentación

Las auditorias en la prestación del servicio tienen como objetivo aumentar la satisfacción del usuario final y optimizar la calidad del servicio ofrecido, a través de la detección oportuna de oportunidades de mejora presentes en la gestión realizada por los agentes del Centro de Contacto, evaluando la calidad con la que se desarrollan los procesos en los diferentes canales de atención, mediante un esquema de revisión preventiva y/o correctiva. Labor realizada por los líderes de calidad asignados al proyecto.

El área de calidad determina tres categorías de imprecisión. Estos errores permiten no sólo determinar el desempeño adecuado de los agentes, sino también, focalizar y potencializar las retroalimentaciones dadas a las instancias representativas del proyecto.

2. Resumen Ejecutivo

Este informe contiene las actividades desarrolladas por el área de calidad entre el 01 y el 31 de enero de 2024 para el proyecto Migración Colombia.

Teniendo en cuenta los indicadores contractuales, los indicadores del ANS que regula el área de calidad son los siguientes resultados del mes:

Indicador	% Alcance	% Objetivo
ECUF	89%	85%
ECN	93%	85%

Imagen N°1

Durante el periodo en referencia se monitorearon de manera aleatoria, a cada uno de los agentes del centro de contacto; Los agentes cuentan con un promedio de 6,13 monitoreos, teniendo como muestra 227 atenciones valoradas del total de las gestiones ingresadas en los diferentes canales de atención.

Las 227 transacciones monitoreadas, se distribuyen de la siguiente manera en los canales de atención:

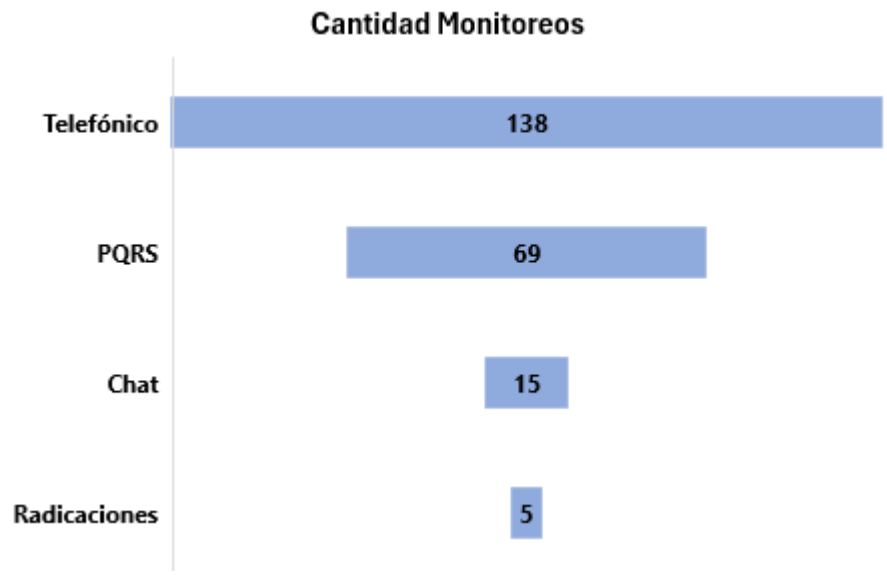


Imagen N°2

Indicador de precisión global del mes en gestión:



Imagen N°3

Indicador de precisión por canal

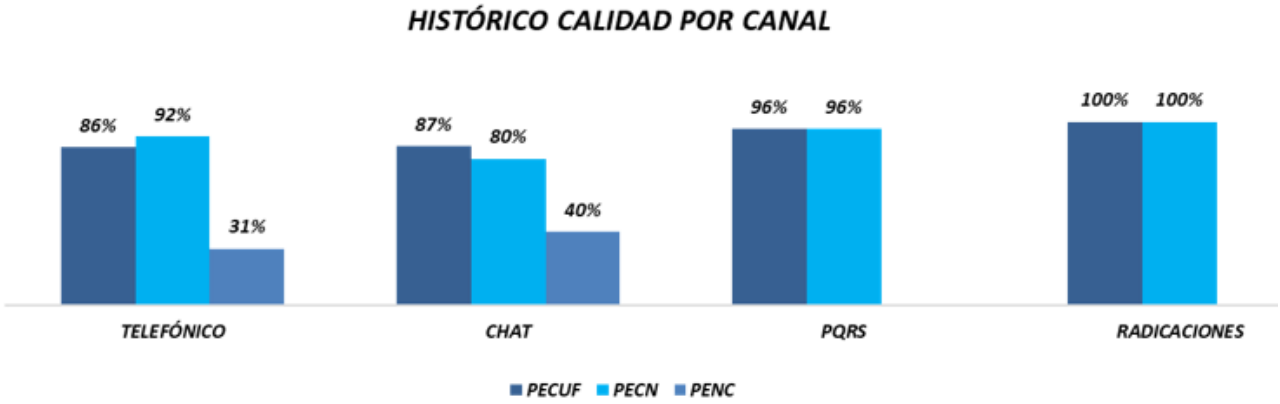


Imagen N°4

Teniendo en cuenta los canales de atención evaluados, se presenta el siguiente comportamiento por precisión en cada uno de ellos durante el mes en curso:

Telefónico:

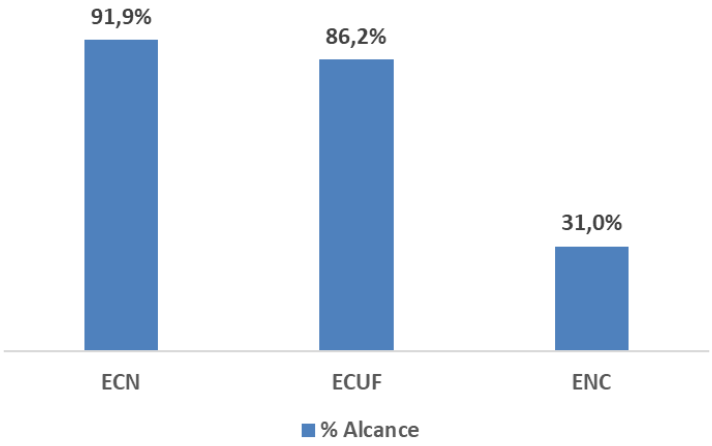


Imagen N°5

En enero para el canal telefónico se realizaron 138 muestras, donde se identifica que ECN y ECUF cumplieron con el umbral establecido para la orden de compra del proyecto, por otra parte, ENC se finalizó con un indicador del 31.0%.

Afectaciones por atributo errores críticos

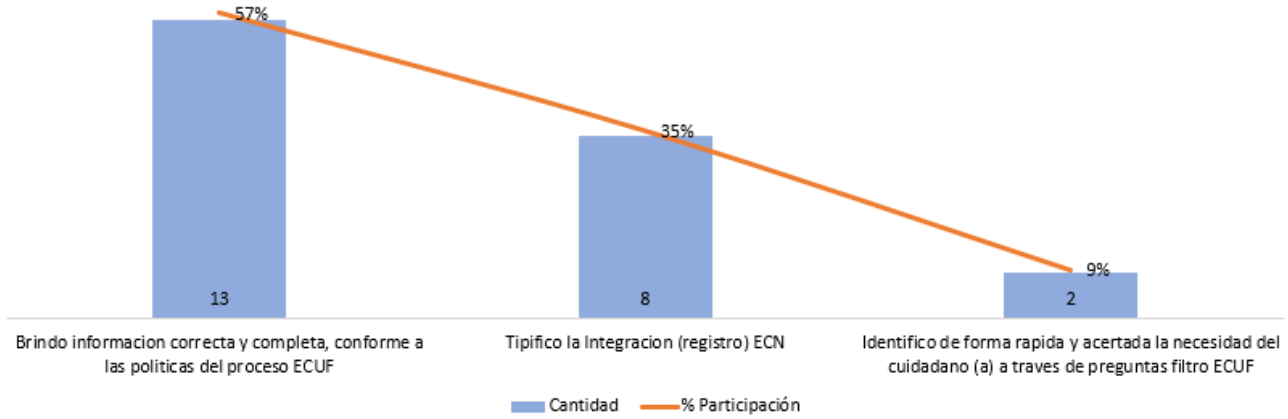


Imagen N°6

1. **Brindo información correcta y completa, conforme a las políticas del proceso:** Se ve afectado cuando se evidencia que se entrega información incompleta o incorrecta a los ciudadanos, teniendo en cuenta los requisitos y lineamientos de la entidad contratante.
2. **Tipifico la interacción (registro):** Se ve afectado cuando se tipifica en el aplicativo IQGIS de forma incorrecta el motivo real de la comunicación del ciudadano.
3. **Identifico de forma rápida y acertada la necesidad del ciudadano(a) a través de preguntas filtro):** Se ve afectado debido a que los agentes no realizan las preguntas filtro para identificar el requerimiento del ciudadano.

Afectaciones por atributo errores no críticos

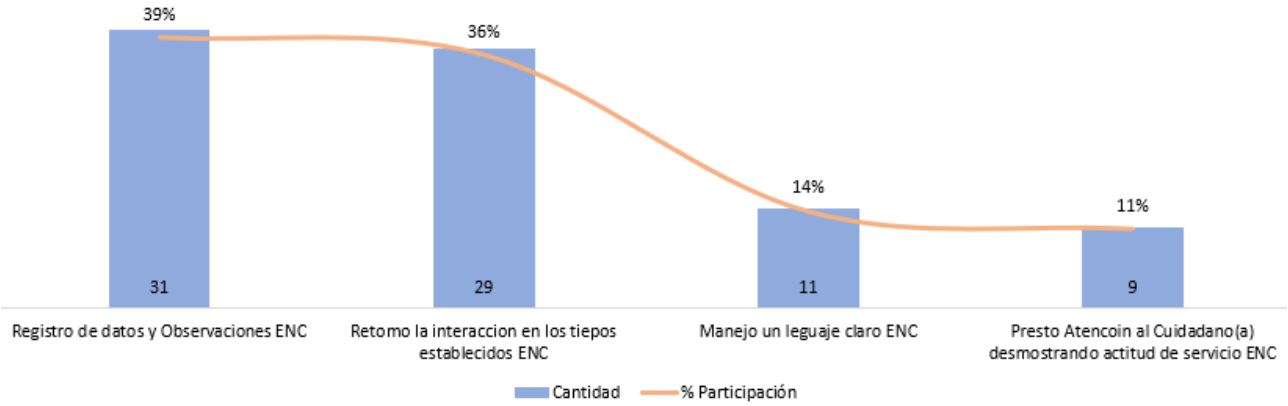


Imagen N°7

1. **Registro de datos y observaciones:** El atributo se ve afectado cuando se evidencia que el agente ingresa de forma errada los datos suministrados por el ciudadano.
2. **Retomo la interacción en los tiempos establecidos:** El atributo se afecta debido a que los

agentes exceden los tiempos de espera establecidos para retomar al ciudadano.

3. **Manejo un lenguaje claro:** El atributo se afecta debido al uso de muletillas como: correcto, me indica, perfecto, de onomatopeyas como: ehh, umm, aja y al utilizar extranjerismos tales como “ok”.

4. **Presto atención al ciudadano:** Se ve afectado principalmente cuando por descuido el agente hace repetir al ciudadano información que ha indicado al inicio de la comunicación.

PQR:

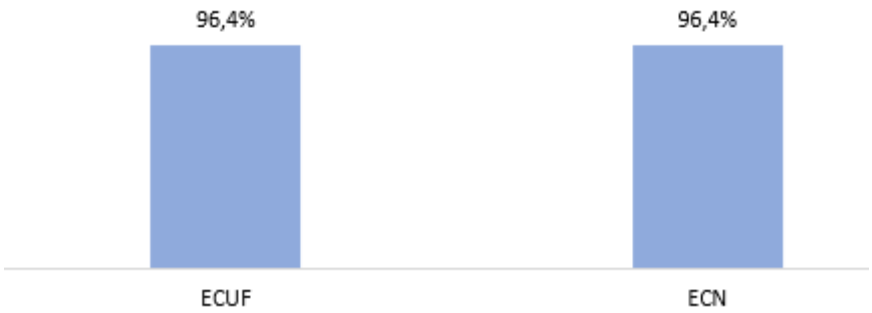


Imagen N°8

En enero para el canal de PQR se realizaron 69 muestras, donde se identifica que ECUF y ECN se cumple con el umbral establecido para la orden de compra del proyecto.

Afectaciones por atributo errores críticos

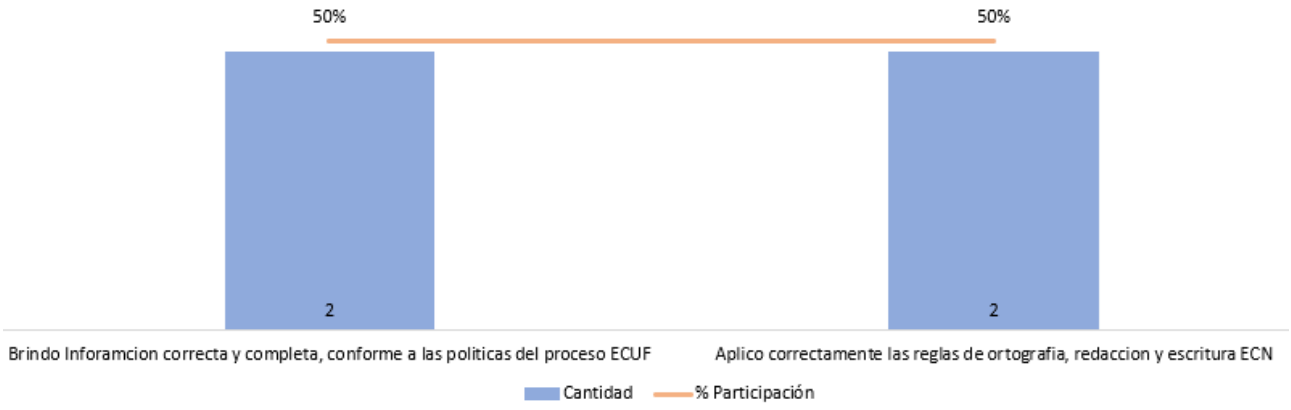


Imagen N°9

1. **Brindo información correcta y completa, conforme a las políticas del proceso:** Se ve afectado cuando se evidencia que se entrega información incompleta o incorrecta a los ciudadanos, teniendo en cuenta los requisitos y lineamientos de la entidad contratante.

2. **Aplico correctamente las reglas de ortografía, redacción y escritura:** Para el mes de enero se encontraron errores de escritura en algunas palabras.

3. **Chat:**

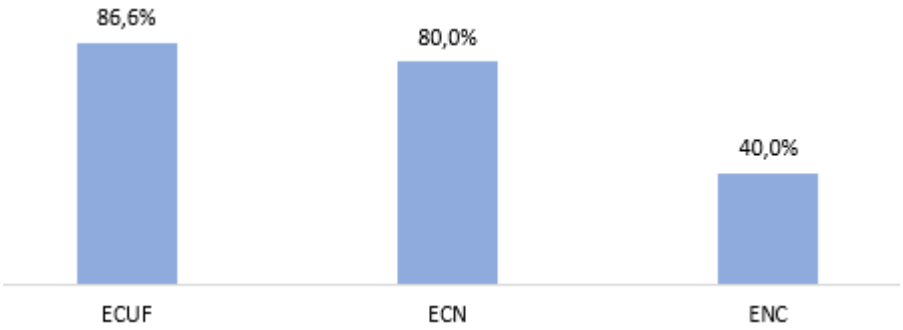


Imagen N°10

En enero para el canal de Chat se realizaron 15 muestras, donde se identifica que ECUF se cumple con el umbral establecido para la orden de compra del proyecto, por otra parte, ECN se finalizó con un indicador del 80,0% y ENC 40,0%.

Afectaciones por atributo errores críticos

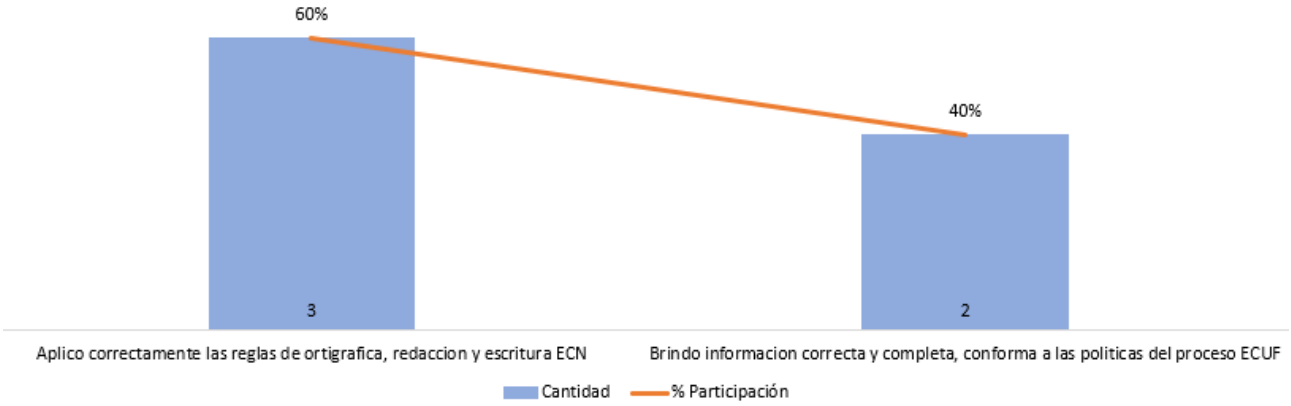


Imagen N°11

1. **Aplico correctamente las reglas de ortografía, redacción y escritura:** Para el mes de enero se encontraron errores de escritura y ortografía en algunas palabras, principalmente en la asignación de tildes.

2. **Brindo información correcta y completa, conforme a las políticas del proceso:** Se ve afectado cuando se evidencia que se entrega información incompleta o incorrecta a los ciudadanos, teniendo en cuenta los requisitos y lineamientos de la entidad contratante.

Afectaciones por atributo errores no críticos

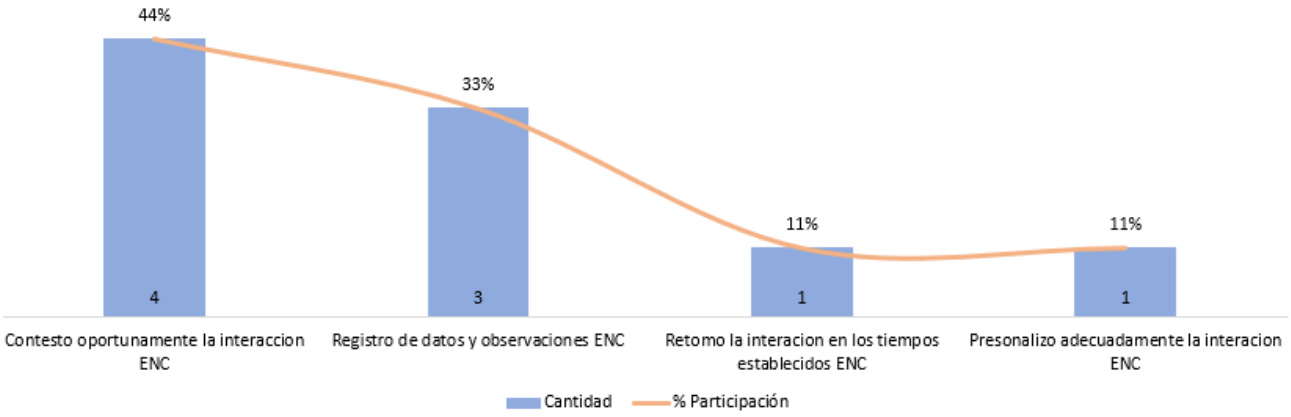


Imagen N°12

1. **Contesto oportunamente la interacción:** El atributo se ve afectado debido a que los agentes exceden los 5 segundos para brindar el guion de bienvenida al ciudadano.
2. **Registro de datos y observaciones:** El atributo se ve afectado cuando se evidencia que el agente ingresa de forma errada los datos suministrados por el ciudadano.
3. **Retomo la interacción en los tiempos establecidos:** El atributo se afecta debido a que los agentes exceden los tiempos de espera establecidos para retomar al ciudadano.
4. **Personalizo adecuadamente la interacción:** El atributo se ve afectado ya que la agente escribe un nombre diferente al mencionado por el ciudadano.

3. Resultado de indicadores por agente

Los indicadores a continuación corresponden a los agentes auditados durante el mes de enero, equipo conformado por 39 agentes distribuidos en los canales Telefónico, Chat y PQRS. También se muestra el cuartilamiento que ocupa el agente dentro de la siguiente categoría:

Q4	Q3	Q2	Q1
Entre 0% y 85%	Entre 86% y 89%	Entre 90% y 99%	Igual a 100%

Tabla N°1

Agentes Antiguos

Asesor	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil
ANGIE TATIANA GUTIERREZ BARBOSA	5	80%	CUARTIL 4	80%	CUARTIL 4
CARLOS MANUEL CARRASCAL	5	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
CRISTIAN MAURICIO CRUZ ORJUELA	5	60%	CUARTIL 4	80%	CUARTIL 4
DANIEL EDILBERTO IBAÑEZ GONZALEZ	14	93%	CUARTIL 2	93%	CUARTIL 2
DANIEL MAURICIO SOLER GOMEZ	5	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
DANIELA ALEXANDRA PINILLA MONCALEANO	15	80%	CUARTIL 4	100%	CUARTIL 1
DAVID SANTIAGO MARIN CORDOBA	5	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
DAYANN VANESSA LEAL GARCIA	3	100%	CUARTIL 1	67%	CUARTIL 4
DEISY KATERINE VEGA CASTRO	5	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
HEIDY DAYANA FLOREZ DIAZ	5	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
HEIDY LISETTE MARTINEZ GUERRERO	5	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
IVONNE NATALIA MORALES	5	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
JOHAN SEBASTIAN QUIMBAY AMAYA	14	100%	CUARTIL 1	93%	CUARTIL 2
JOHN FREDY SOLER PEÑA	5	40%	CUARTIL 4	80%	CUARTIL 4
JOSEPH ENRQIUE BOLAÑO GUTIERREZ	5	60%	CUARTIL 4	80%	CUARTIL 4
JUAN DAVID CUBILLOS CUBILLOS	5	100%	CUARTIL 1	80%	CUARTIL 4
JUAN NICOLAS ZAMUDIO ROMERO	5	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
LIBIA PATRICIA COTRINO PALACIOS	2	100%	CUARTIL 1	50%	CUARTIL 4
LILIANA PATRICIA CHITIVA VELASQUEZ	5	80%	CUARTIL 4	80%	CUARTIL 4
LUIS ALBERTO PINZON MENDEZ	5	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
LUISA FERNANDA ESPITIA ROBAYO	4	75%	CUARTIL 4	75%	CUARTIL 4
NEIDY YOJANA RODRIGUEZ YAYA	6	83%	CUARTIL 4	83%	CUARTIL 4
RUBEN DARIO OSMA DEVIA	14	93%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1
SANDRA MARCELA PORTILLO RAMIREZ	5	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
YAMILE PINZON NUÑEZ	5	60%	CUARTIL 4	100%	CUARTIL 1
YANETH NUMPAQUE MONROY	5	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1

Imagen N°13

Agentes Nuevos

Asesor	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil
ANDREA VALENTINA GONZALEZ CASTRO	14	86%	CUARTIL 3	93%	CUARTIL 2
ANGELA NATALIA RUIZ MUÑOZ	5	80%	CUARTIL 4	100%	CUARTIL 1
BRANDON STIVEN ZARATE QUIROGA	5	80%	CUARTIL 4	80%	CUARTIL 4
FRANCY ALEJANDRA RODRIGUEZ AGUILERA	5	60%	CUARTIL 4	100%	CUARTIL 1
GISELL GALATEA MAHECHA FORERO	5	60%	CUARTIL 4	100%	CUARTIL 1
JUAN DAVID CASTELLANOS ROJAS	5	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
JULIAN OSUNA HERNANDEZ	5	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
KAREN SOFIA VALENZUELA CAMELO	5	60%	CUARTIL 4	100%	CUARTIL 1
LAURA KATHERIN MILA DAVILA	5	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
MICHEL ANDREA VELASQUEZ GOMEZ	6	83%	CUARTIL 4	100%	CUARTIL 1
PAOLA ANDREA GONZALEZ VARGAS	5	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1

Imagen N°14

Del total de agentes nuevos monitoreados se evidencian tres agentes con un indicador PECUF del 60%, los cuales presentaron mayor oportunidad de mejora en los siguientes atributos:

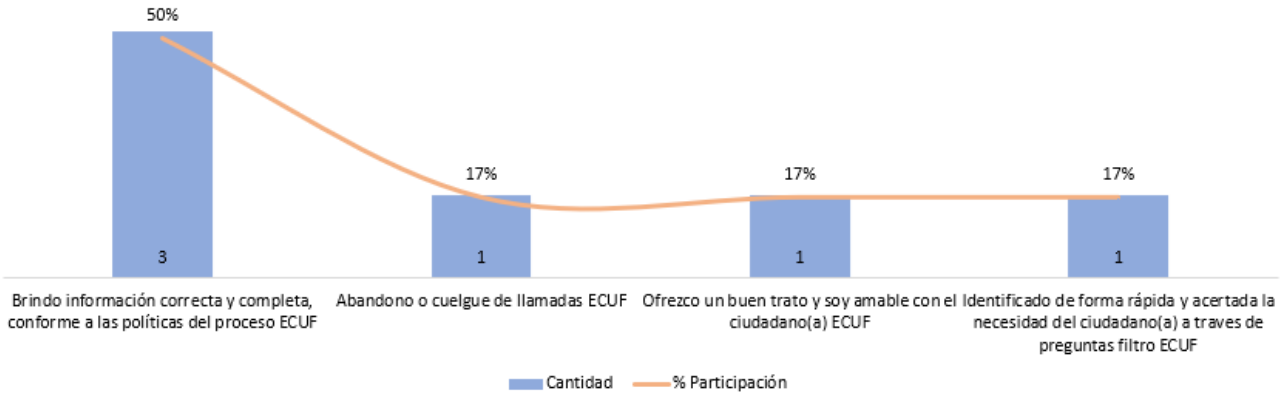


Imagen N°15

Durante el periodo inicial de conexión de estos agentes se realizaron retroalimentaciones individuales de manera inmediata y grupales enfocadas en reforzar las oportunidades detectadas en los monitoreos y aclarar las diferentes inquietudes presentadas en la gestión diaria. Adicionalmente se realizó inducción acerca de la matriz de calidad presentando diferentes casuísticas de la línea y se implementó un cronograma de apoyo en piso para garantizar el acompañamiento a los agentes.

4. Actividades de implementación

Teniendo en cuenta el proceso de implementación se definieron los siguientes procesos:

- Definición de matrices de calidad
- Formulario de evaluación y retroalimentaciones

- Protocolo de calidad y calibraciones
- Informe de calidad
- Envío de hallazgos a la operación (Monitoreos y oportunidades de mejora)
- Formulario de escalamiento segundo nivel



Imagen N°16

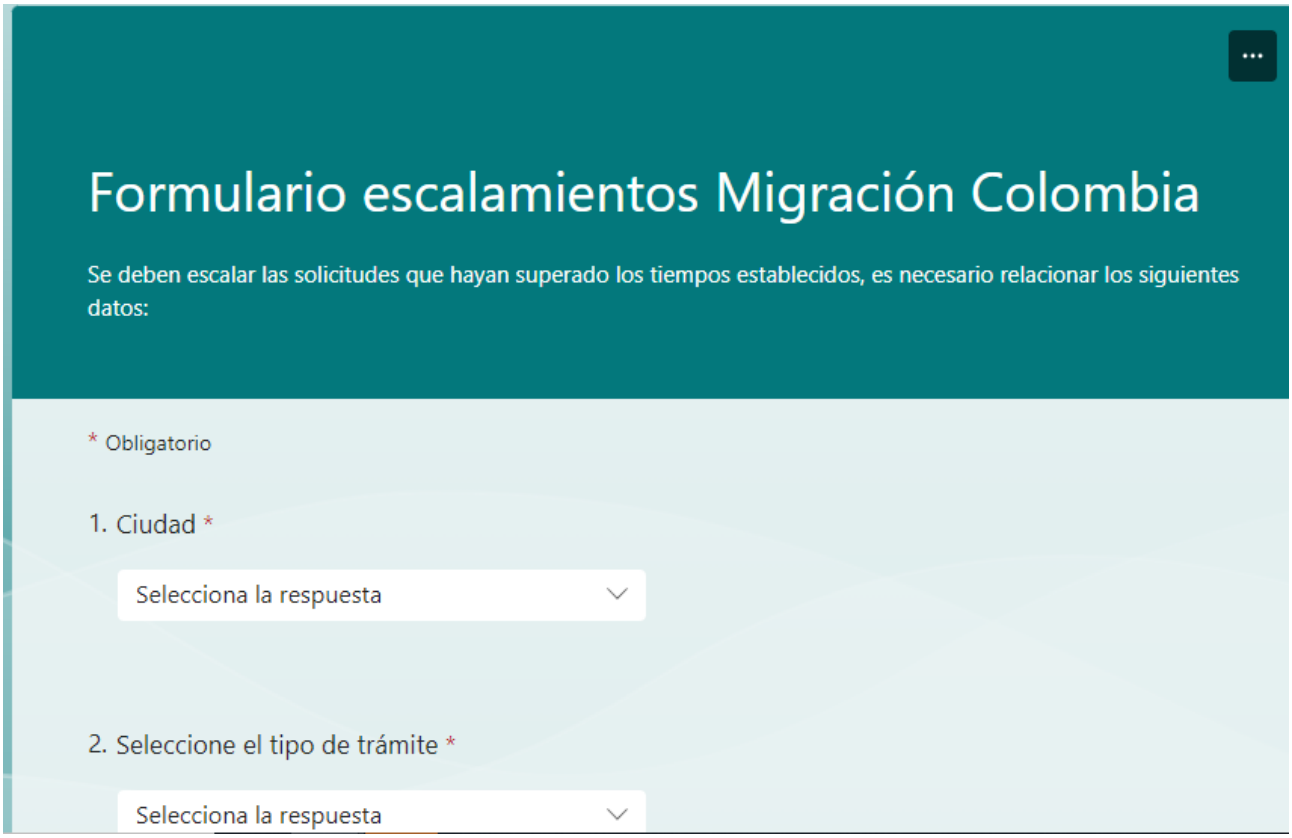


Imagen N°17

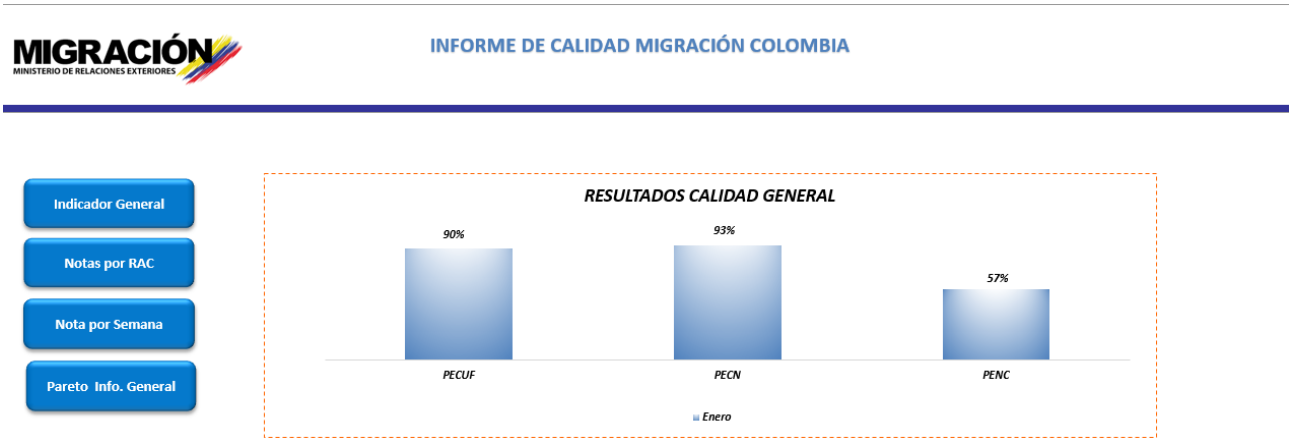
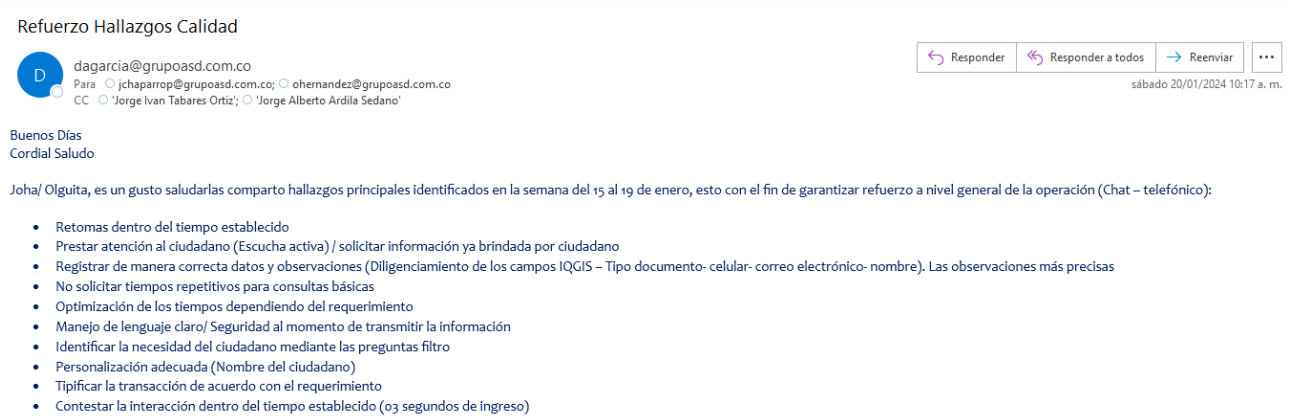


Imagen N°18



Refuerzo Hallazgos Calidad

dagarcia@grupoasd.com.co
Para jchaparrop@grupoasd.com.co; ohernandez@grupoasd.com.co
CC 'Jorge Ivan Tabares Ortiz'; 'Jorge Alberto Ardila Sedano'

Responder | Responder a todos | Reenviar | ...
sábado 20/01/2024 10:17 a. m.

Buenos Días
Cordial Saludo

Joha/ Olguita, es un gusto saludarlas comparto hallazgos principales identificados en la semana del 15 al 19 de enero, esto con el fin de garantizar refuerzo a nivel general de la operación (Chat – telefónico):

- Retomas dentro del tiempo establecido
- Prestar atención al ciudadano (Escucha activa) / solicitar información ya brindada por ciudadano
- Registrar de manera correcta datos y observaciones (Diligenciamiento de los campos IQGIS – Tipo documento- celular- correo electrónico- nombre). Las observaciones más precisas
- No solicitar tiempos repetitivos para consultas básicas
- Optimización de los tiempos dependiendo del requerimiento
- Manejo de lenguaje claro/ Seguridad al momento de transmitir la información
- Identificar la necesidad del ciudadano mediante las preguntas filtro
- Personalización adecuada (Nombre del ciudadano)
- Tipificar la transacción de acuerdo con el requerimiento
- Contestar la interacción dentro del tiempo establecido (03 segundos de ingreso)

Imagen N°19

5. Planes de acción para el mes de febrero

1. Por medio de la página de Kahoot se implementará un cuestionario con preguntas relacionadas con los temas de mayor afectación durante el mes de enero (Cédula de extranjería, requisitos de ingreso al país e impedimento de salida). Se premiarán a los tres agentes con la puntuación más alta.
2. Capacitación de los escenarios de tipificación (árbol de tipificación).
3. Durante el mes de febrero se realizará monitoreo de la pantalla de los agentes con el objetivo de verificar el uso de la herramienta temporizador para la gestión de los tiempos de espera, se enviarán dos reportes (mañana y tarde) con el objetivo de retroalimentar al personal que no haga uso de la herramienta por parte de los supervisores.
4. Los agentes reincidentes en el ítem “Registro de datos y Observaciones” estarán en seguimiento desde la semana 1 con el objetivo de disminuir la cantidad de afectaciones, los viernes se compartirá el comportamiento semanal de sus monitoreos enfocado en este ítem. Al finalizar el mes los agentes que logren disminuir la cantidad de afectaciones recibirán un diploma de reconocimiento y un refrigerio.



INFORME DE CALIDAD DEL SERVICIO

PROYECTO: **Migración Colombia**

Periodo: 01 al 31 de enero de 2024
Orden de Compra: 122240

Sergio Andrés Torres Alvarado
Líder del Proceso de Formación

MIGRACIÓN
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

Entidad Contratante	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA. NIT 900.477.235-6
Contratista	UNION TEMPORAL ASD-IQ NIT No. 9014440763.
Objeto de la Orden de Compra	CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANA, ESTABLECIDOS POR MIGRACIÓN COLOMBIA
Valor de la Orden de Compra	DOS MIL CINCUENTA Y TRES MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y OCHO MIL QUINIENTOS NOVENTA PESOS M/CTE ($2.053.298.590)
Fecha de inicio de operación	28 diciembre 2023.

CONTENIDO

1. **DESCRIPCIÓN GENERAL.**

2. **PLAN DE CAPACITACIÓN MENSUAL.**

3. **SEGREGADO ACTIVIDADES DE ENERO.**

3.1 REALIZACIÓN DE CURSOS EN SEDE DEL CLIENTE.
3.2 EJERCICIOS DE INMERSIÓN.
3.3 RETROALIMENTACIÓN AL CLIENTE DE LAS VISITAS REALIZADAS.

4. EVALUACIÓN – FIN DE MES.

4.1 RETROALIMENTACIÓN Y FEEDBACK SOBRE LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN.

5. CONCLUSIONES.

1. RESUMEN GENERAL DE LOS AGENTES ACTIVOS

1.1. DESCRIPCIÓN GENERAL.

Me dispongo a compartir un resumen general de los agentes activos en el BPO y un total de front, junto con una sinopsis detallada de las actividades llevadas a cabo por nuestro departamento y ejecutadas por el área de formación durante el mes de enero de la vigencia 2024.

En primer lugar, es importante destacar el papel fundamental que desempeñan los agentes activos en nuestra operación. Son el motor que impulsa nuestra operación, siendo responsables de mantener una comunicación fluida con nuestros clientes y garantizar la eficiencia en la prestación de nuestros servicios.

1069749316	LILIANA PATRICIA CHITIVA VELASQUEZ
52970921	LIBIA PATRICIA COTRINO PALACIOS
52800611	YANETH NUMPAQUE MONROY
1013096006	IVONNE NATALIA MORALES CORINTO
80000312	JOSEPH ENRQIUE BOLAÑO GUTIERREZ
1012326662	JUAN DAVID CASTELLANOS ROJAS
1000472093	CRISTIAN MAURICIO CRUZ ORJUELA
1016066179	JUAN DAVID CUBILLOS CUBILLOS
1000137381	HEIDY DAYANA FLOREZ DIAZ
1018465585	PAOLA ANDREA GONZALEZ VARGAS
1001204918	GISELL GALATEA MAHECHA FORERO
1022445954	DAVID SANTIAGO MARIN CORDOBA
52311588	HEIDY LISETTE MARTINEZ GUERRERO
1033772636	LAURA KATHERIN MILA DAVILA
1019150523	JULIAN OSUNA HERNANDEZ
52457797	YAMILE PINZON NUÑEZ
1144134835	SANDRA MARCELA PORTILLO RAMIREZ
1018430027	FRANCY ALEJANDRA RODRIGUEZ AGUILERA
52792283	NEIDY YOJANA RODRIGUEZ YAYA
1014283806	GERALDINE SIERRA PARRA
1031643234	DANIEL MAURICIO SOLER GOMEZ
80815837	JOHN FREDY SOLER PEÑA

1014659032	KAREN SOFIA VALENZUELA CAMELO
1002729833	DEISY KATERINE VEGA CASTRO
1021668260	MICHEL ANDREA VELASQUEZ GOMEZ
1020821051	JUAN NICOLAS ZAMUDIO ROMERO
1023369838	BRANDON STIVEN ZARATE QUIROGA
1000776075	JEFERSON ANTONIO MAHECHA SALAZAR
1032387018	CARLOS MANUEL CARRASCAL
1072196210	LUIS ALBERTO PINZON MENDEZ
1032468142	LAURA DANIELA BALLESTEROS RODRIGUEZ
1026295962	ANDERSON RICARDO GELVES CASTAÑO
1032496447	LUISA FERNANDA GUERRERO CASTAÑO
1013662724	WALTER AULY LOZANO AREVALO
1000468999	DAYANA PARRADO ZAMORA
1013674157	YURANY ESTEFANY RESTREPO DUARTE
1116550911	JESSICA TATIANA SANCHEZ CELY
52445711	ANA PILAR VARON OLIVEROS
1010241429	ANDREA VALENTINA GONZALEZ CASTRO
1014274400	DANIEL EDILBERTO IBAÑEZ GONZALEZ
1012437572	RUBEN DARIO OSMA DEVIA
1015480954	DANIELA ALEXANDRA PINILLA MONCALEANO
1000224586	JOHAN SEBASTIAN QUIMBAY AMAYA
1075676567	LUISA FERNANDA ESPITIA ROBAYO
1023010769	ANGIE TATIANA GUTIERREZ BARBOSA
1014283681	DAYANN VANESSA LEAL GARCIA
1093786226	INGRID FERNANDA ARENAS CARDONA
1089245033	ROXANNA LUCERO BRAVO ANDRADE
1005059614	SLENDY DAYANA CABADIAZ ROLON
1116810173	ANGIE VIVIANA CORDOBA FUENTES
43119779	LILIANA ISABEL GUZMAN MUÑOZ
1151958956	JHOSIMAR RENTERIA MURILLO
43974975	SANDRA YISELA RODRIGUEZ BEDOYA
1043648865	LEYNNER SANTIAGO AMEZQUITA LONDOÑO
1098776013	LORENA ARENAS GONZALEZ
1019110503	DARLYN JANKELY GARCIA CAÑON
35254497	OLGA PATRICIA HERNANDEZ ROZO
1058846017	JORGE IVAN TABARES ORTIZ
80897145	LUIS MIGUEL MORALES BARON
1016055621	JOHANNA PATRICIA CHAPARRO PAVA
1082885713	SERGIO ANDRES TORRES ALVARADO

2. PLAN DE CAPACITACIÓN MENSUAL.

En la constante búsqueda de la excelencia operativa y la mejora continua, es un gusto presentar el cronograma de capacitaciones diseñado para el mes de febrero del 2024. Como formador mi compromiso radica en elevar las competencias del personal del Call Center (y Migración Colombia cuando se me permita), contribuyendo así al fortalecimiento de las habilidades esenciales para brindar un servicio de calidad y eficiencia.

Este cronograma responde a un diagnóstico de las necesidades identificadas en el personal, abordando áreas cruciales como las competencias blandas, las habilidades de lectura y escritura, así como la profundización en la atención al ciudadano. Estas capacitaciones no solo buscan cerrar brechas identificadas, sino también consolidar un enfoque integral hacia un adecuado servicio dirigido al usuario.

Cada módulo ha sido cuidadosamente diseñado, utilizando metodologías que fomentan la participación activa y la aplicación práctica de los conocimientos adquiridos. Confío en que este cronograma no solo sea una herramienta para el desarrollo individual de los participantes, sino también un paso significativo hacia la consolidación de una fuerza laboral altamente capacitada y comprometida con los estándares más elevados de calidad en el servicio.

- **Semana 1 (1 al 7 de febrero): Desarrollo de Competencias Blandas**

1. Objetivo:

• Fortalecer habilidades interpersonales, liderazgo y resolución de conflictos.

2. Contenido:

• Dinámicas de trabajo en equipo.
• Comunicación efectiva.
• Resolución de conflictos.

3. Metodología:

• Sesiones prácticas, roll-play y análisis de casos.

- **Semana 2 (8 al 15 de febrero): Mejora en Habilidades de Lectura y Escritura**

1. Objetivo:

• Potenciar la lectura crítica, comprensión lectora y habilidades de redacción.

2. Contenido:

• Estrategias para la lectura efectiva.
• Técnicas de redacción y argumentación.
• Corrección de estilo y lógica en la escritura.

3. Metodología:

• Talleres prácticos, revisión de textos y ejercicios de análisis.

- **Semana 3 (16 al 21 de febrero): Capacitación Especializada - Derecho de Petición.**

1. Objetivo:

• Profundizar en el conocimiento del Derecho de Petición y su aplicación práctica.

2. Contenido:

• Concepto y marco legal.
• Clasificación y términos de respuesta.
• Núcleo esencial y atención a casos prácticos.
• Implicaciones legales y tutela.

3. Metodología:

• Magistral, estudios de casos, roll-play y análisis jurisprudencial.

- **Semana 4 (22 al 29 de febrero): Temas generales y de refuerzo**

1. Objetivo:

• Abordar temas específicos relacionados con la atención al cliente y el control migratorio.

2. Contenido:

• Atención y servicio al usuario.
• Comunicación asertiva y escucha activa.

3. Metodología:

• Charlas, debates y ejercicios prácticos.

3. SEGREGADO ACTIVIDADES DE ENERO

3.1 Realización de Cursos en Sede del Cliente

Durante el mes de enero, se ejecutaron cursos en la sede de *Migración Colombia*. Estos cursos estuvieron diseñados para abordar temáticas específicas relacionadas con los procesos y protocolos actuales de la institución. La metodología implementada incluyó sesiones teóricas y prácticas, adaptadas a las necesidades y peculiaridades de los colaboradores de Migración Colombia. Cada curso se estructuró con base en un plan de estudios previamente acordado con el cliente, con el objetivo de maximizar la efectividad del aprendizaje.

- ✓ *Se anexan al final del presente informe* los certificados de aprobación de los cursos realizados en la plataforma de formación del cliente

3.2 Ejercicios de Inmersión

Como parte de nuestra estrategia de capacitación, llevé a cabo ejercicios de inmersión destinados a brindar a los colaboradores de la campaña de Migración Colombia una experiencia práctica y realista. Estos ejercicios se centraron en visitas a el Aeropuerto el Dorado y al Centro Facilitador de calle 100, conociendo su día a día, permitiéndome transmitir los conocimientos adquiridos durante los ejercicios.

3.3 Retroalimentación al Cliente de las Visitas Realizadas

Se estableció un proceso sistemático de retroalimentación, mediante el cual se proporcionó a Migración Colombia un informe detallado de las visitas realizadas durante el mes. Esta retroalimentación incluyó un análisis de la participación y el rendimiento de los colaboradores en los cursos y ejercicios de inmersión. Además, se identificaron áreas de oportunidad y se propusieron recomendaciones para mejorar la efectividad de las futuras sesiones de formación.

El mes de enero fue crucial para fortalecer la colaboración con Migración Colombia a través de actividades formativas. La interacción directa con los trabajos de campo y el análisis de la oferta misional del cliente permite adaptar continuamente nuestros programas de formación para cumplir con las expectativas y necesidades específicas de Migración Colombia.

Con base en los resultados obtenidos y la retroalimentación recibida, se planificarán ajustes y mejoras en los programas de formación para garantizar un impacto positivo continuo en el desempeño de los colaboradores de Migración Colombia.

Como parte de nuestro compromiso continuo con la excelencia en la prestación de servicios, nos esforzamos por mantener un diálogo abierto y constructivo con Migración Colombia. Durante el mes de

febrero, tenemos previsto implementar un sistema de seguimiento más detallado para evaluar la implementación de las recomendaciones propuestas. Esto nos permitirá medir con mayor precisión el impacto de nuestras intervenciones y realizar ajustes oportunos para maximizar los beneficios para el cliente.

Además, estamos explorando nuevas estrategias para fortalecer aún más nuestra colaboración con Migración Colombia, incluyendo la posibilidad de organizar talleres interactivos y sesiones de coaching individualizado. Estas iniciativas adicionales están diseñadas para complementar nuestros programas de formación existentes y proporcionar un apoyo más personalizado a los colaboradores de Migración Colombia, con el objetivo final de mejorar su desempeño y contribuir de manera significativa a sus objetivos institucionales.

4. RESUTADOS DE LA EVALUACIÓN.

Durante la última semana de enero, se llevó a cabo una evaluación integral del desempeño del equipo, centrada en tres áreas principales:

Base del Conocimiento

Se aplicó un cuestionario de 10 preguntas basadas en la base del conocimiento requerida para el desempeño efectivo de las funciones del equipo. Estas preguntas abordaron aspectos clave relacionados con los procedimientos establecidos, así como con los conceptos fundamentales pertinentes a nuestra operación.

Observaciones de Supervisores y Equipo de Calidad

Se tomaron en consideración las observaciones proporcionadas por los supervisores y el equipo de calidad, quienes ofrecieron una perspectiva sobre el desempeño individual y colectivo del equipo durante el mes. Se agregaron preguntas a la evaluación teniendo en cuenta algunos temas propuestos desde estas áreas.

Retroalimentación del Cliente

Se recopiló la retroalimentación brindada por el cliente, la cual sirvió como un indicador clave para la formulación de las preguntas y la metodología implementada en las preguntas. En este aspecto, por ejemplo, se realizaron preguntas que buscaban analizar la capacidad de lectura analítica.

Resultados y Hallazgos

Los resultados de la evaluación revelaron lo siguiente:

- ✓ En general, el equipo mostró un sólido dominio de la base del conocimiento requerida, con una calificación promedio del **84%** en el cuestionario aplicado.

- ✓ Se identificaron áreas específicas de mejora en relación con la comprensión de ciertos conceptos técnicos y procedimientos específicos.

- ✓ Las observaciones de los supervisores y el equipo de calidad resaltaron la necesidad de reforzar la atención a los detalles y la consistencia en la aplicación de los protocolos.

- ✓ Además, a través de la evaluación, se ha diagnosticado un nivel variado de comprensión lectora dentro del equipo. Este hallazgo resalta la necesidad de implementar medidas específicas para reforzar esta habilidad fundamental en el desempeño de nuestras funciones.

Acciones a Seguir

En respuesta a los resultados y hallazgos obtenidos, se proponen las siguientes acciones para el mes de febrero:

- ✓ Diseñar y ejecutar sesiones de formación adicionales para abordar las áreas identificadas como necesidades de mejora en la base del conocimiento.

- ✓ Implementar actividades de entrenamiento enfocadas en mejorar la atención a los detalles y la consistencia en la aplicación de los procedimientos.

- ✓ Desarrollar programas de desarrollo de habilidades de comunicación y resolución de problemas, basados en la retroalimentación proporcionada por el cliente.

- ✓ Diseñar e implementar actividades específicas para reforzar la comprensión lectora dentro del equipo, con el objetivo de mejorar la eficacia en la interpretación de información y la toma de decisiones.

La evaluación realizada ha proporcionado información valiosa que nos permitirá mejorar continuamente nuestro desempeño y fortalecer nuestras capacidades como equipo. Estamos comprometidos en implementar las acciones propuestas con el fin de alcanzar nuestros objetivos y satisfacer las expectativas de nuestros clientes.

Se procede a exponer los resultados de la evaluación:

Total de puntos	Nombre completo
7	Gisell Galatea Mahecha Forero
6	Juan David Castellanos Rojas
9	Ivonne Natalia Morales
8	John Fredy soler peña

10	Juan Nicolas Zamudio Romero
9	Libia Patricia Cotrino Palacios
9	Luis Alberto Pinzón Mendez
9	Paola Andrea Gonzalez Vargas
9	Michel Andrea Velásquez Gómez
10	Neidy Yojana Rodriguez
10	Sandra Marcela Portillo Ramirez
10	Juan David Cubillos Cubillos
10	Yamile Pinzon
9	Heidy Lisette Martínez Guerrero
9	Liliana Patricia Chitiva Velasquez
10	Karen Sofía Valenzuela
9	Julián Osuna Hernández
9	Luisa Fernanda Espitia Robayo
10	Joseph Enrique Bolaño Gutierrez
10	Angie Tatiana Gutierrez Barbosa
10	Heidy Dayana Florez Diaz
9	Brandon Stiven Zarate Quiroga
8	Francy Alejandra Rodriguez Aguilera
10	Deisy Katerine Vega Castro
9	Cristian Mauricio Cruz Orjuela
10	Daniel Mauricio Soler Gomez
8	Angela Natalia Ruiz Muñoz
9	Yurany Estefany Restrepo Duarte
9	Laura Katherin Mila Dávila
10	Ana Pilar varón Oliveros
10	Luisa Guerrero Castaño
10	Andrea Valentina Gonzalez Castro
10	Jeferson Antonio Mahecha Salazar
10	Carlos Carrascal
10	Ruben Dario Osma Devia
10	Yaneth Numpaque Monroy
7	Liliana Guzmán Muñoz
7	Sandra Rodríguez
9	Angie Viviana Cordoba Fuentes
9	Walter Lozano Arévalo
8	Leynner Santiago Amezquita Londoño
10	Daniela Pinilla Moncaleano
10	Jessica Tatiana Sanchez Cely
10	Roxanna Lucero Bravo Andrade
10	Lorena arenas Gonzalez
10	Laura Ballesteros

10	Jhosimar Rentería Murillo
10	Slendy Dayana Cabadiaz Rolon
9	Jorge Iván Tabares Ortiz
9	Anderson Ricardo Gelves Castaño
9	Ingrid Fernanda arenas Cardona
9	Dayana Zamora Parrado
10	Dayann Vanessa Leal Garcia

5. CONCLUSIÓN.

El mes de enero ha sido un período de análisis profundo y acción proactiva para el area de formación. A través de la evaluación realizada, hemos identificado áreas de fortaleza y oportunidades de mejora que nos han permitido trazar un camino claro hacia el crecimiento.

En términos de conocimiento y habilidades, hemos observado un sólido dominio de la base de conocimientos requerida, con una calificación promedio del 85% en el cuestionario aplicado. Sin embargo, también hemos identificado áreas específicas que requieren atención adicional, especialmente en la comprensión de ciertos conceptos técnicos y en la consistencia en la aplicación de los protocolos.

La retroalimentación recibida, tanto de supervisores y el equipo de calidad como del cliente, ha sido invaluable para comprender mejor nuestras áreas de mejora y las expectativas del cliente. Esto nos ha permitido diseñar un plan de acción específico y centrado en el cliente, con el objetivo de abordar las necesidades identificadas y elevar continuamente nuestros estándares de desempeño.

Además, la sesión de retroalimentación y feedback ha destacado el compromiso y la disposición del equipo para trabajar en colaboración hacia objetivos comunes. Este espíritu de cooperación y mejora continua será fundamental para el éxito futuro de nuestras iniciativas de formación y capacitación.

INFORME DE IMPLEMENTACION CENTRO DE CONTACTO
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA.
FEBRERO 2024 – ORDEN DE COMPRA 122240

Entidad Contratante	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA. NIT 900.477.235-6
Contratista	UNION TEMPORAL ASD-IQ NIT No. 9014440763.
Objeto de la Orden de Compra	CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANA, ESTABLECIDOS POR MIGRACIÓN COLOMBIA
Valor de la Orden de Compra	DOS MIL CINCUENTA Y TRES MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y OCHO MIL QUINIENTOS NOVENTA PESOS M/CTE ($2.053.298.590)
Fecha de inicio de operación	28 diciembre 2023.

De conformidad con el Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y la UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ: NIT 901.444.076-3, desde el 28 de diciembre 2023 se inició la prestación de los servicios adquiridos por el UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA. bajo la Orden de Compra No. 122240, 18 de diciembre 2023, correspondiente a los servicios BPO del lote de Centro de Contacto en donde se incluyen los siguientes ítems del catálogo por un tiempo de seis (6) meses, contados desde el inicio de la prestación de los servicios, así:

No	Articulo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
1	bpo02--1 - IT-BPO-1-1-Troncal SIP_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 40 Mes	6.00	Mes	1120000	6720000
2	bpo02--2 - IT-BPO-2-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 60000 Minuto	6.00	Mes	120000	720000
3	bpo02--3 - IT-BPO-4-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 30000 Minuto	6.00	Mes	1020000	6120000
4	bpo02--4 - IT-BPO-6-2-Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_Voz sintética _NA_NA_NA_NA_NA - 600 Anuncio	1.00	Mes	1200000	1200000
5	bpo02--5 - IT-BPO-7-4-Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional_NA_NA_NA_NA_NA - 31000 Minuto	6.00	Mes	992000	5952000
6	bpo02--6 - IT-BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular _NA_NA_NA_NA_NA - 120000 Minuto	6.00	Mes	2400000	14400000
7	bpo02--7 - IT-BPO-7-11-Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de fijo a 018000_NA_NA_NA_NA_NA - 20000 Minuto	6.00	Mes	1240000	7440000
8	bpo02--8 - IT-BPO-7-12-Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de celular a 018000_NA_NA_NA_NA_NA - 50000 Minuto	6.00	Mes	3100000	18600000
9	bpo02--9 - IT-BPO-8-1-Transferencia de llamadas_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 40000 Transferencia	6.00	Mes	880000	5280000
10	bpo02--10 - IT-BPO-9-1-Mensajes de voz o audio_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 45000 Minuto	1.00	Mes	1350000	1350000
11	bpo02--11 - IT-BPO-10-1-Minuto Virtual Hold_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 10000 Minuto	6.00	Mes	20000	120000

No	Articulo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
12	bpo02--12 - IT-BPO-11-1-Clic to call_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 6 Licencia Mes	6.00	Mes	12000	72000
13	bpo02--13 - IT-BPO-12-1-Web Callback_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes	6.00	Mes	2000	12000
14	bpo02--14 - IT-BPO-13-1-Mailing_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 80000 Correo	6.00	Mes	480000	2880000
15	bpo02--15 - IT-BPO-19-1-Transferencia de chat_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 20000 Transferencia	6.00	Mes	40000	240000
16	bpo02--16 - IT-BPO-20-1-Chatbot dumb_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 45000 Respuesta Chatbot dumb	6.00	Mes	9495000	56970000
17	bpo02--17 - IT-BPO-47-2-Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal_NA_NA_NA_NA_NA - 48 Licencia por canal por Agente	6.00	Mes	8400000	50400000
18	bpo02--18 - IT-BPO-48-1-Hora desarrollo_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 100 Hora desarrollo	1.00	Mes	6800000	6800000
19	bpo02--19 - IT-BPO-23-1-Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 400 Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	1.00	Mes	27200000	27200000
20	bpo02--20 - IT-BPO-66-3-Servidor de Aplicaciones y Componentes_Servidor Large_Mes_Mes_Mes_Mes_Mes - 1 Mes	6.00	Mes	2500000	15000000
21	bpo02--21 - IT-BPO-53-1-VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	6.00	Mes	61000	366000
22	bpo02--22 - IT-BPO-24-1-Analytics_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes	6.00	Mes	57000	342000
23	bpo02--23 - IT-BPO-62-43-Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licenciamiento Microsoft Office_NA_NA_NA_NA_NA - 57 Licencia Mes	6.00	Mes	3762000	22572000
24	bpo02--24 - IT-BPO-16-1-Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en una vía_NA_NA_NA_NA_NA - 50000 Mensaje SMS	6.00	Mes	200000	1200000
25	bpo02--25 - IT-BPO-41-1-Distintivo Institucional_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 11 Distintivo	1.00	Mes	1639000	1639000
26	bpo02--26 - IT-BPO-37-6-Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 2 Mes	6.00	Mes	14318000	85908000
27	bpo02--27 - IT-BPO-38-7-Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 2 Mes	6.00	Mes	12598000	75588000
28	bpo02--28 - IT-BPO-33-1-Agente Minero de Datos_Agente profesional_Jornada Ordinaria _NA_NA_NA_NA - 2 Mes	6.00	Mes	17760000	106560000
29	bpo02--29 - IT-BPO-25-46-Agente en Sitio _Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA - 2 Mes	6.00	Mes	10508000	63048000
30	bpo02--30 - IT-BPO-25-16-Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA_NA - 37 Mes	6.00	Mes	130869000	785214000
31	bpo02--31 - IT-BPO-29-61-Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente técnico_En Sitio_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA - 1 Mes	6.00	Mes	3970000	23820000
32	bpo02--32 - IT-BPO-29-541-Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente profesional_Ciencias de la educación y afines_En Sitio_Jornada Ordinaria_Plata_NA - 1 Mes	6.00	Mes	5691000	34146000

No	Articulo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
33	bpo02--33 - IT-BPO-32-1-Agente Bilingüe_Técnico_En Sitio_Jornada Ordinaria _Plata_NA_NA - 2 Mes	6.00	Mes	8788000	52728000
34	bpo02--34 - IT-BPO-28-46-Agente Front Office sin herramienta_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata_Zona 1_NA_NA - 10 Mes	6.00	Mes	35370000	212220000
35	bpo02--35 - IT-BPO-39-1-Formador_Jornada Ordinaria_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	6.00	Mes	5439000	32634000
36	bpo02--IVA	1.00	Unidad	327837590	327837590
				Total	2053298590

0. CONTENIDO

1. IMPLEMENTACIÓN INFRAESTRUCTURA TECNOLOGICA CENTRO DE CONTACTO

1.1. APROVISIONAMIENTO CANALES DE ATENCIÓN
1.2. CONFIGURACION RED DE COMUNICACIONES Y TRONCAL SIP
1.3. CONFIGURACION RESPALDO PLATAFORMA DE CENTRO DE CONTACTO
1.4. HORAS DESARROLLO CONSUMIDAS PARA LA CONFIGURACION DE LOS SERVICIOS
1.5. STATUS DEL CRONOGRAMA FASE DE IMPLEMENTACIÓN

2. IMPLEMENTACIÓN INFRAESTRUCTURA FISICA DEL CENTRO DE CONTACTO

3. RECURSO HUMANO PARA LA OPERACION DEL CENTRO DE CONTACTO

1. IMPLEMENTACIÓN INFRAESTRUCTURA TECNOLOGICA CENTRO DE CONTACTO

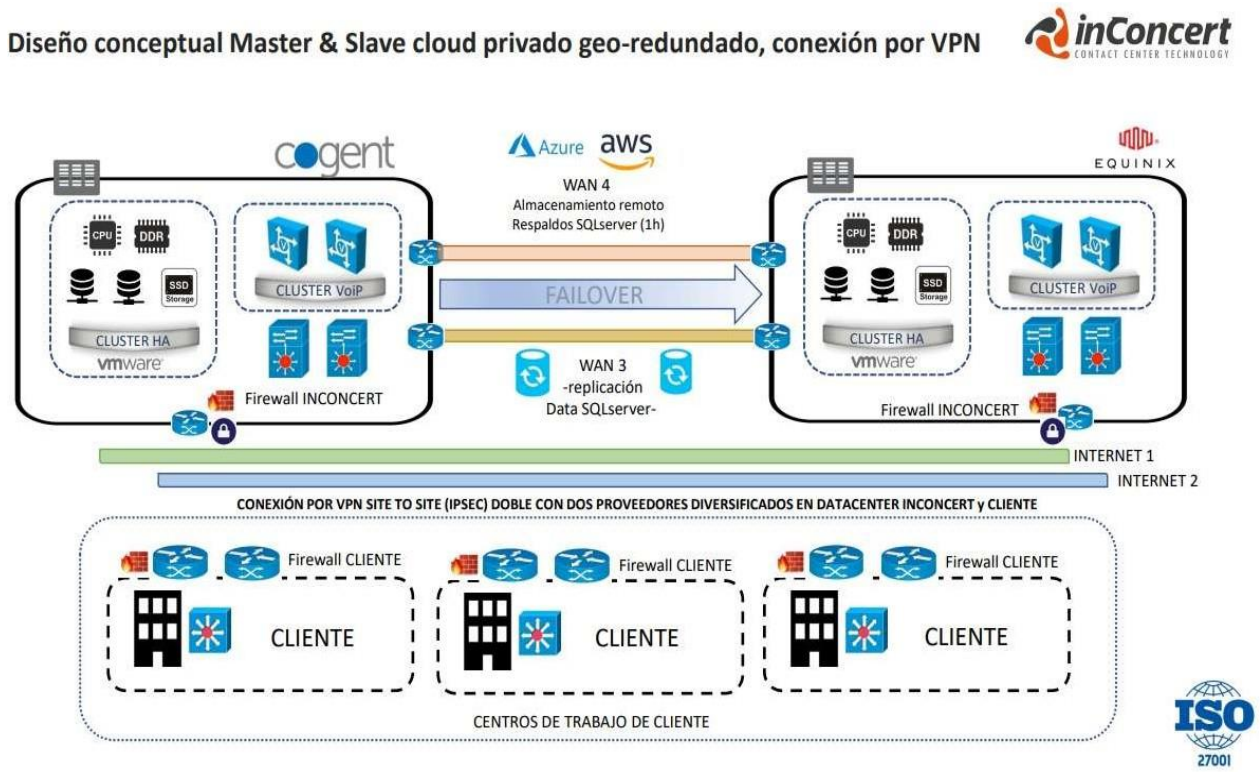
1.1. APROVISIONAMIENTO CANALES DE ATENCIÓN

La siguiente tabla contiene los canales de atención y/o comunicaciones por Voz y Texto que soportaran la prestación de los servicios contratados por la Entidad Compradora bajo la OC 122240:

CANALES DE COMUNIACIÓN Y ATENCIÓN POR VOZ	ESTATUS DE IMPLEMENTACIÓN
• **Línea Nacional 018000128662.**	✓ Habilitados con pruebas funcionales exitosas 01 de febrero
• **Línea fija (601) 6116170**	
• **Línea Anticorrupción (601) 6116177**	
• **IVR Transaccional Fase 1**	✓ Habilitado con pruebas funcionales exitosas 28 de diciembre
• **IVR Transaccional Fase 2**	✓ Habilitado con pruebas funcionales exitosas 15 de enero
• **Video llamada**	
• **Clic to call**	✓ Habilitado con pruebas funcionales exitosas 22 de Enero
CANALES DE COMUNIACIÓN POR TEXTO	**ESTATUS DE IMPLEMENTACIÓN**
• **Mailing - SMS - Blaster de Voz**	✓ Pendiente
• **Chatbot dumb Fase 1 (Formulario de captura y paso agente)**	✓ Habilitado con pruebas funcionales exitosas 28 de diciembre
• **Chat Dumb Fase 2**	✓ Habilitado con pruebas funcionales exitosas 15 de enero
• **Web Callback**	
• **Radicación de PQRS por omnicanalidad**	
• **Plataforma para consulta de cedulas (Fase 2)**	✓ Habilitados con pruebas funcionales exitosas 01 de febrero

1.2. CONFIGURACION RESPALDO PLATAFORMA DE CENTRO DE CONTACTO

La siguiente grafica corresponde al esquema activo que la UT ASD tiene configurado para soportar la plataforma de Centro de Contacto dispuesta para la operación. Tal esquema aplica únicamente para la plataforma tecnológica ante eventos de fallas y/o caídas masivas o definitiva en cada datacenter, en este caso el principal es Equinix en Dallas Texas.



1.3. HORAS DESARROLLO CONSUMIDAS PARA LA CONFIGURACION DE LOS SERVICIOS

La siguiente tabla contiene el detalle de las horas de desarrollado consumidas por la UT ASD-IQ en la implementación y/o configuración de los servicios contratados por la Entidad Contratante bajo la OC 122240, las cuales son objeto de facturación, estos desarrollos fueron ejecutados en el desarrollo del proyecto en 2 fases cuyos alcances fueron definidos previamente con la entidad:

Frente	DISEÑO	DESARROLLO	PASO A PRODUCCIÓN	TOTAL, DE HORAS	Fase
IVR Transaccional (Fase 1)	0	32	22	54	Fase 1
Chatbot dumb (Paso agente)	0	17	12	29	Fase 1
Modulo Registro de interacciones (Tipificador)	2	30	4	36	Fase 1
Encuesta Canales virtuales	0	66	10	76	Fase 1
Formularios	0	41	27	68	Fase 1
Aprovisionamiento ambiente	0	26	17	43	Fase 1
IVR Encuesta	0	9	6	15	Fase 1
Configuraciones troncales	0	16	15	31	Fase 1
VPN con BPM	0	18	15	33	Fase 1
IVR Transaccional (Fase 2) - IVR Ingles con paso agente	0	89	59	148	Fase 2
Virtual Hold	0	46	0	46	Fase 2
Chatbot dumb. (Fase 2)	0	98	20	118	Fase 2
Plataforma para agendamiento de citas	5	85	8	98	Fase 2
Plataforma Consulta de cedulas	2	25	2	29	Fase 2
Video Llamada	0	39	20	59	Fase 2
Web Call back	0	66	10	76	Fase 2
Clic to call	0	40	6	46	Fase 2
Línea Anticorrupción	2	13	5	20	Fase 2
Discador automático Webcallback Migración Colombia	7	58	14	79	Evolutivo
Total	**18**	**814**	**272**	**1104**	

1.4. STATUS DEL CRONOGRAMA FASE DE IMPLEMENTACIÓN

El Cronograma en la Línea Base de la fase de implementación del contrato inicial registra el avance que se indica en la tabla.

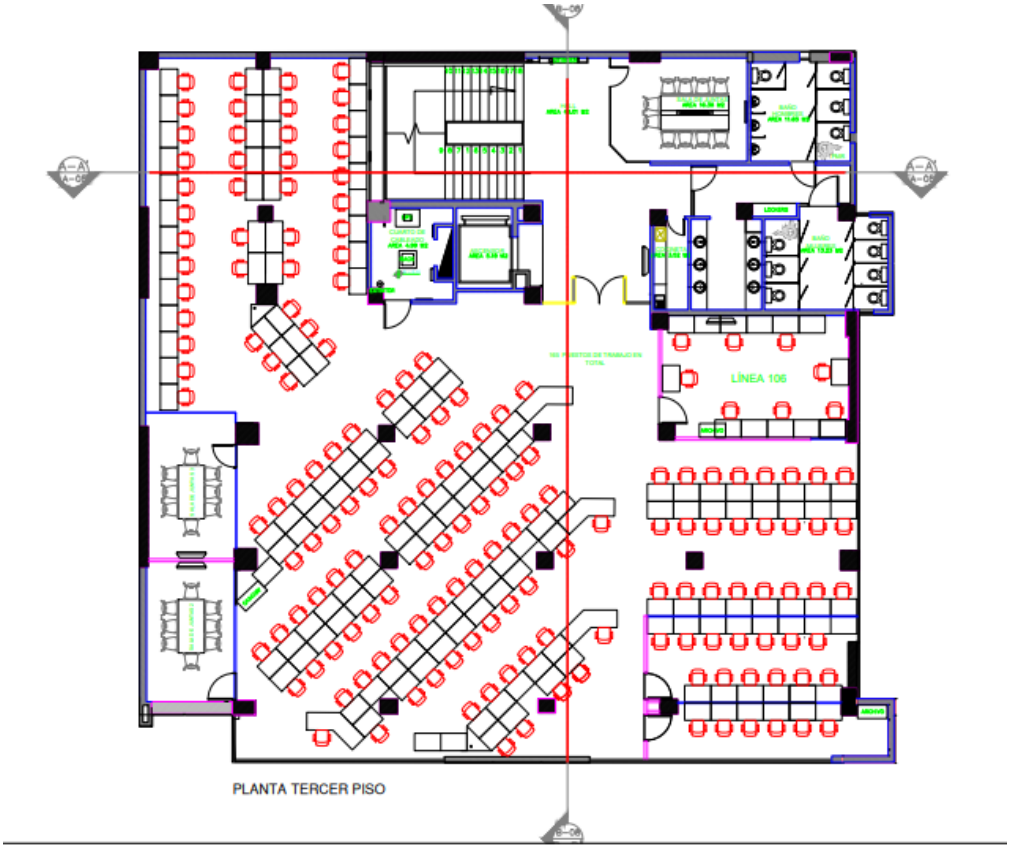
ID	Centro de Contacto Migración Colombia	FECHA	FECHA	ACTIVIDAD
	Implementar Centro de Contacto Migración Colombia			
1	**Iniciación del proyecto**			
1.1	**Inicio**	**13-dic-23**	**22-dic-23**	**Cerrado**
2	**Implementación**			
2.1	**Aprovisionamiento de Gestión Humana**	**14-dic-23**	**29-dic-23**	**Cerrado**
2.2	**Infraestructura Física y computo**	**14-dic-23**	**29-dic-23**	**Cerrado**
2.3	**Aprovisionamiento de uniformes**	**28-dic-23**	**28-dic-23**	**En Proceso**
2.3	**Provisionamiento Licenciamiento**	**18-dic-23**	**26-dic-23**	**Cerrado**
2.4	**Aprovisionamiento Canales de Infraestructura**	**19-dic-23**	**12-ene-24**	**Cerrado**
2,5	**Aprovisionamiento Canales de Comunicación por Voz (IVR)**	**18-dic-23**	**15-ene-24**	**Cerrado**
2.5.3	**IVR Transaccional Fase 1**	**18-dic-23**	**27-dic-23**	**Cerrado**
2.5.3	**IVR Transaccional Fase 2**	**18-dic-23**	**15-ene-24**	**Cerrado**
2,6	**Aprovisionamiento Canales de Comunicación por Texto**	Por definir	Por definir	
2.6.1	**Mailing - SMS - Blaster de Voz**	**21-dic-23**	**22-dic-23**	**En Proceso**
2.6.2	**Chatbot dumb Fase 1 (Formulario de captura y paso agente)**	**18-dic-23**	**27-dic-23**	**Cerrado**
2.6.3	**Chat Dumb Fase 2**	**18-dic-23**	**15-ene-24**	**Cerrado**
2.6.4	**Video Llamada Fase 2**	**18-dic-23**	**15-ene-24**	**Cerrado**
2.6.5	**Clic to Call Fase 2**	**18-dic-23**	**22-ene-24**	**Cerrado**
2.6.6	**Web Callback fase 2**	**18-dic-23**	**22-ene-24**	**Cerrado**
2.6.7	**Plataforma agendamiento de citas (Alcance inicial)**	**18-dic-23**	**15-ene-24**	**Cerrado**
2.6.8	**Plataforma para consulta de cedulas (Fase 2)**	**18-dic-23**	**15-ene-24**	**Cerrado**
2.6.9	**Radicación de PQRS por omnicanalidad (Fase 1)**	**21-dic-23**	**27-dic-23**	**Cerrado**
2.6.10	**Desarrollo de APP para Android e IOS (Fase 2)**	**Por definir**	**Por definir**	**Por inciar**

HITOS FINALIZADOS	HITOS EN CURSO
17 (95%)	**3 (6%)**

Los detalles se presentan en al anexo: Anexo_1_Cronograma de implementación Migración Colombia V1 20122023.

2. IMPLEMENTACIÓN INFRAESTRUCTURA FISICA DEL CENTRO DE CONTACTO

El Centro de Contacto dispuesto por la UT para la prestación de los servicios está ubicado en Calle 32 Bis No. 13-07, en la ciudad de Bogota D.C. En tal sentido, conforme los lineamientos y tiempos de implementación definidos por Colombia Compra Eficiente, al interior de las instalaciones desde el 28 de diciembre 2023 se habilitó en el tercer piso la operación de Unidad Administrativa Especial de Migración Colombia.



Planta tercer piso

Los servicios objeto de la OC 122240 se configuraron y habilitaron puestos trabajo de la siguiente forma:

(i) Bajo la presencialidad con 46 puestos de trabajo, para atender la operación y sus canales dispuestos, en las instalaciones de la UT ASD-IQ, ubicado en la calle 32 Bis No. 13-07, piso 2 – Bogotá.

A continuación, se muestra un registro fotográfico con las locaciones contratadas por la entidad:

SALAS DE REUNIONES





Zonas dispuestas por la UT ASD-IQ para desarrollo de la Operación.







3. RECURSO HUMANO PARA LA OPERACION DEL CENTRO DE CONTACTO

Entre el 28 de diciembre de 2023 y el 19 enero 2024, se confirma la contratación del 100% del personal, sobre **60 personas** distribuidas según los roles descritos en la ficha técnica de la Entidad.

En consecuencia, dentro de los tiempos definidos por CCE, la UT ASD-IQ, realizaron los procesos administrativos de selección y contratación a fin de dar cumplimiento a las necesidades operativas de la campaña en los términos definidos en la OC No. 122240. Los detalles del proceso se presentan en el cronograma adjunto “Anexo_1_Cromograma de implementación Migración Colombia V1 20122023”.

La siguiente tabla registra la cantidad de personas contratadas por rol/ perfil:

PERFILES	OC	IQ	ASD	CUMPLIMIENTO
AGENTE PROFESIONAL	2	1	1	100%
AGENTE PROFESIONAL LENGUAJE DE SEÑAS	1	0	1	100%
AGENTE TECNICO	39	19	19	100%
AGENTE TÉCNICO BILINGÜE	3	2	1	100%
AGENTE TECNICO LENGUA DE SEÑAS	1	1	0	100%
AGENTE TECNICO PRIMER EMPLEO	8	4	4	100%
FORMADOR	1	0	1	100%
LIDER DE CALIDAD	2	1	1	100%
MINERO DE DATOS	1	0	1	100%
SUPERVISOR	2	1	1	100%
	60	**28**	**32**	**100%**

Para constancia se firma el presente informe en Bogotá D.C., a los ocho (8) días del mes de febrero del año Dos mil Veinticuatro (2024) por:

felipe López V.

Felipe Sebastian López Villamil
Coordinador de Proyectos - Unión Temporal IQ - ASD

MIGRACIÓN MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA**			
	PROCESO	Gestión Contractual	**CÓDIGO**	AGCF.31
	FORMATO	Informe de Supervisión Contractual	**VERSIÓN**	6
Fecha de Elaboración		21/02/2024		
Periodo del informe de supervisión		**Fecha de Inicial**	**Fecha Final**	
		01 DE ENERO 2024	31 DE ENERO DE 2024	
Tipo de Informe:		Periódico		
Seleccione el Numero del Informe.		2		
Valor a pagar en periodo		363.412.398,00		
1. Información General del Contrato				
N° de Expediente ORFEO:		20232501410000004E		
Seleccione la plataforma en la que se encuentra el proceso		**N° de Proceso:**	PROCESO DE SELECCIÓN ACUERDO MARCO No. 122240 DE 2023	
Seleccione el Contrato		**OC 122240 DE 2023**		
Fecha de suscripción		12/12/2023	Valor Inicial	$ 2.053.298.590
Objeto del Contrato:		CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANA, ESTABLECIDOS POR MIGRACIÓN COLOMBIA		
N°. Registro Presupuestal (RP)	9424		**Fecha del RP**	9/01/2024
		NUMERO DE POLIZA	**FECHA POLIZA**	
POLIZA DE SEGURO	Póliza de Cumplimiento	73074	13/12/2023	SI
	Póliza de Responsabilidad Civil extracontractual			NO APLICA
Fecha Acta de Inicio		28/12/2023		
Plazo de Ejecución		**Fecha de Inicial**	**Fecha Final**	
		28/12/2023	27/06/2024	
Nombre del Funcionario Supervisor:		LEIDY ANDREA MARTINEZ GUTIERREZ		
Seleccione Dependencia:		Dirección General		
Nombre(s) del(os) Funcionario(s) de Apoyo a la supervisión y Seleccione dependencia (citar todos):				
Nombre del Proveedor o Contratista:		UNION TEMPORAL ASD-IQ		
Seleccione el tipo de Identificación del Proveedor o Contratista:		NIT		
N° de Identificación del Proveedor o Contratista:		No. 9014440763	**DV (Si aplica)**	
2. Modificaciones del Contrato				
Adición De acuerdo al parágrafo del articulo 40 de la ley 80 los contratos no podrán adicionarse en mas del 50% de su valor inicial, expresados este en salarios mínimos legales mensuales vigentes.		**Numero de Adición**	dd/mm/aaaa	
		Fecha de Adición:	dd/mm/aaaa	
		Valor de la Adición:	dd/mm/aaaa	
		Valor Total del Contrato + Adiciones		
		N° Registro Presupuestal de la Adición	dd/mm/aaaa	

	Fecha del RP de la Adición	dd/mm/aaaa
	Modificación a la póliza	dd/mm/aaaa
	Fecha Acta Aprobación póliza	dd/mm/aaaa
Prorroga	**Número de prorroga**	dd/mm/aaaa
	N° de días prorrogados	
	Fecha de Inicio Prorroga	**Fecha Final prorroga**
	dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
	Fecha Firma de la Prorroga	dd/mm/aaaa
	Modificación a la póliza	NO APLICA
	Fecha Acta Aprobación póliza	dd/mm/aaaa
Suspensión	**Número de Suspensión**	N/A
	N° de días Suspendidos	
	Fecha de Inicio de suspensión	**Fecha Final Suspensión**
	dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
	Fecha firma del documento de suspensión:	dd/mm/aaaa
	Fecha de reactivación del Contrato:	dd/mm/aaaa
	Modificación a la póliza Seleccione	
	Fecha Acta Aprobación póliza	dd/mm/aaaa
Reducción	**Numero de reducción**	N/A
	Valor a reducir:	
	N° Registro Presupuestal de la reducción	
	Fecha del RP de la reducción	dd/mm/aaaa
	Fecha Firma de Reducción:	dd/mm/aaaa
	Modificación a la póliza	NO APLICA
	Fecha Acta Aprobación póliza	dd/mm/aaaa
OTROSI	**Numero de Otrosí**	N/A
	Clausula o numeral del contrato a modificar	
	Fecha firma del documento de OTROSI:	dd/mm/aaaa
	Modificación a la póliza	NO APLICA
	Fecha Acta Aprobación póliza	dd/mm/aaaa
CESIÓN	**Numero de Cesión**	N/A
	Nombre del Cedente	
	Identificación del Cedente	
	Nombre de Cesionario	

MIGRACIÓN MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Contractual	**CÓDIGO**	AGCF.31
	FORMATO	Informe de Supervisión Contractual	**VERSIÓN**	6

CESIÓN	**Identificación del Cesionario**	
	Fecha Firma de cesión	dd/mm/aaaa
	Fecha inicio de la cesión	**Fecha final de la cesión**
	dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
	Modificación a la póliza	NO APLICA
	Fecha Acta Aprobación póliza	dd/mm/aaaa
TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO	**Fecha de Firma del documento de terminación anticipada del contrato**	dd/mm/aaaa
	Tipo	Bilateral
	Fecha terminación del contrato anticipado	dd/mm/aaaa

3. Balance Económico del Contrato

Valor Inicial del Contrato	2.053.298.590
Valor Adición del Contrato	
Valor de Reducción del Contrato	
Valor de Liberación (Cierre Vigencia) **#RP**	
Valor Total del Contrato	2.053.298.590

Periodos Pagos al Proveedor o Contratista			
Fecha de Inicio	**Fecha Final**	**N° de Factura o Cuenta de Cobro**	**Valor Pagado**
28/12/2023	31/12/2024	FE-218	$ 183.500.000,00
01/01/2024	31/01/2024	FE-226	$ 363.412.398,00
dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa		

Valor Total Pagado	$ 183.500.000,00
Valor Causado No Pagado	$ 363.412.398,00
Valor total Ejecutado	$ 546.912.398,00
Saldo Pendiente por Ejecutar	$ 1.506.386.192,00
Porcentaje de Ejecución Física	18%
Porcentaje de Ejecución Presupuestal	27%

4. Revisión y seguimiento a las actividades especificas del contrato

N° de Actividad	**Actividad**	**Descripción de las actividades realizadas por el contratista**	**EVIDENCIA**
1	**Gestión de Contact Center:** Se agrupa los servicios prestados para la atención de interacciones entrantes así: 1. Atención telefónica de las líneas de servicio, así como de conmutador, esta cubre tanto idioma español como inglés. 2. Atención de canales de Ventanilla virtual Chat Bot, llamada, Videollamada y déjanos llamarte, en idioma español y Lengua de señas	Estabilizacion e inicio real del servicio BPO II En total en el mes de enero se recibieron 91.368 interacciones.	INFORME DE IMPLEMENTACION INFORME DE GESTION ENERO INFORME DE FORMACION INFORME DE CALIDAD ENERO

5. Concepto del supervisor sobre el cumpliento general del objeto del contrato

Se realizó un plan de trabajo con el proveedor para garantizar el proceso de implementacion del servicio (Adjunto presentacion de implementacion del Contac Center, por componente) que en resumen contiene las siguienes actividades:

*Importante tener en cuenta que en el mes los canales ventanilla virtual, diferentes a chat estuvieron en implementación, motivo por el cual no se muestran interacciones.

Segmento	Total Interacciones	Total IVR - BOT	Atencion ACD (Asesor)	Interacciones Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atencion	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	% Tipificacion
Inbound	85.500	54.026	31.474	21.424	10.050	63,91%	63,29%	34,18%	0:08:17	96,28%
Outbound	196	0	196	196	0	60,68%	-	-	0:03:11	96,43%
Chat	5.672	3.084	2.588	1.913	675	67,24%	59,37%	29,22%	0:11:53	100,00%
TOTAL	**91.368**	**57.110**	**34.258**	**23.533**	**10.725**	-	-	-	-	**96,58%**

6. ESTADO EXPEDIENTE CONTRACTUAL EN EL SISTEMA DOCUMENTAL ORFEO Y PLATAFORMA DEL SECOP II

En cumplimiento de la obligación como supervisor en la actualización del expediente virtual en el sistema documental Orfeo y en la plataforma del SECOP II tales como: Actas de Inicio, Certificaciones de Cumplimiento, informe de actividades sobre la ejecución del contrato, Facturas, Órdenes de pago y demás documentos que surjan como consecuencia de la ejecución del presente contrato así mismo la solicitud de liquidación y el acta de liquidación si a ello hubiere lugar.

Certificó que toda la documentación relacionada con la ejecución del contrato se encuentra archivada en el expediente virtual en el sistema documental Orfeo y en la Plataforma del SECOP II de manera eficiente y oportuna.



Firma del Supervisor
Leidy Andrea Martinez Gutierrez
Profesional de Migración

Obligación Presupuestal Comprobante

Usuario Solicitante:	MHccapacho	CESAR DAVID CAPACHO PINEDA
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante:	11-04-00	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA
Fecha y Hora Sistema:	2024-02-21-10:40 a. m.	

REGISTRO PRESUPUESTAL DE OBLIGACION.

Numero:	106124	**Fecha Registro:**	2024-02-21	**Unidad / Subunidad ejecutora:**			11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA				
Vigencia Presupuestal	Actual	**Estado:**	Generada	**Requiere DIP:**		No	**Tipo de DIP:**		**Nro. Compromiso:**		9424
Valor Inicial:	363.412.398,00	**Valor Total Operaciones:**			0,00		**Valor Actual:**	363.412.398,00	**Saldo x Ordenar:**		363.412.398,00
Valor Inicial Moneda Original:	0,00	**Valor Total Operaciones Moneda Original:**			0,00		**Valor Actual Moneda Original:**	0,00	**Saldo x Ordenar Moneda Original:**		0,00
Valor Deducciones:	23.869.171,00	**Valor Neto:**			339.543.227,00		**Valor IVA:**	58.023.828,25	**Nro. Cdp:**		12324
Valor Deducciones Moneda:	0,00	**Valor Neto Moneda:**			0,00		**Atributo Contable:**	05-NINGUNO	**Comprobante Contable:**		3065
TERCERO											
Identificacion:	901444076	**Razon Social:**	UNION TEMPORAL ASD - IQ						**Medio de Pago:**		Abono en cuenta
CUENTA BANCARIA											
Numero:	69000000976	**Banco:**	BANCOLOMBIA S.A.				**Tipo:**	Ahorro	**Estado:**		Activa
CUENTA X PAGAR				**CAJA MENOR**							
Numero:	136524	**Tipo:**	Adquisicion de Servicios a Personas Declarantes	**Identificacion:**					**Fecha de Registro:**		
DOCUMENTO SOPORTE											
Numero:	FE-226	**Tipo:**	FACTURA				**Fecha:**	2024-02-21			

ITEM PARA AFECTACION DE GASTO

DEPENDENCIA	POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	RECURSO	SITUAC.	ATRIBUTO CONTABLE	FECHA OPERACION	VALOR INICIAL	VALOR OPERACION	VALOR ACTUAL	SALDO X ORDENAR
11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	C-1199-1002-12-53105B-1199065-02 ADQUIS. DE BYS - SERVICIOS TECNOLÓGICOS - FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES Y EVOLUCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN MIGRACIÓN COLOMBIA NACIONAL	Nación	10	CSF	05-NINGUNO					
						Total:	363.412.398,00	0,00	363.412.398,00	363.412.398,00

Objeto:	RAD. 20249990049002 - OC 122240 DE 2023 - Contratar el servicio de Contact Center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, establecidos por Migración Colombia - DEL PERIODO DEL 01 AL 31 DE ENERO DE 2024 - FACTURA FE-226

PLAN DE PAGOS

DEPENDENCIA DE AFECTACION DE PAC	POSICION DEL CATALOGO DE PAC	FECHA DE PAGO	ESTADO	VALOR A PAGAR
11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	3-8 CNC - INVERSION ORDINARIA NACIÓN CSF	2024-02-21	Generada	363.412.398,00

POSICIONES DEL CATALOGO PARA PAGO NO PRESUPUESTAL						
POSICION DEL CATALOGO DE PAGO	**IDENTIFICACION**	**NOMBRE BENEFICIARIO**	**BASE GRAVABLE**	**TARIFA**	**VALOR DEDUCCION**	**SALDO DISPONIBLE PARA ORDENAR**
2-01-04-01-04-01 RETEFUENTE - SERVICIOS EN GENERAL - PERSONAS DECLARANTES	NIT 800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	305.388.569,75	4,000 %	12.215.543,00	12.215.543,00
2-01-04-02-01-03 RETE IVA - SERVICIOS GRAVADOS - RÉGIMEN COMÚN - SERVICIOS	NIT 800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	58.023.828,25	15,000 %	8.703.574,00	8.703.574,00
2-01-05-01-01-03-05 RETENCION ICA COMERCIAL SERVICIOS DEMÁS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	NIT 899999061	BOGOTA DISTRITO CAPITAL	305.388.570,00	0,966 %	2.950.054,00	2.950.054,00

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)

Orden de pago Presupuestal de gastos Comprobante

Usuario Solicitante:	MHwarodrig	WILSON ALBERTO RODRIGUEZ FARFAN
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante:	11-04-00	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA
Fecha y Hora Sistema:	2024-02-21-4:34 p. m.	

ORDEN DE PAGO PRESUPUESTAL

Número:	38973724	**Fecha Registro:**	2024-02-21	**Unidad / Subunidad ejecutora:**	11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA		
Vigencia Presupuestal	Actual	**Estado:**	Generada	**Nro Obligación:**	106124	**Comprobante Contable de la Generación:**	
Fecha Máxima Pago:	2024-02-23	**Código de Referencia:**	04500196800038973724	**Tipo de Moneda:**	COP-Pesos	**Tasa de Cambio:**	0,00
Valor Bruto:	363.412.398,00	**Valor Deducciones:**	23.869.171,00	**Valor Neto:**	339.543.227,00	**Saldo x Pagar:**	363.412.398,00

VALORES PAGADOS

TRM Pago		**Valor Bruto**		Valor Deducciones	0,00	Valor Neto		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:	901444076	**Razón Social:**	UNION TEMPORAL ASD - IQ	**Medio de Pago:**	Abono en cuenta

CUENTA BANCARIA

Número:	69000000976	**Banco:**	BANCOLOMBIA S.A.	**Tipo:**	Ahorro	**Estado:**	Activa

TESORERIA	DOCUMENTO SOPORTE					
	Número:	FE-226	**Tipo:**	FACTURA	**Fecha:**	2024-02-21
13-01-01-DT - DIRECCION TESORO NACION DGCPTN						

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
11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA / C-1199-1002-12-53105B-1199065-02 ADQUIS. DE BYS - SERVICIOS TECNOLÓGICOS - FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES Y EVOLUCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN MIGRACIÓN COLOMBIA NACIONAL												
	Nación	10	CSF	363.412.398,00	0,00					Pesos	0,00	0,00

DEDUCCIONES							
POSICIONES DEL CATALOGO PARA PAGO NO PRESUPUESTALES		TERCERO		TARIFA	VALOR	VALOR AJUSTADO PAGO	VALOR REINTEGRADO
2-01-04-01-04-01	RETEFUENTE - SERVICIOS EN GENERAL - PERSONAS DECLARANTES	800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	4,000 %	12.215.543,00		
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 %	8.703.574,00		
2-01-05-01-01-03-05	RETENCION ICA COMERCIAL SERVICIOS DEMÁS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	899999061	BOGOTA DISTRITO CAPITAL	0,966 %	2.950.054,00		

LINEAS DE PAGO VINCULADA					
DEPENDENCIA PARA AFECTACION DE PAC	POSICION DEL CATALOGO DE PAC	FECHA	VALOR	ATRIBUTO LINEA DE PAGO	ESTADO
11-04-00 - UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	3-8 - CNC - INVERSION ORDINARIA NACIÓN CSF	2024-02-21	363.412.398,00	05 NINGUNO	Generada

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)



Orden de pago Presupuestal de gastos Comprobante

Usuario Solicitante:	MHmjordone	MAYBETH JULIANA ORDONEZ ORDONEZ
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante:	11-04-00	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA
Fecha y Hora Sistema:	2024-02-27-11:19 a. m.	

ORDEN DE PAGO PRESUPUESTAL

Número:	38973724	**Fecha Registro:**	2024-02-21	**Unidad / Subunidad ejecutora:**	11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA		
Vigencia Presupuestal	Actual	**Estado:**	Pagada	**Nro Obligación:**	106124	**Comprobante Contable de la Generación:**	
Fecha Máxima Pago:	2024-02-27	**Código de Referencia:**	04500196800038973724	**Tipo de Moneda:**	COP-Pesos	**Tasa de Cambio:**	0,00
Valor Bruto:	363.412.398,00	**Valor Deducciones:**	23.869.171,00	**Valor Neto:**	339.543.227,00	**Saldo x Pagar:**	0,00

VALORES PAGADOS

TRM Pago		**Valor Bruto**	**363.412.398,00**	Valor Deducciones	23.869.171,00	Valor Neto	**339.543.227,00**	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:	901444076	**Razón Social:**	UNION TEMPORAL ASD - IQ	**Medio de Pago:**	Abono en cuenta

CUENTA BANCARIA

Número:	69000000976	**Banco:**	BANCOLOMBIA S.A.	**Tipo:**	Ahorro	**Estado:**	Activa

TESORERIA	DOCUMENTO SOPORTE					
	Número:	FE-226	**Tipo:**	FACTURA	**Fecha:**	2024-02-21
13-01-01-DT - DIRECCION TESORO NACION DGCPTN						

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
11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA / C-1199-1002-12-53105B-1199065-02 ADQUIS. DE BYS - SERVICIOS TECNOLÓGICOS - FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES Y EVOLUCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN MIGRACIÓN COLOMBIA NACIONAL												
	Nación	10	CSF	363.412.398,00	0,00	363.412.398,00				Pesos	0,00	0,00

DEDUCCIONES							
POSICIONES DEL CATALOGO PARA PAGO NO PRESUPUESTALES		TERCERO		TARIFA	VALOR	VALOR AJUSTADO PAGO	VALOR REINTEGRADO
2-01-04-01-04-01	RETEFUENTE - SERVICIOS EN GENERAL - PERSONAS DECLARANTES	800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	4,000 %	12.215.543,00	12.215.543,00	
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 %	8.703.574,00	8.703.574,00	
2-01-05-01-01-03-05	RETENCION ICA COMERCIAL SERVICIOS DEMÁS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	899999061	BOGOTA DISTRITO CAPITAL	0,966 %	2.950.054,00	2.950.054,00	

LINEAS DE PAGO VINCULADA					
DEPENDENCIA PARA AFECTACION DE PAC	POSICION DEL CATALOGO DE PAC	FECHA	VALOR	ATRIBUTO LINEA DE PAGO	ESTADO
11-04-00 - UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	3-8 - CNC - INVERSION ORDINARIA NACIÓN CSF	2024-02-21	363.412.398,00	05 NINGUNO	Pagada

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)

Certificación
Bancaria

Fecha: 03 de enero de 2024

Señores:
A QUIEN CORRESPONDA

BANCOLOMBIA S.A. se permite informar que la empresa UNION TEMPORAL ASD - IQ, identificado con NIT No 901444076 denominada UNION TEMPORAL ASD - IQ, a la fecha 01/03/2024, presenta la siguiente información:

TIPO DE CUENTA	CUENTA	FECHAAPERT	ESTADO	NOMBRE_SUCURSAL	NUMERO_DE_SUCURSAL
CUENTA AHORROS	69000000976	01/27/2021 (M/D/A)	ACTIVA	HOTEL TEQUENDAMA	690

Quedamos a su disposición, por eso en caso de requerir ampliar la anterior información podrá comunicarse con su comercial o gerenciado, en el momento que lo estime conveniente.

Atentamente,



Elizabeth Rivero Jimenez

*** Importante:** Esta constancia sólo hace referencia a los productos mencionados anteriormente.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
BANCOLOMBIA S.A. Establecimiento Bancario.

Bancolombia

Russell Bedford
taking you further

Russell Bedford RBG SAS
Auditores – Consultores

Oficina Bogotá
Avenida 19 No. 118 – 30 Of. 508
T: +57 (1) 629 3891
E: info@russellbedford.com.co
Bogotá - Medellín - Cartagena
www.russellbedford.com.co

EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE
GRUPO ASD S.A.S.
IDENTIFICADO CON NIT 860.510.031-7

CONSIDERANDO QUE:

1. De conformidad con el artículo 2 de la Ley 43 de 1990, la Revisoría Fiscal es una actividad relacionada con la ciencia contable, la cual debe ser ejercida por un Contador Público, quien lleva a cabo sus funciones con fundamento en las normas, principios y procedimientos propios de dicha profesión. Con base en lo anterior, no puede exigírsele al Contador Público que actúa como Revisor Fiscal que el ejercicio de su actividad se realice con fundamento en consideraciones que no tienen sustento en los principios, normas y procedimientos que tanto internacional como nacionalmente determinan su actuación profesional.

2. El artículo 10 de la Ley 43 de 1990 señala que la atestación o firma de un contador público en los actos propios de la profesión, hace presumir, salvo prueba en contrario, que el acto se ajusta a los requisitos legales, lo mismo que a los estatutarios en el caso de personas jurídicas.

3. De conformidad con las previsiones legales y pronunciamientos jurisprudenciales existentes en la materia, la función de certificación es una actividad propia de la ciencia contable, que tiene carácter de prueba cuando versa sobre actos propios de la profesión de Contador Público, es decir cuando se expide con fundamento en los libros de contabilidad y en el sistema contable.

4. 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 aplicable en Colombia.

5. La Revisoría Fiscal realiza una auditoría sobre los estados financieros de la entidad, de conformidad con el marco técnico actualmente aplicable en Colombia.

CERTIFICO QUE:

1. Mi trabajo de revisoría fiscal por el año fiscal que terminó el 31 de diciembre de 2023 se encuentra actualmente en proceso y concluirá con la emisión del dictamen de la revisoría fiscal durante el primer trimestre del año 2024.

Russell Bedford RBG SAS
Auditores – Consultores

Oficina Bogotá
Avenida 19 No. 118 – 30 Of. 508
T: +57 (1) 629 3891
E: info@russellbedford.com.co
Bogotá - Medellín - Cartagena
www.russellbedford.com.co

2. Para efectos de esta certificación he obtenido de la Gerencia la información que he considerado necesaria y he seguido los procedimientos establecidos por las normas de aseguramiento de información aceptadas en Colombia.

3. La Compañía ha cumplido con el pago de los aportes a los sistemas de Salud, Riesgos Laborales, Pensiones y Aportes a la Caja de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF y Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA, correspondientes a sus trabajadores y/o empleados, durante los últimos 6 meses y a la fecha, dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 50 de La Ley 789 de 2002 y la Ley 1150 de 2007 el cual señala "Cuando la contratación se realice con personas jurídicas, se deberá acreditar el pago de los aportes de sus empleados, a los sistemas mencionados mediante certificación expedida por el revisor fiscal, cuando este exista de acuerdo con los requerimientos de ley, o por el representante legal durante un lapso equivalente al que exija el respectivo régimen de contratación para que se hubiera constituido la sociedad, el cual en todo caso no será inferior a los seis (6) meses anteriores a la celebración del contrato"

La presente constancia se expide a solicitud de la administración en Bogotá a los cinco (5) días del mes de febrero de dos mil veinticuatro (2024).

ELSA ILDELIRIA VALDERRAMA MONTES
Revisora Fiscal
T.P. 146929-T
Designada por Russell Bedford RBG S.A.S.

compensar | miplanilla.com

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

DATOS DEL APORTANTE					
TIPO	NÚMERO	NOMBRE RAZÓN SOCIAL	DIRECCIÓN	TELÉFONO	FAX
NI	860510031	GRUPO ASESORIA EN SISTEMATIZACION DE DATOS SOCIEDA	CL 32 13 07	3402501	
FORMA PRESENTACIÓN	CLASE APORTANTE	NOMBRE SUCURSAL	CÓDIGO	DEPARTAMENTO	CIUDAD / MUNICIPIO
S	A	PRINCIPAL	PPAL	BOGOTÁ D. C.	BOGOTÁ, D.C.

DATOS DE LA PLANILLA								
PERIODO LIQUIDACIÓN				TIPO PLANILLA	FECHA PAGO (DIA MES AÑO)	NÚMERO RADICACIÓN	EXONERADO PAGO PARAFISCALES Y SALUD	SE ACOGE A LOS BENEFICIOS DE LEY 1429 DE 2010 A CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR
SALUD		PENSIÓN, RIESGOS LAB, CAJA, SENA, ICBF						
MES	AÑO	MES	AÑO					
2	2024	1	2024	E	05 02 2024	74517336	Si	No

CENTRO DE TRABAJO	Todos	NÚMERO DE EMPLEADOS	33	NIT EMPRESA CONVENIO	Todos

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	TIPO COT	SUB COT	EXT	COL EXT	Exon	COD MUN	COD DEP	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP	EPS	AFP	ARL	CCF	CÓDIGO EPS	IBC EPS	TARIFA EPS	APORTE EPS	CÓDIGO AFP	IBC AFP	TARIFA AFP	APORTE AFP	FSP Solidaridad
1	CC 1000137381	FLOREZ DIAZ HEIDY DAYANA	1	0			Si	001	11							X	X								30	30	30	30	EPS008	$2,645,500	4.00%	$105,900	25-14	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
2	CC 1000776075	MAHECHA SALAZAR JEFERSON ANTONIO	1	0			Si	001	11	X															28	28	28	28	EPSC34	$3,033,333	4.00%	$121,400	230301	$3,033,333	16.00%	$485,400	$0
3	CC 1001204918	MAHECHA FORERO GISELL GALATEA	1	0			Si	001	11							X									28	28	28	28	EPS005	$2,469,133	4.00%	$98,800	25-14	$2,469,133	16.00%	$395,100	$0
4	CC 1001204918	MAHECHA FORERO GISELL GALATEA	1	0			Si	001	11										X						2	2	2	2	EPS005	$104,921	4.00%	$4,200	25-14	$104,921	16.00%	$16,800	$0
5	CC 1005059614	CABADIAZ ROLON SLENDY DAYANA	1	0			Si	001	54							X									30	30	30	30	ESSC24	$2,645,500	4.00%	$105,900	230201	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
6	CC 1012326662	CASTELLANOS ROJAS JUAN DAVID	1	0			Si	001	11							X									30	30	30	30	EPS008	$2,645,500	4.00%	$105,900	230301	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
7	CC 1012437572	OSMA DEVIA RUBEN DARIO	1	0			Si	001	11							X									30	30	30	30	EPS005	$2,645,500	4.00%	$105,900	230301	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
8	CC 1013662724	LOZANO AREVALO WALTER AULY	1	0			Si	001	11	X															29	29	29	29	EPS008	$4,021,333	4.00%	$160,900	230301	$4,021,333	16.00%	$643,500	$0
9	CC 1013674157	RESTREPO DUARTE YURANY ESTEFANY	1	0			Si	001	11							X									30	30	30	30	EPS037	$2,645,500	4.00%	$105,900	231001	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
10	CC 1014283806	SIERRA PARRA GERALDINE	1	0			Si	001	11		X					X									2	2	2	2	EPS037	$176,367	4.00%	$7,100	230301	$176,367	16.00%	$28,300	$0
11	CC 1014283806	SIERRA PARRA GERALDINE	1	0			Si	001	11										X						20	20	20	20	EPS037	$1,175,837	4.00%	$47,100	230301	$1,175,837	16.00%	$188,200	$0
12	CC 1014659032	VALENZUELA CAMELO KAREN SOFIA	1	0			Si	001	11							X									30	30	30	30	EPS005	$2,645,500	4.00%	$105,900	25-14	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
13	CC 1016055621	CHAPARRO PAVA JOHANNA PATRICIA	1	0			Si	001	11	X															26	26	26	26	EPS017	$4,506,667	4.00%	$180,300	230301	$4,506,667	16.00%	$721,100	$0
14	CC 1018465585	GONZALEZ VARGAS PAOLA ANDREA	1	0			Si	001	11							X									28	28	28	28	EPS002	$2,469,133	4.00%	$98,800	231001	$2,469,133	16.00%	$395,100	$0
15	CC 1018465585	GONZALEZ VARGAS PAOLA ANDREA	1	0			Si	001	11										X						2	2	2	2	EPS002	$104,921	4.00%	$4,200	231001	$104,921	16.00%	$16,800	$0
16	CC 1020821051	ZAMUDIO ROMERO JUAN NICOLAS	1	0			Si	001	11							X									28	28	28	28	EPS017	$2,469,133	4.00%	$98,800	230301	$2,469,133	16.00%	$395,100	$0
17	CC 1020821051	ZAMUDIO ROMERO JUAN NICOLAS	1	0			Si	001	11										X						2	2	2	2	EPS017	$104,921	4.00%	$4,200	230301	$104,921	16.00%	$16,800	$0
18	CC 1021668260	VELASQUEZ GOMEZ MICHEL ANDREA	1	0			Si	001	11	X															29	29	29	29	EPS005	$2,557,317	4.00%	$102,300	230301	$2,557,317	16.00%	$409,200	$0
19	CC 1023010769	GUTIERREZ BARBOSA ANGIE TATIANA	1	0			Si	001	11							X									30	30	30	30	EPS008	$2,645,500	4.00%	$105,900	230301	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
20	CC 1031643234	SOLER GOMEZ DANIEL MAURICIO	1	0			Si	001	11							X									30	30	30	30	EPS005	$2,645,500	4.00%	$105,900	230301	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
21	CC 1032468142	BALLESTEROS RODRIGUEZ LAURA DANIELA	1	0			Si	001	11							X									30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
22	CC 1032496447	GUERRERO CASTAÑO LUISA FERNANDA	1	0			Si	001	11							X									30	30	30	30	EPS002	$2,645,500	4.00%	$105,900	230201	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
23	CC 1033772636	MILA DAVILA LAURA KATHERIN	1	0			Si	001	11							X									30	30	30	30	EPS010	$2,645,500	4.00%	$105,900	230301	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	FSP Subsistencia	CÓDIGO ARL	IBC ARL	TARIFA ARL	CLASE RIE	APORTE ARL	CÓDIGO CCF	IBC CCF	TARIFA CCF	APORTE CCF	TARIFA SENA	APORTE SENA	TARIFA ICBF	APORTE ICBF
1	CC 1000137381	FLOREZ DIAZ HEIDY DAYANA	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
2	CC 1000776075	MAHECHA SALAZAR JEFERSON ANTONIO	$0	14-7	$3,033,333	0.52%	1	$15,900	CCF22	$3,033,333	4.00%	$121,400	0.00%	$0	0.00%	$0
3	CC 1001204918	MAHECHA FORERO GISELL GALATEA	$0	14-7	$2,469,133	0.52%	1	$12,900	CCF22	$2,469,133	4.00%	$98,800	0.00%	$0	0.00%	$0
4	CC 1001204918	MAHECHA FORERO GISELL GALATEA	$0	14-7	$104,921	0.00%	1	$0	CCF22	$104,921	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
5	CC 1005059614	CABADIAZ ROLON SLENDY DAYANA	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF36	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
6	CC 1012326662	CASTELLANOS ROJAS JUAN DAVID	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
7	CC 1012437572	OSMA DEVIA RUBEN DARIO	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
8	CC 1013662724	LOZANO AREVALO WALTER AULY	$0	14-7	$4,021,333	0.52%	1	$21,000	CCF22	$4,021,333	4.00%	$160,900	0.00%	$0	0.00%	$0
9	CC 1013674157	RESTREPO DUARTE YURANY ESTEFANY	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
10	CC 1014283806	SIERRA PARRA GERALDINE	$0	14-7	$176,367	0.52%	1	$1,000	CCF22	$268,225	4.00%	$10,800	0.00%	$0	0.00%	$0
11	CC 1014283806	SIERRA PARRA GERALDINE	$0	14-7	$1,175,837	0.00%	1	$0	CCF22	$1,175,837	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
12	CC 1014659032	VALENZUELA CAMELO KAREN SOFIA	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
13	CC 1016055621	CHAPARRO PAVA JOHANNA PATRICIA	$0	14-7	$4,506,667	0.52%	1	$23,600	CCF22	$4,506,667	4.00%	$180,300	0.00%	$0	0.00%	$0
14	CC 1018465585	GONZALEZ VARGAS PAOLA ANDREA	$0	14-7	$2,469,133	0.52%	1	$12,900	CCF22	$2,469,133	4.00%	$98,800	0.00%	$0	0.00%	$0
15	CC 1018465585	GONZALEZ VARGAS PAOLA ANDREA	$0	14-7	$104,921	0.00%	1	$0	CCF22	$104,921	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
16	CC 1020821051	ZAMUDIO ROMERO JUAN NICOLAS	$0	14-7	$2,469,133	0.52%	1	$12,900	CCF22	$2,469,133	4.00%	$98,800	0.00%	$0	0.00%	$0
17	CC 1020821051	ZAMUDIO ROMERO JUAN NICOLAS	$0	14-7	$104,921	0.00%	1	$0	CCF22	$104,921	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
18	CC 1021668260	VELASQUEZ GOMEZ MICHEL ANDREA	$0	14-7	$2,557,317	0.52%	1	$13,400	CCF22	$2,557,317	4.00%	$102,300	0.00%	$0	0.00%	$0
19	CC 1023010769	GUTIERREZ BARBOSA ANGIE TATIANA	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
20	CC 1031643234	SOLER GOMEZ DANIEL MAURICIO	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
21	CC 1032468142	BALLESTEROS RODRIGUEZ LAURA DANIELA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF22	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
22	CC 1032496447	GUERRERO CASTAÑO LUISA FERNANDA	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
23	CC 1033772636	MILA DAVILA LAURA KATHERIN	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	TIPO COT	SUB COT	EXT	COL EXT	Exon	COD MUN	COD DEP	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP	EPS	AFP	ARL	CCF	CÓDIGO EPS	IBC EPS	TARIFA EPS	APORTE EPS	CÓDIGO AFP	IBC AFP	TARIFA AFP	APORTE AFP	FSP Solidaridad
24	CC 1058846017	TABARES ORTIZ JORGE IVAN	1	0			Si	001	11							X									30	30	30	30	EPS005	$4,550,000	4.00%	$182,000	230201	$4,550,000	16.00%	$728,000	$0
25	CC 1072196210	PINZON MENDEZ LUIS ALBERTO	1	0			Si	001	11							X									28	28	28	28	EPS017	$2,469,133	4.00%	$98,800	230301	$2,469,133	16.00%	$395,100	$0
26	CC 1072196210	PINZON MENDEZ LUIS ALBERTO	1	0			Si	001	11										X						2	2	2	2	EPS017	$104,921	4.00%	$4,200	230301	$104,921	16.00%	$16,800	$0
27	CC 1082885713	TORRES ALVARADO SERGIO ANDRES	1	0			Si	001	11	X															22	22	22	22	EPS002	$2,860,000	4.00%	$114,400	230301	$2,860,000	16.00%	$457,600	$0
28	CC 1093786226	ARENAS CARDONA INGRID FERNANDA	1	0			Si	001	54							X									30	30	30	30	EPS037	$2,645,500	4.00%	$105,900	230201	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
29	CC 1098776013	ARENAS GONZALEZ LORENA	1	0			Si	001	54	X															9	9	9	9	EPS037	$793,650	4.00%	$31,800	25-14	$793,650	16.00%	$127,000	$0
30	CC 1116810173	CORDOBA FUENTES ANGIE VIVIANA	1	0			Si	001	81							X									30	30	30	30	EPS037	$2,645,500	4.00%	$105,900	230301	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
31	CC 1144134835	PORTILLO RAMIREZ SANDRA MARCELA	1	0			Si	001	11							X									28	28	28	28	EPS010	$2,469,133	4.00%	$98,800	231001	$2,469,133	16.00%	$395,100	$0
32	CC 1144134835	PORTILLO RAMIREZ SANDRA MARCELA	1	0			Si	001	11										X						2	2	2	2	EPS010	$104,921	4.00%	$4,200	231001	$104,921	16.00%	$16,800	$0
33	CC 52311588	MARTINEZ GUERRERO HEIDY LISETTE	1	0			Si	001	11							X									30	30	30	30	EPS017	$2,645,500	4.00%	$105,900	230301	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
34	CC 52457797	PINZON NUÑEZ YAMILE	1	0			Si	001	11							X									28	28	28	28	EPS005	$2,469,133	4.00%	$98,800	25-14	$2,469,133	16.00%	$395,100	$0
35	CC 52457797	PINZON NUÑEZ YAMILE	1	0			Si	001	11									X							2	2	2	2	EPS005	$157,373	0.00%	$0	25-14	$157,373	16.00%	$25,200	$0
36	CC 52792283	RODRIGUEZ YAYA NEIDY YOJANA	1	0			Si	001	11							X									30	30	30	30	EPS010	$2,645,500	4.00%	$105,900	230301	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
37	CC 52800611	NUMPAQUE MONROY YANETH	1	0			Si	001	11							X									30	30	30	30	EPS005	$2,645,500	4.00%	$105,900	230201	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
38	CC 80000312	BOLAÑO GUTIERREZ JOSEPH ENRIQUE	1	0			Si	001	11	X															29	29	29	29	EPS008	$2,557,317	4.00%	$102,300	231001	$2,557,317	16.00%	$409,200	$0
39	CC 80815837	SOLER PEÑA JOHN FREDY	1	0			Si	001	11							X									30	30	30	30	EPS005	$2,645,500	4.00%	$105,900	230301	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
40	CC 80897145	MORALES BARON LUIS MIGUEL	1	0			Si	001	11	X															26	26	26	26	EPS010	$5,633,333	4.00%	$225,400	230201	$5,633,333	16.00%	$901,400	$28,200
																															$3,739,200				$14,975,500	$28,200

PAGADO

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	FSP Subsistencia	CÓDIGO ARL	IBC ARL	TARIFA ARL	CLASE RIE	APORTE ARL	CÓDIGO CCF	IBC CCF	TARIFA CCF	APORTE CCF	TARIFA SENA	APORTE SENA	TARIFA ICBF	APORTE ICBF
24	CC 1058846017	TABARES ORTIZ JORGE IVAN	$0	14-7	$4,550,000	0.52%	1	$23,800	CCF22	$4,550,000	4.00%	$182,000	0.00%	$0	0.00%	$0
25	CC 1072196210	PINZON MENDEZ LUIS ALBERTO	$0	14-7	$2,469,133	0.52%	1	$12,900	CCF22	$2,469,133	4.00%	$98,800	0.00%	$0	0.00%	$0
26	CC 1072196210	PINZON MENDEZ LUIS ALBERTO	$0	14-7	$104,921	0.00%	1	$0	CCF22	$104,921	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
27	CC 1082885713	TORRES ALVARADO SERGIO ANDRES	$0	14-7	$2,860,000	0.52%	1	$15,000	CCF22	$2,860,000	4.00%	$114,400	0.00%	$0	0.00%	$0
28	CC 1093786226	ARENAS CARDONA INGRID FERNANDA	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF36	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
29	CC 1098776013	ARENAS GONZALEZ LORENA	$0	14-7	$793,650	0.52%	1	$4,200	CCF36	$793,650	4.00%	$31,800	0.00%	$0	0.00%	$0
30	CC 1116810173	CORDOBA FUENTES ANGIE VIVIANA	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF67	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
31	CC 1144134835	PORTILLO RAMIREZ SANDRA MARCELA	$0	14-7	$2,469,133	0.52%	1	$12,900	CCF22	$2,469,133	4.00%	$98,800	0.00%	$0	0.00%	$0
32	CC 1144134835	PORTILLO RAMIREZ SANDRA MARCELA	$0	14-7	$104,921	0.00%	1	$0	CCF22	$104,921	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
33	CC 52311588	MARTINEZ GUERRERO HEIDY LISETTE	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
34	CC 52457797	PINZON NUÑEZ YAMILE	$0	14-7	$2,469,133	0.52%	1	$12,900	CCF22	$2,469,133	4.00%	$98,800	0.00%	$0	0.00%	$0
35	CC 52457797	PINZON NUÑEZ YAMILE	$0	14-7	$157,373	0.00%	1	$0	CCF22	$157,373	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
36	CC 52792283	RODRIGUEZ YAYA NEIDY YOJANA	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
37	CC 52800611	NUMPAQUE MONROY YANETH	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
38	CC 80000312	BOLAÑO GUTIERREZ JOSEPH ENRIQUE	$0	14-7	$2,557,317	0.52%	1	$13,400	CCF22	$2,557,317	4.00%	$102,300	0.00%	$0	0.00%	$0
39	CC 80815837	SOLER PEÑA JOHN FREDY	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
40	CC 80897145	MORALES BARON LUIS MIGUEL	$28,200	14-7	$5,633,333	0.52%	1	$29,500	CCF22	$5,633,333	4.00%	$225,400	0.00%	$0	0.00%	$0
			$28,200					$481,000				$3,674,800		$0		$0

PAGADO

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

compensar | miplanilla.com

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

DATOS DEL APORTANTE

TIPO	NÚMERO	NOMBRE RAZÓN SOCIAL	DIRECCIÓN	TELÉFONO	FAX
NI	830039329	IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S	CRA.13 A No.29-24-PISO 7	5931990	3817450

FORMA PRESENTACIÓN	CLASE APORTANTE	NOMBRE SUCURSAL	CÓDIGO	DEPARTAMENTO	CIUDAD / MUNICIPIO
S	A	PRINCIPAL	PPAL	BOGOTÁ D. C.	BOGOTÁ, D.C.

DATOS DE LA PLANILLA

PERIODO LIQUIDACIÓN				TIPO PLANILLA	FECHA PAGO (DIA MES AÑO)	NÚMERO RADICACIÓN	EXONERADO PAGO PARAFISCALES Y SALUD	SE ACOGE A LOS BENEFICIOS DE LEY 1429 DE 2010 A CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR
SALUD		PENSIÓN, RIESGOS LAB, CAJA, SENA, ICBF						
MES	AÑO	MES	AÑO					
2	2024	1	2024	E	06 02 2024	74543692	Si	No

CENTRO DE TRABAJO	Todos	NÚMERO DE EMPLEADOS	29	NIT EMPRESA CONVENIO	Todos

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	TIPO COT	SUB COT	EXT	COL EXT	Exon	COD MUN	COD DEP	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP	EPS	AFP	ARL	CCF	CÓDIGO EPS	IBC EPS	TARIFA EPS	APORTE EPS	CÓDIGO AFP	IBC AFP	TARIFA AFP	APORTE AFP	FSP Solidaridad
1	CC 1000224586	QUIMBAY AMAYA JOHAN SEBASTIAN	1	0			Si	001	11							X									30	30	30	30	EPS005	$2,645,500	4.00%	$105,900	230301	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
2	CC 1000251299	RUIZ MUÑOZ ANGELA NATALIA	1	0			Si	001	11							X									30	30	30	30	EPSC34	$2,645,500	4.00%	$105,900	230301	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
3	CC 1000468999	ZAMORA PARRADO DAYANA	1	0			Si	001	11							X									30	30	30	30	EPS005	$3,250,000	4.00%	$130,000	230301	$3,250,000	16.00%	$520,000	$0
4	CC 1000472093	CRUZ ORJUELA CRISTIAN MAURICIO	1	0			Si	001	11							X									30	30	30	30	EPS005	$2,469,134	4.00%	$98,800	230301	$2,469,134	16.00%	$395,100	$0
5	CC 1002729833	VEGA CASTRO DEISY KATHERINE	1	0			Si	001	11							X									30	30	30	30	EPS008	$2,645,500	4.00%	$105,900	230201	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
6	CC 1010241429	GONZALEZ CASTRO ANDREA VALENTINA	1	0			Si	001	11							X									30	30	30	30	EPS008	$2,645,500	4.00%	$105,900	25-14	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
7	CC 1013096006	MORALES COTRINO IVONNE NATALIA	1	0			Si	001	11							X									30	30	30	30	EPS008	$3,250,000	4.00%	$130,000	230201	$3,250,000	16.00%	$520,000	$0
8	CC 1014274400	IBAÑEZ GONZALEZ DANIEL EDILBERTO	1	0			Si	001	11							X									30	30	30	30	EPS002	$2,645,500	4.00%	$105,900	230301	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
9	CC 1014283681	LEAL GARCIA DAYANN VANESSA	1	0			Si	001	11							X									30	30	30	30	EPS002	$2,645,500	4.00%	$105,900	230201	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
10	CC 1015480954	PINILLA MONCALEANO DANIELA ALEXANDRA	1	0			Si	001	11							X									30	30	30	30	EPS008	$2,645,500	4.00%	$105,900	230301	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
11	CC 1016066179	CUBILLOS CUBILLOS JUAN DAVID	1	0			Si	001	11							X									30	30	30	30	EPS002	$2,645,500	4.00%	$105,900	230301	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
12	CC 1018430027	RODRIGUEZ AGUILERA FRANCY ALEJANDRA	1	0			Si	001	11							X									30	30	30	30	EPS002	$2,645,500	4.00%	$105,900	230201	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
13	CC 1019110503	GARCIA CAÑON DARLYN JANKELY	1	0			Si	001	11							X									30	30	30	30	EPS005	$4,550,000	4.00%	$182,000	230201	$4,550,000	16.00%	$728,000	$0
14	CC 1019150523	OSUNA HERNANDEZ JULIAN	1	0			Si	001	11							X									30	30	30	30	EPS010	$2,645,500	4.00%	$105,900	25-14	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
15	CC 1022445954	MARIN CORDOBA DAVID SANTIAGO	1	0			Si	001	11							X									30	30	30	30	EPS017	$2,645,500	4.00%	$105,900	230301	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
16	CC 1023369838	ZARATE QUIROGA BRANDON STIVEN	1	0			Si	001	11							X									30	30	30	30	EPS005	$2,645,500	4.00%	$105,900	25-14	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
17	CC 1026295962	GELVES CASTAÑO ANDERSON RICARDO	1	0			Si	001	11							X									30	30	30	30	EPS002	$2,645,500	4.00%	$105,900	230301	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
18	CC 1032387018	CARRASCAL PINEDA CARLOS MANUEL	1	0			Si	001	11							X									30	30	30	30	EPS008	$2,645,500	4.00%	$105,900	230301	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
19	CC 1043648865	AMEZQUITA LONDOÑO LEYNNER SANTIAGO	1	0			Si	001	11	X															12	12	12	12	ESSC24	$1,058,200	4.00%	$42,400	230301	$1,058,200	16.00%	$169,400	$0
20	CC 1069749316	CHITIVA VELAZQUEZ LILIANA PATRICIA	1	0			Si	001	11							X									30	30	30	30	EPS017	$2,645,500	4.00%	$105,900	25-14	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
21	CC 1075676567	ESPITIA ROBAYO LUISA FERNANDA	1	0			Si	001	11							X									30	30	30	30	EPS017	$2,860,000	4.00%	$114,400	231001	$2,860,000	16.00%	$457,600	$0
22	CC 1089245033	BRAVO ANDRADE ROXANNA LUCERO	1	0			Si	001	76							X									30	30	30	30	ESSC62	$2,645,500	4.00%	$105,900	230201	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
23	CC 1116550911	SANCHEZ CELY JESSICA TATIANA	1	0			Si	001	11							X									30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	FSP Subsistencia	CÓDIGO ARL	IBC ARL	TARIFA ARL	CLASE RIE	APORTE ARL	CÓDIGO CCF	IBC CCF	TARIFA CCF	APORTE CCF	TARIFA SENA	APORTE SENA	TARIFA ICBF	APORTE ICBF
1	CC 1000224586	QUIMBAY AMAYA JOHAN SEBASTIAN	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
2	CC 1000251299	RUIZ MUÑOZ ANGELA NATALIA	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
3	CC 1000468999	ZAMORA PARRADO DAYANA	$0	14-11	$3,250,000	0.52%	1	$17,000	CCF22	$3,250,000	4.00%	$130,000	0.00%	$0	0.00%	$0
4	CC 1000472093	CRUZ ORJUELA CRISTIAN MAURICIO	$0	14-11	$2,469,134	0.52%	1	$12,900	CCF22	$2,469,134	4.00%	$98,800	0.00%	$0	0.00%	$0
5	CC 1002729833	VEGA CASTRO DEISY KATHERINE	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
6	CC 1010241429	GONZALEZ CASTRO ANDREA VALENTINA	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
7	CC 1013096006	MORALES COTRINO IVONNE NATALIA	$0	14-11	$3,250,000	0.52%	1	$17,000	CCF22	$3,250,000	4.00%	$130,000	0.00%	$0	0.00%	$0
8	CC 1014274400	IBAÑEZ GONZALEZ DANIEL EDILBERTO	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
9	CC 1014283681	LEAL GARCIA DAYANN VANESSA	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
10	CC 1015480954	PINILLA MONCALEANO DANIELA ALEXANDRA	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
11	CC 1016066179	CUBILLOS CUBILLOS JUAN DAVID	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
12	CC 1018430027	RODRIGUEZ AGUILERA FRANCY ALEJANDRA	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
13	CC 1019110503	GARCIA CAÑON DARLYN JANKELY	$0	14-11	$4,550,000	0.52%	1	$23,800	CCF22	$4,550,000	4.00%	$182,000	0.00%	$0	0.00%	$0
14	CC 1019150523	OSUNA HERNANDEZ JULIAN	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
15	CC 1022445954	MARIN CORDOBA DAVID SANTIAGO	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
16	CC 1023369838	ZARATE QUIROGA BRANDON STIVEN	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
17	CC 1026295962	GELVES CASTAÑO ANDERSON RICARDO	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
18	CC 1032387018	CARRASCAL PINEDA CARLOS MANUEL	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
19	CC 1043648865	AMEZQUITA LONDOÑO LEYNNER SANTIAGO	$0	14-11	$1,058,200	0.52%	1	$5,600	CCF22	$1,058,200	4.00%	$42,400	0.00%	$0	0.00%	$0
20	CC 1069749316	CHITIVA VELAZQUEZ LILIANA PATRICIA	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
21	CC 1075676567	ESPITIA ROBAYO LUISA FERNANDA	$0	14-11	$2,860,000	0.52%	1	$15,000	CCF22	$2,860,000	4.00%	$114,400	0.00%	$0	0.00%	$0
22	CC 1089245033	BRAVO ANDRADE ROXANNA LUCERO	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF57	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
23	CC 1116550911	SANCHEZ CELY JESSICA TATIANA	$0	14-11	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF22	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

compensar | miplanilla.com

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	TIPO COT	SUB COT	EXT	COL EXT	Exon	COD MUN	COD DEP	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP	EPS	AFP	ARL	CCF	CÓDIGO EPS	IBC EPS	TARIFA EPS	APORTE EPS	CÓDIGO AFP	IBC AFP	TARIFA AFP	APORTE AFP	FSP Solidaridad
24	CC 1151958956	RENTERIA MURILLO JHOSIMAR	1	0			Si	001	76							X									30	30	30	30	EPS012	$2,645,500	4.00%	$105,900	230301	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
25	CC 35254497	HERNANDEZ ROZO OLGA PATRICIA	1	0			Si	001	11							X									30	30	30	30	EPS017	$5,200,000	4.00%	$208,000	25-14	$5,200,000	16.00%	$832,000	$26,000
26	CC 43119779	GUZMAN MUÑOZ LILIANA ISABEL	1	0			Si	001	05							X									30	30	30	30	EPS010	$2,645,500	4.00%	$105,900	230201	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
27	CC 43974975	RODRIGUEZ BEDOYA SANDRA YISELA	1	0			Si	001	05							X									30	30	30	30	EPS010	$2,645,500	4.00%	$105,900	230201	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
28	CC 52445711	VARON OLIVEROS ANA PILAR	1	0			Si	001	11							X									30	30	30	30	EPS005	$2,645,500	4.00%	$105,900	230201	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
29	CC 52970921	COTRINO PALACIOS LIBIA PATRICIA	1	0			Si	001	11							X									30	30	30	30	EPS008	$2,645,500	4.00%	$105,900	230201	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
																																$3,285,500				$13,135,400	$26,000

PAGADO

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

compensar | miplanilla.com

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	FSP Subsistencia	CÓDIGO ARL	IBC ARL	TARIFA ARL	CLASE RIE	APORTE ARL	CÓDIGO CCF	IBC CCF	TARIFA CCF	APORTE CCF	TARIFA SENA	APORTE SENA	TARIFA ICBF	APORTE ICBF
24	CC 1151958956	RENTERIA MURILLO JHOSIMAR	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF57	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
25	CC 35254497	HERNANDEZ ROZO OLGA PATRICIA	$26,000	14-11	$5,200,000	0.52%	1	$27,200	CCF22	$5,200,000	4.00%	$208,000	0.00%	$0	0.00%	$0
26	CC 43119779	GUZMAN MUÑOZ LILIANA ISABEL	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF04	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
27	CC 43974975	RODRIGUEZ BEDOYA SANDRA YISELA	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF04	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
28	CC 52445711	VARON OLIVEROS ANA PILAR	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
29	CC 52970921	COTRINO PALACIOS LIBIA PATRICIA	$0	14-11	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
			$26,000					$430,800				$3,285,500		$0		$0

PAGADO

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario

001

2. Concepto 0 2 Actualización

4. Número de formulario 14930567671

(415)7707212489984(8020) 000001493056767 1

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
9 0 1 4 4 4 0 7 6	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
UNION TEMPORAL ASD - IQ

36. Nombre comercial	37. Sigla

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 32 13 07

42. Correo electrónico clizarazo@grupoasd.com

43. Código postal	44. Teléfono 1	45. Teléfono 2
	3 4 0 2 5 0 1	3 1 6 5 2 2 0 2 9 3

CLASIFICACIÓN

Actividad económica					Ocupación	
Actividad principal		Actividad secundaria		Otras actividades		
46. Código	47. Fecha inicio actividad	48. Código	49. Fecha inicio actividad	50. Código 1 2	51. Código	52. Número establecimientos
6 3 1 1	2 0 2 0 1 2 3 0					

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	7	1	4	4	8	5	2	5	5																	

07- Retención en la fuente a título de renta
14- Informante de exogena
48 - Impuesto sobre las ventas - IVA
52 - Facturador electrónico
55 - Informante de Beneficiarios Finales

Usuarios aduaneros										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
54. Código										
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

Exportadores					
55. Forma	56. Tipo	Servicio	1	2	3
		57. Modo			
		58. CPC			

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 - 07 - 27 / 09 : 37: 10

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 1.6.1.2.6 del Decreto 1625 del 2016. De igual manera al formalizar el trámite el usuario fue informado y acepta la política de tratamiento de datos ley 1581 de 2012.

Firma del solicitante:

Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice.

Firma autorizada:

984. Nombre FLOREZ PINZON ARMANDO

985. Cargo Representante legal Certificado

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

CERTIFICACIÓN

Yo, **ARMANDO FLOREZ PINZON**, identificado con cédula de ciudadanía No.3.229.404, actuando en mi calidad de Representante Legal, de la **UNION TEMPORAL ASD-IQ**, identificada con el NIT No.901.444.076-3, certifico que no tiene empleados a cargo por lo tanto no está obligada a pagar los aportes a seguridad social y parafiscales.

Los miembros responsables de los pagos de seguridad social son las empresas **GRUPO ASD SAS**, identificada con el NIT No.860.510.031-7 y **I.Q OUTSOURCING S.A.S** con nit 830.039.329-8.

Para constancia se firma en BOGOTA, D.C., a los cinco (5) días del mes de Febrero Dos Mil Veinticuatro (2024).

ARMANDO FLOREZ PINZON
Representante Legal

DIAN

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA

DIAN

Representación Gráfica

Datos del Documento

Código Único de Factura - CUFE :
64b3a3523781bdd6e88967444f685172dd3aa4cb2dd93b49abc45449d2b7335dcdb75962c4dbaad0d2d676d013c6df89

Número de Factura: FE-233
Fecha de Emisión: 12/03/2024
Fecha de Vencimiento: 11/04/2024
Tipo de Operación: 10 - Estándar
Forma de pago: Crédito
Medio de Pago: Instrumento no definido
Orden de pedido:
Fecha de orden de pedido:

Datos del Emisor / Vendedor

Razón Social: UNION TEMPORAL ASD - IQ
Nombre Comercial: UNION TEMPORAL ASD - IQ
Nit del Emisor: 901444076
Tipo de Contribuyente: Persona Jurídica
Régimen Fiscal:R-99-PN
Responsabilidad tributaria: 01 -
Actividad Económica: 6311
País: Colombia
Departamento: Bogotá
Municipio / Ciudad: Bogotá, D.c.
Dirección: CL 32 13 07
Teléfono / Móvil: 3402501
Correo: clizarazo@grupoasd.com

Datos del Adquiriente / Comprador

Nombre o Razón Social: UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA
Tipo de Documento: NIT
Número Documento: 900477235
Tipo de Contribuyente: Persona Jurídica
Régimen fiscal: R-99-PN
Responsabilidad tributaria: ZZ -
País: Colombia
Departamento: Bogotá
Municipio / Ciudad: Bogotá, D.c.
Dirección: AV CL 26 59 51 OF 401 TO 3
Teléfono / Móvil: 6015111150
Correo: clizarazo@grupoasd.com

Detalles de Productos

								IMPUESTOS				
Nro.	Código	Descripción	U/M	Cantidad	Precio unitario	Descuento detalle	Recargo detalle	IVA	%	INC	%	Precio unitario de venta
1	bpo02 1 IT BPO 1 1	Troncal SIP NA NA NA NA NA NA 40 Mes	94	40,00	$ 2.598,40	$ 0,00	$ 0,00	$ 19.747,84	19.00			$ 103.936,00
2	bpo02 2 IT BPO 2 1	Minuto IVR Interactive Voice Response Enrutador	94	156.813,00	$ 2,19	$ 0,00	$ 0,00	$ 65.118,79	19.00			$ 342.730,49
3	bpo02 6 IT BPO 7 6	Minutos de conexión outbound Inbound Outbound de fijo a celular	94	5.254,00	$ 21,86	$ 0,00	$ 0,00	$ 21.817,97	19.00			$ 114.831,42
4	bpo02 11 IT BPO 10 1	Minuto Virtual Hold	94	963,00	$ 2,19	$ 0,00	$ 0,00	$ 399,90	19.00			$ 2.104,73
5	bpo02 12 IT BPO 11 1	Clic to call	94	6,00	$ 185,60	$ 0,00	$ 0,00	$ 211,58	19.00			$ 1.113,60
6	bpo02 13 IT BPO 12 1	Web Callback	94	1,00	$ 185,60	$ 0,00	$ 0,00	$ 35,26	19.00			$ 185,60
7	bpo02 16 IT BPO 20 1	Chatbot dumb 45000 Respuesta Chatbot dumb	94	13.411,00	$ 230,58	$ 0,00	$ 0,00	$ 587.540,63	19.00			$ 3.092.319,11
8	bpo02 17 IT BPO 47 2	Plataforma de Centro de Contacto para Agente Multicanal NA NA NA NA NA 48 Licencia por canal por Agente	94	48,00	$ 16.240,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 148.108,80	19.00			$ 779.520,00
9	bpo02 20 IT BPO 66 3	Servidor de Aplicaciones y Componentes	94	1,00	$ 232.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 44.080,00	19.00			$ 232.000,00

10	bpo02 21 IT BPO 53 1	VPN Virtual Private Network Red Privada Virtual sobre Internet	94	1,00	$ 5.660,80	$ 0,00	$ 0,00	$ 1.075,55	19.00			$ 5.660,80
11	bpo02 22 IT BPO 24 1	Analytics	94	1,00	$ 5.289,60	$ 0,00	$ 0,00	$ 1.005,02	19.00			$ 5.289,60
12	bpo02 23 IT BPO 62 43	Componentes complemento Puesto de Trabajo Licenciamiento Microsoft Office	94	57,00	$ 6.124,80	$ 0,00	$ 0,00	$ 66.331,58	19.00			$ 349.113,60
13	bpo02 26 IT BPO 37 6	Supervisor Servicios BPO Jornada Ordinaria Amplia	94	2,00	$ 8.023.019,71	$ 0,00	$ 0,00	$ 3.048.747,49	19.00			$ 16.046.039,42
14	bpo02 27 IT BPO 38 7	Líder de calidad Jornada Ordinaria Amplia	94	2,00	$ 7.059.226,31	$ 0,00	$ 0,00	$ 2.682.506,00	19.00			$ 14.118.452,62
15	bpo02 28 IT BPO 33 1	Agente Minero de Datos Agente profesional Jornada Ordinaria	94	1,00	$ 9.951.727,20	$ 0,00	$ 0,00	$ 1.890.828,17	19.00			$ 9.951.727,20
16	bpo02 29 IT BPO 25 46	Agente en sitio Agente profesional Ciencias sociales humanas y afines jornada ordinaria Plata	94	2,00	$ 5.888.105,26	$ 0,00	$ 0,00	$ 2.237.480,00	19.00			$ 11.776.210,52
17	bpo02 30 IT BPO 25 16	Agente en Sitio Agente técnico Jornada Ordinaria Plata	94	36,56	$ 3.963.880,53	$ 0,00	$ 0,00	$ 27.534.699,71	19.00			$ 144.919.472,18
18	bpo02 31 IT BPO 29 61	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana Videollamada Agente técnico En Sitio Jornada Ordinaria Plata	94	1,00	$ 4.449.139,30	$ 0,00	$ 0,00	$ 845.336,47	19.00			$ 4.449.139,30
19	bpo02 32 IT BPO 29 541	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana Videollamada Agente profesional Ciencias de la educación y afines En Sitio Jornada Ordinaria Plata	94	1,00	$ 6.377.846,79	$ 0,00	$ 0,00	$ 1.211.790,89	19.00			$ 6.377.846,79
20	bpo02 33 IT BPO 32 1	agente Bilingue tecnico en sitio jornada ordinaria plata	94	2,93	$ 4.924.311,86	$ 0,00	$ 0,00	$ 2.741.364,41	19.00			$ 14.428.233,75
21	bpo02 34 IT BPO 28 46	Agente Front Office sin herramienta Agente técnico Jornada Ordinaria Plata Zona 1	94	9,93	$ 3.963.880,53	$ 0,00	$ 0,00	$ 7.478.653,40	19.00			$ 39.361.333,66
22	bpo02 35 IT BPO 39 1	Formador Jornada Ordinaria	94	1,00	$ 6.095.432,91	$ 0,00	$ 0,00	$ 1.158.132,25	19.00			$ 6.095.432,91

Notas Finales

#$11-04-00;122240;leidy.martinez@migracioncolombia.gov.co#$

Factura MIGRACION FEBRERO 2024

MIEMBROS DE LA UNION - GRUPO ASD S.A.S NIT 860 510 031-7 AUTORRETENEDOR RESOLUCION No. 00758 ENERO 27 2006 - GRAN CONTRIBUYENTE RES. DDI 023769 NOV 29 2021 - DIAN 012220 DIC 26 2022 - COD CIIU 6311 TARIFA ICA 9.66 X 1000 BOGOTA - PORCENTAJE DE PARTICIPACION 50%. - IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A. IQ NIT 830 039 329-8 - NO AUTORRETENEDOR RESOLUCION No. 08294 OCT 03 2023 - GRAN CONTRIBUYENTE RES. DIAN 012220 DIC 26 2022 - COD CIIU 6311 - TARIFA ICA 9.66 X 1000 BOGOTA -PORCENTAJE DE PARTICIPACION 50%

Observaciones de las retenciones a aplica

1.1. Aplica Retencion en Ia fuente: PORCENTAJE DE PARTICIPACION 50%. IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A. IQ NIT 830 039 329-8 - NO AUTORRETENEDOR RESOLUCION No. 08294 OCT 03 2023 Tarifa de 4%

1. 2. No aplica Retencion en Ia fuente: PORCENTAJE DE PARTICIPACION 50%. GRUPO ASD S.A.S NIT 860 510 031-7 es Autorretenedor. RESOLUCION No. 00758 ENERO 27 2006

2. No aplica Retención de IVA: La UT dentro de su acta de constitucion, acuerda que los miembros asumen directamente Ia responsabilidades del IVA. Según Art. 1.6.1.4.1D DUR.y el Acta de constitución de Ia UT, y sus miembros son Grandes contribuyentes

3. Aplica Retención de ICA: Tarifa de 9,66/1000

Linea de negocio:

SERVICIOS

Datos Totales



Documento validado por la DIAN 2024-03-12 10:54:08
Documento generado el: 2024-03-12 10:54:07
Generado por: Solución Gratuita DIAN
Nit:800197268

MONEDA	COP
TASA DE CAMBIO	

Subtotal			272.552.693,30
Descuento detalle			0,00
Recargo detalle			0,00
Total Bruto Factura			272.552.693,30
IVA			51.785.011,71
INC			0,00
Bolsas			0,00
Otros impuestos			0,00
Total impuesto (=)			51.785.011,71
Total neto factura (=)			324.337.705,01
Descuento Global (-)			0,00
Recargo Global (+)			0,00
Total factura (=)	**COP $**	$	324.337.705,01

Valores informativos

ANTICIPOS	
Anticipos	0,00

RETENCIONES	
Rete fuente	0,00
Rete IVA	0,00
Rete ICA	2.632.859,02

Numero de Autorización: 18764059515101 Rango desde: 201 Rango hasta: 300 Vigencia: 2024-11-08

CERTIFICACION O ACTA DE RECIBO A SATISTACCION

Fecha : 19-03-2024

EXPEDIENTE : 20232501410000004E

Proveedor : UNION TEMPORAL ASD-IQ

NIT o CC : 9014440763

No.: OC 122240 DE 2023

Objeto : Contratar el servicio de Contact Center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, establecidos por Migración Colombia

Fecha de Inicio.: 28-12-2023 **Finalización :** 27-06-2024
Fecha de Firma Contrato.: 12-12-2023

Valor del Contrato : $ 2,053,298,590.00

Adición	No	Prórroga	No

Valor del Contrato y forma de Pago : Valor del Contrato y forma de Pago : Según acuerdo pago la forma de pago se efectuará de Acuerdo con lo establecido en la cláusula 11 Facturación y Pago del acuerdo Marco de Precio, tendiente a “Contratar el servicio de Contact Center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudanía, establecidos por Migración Colombia.”, contrato CCE. El valor del servicio a cancelar se realizará sobre los servicios prestados, es decir por demanda de los mismos. El Proveedor debe facturar mensualmente los Servicios BPO efectivamente prestados a la entidad compradora, contado desde el inicio de la Orden de Compra. El Proveedor debe presentar la cuenta de cobro o factura dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al mes en que se prestó efectivamente el servicio El Proveedor debe presentar la cuenta de cobro o factura en la dirección indicada para el efecto por la Entidad Compradora y publicar una copia en la Tienda Virtual del Estado Colombiano. De conformidad con la Ley 1231 de 2008 Las Entidades Compradoras deben aprobar o devolver las cuentas de cobro dentro de los tres (3) días calendario siguientes a su recepción y pagarlas dentro de los 30 días calendario, siguientes a la fecha de presentación de la cuenta de cobro. Si la cuenta de cobro no cumple con las normas aplicables o la Entidad Compradora solicita correcciones a la misma, el término de 30 días calendario empezará a contar a partir de la presentación de la nueva cuenta de cobro La cuenta de cobro debe ser presentada entre otros con: (i) los soportes del pago de los La cuenta de cobro debe ser presentada entre otros con: (i) los soportes del pago de los aportes al sistema de seguridad social del personal que prestó el servicio durante y (ii) el informe de prestación de los Servicios BPO. La Entidad Compradora fijará las condiciones particulares para facturación con las que debe cumplir el

Proveedor, informándole a este si requiere de algún documento o formato adicional a los indicados anteriormente.

Supervisor del contrato : MARTINEZ GUTIERREZ LEIDY ANDREA

Se certifica que se recibió satisfactoriamente el objeto contractual, Contratar el servicio de Contact Center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, establecidos por Migración Colombia , de acuerdo a lo contenido en la(s) facturas(s):

FACTURA No.	VALOR	PERIODO DE EJECUCION	
FE-233	324,337,705.01	01 DE FEBRERO DE 2024	29 DE FEBRERO DE 2024

Valor Total.....: $ **324,337,705.01**

Realizar consignación a la cuenta bancaria : AHORROS Número 69000000976 de BANCOLOMBIA

Así mismo adjunto el original de la certificación de cumplimiento y pago oportuno de los aportes parafiscales y de seguridad social el cual fue remitido por el contratista y la verificación de estos por parte de la UAEMC

No. Registro Presupuestal : 9424 DEL 9/01/2024

Observaciones : El contratista ha venido cumpliendo con el objeto contractual

En cumplimiento de la obligación como supervisor en la actualización del expediente virtual en el sistema documental Orfeo y en la plataforma del SECOP II tales como: Actas de Inicio, Certificaciones de Cumplimiento, informe de actividades sobre la ejecución del contrato, Facturas, Órdenes de pago y demás documentos que surjan como consecuencia de la ejecución del presente contrato así mismo la solicitud de liquidación y el acta de liquidación si a ello hubiere lugar.

Certificó que toda la documentación relacionada con la ejecución del contrato se encuentra archivada en el expediente virtual en el sistema documental Orfeo y en la Plataforma del SECOP II de manera eficiente y oportuna.



SUPERVISOR DEL CONTRATO
Nombre :MARTINEZ GUTIERREZ LEIDY ANDREA
Cargo :PROFESIONAL DE MIGRACION
GRUPO DE ATENCION Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA



PROYECTO: Migración Colombia
Periodo: 01 al 29 de febrero de 2024
Orden de Compra: 122240

MIGRACIÓN
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

UT UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

Tabla de contenido

1 INTRODUCCIÓN 4
2 ESPECIFICACIÓN DEL SERVICIO 5
2.1 Objeto del servicio 5
2.2 Alcance del servicio 5
2.3 Canales de contacto 5
3 GLOSARIO 6
4 MODELO DE GESTIÓN 6
4.1 Interacciones Mes 7
4.2 Segmento Inbound 8
4.2.1 Comportamiento Semanal Inbound 9
4.2.2 Comportamiento Día de la Semana Inbound 10
4.2.3 Comportamiento Diario Inbound 11
4.2.4 Comportamiento Franja Horaria Inbound 11
4.3 Segmento Linea Anticorrupción 12
4.3.1 Comportamiento Semanal Anticorrupción 13
4.3.2 Comportamiento Día de la Semana Anticorrupción 13
4.3.3 Comportamiento Diario Anticorrupción 14
4.3.4 Comportamiento Franja Horaria Anticorrupción 14
4.4 Segmento Video Llamada 14
4.4.1 Comportamiento Semanal Video Llamada 15
4.4.2 Comportamiento Día de la Semana Video Llamada 15
4.4.3 Comportamiento Diario Video Llamada 16
4.4.4 Comportamiento Franja Horaria Video Llamada 16
4.5 Segmento Chat 17
4.5.1 Comportamiento Semanal Chat 18
4.5.2 Comportamiento Día de la Semana Chat 18
4.5.3 Comportamiento Diario Chat 19
4.5.4 Comportamiento Franja Horaria Chat 20
4.6 Dejanos Llamarte (C2C) 20
4.6.1 Comportamiento Semanal C2C 21
4.6.2 Comportamiento Día de la Semana C2C 21
4.6.3 Comportamiento Diario C2C 22
4.6.4 Comportamiento Franja Horaria C2C 22

4.7 Dejanos Llamarte (Web Call Back) 23
4.8 Segmento Outbound 24
5 TIPIFICACIONES 24
5.1 % Participación por Motivo de llamada 25
6 GESTION PQRS 28
6.1 Tipo de Solicitud 28
6.2 Gestión por Trámite 28
6.3 Gestión por Backoffice 29
7 AGENDAMIENTO 30
7.1 Top Agendamiendo por cuidades 33
7.2 Registro de Asistencia Agendas 35
8 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN MENSUAL 37
8.1 Encuestas Canal Telefónico 37
8.2 Encuestas Ventanilla Virtual 41
9 QUEJAS 44
9.1 Casos escalados 45
10 NOVEDADES 45

1 INTRODUCCIÓN

El siguiente informe comparte los detalles de la gestión, resultados y métricas operativas, así como oportunidades de mejora identificados y estrategias planteadas y aplicadas.

Partimos recordando el objeto del servicio y nuestras obligaciones contractuales las cuales en el desarrollo del informe vamos presentando.

Se muestran los resultados de la operación a corte del 29 de febrero de 2024, luego con los indicadores por semana, día de la semana y por último día donde se identifica el comportamiento durante las horas del servicio.

También se muestran los resultados de las agendas del mes y finalmente se realiza el análisis sobre el resultado de las encuestas de satisfacción contestadas por nuestros ciudadanos.

2 ESPECIFICACIÓN DEL SERVICIO

2.1 Objeto del servicio

El objeto del Acuerdo Marco es establecer: (i) las condiciones para la contratación de Servicios BPO al amparo del Acuerdo Marco y la prestación del servicio por parte de los Proveedores; (ii) las condiciones en las cuales las Entidades Compradoras se vinculan al Acuerdo Marco y adquieren los Servicios BPO; y (iii) las condiciones para el pago de los Servicios BPO por parte de las Entidades Compradoras.

2.2 Alcance del servicio

Los Proveedores se obligan a entregar a las Entidades Compradoras en la operación los servicios BPO de acuerdo con las especificaciones establecidas en el pliego de condiciones y de acuerdo con las Ofertas presentadas a Colombia Compra Eficiente en la licitación pública 122240.

El Acuerdo Marco busca: (i) aprovechar el poder de negociación que tiene el Estado como un solo comprador, agregando la demanda de Servicios BPO de las Entidades Compradoras a nivel nacional; (ii) mejorar la eficiencia en la contratación de Servicios BPO al hacer un solo proceso de licitación pública; y (iii) garantizar a las Entidades Compradoras la contratación de Servicios BPO durante la vigencia del Acuerdo Marco.

2.3 Canales de contacto

- Telefónico:
    - Línea Fija (601) 601-6170
- Línea Nacional: 018000 018662
- Línea anticorrupción (601) 611-6177
- Ventanilla Virtual:
    - Llámanos (Clic to Call).
    - Déjanos Llamarte (Call me Back).
    - Videollamada.
    - Videollamada por Lengua de Señas.
    - Chatbot.
- Plataforma de citas.

3 GLOSARIO

- **Interacciones recibidas:** Son todas las interacciones de los ciudadanos que buscan contacto con un asesor por los diferentes canales de atención, Telefónico y/o ventanilla virtual.

- **Autogestión:** Son las interacciones que llegan al chat Bot o al IVR y no pasan al asesor, solucionan sus inquietudes con la información que consultan y no requieren atención directa con una persona.

- **Virtual Hold:** Es un servicio que se ofrece cuando la línea está con cola de llamada y le informa al ciudadano que los asesores se encuentran ocupados y ofrece la opción de devolución de llamada.

- **Recibidas ACD:** Son las interacciones que pasan de las opciones del IVR y llegan a la cola para ser atendida por un asesor.

- **Nivel de servicio:** Hace referencia al porcentaje de llamadas contestadas antes de un tiempo determinado.

- **Nivel de atención (Eficacia):** Número de interacciones atendidas sobre el total de interacciones recibidas.

- **Abandono:** Es el porcentaje de llamadas abandonadas/ Llamadas recibidas en un umbral determinado.

- **TMO:** Tiempo Medio de operación, corresponde al tiempo desde que inicia la atención con el ciudadano hasta el final.

4 MODELO DE GESTIÓN

- Fecha de inicio contrato: 28 de diciembre de 2023.
- Fecha de final gestión: 27 de junio de 2024.
- Periodo de gestión a presentar: 1 al 29 de febrero de 2024.

A continuación, detallamos la gestión ejecutada en el mes de febrero por cada modelo de gestión así:

Gestión de Contact Center: En este agrupamos los servicios prestados para la atención de interacciones entrantes así:

- Atención telefónica de las líneas de servicio, así como de conmutador, esta cubre tanto idioma español como inglés.
- Atención por Ventanilla virtual Chat Bot, chat, llámanos, Videollamada y déjanos llamarte, en idioma español y Lengua de señas.
- Gestión de PQRS: En este se detallan las actividades para la atención de cada una de las solicitudes que son direccionadas al equipo de apoyo.
- Gestión Presencial: Corresponde a las actividades desarrolladas en cada punto de atención de Migración Colombia de acuerdo con los servicios contratados y seleccionados en la orden de compra.

4.1 Interacciones Mes

A continuación, se presenta el total de interacciones, teniendo en cuenta los segmentos de atención.

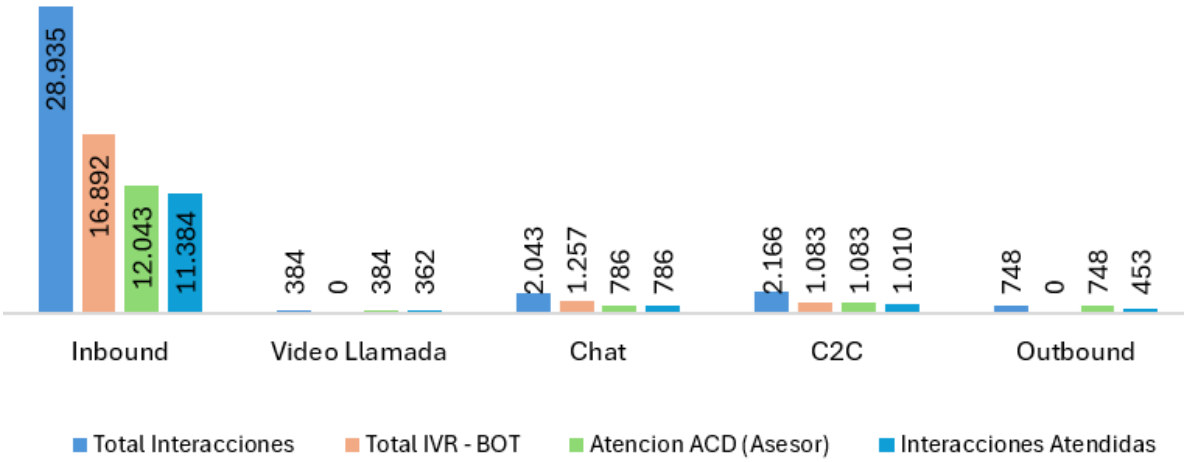
Telefónico: Se muestran las interacciones recibidas por las líneas de servicio fija, 01800, inglés, importante tener presente que las llamadas ingresan al IVR donde dependiendo de la opción seleccionada hay paso a agente o opciones de audio texto (donde escuchan la información pregrabada dando orientación al ciudadano).

Ventanilla virtual que lo integra:

- **Clic to call:** servicio a través de la web que al realizar la llamada automáticamente pasa al asesor para atención.
- **Web call back:** servicio que permite dejar los datos al ciudadano y se realiza la devolución cuando se esté en horario hábil de atención y haya disponibilidad de asesores.
- **Video llamada:** servicio que permite atención en español y en lenguaje de señas.
- **Chat:** servicio que permite una interacción a través del Chatbot, donde le ciudadano podrá autogestionar sus consultas, así mismo, un paso a agente en caso de que el ciudadano no logre resolver sus inquietudes.

Segmento	Total Interacciones	Total IVR - BOT	Atencion ACD (Asesor)	Interacciones Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atencion	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	% Tipificacion
Inbound	28.935	16.892	12.043	11.384	659	96,64%	95,15%	3,36%	0:04:40	95,99%
Video Llamada	384	0	384	362	22	87,23%	87,23%	12,79%	0:04:37	91,71%
Chat	2.043	1.257	786	786	0	100,00%	95,67%	0,00%	0:12:09	100,00%
C2C	2.166	1.083	1.083	1.010	73	94,04%	93,58%	7,82%	0:04:59	94,16%
Outbound	748	0	748	453	295	52,80%	-	-	0:02:13	-
TOTAL	**34.276**	**19.232**	**15.044**	**13.995**	**1.049**	**-**	**-**	**-**	**-**	**95,47%**

Tabla N° 1



Grafica N° 1

Para el mes de febrero se recibieron **34.276** interacciones en todos los canales de servicio, se presentando una variación de **-167%** referente al mes anterior.

La disminución se debe a la puesta en producción del aplicativo de agendamiento, el cual permite que el ciudadano se autogestione y así evitar la comunicación con las diferentes líneas de atención que dispone la entidad para la ciudadanía.

A continuación, se muestra la variación de interacciones recibidas que solicitaron paso a asesor frente al mes actual, donde se presentó una disminución de -128% frente al total de interacciones del mes inmediatamente anterior.

Atencion ACD (Asesor)	ENE	FEB	Variación
Inbound	31.474	12.043	-161%
Video Llamada	-	384	-
Chat	2.588	786	-229%
C2C	-	1.083	-
Outbound	196	748	74%
TOTAL	**34.258**	**15.044**	-128%

Tabla N° 2

4.2 Segmento Inbound

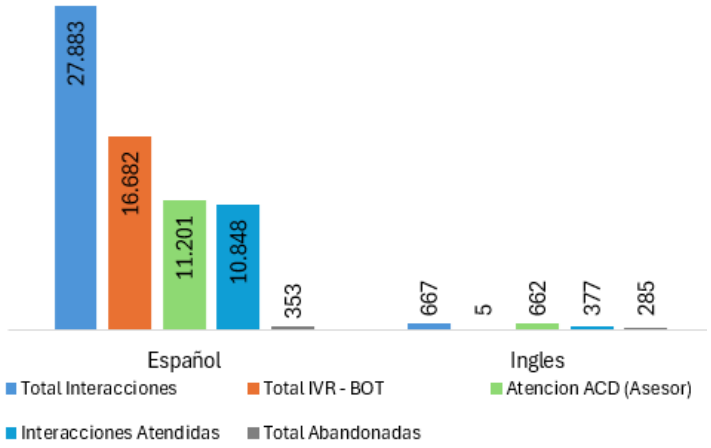
Se muestran las llamadas tanto de la línea fija como de la 01 8000128662, Opción 1 (Español) y la opción 2 (Inglés).

La participación de las llamadas que los ciudadanos solicitan paso a agente es: opción 1, 94% y opción 2, 6%.

Importante tener en cuenta que el 82% de las llamadas se reciben a través de la línea fija y el 18% ingresan a través de la 01 8000128662.

Campaña	Total Llamadas	Total IVR	Atencion ACD (Asesor)	*Llamadas Aten. L.Fija*	*Llamadas Aten. L.018000*	Llamadas Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atencion	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	% Tipificacion
Español	27.883	16.682	11.201	*9.082*	*2.119*	10.848	353	98,73%	91,57%	1,27%	0:07:21	96,59%
Ingles	667	5	662	*595*	67	377	285	57,27%	84,35%	42,73%	0:08:10	79,05%
TOTAL INBOUND	**28.550**	**16.687**	**11.863**	**9.677**	***2.186***	**11.225**	**638**	-	-	-	-	**87,82%**

Tabla N° 3

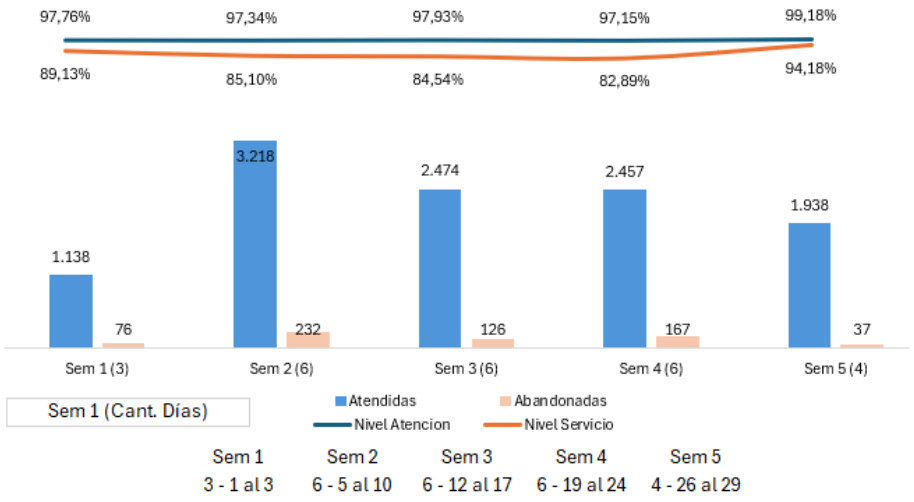


Grafica N° 2

4.2.1 Comportamiento Semanal Inbound

A continuación, se muestra la cantidad de llamadas que ingresaron por semana, cumpliendo con el nivel de servicio y atención contractualmente.

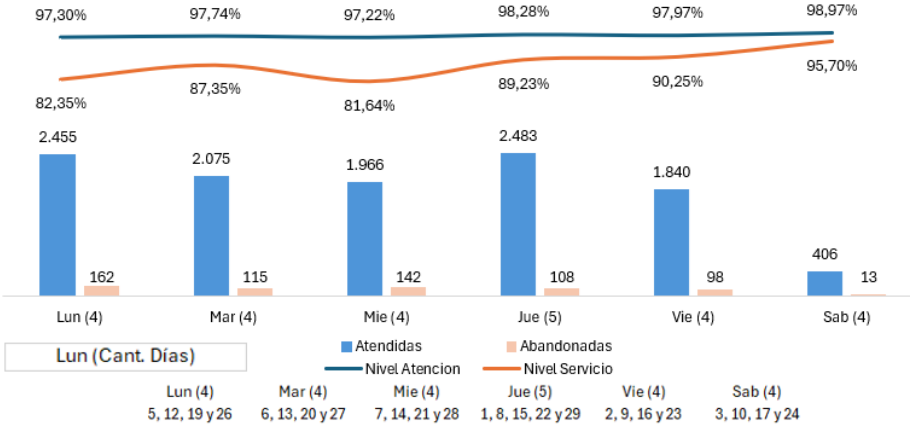
Se evidencia que el incremento de llamadas a la línea telefónica estuvo marcado en la segunda semana (del lunes 5 al viernes 9) con un total de 3.218 este estuvo relacionado con información sobre orientación de trámites de extranjería y trámites de ciudadanos venezolanos además de información de PPT, debido a la entrega masiva que se presentó en Bogotá.



Grafica N° 2

4.2.2 Comportamiento Día de la Semana Inbound

Se identifica que los días de mayor participación de llamadas son los lunes seguidos de los jueves (contamos con cinco jueves en el mes). A resaltar que pese a los incrementos anteriormente mencionados los indicadores de NS y NA se cumplen según los ANS contractuales.

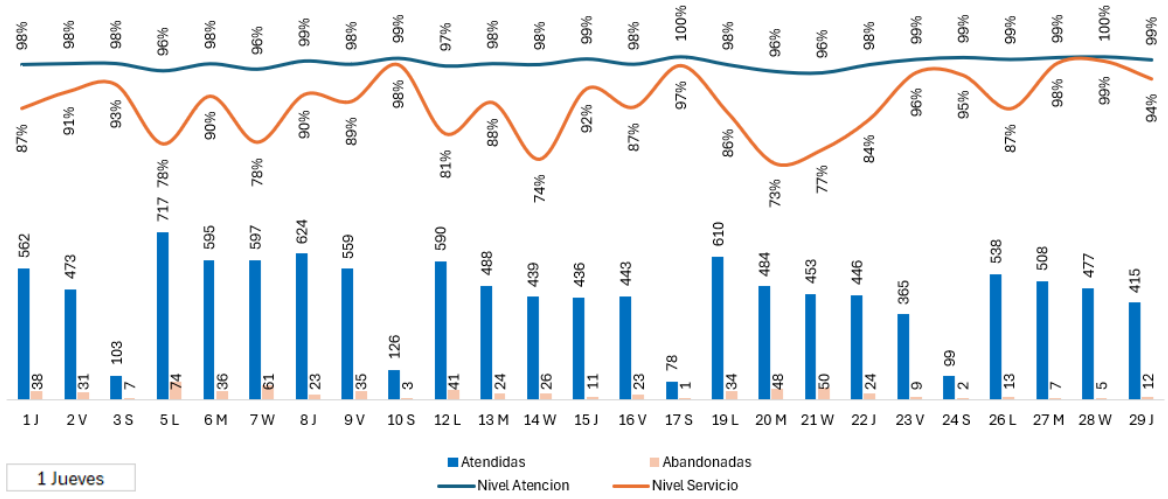


Grafica N° 3

4.2.3 Comportamiento Diario Inbound

Los días 5,12, 19 y 26 de febrero presentaron variación significativa frente a la media habitual. Al realizar el Zoom se pudo identificar que el incremento obedece a las consultas de los siguientes tramites:

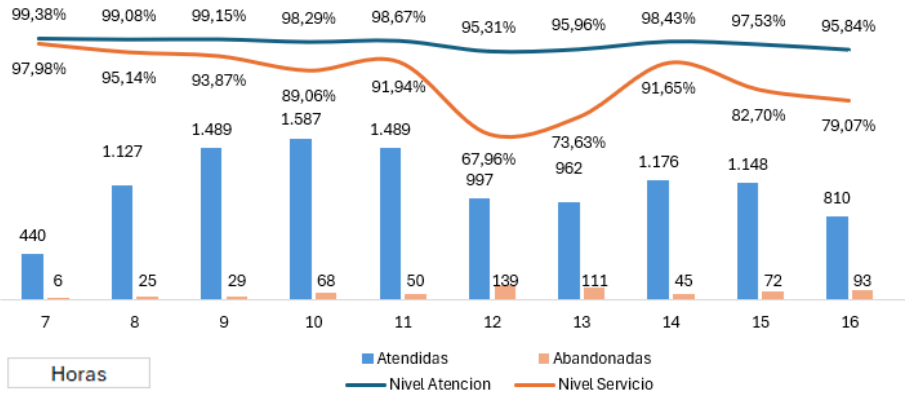
- Permiso de protección temporal (PPT)
- Requisitos Salida del País
- Cédula de Extranjería
- Menores de Edad



Grafica N° 4

4.2.4 Comportamiento Franja Horaria Inbound

Las horas de mayor impacto en volumen son de (9:00 a.m. a 11:00 a.m. y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.), frente al nivel de servicio se evidencia que la afectación está entre las 11:00 a.m. y 2:00 p.m., que son las horas de almuerzo, desde la operación se valida comportamiento para distribución de agentes hacia las 12:00 m, para mejorar el impacto del nivel de servicio.



Grafica N° 5

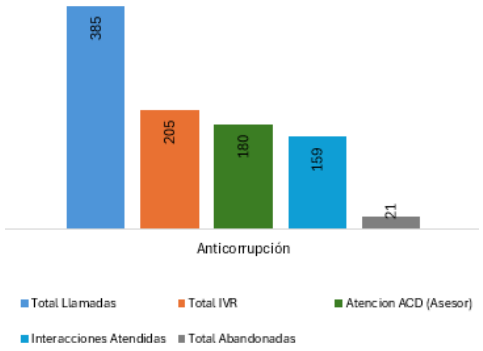
4.3 Segmento Linea Anticorrupción

En este mes ingreso la línea anticorrupción donde se da un direccionamiento al ciudadano sobre los tramites a realizar presuntos actos de corrupción, realizados por funcionarios públicos o contratistas de la entidad.

De las 159 llamadas atendidas tan solo 2 estuvieron relacionadas con casos de enfoque de la línea Anticorrupción, donde se direcciono a realizar respectivo proceso; las otras solicitudes fueron sobre (Información y procesos de los tramites de Migración Colombia), por lo tanto, se direccionaba al ciudadano, a la línea de atención destinadas para estas consultas, motivo por el cual el TMO es de 2 minutos.

Campaña	Total Llamadas	Total IVR	Atencion ACD (Asesor)	Llamadas Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atencion	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	% Tipificacion
Anticorrupción	385	205	180	159	21	94,55%	98,74%	5,45%	0:02:00	95,60%
TOTAL ANTICORRUPCION	**385**	**205**	**180**	**159**	**21**	-	-	-	-	**95,60%**

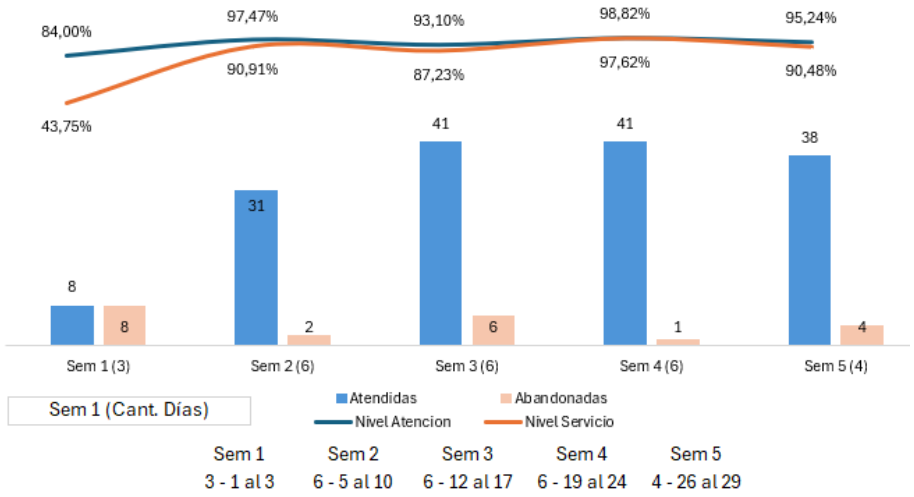
Tabla N° 4



Grafica N° 6

4.3.1 Comportamiento Semanal Anticorrupción

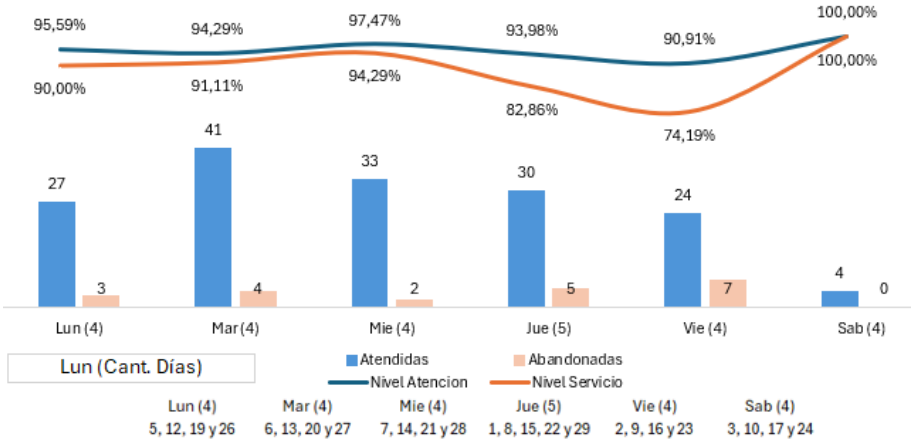
A continuación, se muestra la cantidad de llamadas que se recibieron en esta línea, la semana 3 y 4 es donde se presentó el mayor volumen de llamadas.



Grafica N° 7

4.3.2 Comportamiento Día de la Semana Anticorrupción

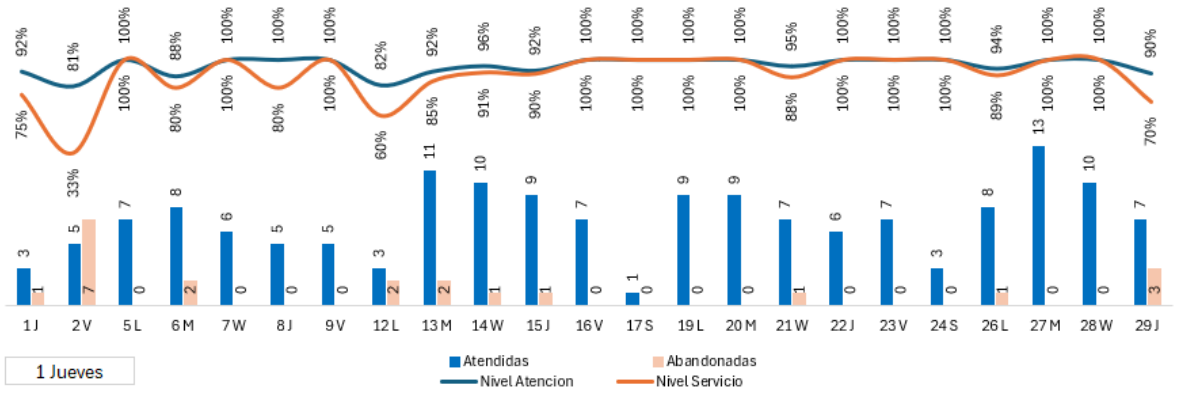
Se identifica que los días donde ingresa el mayor volumen de llamadas fueron los martes y miércoles con 41 y 31 llamadas en total en durante el mes.



Grafica N° 8

4.3.3 Comportamiento Diario Anticorrupción

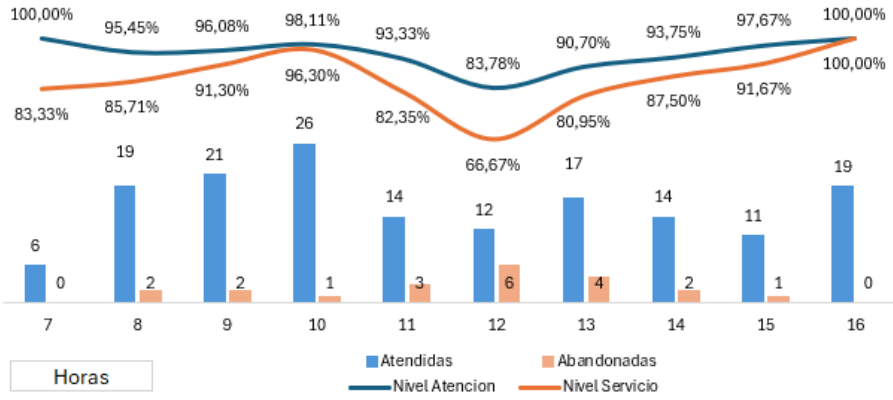
El promedio de ingreso de llamadas por día es de 6 interacciones, donde la gran mayoría son temas referentes a información general de los trámites y solicitudes de la entidad. De igual forma los días sábado el volumen es mínimo, teniendo que un solo sábado ingresaron 3.



Grafica N° 9

4.3.4 Comportamiento Franja Horaria Anticorrupción

Las horas de mayor impacto en volumen son 8 a 10 de la mañana teniendo un comportamiento similar a la línea de español e inglés.



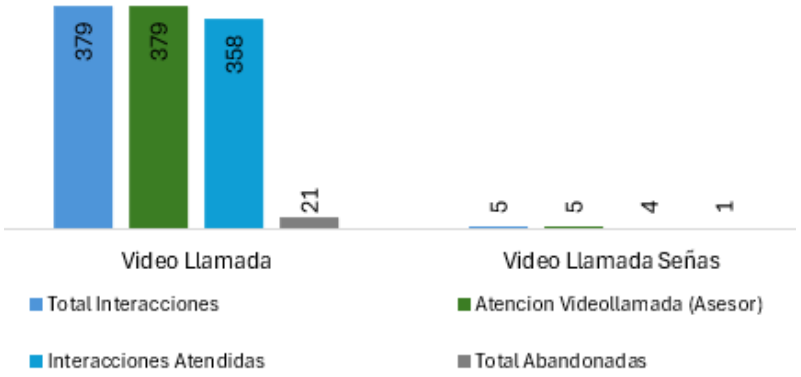
Grafica N° 10

4.4 Segmento Video Llamada

El ingreso de llamadas a este segmento se realizó en febrero, resaltando que se activó también el canal exclusivo para lengua de señas y como se evidencia a continuación, el mayor volumen de atenciones corresponde a atención en español y tan solo 5 video llamadas por el canal de lengua de señas que no correspondían a ciudadanos con esta condición.

Campaña	Total Interacciones	Total Fuera Horario	Atencion Videollamada (Asesor)	Interacciones Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atencion	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	% Tipificacion
Video Llamada	379	0	379	358	21	94,46%	94,46%	5,59%	0:06:21	92,74%
Video Llamada Señas	5	0	5	4	1	80,00%	80,00%	20,00%	0:02:53	75,00%
TOTAL VIDEOLLAMADA	**384**	**0**	**384**	**362**	**22**	-	-	-	-	**83,87%**

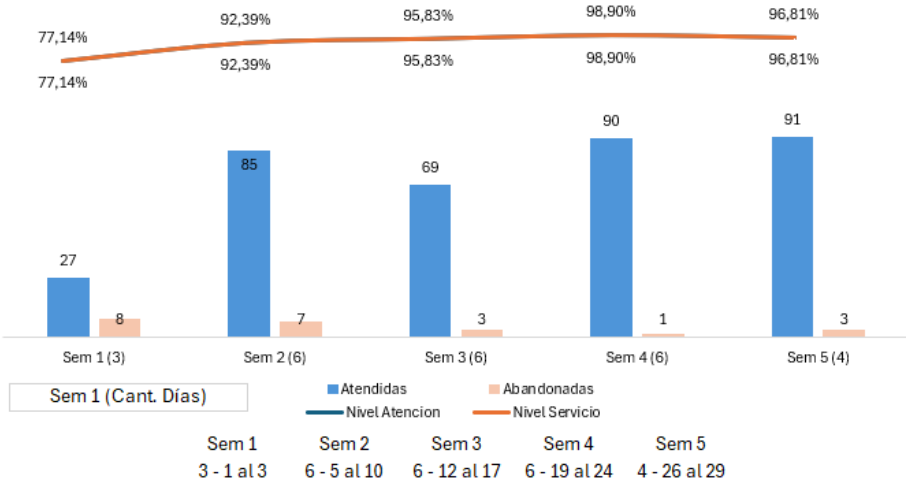
Tabla N° 5



Grafica N° 11

4.4.1 Comportamiento Semanal Video Llamada

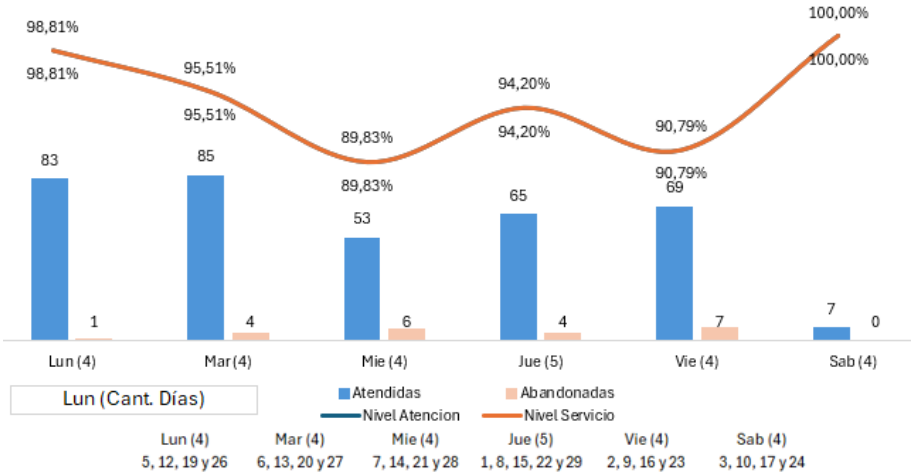
A continuación, se muestra la cantidad de video llamadas recibidas, donde las 2 últimas semanas se presentaron más atenciones.



Grafica N° 12

4.4.2 Comportamiento Día de la Semana Video Llamada

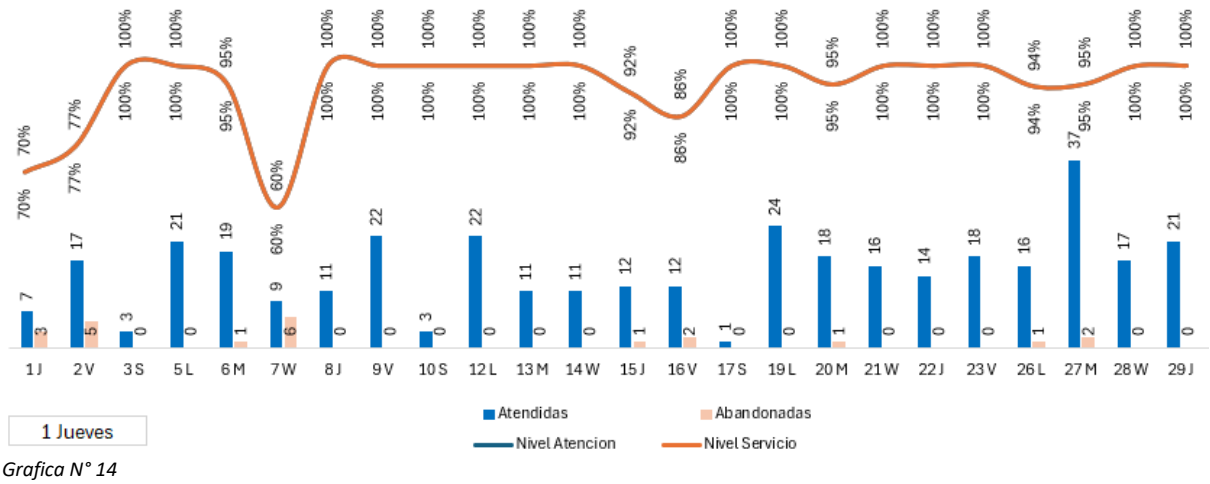
Se identifica que los días donde ingresa el mayor volumen de interacciones en video llamadas fueron los lunes y martes con 83 y 85 interacciones respectivamente.



Grafica N° 13

4.4.3 Comportamiento Diario Video Llamada

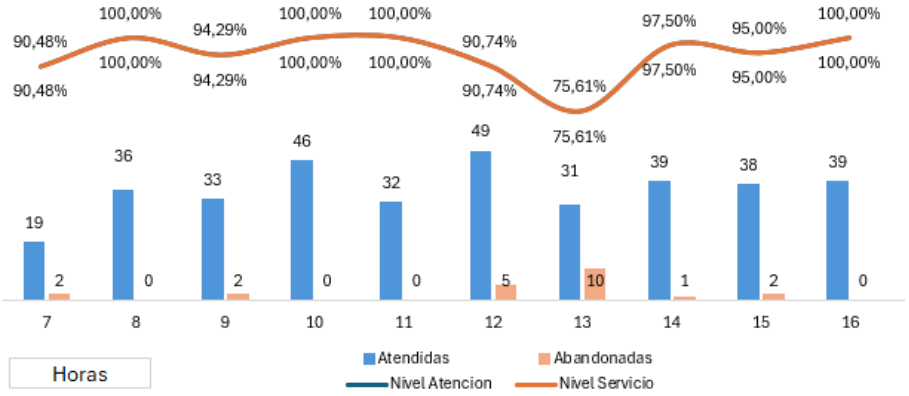
El día 27 de febrero se presentó el día de más interacciones recibidas con 37 registros



Grafica N° 14

4.4.4 Comportamiento Franja Horaria Video Llamada

Las horas de mayor impacto en volumen son a las 10 de la mañana y al medio día; por lo cual se continua en seguimiento, en cuanto a ajuste en los tiempos de break, apalancando el nivel de servicio en la franja horaria mencionada.



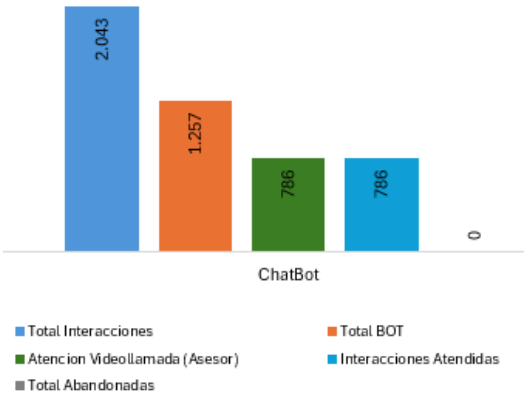
Grafica N° 15

4.5 Segmento Chat

Al Chatbot se conectaron 2.043 ciudadanos, de estos el 38% pasaron a asesor, los demás se autogestionaron con el Bot.

Segmento	Total Interacciones	Total BOT	Atencion ACD (Asesor)	Interacciones Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atencion	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	% Tipificacion
ChatBot	2.043	1.257	786	786	0	100,00%	95,67%	0,00%	0:12:09	100,00%
TOTAL CHAT	**2.043**	**1.257**	**786**	**786**	**0**	-	-	-	-	**100,00%**

Tabla N° 6



Grafica N° 16

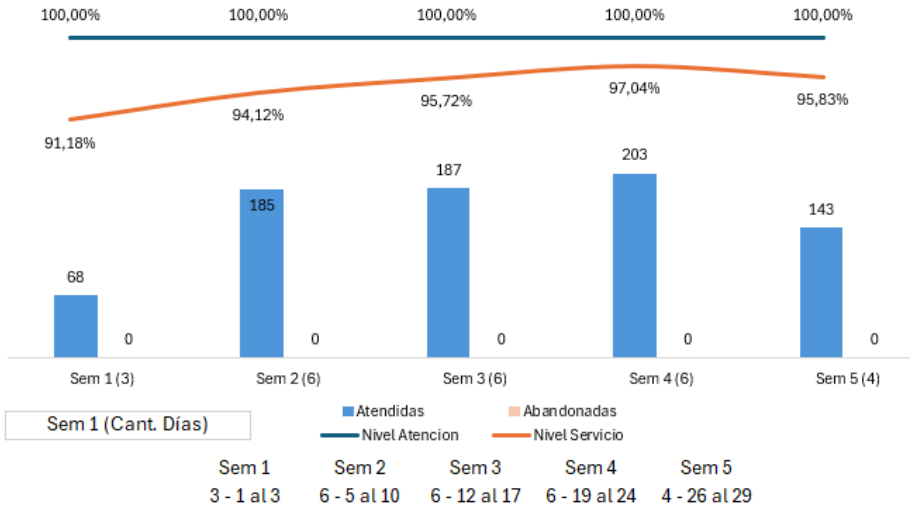
En el comparativo frente al mes anterior de los registros que pasaron a asesor, se resalta que con la salida del Bot el 70% de los ciudadanos se autogestionan con la información publicada y no requieren paso a asesor.

Atencion ACD (Asesor)	ENE	FEB
Chat	2.038	-
ChatBot	550	789
TOTAL	**2.588**	**789**

Tabla N° 7

4.5.1 Comportamiento Semanal Chat

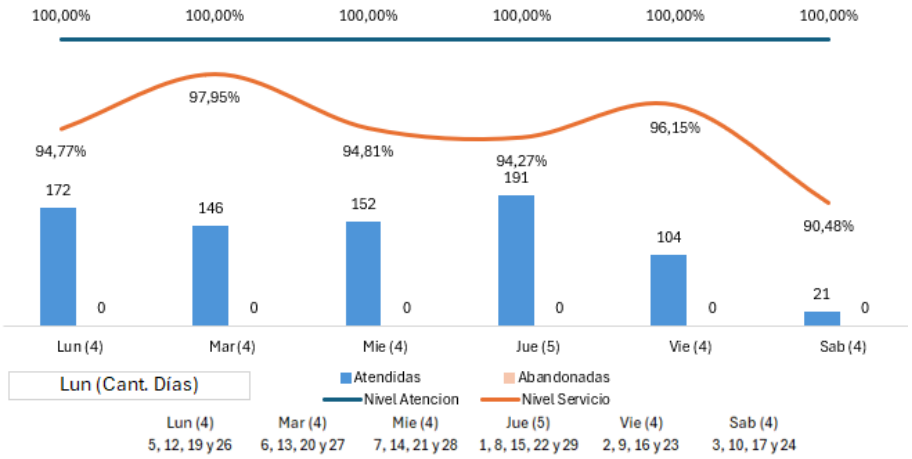
Se identifica que la semana 2 a la 4 presento un promedio de 192 registros, siendo la media en cuanto al comportamiento de ingreso de interacciones.



Grafica N° 17

4.5.2 Comportamiento Día de la Semana Chat

Los lunes y jueves, son los que presentan mayor volumen de atenciones, se evidencia que el nivel de atención y servicio requeridos contractualmente se cumplen en todas las semanas.

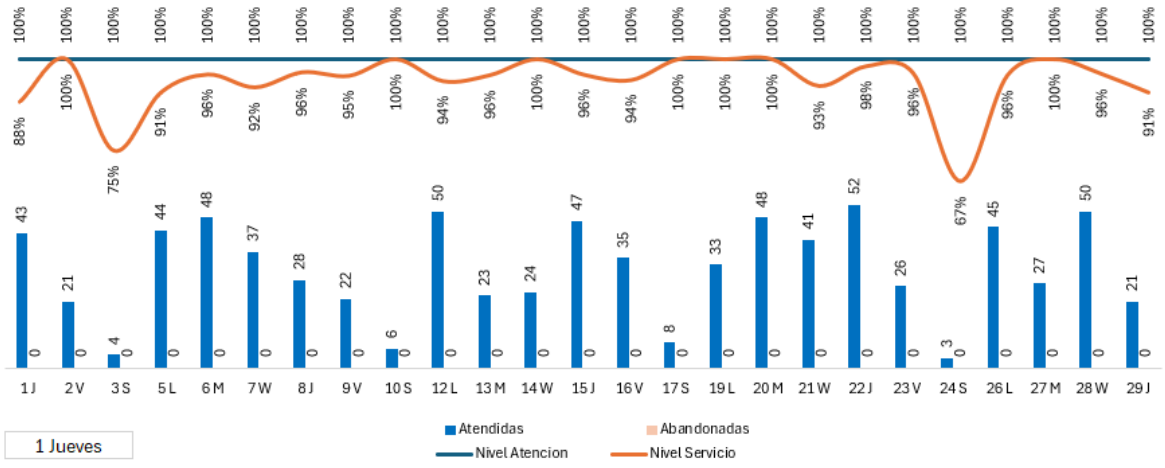


Grafica N° 18

4.5.3 Comportamiento Diario Chat

Se evidencia que los días de mayor volumen son al inicio de semana los lunes, donde los ciudadanos se comunican por los siguientes tramites:

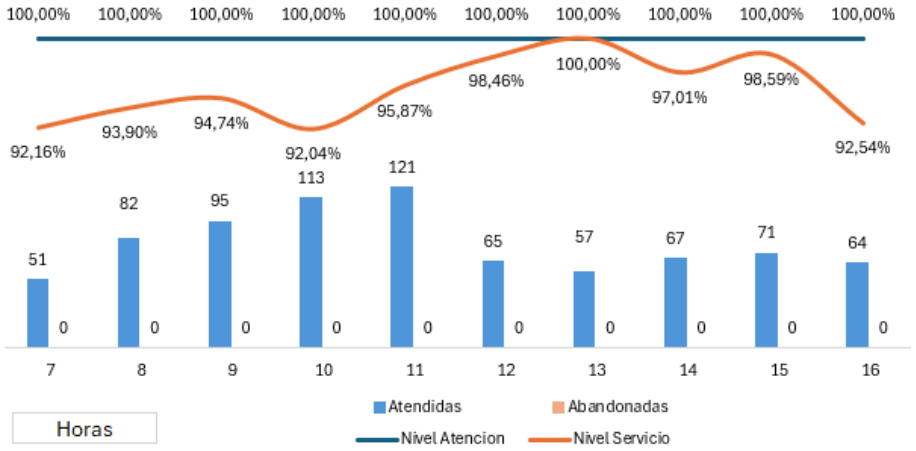
- Consulta
- Salida de colombianos
- Información general
- información general del (PPT)



Grafica N° 19

4.5.4 Comportamiento Franja Horaria Chat

Las franjas horarias donde mayor número de solicitudes con conexión al agente fueron de (10:00 a.m. a 11:00 a.m.)



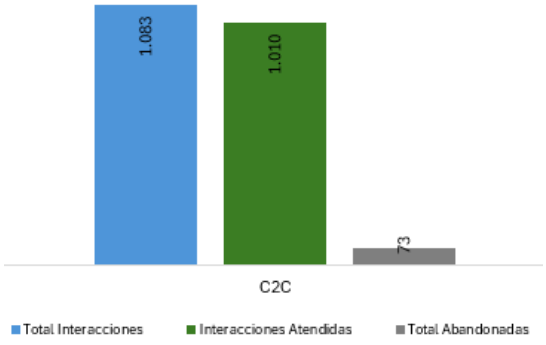
Grafica N° 20

4.6 Dejanos Llamarte (C2C)

Inició funcionamiento en febrero, donde se encuentran los siguientes resultados, dando cumplimiento a los niveles de servicio y atención que se tienen establecidos contractualmente.

Segmento	Total Interacciones	Atencion ACD (Asesor)	Interacciones Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atencion	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	% Tipificacion
C2C	1.083	1.083	1.010	73	94,04%	93,58%	7,82%	0:04:59	94,16%
TOTAL C2C	**1.083**	**1.083**	**1.010**	**73**	-	-	-	-	**94,16%**

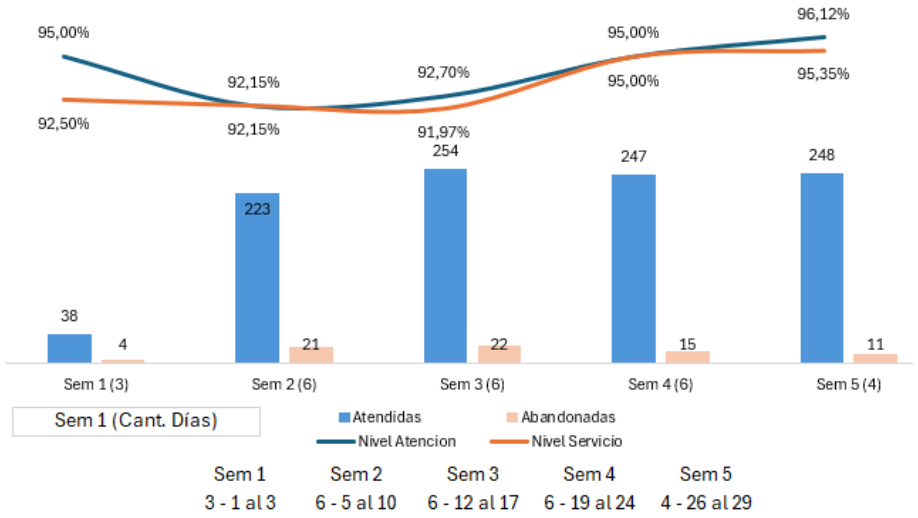
Tabla N° 7



Grafica N° 21

4.6.1 Comportamiento Semanal C2C

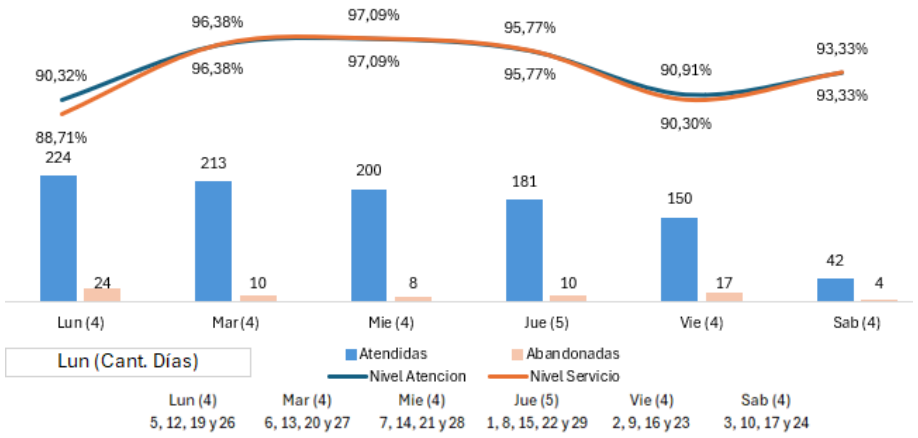
A continuación, se muestra la cantidad de interacciones ingresadas por la página, el más alto fue la tercera semana con 254 registros.



Grafica N° 22

4.6.2 Comportamiento Día de la Semana C2C

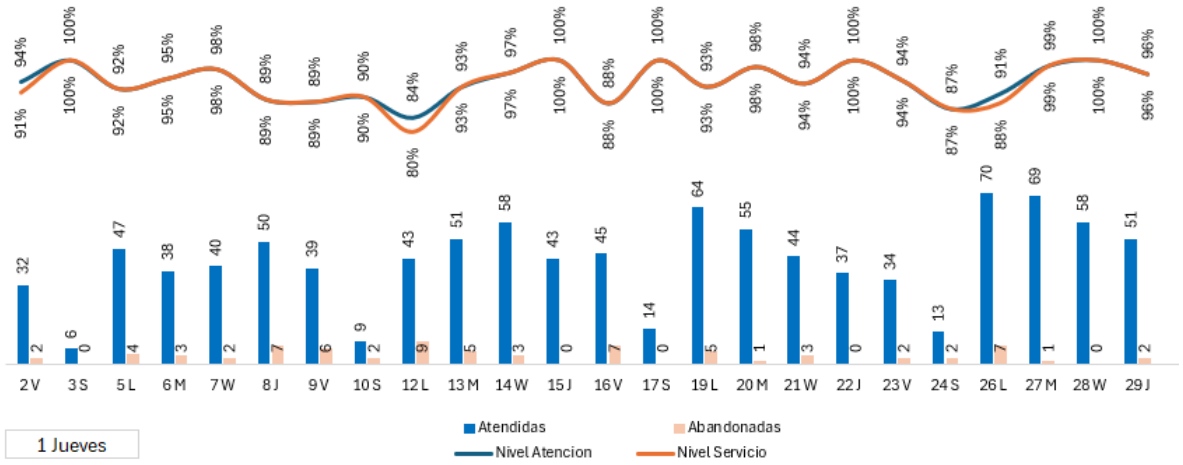
Se identifica que los días donde ingresa el mayor volumen de interacciones fueron los lunes, con 224 registros en total. Los temas más consultados por este canal son: Permiso de protección temporal (PPT), Cédula de Extranjería.



Grafica N° 23

4.6.3 Comportamiento Diario C2C

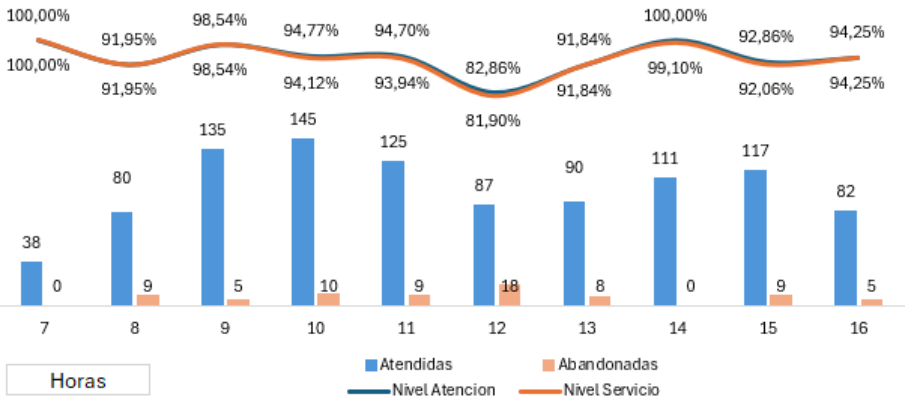
Los días con más registros atendidos fue el lunes 26 con 70 registros.



Grafica N° 24

4.6.4 Comportamiento Franja Horaria C2C

Las horas de mayor impacto en volumen son de 9:00 a 11:00 am, con un promedio de 135 registros en esa franja horario.



Grafica N° 25

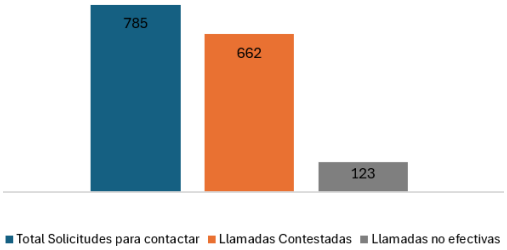
4.7 Dejanos Llamarte (Web Call Back)

Esta opción esta activa desde la página de Migración Colombia para que los ciudadanos dejen sus datos y en el momento que exista disponibilidad se realice la devolución de la llamada.

Para el mes de febrero, 785 ciudadanos usaron esta opción y el resultado de la devolución de llamadas fue: 84% de contactabilidad, donde se realizaron hasta 5 intentos de marcación y el restante 16% ciudadanos que no contestaron, a pesar de haber realizado hasta 5 intentos de llamadas en diferentes horarios.

Segmento	Total Solicitudes para contactar	Llamadas Contestadas	Llamadas no efectivas	% Contactabilidad	TMO
Total WCB	785	662	123	84%	0:06:19

Tabla N° 8

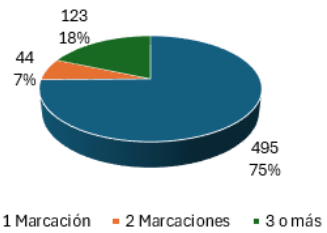


Grafica N° 26

Del total de registros recibidos, se realizaron esta cantidad de marcaciones, presentando un 75% de contactibilidad en la primera marcación.

Marcaciones Realizadas	Cantidad	%
1 Marcación	495	75%
2 Marcaciones	44	7%
3 o más	123	19%
Total Marcaciones	**662**	**100%**

Tabla N° 8



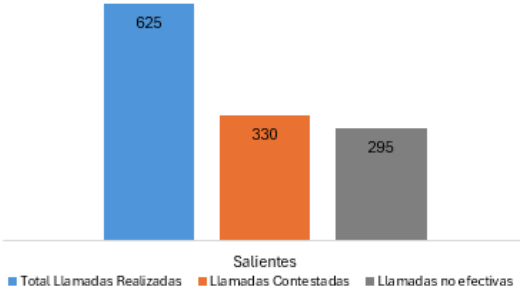
Grafica N° 26

4.8 Segmento Outbound

Este servicio de devolución llamadas hace referencia a las llamadas que se devuelven a los ciudadanos, existen dos casuísticas por las que se da la devolución en especial para febrero, por temas de (agendamiento y por respuesta a casos con promesa de llamada que fueron solucionados).

Campaña	Total Llamadas Realizadas	Llamadas Contestadas	Llamadas no efectivas	% Contactabilidad	TMO
Salientes	625	330	295	52,80%	0:02:13
TOTAL SALIENTES	**625**	**330**	**295**	-	-

Tabla N° 9



Grafica N° 27

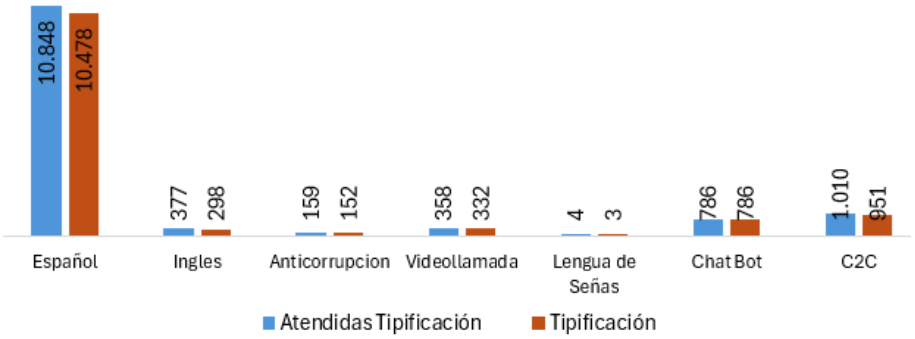
5 TIPIFICACIONES

Durante el mes en gestión se realizó el registro el 94.22% de interacciones contestadas, para el canal de inglés el % estuvo bajo, ya que la mayoría de las llamadas que se recibían por esta línea eran atenciones para la línea español, motivo por el cual se realizaba la transferencia sin la tipificación.

Respecto a los demás canales, se sigue realizando refuerzo y recordación a la operación para tipificar todas las llamadas recibidas.

Canal	Línea	Atendidas	Tipificación	% Tipificación
Telefónico	Español	10.848	10.478	96,59%
	Ingles	377	298	79,05%
	Anticorrupcion	159	152	95,60%
Ventanilla	Videollamada	358	332	92,74%
	Lengua de Señas	4	3	75,00%
	Chat Bot	786	786	100,00%
	C2C	1.010	951	94,16%
Total Telefónico		**11.384**	**10.928**	**95,99%**
Total Ventanilla		**2.158**	**2.072**	**96,01%**
Total General		**13.542**	**13.000**	**96,00%**

Tabla N° 10



Grafica N° 28

5.1 % Participación por Motivo de llamada

Se evidencia que la tipificación de mayor impacto es orientación trámites con una participación del 66.4% seguida de solicitudes con una participación del 30.4%. A continuación, la participación de tipificaciones por tipologías de las consultas generadas de los canales (telefónico y ventanilla única).

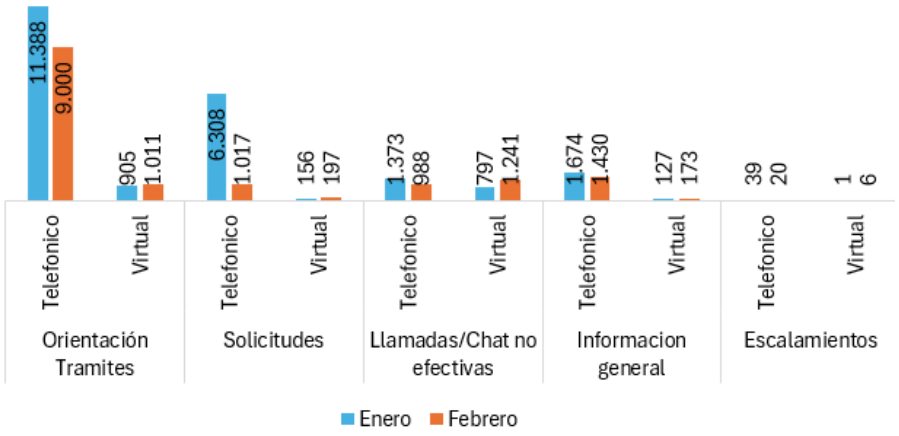
Tipificaciones	TELEFONICO		VENTANILLA		TOTAL	
	Tipificaciones	% Tipific.	Tipificaciones	% Tipific.	Tipificaciones	% Tipific.
Orientación Tramites	**9.000**	**72,3%**	**1.011**	**38,5%**	**10.011**	**66,4%**
Extranjeria	2.912	23,4%	332	12,6%	3.244	21,5%
Control Migratorio	2.795	22,4%	246	9,4%	3.041	20,2%
Ciudadanos_Venezolanos	2.635	21,2%	344	13,1%	2.979	19,8%
Verificacion_ migratoria	658	5,3%	89	3,4%	747	5,0%
Llamadas/Chat no efectivas	**988**	**7,9%**	**1.241**	**47,2%**	**2.229**	**14,8%**
Llamadas no efectivas	988	7,9%	1.241	47,2%	2.229	14,8%
Informacion general	**1.430**	**11,5%**	**173**	**6,6%**	**1.603**	**10,6%**
Otras entidades	1.129	9,1%	161	6,1%	1.290	8,6%
Informacion Migracion Colombia	301	2,4%	12	0,5%	313	2,1%
Solicitudes	**1.017**	**8,2%**	**197**	**7,5%**	**1.214**	**8,0%**
Citas	711	5,7%	117	4,5%	828	5,5%
PQRSF	306	2,5%	80	3,0%	386	2,6%
Escalamientos	**20**	**0,2%**	**6**	**0,2%**	**26**	**0,2%**
Escalamiento segundo nivel	20	0,2%	6	0,2%	26	0,2%
Total general	**12.455**	**100%**	**2.628**	**100%**	**15.083**	**100%**

Tabla N° 11

Comparativo de las tipificaciones realizadas del presente mes y el anterior:

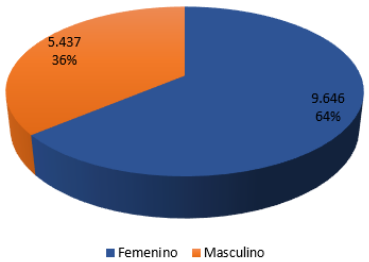
Comparativo Tipificaciones	Mes	ENE	FEB	TOTAL
Orientación Tramites	Telefonico	11.388	9.000	**20.388**
	Virtual	905	1.011	**1.916**
Solicitudes	Telefonico	6.308	1.017	**7.325**
	Virtual	156	197	**353**
Llamadas/Chat no efectivas	Telefonico	1.373	988	**2.361**
	Virtual	797	1.241	**2.038**
Informacion general	Telefonico	1.674	1.430	**3.104**
	Virtual	127	173	**300**
Escalamientos	Telefonico	39	20	**59**
	Virtual	1	6	**7**
Totales		**22.768**	**15.083**	**37.851**

Tabla N° 12



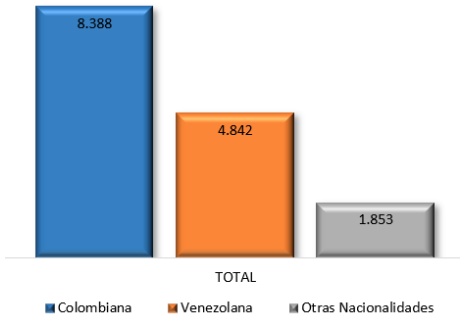
Grafica N° 29

Referente al género de los ciudadanos que se contactaron con la línea, tenemos que hay una participación mayor del género femenino con un 64% seguido del género masculino con un 36% de en cuanto al total de participación de los canales (telefónico y ventanilla virtual).



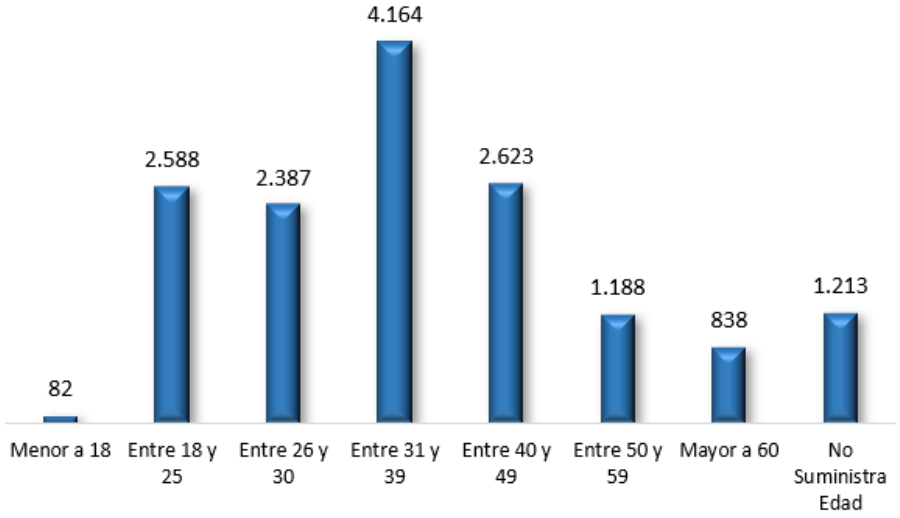
Grafica N° 30

En cuanto a las nacionalidades de los ciudadanos que más se comunican a los diferentes canales, se evidencia que la mayor participación está en colombianos 55.6% y venezolanos 32.1% y las demás nacionalidades con el 12.3%.



Grafica N° 31

Se identifica que la mayoría de los ciudadanos que se comunican al Contact Center están en una edad entre 31 y 39 años con un 27.6%



Grafica N° 32

6 GESTION PQRS

6.1 Tipo de Solicitud

Para el mes de febrero en la plataforma C3 se radicaron 4.506 solicitudes, de las cuales fueron finalizadas desde el Contact Center 3.279 que corresponden al 72.77%, el 27.23% fue asignada a otras dependencias de Migración Colombia:

Solcitudes	Cantidad	%
Gestionadas por Contact Center	3.279	72,77%
Asignadas otras Dependencias	1.227	27,23%
Total general	**4.506**	**100%**

Tabla N° 13

El 87% de las solicitudes que ingresaron su mayor participación es por solicitud de petición por parte de los ciudadanos.

Tipo de Solicitud	Cantidad	%
Petición	3.906	87%
Reclamo	352	8%
Solicitud de Información Pública	104	2%
Queja	86	2%
Denuncia	32	1%
Sugerencia	15	0%
Felicitación	11	0%
Total general	**4.506**	**100%**

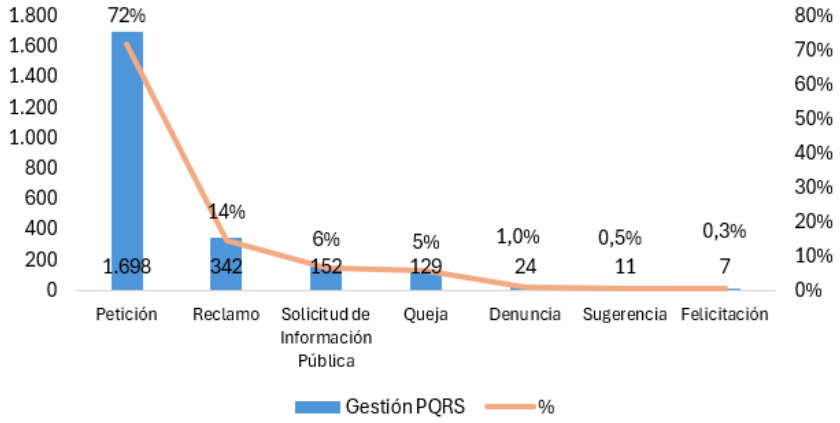
Tabla N° 14

6.2 Gestión por Trámite

Se identifica que el 95% de las PQRS gestionadas se tramitaron en primer nivel y el 5% remitidas a otras dependencias.

Gestión Trámite	Cantidad	%
Solucionada	3.048	67,64%
Petición Incompleta	1.173	26,03%
Asignada a la dependencia competente	208	4,62%
Trasladada a otra entidad	66	1,46%
Ampliación de términos	6	0,13%
Recibida	3	0,07%
Rechazada	2	0,04%
Total general	**4.506**	**100%**

Tabla N° 15



Grafica N° 33

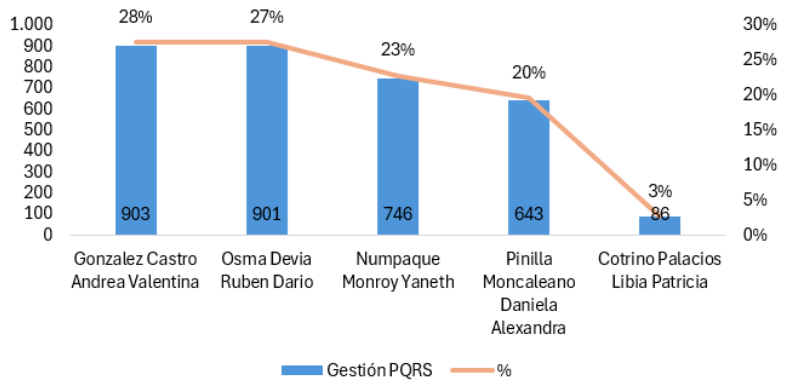
6.3 Gestión por Backoffice

Se identifica dentro de la gestión del equipo, se tiene diferencia en el número de PQRS gestionadas por los siguientes factores:

- Gestión de capacitación y empalme del proceso por ingreso a equipo de trabajo de back office Numpaque Monroy Yaneth.
- Agente presento novedad de Incapacidad Pinilla Moncaleano Daniela Alexandra por ello la diminución en gestión.
- En el mes de febrero la agente Libia Cotrino, presento apoyo en el segmento de BackOffice, por ello se identifica disminución en gestión de solicitudes.

Agente	Gestión PQRS	%
Gonzalez Castro Andrea Valentina	903	28%
Osma Devia Ruben Dario	901	27%
Numpaque Monroy Yaneth	746	23%
Pinilla Moncaleano Daniela Alexandra	643	20%
Cotrino Palacios Libia Patricia	86	3%
Total general	**2.363**	**100%**

Tabla N° 16



Grafica N° 34

En cuanto a la productividad en gestión por numero de dias, por cada uno de los agentes se identifica que el 97% de las solicitudes que se distribuyen se responden en el mismo dia de asignación.

Agente	0	1	2	3	4	6	7	8	15	18	Total general
Gonzalez Castro Andrea Valentina	894	8	0	1	0	0	0	0	0	0	903
Osma Devia Ruben Dario	897	2	1	0	0	0	0	0	0	1	901
Pinilla Moncaleano Daniela Alexandra	634	5	0	1	0	0	1	1	1	0	643
Numpaque Monroy Yaneth	681	41	0	23	1	0	0	0	0	0	746
Cotrino Palacios Libia Patricia	69	15	0	0	0	1	0	1	0	0	86
Total general	**3.175**	**71**	**1**	**25**	**1**	**1**	**1**	**2**	**1**	**1**	**3.279**

Tabla N° 17

7 AGENDAMIENTO

Para el mes de febrero, se publicaron las agendas para los siguientes trámites:

- Cédula de extranjería
- Salvoconducto
- Certificado de movimiento migratorios
- Registro de visa
- Reexpedición de PPT-corrección información
- Duplicado PPT-pérdida-hurto

- Proceso administrativo persona natural o jurídica
- Atención SIRE
- Orientación de trámites y servicios: Este trámite se implementó en el mes de febrero con el objetivo de atender a los ciudadanos que requieren información presencial sobre los trámites, los días sábado.

De acuerdo con lo programado para los sábados, asistieron solo el 46% de los ciudadanos que agendaron cita.

En total se generaron **31.552** citas de acuerdo con el agendamiento enviado por parte de la entidad, de las cuales los ciudadanos agendaron **17.315** citas.

Estado Reserva	Cantidad	%
Asiste	10.779	62,25%
No asiste	3.493	20,17%
Reservada	3.043	17,57%
Total general	**17.315**	**100,00%**

Tabla N° 18

Para el mes de febrero no se presentaron novedades con la plataforma de agendamiento, la publicación a los ciudadanos se realizó el 25 de enero. Previamente se realizó manualmente la programación teniendo como guía la programación de la entidad, tarea ejecutada por la profesional encargada ante a la entidad.

Es importante tener presente que la nueva aplicación libera las citas canceladas, a continuación, se muestra la cantidad de citas canceladas y las ciudades más representativas, se evidencia que del total de agendas que salieron se cancelaron el 5%, a continuación, las ciudades más representativas:

Ciudad	Total canceladas	% del total
BOGOTÁ, D.C.	661	45,8%
MEDELLÍN	202	14,0%
Otras	151	10,5%
CALI	131	9,1%
BUCARAMANGA	70	4,8%
PEREIRA	48	3,3%
TUNJA	48	3,3%
BARRANQUILLA	42	2,9%
VILLAVICENCIO	40	2,8%
CARTAGENA DE INDIAS	26	1,8%
CUCUTA	25	1,7%
Total general	**1.444**	**100%**

Tabla N° 19

Se muestran las cantidades de citas agendadas y disponibles al cierre de mes:

Trámite	Agendada	Disponible	Total, general
Cédula de extranjería	5.643	2.317	7.960
Salvoconducto	3.485	3.781	7.266
Certificado de movimiento migratorios	3.143	2.065	5.208
Registro de visa	971	2.410	3.381
Duplicado PPT-pérdida-hurto	1.697	1.353	3.050
Reexpedición de ppt-corrección información	1.558	1.471	3.029
Proceso administrativo persona natural o jurídica	516	393	909
Atención SIRE	126	443	569
Orientación Trámites y Servicios	177	3	180
Total general	**17.316**	**14.236**	**31.552**

Tabla N° 20

Del total de citas publicadas en febrero se agendó el 55%, quedando una disponibilidad del 45%. Una variación significativa frente a enero que se agendaron solo el 26%, incremento que se dio a la estabilización y puesta en producción de la plataforma.

El proceso de menor demanda para agendar fue Atención SIRE (22.1% agendadas) y los de mayor demanda Orientación de trámites (98.3%), este trámite salió nuevo en febrero como parte de la estrategia de apoyo y atención en el centro facilitador de calle 100, luego sigue Cédula de extranjería (70.9%), Certificado de movimiento migratorios (60.3%) y Proceso administrativo persona natural o jurídica (56.8%)

Trámite	Agendada	Disponible	Total general	% de agendadas
Orientación Trámites y Servicios	177	3	180	98,3%
Cédula de extranjería	5.643	2.317	7.960	70,9%
Certificado de movimiento migratorios	3.143	2.065	5.208	60,3%
Proceso administrativo persona natural o jurídica	516	393	909	56,8%
Duplicado PPT-pérdida-hurto	1.697	1.353	3.050	55,6%
Reexpedición de ppt-corrección información	1.558	1.471	3.029	51,4%
Salvoconducto	3.485	3.781	7.266	48,0%
Registro de visa	971	2.410	3.381	28,7%
Atención SIRE	126	443	569	22,1%
Total general	**17.316**	**14.236**	**31.552**	

Tabla N° 21

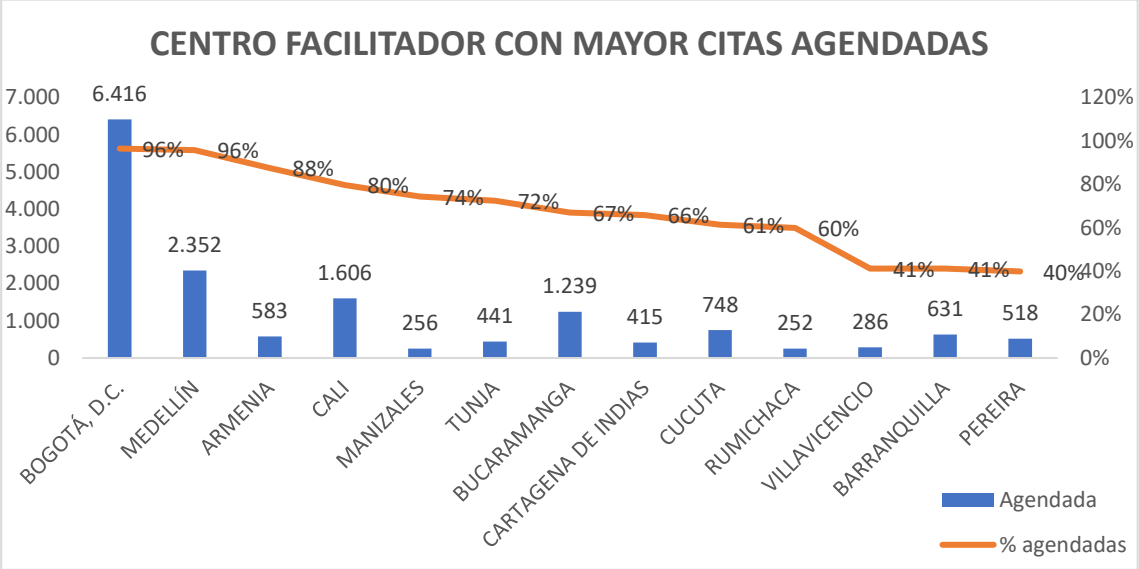
7.1 Top Agendamiendo por cuidades

Las ciudades con mayor participación de citas agendadas fueron Bogotá y Medellín con el 96%, seguida de Armenia 88%, Cali 80%. Del total de citas disponibles.

Ciudad	Agendada	Disponible	Total general	% agendadas
BOGOTÁ, D.C.	6.416	233	6.649	96%
MEDELLÍN	2.352	105	2.457	96%
ARMENIA	583	83	666	88%
CALI	1.606	410	2.016	80%
MANIZALES	256	88	344	74%
TUNJA	441	168	609	72%
BUCARAMANGA	1.239	609	1.848	67%
CARTAGENA DE INDIAS	415	215	630	66%
CUCUTA	748	470	1.218	61%
RUMICHACA	252	168	420	60%
VILLAVICENCIO	286	407	693	41%
BARRANQUILLA	631	899	1.530	41%
PEREIRA	518	781	1.299	40%
IBAGUÉ	153	288	441	35%
NEIVA	151	332	483	31%
MONTERÍA	105	231	336	31%
PASTO	222	555	777	29%
POPAYÁN	217	560	777	28%
SANTA MARTA	126	370	496	25%
VALLEDUPAR	181	890	1.071	17%
RIOHACHA	173	877	1.050	16%
YOPAL	73	641	714	10%

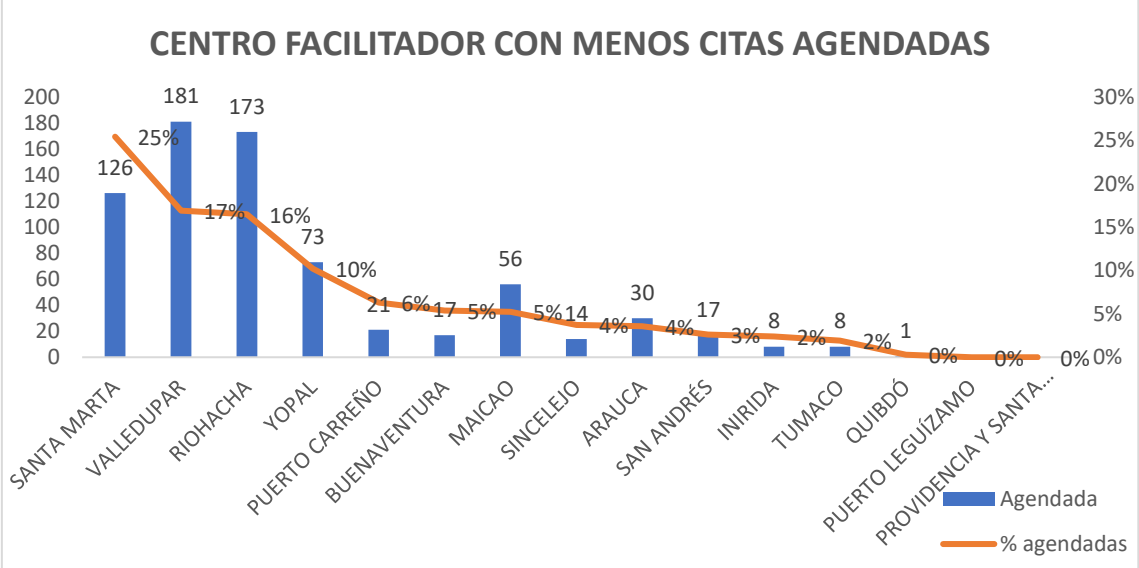
PUERTO CARREÑO	21	312	333	6%

Tabla N° 22



Grafica N° 35

Se evidencia que los siguientes centros facilitadores tienen menos del 25% de sus citas agendadas en el mes.



Grafica N° 36

7.2 Registro de Asistencia Agendas

De las 17.315 citas agendadas para febrero, se registró la tipificación de asistencia al 82%.

A continuación se muestra el % de registro por Centro Facilitador, 5 centros facilitadores no registran asistencia: Ibagué, Puerto Carreño, San Andrés, Sincelejo, Tumaco. Diez Centros facilitadores, generan asistencia a más del 95% de lo agendado.

Trámite	Asiste	No asiste	% de registro asistencia
MEDELLÍN	73%	27%	100%
CALI	63%	37%	100%
CUCUTA	96%	4%	100%
MAICAO	79%	21%	100%
QUIBDÓ	100%	0%	100%
PEREIRA	99%	0%	99%
MANIZALES	77%	22%	99%
ARAUCA	57%	40%	97%
PASTO	86%	9%	95%
BOGOTÁ, D.C.	65%	30%	95%
ARMENIA	76%	15%	91%
POPAYÁN	72%	12%	84%
CARTAGENA	69%	1%	69%
RIOHACHA	66%	3%	69%
MONTERÍA	47%	18%	65%
YOPAL	60%	0%	60%
NEIVA	48%	3%	51%
BUCARAMANGA	43%	1%	43%
BARRANQUILLA	41%	0%	41%
VALLEDUPAR	35%	1%	35%
RUMICHACA	26%	8%	33%
SANTA MARTA	26%	1%	26%
BUENAVENTURA	18%	6%	24%
TUNJA	18%	1%	19%
INIRIDA	13%	0%	13%
VILLAVICENCIO	12%	0%	12%
IBAGUÉ	0%	0%	0%
PUERTO CARREÑO	0%	0%	0%
SAN ANDRÉS	0%	0%	0%
SINCELEJO	0%	0%	0%
TUMACO	0%	0%	0%
Total general	**62%**	**20%**	**82%**

Tabla N° 23

Por otra parte, se relaciona la el % de asistencia frente a lo agendado por los ciudadanos y lo tipificados por los centros facilitadores:

Trámite	Asiste	No asiste	Sin gestión	Total general
BOGOTÁ, D.C.	65%	30%	5%	100%
MEDELLÍN	73%	27%	0%	100%
CALI	63%	37%	0%	100%
CUCUTA	96%	4%	0%	100%
BUCARAMANGA	43%	1%	57%	100%
PEREIRA	99%	0%	1%	100%
ARMENIA	76%	15%	9%	100%
CARTAGENA DE INDIAS	69%	1%	31%	100%
BARRANQUILLA	41%	0%	59%	100%
MANIZALES	77%	22%	1%	100%
PASTO	86%	9%	5%	100%
POPAYÁN	72%	12%	16%	100%
RIOHACHA	66%	3%	31%	100%
TUNJA	18%	1%	81%	100%
NEIVA	48%	3%	49%	100%
RUMICHACA	26%	8%	67%	100%
VALLEDUPAR	35%	1%	65%	100%
MONTERÍA	47%	18%	35%	100%
MAICAO	79%	21%	0%	100%
YOPAL	60%	0%	40%	100%
VILLAVICENCIO	12%	0%	88%	100%
SANTA MARTA	26%	1%	74%	100%
ARAUCA	57%	40%	3%	100%
BUENAVENTURA	18%	6%	76%	100%
QUIBDÓ	100%	0%	0%	100%
INIRIDA	13%	0%	88%	100%
PUERTO CARREÑO	0%	0%	100%	100%
IBAGUÉ	0%	0%	100%	100%
SINCELEJO	0%	0%	100%	100%
TUMACO	0%	0%	100%	100%
SAN ANDRÉS	0%	0%	100%	100%
Total general	**62%**	**20%**	**18%**	**100%**

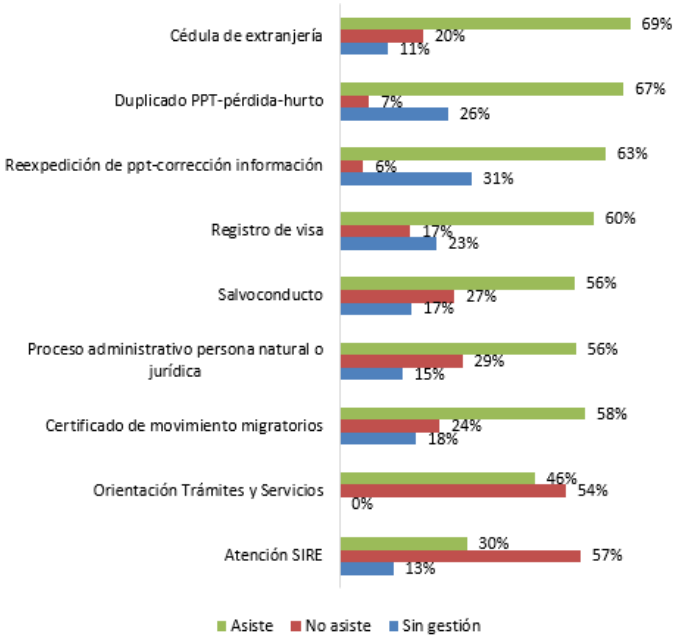
Tabla N° 24

Finalmente, se muestra el comportamiento de la asistencia frente a los tramites solicitados:

Trámite	Asiste	No asiste	Sin gestión	Total general
Atención SIRE	30%	57%	13%	100%
Cédula de extranjería	69%	20%	11%	100%
Certificado de movimiento migratorios	58%	24%	18%	100%

Duplicado PPT-pérdida-hurto	67%	7%	26%	100%
Orientación Trámites y Servicios	46%	54%	0%	100%
Proceso administrativo persona natural o jurídica	56%	29%	15%	100%
Reexpedición de PPT-corrección información	63%	6%	31%	100%
Registro de visa	60%	17%	23%	100%
Salvoconducto	56%	27%	17%	100%
Total general	**62%**	**20%**	**18%**	**100%**

Tabla N° 25



Grafica N° 36

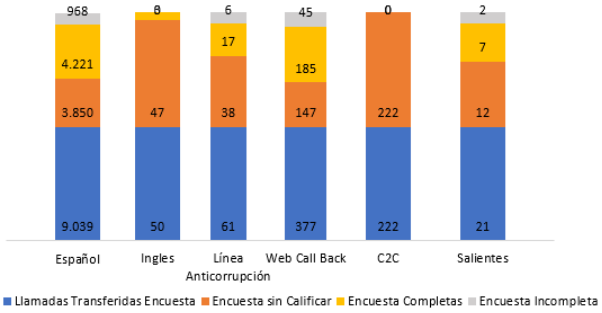
8 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN MENSUAL

8.1 Encuestas Canal Telefónico

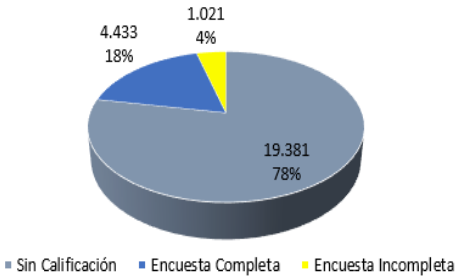
Con el fin de evaluar cada mes la satisfacción de la atención brindada por parte de los agentes de servicio a los ciudadanos, a continuación, se muestra la cantidad de encuestas correspondientes al mes de febrero para el canal de Telefónico.

Canal	Segmento	Llamadas Atendidas	Llamadas Transferidas a Encuesta	*%Llamadas Transferidas a Encuesta*	Encuesta sin Calificar	*% Encuesta sin Calificar*	Encuesta Completas	*% Encuesta Completas*	Encuesta Incompleta	*% Encuesta Incompleta*
Telefónico	Español	10.848	9.039	83%	3.850	42,6%	4.221	46,7%	968	10,7%
	Ingles	377	50	13%	47	94,0%	3	6,0%	0	0,0%
	Línea Anticorrupción	159	61	38%	38	62,3%	17	27,9%	6	9,8%
	Web Call Back	1.094	377	34%	147	39,0%	185	49,1%	45	11,9%
	C2C	1.083	222	20%	222	100,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Salientes	330	21	6%	12	57,1%	7	33,3%	2	9,5%
	Total	**13.891**	**9.770**	70%	**4.316**	44,2%	**4.433**	45,4%	**1.021**	10,5%

Tabla N° 25



Grafica N° 37



Grafica N° 38

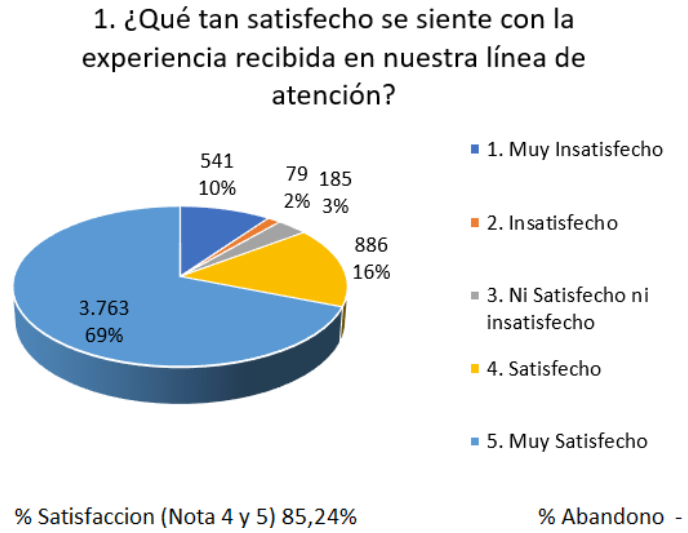
Del total de las encuetas transferidas, se presentó un 18% de encuestas completas, 4% encuestas incompletas y el restante 78% no calificaron la encuesta.

La encuesta de satisfacción tiene (4) preguntas con la siguiente escala:

1. Muy Insatisfecho.
2. Insatisfecho.
3. Ni satisfecho ni insatisfecho.
4. Satisfecho.
5. Muy Satisfecho.

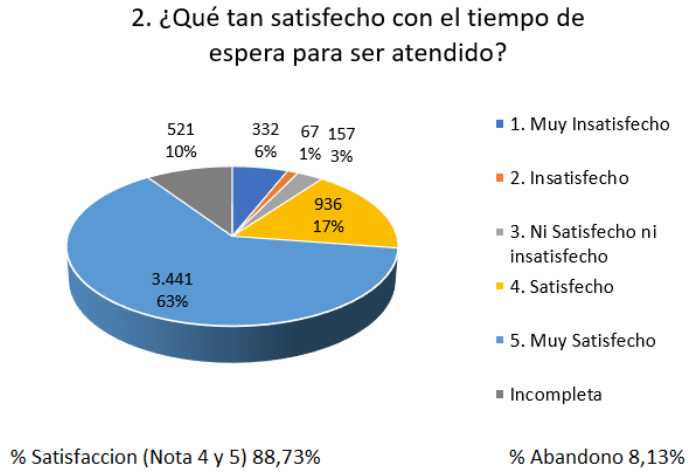
A continuación, tenemos los resultados del total de encuestas contestadas para canal telefónico:

- Primera pregunta:



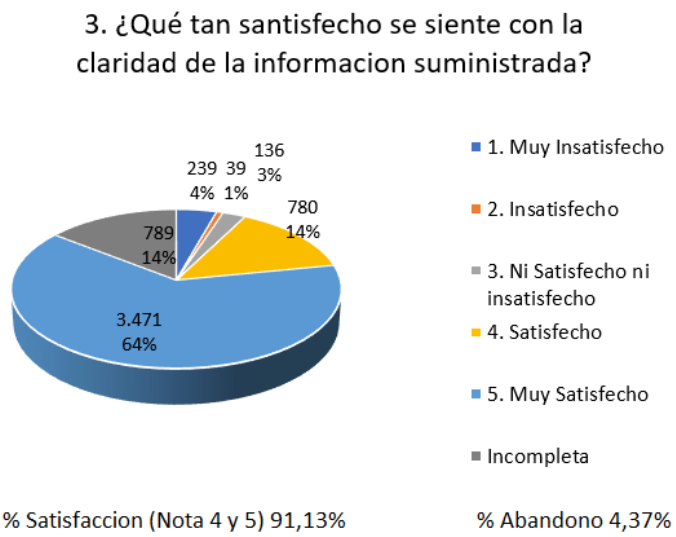
Grafica N° 39

- Segunda pregunta:



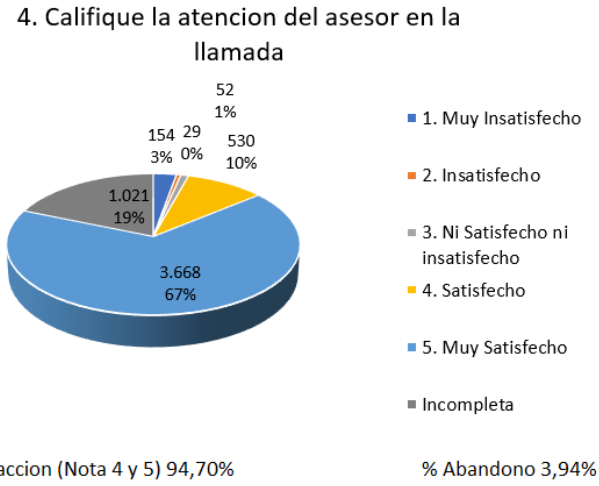
Grafica N° 40

- Tercera pregunta:



Grafica N° 41

- Cuarta pregunta



Grafica N° 42

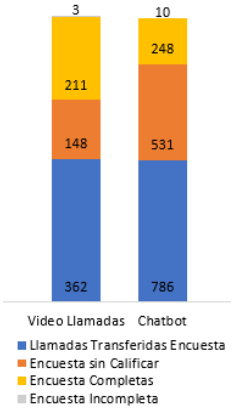
Se observa que en las (4) preguntas la calificación con mayor participación es el nivel de satisfacción es (4. Satisfecho – 5. Muy Satisfecho), logrando que nuestros ciudadanos tengan una experiencia positiva ante la atención brindada por nuestros agentes, comportamiento que también se presentó en el mes anterior.

8.2 Encuestas Ventanilla Virtual

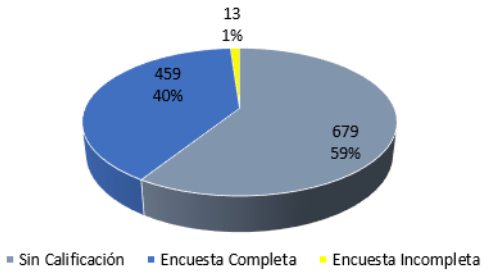
Con el fin de evaluar cada mes la satisfacción de la atención brindada por parte de los agentes de servicio a los ciudadanos, a continuación, se muestra la cantidad de encuestas correspondientes al mes de febrero para ventanilla virtual.

Canal	Segmento	Llamadas Atendidas	Llamadas Transferidas a Encuesta	*%Llamadas Transferidas a Encuesta*	Encuesta sin Calificar	*% Encuesta sin Calificar*	Encuesta Completas	*% Encuesta Completas*	Encuesta Incompleta	*% Encuesta Incompleta*
Ventanilla	Video Llamadas	362	362	100%	148	40,9%	211	58,3%	3	0,8%
	Chatbot	786	786	100%	531	67,6%	248	31,6%	10	1,3%
	Total	**1.148**	**1.148**	100%	**679**	59,1%	**459**	40,0%	**13**	1,1%

Tabla N° 26



Grafica N° 43



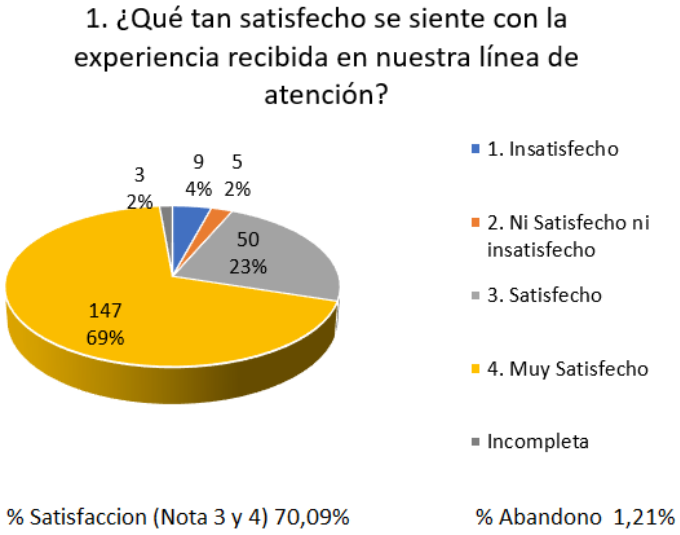
Grafica N° 44

La encuesta de satisfacción para Video Llamada comprende por (4) preguntas de acuerdo con la siguiente escala:

1. Insatisfecho.
2. Ni satisfecho ni insatisfecho.
3. Satisfecho.
4. Muy Satisfecho.

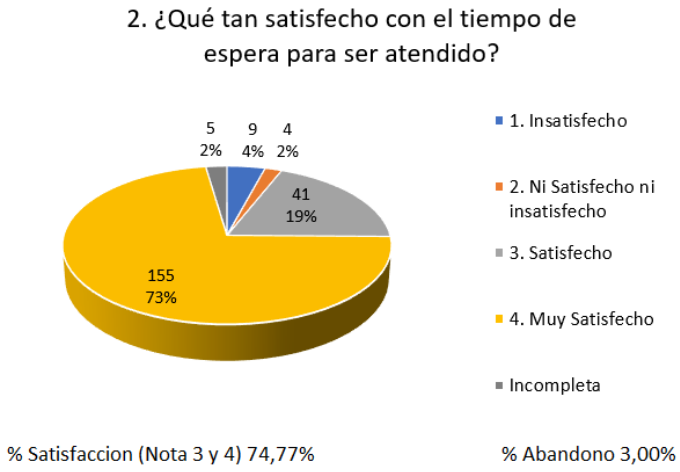
A continuación, el detalle de las 3 preguntas:

- Primera pregunta



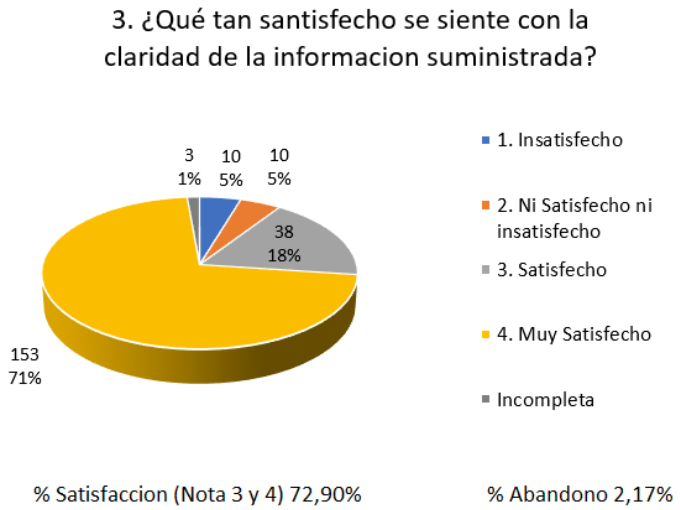
Grafica N° 45

- Segunda Pregunta



Grafica N° 46

- Tercera pregunta



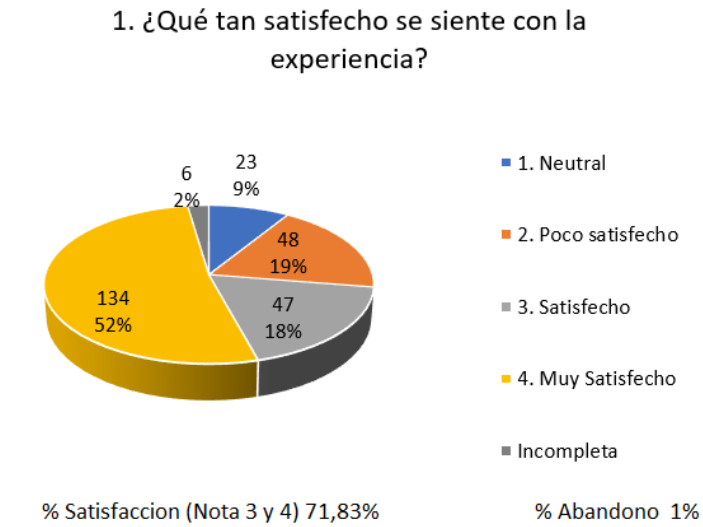
Grafica N° 47

Para Chatbot, la escala está comprendida por:

1. Neutral.
2. Poco Satisfecho.
3. Satisfecho.
4. Muy Satisfecho.

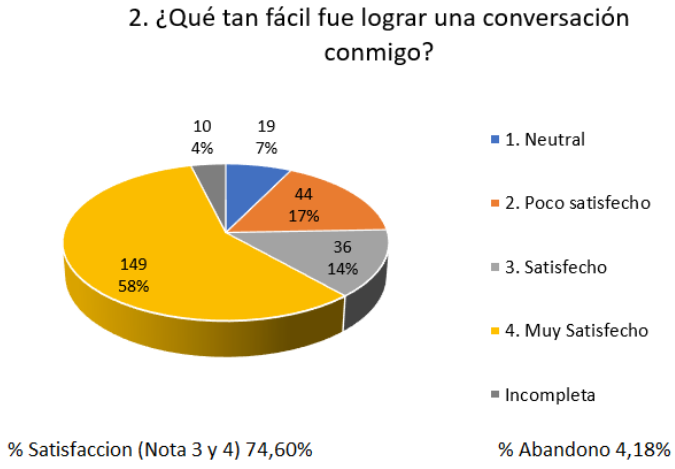
A continuación el resultado de las encuestas para Chatbot

- Primera pregunta



Grafica N° 48

- Segunda pregunta



Grafica N° 49

9 QUEJAS

Para febrero se recibió una queja, continuación el detalle de lo presentado:

Descripción: Ciudadana radica queja a través del Centro de Consulta Ciudadana - C3, frente al servicio prestado a través del canal de video llamada.

Conclusiones:
Al realizar la validación de lo expuesto por el ciudadano, se realizó la investigación y el día 12/02/2024 a las 10:15 am no se dio atención por parte de la profesional de señas, ya que al mismo tiempo estaba atendiendo otra videollamada.

Es importante resaltar que se cuenta con una persona exclusiva en la atención de la canal video llamada de señas, sin embargo, en los tiempos de descanso, almuerzo o pausas el canal queda sin atención.

Plan de acción:
Se emitió la respuesta emitida al ciudadano informando que se podía comunicar nuevamente por medio del canal de comunicación (Pagina web migración Colombia, contáctanos, ingresar el icono video llamada en lengua de señas)
Y se generaron las siguientes acciones con el personal de video llamada:

- Se realizó capacitación de habilidades blandas con los colaboradores que brinda atención video llamada.
- Se brinda recomendación general a los colaboradores encargados de la atención presencial en las diferentes regionales que se tienen contratados.

9.1 Casos escalados

- Para el mes de febrero desde el Contact Center se escalaron 147 casos a segundo nivel, donde el 72% de los casos estuvieron relacionados con prorroga de permanencia, seguido de certificado de movimientos Migratorios 17%.
- Las dos ciudades con mayor número de casos son: Bogotá 48% de participación seguido de Medellín con el 16%.

Tramite	Cant	%
Prorroga Permanencia	106	72%
Certificado de Movimientos Migratorios	25	17%
Cedula Extranjeria	5	3%
Otros	4	3%
Duplicado PPT	3	2%
Dligenciamiento del FUT no permite	2	1%
Proceso Administrativo Persona Natural	1	1%
Reexpedicion PPT	1	1%
Total General	**147**	**100%**

Tabla N° 27

10 NOVEDADES

En el transcurso del mes de la operación se realizaron Intraturno al equipo de trabajo donde se reforzaron los siguientes temas:

- Contratación de Metas Mensuales

INDICADOR	META	%	Observacion
TMO	7:00	20%	El promedio detiempo atención de las llamadas
Calidad	90%	20%	Se divide en dos, error crítio y no crítico, la nota sale asi: EC meta 100 y tiene un peso del 80% de la nota general
			ENC: Meta 100% y tiene un peso de 20 puntos.
			Ejemplo: EC:0% Y ENC: 85%, LA NOTA TOTAL QUEDARÍA EN: 17%
ECA Evaluación Mensual	90%	15%	Evaluación d conocimientos
Adherencia	95%	20%	Cumplimiento de horarios y eventos programados
Ausentismo	0%	5%	Afecta, ausencias, permisos, incapacidadades.
% Tipificación	100%	5%	Se deben tipificar todas las interacciones, pero el ID de la comunicación debe cruzar para no afectar el indicador.
PQRSD	0	5%	0 Quejas radicadas en C3
Encuesta Satisfacion	80%	10%	Es la calificacion que da el usuario final a la atención.
Total		**100%**	

Tabla N° 28

- Premiación entrega de Bonos del mes de enero al personal ganador acorde a los siguientes indicadores en donde se hace entrega de reconocimiento al trabajo realizado:

Documento	Nombre	Segmento	Fecha inicio	TMO	Calidad	Adherencia	Evaluación	Encuesta Satisfacion	Ausentismo	Quejas	Tipificación	% Final	% Final
1144134835	PORTILLO RAMIREZ SANDRA MARCELA	Chat	28/dic	91%	98%	99%	100%	93,6%	92%	100%	99%	98,2%	96,7%
1002729833	VEGA CASTRO DEISY KATERINE	Linea fija y 01800	28/dic	99%	99%	97%	100%	90,1%	100%	100%	95%	98,1%	97,7%
1020821051	ZAMUDIO ROMERO JUAN NICOLAS	Linea fija y 01800	28/dic	97%	97%	97%	100%	90,1%	92%	100%	88%	96,9%	95,3%
1031643234	SOLER GOMEZ DANIEL MAURICIO	Linea fija y 01800	28/dic	90%	97%	98%	100%	91,4%	96%	100%	91%	97,6%	95,5%

Tabla N° 29



Imagen N°1

INFORME DE CALIDAD DEL SERVICIO

PROYECTO: **Migración Colombia**

Periodo: 01 al 29 de febrero de 2024
Orden de Compra: 122240

Jorge Iván Tabares Ortiz
Darlyn Janely Garcia Cañón

Líderes del Proceso de Calidad

MIGRACIÓN
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS GENERALES

CONTRATO U ORDEN DE COMPRA	Orden de Compra 122240
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:	04/03/2024
OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME:	Presentar el resultado de las auditorías aplicadas en los canales de servicio existentes y en atención por los agentes del equipo del Centro de Contacto de Migración Colombia, el informe incluye el consolidado de los monitoreos realizados durante el mes anterior a la presentación de este informe, discriminando resultados por canal de atención, trámite o servicio. Así mismo, se presenta los hallazgos y planes de acción realizados, con el objetivo de minimizar las imprecisiones que impactan los acuerdos contractuales del proyecto.
PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME	Del 01 al 29 de febrero de 2024
PRESENTADO POR:	Jorge Iván Tabares Ortiz Darlyn Jankely Garcia Cañón
ENTREGADO A:	Leydi Andrea Martínez
INFORME No:	02

Tabla de contenido

1. Presentación 4
2.Resumen Ejecutivo 4
3.Resultado de indicadores por agente 14
4.Actividades de implementación 16
5.Planes de acción para el mes de marzo 19

1. Presentación

Las auditorias en la prestación del servicio tienen como objetivo aumentar la satisfacción del usuario final y optimizar la calidad del servicio ofrecido, a través de la detección oportuna de oportunidades de mejora presentes en la gestión realizada por los agentes del Centro de Contacto, evaluando la calidad con la que se desarrollan los procesos en los diferentes canales de atención, mediante un esquema de revisión preventiva y/o correctiva. Labor realizada por los líderes de calidad asignados al proyecto.

El área de calidad determina tres categorías de imprecisión. Estos errores permiten no sólo determinar el desempeño adecuado de los agentes, sino también, focalizar y potencializar las retroalimentaciones dadas a las instancias representativas del proyecto.

2. Resumen Ejecutivo

Este informe contiene las actividades desarrolladas por el área de calidad entre el 01 y el 29 de febrero de 2024 para el proyecto Migración Colombia.

Teniendo en cuenta los indicadores contractuales, los indicadores del ANS que regula el área de calidad son los siguientes resultados del mes:

INDICADOR	PECN	PECUF	META
FEBRERO	96,8%	91,1%	85%

Imagen N°1

Durante el periodo en referencia se monitorearon de manera aleatoria, a cada uno de los agentes del centro de contacto; Los agentes cuentan con un promedio de 9 monitoreos, teniendo como muestra 470 atenciones valoradas del total de las gestiones ingresadas en los diferentes canales de atención.

Las 470 transacciones monitoreadas, se distribuyen de la siguiente manera en los canales de atención:

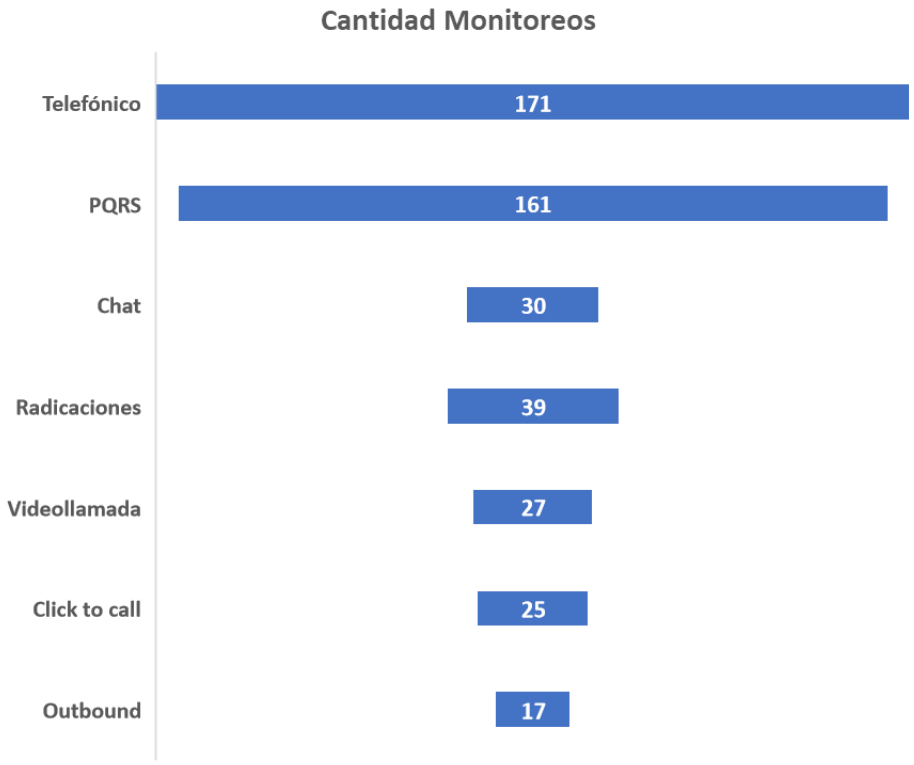


Imagen N°2

Indicador de precisión global del mes en gestión:



Imagen N°3

Indicador de precisión por canal

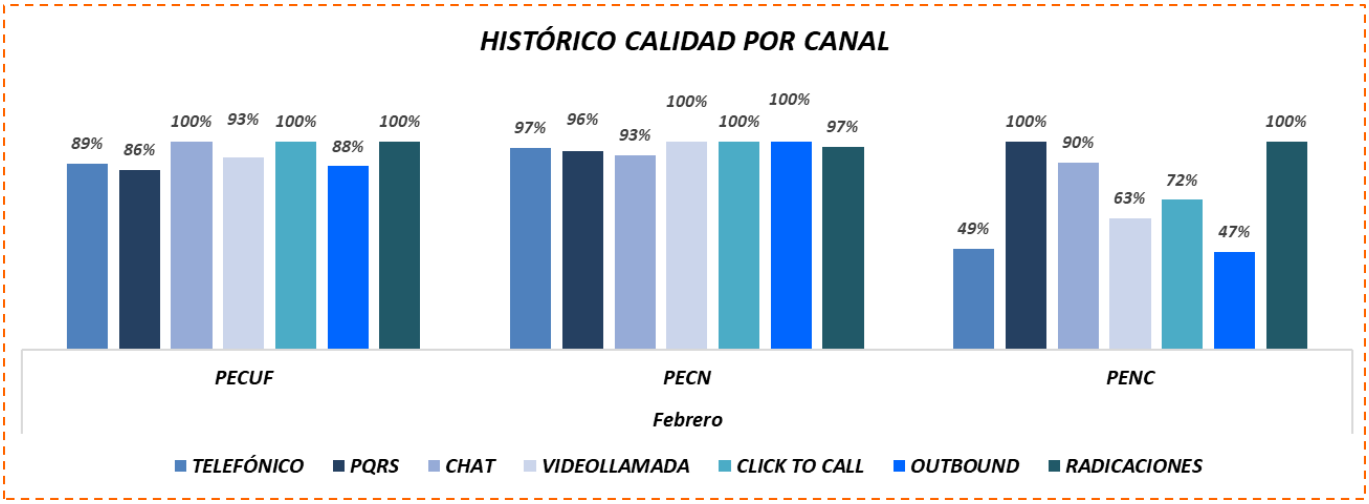


Imagen N°4

Teniendo en cuenta los canales de atención evaluados, se presenta el siguiente comportamiento por precisión en cada uno de ellos durante el mes en curso:

Telefónico:

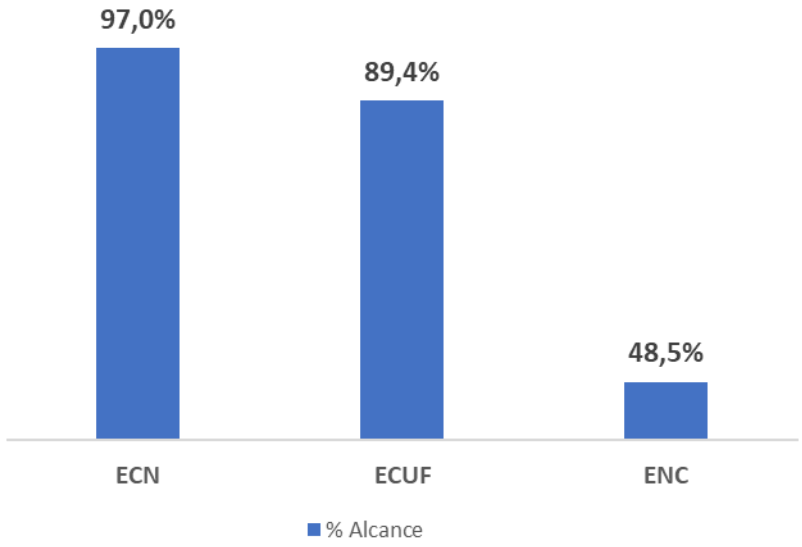


Imagen N°5

En febrero para el canal telefónico se realizaron 171 muestras, donde se identifica que ECN y ECUF cumplieron con el umbral establecido para la orden de compra del proyecto.

Afectaciones por atributo errores críticos

1. **Brindo información correcta y completa, conforme a las políticas del proceso:** Se ve afectado cuando se evidencia que se entrega información incompleta o incorrecta a los ciudadanos, teniendo en cuenta los requisitos y lineamientos de la entidad contratante.
2. **Tipifico la interacción (registro):** Se ve afectado cuando se tipifica en el aplicativo IQGIS de forma incorrecta el motivo real de la comunicación del ciudadano.
3. **Direcciono adecuadamente:** Se ve afectado cuando se direcciona a puntos presenciales y no aplica o cuando no se brinda las líneas de atención o página web de las entidades correspondientes.
4. **Identifico de forma rápida y acertada la necesidad del ciudadano(a) a través de preguntas filtro):** Se ve afectado debido a que los agentes no realizan las preguntas filtro para identificar el requerimiento del ciudadano.

Afectaciones por atributo errores no críticos

1. **Registro de datos y observaciones:** El atributo se ve afectado cuando se evidencia que el agente ingresa de forma errada los datos suministrados por el ciudadano.
2. **Retomo la interacción en los tiempos establecidos:** El atributo se afecta debido a que los agentes exceden los tiempos de espera establecidos para retomar al ciudadano.
3. **Manejo un lenguaje claro:** El atributo se afecta debido al uso de muletillas como: correcto, me indica, perfecto, de onomatopeyas como: ahí, umm, aja y al utilizar extranjerismos tales como “ok”.
4. **Presto atención al ciudadano:** Se ve afectado principalmente cuando por descuido el agente hace repetir al ciudadano información que ha indicado al inicio de la comunicación.
5. **Utilizo correctamente los guiones de servicio:** Se ve afectado cuando se evidencia que no se usan los guiones establecidos de acuerdo con el proceso.
6. **Estructuro adecuadamente la interacción:** Se ve afectado cuando no se sigue la estructura de la llamada.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil	PENC	Cuartil
ADRIANA FERNANDA SIERRA PEÑA	7	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	93%	CUARTIL 2
DEISY KATERINE VEGA CASTRO	2	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
IVONNE NATALIA MORALES	8	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
JOSEPH ENRQIUE BOLAÑO GUTIERREZ	7	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	91%	CUARTIL 2
JUAN DAVID CUBILLOS CUBILLOS	8	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	91%	CUARTIL 2
KAREN SOFIA VALENZUELA CAMELO	8	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	91%	CUARTIL 2
LAURA KATHERIN MILA DAVILA	8	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2	96%	CUARTIL 2
MICHEL ANDREA VELASQUEZ GOMEZ	8	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	90%	CUARTIL 2
PAOLA ANDREA GONZALEZ VARGAS	7	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	93%	CUARTIL 2
BRANDON STIVEN ZARATE QUIROGA	9	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	96%	CUARTIL 2
DAVID SANTIAGO MARIN CORDOBA	9	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	89%	CUARTIL 3
HEIDY DAYANA FLOREZ DIAZ	9	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2	96%	CUARTIL 2
LEYNNER SANTIAGO AMEZQUITA LONDOÑO	8	99%	CUARTIL 2	99%	CUARTIL 2	79%	CUARTIL 4
CRISTIAN MAURICIO CRUZ ORJUELA	9	98%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	92%	CUARTIL 2
ANGELA NATALIA RUIZ MUÑOZ	8	93%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
JOHAN STIVEN REALPE VILLAMARIN	8	93%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
JULIAN OSUNA HERNANDEZ	7	91%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
JUAN NICOLAS ZAMUDIO ROMERO	8	91%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	91%	CUARTIL 2
DANIEL MAURICIO SOLER GOMEZ	6	88%	CUARTIL 3	100%	CUARTIL 1	91%	CUARTIL 2
GISELL GALATEA MAHECHA FORERO	5	86%	CUARTIL 3	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
FRANCY ALEJANDRA RODRIGUEZ AGUILERA	8	85%	CUARTIL 4	99%	CUARTIL 2	94%	CUARTIL 2
HEIDY LISETTE MARTINEZ GUERRERO	4	85%	CUARTIL 4	98%	CUARTIL 2	95%	CUARTIL 2
JUAN DAVID CASTELLANOS ROJAS	8	85%	CUARTIL 4	100%	CUARTIL 1	94%	CUARTIL 2
JOHN FREDY SOLER PEÑA	2	70%	CUARTIL 4	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1

Imagen N°6

PQR:

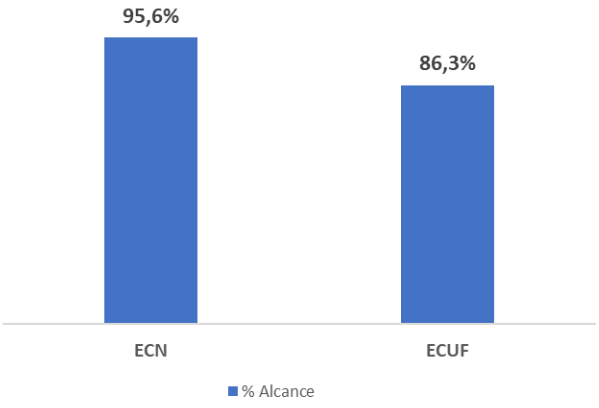


Imagen N°7

En enero para el canal de PQR se realizaron 200 muestras, donde se identifica que ECUF y ECN se cumple con el umbral establecido para la orden de compra del proyecto.

Afectaciones por atributo errores críticos

1. **Brindo información correcta y completa, conforme a las políticas del proceso:** Se ve afectado cuando se evidencia que se entrega información incompleta o incorrecta a los ciudadanos, teniendo en cuenta los requisitos y lineamientos de la entidad contratante.
2. **Presentación ECN:** Se ve afectado cuando se evidencia que el formato de la letra no es el correspondiente, no se usa de manera correcta y no se administra los espacios de la hoja.
3. **Aplico correctamente las reglas de ortografía, redacción y escritura:** Para el mes de febrero se encontraron errores de escritura en algunas palabras.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil
ANDREA VALENTINA GONZALEZ CASTRO	40	83%	CUARTIL 4	100%	CUARTIL 1
CARLOS MANUEL CARRASCAL	38	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
DANIELA ALEXANDRA PINILLA MONCALEANO	29	79%	CUARTIL 4	93%	CUARTIL 2
LIBIA PATRICIA COTRINO PALACIOS	14	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
RUBEN DARIO OSMA DEVIA	38	93%	CUARTIL 2	95%	CUARTIL 2
YANETH NUMPAQUE MONROY	40	95%	CUARTIL 2	93%	CUARTIL 2

Imagen N°8

Chat:

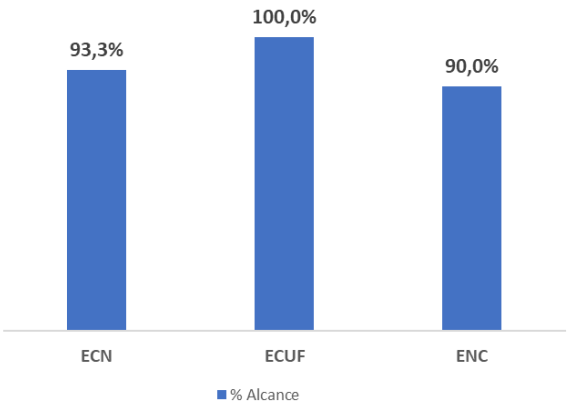


Imagen N°9

En febrero para el canal de Chat se realizaron 30 muestras, donde se identifica que ECUF y ECN se cumple con el umbral establecido para la orden de compra del proyecto.

Afectaciones por atributo errores críticos

1. **Aplico correctamente las reglas de ortografía, redacción y escritura:** Para el mes de enero se encontraron errores de escritura y ortografía en algunas palabras, principalmente en la asignación de tildes.

Afectaciones por atributo errores no críticos

1. **Registro de datos y observaciones:** El atributo se ve afectado cuando se evidencia que el agente ingresa de forma errada los datos suministrados por el ciudadano.
2. **Utilizo correctamente los guiones de servicio ENC:** El atributo se ve afectado cuando se evidencia que el agente no usa de manera correcta los guiones establecidos de acuerdo con el proceso.
3. **Retomo la interacción en los tiempos establecidos:** El atributo se afecta debido a que los agentes exceden los tiempos de espera establecidos para retomar al ciudadano.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil	PENC	Cuartil
DAYANN VANESSA LEAL GARCIA	11	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
LIBIA PATRICIA COTRINO PALACIOS	9	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2
SANDRA MARCELA PORTILLO RAMIREZ	10	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2	98%	CUARTIL 2

Imagen N°10

Videollamada:

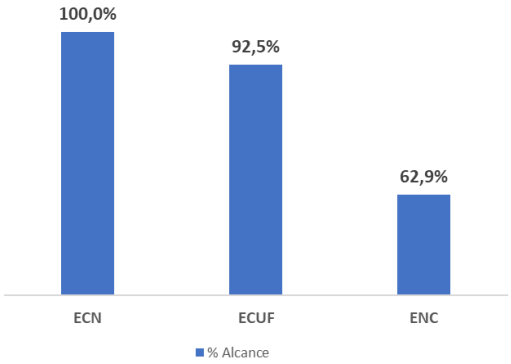


Imagen N°11

En febrero para el canal de videollamada se realizaron 27 muestras, donde se identifica que ECUF y ECN se cumple con el umbral establecido para la orden de compra del proyecto.

Afectaciones por atributo errores críticos

1. **Brindo información correcta y completa, conforme a las políticas del proceso:** Se ve afectado cuando se evidencia que se entrega información incompleta o incorrecta a los ciudadanos, teniendo en cuenta los requisitos y lineamientos de la entidad contratante.

Afectaciones por atributo errores no críticos

1. **Registro de datos y observaciones:** El atributo se ve afectado cuando se evidencia que el agente ingresa de forma errada los datos suministrados por el ciudadano.
2. **Manejo un lenguaje claro:** El atributo se afecta debido al uso de muletillas como: correcto, me indica, perfecto, de onomatopeyas como: echo, umm, aja y al utilizar extranjerismos tales como “ok”.
3. **Retomo la interacción en los tiempos establecidos:** El atributo se afecta debido a que los agentes exceden los tiempos de espera establecidos para retomar al ciudadano.
4. **Estructuro adecuadamente la interacción:** Se ve afectado cuando no se sigue la estructura de la llamada.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil	PENC	Cuartil
ANGIE TATIANA GUTIERREZ BARBOSA	8	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	96%	CUARTIL 2
LILIANA PATRICIA CHITIVA VELASQUEZ	8	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
LUISA FERNANDA ESPITIA ROBAYO	8	93%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	89%	CUARTIL 2

Imagen N°12

Click to call:

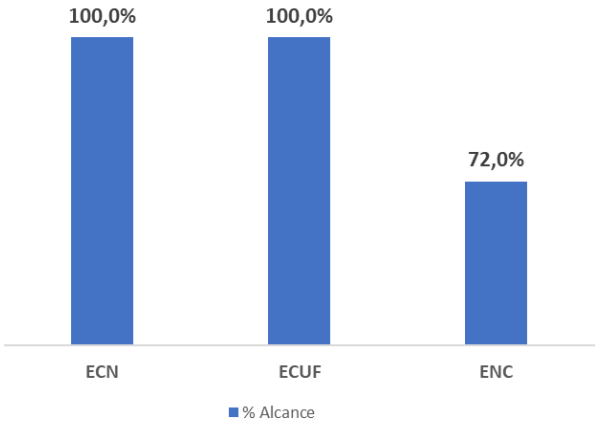


Imagen N°13

En febrero para el canal de click to call se realizaron 25 muestras, donde se identifica que ECUF y ECN se cumple con el umbral establecido, sin presentar afectaciones para la orden de compra del proyecto.

Afectaciones por atributo errores no críticos

1. **Contesto oportunamente la interacción:** El atributo se ve afectado cuando se evidencia que el agente no atiende la llamada dentro del tiempo establecido.
2. **Registro de datos y observaciones:** El atributo se ve afectado cuando se evidencia que el agente ingresa de forma errada los datos suministrados por el ciudadano.
3. **Retomo la interacción en los tiempos establecidos:** El atributo se afecta debido a que los agentes exceden los tiempos de espera establecidos para retomar al ciudadano.
4. **Estructuro adecuadamente la interacción:** Se ve afectado cuando no se sigue la estructura de la llamada.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil	PENC	Cuartil
DEISY KATERINE VEGA CASTRO	6	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
GISELL GALATEA MAHECHA FORERO	3	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	93%	CUARTIL 2
HEIDY LISETTE MARTINEZ GUERRERO	4	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	93%	CUARTIL 2
JOHN FREDY SOLER PEÑA	2	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	95%	CUARTIL 2

Imagen N°14

Web CallBack:

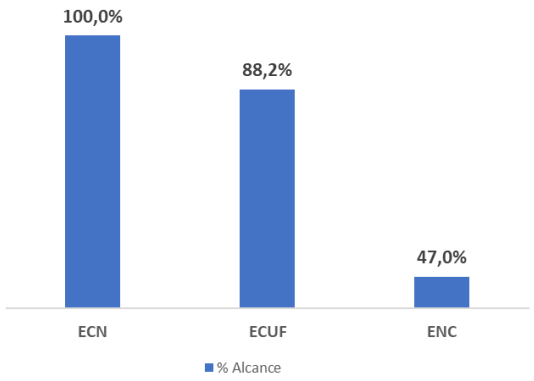


Imagen N°15

En febrero para el canal de Web CallBack se realizaron 17 muestras, donde se identifica que ECUF y ECN se cumple con el umbral establecido, sin presentar afectaciones para la orden de compra del proyecto.

Afectaciones por atributo errores críticos

1. **Brindo información correcta y completa, conforme a las políticas del proceso:** Se ve afectado cuando se evidencia que se entrega información incompleta o incorrecta a los ciudadanos, teniendo en cuenta los requisitos y lineamientos de la entidad contratante.

Afectaciones por atributo errores no críticos

1. **Registro de datos y observaciones:** El atributo se ve afectado cuando se evidencia que el agente ingresa de forma errada los datos suministrados por el ciudadano.
2. **Retomo la interacción en los tiempos establecidos:** El atributo se afecta debido a que los agentes exceden los tiempos de espera establecidos para retomar al ciudadano.
3. **Estructuro adecuadamente la interacción:** Se ve afectado cuando no se sigue la estructura de la llamada.
4. **Manejo un lenguaje claro:** El atributo se afecta debido al uso de muletillas como: correcto, me indica, perfecto, de onomatopeyas como: ehh, umm, aja y al utilizar extranjerismos tales como "ok".

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil	PENC	Cuartil
JOHN FREDY SOLER PEÑA	4	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	94%	CUARTIL 2
NEIDY YOJANA RODRIGUEZ YAYA	4	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	95%	CUARTIL 2
YAMILE PINZON NUÑEZ	6	90%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	94%	CUARTIL 2

Imagen N°16

3. Resultado de indicadores por agente

Los indicadores a continuación corresponden a los agentes auditados durante el mes de febrero, equipo conformado por 37 agentes distribuidos en los canales Telefónico, Chat, videollamada y PQRS. También se muestra el cuartilamiento que ocupa el agente dentro de la siguiente categoría:

Q4	Q3	Q2	Q1
Entre 0% y 85%	Entre 86% y 89%	Entre 90% y 99%	Igual a 100%

Tabla N°1

Agentes Antiguos

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil
YANETH NUMPAQUE MONROY	40	85%	CUARTIL 4	93%	CUARTIL 2
ANDREA VALENTINA GONZALEZ CASTRO	40	83%	CUARTIL 4	100%	CUARTIL 1
CARLOS MANUEL CARRASCAL	38	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
RUBEN DARIO OSMA DEVIA	38	95%	CUARTIL 2	95%	CUARTIL 2
DANIELA ALEXANDRA PINILLA MONCALEANO	29	79%	CUARTIL 4	93%	CUARTIL 2
LIBIA PATRICIA COTRINO PALACIOS	23	96%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1
DAYANN VANESSA LEAL GARCIA	11	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1
JOSEPH ENRQIUE BOLAÑO GUTIERREZ	10	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
SANDRA MARCELA PORTILLO RAMIREZ	10	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2
LEYNNER SANTIAGO AMEZQUITA LONDOÑO	9	99%	CUARTIL 2	99%	CUARTIL 2
DAVID SANTIAGO MARIN CORDOBA	9	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
PAOLA ANDREA GONZALEZ VARGAS	9	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
CRISTIAN MAURICIO CRUZ ORJUELA	9	98%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1
JULIAN OSUNA HERNANDEZ	9	93%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1
DEISY KATERINE VEGA CASTRO	9	93%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1
HEIDY DAYANA FLOREZ DIAZ	9	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2
BRANDON STIVEN ZARATE QUIROGA	9	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
LAURA KATHERIN MILA DAVILA	8	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2
GISELL GALATEA MAHECHA FORERO	8	91%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1
ANGELA NATALIA RUIZ MUÑOZ	8	93%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1
LUISA FERNANDA ESPITIA ROBAYO	8	93%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1
KAREN SOFIA VALENZUELA CAMELO	8	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
FRANCY ALEJANDRA RODRIGUEZ AGUILERA	8	85%	CUARTIL 4	99%	CUARTIL 2
NEIDY YOJANA RODRIGUEZ YAYA	8	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
JUAN DAVID CUBILLOS CUBILLOS	8	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
LILIANA PATRICIA CHITIVA VELASQUEZ	8	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
JUAN NICOLAS ZAMUDIO ROMERO	8	91%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1
MICHEL ANDREA VELASQUEZ GOMEZ	8	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
DANIEL MAURICIO SOLER GOMEZ	8	91%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1
JUAN DAVID CASTELLANOS ROJAS	8	85%	CUARTIL 4	100%	CUARTIL 1
ANGIE TATIANA GUTIERREZ BARBOSA	8	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
HEIDY LISETTE MARTINEZ GUERRERO	8	93%	CUARTIL 2	99%	CUARTIL 2
YAMILE PINZON NUÑEZ	8	85%	CUARTIL 4	100%	CUARTIL 1
IVONNE NATALIA MORALES	8	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
JOHN FREDY SOLER PEÑA	8	93%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1

Imagen N°17

Agentes Nuevos

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil
JOHAN STIVEN REALPE VILLAMARIN	8	93%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1
ADRIANA FERNANDA SIERRA PEÑA	7	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1

Imagen N°18

Del total de agentes nuevos monitoreados se evidencia un indicador ECN y ECUF cumplieron con el umbral establecido para la orden de compra del proyecto.

Durante el periodo inicial de conexión de estos agentes se realizaron retroalimentaciones individuales de manera inmediata y grupales enfocadas en reforzar las habilidades blandas detectadas en los monitoreos y aclarar las diferentes inquietudes presentadas en la gestión diaria. Adicionalmente se realizó inducción acerca de la matriz de calidad presentando diferentes casuísticas de la línea.

4. Actividades

Teniendo en cuenta el proceso de implementación se definieron los siguientes procesos:

- Calibración Interna
- Taller escucha de llamadas (Sensibilización empatía / servicio al ciudadano)
- Informe de calidad
- Envío de hallazgos a la operación (Monitoreos y oportunidades de mejora)



(Confidencial) Acta de calibración interna febrero

jtabares@grupoasd.com.co
Para 'Olga Patricia Hernandez Rozo'; jchaparrop@grupoasd.com.co; 'Sergio Andres Torres Alvarado'
CC '"Darlyn Garcia"'

Responder | Responder a todos | Reenviar
miércoles 21/02/2024 7:26 a. m.

B3601E160AD740D083354CD1B17496FA.mp3 227 KB
Acta calibración interna N°1.pdf 682 KB

Adjunto grabación y acta de calibración interna febrero de 2024, relaciono compromisos generados de la reunión:

Núm. Actividad	Descripción de la actividad/compromiso	Responsable	Fecha cumplimiento	Observaciones
1	Reforzar a los agentes el uso del temporizador para la gestión de los tiempos de espera, temporizador debe estar configurado con un tiempo de 00:01:50	Staff	23/02/2024	
2	Se entregará a los agentes papel iris y marcadores para la creación de frases y palabras enfocadas en la amabilidad, servicio, cortesia, etc. El objetivo es hacer entrega de estas frases a cada uno de los agentes antes de iniciar su turno de trabajo	Staff	20/02/2024	
3	Taller de servicio con agentes que presentan oportunidad de mejora en temas de actitud de servicio	Calidad - Formación	23/02/2024	

Imagen N°19

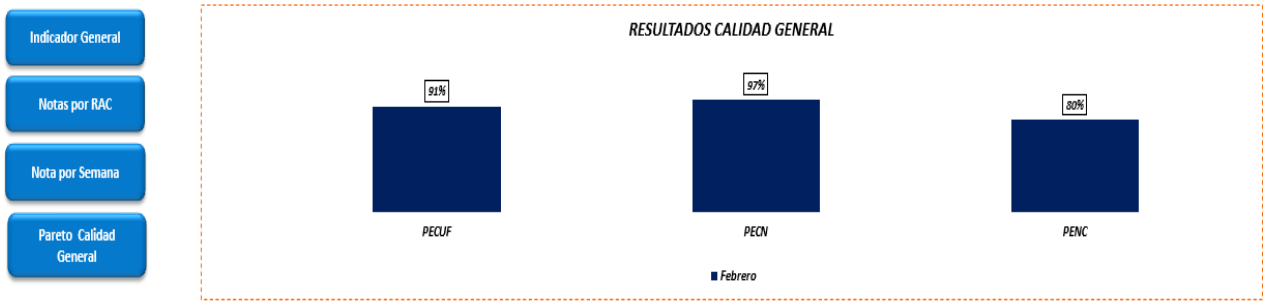


Imagen N°20



Imagen N°21

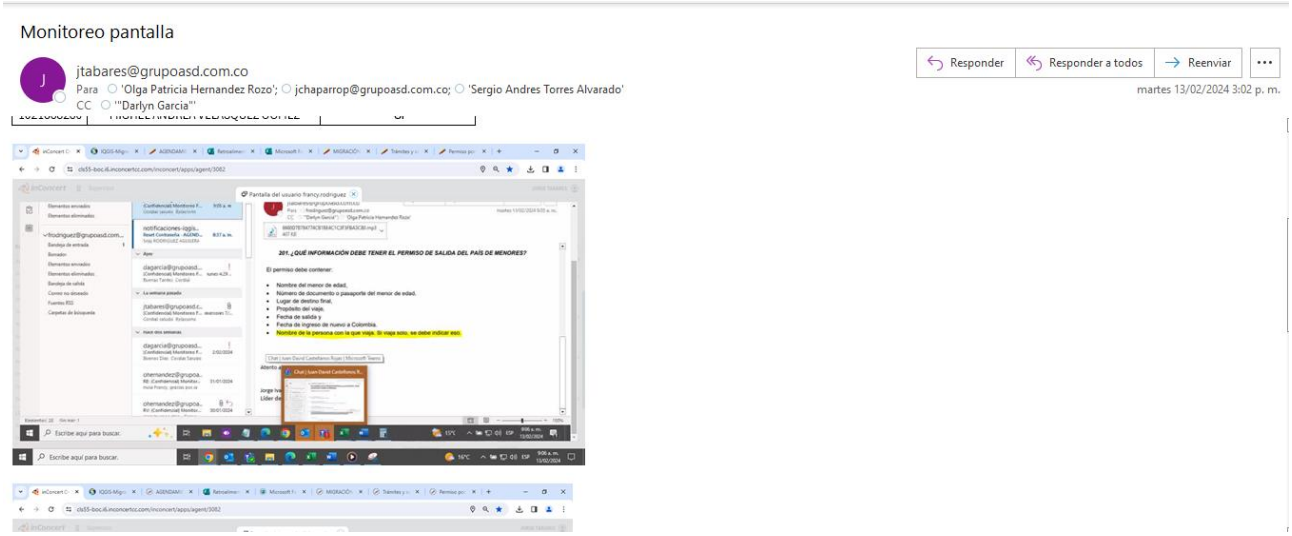


Imagen N°22

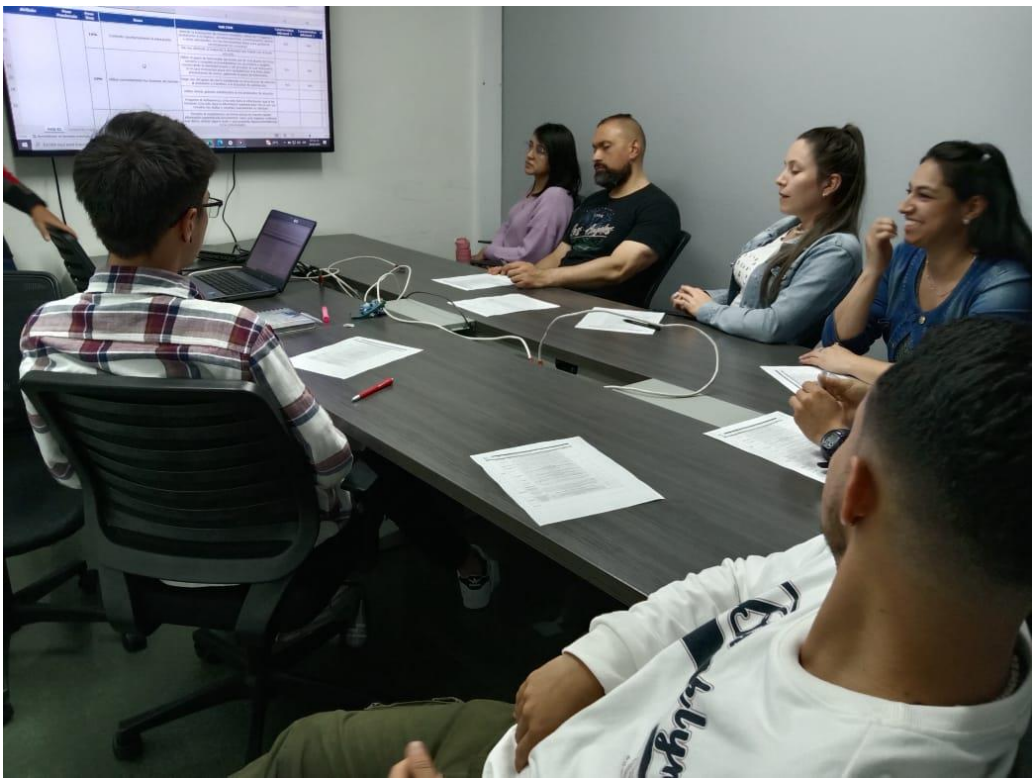


Imagen N°23



Imagen N°24

5. Planes de acción para el mes de marzo

1. Por medio de la página de Kahoot se implementará un cuestionario con preguntas relacionadas con los temas de mayor afectación durante el mes de febrero (Cédula de extranjería, requisitos de ingreso al país e impedimento de salida). Se premiarán a los tres agentes con la puntuación más alta.
2. Se realizará unos carteles informativos que permitan reforzar los tramites que presentaron mayor oportunidad de mejora en el mes de febrero, el agente que reciba una afectación relacionada con estos temas se le asignara el cartel que le permita reforzar la información. (responsable: Operación, calidad, formación).
3. Noticiero Migración Colombia – con el fin de dinamizar los preturnos semanales se implementará noticiero los dias lunes, miércoles, viernes para socializar las oportunidades de mejora encontradas desde calidad e información relevante para el proceso. (Se tendrá una sesión de dato curioso y un tema central enfocado a las oportunidades) – Responsable formación.









UT | UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

2024

INFORME - FORMACIÓN

FEBRERO

Entidad Contratante	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA. NIT 900.477.235-6
Contratista	UNION TEMPORAL ASD-IQ NIT No. 9014440763.
Objeto de la Orden de Compra	CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANA, ESTABLECIDOS POR MIGRACIÓN COLOMBIA
Valor de la Orden de Compra	DOS MIL CINCUENTA Y TRES MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y OCHO MIL QUINIENTOS NOVENTA PESOS M/CTE ($2.053.298.590)
Fecha de inicio de operación	28 diciembre 2023.

CONTENIDO

1. **DESCRIPCIÓN GENERAL.**

2. **PLAN DE CAPACITACIÓN MENSUAL.**

3. **SEGREGADO ACTIVIDADES DE ENERO.**

3.1 CAPACITACIONES.
3.2 VISITA SEDE DEL CLIENTE.
3.3 INDUCCIÓN A AGENTES NUEVOS.

4. **EVALUACIÓN – FIN DE MES.**

4.1 RETROALIMENTACIÓN Y FEEDBACK SOBRE LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN.

5. **CONCLUSIONES.**

1. RESUMEN GENERAL DE LOS AGENTES ACTIVOS

1.1. DESCRIPCIÓN GENERAL.

Me dispongo a compartir un resumen general de los agentes activos en el BPO y un total de front, junto con una sinopsis detallada de las actividades llevadas a cabo por el suscrito y ejecutadas por el área de formación durante el mes de febrero de la vigencia 2024.

En primer lugar, es importante destacar el papel fundamental que desempeñan los agentes activos en nuestra operación. Son el motor que impulsa nuestra operación, siendo responsables de mantener una comunicación fluida con nuestros clientes y garantizar la eficiencia en la prestación de nuestros servicios.

1	1000251299	ANGELA NATALIA RUIZ MUÑOZ
2	1023369838	BRANDON STIVEN ZARATE QUIROGA
3	1032387018	CARLOS MANUEL CARRASCAL
4	1000472093	CRISTIAN MAURICIO CRUZ ORJUELA
5	1031643234	DANIEL MAURICIO SOLER GOMEZ
6	1022445954	DAVID SANTIAGO MARIN CORDOBA
7	1002729833	DEISY KATERINE VEGA CASTRO
8	1018430027	FRANCY ALEJANDRA RODRIGUEZ AGUILERA
9	1014283806	GERALDINE SIERRA PARRA
10	1001204918	GISELL GALATEA MAHECHA FORERO
11	1000137381	HEIDY DAYANA FLOREZ DIAZ
12	52311588	HEIDY LISETTE MARTINEZ GUERRERO
13	80815837	JOHN FREDY SOLER PEÑA
14	80000312	JOSEPH ENRQIUE BOLAÑO GUTIERREZ
15	1012326662	JUAN DAVID CASTELLANOS ROJAS
16	1016066179	JUAN DAVID CUBILLOS CUBILLOS
17	1020821051	JUAN NICOLAS ZAMUDIO ROMERO
18	1019150523	JULIAN OSUNA HERNANDEZ
19	1014659032	KAREN SOFIA VALENZUELA CAMELO
20	1033772636	LAURA KATHERIN MILA DAVILA
21	1043648865	LEYNNER SANTIAGO AMEZQUITA LONDOÑO
22	1021668260	MICHEL ANDREA VELASQUEZ GOMEZ

23	1018465585	PAOLA ANDREA GONZALEZ VARGAS
24	1144134835	SANDRA MARCELA PORTILLO RAMIREZ
25	52457797	YAMILE PINZON NUÑEZ
26	52445711	ANA PILAR VARON OLIVEROS
27	1014283681	DAYANN VANESSA LEAL GARCIA
28	52970921	LIBIA PATRICIA COTRINO PALACIOS
29	1023010769	ANGIE TATIANA GUTIERREZ BARBOSA
30	1069749316	LILIANA PATRICIA CHITIVA VELASQUEZ
31	1075676567	LUISA FERNANDA ESPITIA ROBAYO
32	1072196210	LUIS ALBERTO PINZON MENDEZ
33	52792283	NEIDY YOJANA RODRIGUEZ YAYA
34	1013096006	IVONNE NATALIA MORALES CORINTO
35	1010241429	ANDREA VALENTINA GONZALEZ CASTRO
36	1014274400	DANIEL EDILBERTO IBAÑEZ GONZALEZ
37	1015480954	DANIELA ALEXANDRA PINILLA MONCALEANO
38	1000224586	JOHAN SEBASTIAN QUIMBAY AMAYA
39	1012437572	RUBEN DARIO OSMA DEVIA
40	52800611	YANETH NUMPAQUE MONROY
41	1026295962	ANDERSON RICARDO GELVES CASTAÑO
42	1116810173	ANGIE VIVIANA CORDOBA FUENTES
43	1000468999	DAYANA PARRADO ZAMORA
44	1093786226	INGRID FERNANDA ARENAS CARDONA
45	1000776075	JEFERSON ANTONIO MAHECHA SALAZAR
46	1116550911	JESSICA TATIANA SANCHEZ CELY
47	1151958956	JHOSIMAR RENTERIA MURILLO
48	1032468142	LAURA DANIELA BALLESTEROS RODRIGUEZ
49	43119779	LILIANA ISABEL GUZMAN MUÑOZ
50	1098776013	LORENA ARENAS GONZALEZ
51	1032496447	LUISA FERNANDA GUERRERO CASTAÑO
52	1089245033	ROXANNA LUCERO BRAVO ANDRADE
53	43974975	SANDRA YISELA RODRIGUEZ BEDOYA
54	1005059614	SLENDY DAYANA CABADIAZ ROLON
55	1013662724	WALTER AULY LOZANO AREVALO
56	1013674157	YURANY ESTEFANY RESTREPO DUARTE

57	35254497	OLGA PATRICIA HERNANDEZ ROZO
58	1016055621	JOHANNA PATRICIA CHAPARRO PAVA
59	1058846017	JORGE IVAN TABARES ORTIZ
60	1019110503	DARLYN JANKELY GARCIA CAÑON
61	80897145	LUIS MIGUEL MORALES BARON
62	1082885713	SERGIO ANDRES TORRES ALVARADO
63	1030571452	ADRIANA FERNANDA SIERRA PEÑA
64	1126449247	JOHAN STIVEN REALPE VILLAMARIN

2. PLAN DE CAPACITACIÓN MENSUAL.

En la constante búsqueda de la excelencia operativa y la mejora continua, es un gusto presentar el cronograma de capacitaciones diseñado para el mes de febrero del 2024. Como formador mi compromiso radica en elevar las competencias del personal del Call Center (y Migración Colombia cuando se me permita), contribuyendo así al fortalecimiento de las habilidades esenciales para brindar un servicio de calidad y eficiencia.

Este cronograma responde a un diagnóstico de las necesidades identificadas en el personal, abordando áreas cruciales como las competencias blandas, las habilidades de lectura y escritura, así como la profundización en la atención al ciudadano. Estas capacitaciones no solo buscan cerrar brechas identificadas, sino también consolidar un enfoque integral hacia un adecuado servicio dirigido al usuario.

Cada módulo ha sido cuidadosamente diseñado, utilizando metodologías que fomentan la participación y la aplicación práctica de los conocimientos adquiridos. Confío en que este cronograma no solo sea una herramienta para el desarrollo individual de los participantes, sino también un paso significativo hacia la consolidación de una fuerza laboral altamente capacitada y comprometida con los estándares más elevados de calidad en el servicio.

3. SEGREGADO ACTIVIDADES DE FEBRERO

3.1 Capacitaciones

Durante el mes de febrero, se realizaron varias capacitaciones, charlas y actividades de retroalimentación con los agentes. Al igual que se aterrizaba la información respecto de las actualizaciones y novedades que surgieron con relación al servicio.

Se procede a mencionar las capacitaciones realizadas:

1. Línea anticorrupción.
2. Agendamiento de citas para los días sábados.
3. REDAM y nuevos procedimientos dentro de la Entidad cliente.
4. Re-tipificación: Sobre las manifestaciones del derecho de petición.
5. Sobre los PPT, sus requisitos y forma de reclamarlo.
6. Actualización: No se debe solicitar carta – pqrs autenticada para la solicitud de impedimentos de salida. Recalcar remisión de documento de identidad por ambas caras.

3.2 Visita a sede del cliente.

Algunos de los integrantes del Staff en compañía de algunos agentes del primer empleo, asistieron a las instalaciones de Migración Colombia, ubicada en la dirección: Calle. 24a # 59 - 42, Bogotá.

Estando allí, se procedió por parte del cliente a realizar una presentación de la estructura de la Entidad, de sus misionales, de sus áreas/dependencias y de como se resuelven algunos procedimientos ligados a lo que se desarrolla en el diario vivir de la operación.

De la sesión de trabajo previamente mencionada, hay acta la cual se anexa para su respectiva validación.

3.3 Proceso de inducción a los agentes que ingresaron a la operación.

Se estableció un proceso sistemático de inducción, en el cual los agentes que ingresaron a la operación se le proporcionó información ligada a cliente y su oferta INSTITUCIONAL.

- ✓ Se les dio orientación sobre:
- Generalidades de Migración Colombia.
- Marco legal que reglamenta la actividad de Migración Colombia.
- Generalidades de las misionales de Migración Colombia.
- ✓ Documentos de ingreso y salida de **NACIONALES VENEZOLANOS**.
- ESTATUTO TEMPORAL DE PROTECCIÓN PARA MIGRANTES

VENEZOLANOS e implementación.

- Vigencia ETPV - Condiciones para aplicar al ETPV
- REGISTRO ÚNICO DE MIGRANTES VENEZOLANOS – RUMV
- Procedimientos ligados al RUMV
- PPT
- Requisitos, trámites y gestiones PPT

✓ **CONTROL MIGRATORIO**

- Permisos: clases, tiempos, prorrogas y tramites.
- Check Mig - BioMig
- Salida de menores - requisitos y documentos

✓ **EXTRANJERÍA**

- Prórrogas
- Salvoconductos
- Visas
- Cédula de extranjería
- Certificado de Movimientos Migratorios.

✓ **VERIFICACIÓN MIGRATORIA.**

- Sanciones
- Tipos de Sanciones
- SIRE

✓ **OTRAS ENTIDADES.**

- Ministerio de relaciones exteriores
- Registraduría.
- DIAN, Fiscalía, ICBF, Policía.

1. RESUTADOS DE LA EVALUACIÓN.

Durante la última semana de febrero, se llevó a cabo una evaluación integral del desempeño del equipo, aunque diferenciada. Para este mes, se realizaron tres evaluaciones entendiendo que hay tres servicios macro que presta la unión temporal. Así las cosas, se procedió con:

1. Evaluación a agentes del Contac center.
2. Evaluación a los agentes Back Office.
3. Evaluación a los Agentes presenciales.

A los agentes del Contac Center de los distintos segmentos, se les evaluó conocimiento general del producto, pero además actualizaciones que surgieron durante el mes de febrero con relación a trámites y servicios.

A los agentes Back Office, se les evaluó conocimiento del producto, pero además lectura crítica, analítica, capacidad argumentativa, redacción y capacitaciones dadas en el mes de febrero respecto de los que es una PQRS y sus distintas manifestaciones.

A los presenciales se le evaluó base del conocimiento, trámites, servicios y actualizaciones que se dieron durante el mes de febrero respecto del producto.

Los elementos que se tuvieron en cuenta al momento de formular las preguntas fueron:

Base del Conocimiento

Se aplicó un cuestionario de 10 preguntas basadas en la base del conocimiento requerida para el desempeño efectivo de las funciones del equipo. Estas preguntas abordaron aspectos clave relacionados con los procedimientos establecidos, así como con los conceptos fundamentales.

Observaciones de Supervisores y Equipo de Calidad

Se tomaron en consideración las observaciones proporcionadas por los supervisores y el equipo de calidad, quienes ofrecieron una perspectiva sobre el desempeño individual y colectivo del equipo durante el mes. Se agregaron preguntas a la evaluación teniendo en cuenta algunos temas propuestos desde estas áreas.

Retroalimentación del Cliente

Se recopiló la retroalimentación brindada por el cliente, la cual sirvió como un indicador clave para la formulación de las preguntas y la metodología implementada en las preguntas. En este aspecto, por ejemplo, se realizaron preguntas que buscaban analizar la capacidad de lectura analítica.

Lectura Crítica.

Para romper con el mecanicismo, se realizaron preguntas en donde no solamente debía escogerse la opción correcta, sino también había interrogantes en los que debía seleccionarse la equivocada. Con este tipo de preguntas se busca que los evaluados lean detenidamente y comprendan que, en ocasiones, el usuario podría llegar a solicitar un tramite o un servicio con una idea preconcebida y con ello, quizás y sin quererlo, hacer en incurrir en error al agente. Si el colaborador tiene claro lo que no se debe hacer, es más difícil que incurrir en orientación errada o confusa.

Resultados y Hallazgos

Los resultados de la evaluación revelaron lo siguiente:

- ✓ En general, el equipo mostró un sólido dominio de la base del conocimiento requerida, con una calificación promedio del **90%** en el cuestionario aplicado.
- ✓ Se identificaron áreas específicas de mejora en relación con la comprensión de ciertos conceptos técnicos y procedimientos específicos.
- ✓ Las observaciones de los supervisores y el equipo de calidad resaltaron la necesidad de reforzar la atención a los detalles y la consistencia en la aplicación de los protocolos.
- ✓ Además, a través de la evaluación, se ha diagnosticado un nivel variado de comprensión lectora dentro del equipo. Este hallazgo resalta la necesidad de implementar medidas específicas para reforzar esta habilidad fundamental en el desempeño de nuestras funciones.

Resultados Back Office.

Total de pu	Digite su nombre completo (en mayúsculas)	Documento.	Puntos de las preguntas abiertas.	Total Final.
7	ANDREA VALENTINA GONZALEZ CASTRO	1010241429	2	9
7	RUBEN DARIO OSMA DEVIA	1012437572	2	9
7	carlos manuel carrascal	1032387018	2	9
8	LIBIA PATRICIA COTRINO PALACIOS	52970921	2	10
8	YANETH NUMPAQUE MONROY	52800611	2	10
8	Daniela Alexandra Pinilla Moncaleano	1015480954	2	10

Con la redacción y la elaboración de sus respuestas a preguntas abiertas, los agentes Back Office que no habían aprobado la evaluación con preguntas de selección lograron recuperarse y aprobar.

Resultados Presenciales.

Total de punto	Digite su nombre completo en mayúsculas,	Digite su número d
10	ANA PILAR VARON OLIVEROS	52445711
10	Luisa Fernanda Guerrero Castaño	1032496447
10	ANGIE VIVIANA CORDOBA FUENTES	1116810173
10	Walter Auly Lozano Arévalo	1013662724
10	YURANY ESTEFANY RESTREO DUARTE	1013674157
10	LUIS ALBERTO PINZÓN MENDEZ	1072196210
10	JESSICA TATIANA SANCHEZ CELY	1116550911
10	Ingrid fernanda arenas cardona	1093786226
10	Laura Ballesteros	1032468142
9	LILIANA ISABEL GUZMÁN MUÑOZ	43119779
10	LORENA ARENAS GONZALEZ	1098776013
10	Slendy Dayana Cabadiaz Rolon	1005059614
10	ANDERSON RICARDO GELVES CASTAÑO	1026295962
9	DAYANA ZAMORA PARRADO	1000468999
8	JHOSIMAR RENTERÍA MURILLO	1151958956

Resultado agentes Contac Center (llamadas, videollamadas, chat)

Total de puntos	Digite Número de dc	Digite nombre completo (en mayúsculas)
9	80000312	JOSEPH ENRIQUE BOLAÑO GUTIERREZ
10	1023369838	BRANDON STIVEN ZARATE QUIROGA
10	1043648865	LEYNNER SANTIAGO AMEZQUITA LONDOÑO
10	1016066179	JUAN DAVID CUBILLOS CUBILLOS
9	1019150523	JULIÁN OSUNA HERNÁNDEZ
10	1000251299	ANGELA NATALIA RUIZ MUÑOZ
8	1069749316	LILIANA PATRICIA CHITIVA VELASQUEZ
10	1021668260	MICHEL ANDREA VELASQUEZ GOMEZ
9	1022445954	David Santiago Marin Cordoba
10	1023010769	ANGIE TATIANA GUTIERREZ BARBOSA
9	1033772636	LAURA KATHERIN MILA DÁVILA
10	1075676567	LUISA FERNANDA ESPITIA ROBAYO
10	1031643234	DANIEL MAURICIO SOLER GOMEZ
10	1000137381	HEIDY DAYANA FLOREZ DIAZ
10	1014283681	DAYANN VANESSA LEAL GARCIA
10	52311588	HEIDY LISETTE MARTINEZ GUERRERO

	10	1002729833	DEISY KATERINE VEGA CASTRO
	10	1126449247	JOHAN STIVEN REALPE VILLAMARIN
	10	1013096006	Ivonne Morales
	10	52457797	YAMILE PINZON NUÑEZ
	9	1012326662	JUAN DAVID CASTELLANOS ROJAS
	10	1018465585	PAOLA ANDREA GONZALEZ VARGAS
	9	52792283	Neidy Yojana Rodriguez
	10	80815837	John Fredy soler peña
	9	1001204918	GISELL GALATEA MAHECHA FORERO
	9	1000472093	CRISTIAN MAURICIO CRUZ
	10	1030571452	Adriana Fernanda Sierra Peña
	10	1144134835	SANDRA MARCELA PORTILLO RAMIREZ
	10	1020821051	JUAN NICOLAS ZAMUDIO ROMERO
	10	1014659032	KAREN SOFÍA VALENZUELA
	9	1018430027	Francy Alejandra Rodriguez Aguilera

Solo un agente tuvo inconvenientes con la aprobación de la prueba. Ya se iniciaron acciones de mejora.

Acciones a Seguir

En respuesta a los resultados y hallazgos obtenidos, se proponen las siguientes acciones para el mes de febrero:

- ✓ Diseñar y ejecutar sesiones de formación adicionales para abordar las áreas identificadas como necesidades de mejora en la base del conocimiento. Se requiere realizar esfuerzos con PPT, Cédula de extranjería y Permisos y prorrogas de permisos.

- ✓ Implementar actividades de entrenamiento enfocadas en mejorar la atención a los detalles.

- ✓ Diseñar e implementar actividades específicas para reforzar la comprensión lectora dentro del equipo, con el objetivo de mejorar la eficacia en la interpretación de información y la toma de decisiones.

La evaluación realizada ha proporcionado información valiosa que nos permitirá mejorar continuamente nuestro desempeño y fortalecer nuestras capacidades como equipo. Estamos comprometidos en implementar las acciones propuestas con el fin de alcanzar nuestros objetivos y satisfacer las expectativas de nuestros clientes.

2. CONCLUSIÓN.

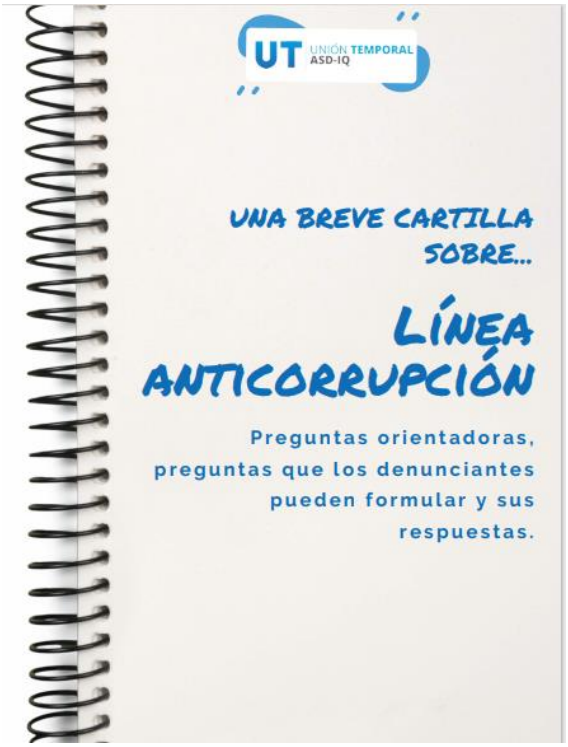
El mes de febrero ha sido fundamental en mi proceso de familiarización con la operación, el equipo de staff y los agentes del centro de contacto. Durante este período, he dedicado un esfuerzo considerable para comprender a fondo los procesos, procedimientos y dinámicas de trabajo que rigen nuestra operativa diaria.

Uno de los aspectos más destacados de este mes ha sido la garantía de que toda la información relevante proveniente del cliente, especialmente aquella relacionada con actualizaciones en trámites o servicios, haya sido debidamente comunicada y conocida por los agentes del centro de contacto. Este enfoque asegura que nuestra respuesta sea ágil, precisa y alineada con las necesidades y expectativas de nuestros usuarios y por supuesto de Migración Colombia.

Además, durante febrero, he trabajado en estrecha colaboración con el equipo de staff y los agentes para identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias efectivas para optimizar la eficiencia y la calidad del servicio que ofrecemos. Se han implementado medidas proactivas para abordar cualquier desafío operativo y se han promovido sesiones de capacitación y desarrollo para potenciar las habilidades y el conocimiento de nuestro equipo.

El compromiso constante con la excelencia operativa y el enfoque en la mejora continua han sido los pilares fundamentales de nuestro trabajo durante este mes.

Anexos (caratula de presentaciones)







Importante tener presente ques se puede hacer los días sábados, y que no:



Que sí: Recibir información sobre:

- Requisitos para trámites.
- Aclaración sobre tiempos de entrega de documentos.
- Orientación sobre costos y recomendaciones para la solicitud de cédulas de extranjería, certificados de movimientos migratorios, prorrogas de permanencia Y SALVOCONDUCTOS.

Que no: Ningún tramite.

- Entrega de documentos.
- Realización de algún trámite.
- Agendamiento de citas.
- Verificación de estados de Prorrogas de permanencia, CMM PPT y CE.
- Radicación de solicitudes.
- Corrección de información de trámites.
- Procesos administrativos.

UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

Téngase también como soporte del presente informe, toda la información que se ha comunicado a los agentes por medio del Teams.

MIGRACIÓN MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA**			
	PROCESO	Gestión Contractual	**CÓDIGO**	AGCF.31
	FORMATO	Informe de Supervisión Contractual	**VERSIÓN**	6
Fecha de Elaboración		18/03/2024		
Periodo del informe de supervisión		**Fecha de Inicial**	**Fecha Final**	
		01 DE FEBRERO 2024	29 DE FEBRERO DE 2024	
Tipo de Informe:		Periódico		
Seleccione el Numero del Informe.		3		
Valor a pagar en periodo		324.337.705,01		
1. Información General del Contrato				
N° de Expediente ORFEO:		20232501410000004E		
Seleccione la plataforma en la que se encuentra el proceso		**N° de Proceso:**	PROCESO DE SELECCIÓN ACUERDO MARCO No. 122240 DE 2023	
Seleccione el Contrato		**OC 122240 DE 2023**		
Fecha de suscripción		12/12/2023	Valor Inicial	$ 2.053.298.590
Objeto del Contrato:		CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANA, ESTABLECIDOS POR MIGRACIÓN COLOMBIA		
N°. Registro Presupuestal (RP)	9424		**Fecha del RP**	9/01/2024
		NUMERO DE POLIZA	**FECHA POLIZA**	
POLIZA DE SEGURO	Póliza de Cumplimiento	73074	13/12/2023	SI
	Póliza de Responsabilidad Civil extracontractual			NO APLICA
Fecha Acta de Inicio		28/12/2023		
Plazo de Ejecución		**Fecha de Inicial**	**Fecha Final**	
		28/12/2023	27/06/2024	
Nombre del Funcionario Supervisor:		LEIDY ANDREA MARTINEZ GUTIERREZ		
Seleccione Dependencia:		Dirección General		
Nombre(s) del(os) Funcionario(s) de Apoyo a la supervisión y Seleccione dependencia (citar todos):				
Nombre del Proveedor o Contratista:		UNION TEMPORAL ASD-IQ		
Seleccione el tipo de Identificación del Proveedor o Contratista:		NIT		
N° de Identificación del Proveedor o Contratista:		No. 9014440763	**DV (Si aplica)**	
2. Modificaciones del Contrato				
Adición De acuerdo al parágrafo del articulo 40 de la ley 80 los contratos no podrán adicionarse en mas del 50% de su valor inicial, expresados este en salarios mínimos legales mensuales vigentes.		**Numero de Adición**	dd/mm/aaaa	
		Fecha de Adición:	dd/mm/aaaa	
		Valor de la Adición:	dd/mm/aaaa	
		Valor Total del Contrato + Adiciones		
		N° Registro Presupuestal de la Adición	dd/mm/aaaa	

	Fecha del RP de la Adición	dd/mm/aaaa
	Modificación a la póliza	dd/mm/aaaa
	Fecha Acta Aprobación póliza	dd/mm/aaaa
Prorroga	**Número de prorroga**	dd/mm/aaaa
	N° de días prorrogados	
	Fecha de Inicio Prorroga	**Fecha Final prorroga**
	dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
	Fecha Firma de la Prorroga	dd/mm/aaaa
	Modificación a la póliza	NO APLICA
	Fecha Acta Aprobación póliza	dd/mm/aaaa
Suspensión	**Número de Suspensión**	N/A
	N° de días Suspendidos	
	Fecha de Inicio de suspensión	**Fecha Final Suspensión**
	dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
	Fecha firma del documento de suspensión:	dd/mm/aaaa
	Fecha de reactivación del Contrato:	dd/mm/aaaa
	Modificación a la póliza Seleccione	
	Fecha Acta Aprobación póliza	dd/mm/aaaa
Reducción	**Numero de reducción**	N/A
	Valor a reducir:	
	N° Registro Presupuestal de la reducción	
	Fecha del RP de la reducción	dd/mm/aaaa
	Fecha Firma de Reducción:	dd/mm/aaaa
	Modificación a la póliza	NO APLICA
	Fecha Acta Aprobación póliza	dd/mm/aaaa
OTROSI	**Numero de Otrosí**	N/A
	Clausula o numeral del contrato a modificar	
	Fecha firma del documento de OTROSI:	dd/mm/aaaa
	Modificación a la póliza	NO APLICA
	Fecha Acta Aprobación póliza	dd/mm/aaaa
CESIÓN	**Numero de Cesión**	N/A
	Nombre del Cedente	
	Identificación del Cedente	
	Nombre de Cesionario	

MIGRACIÓN MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA**			
	PROCESO	Gestión Contractual	**CÓDIGO**	AGCF.31
	FORMATO	Informe de Supervisión Contractual	**VERSIÓN**	6

CESIÓN	**Identificación del Cesionario**	
	Fecha Firma de cesión	dd/mm/aaaa
	Fecha inicio de la cesión	**Fecha final de la cesión**
	dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa
	Modificación a la póliza	NO APLICA
	Fecha Acta Aprobación póliza	dd/mm/aaaa
TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO	**Fecha de Firma del documento de terminación anticipada del contrato**	dd/mm/aaaa
	Tipo	Bilateral
	Fecha terminación del contrato anticipado	dd/mm/aaaa

3. Balance Económico del Contrato

Valor Inicial del Contrato	2.053.298.590
Valor Adición del Contrato	
Valor de Reducción del Contrato	
Valor de Liberación (Cierre Vigencia) **#RP**	
Valor Total del Contrato	2.053.298.590

Periodos Pagos al Proveedor o Contratista			
Fecha de Inicio	**Fecha Final**	**N° de Factura o Cuenta de Cobro**	**Valor Pagado**
28/12/2023	31/12/2024	FE-218	$ 183.500.000,00
01/01/2024	31/01/2024	FE-226	$ 363.412.398,00
01/02/2024	29/02/2024	FE-233	$ 324.337.705,01

Valor Total Pagado	$ 546.912.398,00
Valor Causado No Pagado	$ 324.337.705,01
Valor total Ejecutado	$ 871.250.103,01
Saldo Pendiente por Ejecutar	$ 1.182.048.486,99
Porcentaje de Ejecución Física	27%
Porcentaje de Ejecución Presupuestal	42%

4. Revisión y seguimiento a las actividades especificas del contrato

N° de Actividad	**Actividad**	**Descripción de las actividades realizadas por el contratista**	**EVIDENCIA**
1	**Gestión de Contact Center:** Se agrupa los servicios prestados para la atención de interacciones entrantes así: 1. Atención telefónica de las líneas de servicio, así como de conmutador, esta cubre tanto idioma español como inglés. 2. Atención de canales de Ventanilla virtual Chat Bot, llamada, Videollamada y déjanos llamarte, en idioma español y Lengua de señas	Estabilizacion e inicio real del servicio BPO II En total en el mes de F se recibieron 34.276 interacciones.	INFORME DE IMPLEMENTACION INFORME DE GESTION ENERO INFORME DE FORMACION INFORME DE CALIDAD ENERO

5. Concepto del supervisor sobre el cumpliento general del objeto del contrato

Se realizó un plan de trabajo con el proveedor para garantizar el proceso de implementacion del servicio (Adjunto presentacion de implementacion del Contac Center, por componente) que en resumen contiene las siguienes interacciones:

Segmento	Total Interacciones	Total IVR - BOT	Atencion ACD (Asesor)	Interacciones Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atencion	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	% Tipificacion
Inbound	28.935	16.892	12.043	11.384	659	96,64%	95,15%	3,36%	0:04:40	95,99%
Video Llamada	384	0	384	362	22	87,23%	87,23%	12,79%	0:04:37	91,71%
Chat	2.043	1.257	786	786	0	100,00%	95,67%	0,00%	0:12:09	100,00%
C2C	2.166	1.083	1.083	1.010	73	94,04%	93,58%	7,82%	0:04:59	94,16%
Outbound	748	0	748	453	295	52,80%	-	-	0:02:13	-
TOTAL	**34.276**	**19.232**	**15.044**	**13.995**	**1.049**	**-**	**-**	**-**	**-**	**95,47%**

6. ESTADO EXPEDIENTE CONTRACTUAL EN EL SISTEMA DOCUMENTAL ORFEO Y PLATAFORMA DEL SECOP II

En cumplimiento de la obligación como supervisor en la actualización del expediente virtual en el sistema documental Orfeo y en la plataforma del SECOP II tales como: Actas de Inicio, Certificaciones de Cumplimiento, informe de actividades sobre la ejecución del contrato, Facturas, Órdenes de pago y demás documentos que surjan como consecuencia de la ejecución del presente contrato así mismo la solicitud de liquidación y el acta de liquidación si a ello hubiere lugar.

Certificó que toda la documentación relacionada con la ejecución del contrato se encuentra archivada en el expediente virtual en el sistema documental Orfeo y en la Plataforma del SECOP II de manera eficiente y oportuna.



Firma del Supervisor
Leidy Andrea Martinez Gutierrez
Profesional de Migración

Obligación Presupuestal Comprobante

Usuario Solicitante:	MHccapacho	CESAR DAVID CAPACHO PINEDA
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante:	11-04-00	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA
Fecha y Hora Sistema:	2024-03-19-4:53 p. m.	

REGISTRO PRESUPUESTAL DE OBLIGACION.

Numero:	172024	**Fecha Registro:**	2024-03-19	**Unidad / Subunidad ejecutora:**			11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA		
Vigencia Presupuestal	Actual	**Estado:**	Generada	**Requiere DIP:**		No	**Tipo de DIP:**		**Nro. Compromiso:** 9424
Valor Inicial:	324.337.705,01	**Valor Total Operaciones:**	0,00				**Valor Actual:**	324.337.705,01	**Saldo x Ordenar:** 324.337.705,01
Valor Inicial Moneda Original:	0,00	**Valor Total Operaciones Moneda Original:**	0,00				**Valor Actual Moneda Original:**	0,00	**Saldo x Ordenar Moneda Original:** 0,00
Valor Deducciones:	21.302.719,00	**Valor Neto:**	303.034.986,01				**Valor IVA:**	51.785.011,71	**Nro. Cdp:** 12324
Valor Deducciones Moneda:	0,00	**Valor Neto Moneda:**	0,00				**Atributo Contable:**	05-NINGUNO	**Comprobante Contable:** 5335

TERCERO

Identificacion:	901444076	**Razon Social:**	UNION TEMPORAL ASD - IQ	**Medio de Pago:**	Abono en cuenta

CUENTA BANCARIA

Numero:	69000000976	**Banco:**	BANCOLOMBIA S.A.	**Tipo:**	Ahorro	**Estado:**	Activa

CUENTA X PAGAR				**CAJA MENOR**			
Numero:	236824	**Tipo:**	Adquisicion de Servicios a Personas Declarantes	**Identificacion:**		**Fecha de Registro:**	

DOCUMENTO SOPORTE					
Numero:	FE-233	**Tipo:**	FACTURA	**Fecha:**	2024-03-19

ITEM PARA AFECTACION DE GASTO

DEPENDENCIA	POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	RECURSO	SITUAC.	ATRIBUTO CONTABLE	FECHA OPERACION	VALOR INICIAL	VALOR OPERACION	VALOR ACTUAL	SALDO X ORDENAR
11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	C-1199-1002-12-53105B-1199065-02 ADQUIS. DE BYS - SERVICIOS TECNOLÓGICOS - FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES Y EVOLUCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN MIGRACIÓN COLOMBIA NACIONAL	Nación	10	CSF	05-NINGUNO					
						Total:	324.337.705,01	0,00	324.337.705,01	324.337.705,01

Objeto:	RAD. 20249990077012 - OC 122240 DE 2023 - Contratar el servicio de Contact Center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, establecidos por Migración Colombia - DEL PERIODO DEL 01 AL 29 DE FEBRERO DE 2024 - FACTURA FE-233

PLAN DE PAGOS

DEPENDENCIA DE AFECTACION DE PAC	POSICION DEL CATALOGO DE PAC	FECHA DE PAGO	ESTADO	VALOR A PAGAR
11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	3-8 CNC - INVERSION ORDINARIA NACIÓN CSF	2024-03-19	Generada	324.337.705,01

POSICIONES DEL CATALOGO PARA PAGO NO PRESUPUESTAL						
POSICION DEL CATALOGO DE PAGO	**IDENTIFICACION**	**NOMBRE BENEFICIARIO**	**BASE GRAVABLE**	**TARIFA**	**VALOR DEDUCCION**	**SALDO DISPONIBLE PARA ORDENAR**
2-01-04-01-04-01 RETEFUENTE - SERVICIOS EN GENERAL - PERSONAS DECLARANTES	NIT 800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	272.552.693,30	4,000 %	10.902.108,00	10.902.108,00
2-01-04-02-01-03 RETE IVA - SERVICIOS GRAVADOS - RÉGIMEN COMÚN - SERVICIOS	NIT 800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	51.785.011,71	15,000 %	7.767.752,00	7.767.752,00
2-01-05-01-01-03-05 RETENCION ICA COMERCIAL SERVICIOS DEMÁS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	NIT 899999061	BOGOTA DISTRITO CAPITAL	272.552.693,00	0,966 %	2.632.859,00	2.632.859,00

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)



Orden de pago Presupuestal de gastos Comprobante

Usuario Solicitante:	MHmjordone	MAYBETH JULIANA ORDONEZ ORDONEZ
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante:	11-04-00	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA
Fecha y Hora Sistema:	2024-03-20-5:13 p. m.	

ORDEN DE PAGO PRESUPUESTAL

Número:	80619924	**Fecha Registro:**	2024-03-20	**Unidad / Subunidad ejecutora:**	11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA		
Vigencia Presupuestal	Actual	**Estado:**	Generada	**Nro Obligación:**	172024	**Comprobante Contable de la Generación:**	
Fecha Máxima Pago:	2024-03-22	**Código de Referencia:**	04500196800080619924	**Tipo de Moneda:**	COP-Pesos	**Tasa de Cambio:**	0,00
Valor Bruto:	324.337.705,01	**Valor Deducciones:**	21.302.719,00	**Valor Neto:**	303.034.986,01	**Saldo x Pagar:**	324.337.705,01

VALORES PAGADOS

TRM Pago		**Valor Bruto**		Valor Deducciones	0,00	Valor Neto		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:	901444076	**Razón Social:**	UNION TEMPORAL ASD - IQ	**Medio de Pago:**	Abono en cuenta

CUENTA BANCARIA

Número:	69000000976	**Banco:**	BANCOLOMBIA S.A.	**Tipo:**	Ahorro	**Estado:**	Activa

TESORERIA	DOCUMENTO SOPORTE					
	Número:	FACTURA FE-233	**Tipo:**	FACTURA	**Fecha:**	2024-03-20
13-01-01-DT - DIRECCION TESORO NACION DGCPTN						

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
11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA / C-1199-1002-12-53105B-1199065-02 ADQUIS. DE BYS - SERVICIOS TECNOLÓGICOS - FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES Y EVOLUCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN MIGRACIÓN COLOMBIA NACIONAL												
	Nación	10	CSF	324.337.705,01	0,00					Pesos	0,00	0,00

DEDUCCIONES

POSICIONES DEL CATALOGO PARA PAGO NO PRESUPUESTALES		TERCERO		TARIFA	VALOR	VALOR AJUSTADO PAGO	VALOR REINTEGRADO
2-01-04-01-04-01	RETEFUENTE - SERVICIOS EN GENERAL - PERSONAS DECLARANTES	800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	4,000 %	10.902.108,00		
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 %	7.767.752,00		
2-01-05-01-01-03-05	RETENCION ICA COMERCIAL SERVICIOS DEMÁS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	899999061	BOGOTA DISTRITO CAPITAL	0,966 %	2.632.859,00		

LINEAS DE PAGO VINCULADA

DEPENDENCIA PARA AFECTACION DE PAC	POSICION DEL CATALOGO DE PAC	FECHA	VALOR	ATRIBUTO LINEA DE PAGO	ESTADO
11-04-00 - UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	3-8 - CNC - INVERSION ORDINARIA NACIÓN CSF	2024-03-19	324.337.705,01	05 NINGUNO	Generada

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)



Orden de pago Presupuestal de gastos Comprobante

Usuario Solicitante:	MHmjordone	MAYBETH JULIANA ORDONEZ ORDONEZ
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante:	11-04-00	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA
Fecha y Hora Sistema:	2024-04-03-3:00 p. m.	

ORDEN DE PAGO PRESUPUESTAL

Número:	80619924	**Fecha Registro:**	2024-03-20	**Unidad / Subunidad ejecutora:**	11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA				
Vigencia Presupuestal	Actual	**Estado:**	Pagada	**Nro Obligación:**	172024	**Comprobante Contable de la Generación:**			
Fecha Máxima Pago:	2024-03-22	**Código de Referencia:**	04500196800080619924	**Tipo de Moneda:**	COP-Pesos	**Tasa de Cambio:**	0,00		
Valor Bruto:	324.337.705,01	**Valor Deducciones:**	21.302.719,00	**Valor Neto:**	303.034.986,01	**Saldo x Pagar:**	0,00		

VALORES PAGADOS

TRM Pago		**Valor Bruto**	**324.337.705,01**	Valor Deducciones	21.302.719,00	Valor Neto	**303.034.986,01**	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:	901444076	**Razón Social:**	UNION TEMPORAL ASD - IQ	**Medio de Pago:**	Abono en cuenta

CUENTA BANCARIA

Número:	69000000976	**Banco:**	BANCOLOMBIA S.A.	**Tipo:**	Ahorro	**Estado:**	Activa

TESORERIA	DOCUMENTO SOPORTE					
	Número:	FACTURA FE-233	**Tipo:**	FACTURA	**Fecha:**	2024-03-20

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
11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA / C-1199-1002-12-53105B-1199065-02 ADQUIS. DE BYS - SERVICIOS TECNOLÓGICOS - FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES Y EVOLUCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN MIGRACIÓN COLOMBIA NACIONAL													
	Nación	10	CSF	324.337.705,01	0,00	324.337.705,01				Pesos	0,00	0,00

DEDUCCIONES							
POSICIONES DEL CATALOGO PARA PAGO NO PRESUPUESTALES		TERCERO		TARIFA	VALOR	VALOR AJUSTADO PAGO	VALOR REINTEGRADO
2-01-04-01-04-01	RETEFUENTE - SERVICIOS EN GENERAL - PERSONAS DECLARANTES	800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	4,000 %	10.902.108,00	10.902.108,00	
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 %	7.767.752,00	7.767.752,00	
2-01-05-01-01-03-05	RETENCION ICA COMERCIAL SERVICIOS DEMÁS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	899999061	BOGOTA DISTRITO CAPITAL	0,966 %	2.632.859,00	2.632.859,00	

LINEAS DE PAGO VINCULADA					
DEPENDENCIA PARA AFECTACION DE PAC	POSICION DEL CATALOGO DE PAC	FECHA	VALOR	ATRIBUTO LINEA DE PAGO	ESTADO
11-04-00 - UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	3-8 - CNC - INVERSION ORDINARIA NACIÓN CSF	2024-03-19	324.337.705,01	05 NINGUNO	Pagada

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)

DIAN

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA

DIAN

Representación Gráfica

Datos del Documento

Código Único de Factura - CUFE :
64b3a3523781bdd6e88967444f685172dd3aa4cb2dd93b49abc45449d2b7335dcdb75962c4dbaad0d2d676d013c6df89

Número de Factura: FE-233
Fecha de Emisión: 12/03/2024
Fecha de Vencimiento: 11/04/2024
Tipo de Operación: 10 - Estándar
Forma de pago: Crédito
Medio de Pago: Instrumento no definido
Orden de pedido:
Fecha de orden de pedido:

Datos del Emisor / Vendedor

Razón Social: UNION TEMPORAL ASD - IQ
Nombre Comercial: UNION TEMPORAL ASD - IQ
Nit del Emisor: 901444076
Tipo de Contribuyente: Persona Jurídica
Régimen Fiscal:R-99-PN
Responsabilidad tributaria: 01 -
Actividad Económica: 6311
País: Colombia
Departamento: Bogotá
Municipio / Ciudad: Bogotá, D.c.
Dirección: CL 32 13 07
Teléfono / Móvil: 3402501
Correo: clizarazo@grupoasd.com

Datos del Adquiriente / Comprador

Nombre o Razón Social: UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA
Tipo de Documento: NIT
Número Documento: 900477235
Tipo de Contribuyente: Persona Jurídica
Régimen fiscal: R-99-PN
Responsabilidad tributaria: ZZ -
País: Colombia
Departamento: Bogotá
Municipio / Ciudad: Bogotá, D.c.
Dirección: AV CL 26 59 51 OF 401 TO 3
Teléfono / Móvil: 6015111150
Correo: clizarazo@grupoasd.com

Detalles de Productos

								IMPUESTOS				
Nro.	Código	Descripción	U/M	Cantidad	Precio unitario	Descuento detalle	Recargo detalle	IVA	%	INC	%	Precio unitario de venta
1	bpo02 1 IT BPO 1 1	Troncal SIP NA NA NA NA NA NA 40 Mes	94	40,00	$ 2.598,40	$ 0,00	$ 0,00	$ 19.747,84	19.00			$ 103.936,00
2	bpo02 2 IT BPO 2 1	Minuto IVR Interactive Voice Response Enrutador	94	156.813,00	$ 2,19	$ 0,00	$ 0,00	$ 65.118,79	19.00			$ 342.730,49
3	bpo02 6 IT BPO 7 6	Minutos de conexión outbound Inbound Outbound de fijo a celular	94	5.254,00	$ 21,86	$ 0,00	$ 0,00	$ 21.817,97	19.00			$ 114.831,42
4	bpo02 11 IT BPO 10 1	Minuto Virtual Hold	94	963,00	$ 2,19	$ 0,00	$ 0,00	$ 399,90	19.00			$ 2.104,73
5	bpo02 12 IT BPO 11 1	Clic to call	94	6,00	$ 185,60	$ 0,00	$ 0,00	$ 211,58	19.00			$ 1.113,60
6	bpo02 13 IT BPO 12 1	Web Callback	94	1,00	$ 185,60	$ 0,00	$ 0,00	$ 35,26	19.00			$ 185,60
7	bpo02 16 IT BPO 20 1	Chatbot dumb 45000 Respuesta Chatbot dumb	94	13.411,00	$ 230,58	$ 0,00	$ 0,00	$ 587.540,63	19.00			$ 3.092.319,11
8	bpo02 17 IT BPO 47 2	Plataforma de Centro de Contacto para Agente Multicanal NA NA NA NA NA 48 Licencia por canal por Agente	94	48,00	$ 16.240,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 148.108,80	19.00			$ 779.520,00
9	bpo02 20 IT BPO 66 3	Servidor de Aplicaciones y Componentes	94	1,00	$ 232.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 44.080,00	19.00			$ 232.000,00

10	bpo02 21 IT BPO 53 1	VPN Virtual Private Network Red Privada Virtual sobre Internet	94	1,00	$ 5.660,80	$ 0,00	$ 0,00	$ 1.075,55	19.00			$ 5.660,80
11	bpo02 22 IT BPO 24 1	Analytics	94	1,00	$ 5.289,60	$ 0,00	$ 0,00	$ 1.005,02	19.00			$ 5.289,60
12	bpo02 23 IT BPO 62 43	Componentes complemento Puesto de Trabajo Licenciamiento Microsoft Office	94	57,00	$ 6.124,80	$ 0,00	$ 0,00	$ 66.331,58	19.00			$ 349.113,60
13	bpo02 26 IT BPO 37 6	Supervisor Servicios BPO Jornada Ordinaria Amplia	94	2,00	$ 8.023.019,71	$ 0,00	$ 0,00	$ 3.048.747,49	19.00			$ 16.046.039,42
14	bpo02 27 IT BPO 38 7	Líder de calidad Jornada Ordinaria Amplia	94	2,00	$ 7.059.226,31	$ 0,00	$ 0,00	$ 2.682.506,00	19.00			$ 14.118.452,62
15	bpo02 28 IT BPO 33 1	Agente Minero de Datos Agente profesional Jornada Ordinaria	94	1,00	$ 9.951.727,20	$ 0,00	$ 0,00	$ 1.890.828,17	19.00			$ 9.951.727,20
16	bpo02 29 IT BPO 25 46	Agente en sitio Agente profesional Ciencias sociales humanas y afines jornada ordinaria Plata	94	2,00	$ 5.888.105,26	$ 0,00	$ 0,00	$ 2.237.480,00	19.00			$ 11.776.210,52
17	bpo02 30 IT BPO 25 16	Agente en Sitio Agente técnico Jornada Ordinaria Plata	94	36,56	$ 3.963.880,53	$ 0,00	$ 0,00	$ 27.534.699,71	19.00			$ 144.919.472,18
18	bpo02 31 IT BPO 29 61	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana Videollamada Agente técnico En Sitio Jornada Ordinaria Plata	94	1,00	$ 4.449.139,30	$ 0,00	$ 0,00	$ 845.336,47	19.00			$ 4.449.139,30
19	bpo02 32 IT BPO 29 541	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana Videollamada Agente profesional Ciencias de la educación y afines En Sitio Jornada Ordinaria Plata	94	1,00	$ 6.377.846,79	$ 0,00	$ 0,00	$ 1.211.790,89	19.00			$ 6.377.846,79
20	bpo02 33 IT BPO 32 1	agente Bilingue tecnico en sitio jornada ordinaria plata	94	2,93	$ 4.924.311,86	$ 0,00	$ 0,00	$ 2.741.364,41	19.00			$ 14.428.233,75
21	bpo02 34 IT BPO 28 46	Agente Front Office sin herramienta Agente técnico Jornada Ordinaria Plata Zona 1	94	9,93	$ 3.963.880,53	$ 0,00	$ 0,00	$ 7.478.653,40	19.00			$ 39.361.333,66
22	bpo02 35 IT BPO 39 1	Formador Jornada Ordinaria	94	1,00	$ 6.095.432,91	$ 0,00	$ 0,00	$ 1.158.132,25	19.00			$ 6.095.432,91

Notas Finales

#$11-04-00;122240;leidy.martinez@migracioncolombia.gov.co#$

Factura MIGRACION FEBRERO 2024

MIEMBROS DE LA UNION - GRUPO ASD S.A.S NIT 860 510 031-7 AUTORRETENEDOR RESOLUCION No. 00758 ENERO 27 2006 - GRAN CONTRIBUYENTE RES. DDI 023769 NOV 29 2021 - DIAN 012220 DIC 26 2022 - COD CIIU 6311 TARIFA ICA 9.66 X 1000 BOGOTA - PORCENTAJE DE PARTICIPACION 50%. - IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A. IQ NIT 830 039 329-8 - NO AUTORRETENEDOR RESOLUCION No. 08294 OCT 03 2023 - GRAN CONTRIBUYENTE RES. DIAN 012220 DIC 26 2022 - COD CIIU 6311 - TARIFA ICA 9.66 X 1000 BOGOTA -PORCENTAJE DE PARTICIPACION 50%

Observaciones de las retenciones a aplica

1.1. Aplica Retencion en Ia fuente: PORCENTAJE DE PARTICIPACION 50%. IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A. IQ NIT 830 039 329-8 - NO AUTORRETENEDOR RESOLUCION No. 08294 OCT 03 2023 Tarifa de 4%

1. 2. No aplica Retencion en Ia fuente: PORCENTAJE DE PARTICIPACION 50%. GRUPO ASD S.A.S NIT 860 510 031-7 es Autorretenedor. RESOLUCION No. 00758 ENERO 27 2006

2. No aplica Retención de IVA: La UT dentro de su acta de constitucion, acuerda que los miembros asumen directamente Ia responsabilidades del IVA. Según Art. 1.6.1.4.1D DUR.y el Acta de constitución de Ia UT, y sus miembros son Grandes contribuyentes

3. Aplica Retención de ICA: Tarifa de 9,66/1000

Linea de negocio:

SERVICIOS

Datos Totales



Documento validado por la DIAN 2024-03-12 10:54:08
Documento generado el: 2024-03-12 10:54:07
Generado por: Solución Gratuita DIAN
Nit:800197268

MONEDA	COP
TASA DE CAMBIO	

Subtotal			272.552.693,30
Descuento detalle			0,00
Recargo detalle			0,00
Total Bruto Factura			272.552.693,30
IVA			51.785.011,71
INC			0,00
Bolsas			0,00
Otros impuestos			0,00
Total impuesto (=)			51.785.011,71
Total neto factura (=)			324.337.705,01
Descuento Global (-)			0,00
Recargo Global (+)			0,00
Total factura (=)	**COP $**	$	324.337.705,01

Valores informativos

ANTICIPOS	
Anticipos	0,00

RETENCIONES	
Rete fuente	0,00
Rete IVA	0,00
Rete ICA	2.632.859,02

Numero de Autorización: 18764059515101 Rango desde: 201 Rango hasta: 300 Vigencia: 2024-11-08

Certificación
Bancaria

Fecha: 03 de enero de 2024

Señores:
A QUIEN CORRESPONDA

BANCOLOMBIA S.A. se permite informar que la empresa UNION TEMPORAL ASD - IQ, identificado con NIT No 901444076 denominada UNION TEMPORAL ASD - IQ, a la fecha 01/03/2024, presenta la siguiente información:

TIPO DE CUENTA	CUENTA	FECHAAPERT	ESTADO	NOMBRE_SUCURSAL	NUMERO_DE_SUCURSAL
CUENTA AHORROS	69000000976	01/27/2021 (M/D/A)	ACTIVA	HOTEL TEQUENDAMA	690

Quedamos a su disposición, por eso en caso de requerir ampliar la anterior información podrá comunicarse con su comercial o gerenciado, en el momento que lo estime conveniente.

Atentamente,



Elizabeth Rivero Jimenez

*** Importante:** Esta constancia sólo hace referencia a los productos mencionados anteriormente.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
BANCOLOMBIA S.A. Establecimiento Bancario.

Bancolombia

EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE

IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.

NIT. 830.039.329-8

CONSIDERANDO QUE:

1. De conformidad con el artículo 2 de la Ley 43 de 1990, la Revisoría Fiscal es una actividad relacionada con la ciencia contable, la cual debe ser ejercida por un Contador Público, quien lleva a cabo sus funciones con fundamento en las normas, principios y procedimientos propios de dicha profesión.
2. De conformidad con los artículos 2 y 10 de la Ley 43 de 1990, la Revisoría Fiscal es una actividad que debe ser ejercida por un Contador Público, para quien la función de certificación es una actividad propia de su profesión y tiene carácter de prueba cuando se expide con fundamento en los libros oficiales de contabilidad y en el sistema contable de IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.
3. Los Estados Financieros de IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S. al 31 de diciembre de 2022, fueron auditados por BDO AUDIT S.A.S BIC, expresando una opinión sin salvedades sobre los mismos el día 17 de marzo de 2023.
4. La auditoría de los estados financieros de IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S., para la vigencia fiscal 2023, se encuentra en proceso y concluirá con la emisión del dictamen de la Revisoría Fiscal durante el primer trimestre del año 2024.
5. La Administración de la Compañía es responsable por la correcta preparación de los registros contables, los cuales se deben realizar con fundamento en las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia.
6. Para efectos de esta certificación he obtenido de la Administración la información que he considerado necesaria y he seguido los procedimientos establecidos por el Decreto 2420 de 2015 “Decreto Único Reglamentario de las Normas de Contabilidad, de Información Financiera y de Aseguramiento de la Información y se dictan otras disposiciones” y modificatorios.
7. En virtud de los principios de independencia y objetividad esta certificación se suscribe de forma independiente por parte del Revisor Fiscal y bajo el alcance de las normas legales que enmarca la profesión.
8. He efectuado los procedimientos de revisión con el propósito de verificar el pago efectuado por la compañía por concepto de aportes a los sistemas de pensiones, riesgos profesionales, cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), para los meses de septiembre de 2023 a febrero de 2024 y a los sistemas de Salud para los meses de octubre de 2023 a marzo de 2024. El pago de dichos aportes es responsabilidad de la administración de IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S., como parte de su gestión. Mi responsabilidad de acuerdo con lo establecido el artículo 50 de la Ley 789 del 27 de enero de 2002, es emitir un informe certificando el cumplimiento de tales obligaciones.

CERTIFICO QUE:

1. De acuerdo con registros contables y planillas de pago que he tenido a la vista, IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S. ha realizado el pago de las liquidaciones correspondientes al periodo comprendido entre el 1 de octubre de 2023 al 31 de marzo de 2024 por concepto

BDO en Colombia S.A.S, BIC, BDO Outsourcing S.A.S, BIC, BDO Audit S.A.S, BIC y BDO Shared Services Center S.A.S, BIC, son sociedades por acciones simplificadas colombianas que hacen parte de la red internacional BDO. Son empresas independientes asociadas. Todas estas entidades son miembros de BDO International Limited, una compañía limitada por garantía del Reino Unido.
Documento Confidencial
CO11/3824.05 CO21/962777.00 CO22.06893

2. de aportes al sistema de Salud y al periodo comprendido entre el 1 de septiembre de 2023 al 29 de febrero de 2024 por concepto de aporte a las entidades del Sistema de Seguridad Social (Pensiones, Riesgos Laborales) y aportes parafiscales (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF, Aportes a Caja de Compensación Familiar y al Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA) de conformidad con el artículo 50 de la ley 789 de 2002.
3. 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 esta certificación se limita únicamente al cruce de los valores incluidos contra los registros contables que me ha suministrado la Entidad. La información financiera, contable, tributaria y extracontable es responsabilidad de la administración de la entidad.

La presente se expide en Bogotá D.C., a los siete (07) días del mes de marzo de 2024 a solicitud de la administración de la compañía IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S. con destino a quien interese.

Angie Stephany Amaya Jaramillo

Firmado digitalmente por Angie Stephany Amaya Jaramillo
DN: cn=Angie Stephany Amaya Jaramillo, ou=USUARIOS, email=aamayaj@bdo.com.co
Fecha: 2024.03.08 17:02:42 -05'00'

ANGIE STEPHANY AMAYA JARAMILLO
Revisor Fiscal
T.P. No. 303.764- T

Designado por
BDO AUDIT S.A.S BIC
99469-04-4093-24

El SUSCRITO REVISOR FISCAL SUPLENTE DE

IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.

NIT. 830.039.329

CONSIDERANDO QUE:

1. De conformidad con el artículo 2 de la Ley 43 de 1990, la Revisoría Fiscal es una actividad relacionada con la ciencia contable, la cual debe ser ejercida por un Contador Público, quien lleva a cabo sus funciones con fundamento en las normas, principios y procedimientos propios de dicha profesión.
2. De conformidad con los artículos 2 y 10 de la Ley 43 de 1990, la Revisoría Fiscal es una actividad que debe ser ejercida por un Contador Público, para quien la función de certificación es una actividad propia de su profesión y tiene carácter de prueba cuando se expide con fundamento en los libros oficiales de contabilidad y en el sistema contable de IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.
3. Los Estados Financieros de IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S. al 31 de diciembre de 2022, fueron auditados por BDO AUDIT S.A.S BIC, expresando una opinión sin salvedades sobre los mismos el día 17 de marzo de 2023.
4. La auditoría de los estados financieros de IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S., para la vigencia fiscal 2023, se encuentra en proceso y concluirá con la emisión del dictamen de la Revisoría Fiscal durante el primer trimestre del año 2024.
5. La Administración de la Compañía es responsable por la correcta preparación de los registros contables, los cuales se deben realizar con fundamento en las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia.
6. Para efectos de esta certificación he obtenido de la Administración la información que he considerado necesaria y he seguido los procedimientos establecidos por el Decreto 2420 de 2015 “Decreto Único Reglamentario de las Normas de Contabilidad, de Información Financiera y de Aseguramiento de la Información y se dictan otras disposiciones” y modificatorios.
7. En virtud de los principios de independencia y objetividad esta certificación se suscribe de forma independiente por parte del Revisor Fiscal y bajo el alcance de las normas legales que enmarca la profesión.
8. He efectuado los procedimientos de revisión que se detallan a continuación con el propósito de verificar el pago efectuado por IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S. por concepto de aportes a los sistemas de pensiones, riesgos profesionales, cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), para el mes de febrero de 2024 y a los sistemas de salud de marzo de 2024. El pago de dichos aportes es responsabilidad de la administración IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S. como parte de su gestión. Mi responsabilidad de acuerdo con lo establecido el artículo 50 de la Ley 789 del 27 de enero de 2002, es emitir un informe certificando el cumplimiento de tales obligaciones.

CERTIFICO QUE:

1. De acuerdo con registros contables y planillas de pago que he tenido a la vista, IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S. ha realizado el pago de las liquidaciones correspondientes al periodo comprendido entre el 1 al 31 de marzo de 2024 por concepto de aportes a los sistemas

BDO en Colombia S.A.S, BIC, BDO Outsourcing S.A.S, BIC, BDO Audit S.A.S, BIC y BDO Shared Services Center S.A.S, BIC, son sociedades por acciones simplificadas colombianas que hacen parte de la red internacional BDO. Son empresas independientes asociadas. Todas estas entidades son miembros de BDO International Limited, una compañía limitada por garantía del Reino Unido.

CO11/3824.05 CO21/962777.00 CO22.06893

Documento Confidencial

de salud y entre el 1 al 29 de febrero de 2023 a las demás entidades del Sistema de Seguridad Social (Pensiones y Riesgos Laborales) y aportes parafiscales (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF, Aportes a Caja de Compensación Familiar y al Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA) de conformidad con el artículo 50 de la ley 789 de 2002.

2. Los procedimientos de revisión realizados fueron los siguientes:

   a. Indagación con el personal del área responsable, en relación con los procedimientos utilizados para la identificación y pago de los aportes a los sistemas de salud, pensiones, riesgos profesionales, cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA).

   b. Obtención del listado de liquidación de aportes a los sistemas de salud, pensiones, riesgos profesionales, cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), preparado por la Compañía, para el mes de septiembre.

   c. Comparación del listado obtenido según se menciona en el literal anterior, con los documentos soporte de los respectivos pagos efectuados por la compañía correspondientes a la siguiente planilla:

Mes	Número de planilla	Valor pagado	Fecha de pago
Febrero	75249931	$550.520.800	06-marzo-24
Febrero	75301030	$896.872.900	06-marzo-24

3. El pago de esos aportes es responsabilidad de la administración de la Compañía como parte de su gestión. Mi responsabilidad de acuerdo con lo establecido en el artículo 50 de la ley 789 del 27 de diciembre de 2002, es emitir una certificación del cumplimiento de tales obligaciones.

Sin perjuicio de las limitaciones establecidas por las normas legales y contables para el ejercicio de la revisoría fiscal y en el cumplimiento de la Ley 43 de 1990, el alcance de mi trabajo en lo que se refiere a esta certificación se limita únicamente al cruce de los valores incluidos contra los registros contables que me ha suministrado la Compañía. La información financiera, contable, tributaria y extracontable es responsabilidad de la administración de la compañía.

La presente certificación se expide en Bogotá D.C., a los siete (07) días del mes de marzo de 2024 a solicitud de la Administración de la Compañía, con destino a quien interese.

Angie Stephany Amaya Jaramillo

Firmado digitalmente por Angie Stephany Amaya Jaramillo
DN: cn=Angie Stephany Amaya Jaramillo, ou=USUARIOS, email=aamayaj@bdo.com.co
Fecha: 2024.03.08 17:03:05 -05'00'

ANGIE STEPHANY AMAYA JARAMILLO
Revisor Fiscal
T.P. No. 303.764- T

Designado por
BDO AUDIT S.A.S BIC
99469-04-4092-24

compensar | miplanilla.com

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

DATOS DEL APORTANTE

TIPO	NÚMERO	NOMBRE RAZÓN SOCIAL	DIRECCIÓN	TELÉFONO	FAX
NI	860510031	GRUPO ASESORIA EN SISTEMATIZACION DE DATOS SOCIEDA	CL 32 13 07	3402501	

FORMA PRESENTACIÓN	CLASE APORTANTE	NOMBRE SUCURSAL	CÓDIGO	DEPARTAMENTO	CIUDAD / MUNICIPIO
S	A	PRINCIPAL	PPAL	BOGOTÁ D. C.	BOGOTÁ, D.C.

DATOS DE LA PLANILLA

PERIODO LIQUIDACIÓN				TIPO PLANILLA	FECHA PAGO (DIA MES AÑO)	NÚMERO RADICACIÓN	EXONERADO PAGO PARAFISCALES Y SALUD	SE ACOGE A LOS BENEFICIOS DE LEY 1429 DE 2010 A CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR
SALUD		PENSIÓN, RIESGOS LAB, CAJA, SENA, ICBF						
MES	AÑO	MES	AÑO					
3	2024	2	2024	E	05 03 2024	75310066	Si	No

CENTRO DE TRABAJO: Todos | NÚMERO DE EMPLEADOS: 31 | NIT EMPRESA CONVENIO: Todos

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	TIPO COT	SUB COT	EXT	COL EXT	Exon	COD MUN	COD DEP	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP	EPS	AFP	ARL	CCF	CÓDIGO EPS	IBC EPS	TARIFA EPS	APORTE EPS	CÓDIGO AFP	IBC AFP	TARIFA AFP	APORTE AFP	FSP Solidaridad
1	CC 1000137381	FLOREZ DIAZ HEIDY DAYANA	1	0			Si	001	11								X								29	29	29	29	EPS008	$2,557,317	4.00%	$102,300	25-14	$2,557,317	16.00%	$409,200	$0
2	CC 1000137381	FLOREZ DIAZ HEIDY DAYANA	1	0			Si	001	11									X							1	1	1	1	EPS008	$88,183	0.00%	$0	25-14	$88,183	16.00%	$14,200	$0
3	CC 1000776075	MAHECHA SALAZAR JEFERSON ANTONIO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPSC34	$3,250,000	4.00%	$130,000	230301	$3,250,000	16.00%	$520,000	$0
4	CC 1001204918	MAHECHA FORERO GISELL GALATEA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$2,645,500	4.00%	$105,900	25-14	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
5	CC 1005059614	CABADIAZ ROLON SLENDY DAYANA	1	0			Si	001	54																30	30	30	30	ESSC24	$2,645,500	4.00%	$105,900	230201	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
6	CC 1012326662	CASTELLANOS ROJAS JUAN DAVID	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$2,645,500	4.00%	$105,900	230301	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
7	CC 1012437572	OSMA DEVIA RUBEN DARIO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$2,645,500	4.00%	$105,900	230301	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
8	CC 1013662724	LOZANO AREVALO WALTER AULY	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$4,160,000	4.00%	$166,400	230301	$4,160,000	16.00%	$665,600	$0
9	CC 1013674157	RESTREPO DUARTE YURANY ESTEFANY	1	0			Si	001	11																27	27	27	27	EPS037	$2,380,950	4.00%	$95,300	231001	$2,380,950	16.00%	$381,000	$0
10	CC 1013674157	RESTREPO DUARTE YURANY ESTEFANY	1	0			Si	001	11									X							2	2	2	2	EPS037	$174,062	0.00%	$0	231001	$174,062	16.00%	$27,900	$0
11	CC 1013674157	RESTREPO DUARTE YURANY ESTEFANY	1	0			Si	001	11									X							1	1	1	1	EPS037	$87,031	0.00%	$0	231001	$87,031	16.00%	$14,000	$0
12	CC 1014659032	VALENZUELA CAMELO KAREN SOFIA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$2,645,500	4.00%	$105,900	25-14	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
13	CC 1016055621	CHAPARRO PAVA JOHANNA PATRICIA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$5,200,000	4.00%	$208,000	230301	$5,200,000	16.00%	$832,000	$26,000
14	CC 1018465585	GONZALEZ VARGAS PAOLA ANDREA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS002	$2,645,500	4.00%	$105,900	231001	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
15	CC 1020821051	ZAMUDIO ROMERO JUAN NICOLAS	1	0			Si	001	11								X								30	30	30	30	EPS017	$2,645,500	4.00%	$105,900	230301	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
16	CC 1021668260	VELASQUEZ GOMEZ MICHEL ANDREA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$2,645,500	4.00%	$105,900	230301	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
17	CC 1023010769	GUTIERREZ BARBOSA ANGIE TATIANA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$2,645,500	4.00%	$105,900	230301	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
18	CC 1031643234	SOLER GOMEZ DANIEL MAURICIO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$2,645,500	4.00%	$105,900	230301	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
19	CC 1032468142	BALLESTEROS RODRIGUEZ LAURA DANIELA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
20	CC 1032496447	GUERRERO CASTAÑO LUISA FERNANDA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS002	$2,645,500	4.00%	$105,900	230201	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
21	CC 1033772636	MILA DAVILA LAURA KATHERIN	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	$2,645,500	4.00%	$105,900	230301	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
22	CC 1058846017	TABARES ORTIZ JORGE IVAN	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$4,550,000	4.00%	$182,000	230201	$4,550,000	16.00%	$728,000	$0
23	CC 1072196210	PINZON MENDEZ LUIS ALBERTO	1	0			Si	001	11																29	29	29	29	EPS017	$2,557,317	4.00%	$102,300	230301	$2,557,317	16.00%	$409,200	$0

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	FSP Subsistencia	CÓDIGO ARL	IBC ARL	TARIFA ARL	CLASE RIE	APORTE ARL	CÓDIGO CCF	IBC CCF	TARIFA CCF	APORTE CCF	TARIFA SENA	APORTE SENA	TARIFA ICBF	APORTE ICBF
1	CC 1000137381	FLOREZ DIAZ HEIDY DAYANA	$0	14-7	$2,557,317	0.52%	1	$13,400	CCF22	$2,557,317	4.00%	$102,300	0.00%	$0	0.00%	$0
2	CC 1000137381	FLOREZ DIAZ HEIDY DAYANA	$0	14-7	$88,183	0.00%	1	$0	CCF22	$88,183	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
3	CC 1000776075	MAHECHA SALAZAR JEFERSON ANTONIO	$0	14-7	$3,250,000	0.52%	1	$17,000	CCF22	$3,250,000	4.00%	$130,000	0.00%	$0	0.00%	$0
4	CC 1001204918	MAHECHA FORERO GISELL GALATEA	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
5	CC 1005059614	CABADIAZ ROLON SLENDY DAYANA	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF36	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
6	CC 1012326662	CASTELLANOS ROJAS JUAN DAVID	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
7	CC 1012437572	OSMA DEVIA RUBEN DARIO	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
8	CC 1013662724	LOZANO AREVALO WALTER AULY	$0	14-7	$4,160,000	0.52%	1	$21,800	CCF22	$4,160,000	4.00%	$166,400	0.00%	$0	0.00%	$0
9	CC 1013674157	RESTREPO DUARTE YURANY ESTEFANY	$0	14-7	$2,380,950	0.52%	1	$12,500	CCF22	$2,380,950	4.00%	$95,300	0.00%	$0	0.00%	$0
10	CC 1013674157	RESTREPO DUARTE YURANY ESTEFANY	$0	14-7	$174,062	0.00%	1	$0	CCF22	$174,062	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
11	CC 1013674157	RESTREPO DUARTE YURANY ESTEFANY	$0	14-7	$87,031	0.00%	1	$0	CCF22	$87,031	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
12	CC 1014659032	VALENZUELA CAMELO KAREN SOFIA	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
13	CC 1016055621	CHAPARRO PAVA JOHANNA PATRICIA	$26,000	14-7	$5,200,000	0.52%	1	$27,200	CCF22	$5,200,000	4.00%	$208,000	0.00%	$0	0.00%	$0
14	CC 1018465585	GONZALEZ VARGAS PAOLA ANDREA	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
15	CC 1020821051	ZAMUDIO ROMERO JUAN NICOLAS	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
16	CC 1021668260	VELASQUEZ GOMEZ MICHEL ANDREA	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
17	CC 1023010769	GUTIERREZ BARBOSA ANGIE TATIANA	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
18	CC 1031643234	SOLER GOMEZ DANIEL MAURICIO	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
19	CC 1032468142	BALLESTEROS RODRIGUEZ LAURA DANIELA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF22	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
20	CC 1032496447	GUERRERO CASTAÑO LUISA FERNANDA	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
21	CC 1033772636	MILA DAVILA LAURA KATHERIN	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
22	CC 1058846017	TABARES ORTIZ JORGE IVAN	$0	14-7	$4,550,000	0.52%	1	$23,800	CCF22	$4,550,000	4.00%	$182,000	0.00%	$0	0.00%	$0
23	CC 1072196210	PINZON MENDEZ LUIS ALBERTO	$0	14-7	$2,557,317	0.52%	1	$13,400	CCF22	$2,557,317	4.00%	$102,300	0.00%	$0	0.00%	$0

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	TIPO COT	SUB COT	EXT	COL EXT	Exon	COD MUN	COD DEP	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP	EPS	AFP	ARL	CCF	CÓDIGO EPS	IBC EPS	TARIFA EPS	APORTE EPS	CÓDIGO AFP	IBC AFP	TARIFA AFP	APORTE AFP	FSP Solidaridad
24	CC 1072196210	PINZON MENDEZ LUIS ALBERTO	1	0			Si	001	11										X						1	1	1	1	EPS017	$57,204	4.00%	$2,300	230301	$57,204	16.00%	$9,200	$0
25	CC 1082885713	TORRES ALVARADO SERGIO ANDRES	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS002	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
26	CC 1093786226	ARENAS CARDONA INGRID FERNANDA	1	0			Si	001	54																30	30	30	30	EPS037	$2,645,500	4.00%	$105,900	230201	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
27	CC 1098776013	ARENAS GONZALEZ LORENA	1	0			Si	001	54																30	30	30	30	EPS037	$2,645,500	4.00%	$105,900	25-14	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
28	CC 1116810173	CORDOBA FUENTES ANGIE VIVIANA	1	0			Si	001	81																30	30	30	30	EPS037	$2,645,500	4.00%	$105,900	230301	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
29	CC 1144134835	PORTILLO RAMIREZ SANDRA MARCELA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	$2,645,500	4.00%	$105,900	231001	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
30	CC 52457797	PINZON NUÑEZ YAMILE	1	0			Si	001	11																28	28	28	28	EPS005	$2,469,133	4.00%	$98,800	25-14	$2,469,133	16.00%	$395,100	$0
31	CC 52457797	PINZON NUÑEZ YAMILE	1	0			Si	001	11									X							1	1	1	1	EPS005	$87,550	0.00%	$0	25-14	$87,550	16.00%	$14,100	$0
32	CC 52457797	PINZON NUÑEZ YAMILE	1	0			Si	001	11										X						1	1	1	1	EPS005	$58,370	4.00%	$2,400	25-14	$58,370	16.00%	$9,400	$0
33	CC 52792283	RODRIGUEZ YAYA NEIDY YOJANA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	$2,645,500	4.00%	$105,900	230301	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
34	CC 52800611	NUMPAQUE MONROY YANETH	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$2,645,500	4.00%	$105,900	230201	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
35	CC 80000312	BOLAÑO GUTIERREZ JOSEPH ENRIQUE	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$2,645,500	4.00%	$105,900	231001	$2,645,500	16.00%	$423,300	$0
36	CC 80815837	SOLER PEÑA JOHN FREDY	1	0			Si	001	11																28	28	28	28	EPS005	$2,469,133	4.00%	$98,800	230301	$2,469,133	16.00%	$395,100	$0
37	CC 80815837	SOLER PEÑA JOHN FREDY	1	0			Si	001	11										X						2	2	2	2	EPS005	$117,584	4.00%	$4,800	230301	$117,584	16.00%	$18,900	$0
38	CC 80897145	MORALES BARON LUIS MIGUEL	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	$6,500,000	4.00%	$260,000	230201	$6,500,000	16.00%	$1,040,000	$32,500
																															$3,777,500				$15,173,600	$58,500

PAGADO

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

compensar | miplanilla.com

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	FSP Subsistencia	CÓDIGO ARL	IBC ARL	TARIFA ARL	CLASE RIE	APORTE ARL	CÓDIGO CCF	IBC CCF	TARIFA CCF	APORTE CCF	TARIFA SENA	APORTE SENA	TARIFA ICBF	APORTE ICBF
24	CC 1072196210	PINZON MENDEZ LUIS ALBERTO	$0	14-7	$57,204	0.00%	1	$0	CCF22	$57,204	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
25	CC 1082885713	TORRES ALVARADO SERGIO ANDRES	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF22	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
26	CC 1093786226	ARENAS CARDONA INGRID FERNANDA	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF36	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
27	CC 1098776013	ARENAS GONZALEZ LORENA	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF36	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
28	CC 1116810173	CORDOBA FUENTES ANGIE VIVIANA	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF67	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
29	CC 1144134835	PORTILLO RAMIREZ SANDRA MARCELA	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
30	CC 52457797	PINZON NUÑEZ YAMILE	$0	14-7	$2,469,133	0.52%	1	$12,900	CCF22	$2,469,133	4.00%	$98,800	0.00%	$0	0.00%	$0
31	CC 52457797	PINZON NUÑEZ YAMILE	$0	14-7	$87,550	0.00%	1	$0	CCF22	$87,550	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
32	CC 52457797	PINZON NUÑEZ YAMILE	$0	14-7	$58,370	0.00%	1	$0	CCF22	$58,370	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
33	CC 52792283	RODRIGUEZ YAYA NEIDY YOJANA	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
34	CC 52800611	NUMPAQUE MONROY YANETH	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
35	CC 80000312	BOLAÑO GUTIERREZ JOSEPH ENRIQUE	$0	14-7	$2,645,500	0.52%	1	$13,900	CCF22	$2,645,500	4.00%	$105,900	0.00%	$0	0.00%	$0
36	CC 80815837	SOLER PEÑA JOHN FREDY	$0	14-7	$2,469,133	0.52%	1	$12,900	CCF22	$2,469,133	4.00%	$98,800	0.00%	$0	0.00%	$0
37	CC 80815837	SOLER PEÑA JOHN FREDY	$0	14-7	$117,584	0.00%	1	$0	CCF22	$117,584	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
38	CC 80897145	MORALES BARON LUIS MIGUEL	$32,500	14-7	$6,500,000	0.52%	1	$34,000	CCF22	$6,500,000	4.00%	$260,000	0.00%	$0	0.00%	$0
			$58,500					$493,800				$3,768,000		$0		$0

PAGADO

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

compensar | miplanilla.com

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

DATOS DEL APORTANTE

TIPO	NÚMERO	NOMBRE RAZÓN SOCIAL	DIRECCIÓN	TELÉFONO	FAX
NI	830039329	IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S	CRA.13 A No.29-24-PISO 7	5931990	3817450

FORMA PRESENTACIÓN	CLASE APORTANTE	NOMBRE SUCURSAL	CÓDIGO	DEPARTAMENTO	CIUDAD / MUNICIPIO
S	A	PRINCIPAL	PPAL	BOGOTÁ D. C.	BOGOTÁ, D.C.

DATOS DE LA PLANILLA

PERIODO LIQUIDACIÓN				TIPO PLANILLA	FECHA PAGO (DIA MES AÑO)	NÚMERO RADICACIÓN	EXONERADO PAGO PARAFISCALES Y SALUD	SE ACOGE A LOS BENEFICIOS DE LEY 1429 DE 2010 A CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR
SALUD		PENSIÓN, RIESGOS LAB, CAJA, SENA, ICBF						
MES	AÑO	MES	AÑO					
3	2024	2	2024	E	06 03 2024	75301030	Si	No

CENTRO DE TRABAJO	Todos	NÚMERO DE EMPLEADOS	49	NIT EMPRESA CONVENIO	Todos

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	TIPO COT	SUB COT	EXT	COL EXT	Exon	COD MUN	COD DEP	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP	EPS	AFP	ARL	CCF	CÓDIGO EPS	IBC EPS	TARIFA EPS	APORTE EPS	CÓDIGO AFP	IBC AFP	TARIFA AFP	APORTE AFP	FSP Solidaridad
1	CC 1007425541	MOTTA MOTTA VALERIA	1	0			Si	001	11	X															29	29	29	29	EPSC34	$2,159,806	4.00%	$86,400	230301	$2,159,806	16.00%	$345,600	$0
2	CC 1010212870	ESTEBAN FLOREZ ADRIANA PAOLA	1	0			Si	001	11								X								30	30	30	30	EPS005	$4,584,975	4.00%	$183,400	230301	$4,584,975	16.00%	$733,600	$0
3	CC 1010236931	ZAPATA MARTINEZ MARIA FERNANDA	1	0			Si	001	11								X								30	30	30	30	EPS005	$2,369,765	4.00%	$94,800	230301	$2,369,765	16.00%	$379,200	$0
4	CC 1014180717	CORTES CORTES ANDREA MARCELA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$2,234,282	4.00%	$89,400	230201	$2,234,282	16.00%	$357,500	$0
5	CC 1014309440	ARIAS PARRA MELINA FERNANDA	1	0			Si	001	11							X	X								30	30	30	30	EPS017	$4,195,947	4.00%	$167,900	230301	$4,195,947	16.00%	$671,400	$0
6	CC 1018416528	ZAMBRANO OSORIO NATALIA CATALINA	1	0			Si	001	11								X								25	25	25	25	EPS005	$3,787,264	4.00%	$151,500	25-14	$3,787,264	16.00%	$606,000	$0
7	CC 1018416528	ZAMBRANO OSORIO NATALIA CATALINA	1	0			Si	001	11												L				5	5	5	5	EPS005	$721,582	4.00%	$28,900	25-14	$721,582	16.00%	$115,500	$0
8	CC 1018481552	BAÑOL HENAO YURI XIMENA	1	0			Si	001	73								X								30	30	30	30	EPS005	$4,455,942	4.00%	$178,300	230301	$4,455,942	16.00%	$713,000	$0
9	CC 1020731153	BENAVIDES RODRIGUEZ MARIA SONIA	1	0			Si	001	11								X								28	28	28	28	EPS010	$4,053,932	4.00%	$162,200	230301	$4,053,932	16.00%	$648,700	$0
10	CC 1020731153	BENAVIDES RODRIGUEZ MARIA SONIA	1	0			Si	001	11												X				2	2	2	2	EPS010	$286,626	4.00%	$11,500	230301	$286,626	16.00%	$45,900	$0
11	CC 1020765577	PEREZ BELTRAN DIANA SOFIA	1	0			Si	001	11								X								20	20	20	20	EPS005	$2,841,595	4.00%	$113,700	230301	$2,841,595	16.00%	$454,700	$0
12	CC 1020765577	PEREZ BELTRAN DIANA SOFIA	1	0			Si	001	11												X				10	10	10	10	EPS005	$1,506,342	4.00%	$60,300	230301	$1,506,342	16.00%	$241,100	$0
13	CC 1022359058	CARVAJAL HERRERA ESTEFANY	1	0			Si	001	11		X						X								23	23	23	23	EPS017	$3,563,320	4.00%	$142,600	230301	$3,563,320	16.00%	$570,200	$0
14	CC 1022380458	TURGA GARZON ERIKA JOHANNA	1	0			Si	001	11											X					29	29	29	29	EPS008	$2,159,806	4.00%	$86,400	230201	$2,159,806	16.00%	$345,600	$0
15	CC 1022380458	TURGA GARZON ERIKA JOHANNA	1	0			Si	001	11								X								1	1	1	1	EPS008	$74,476	4.00%	$3,000	230201	$74,476	16.00%	$12,000	$0
16	CC 1024482047	REYES BURITICA CATALINA	1	0			Si	001	11								X								19	19	19	19	EPS005	$2,901,237	4.00%	$116,100	231001	$2,901,237	16.00%	$464,200	$0
17	CC 1024482047	REYES BURITICA CATALINA	1	0			Si	001	11												X				7	7	7	7	EPS005	$1,131,649	4.00%	$45,300	231001	$1,131,649	16.00%	$181,100	$0
18	CC 1024482047	REYES BURITICA CATALINA	1	0			Si	001	11									X							4	4	4	4	EPS005	$646,657	0.00%	$0	231001	$646,657	16.00%	$103,500	$0
19	CC 1026295857	FORERO RINCON KIMBERLY JINNETH	1	0			Si	001	11								X								30	30	30	30	EPS005	$4,458,522	4.00%	$178,400	230301	$4,458,522	16.00%	$713,400	$0
20	CC 1026555660	BULLA GARZON ANA SOFIA	1	0			Si	001	11		X						X								16	16	16	16	EPS008	$2,243,540	4.00%	$89,800	231001	$2,243,540	16.00%	$359,000	$0
21	CC 1030521766	VALERO MORENO MARISOL	1	0			Si	001	11								X								30	30	30	30	EPS008	$5,000,461	4.00%	$200,100	25-14	$5,000,461	16.00%	$800,100	$0
22	CC 1030535510	BERTEL FERREIRA ERICA ALEJANDRA	1	0			Si	001	11								X								30	30	30	30	EPS010	$4,657,234	4.00%	$186,300	230901	$4,657,234	16.00%	$745,200	$0
23	CC 1030620718	AREVALO GONZALEZ DILANY VANESSA	1	0			Si	001	11								X								30	30	30	30	EPS008	$4,118,607	4.00%	$164,800	230301	$4,118,607	16.00%	$659,000	$0

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	FSP Subsistencia	CÓDIGO ARL	IBC ARL	TARIFA ARL	CLASE RIE	APORTE ARL	CÓDIGO CCF	IBC CCF	TARIFA CCF	APORTE CCF	TARIFA SENA	APORTE SENA	TARIFA ICBF	APORTE ICBF
1	CC 1007425541	MOTTA MOTTA VALERIA	$0	14-11	$2,159,806	0.52%	1	$11,300	CCF22	$2,159,806	4.00%	$86,400	0.00%	$0	0.00%	$0
2	CC 1010212870	ESTEBAN FLOREZ ADRIANA PAOLA	$0	14-11	$4,584,975	0.52%	1	$24,000	CCF22	$4,584,975	4.00%	$183,400	0.00%	$0	0.00%	$0
3	CC 1010236931	ZAPATA MARTINEZ MARIA FERNANDA	$0	14-11	$2,369,765	0.52%	1	$12,400	CCF22	$2,369,765	4.00%	$94,800	0.00%	$0	0.00%	$0
4	CC 1014180717	CORTES CORTES ANDREA MARCELA	$0	14-11	$2,234,282	0.52%	1	$11,700	CCF22	$2,234,282	4.00%	$89,400	0.00%	$0	0.00%	$0
5	CC 1014309440	ARIAS PARRA MELINA FERNANDA	$0	14-11	$4,195,947	0.52%	1	$22,000	CCF22	$4,195,947	4.00%	$167,900	0.00%	$0	0.00%	$0
6	CC 1018416528	ZAMBRANO OSORIO NATALIA CATALINA	$0	14-11	$3,787,264	0.52%	1	$19,800	CCF22	$3,787,264	4.00%	$151,500	0.00%	$0	0.00%	$0
7	CC 1018416528	ZAMBRANO OSORIO NATALIA CATALINA	$0	14-11	$721,582	0.00%	1	$0	CCF22	$673,839	4.00%	$27,000	0.00%	$0	0.00%	$0
8	CC 1018481552	BAÑOL HENAO YURI XIMENA	$0	14-11	$4,455,942	0.52%	1	$23,300	CCF50	$4,455,942	4.00%	$178,300	0.00%	$0	0.00%	$0
9	CC 1020731153	BENAVIDES RODRIGUEZ MARIA SONIA	$0	14-11	$4,053,932	0.52%	1	$21,200	CCF22	$4,053,932	4.00%	$162,200	0.00%	$0	0.00%	$0
10	CC 1020731153	BENAVIDES RODRIGUEZ MARIA SONIA	$0	14-11	$286,626	0.00%	1	$0	CCF22	$288,516	4.00%	$11,600	0.00%	$0	0.00%	$0
11	CC 1020765577	PEREZ BELTRAN DIANA SOFIA	$0	14-11	$2,841,595	0.52%	1	$14,900	CCF22	$2,841,595	4.00%	$113,700	0.00%	$0	0.00%	$0
12	CC 1020765577	PEREZ BELTRAN DIANA SOFIA	$0	14-11	$1,506,342	0.00%	1	$0	CCF22	$1,434,414	4.00%	$57,400	0.00%	$0	0.00%	$0
13	CC 1022359058	CARVAJAL HERRERA ESTEFANY	$0	14-11	$3,563,320	0.52%	1	$18,700	CCF22	$6,813,365	4.00%	$272,600	0.00%	$0	0.00%	$0
14	CC 1022380458	TURGA GARZON ERIKA JOHANNA	$0	14-11	$2,159,806	0.00%	1	$0	CCF22	$2,159,806	4.00%	$86,400	0.00%	$0	0.00%	$0
15	CC 1022380458	TURGA GARZON ERIKA JOHANNA	$0	14-11	$74,476	0.52%	1	$400	CCF22	$74,476	4.00%	$3,000	0.00%	$0	0.00%	$0
16	CC 1024482047	REYES BURITICA CATALINA	$0	14-11	$2,901,237	0.52%	1	$15,200	CCF22	$2,901,237	4.00%	$116,100	0.00%	$0	0.00%	$0
17	CC 1024482047	REYES BURITICA CATALINA	$0	14-11	$1,131,649	0.00%	1	$0	CCF22	$1,009,358	4.00%	$40,400	0.00%	$0	0.00%	$0
18	CC 1024482047	REYES BURITICA CATALINA	$0	14-11	$646,657	0.00%	1	$0	CCF22	$646,657	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
19	CC 1026295857	FORERO RINCON KIMBERLY JINNETH	$0	14-11	$4,458,522	0.52%	1	$23,300	CCF22	$4,458,522	4.00%	$178,400	0.00%	$0	0.00%	$0
20	CC 1026555660	BULLA GARZON ANA SOFIA	$0	14-11	$2,243,540	0.52%	1	$11,800	CCF22	$2,552,837	4.00%	$102,200	0.00%	$0	0.00%	$0
21	CC 1030521766	VALERO MORENO MARISOL	$0	14-11	$5,000,461	0.52%	1	$26,200	CCF22	$5,000,461	4.00%	$200,100	0.00%	$0	0.00%	$0
22	CC 1030535510	BERTEL FERREIRA ERICA ALEJANDRA	$0	14-11	$4,657,234	0.52%	1	$24,400	CCF22	$4,657,234	4.00%	$186,300	0.00%	$0	0.00%	$0
23	CC 1030620718	AREVALO GONZALEZ DILANY VANESSA	$0	14-11	$4,118,607	0.52%	1	$21,500	CCF22	$4,118,607	4.00%	$164,800	0.00%	$0	0.00%	$0

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	TIPO COT	SUB COT	EXT	COL EXT	Exon	COD MUN	COD DEP	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP	EPS	AFP	ARL	CCF	CÓDIGO EPS	IBC EPS	TARIFA EPS	APORTE EPS	CÓDIGO AFP	IBC AFP	TARIFA AFP	APORTE AFP	FSP Solidaridad
24	CC 1031166808	SAENZ VELANDIA JENNIFER LIZETH	1	0			Si	001	11								X								30	30	30	30	EPS005	$2,294,180	4.00%	$91,800	230301	$2,294,180	16.00%	$367,100	$0
25	CC 1032434936	PARRA ANGEL CRISTINA	1	0			Si	001	11								X								30	30	30	30	EPS005	$4,745,836	4.00%	$189,900	25-14	$4,745,836	16.00%	$759,400	$0
26	CC 1032466993	GAONA PEÑA SANDRA LILIANA	1	0			Si	001	11								X								30	30	30	30	EPS005	$4,321,748	4.00%	$172,900	230301	$4,321,748	16.00%	$691,500	$0
27	CC 1049632129	GIL ALVARADO GINNA MARIA	1	0			Si	001	11								X								30	30	30	30	EPS008	$4,488,630	4.00%	$179,600	230301	$4,488,630	16.00%	$718,200	$0
28	CC 1072641844	ORJUELA CANASTO OLGA LUCIA	1	0			Si	001	11								X								30	30	30	30	EPS037	$4,424,974	4.00%	$177,000	230301	$4,424,974	16.00%	$708,000	$0
29	CC 1073532813	SOSA MUÑOZ ANA MILENA	1	0			Si	001	11								X								21	21	21	21	EPS008	$3,003,030	4.00%	$120,200	230201	$3,003,030	16.00%	$480,500	$0
30	CC 1073532813	SOSA MUÑOZ ANA MILENA	1	0			Si	001	11											X					4	4	4	4	EPS008	$539,072	4.00%	$21,600	230201	$539,072	16.00%	$86,300	$0
31	CC 1073532813	SOSA MUÑOZ ANA MILENA	1	0			Si	001	11											X					5	5	5	5	EPS008	$673,839	4.00%	$27,000	230201	$673,839	16.00%	$107,900	$0
32	CC 1073704646	ALVAREZ RODRIGUEZ DAYANA	1	0			Si	001	11								X								30	30	30	30	EPS010	$2,329,833	4.00%	$93,200	230201	$2,329,833	16.00%	$372,800	$0
33	CC 1118551410	VARGAS PEREZ MARIA FERNANDA	1	0			Si	001	11								X								30	30	30	30	EPS008	$4,470,565	4.00%	$178,900	25-14	$4,470,565	16.00%	$715,300	$0
34	CC 1130639482	MESA RODALLEGA LEIDY KATHERINE	1	0			Si	001	11								X								30	30	30	30	EPS005	$4,347,555	4.00%	$174,000	230301	$4,347,555	16.00%	$695,700	$0
35	CC 35252035	CUBILLOS PEÑA SANDRA ROCIO	1	0			Si	001	11								X								30	30	30	30	EPS002	$5,236,408	4.00%	$209,500	230201	$5,236,408	16.00%	$837,900	$26,200
36	CC 39677157	TOVAR DIAZ OLGA VIVIANA	1	0			Si	001	11								X								30	30	30	30	EPS010	$4,904,117	4.00%	$196,200	25-14	$4,904,117	16.00%	$784,700	$0
37	CC 46454467	GUAYAMBUCO VALDERRAMA YURANY OMAYRA	1	0			Si	001	11								X								30	30	30	30	EPS017	$4,445,619	4.00%	$177,900	230201	$4,445,619	16.00%	$711,300	$0
38	CC 52024616	GIRALDO GARCIA ISABEL CRISTINA	1	0			Si	001	11								X								30	30	30	30	EPS001	$4,306,264	4.00%	$172,300	230201	$4,306,264	16.00%	$689,100	$0
39	CC 52205372	LINARES GUZMAN MONICA PATRICIA	1	0			Si	001	11								X								30	30	30	30	EPS017	$4,621,105	4.00%	$184,900	25-14	$4,621,105	16.00%	$739,400	$0
40	CC 52209287	ORJUELA ROJAS JEANNETTE ADRIANA	1	0			Si	001	11								X								30	30	30	30	EPS005	$4,789,708	4.00%	$191,600	25-14	$4,789,708	16.00%	$766,400	$0
41	CC 52285322	GARCIA AMADOR ROSA MILENA	1	0			Si	001	11								X								30	30	30	30	EPS037	$2,304,163	4.00%	$92,200	230301	$2,304,163	16.00%	$368,700	$0
42	CC 52493430	ULLOA POVEDA YASMIN ALCIRA	1	0			Si	001	11								X								30	30	30	30	EPS008	$4,837,880	4.00%	$193,600	25-14	$4,837,880	16.00%	$774,100	$0
43	CC 52538650	PASTRANA CHARRY CAROL LILIANA	1	0			Si	001	11								X								30	30	30	30	EPS002	$4,270,135	4.00%	$170,900	230201	$4,270,135	16.00%	$683,300	$0
44	CC 52705630	BEJARANO OLAYA NIDIA CONSUELO	1	0			Si	001	11								X								29	29	29	29	EPS008	$4,176,657	4.00%	$167,100	25-14	$4,176,657	16.00%	$668,300	$0
45	CC 52705630	BEJARANO OLAYA NIDIA CONSUELO	1	0			Si	001	11										X						1	1	1	1	EPS008	$110,539	4.00%	$4,500	25-14	$110,539	16.00%	$17,700	$0
46	CC 52733875	SANCHEZ SANDOVAL JOHANNA MARITHZA	1	0			Si	001	11	X															29	29	29	29	EPS010	$3,652,587	4.00%	$146,200	230301	$3,652,587	16.00%	$584,500	$0
47	CC 52785109	MOLINA ROBLES ADRIANA PAOLA	1	0			Si	001	11								X								30	30	30	30	EPS005	$4,837,622	4.00%	$193,600	25-14	$4,837,622	16.00%	$774,100	$0
48	CC 52785964	AYALA CHAVEZ DIANA MARCELA	1	0			Si	001	11								X								26	26	26	26	EPS005	$3,919,451	4.00%	$156,800	230301	$3,919,451	16.00%	$627,200	$0
49	CC 52785964	AYALA CHAVEZ DIANA MARCELA	1	0			Si	001	11										X						2	2	2	2	EPS005	$209,382	4.00%	$8,400	230301	$209,382	16.00%	$33,600	$0
50	CC 52785964	AYALA CHAVEZ DIANA MARCELA	1	0			Si	001	11										X						2	2	2	2	EPS005	$209,382	4.00%	$8,400	230301	$209,382	16.00%	$33,600	$0
51	CC 52789847	SUSATAMA SILVA ANDREA PAOLA	1	0			Si	001	11								X								30	30	30	30	EPS002	$2,455,334	4.00%	$98,300	231001	$2,455,334	16.00%	$392,900	$0

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	FSP Subsistencia	CÓDIGO ARL	IBC ARL	TARIFA ARL	CLASE RIE	APORTE ARL	CÓDIGO CCF	IBC CCF	TARIFA CCF	APORTE CCF	TARIFA SENA	APORTE SENA	TARIFA ICBF	APORTE ICBF
24	CC 1031166808	SAENZ VELANDIA JENNIFER LIZETH	$0	14-11	$2,294,180	0.52%	1	$12,000	CCF22	$2,294,180	4.00%	$91,800	0.00%	$0	0.00%	$0
25	CC 1032434936	PARRA ANGEL CRISTINA	$0	14-11	$4,745,836	0.52%	1	$24,800	CCF22	$4,745,836	4.00%	$189,900	0.00%	$0	0.00%	$0
26	CC 1032466993	GAONA PEÑA SANDRA LILIANA	$0	14-11	$4,321,748	0.52%	1	$22,600	CCF22	$4,321,748	4.00%	$172,900	0.00%	$0	0.00%	$0
27	CC 1049632129	GIL ALVARADO GINNA MARIA	$0	14-11	$4,488,630	0.52%	1	$23,500	CCF22	$4,488,630	4.00%	$179,600	0.00%	$0	0.00%	$0
28	CC 1072641844	ORJUELA CANASTO OLGA LUCIA	$0	14-11	$4,424,974	0.52%	1	$23,100	CCF22	$4,424,974	4.00%	$177,000	0.00%	$0	0.00%	$0
29	CC 1073532813	SOSA MUÑOZ ANA MILENA	$0	14-11	$3,003,030	0.52%	1	$15,700	CCF22	$3,003,030	4.00%	$120,200	0.00%	$0	0.00%	$0
30	CC 1073532813	SOSA MUÑOZ ANA MILENA	$0	14-11	$539,072	0.00%	1	$0	CCF22	$539,072	4.00%	$21,600	0.00%	$0	0.00%	$0
31	CC 1073532813	SOSA MUÑOZ ANA MILENA	$0	14-11	$673,839	0.00%	1	$0	CCF22	$673,839	4.00%	$27,000	0.00%	$0	0.00%	$0
32	CC 1073704646	ALVAREZ RODRIGUEZ DAYANA	$0	14-11	$2,329,833	0.52%	1	$12,200	CCF22	$2,329,833	4.00%	$93,200	0.00%	$0	0.00%	$0
33	CC 1118551410	VARGAS PEREZ MARIA FERNANDA	$0	14-11	$4,470,565	0.52%	1	$23,400	CCF22	$4,470,565	4.00%	$178,900	0.00%	$0	0.00%	$0
34	CC 1130639482	MESA RODALLEGA LEIDY KATHERINE	$0	14-11	$4,347,555	0.52%	1	$22,700	CCF22	$4,347,555	4.00%	$174,000	0.00%	$0	0.00%	$0
35	CC 35252035	CUBILLOS PEÑA SANDRA ROCIO	$26,200	14-11	$5,236,408	0.52%	1	$27,400	CCF22	$5,236,408	4.00%	$209,500	0.00%	$0	0.00%	$0
36	CC 39677157	TOVAR DIAZ OLGA VIVIANA	$0	14-11	$4,904,117	0.52%	1	$25,600	CCF22	$4,904,117	4.00%	$196,200	0.00%	$0	0.00%	$0
37	CC 46454467	GUAYAMBUCO VALDERRAMA YURANY OMAYRA	$0	14-11	$4,445,619	0.52%	1	$23,300	CCF22	$4,445,619	4.00%	$177,900	0.00%	$0	0.00%	$0
38	CC 52024616	GIRALDO GARCIA ISABEL CRISTINA	$0	14-11	$4,306,264	0.52%	1	$22,500	CCF22	$4,306,264	4.00%	$172,300	0.00%	$0	0.00%	$0
39	CC 52205372	LINARES GUZMAN MONICA PATRICIA	$0	14-11	$4,621,105	0.52%	1	$24,200	CCF22	$4,621,105	4.00%	$184,900	0.00%	$0	0.00%	$0
40	CC 52209287	ORJUELA ROJAS JEANNETTE ADRIANA	$0	14-11	$4,789,708	0.52%	1	$25,100	CCF22	$4,789,708	4.00%	$191,600	0.00%	$0	0.00%	$0
41	CC 52285322	GARCIA AMADOR ROSA MILENA	$0	14-11	$2,304,163	0.52%	1	$12,100	CCF22	$2,304,163	4.00%	$92,200	0.00%	$0	0.00%	$0
42	CC 52493430	ULLOA POVEDA YASMIN ALCIRA	$0	14-11	$4,837,880	0.52%	1	$25,300	CCF22	$4,837,880	4.00%	$193,600	0.00%	$0	0.00%	$0
43	CC 52538650	PASTRANA CHARRY CAROL LILIANA	$0	14-11	$4,270,135	0.52%	1	$22,300	CCF22	$4,270,135	4.00%	$170,900	0.00%	$0	0.00%	$0
44	CC 52705630	BEJARANO OLAYA NIDIA CONSUELO	$0	14-11	$4,176,657	0.52%	1	$21,900	CCF22	$4,176,657	4.00%	$167,100	0.00%	$0	0.00%	$0
45	CC 52705630	BEJARANO OLAYA NIDIA CONSUELO	$0	14-11	$110,539	0.00%	1	$0	CCF22	$110,539	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
46	CC 52733875	SANCHEZ SANDOVAL JOHANNA MARITHZA	$0	14-11	$3,652,587	0.52%	1	$19,100	CCF22	$3,652,587	4.00%	$146,200	0.00%	$0	0.00%	$0
47	CC 52785109	MOLINA ROBLES ADRIANA PAOLA	$0	14-11	$4,837,622	0.52%	1	$25,300	CCF22	$4,837,622	4.00%	$193,600	0.00%	$0	0.00%	$0
48	CC 52785964	AYALA CHAVEZ DIANA MARCELA	$0	14-11	$3,919,451	0.52%	1	$20,500	CCF22	$3,919,451	4.00%	$156,800	0.00%	$0	0.00%	$0
49	CC 52785964	AYALA CHAVEZ DIANA MARCELA	$0	14-11	$209,382	0.00%	1	$0	CCF22	$209,382	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
50	CC 52785964	AYALA CHAVEZ DIANA MARCELA	$0	14-11	$209,382	0.00%	1	$0	CCF22	$209,382	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
51	CC 52789847	SUSATAMA SILVA ANDREA PAOLA	$0	14-11	$2,455,334	0.52%	1	$12,900	CCF22	$2,455,334	4.00%	$98,300	0.00%	$0	0.00%	$0

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	TIPO COT	SUB COT	EXT	COL EXT	Exon	COD MUN	COD DEP	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP	EPS	AFP	ARL	CCF	CÓDIGO EPS	IBC EPS	TARIFA EPS	APORTE EPS	CÓDIGO AFP	IBC AFP	TARIFA AFP	APORTE AFP	FSP Solidaridad
52	CC 52836344	ALFARO BARRAGAN CARMENZA	1	0			Si	001	11								X								30	30	30	30	EPS008	$4,602,179	4.00%	$184,100	25-14	$4,602,179	16.00%	$736,400	$0
53	CC 52953883	RIAÑO CUASTUMAL DIANA ALEJANDRA	1	0			Si	001	11								X								30	30	30	30	EPS002	$4,359,598	4.00%	$174,400	25-14	$4,359,598	16.00%	$697,600	$0
54	CC 52965846	LEON BUITRAGO JENNY PAULINA	1	0			Si	001	11								X								28	28	28	28	EPS005	$3,815,651	4.00%	$152,700	230301	$3,815,651	16.00%	$610,600	$0
55	CC 52965846	LEON BUITRAGO JENNY PAULINA	1	0			Si	001	11										X						2	2	2	2	EPS005	$179,923	4.00%	$7,200	230301	$179,923	16.00%	$28,800	$0
56	CC 53007550	CAMARGO JIMENEZ ANDREA CAROLINA	1	0			Si	001	11								X								30	30	30	30	EPS008	$4,693,364	4.00%	$187,800	230201	$4,693,364	16.00%	$751,000	$0
57	CC 53016962	QUINTERO HERNANDEZ SINDY ALEXANDRA	1	0			Si	001	11								X								30	30	30	30	EPS002	$4,992,213	4.00%	$199,700	230901	$4,992,213	16.00%	$798,800	$0
58	CC 53054686	PARRA ESPEJO DIANA PAOLA	1	0			Si	001	11								X								30	30	30	30	EPS017	$4,533,362	4.00%	$181,400	230201	$4,533,362	16.00%	$725,400	$0
59	CC 53178222	BARBOSA VELASQUEZ DIANA PATRICIA	1	0			Si	001	11								X								30	30	30	30	EPS010	$4,085,187	4.00%	$163,500	230201	$4,085,187	16.00%	$653,700	$0
60	CC 53930344	PIÑEROS MUETE LUZ AYDA	1	0			Si	001	11								X								30	30	30	30	EPS008	$4,819,815	4.00%	$192,800	230301	$4,819,815	16.00%	$771,200	$0
61	CC 63445991	RINCON LOPEZ ALBA LUZ	1	0			Si	001	11								X								30	30	30	30	EPS008	$4,681,319	4.00%	$187,300	25-14	$4,681,319	16.00%	$749,100	$0
																																$7,970,500				$31,977,600	$26,200

PAGADO

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	FSP Subsistencia	CÓDIGO ARL	IBC ARL	TARIFA ARL	CLASE RIE	APORTE ARL	CÓDIGO CCF	IBC CCF	TARIFA CCF	APORTE CCF	TARIFA SENA	APORTE SENA	TARIFA ICBF	APORTE ICBF
52	CC 52836344	ALFARO BARRAGAN CARMENZA	$0	14-11	$4,602,179	0.52%	1	$24,100	CCF22	$4,602,179	4.00%	$184,100	0.00%	$0	0.00%	$0
53	CC 52953883	RIAÑO CUASTUMAL DIANA ALEJANDRA	$0	14-11	$4,359,598	0.52%	1	$22,800	CCF22	$4,359,598	4.00%	$174,400	0.00%	$0	0.00%	$0
54	CC 52965846	LEON BUITRAGO JENNY PAULINA	$0	14-11	$3,815,651	0.52%	1	$20,000	CCF22	$3,815,651	4.00%	$152,700	0.00%	$0	0.00%	$0
55	CC 52965846	LEON BUITRAGO JENNY PAULINA	$0	14-11	$179,923	0.00%	1	$0	CCF22	$179,923	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
56	CC 53007550	CAMARGO JIMENEZ ANDREA CAROLINA	$0	14-11	$4,693,364	0.52%	1	$24,500	CCF22	$4,693,364	4.00%	$187,800	0.00%	$0	0.00%	$0
57	CC 53016962	QUINTERO HERNANDEZ SINDY ALEXANDRA	$0	14-11	$4,992,213	0.52%	1	$26,100	CCF22	$4,992,213	4.00%	$199,700	0.00%	$0	0.00%	$0
58	CC 53054686	PARRA ESPEJO DIANA PAOLA	$0	14-11	$4,533,362	0.52%	1	$23,700	CCF22	$4,533,362	4.00%	$181,400	0.00%	$0	0.00%	$0
59	CC 53178222	BARBOSA VELASQUEZ DIANA PATRICIA	$0	14-11	$4,085,187	0.52%	1	$21,400	CCF22	$4,085,187	4.00%	$163,500	0.00%	$0	0.00%	$0
60	CC 53930344	PIÑEROS MUETE LUZ AYDA	$0	14-11	$4,819,815	0.52%	1	$25,200	CCF22	$4,819,815	4.00%	$192,800	0.00%	$0	0.00%	$0
61	CC 63445991	RINCON LOPEZ ALBA LUZ	$0	14-11	$4,681,319	0.52%	1	$24,500	CCF22	$4,681,319	4.00%	$187,300	0.00%	$0	0.00%	$0
			$26,200					$1,001,900				$8,074,800		$0		$0

PAGADO

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario

001

2. Concepto 0 2 Actualización

4. Número de formulario 14930567671

(415)7707212489984(8020) 000001493056767 1

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
9 0 1 4 4 4 0 7 6	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
UNION TEMPORAL ASD - IQ

36. Nombre comercial	37. Sigla

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 32 13 07

42. Correo electrónico clizarazo@grupoasd.com

43. Código postal	44. Teléfono 1	45. Teléfono 2
	3 4 0 2 5 0 1	3 1 6 5 2 2 0 2 9 3

CLASIFICACIÓN

Actividad económica					Ocupación	
Actividad principal		Actividad secundaria		Otras actividades		
46. Código	47. Fecha inicio actividad	48. Código	49. Fecha inicio actividad	50. Código 1 2	51. Código	52. Número establecimientos
6 3 1 1	2 0 2 0 1 2 3 0					

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	7	1	4	4	8	5	2	5	5																	

07- Retención en la fuente a título de renta
14- Informante de exogena
48 - Impuesto sobre las ventas - IVA
52 - Facturador electrónico
55 - Informante de Beneficiarios Finales

Usuarios aduaneros										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
54. Código										
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

Exportadores					
55. Forma	56. Tipo	Servicio	1	2	3
		57. Modo			
		58. CPC			

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 - 07 - 27 / 09 : 37: 10

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 1.6.1.2.6 del Decreto 1625 del 2016. De igual manera al formalizar el trámite el usuario fue informado y acepta la política de tratamiento de datos ley 1581 de 2012.

Firma del solicitante:

Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice.

Firma autorizada:

984. Nombre FLOREZ PINZON ARMANDO

985. Cargo Representante legal Certificado

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Contractual	**CÓDIGO**	AGCF.35
	FORMATO	Estudio Previo – selección Abreviada – Acuerdo Marco de Precios – Grandes Superficies –Otros Instrumentos de Agregación de Demanda	**VERSIÓN**	1

En cumplimiento a lo dispuesto por el Estatuto General de la Contratación Pública, especialmente lo establecido en los numerales 7 y 12 del artículo 25 de la Ley 80 de 1993, y conforme a lo dispuesto en el decreto 1082 de 2015 en el Artículo 2.2.1.2.1.2.7. Procedencia del Acuerdo Marco de Precios. Las Entidades Estatales de la Rama Ejecutiva del Poder Público del orden nacional, obligadas a aplicar la Ley 80 de 1993 y la Ley 1150 de 2007, o las normas que las modifiquen, aclaren, adicionen o sustituyan, están obligadas a adquirir Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes, a través de los Acuerdos Marco de Precios vigentes.

1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD QUE SE PRETENDE SATISFACER CON EL PROCESO DE CONTRATACIÓN.

El Gobierno Nacional a través del Decreto 4062 de 2011, creó la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia como un organismo civil de seguridad denominada Migración Colombia, con personería jurídica, autonomía administrativa, financiera y patrimonio independiente, con jurisdicción en todo el territorio, adscrita al Ministerio de Relaciones Exteriores e integrada por trece (13) Regionales que cumplen una doble función de administración y servicio al ciudadano, en las que funcionan cuarenta y seis (46) Puestos de Control Migratorio que realizan actividades de inspección y registro del proceso migratorio del país y veintiocho (28) Centros Facilitadores de Servicios Migratorios y dos (02) Puesto de Verificación Migratoria, áreas disponibles para la atención al ciudadano, donde las personas pueden acceder, de manera presencial, a los servicios que presta entidad o a realizar sus trámites migratorios.

El objetivo de Migración Colombia, es ejercer las funciones de autoridad de vigilancia y control migratorio y de extranjería del Estado colombiano, dentro del marco de la soberanía Nacional y de conformidad con las leyes y la política que en la materia defina el Gobierno Nacional.



La ley, atendiendo a la identificación y naturaleza de los sujetos que participan en el proceso de la contratación y la necesidad de realizar su objeto, establece las actividades que cada uno de ellos debe cumplir dentro del referido proceso. Igualmente, la ley, delimita el campo de las responsabilidades que les corresponden a las entidades estatales, a los servidores públicos y a los contratistas, en armonía con los preceptos de la Constitución (art. 6º, 90, 124 y 209), originadas en sus acciones u omisiones, cuando quiera que éstas irrogan perjuicios a cualquiera de los sujetos de la relación contractual.

En este orden los particulares pueden ejercer funciones públicas, en forma temporal o permanente, como se deduce de los artículos 123, inciso tercero y 210, inciso segundo de la Carta. Así, en sentido amplio, la noción de función pública atañe al conjunto de las actividades que realiza el Estado, a través de los órganos de las ramas del poder público, de los órganos autónomos e independientes (art. 113) y de las demás entidades o agencias públicas en orden de alcanzar sus diferentes fines. En un sentido restringido se habla de función pública referida al conjunto de principios y reglas, que se aplican a quienes tienen vínculo laboral subordinado con los distintos organismos del Estado. Por lo mismo, empleado, funcionario o trabajador, es el servidor público que está investido regularmente de una función que desarrolla dentro del radio de competencia que le asigna la Constitución, la ley o el reglamento (C.P., art. 123).

Es dentro de la anterior concepción, como se ha hecho posible la colaboración de los particulares en el desempeño de ciertas funciones o actividades públicas, sin que éstas ni el sujeto que las ejecuta se desnaturalicen. Así los contratistas, conforme a dicho estatuto, son las personas naturales o jurídicas, privadas o públicas, que asumen la ejecución de una labor o actividad, o que deben asumir la realización de una determinada prestación, según las especificidades del objeto del contrato, a cambio de una contraprestación.

Que dentro del plan de adquisiciones de la entidad vigencia 2023, se tiene contemplado contratar los servicios el centro de contacto al ciudadano a fin de cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudanía establecidos por Migración Colombia.

- **SITUACIÓN ACTUAL:**

Que, una vez revisada la planta de personal de Migración Colombia, se pudo establecer que en la actualidad no existe el personal suficiente con el conocimiento la experiencia requerida, así como la plataforma tecnológica y de desarrollo para prestar el servicio del Centro de Contacto al Ciudadano de Migración Colombia a fin de cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, acorde a los lineamientos de gestión que desarrolla la entidad.

Es así como, en virtud de lo establecido en el Decreto Ley 4062 de 2011, en los artículos que evocan la atención al ciudadano sea por el desarrollo de sus funciones o por transversalidad y apoyo al sector de Relaciones Exteriores y específicamente con fundamento al artículo 2 de la Constitución Política de Colombia, Migración Colombia desarrolló la Política de Servicio al Ciudadano, estructurada a través de los canales de atención: virtual, presencial, telefónico y multicanal desde el año 2012.

Por tanto, desde 2013 se da inicio al call center de la entidad a través de contrato interadministrativo celebrado con la empresa UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A., en 2014, por esta misma modalidad de contratación y hasta el 30 julio de 2022 con la empresa Emtelco S.A., desde el 01 de agosto al 30 de noviembre con el proveedor Synerjoy S.A.S. dando continuidad con este último proveedor a través de una nueva contratación desde el 01 de diciembre de 2022 al 28 de febrero de 2023, a través de contrato de servicios de apoyo a la gestión por experiencia, idoneidad, calidad y amplia cobertura para ejecutar los servicios de: chat web, video llamada, agendamiento de citas para trámites y servicios migratorios, interpretación de lenguaje de señas colombiana (L.S.C), servicios que se prestan a través de la página web y App de Migración Colombia. Así como el servicio de agentes presenciales y call center básico con líneas de español e inglés dentro de las generalidades del servicio.

Durante el comportamiento del servicio y con una estadística de información desde 2012 se presentan las siguientes interacciones realizadas por los ciudadanos nacionales y extranjeros, así como de las partes interesadas que se han beneficiado de este servicio de información.

Comportamiento Interacciones 2012-2022 Contac Center

Año	Interacción	% Eficacia	% Nivel de servicio
2012	76.325		
2013	120.342	90%	74%
2014	229.558	94%	78%
2015	445.669	96%	82%
2016	416.154	96%	86%
2017	357.298	83%	50%
2018	490.720	73%	37%
2019	501.386	71%	39%
2020	493.081	58%	31%
2021	1.128.090	43%	12%
2022	721.674	67%	86%

Fuente: Informes gestión Grupo Servicio al Ciudadano 2022

Es importante resaltar que desde el año 2015, se ha incrementado el servicio a través del contact center de Migración Colombia, debido al incremento en el flujo migratorio de ciudadanos venezolanos. Teniendo en cuenta que Colombia es uno de los principales países receptores de migración por parte de este país como consecuencia de la crisis económica y social que vive en Venezuela desde entonces, lo que provoca no solo el retorno de ciudadanos colombianos a nuestro país, sino que además se evidencia el incremento de migración irregular por parte de los ciudadanos del vecino país quienes salen a buscar mejores condiciones de vida en países alternos.

Desde entonces, Migración Colombia ha venido desarrollando actividades que buscan fortalecer y normalizar la migración pendular, el tránsito obligatorio de ciudadanos extranjeros que buscan atravesar o transitar Colombia para llegar a los países que colindan con nuestras fronteras. Por otro lado, el servicio de atención en orientación, recepción y gestión de PQRS, líneas telefónicas y agendamientos para trámites y servicios viene aumentando a través de estos años, debido a los instrumentos de movilidad y permanencia en territorio colombiano, como son: el Permiso Especial de Permanencia (PEP) en sus diferentes versiones, el PEP, PEP RAMV, PEPFF, la Tarjeta de Movilidad Fronteriza (TMF), entregados a los ciudadanos venezolanos de acuerdo a los lineamientos establecidos por el Gobierno Nacional colombiano.

En tal sentido y teniendo en cuenta la expedición del Decreto 216 del 01 de marzo de 2021, por medio del cual se adopta El Estatuto Temporal de Protección para Migrantes Venezolanos, y la Resolución 0971 del 28 de abril de 2021, por la cual se implementa El Estatuto Temporal de Protección para Migrantes venezolanos a través de la Unidad Administrativa Especial de Migración Colombia, se ve reflejado el aumento de los servicios relacionados a radicación, análisis y respuesta de PQRS, orientación en información frente al proceso para la otorgación y entrega del Permiso por Protección Temporal – PPT, como ocurre con el trámite del Registro Único de Migrantes Venezolano – RUMV.

Es así como a través del servicio de contact center de Migración Colombia, se da atención a las diferentes solicitudes y requerimientos que la ciudadanía radica a través de los canales de atención, servicios que son complementados con el agendamiento de citas por el portal web y plataforma app de la entidad, para que la ciudadanía realice los procesos relacionados a los trámites y servicios en gestión migratoria que se prestan a través de sus 28 centros Facilitadores de Servicios Migratorios – CFSM y los 46 Puestos de Control Migratorio – PCM, ubicados en todo el territorio nacional.

Debido a la necesidad presentada frente a los canales de atención a la ciudadanía, la entidad procede a realizar un análisis del servicio actual, a fin de dar cubrimiento a cada una de las inquietudes, solicitudes y necesidades realizadas por los ciudadanos nacionales y extranjeros, mejorando la optimización del servicio a prestar para la ciudadanía.

Con el fin de dar continuidad a la prestación total de servicio para el contact center de Migración Colombia, se solicita una nueva contratación a través de la modalidad de selección abreviada a través de Acuerdo Marco de precios, con el fin de cubrir los canales y atención de servicio a la ciudadanía.

Por lo anterior, el contratista adjudicatario escogido, debe prestar los servicios solicitados trabajando su propia plataforma tecnológica y de servicio, a fin de dar cubrimiento total a los requerimientos solicitados por la entidad desde el primer día de ejecución.

El contratista adjudicatario debe cubrir la totalidad del servicio que se viene prestando en Migración Colombia, además de ofrecer y aplicar una solución de herramientas para mejora de los canales de servicio actual sin costo adicional, como una estrategia de respuesta y servicio oportuno a la ciudadanía.

El contratista deberá aplicar la política de privacidad e integridad, confidencialidad y disponibilidad, de datos personales y los de todos los grupos de interés y usuarios finales, acorde a la Legislación colombiana, dando cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, para la protección de datos personales.

Por esta razón, se hace necesario realizar un proceso de contratación a través de la modalidad de Acuerdo Marco de Precios para que el servicio sea prestado a la Entidad, a través de un proveedor profesional con experiencia en este campo, gestionando el servicio de Contact Center de acuerdo al desarrollo y proceso de servicio que realiza Migración Colombia como organismo civil de seguridad, siendo autoridad de vigilancia, control migratorio, verificación y de extranjería del Estado colombiano.

Por lo anterior, Migración Colombia acude al acuerdo marco de precios de Colombia Compra Eficiente, siendo esta una herramienta del estado colombiano que permite obtener un mejor precio y mejores resultados en el proceso de adquisición de bienes y servicios de características técnicas uniformes, en este caso para el proceso de contratación del Contact Center de Migración Colombia, donde se espera contar con mejores precios en términos de valor monetario, así como reducir los costos administrativos del proceso de compra.

Si bien la entidad venía adelantando esta contratación bajo otras modalidades de contratación, se acudirá en esta ocasión al acuerdo marco de precios, dado que Colombia Compra eficiente, adelantó la contratación y suscribió el acuerdo marco de precios No. CCENEG-033-01-2020 del 26 de enero de 2021, el cual está vigente hasta el 25 de julio de 2023. De igual manera se precisa que el decreto 1082 de 2015 en su artículo 2.2.1.2.1.2.7. Procedencia del Acuerdo Marco de Precios, establece que:

> *"…Las Entidades Estatales sometidas al Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, están obligadas a adquirir Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes de Común Utilización a través de los Acuerdos Marco de Precios previamente justificados, diseñados, organizados y celebrados por la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente…"*

Por todo lo anterior, Migración Colombia viene avanzado a través de sus procesos misionales y estratégicos para la implementación de mecanismos y servicios destinados a sus ciudadanos y partes interesadas, con el firme propósito de tener un mejor y mayor cubrimiento a las necesidades expresadas en el contacto directo e indirecto que se generan en el diario de la operación. Servicios como líneas de español e inglés, chat, video llamadas, chatbot y demás servicios que hacen parte del IVR transaccional, agendamiento de citas, orientación presencial con agentes especializados en atención al público, agentes de PQRS para el análisis y gestión de respuesta a las PQRS que radica la ciudadanía. Los anteriores servicios son necesarios e imprescindibles para el normal desarrollo de las funciones de Migración Colombia, especialmente con aquellos actores circunstanciales que generan un contacto permanente mediante los canales con los que cuenta la entidad.

Actualmente, la entidad dispone de un Centro de Contacto Ciudadano que permite la atención, orientación, validación, registro, contacto, y comunicación permanente con el ciudadano nacional y extranjero y partes interesadas de Migración Colombia, mediante sus distintos canales de atención.

Este Centro de Contacto está compuesto por los canales de atención: telefónico, virtual, presencial y multicanal, IVR transaccional, lo que permite la automatización de respuestas frecuentes adaptándose así a las necesidades de la entidad acorde a la gestión misional y normatividad migratoria nacional, reduciendo costos operativos al Centro de Contacto al Ciudadano:

Actualmente el centro de contacto al ciudadano cuenta con:

1) Gestión de Contact Center: En este agrupamos los servicios prestados para la atención de interacciones entrantes así:
    a. Atención telefónica de las líneas de servicio, así como de conmutador, esta cubre tanto idioma español como inglés. Es importante señalar que se proyecta la implementación de una línea anticorrupción para la entidad.
    b. Atención por Ventanilla virtual Chat Bot, llámanos, Videollamada y déjanos llamarte, en idioma español y Lengua de señas.

2) Gestión de PQRS: En este se detallan las actividades para la atención de cada una de las solicitudes que son direccionadas al equipo de apoyo.
3) Gestión Presencial: Corresponde a las actividades desarrolladas en cada punto de atención de Migración Colombia de acuerdo con los servicios contratados y seleccionados en la orden de compra.

La administración y supervisión del contrato para el Centro de Contacto Ciudadano, está a cargo del Grupo de Atención y Relación con la Ciudadanía, permitiendo una fuerte integralidad en el orden misional y un modelo de servicio a la Entidad. Es así que Migración Colombia adelanta este proceso de selección mediante la modalidad de selección abreviada a través de Acuerdo Marco a través de la plataforma de Colombia Compra Eficiente, en razón a que el estudio de mercado y el estudio del sector han mostrado que existen divergencias como convergencias en relación con las características propias del negocio de servicios de Contac Center y aspectos técnicos del servicio solicitado para su continuidad, debido a la implementación del Estatuto Temporal de Protección, donde se ha evidenciado el incremento de interacciones en el servicio de Call Center, apoyo en orientación y servicio a través de los agentes presenciales ubicados en los diferentes Centros Facilitadores de Servicios Migratorios, así como la gestión que realizan los agentes de PQRS quienes refuerzan el servicio y gestión de respuesta a estas solicitudes que diariamente radica la ciudadanía.

Que con fundamento en lo anterior y para garantizar el cumplimiento de todas las actividades que efectúa la dependencia, se requiere la contratación de los servicios profesionales de una empresa que cuente con las bases necesarias, la idoneidad y con mínimo 10 años de experiencia en la industria de los Contact Center, permitiendo atender diligente y satisfactoriamente las exigencias de la Oficina Comunicaciones y Servicio al Ciudadano de Migración Colombia.

- ***VENTAJAS DE LA CONTRATACIÓN:***

Que con la presente contratación la entidad obtiene las siguientes ventajas:

- Contar con el apoyo idóneo y de calidad en gestión de Servicio al Ciudadano, con el fin de cubrir los diferentes canales de comunicación y atención a la ciudadanía, acorde a la Política de Servicio al Ciudadano de Migración Colombia.

- Contar con un contratista que cuenta con experiencia y metodología propia, construida de acuerdo a un perfil estratégicamente definido, que garantiza el cumplimento del objeto por contractual, mediante el apoyo permanente a la gestión por parte de una persona jurídica que ofrece la concertación de expertos que conforman un equipo de especialistas, los cuales garantizan la prestación de servicios cualificados y confiables, toda vez que operan con metodologías propias de comprobada eficacia y confiabilidad a través del servicio del Contact Center, dada su amplia experiencia.

- Contar con los servicios de operación y experiencia del servicio de BPO, específicamente del talento humano que permita realizar el proceso de validación, registro, atención, orientación e información al ciudadano sobre los procesos misionales de Migración Colombia.

- Garantizar la oportuna, eficiente y ágil atención de los ciudadanos (nacionales y extranjeros) o jurídicas, como partes interesadas, que contactan a Migración Colombia sobre la misionalidad y el quehacer de la Entidad.

- Apoyar el cumplimiento de los objetivos misionales de la Entidad, mediante el Centro de Contacto Ciudadano con información veraz y acorde a la normatividad vigente.

- Facilitar la interacción de la ciudadanía mediante dispositivos móviles con la App de la Migración Colombia, que permita el diligenciamiento y lectura de documentos (Formulario Único de Trámites, formato permiso de menores, requisitos de trámites y servicios entre otros).

- Contar con un soporte técnico especializado para la atención de las PQRS recibidas en la entidad bajo los lineamientos de Migración Colombia.

- Minimizar el tiempo de atención a los ciudadanos, brindándoles asesoría de calidad a través de los canales de contacto y facilitar la relación con la Entidad sobre el cumplimiento de los requisitos en cuanto a trámites y servicios.

- Optimizar los recursos financieros basados en la austeridad del gasto impartida por el Gobierno Nacional y los recursos de talento humano, teniendo en cuenta que los servicios necesitados a contratar permitirán llevar el control y registro de los contactos hechos por la ciudadanía; nacionales, extranjeras y partes interesadas, a un costo menor en cuanto a atención y cubrimiento masivo por los canales de comunicación requeridos en este documento, asimismo realizar apoyo operacional requerido.

- Facilitar la comunicación de los ciudadanos externos con las diferentes dependencias (Dirección General, Subdirecciones, Oficinas, Regionales, CFSM, PCM) de la Entidad, a través del IVR el cual incluye el servicio de conmutador para transferencia de llamada a todas las áreas de la entidad ubicadas a nivel nacional, orientación e información a los ciudadanos con los agentes presenciales, el agendamiento de citas y consulta de información de cédulas de extranjería (plataformas enlazadas al portal web de la entidad), la gestión para análisis y respuesta de las inquietudes, quejas, reclamos y solicitudes que realizan los agentes de PQRS.

Como resultado de lo anterior, Migración Colombia requiere contar con el soporte técnico especializado en servicios de BPO (Business Process Outsourcing) en operación y experiencia, los canales de contacto, el cubrimiento de los dispositivos móviles por medio de la App, chat Bot, IVR transaccional y el servicio de talento humano. que permitan realizar el proceso detallado en la justificación y las ventajas del presente documento

En ese sentido, con la presente contratación **MIGRACIÓN COLOMBIA** busca dar cumplimiento a sus objetivos y funciones, así como al proyecto de inversión a saber:

Plan Anual de Adquisiciones.	**No Plan de Adquisiciones.**	**PAABS V16 de 2023.**
	Consecutivo.	357
Tipo de presupuesto asignado.	Inversión.	
Nombre del proyecto o de la necesidad que se incluyó en el Plan Anual de Adquisiciones.	Fortalecimiento de las capacidades y evolución de las tecnologías de la información en Migración Colombia a nivel nacional	
Código BPIN No.	202323670127102	

Igualmente, con la contratación que solicita el Grupo de Atención y Relacionamiento con la ciudadanía, a través de los recursos destinados por la Oficina de Tecnología de la Información de Migración Colombia, busca dar cumplimiento a su Plan de Acción 2023, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (pilar de la Ley 1474 de 2012) a saber:

Denominación.	Mejorar los servicios tecnológicos optimizando las labores administrativas y misionales de la Entidad.
Meta.	Disponer de servicios tecnológicos renovados y actualizados.
Actividad principal.	Servicios tecnológicos para la atención de los procesos migratorios a nivel nacional.
Actividad desagregada.	Adecuar plataforma tecnológica.

2. DEFINICIONES ACUERDO MARCO DE PRECIOS

Colombia Compra Eficiente: *Es la Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente- creada por el Decreto Ley 4170 de 2011.*

Acuerdo Marco de Precios: *Es el contrato celebrado entre uno o más Proveedores y Colombia Compra Eficiente, para la provisión a las Entidades Estatales de Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes, en la forma, plazo y condiciones establecidas en éste.*

Entidades Compradoras: Son las entidades a las que se refiere el artículo 2 de la Ley 80 de 1993, los artículos 10, 14 y 24 de la Ley 1150 de 2007, y las que por disposición de la ley deban aplicar la Ley 80 de 1993 y la Ley 1150 de 2007 que adquieren Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes a través del Acuerdo Marco de Precios y en consecuencia generan Órdenes de Compra.

Operación Principal de Acuerdos Marco de Precios: Es el grupo de estudios, actividades y negociaciones adelantadas por Colombia Compra Eficiente para la celebración de un Acuerdo Marco de Precios y el acuerdo entre Colombia Compra Eficiente y los Proveedores.

Operación Secundaria de los Acuerdos Marco de Precios: Son las actividades que debe adelantar la Entidad Compradora para comprar, recibir y pagar los bines o servicios amparadas en un Acuerdo Marco de Precios.

Orden de Compra: Es la manifestación de la voluntad de una Entidad Compradora de vincularse al acuerdo Marco de Precios, obligarse a sus términos y condiciones, y es el soporte documental de la relación entre el Proveedor y la Entidad Compradora.

Proveedor: Es quien ha suscrito un Acuerdo Marco de Precios como resultado de un proceso de licitación y en consecuencia está en capacidad de entregar Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes a las Entidades Compradoras al amparo de un Acuerdo Marco de Precios.

Tienda Virtual del Estado Colombiano: Es el aplicativo del SECOP que Colombia Compra Eficiente ha puesto a disposición de las Entidades Compradoras y de los Proveedores a través del cual deben hacerse las transacciones del Acuerdo Marco de Precios.

Usuario Comprador: Es el usuario en la Tienda Virtual a través del cual se realiza la Solicitud de Compra.

Usuario Ordenador del Gasto: Es el usuario en la Tienda Virtual quien aprueba la Solicitud de Compra elevada por el Usuario Comprador y emite la Orden de Compra correspondiente.

Catálogo de la Tienda Virtual: Lugar en la Tienda Virtual donde se visualizan los bienes y servicios de Condiciones Técnicas Uniformes que se pueden adquirir a través de Acuerdos Marco de Precios.

Solicitud de Cotización: Etapa previa a la Solicitud de Compra, en el cual se solicita cotización a los proveedores adheridos al Acuerdo Marco de Precios, con el fin que oferten. Se realiza sí el Acuerdo Marco de Precios así lo establece.

SIIF: Es el Sistema Integrado de Información Financiera del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

SECOP: Es el Sistema Electrónico para la Contratación Pública al que hace referencia el artículo 3 de la Ley 1150 de 2007.

3. DEFINICIONES GRANDES SUPERFICIES OTROS INSTRUMENTOS DE AGREGACIÓN DE DEMANDA

Colombia Compra Eficiente: Es la Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente- creada por el Decreto Ley 4170 de 2011

Entidades Compradoras : Es cada una de las Entidades Estatales que aceptan los Términos y Condiciones de Uso para comprar en la TVEC y : (a) a las que se refiere el artículo 2 de la Ley 80 de 1993; (b) a las que se refieren los artículos 10, 14 (modificado por el artículo 93 de la Ley 1474 de 2011) y 24 de la Ley 1150 de 2007; y (c) aquellas Entidades que por disposición de la ley deban aplicar la Ley 80 de 1993 y la Ley 1150 de 2007, o las normas que las modifiquen, aclaren, adicionen o sustituyan.

Contrato de Agregación demanda: Es un instrumento desarrollado por Colombia Compra Eficiente para agregar la demanda de bienes y servicios de un grupo de Entidades Estatales y hacer una negociación con uno o varios proveedores para unificar las condiciones de adquisición por parte de los proveedores y mejorar las condiciones generales de la adquisición.

Categorías: Son las clasificaciones en las cuales están agrupados los bienes que los Grandes Almacenes ofrecen en la TVEC.

Catálogo del Gran Almacén: Es la ficha que cada Gran Almacén publica en la TVEC y que contiene: (a) la identificación de los bienes; (b) descripción de la presentación de los bienes lo cual incluye unidad de medida; y (c) el precio que incluye el costo de entrega en las ciudades en donde el Gran Almacén pone a disposición su Catálogo

Catálogo de los Contratos de Agregación de Demanda: Es la ficha que contiene: (a) la lista de bienes y servicios; (b) las condiciones de su contratación que están amparadas por un Contrato de Agregación de Demanda, incluyendo el precio o la forma de determinarlo; y (c) la lista de los Proveedores que hacen parte del Contrato de Agregación de Demanda.

Gran Almacén: Es el establecimiento de comercio que vende bienes de consumo masivo al detal y cuyos ingresos brutos bimestrales son iguales o mayores a 3.000 SMMLV, incluyendo almacenes de cadena, almacenes por departamentos, supermercados e hipermercados, llamados también Grandes Superficies.

Mínima Cuantía: Es la modalidad de selección del contratista aplicable a los Procesos de Contratación para la adquisición de bienes y servicios por un valor inferior al 10% de la menor cuantía de las Entidades Compradoras sujetas a las leyes 80 y 1150.

-

Orden de Compra: Es la manifestación de la voluntad de la Entidad Compradora de adquirir bienes o servicios en la TVEC, y es el soporte documental de la relación contractual entre la Entidad Compradora y el Proveedor o el Gran Almacén.

Proveedor: Es quien está autorizado a vender bienes y servicios en la TVEC por haber suscrito un Acuerdo Marco de Precios o un Contrato de Agregación de Demanda.

Términos y Condiciones de Uso: Son las reglas de funcionamiento y utilización de la TVEC contenidas en el presente documento y que vinculan a los Usuarios, Entidades Compradoras, Proveedores y Grandes Almacenes.

TVEC: Es la Tienda Virtual del Estado Colombiano, portal web de comercio electrónico que hace parte del SECOP y que Colombia Compra Eficiente ofrece a las **Entidades Estatales para contratar:** (i) bienes y servicios a través de los Acuerdos Marco de Precios; (ii) bienes y servicios al amparo de Contratos de Agregación de Demanda; y (iii) bienes en la modalidad de Mínima Cuantía en Grandes Almacenes.

Usuario: Es cualquier persona natural que utiliza la TVEC en representación de una Entidad Compradora, un Proveedor o un Gran Almacén.

Usuario Comprador: Es el Usuario que adelanta las solicitudes de cotización y genera la solicitud de compra a nombre de la Entidad Estatal en la TVEC.

Usuario Ordenador del Gasto: Es el Usuario que coloca la Orden de Compra a nombre de la Entidad Estatal en la TVEC. Este Usuario también puede elaborar solicitudes de cotización y generar la solicitud de compra a nombre de la Entidad Estatal en la TVEC.

Usuario Proveedor: Es el Usuario que envía una cotización como respuesta a las solicitudes de cotización, carga las facturas y los Catálogos a nombre de un Proveedor o Gran Almacén en la TVEC.

4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.

1. Para el desarrollo de cada una de las actividades del proceso pre contractual se debe tener en cuenta el Manual de Contratación.

2. Las Entidades Estatales de la rama ejecutiva del orden nacional están obligadas a adquirir los Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes que requieren a través del Acuerdo Marco de Precios vigentes.

3.Colombia Compra Eficiente está encargada de la administración de los Acuerdos Marco de Precios y en consecuencia, ofrece a los Proveedores y a las Entidades Compradoras la Tienda Virtual del Estado Colombiano, a través de la cual deben adelantarse las transacciones derivadas del Acuerdo Marco de Precios. Los términos y condiciones particulares de un Acuerdo Marco de Precios están definidos en el texto del mismo.

4. Las partes de un Acuerdo Marco de Precios son los Proveedores seleccionados en el marco de la licitación pública y Colombia Compra Eficiente. Las Entidades Compradoras son parte del Acuerdo Marco de Precios a partir de la fecha en la cual colocan una Orden de Compra al amparo del mismo.

5. En un Acuerdo Marco de Precios hay: (i) una Operación Principal en la cual Colombia Compra Eficiente hace los estudios para estructurar el Acuerdo Marco de Precios, prepara los Documentos del Proceso, selecciona los Proveedores y celebra el Acuerdo Marco de Precios; y (b) una Operación Secundaria, en la cual la Entidad Compradora compra, recibe y paga el bien o servicio al amparo del Acuerdo Marco de Precios.

6. La Entidad en la etapa de planeación está obligada a verificar si existe un Acuerdo Marco de Precios vigente con el cual la Entidad Estatal pueda satisfacer la necesidad identificada.

7. La selección de los proveedores para un Acuerdo Marco de Precios debe hacerse por licitación pública de acuerdo con lo establecido en el numeral 1 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007 y por el artículo 2.2.1.2.1.2.10 del Decreto 1082 de 2015. En consecuencia, todos los Acuerdos Marco de Precios suscritos por Colombia Compra Eficiente son el resultado de un Proceso de Contratación efectuado bajo la modalidad de la licitación pública.

8. La Orden de Compra es el contrato entre el Proveedor y la Entidad Compradora, y el Acuerdo Marco de Precios hace parte del mismo

9. La Entidad Compradora está obligada a elaborar estudios y documentos previos para adquirir bienes o servicios al amparo de los Acuerdos Marco de Precios. Para el efecto, Colombia Compra Eficiente ha dispuesto en la Tienda Virtual del Estado Colombiano un formulario en el cual la Entidad Compradora debe elaborar los estudios y documentos previos.

10. La Entidad Compradora debe seleccionar al Proveedor que ofrece las condiciones más favorables para la Entidad Compradora teniendo en cuenta que el criterio para escoger la mejor oferta en esta selección abreviada es el precio. En los estudios y documentos previos la Entidad Compradora debe dejar constancia del fundamento para considerar las condiciones de uno u otro Proveedor como las más favorables.

5. OBJETO A CONTRATAR CON SUS ESPECIFICACIONES.

Objeto del Proceso de Contratación.	Contratar el servicio de Contact Center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, establecidos por Migración Colombia.
Clasificación UNSPSC.	**CLASIFICADOR DE BIENES Y SERVICIOS EN EL SISTEMA DE CODIFICACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS** La clasificación de los bienes y servicios objeto del proceso de contratación, son los siguientes:

Segmento		Familia		Clase		Producto	
Código	Nombre	Código	Nombre	Código	Nombre		
81	Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	8111	Servicios informáticos	811118	Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas	81111811	Servicios de soporte técnico o de mesa de ayuda

83	Servicios públicos y Servicios relacionados con el sector público	8311	Servicios de medios de telecomunicaciones	831115	Comunicaciones telefónicas locales y de larga distancia	83111507	Servicios de buró de central de llamadas ("call center")
43	Difusión de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones	4323	Software	432315	Software funcional específico de la empresa	43231501	Software de mesa de ayuda o centro de llamadas (call center)

Especificaciones Técnicas del objeto del Proceso de Contratación.

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO

Acorde a la FICHA TÉCNICA Y CONDICIONES TRANSVERSALES - INICIO DE LA OPERACIÓN del acuerdo Marco de Precios, y una vez suscrita el Acta de Inicio con el proveedor*, la Entidad Compradora debe entregar al Proveedor el alcance y detalle los procesos de negocio a tercerizar, la información de integración con otros aplicativos de terceros o propios de la Entidad Compradora, los canales de comunicación definidos asociados a los servicios contratados, fijar tiempos de implementación de todos los servicios y todo lo requerido para iniciar la operación*.

Por lo anterior, se dará cumplimiento a la Cláusula 12 Obligaciones de los Proveedores y Obligaciones específicas del Acuerdo Marco, el Contratista debe mantener en operación una solución efectiva mediante el para la Prestación de Servicios BPO II.

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

El valor mensual a pagar se realizará sobre el servicio prestado.

No	ITEM
1	IT-BPO-1-1 - Troncal SIP_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 45 Mes
2	IT-BPO-2-1 - Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 25000 Minuto
3	IT-BPO-4-1 - Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 30000 Minuto
4	IT-BPO-6-2 - Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_Voz sintética _NA_NA_NA_NA_NA - 600 Anuncio
5	IT-BPO-7-4 - Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional_NA_NA_NA_NA_NA - 22000 Minuto
6	IT-BPO-7-6 - Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular _NA_NA_NA_NA_NA - 100000 Minuto
7	IT-BPO-7-11 - Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de fijo a 018000_NA_NA_NA_NA_NA - 20000 Minuto
8	IT-BPO-7-12 - Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de celular a 018000_NA_NA_NA_NA_NA - 50000 Minuto
9	IT-BPO-8-1 - Transferencia de llamadas_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 40000 Transferencia
10	IT-BPO-9-1 - Mensajes de voz o audio_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 45000 Minuto
11	IT-BPO-10-1 - Minuto Virtual Hold_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 5000 Minuto
12	IT-BPO-11-1 - Clic to call_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 6 Licencia Mes
13	IT-BPO-12-1 - Web Callback_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes
14	IT-BPO-13-1 - Mailing_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 80000 Correo
15	IT-BPO-19-1 - Transferencia de chat_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 20000 Transferencia
16	IT-BPO-20-1 - Chatbot dumb_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 45000 Respuesta Chatbot dumb
17	IT-BPO-47-2 - Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal_NA_NA_NA_NA_NA - 50 Licencia por canal por Agente

18	IT-BPO-48-1 - Hora desarrollo_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 170 Hora desarrollo
19	IT-BPO-23-1 - Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 500 Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales
20	IT-BPO-66-3 - Servidor de Aplicaciones y Componentes_Servidor Large_Mes_Mes_Mes_Mes_Mes - 1 Mes
21	IT-BPO-53-1 - VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes
22	IT-BPO-24-1 - Analytics_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes
23	IT-BPO-62-43 - Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licenciamiento Microsoft Office_NA_NA_NA_NA_NA - 50 Licencia Mes
24	IT-BPO-16-1 - Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en una vía_NA_NA_NA_NA_NA - 100000 Mensaje SMS
25	IT-BPO-14-3 - WhatsApp for Business API_usuario activo _NA_NA_NA_NA_NA - 1 Usuario activo
26	IT-BPO-14-1 - WhatsApp for Business API_setup _NA_NA_NA_NA_NA - 1 setup
27	IT-BPO-14-2 - WhatsApp for Business API_API_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes
28	IT-BPO-41-1 - Distintivo Institucional_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 14 Distintivo
29	IT-BPO-37-6 - Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 2 Mes
30	IT-BPO-38-7 - Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 2 Mes
31	IT-BPO-33-1 - Agente Minero de Datos_Agente profesional_Jornada Ordinaria _NA_NA_NA_NA - 1 Mes
32	IT-BPO-25-46 - Agente en Sitio _Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA - 3 Mes
33	IT-BPO-25-1 - Agente en Sitio _Agente general_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA_NA - 2 Mes
34	IT-BPO-25-16 - Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA_NA - 37 Mes
35	IT-BPO-29-61 - Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente técnico_En Sitio_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA - 1 Mes
36	IT-BPO-29-586 - Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente profesional_Ciencias de la educación y afines_Front office sin herramienta_Jornada Ordinaria_Plata_NA - 1 Mes
37	IT-BPO-32-1 - Agente Bilingüe_Técnico_En Sitio_Jornada Ordinaria _Plata_NA_NA - 3 Mes
38	IT-BPO-32-1336 - Agente Bilingüe_Profesional_Ciencias de la educación y afines_En sitio_Jornada Ordinaria _Zona 1_Plata - 1 Mes
39	IT-BPO-28-1 - Agente Front Office sin herramienta_Agente general_Jornada Ordinaria_Plata_Zona 1_NA_NA - 14 Mes
40	IT-BPO-25-16 - Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA_NA - 10 Mes

AGENTES DE SERVICIO REQUERIDOS:

De acuerdo a la necesidad y presupuesto asignado para esta contratación, el supervisor asignado autorizará, ampliará o disminuirá la cantidad de agentes de servicio relacionados en los ítems. IT-BPO-28-1, IT-BPO-32-1336, IT-BPO-32-1, IT-BPO-29-586, IT-BPO-29-61, IT-BPO-25-16, IT-BPO-25-1, IT-BPO-25-46, IT-BPO-33-1, IT-BPO-38-7, IT-BPO-37-6del catálogo de Acuerdo Marco, Servicios de BPO II.

No será obligación de Migración Colombia permanecer con un número fijo de agentes de servicio.

AGENTE DE SERVICIO REQUERIDOS INICIALMENTE	LUGAR DE SERVICIO	CANTIDAD
Agente en sitio/Agente General para Conmutador	Call Center	2
Agente en sitio / Agente Técnico para Call Center	Call Center	37
Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada – Agente técnico)	Call Center	1

		Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada – Agente Profesional)	Call Center	1
		Agente Bilingüe Técnico – en sitio	Call Center	3
		Agente Bilingüe Profesional – en sitio	Call Center	1
		Agente Front Office sin herramienta para los diferentes Centros Facilitadores de Servicios Migratorios	El Dorado	3
			Arauca	2
			Bogotá	3
			Cali	2
			Cúcuta	2
			Medellín	2
		Agente en sitio / Agente Técnico para PQRS	Instalaciones del contratista para Contact Center	10
		Supervisor de servicios BPO		2
		Líder de Calidad		2
		Agente Minero de datos		1
		Agente en sitio/Agente Profesional		3
			TOTAL	**77**

6. ACUERDOS NIVELES DE SERVICIO

La calidad o el desempeño del servicio prestado por el proveedor para el Contact Center de Migración Colombia, se establecerán acorde al numeral 5 - "Niveles de servicio", de las páginas 120 a 132, del ANEXO 1. FICHAS TECNICAS Y CONDICIONES TRANSVERSALES / Proceso de Contratación CCENEG-033-01-2020.

Tiempo de atención canales: Telefónico o voz (La selección de este indicador excluye el de nivel de servicio para el canal voz).
Tiempo de atención canales: Chat y Web (Web callback, clic to call)
Tiempo de atención: Videollamada
Promedio del nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio
TMO (Tiempo Medio de Operación).
Eficacia: Telefónico o Voz, Chat, Fax o Fax Virtual, Correo Electrónico, Web (Web callback, clic to call)

2.5 Obligaciones del contratista.	**2.5.1. Generales.**	**Cláusula 12 Obligaciones de los Proveedores (pág. 13 a 15) / minuta Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021.** Las siguientes son las obligaciones de los Proveedores derivadas del presente Acuerdo Marco: Obligaciones generales del Acuerdo Marco: 11.1. Entregar a Colombia Compra Eficiente en la oportunidad que esta señale, la información necesaria para incluir en el Catálogo y para la operación de la Tienda Virtual del Estado Colombiano. 11.2. Conocer y operar adecuadamente el portal de Proveedores de la Tienda Virtual del Estado Colombiano en los términos definidos en las guías de la Tienda Virtual. 11.3. Cumplir con los procesos definidos en la guía de proveedores para el Acuerdo Marco. 11.4. Responder en las condiciones dentro del término previsto en los Documentos del Proceso a todas las Solicitudes de Cotización de las Entidades Compradoras. La no cotización en los términos descritos dará lugar a que las Entidades Compradoras reporten a Colombia Compra Eficiente la situación y proceda a adelantar el procedimiento administrativo sancionatorio por incumplimiento de las obligaciones derivadas del acuerdo marco. 11.5. Informar a Colombia Compra Eficiente cualquier cambio en su condición como Proveedor, bien sea cambios de nombre, ser parte de fusiones o adquisiciones o reorganizaciones empresariales. 11.6. Informar de inmediato a Colombia Compra Eficiente cuando se abstenga de cotizar o suspenda la entrega de los servicios BPO por mora de la Entidad Compradora. 11.7. Prestar los Servicios BPO de acuerdo a las condiciones de los Documentos del Proceso, incluido el "Anexo 1. Fichas técnicas y condiciones transversales del Pliego de Condiciones. 11.8. Informar a Colombia Compra Eficiente de manera inmediata cuando conozca de posibles hechos de colusión, corrupción o cualquier hecho delictivo que se presente entre los Proveedores del Acuerdo Marco de Precios, o entre estos y terceros. 11.9. Cumplir con los plazos establecidos en el Acuerdo Marco. 11.10. Abstenerse de cotizar precios por encima de los precios máximos permitidos calculados con el procedimiento de la Cláusula 9. Los precios cotizados por encima de los precios máximos permitidos se entenderán como cotizados a los precios máximos permitidos. 11.11. Abstenerse de modificar o alterar la información y las fórmulas de cálculo de la Solicitud de Cotización y de los formatos disponibles en la Tienda Virtual del Estado Colombiano. 11.12. Al momento de cotizar en caso de fallas en la Plataforma TVEC, el proveedor deberá seguir el procedimiento de indisponibilidad https://www.colombiacompra.gov.co/soporte/indisponibilidad-en-las-plataformas. De cualquier manera, deberá reportar el error o falla en la plataforma o en el simulador por lo menos con dos horas de anterioridad a la hora de cierre de los eventos de cotización. 11.13. Garantizar que ninguna de las condiciones y especificaciones técnicas establecidas en el Acuerdo Marco y en el pliego

		de condiciones generan costos adicionales a las Entidades Compradoras o a Colombia Compra Eficiente para la contratación de Servicios BPO 11.14. Contar durante toda la vigencia del Acuerdo Marco con la capacidad de los agentes requeridos para cada lote en que resulte adjudicado y por cada Orden de compra 11.15. Abstenerse de utilizar la información entregada por la Entidad Compradora para cualquier fin distinto a la ejecución de la Orden de Compra. 11.16. Responder ante la Entidad Compradora y ante terceros por la divulgación indebida o el manejo inadecuado de la información entregada por la Entidad Compradora para el desarrollo de las actividades contratadas. 11.17. Mantener durante la vigencia del Acuerdo Marco y de las Órdenes de Compra las condiciones con las cuales adquirió puntaje técnico adicional, de industria nacional y de vinculación a personas en condición de discapacidad en los casos que aplique. 11.18. Remitir a la Entidad Compradora los soportes que certifiquen que se encuentra al día con las obligaciones de pago de los aportes al sistema de seguridad social y de salud 11.19. Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de Colombia Compra Eficiente o las Entidades Compradoras eficaz y oportunamente, de acuerdo con lo establecido en el presente documento. Considerar a cada una de las Entidades Compradoras como clientes prioritarios. 11.20. Entregar la información requerida por las Entidades Compradoras para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago. 11.21. Entregar a Colombia Compra Eficiente un reporte de los servicios prestados al amparo del Acuerdo Marco, con los inconvenientes recurrentes durante la vigencia, diez (10) días hábiles después del vencimiento del plazo del Acuerdo Marco. 11.22. Informar a Colombia Compra Eficiente cuando una Entidad Estatal de la Rama Ejecutiva del Poder Público del orden nacional, pretenda contratar Servicios BPO por fuera del Acuerdo Marco. Esta información debe darla dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en la cual el Proveedor recibió la solicitud de cotización o de información comercial, o tuvo conocimiento del Proceso de Contratación que adelanta la Entidad Estatal. 11.23. Informar a Colombia Compra Eficiente 30 días después del vencimiento de la Orden de Compra que venza más tarde en el tiempo, si existen Entidades Compradoras con obligaciones de pago pendientes. 11.24. Informar a Colombia Compra Eficiente cuando una Entidad Compradora no expida el correspondiente Registro Presupuestal para dar inicio a la ejecución de la orden de compra. 11.25. Informar a la Entidad Compradora y a Colombia Compra Eficiente, en el plazo establecido para responder la Solicitud de Información y la Solicitud de Cotización la existencia de posibles conflictos de interés con una Entidad Compradora en los términos de la Cláusula 22 11.26. Informar a Colombia Compra Eficiente cualquier cambio en la persona que representa al Proveedor en la administración y ejecución del Acuerdo Marco, a quien deben dirigirse las comunicaciones y notificaciones de acuerdo con lo establecido en la Cláusula 30Cláusula 30 11.27. Cumplir con el Código de Ética de Colombia Compra Eficiente. 11.28. Cumplir con los Términos y Condiciones de la Tienda Virtual del Estado Colombiano. 11.29. Constituir una garantía de cumplimiento dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la suscripción del acuerdo marco a favor de Colombia Compra Eficiente, por el valor, amparos y vigencia establecidos en la Cláusula 18 11.30. Informar por escrito cualquier solicitud de modificación del Acuerdo Marco al asegurador que expida la garantía de cumplimiento. 11.31. Entregar a Colombia Compra Eficiente el documento que acredite la adecuada notificación de la modificación al asegurador, en la fecha prevista para la firma de la modificación del Acuerdo Marco. 11.32. Cumplir con las disposiciones del Acuerdo Marco durante la vigencia de todas las Órdenes de Compra, aun cuando estas excedan la vigencia del Acuerdo Marco. 11.33. Publicar las facturas en la Tienda Virtual del Estado Colombiano. 11.34. Cumplir con la guía para Cotizar en la Tienda Virtual del Estado Colombiano. 11.35. En caso que el Proveedor haya adquirido puntaje durante la Operación principal por el Ethical Hacking deberá entregar a Colombia Compra Eficiente anualmente un certificado expedido por el experto en donde evidencie que se ralizo una prueba de Ethical Hacking durante la vigencia certificada, de igual forma esta certificación deberá incorporar la certificación del experto o expertos encargados de realizar el ethical hacking en CEH (Certified Ethical Hacker), ECSA (EC. Council Certified Security Analyst), LPT (Licenced penetration tester) o CPTE (Certified Penetration Tester Engenieer).
	2.5.2. Específicas.	**Obligaciones específicas del Acuerdo Marco (pág. 15 a 18) / minuta Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021.** 11.36. Constituir una garantía de cumplimiento 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 Cláusula 18 11.37. 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. 11.38. Garantizar que el servicio de soporte técnico permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los tiquetes generados hasta su cierre 11.39. Cumplir con la totalidad de las actividades descritas en la Cláusula 8 11.40. Entregar la información requerida por las Entidades Compradoras para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago. 11.41. Suscribir el Acta de inicio y el cronograma de actividades de común acuerdo con la entidad compradora para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio de BPO. 11.42. 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. 11.43. Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales 11.44. Contratar un tercero especializado para realizar pruebas de seguridad a la infraestructura al menos una (1) vez por año, para identificar las vulnerabilidades en la infraestructura utilizada para la prestación de los Servicios BPO, según las definiciones estándar del mercado y adoptar las medidas de seguridad sugeridas en las pruebas para mitigar las

		vulnerabilidades. 11.45. Proponer a la Entidad Compradora e implementar según requerimiento estrategias de atención en los períodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inesperados. 11.46. Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo a los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad Compradora 11.47. Cumplir con los plazos establecidos en el Acuerdo Marco 11.48. Contar y ejecutar en los casos que sea necesario los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad compradora 11.49. Realizar back up constante a la información adquirida a través de la prestación de Servicios BPO. 11.50. 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. 11.51. Mantener la debida confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución de la Orden de Compra. 11.52. Cumplir las condiciones y los ANS establecidos en el pliego de condiciones de acuerdo a los servicios solicitados y a los niveles de servicio establecidos 11.53. Abstenerse de cobrar dinero adicional a los beneficiarios de las Entidades Compradoras por la prestación de Servicios BPO 11.54. Remitir a la Entidad Compradora los soportes que certifiquen que se encuentra al día con las obligaciones de pago de los aportes al sistema de seguridad social y de salud 11.55. Garantizar el ancho de banda promedio por puesto de trabajo durante la vigencia del Acuerdo Marco, de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor. 11.56. Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de Colombia Compra Eficiente o las Entidades Compradoras eficaz y oportunamente, de acuerdo con lo establecido en el presente documento. 11.57. Atender los cambios solicitados por la Entidad Compradora, respecto a configuraciones de los servicios contratados (por ejemplo, cambios en el menú del IVR), en un plazo máximo de 5 días hábiles. 11.58. 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. 11.59. Garantizar el cumplimiento de la normatividad legal vigente relacionada en aquellas órdenes de compra en que el Proveedor se comprometa a prestar los Servicios BPO con agentes en la modalidad de teletrabajo si la Entidad no requiere agentes en las instalaciones de la Entidad. El proveedor se obliga a cumplir con la totalidad de requisitos de la política de Teletrabajo establecidos por el Gobierno Nacional. Durante el tiempo en que persistan las condiciones de trabajo en casa previstas por el Gobierno nacional con ocasión de la Pandemia ocasionada por el Covid – 19, el proveedor podrá ofrecer el servicio en estos términos a las entidades estatales. Lo anterior sin perjuicio de que, una vez superadas tales circunstancias excepcionales, el proveedor deba implementar la política de teletrabajo de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1221 de 2008 si busca ofrecer esta modalidad a las entidades compradoras. 11.60. Considerar a cada una de las Entidades Compradoras como clientes prioritarios. 11.61. 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. 11.62. Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al Proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo. 11.63. Mantener actualizada la información requerida por el SIIF. 11.64. 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. 11.65. Acompañar y facilitar los procesos de enrutamiento, traslado y recepción de las líneas telefónicas de propiedad de la Entidad Compradora que sean requeridas para la prestación del servicio, en caso de que la Entidad Compradora así lo requiera. 11.66. 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 11.67. Permitir la interconexión vía web o a través de un canal dedicado a las herramientas de la Entidad Compradora que se requieran para la prestación del servicio 11.68. 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. 11.69. Mantener durante la vigencia del Acuerdo Marco y de las Órdenes de Compra las condiciones con las cuales adquirió puntaje técnico adicional, a saber: A) Incentivo de primer empleo. El Proveedor deberá mantener durante toda la vigencia del Acuerdo Marco la cantidad de agentes vinculados con este requisito. Para verificar el cumplimiento de la presente obligación, el proveedor deberá aportar a la supervisión de la orden de compra cuando le sea requerido lo siguiente: El reporte del Sistema Fosyga, SISPRO u otro medio que acredite que cada persona vinculada tiene provisión de primer empleo. Durante toda la vigencia del Acuerdo Marco el proveedor deberá mantener el personal con el que acreditó puntaje adicional de conformidad con la cantidad de puntos obtenidos en relación con la cantidad de agentes por cada orden de forma en atención a lo dispuesto en el Pliego de Condiciones. Para este caso la Entidad Compradora no deberá solicitar la experiencia de la ficha técnica del agente en caso que dicho agente sea vinculado por medio del primer empleo. B) Mujeres cabeza de familia - El Proveedor deberá mantener durante toda la vigencia del Acuerdo Marco la cantidad de mujeres cabeza de familia vinculadas. Para verificar el cumplimiento de la presente obligación, el proveedor deberá aportar a la supervisión de la orden de compra cuando le sea requerido lo siguiente: Declaración juramentada, , de cada mujer cabeza de familia vinculada, en la que acredite tal condición, la planilla de aportes parafiscales que refleje el total de empleadas vinculadas laboralmente u otra modalidad de contratación. 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. 11.70. 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. 11.71. El Proveedor deberá dar prioridad a la entrega de informes y requerimientos de la entidad compradora por medios electrónicos garantizando la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información, en caso de que la entidad requiera la información en medios físicos el proveedor deberá usar papeles elaborados con elementos reciclados, fuentes forestales disponibles o con el sello ambiental colombiano. 11.72. El Proveedor deberá garantizar la disposición final de los elementos tecnológicos de hardware que hayan cumplido con su ciclo de vida útil durante la ejecución de las Órdenes de Compra que le sean adjudicadas dentro de la vigencia del Acuerdo Marco de Precios. 11.73. El Proveedor deberá entregar a la entidad compradora con la que haya suscrito una Orden de Compra de manera anual el análisis de vulnerabilidades de la infraestructura tecnológica utilizada para la prestación de los Servicios de BPO.
2.6 Obligaciones de Migración Colombia.		**Cláusula 13 Obligaciones de las Entidades Compradoras (pág. 18 a 20),** relacionadas en la minuta Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021.
2.7 Informes y/o productos.		En cumplimiento de el **numeral 11.71. Obligaciones específicas del Acuerdo Marco** ***11.71.*** *El Proveedor deberá dar prioridad a la entrega de informes y requerimientos de la entidad compradora por medios electrónicos garantizando la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información, en caso de que la entidad requiera la información en medios físicos el proveedor deberá usar papeles elaborados con elementos reciclados, fuentes forestales disponibles o con el sello ambiental colombiano.* **ESTADÍSTICAS E INFORMES DE GESTIÓN DEL PROVEEDOR:** Dentro de la operación del servicio de BPO para el Centro de Contacto Ciudadano o Contact Center, constituye parte de la información registrada en los informes de gestión que deberá entregar el proveedor dentro de los tres (3) primeros días hábiles de cada mes. Con la siguiente composición de temarios e información: 1. Base de datos del mes inmediatamente anterior o a la culminación del año, base completa año calendario y los datos en Excel con gráficas editables. 2. Un informe estadístico presentado en Word con sus respectivas gráficas con los siguientes temas: 3. Número de llamadas de las líneas de la entidad contratadas (Bogotá, nacional, 01-8000, buzones virtuales) llamadas recibidas, atendidas, abandonadas, atendidas antes de 30" o el tiempo estimado según acuerdo de las dos partes. 4. Tipo de consulta por el medio de contacto (teléfono, chat, chatbot, video llamada, agendamiento, mensajería sms, click to call y virtual hold, estableciendo la diferencia de servicio en horas pico). 5. Género que se contactó vs. canal de contacto y lugar de contacto. 6. Lugar de contacto por continente y por país en cada uno de las líneas ofrecidas. 7. Escalonamiento por consulta al Grupo de Servicio al Ciudadano de Migración Colombia, dividida en tres tipos: 8. Información básica general 9. Atención especializada en un tema particular e Migración Colombia 10. Denuncias ciudadanas frente a procesos de carácter penal (Línea anticorrupción que le sea asignada) 11. Canal de contacto vs. tipo de consulta (por tema y subtema). 12. Edad de contacto vs género discriminado por rangos de edades 13. Llamadas por Regional y discriminado con los mismos temas de los puntos (a, b, c, d, e, f y g). 14. Monitoreo de extensiones de Migración Colombia 15. Llamadas entrantes por el PBX, que pertenezcan al call center. 16. Estadísticas de Virtual Hold. **Estadísticas del agentamiento de extranjería y verificaciones:** a. PQRS radicadas por el Call Center b. Estadísticas APP, general y discriminado por tipo de consultas y usabilidad de la APP c. Canal de recepción de las interacciones d. Top 10 de trámites y servicios más frecuentes en atención de servicio (CFSM) e. Top 10 de los países en los cuales solicitan más consultas. f. Resultados encuesta telefónicas por el servicio presentado, discriminado por gráficas y tablas editables: • Número de encuestas. • Categorización de la encuesta y tabulación. • Género vs Edad. • Lugar de contacto. • Trámite o servicio que presentó más dificultad • Sugerencias de la ciudadanía frente al servicio prestado • Todos los informes deben tener la fuente de consulta de la información, es decir, el pie de página con las referencias correspondientes. • Link y /o perfil de conexión al aplicativo de extracción de información en el evento en que este sea aportado por la nube del proveedor.

APLICACIÓN TECNOLÓGICA – APP:

- Número de interacciones realizadas desde el aplicativo APP
- Número de descargas discriminada por tienda del mes
- Número de descargas discriminadas por tienda histórico
- Tipo de trámite o servicio consultado
- Comparativo de canales de más uso por la APP
- País de contacto por la APP
- Rango de edades
- Ubicación
- Sexo

IDIOMAS: Todos los servicios solicitados y detallados por los canales, se deberán atender en español e inglés, según la necesidad del ciudadano. Bajo las estadísticas actuales que maneja la Entidad se estima que el 98% de los ciudadanos que contactan a Migración Colombia, lo hacen en el idioma oficial de Colombia: español, entre tanto el 2% lo realiza en inglés.

NÚMEROS DE CONTACTO: El proveedor deberá garantizar a la Entidad la continuidad de los números de su propiedad, actualmente local de Bogotá 605-5454, línea gratuita nacional 01-8000-510-454 y línea anticorrupción que le sea asignada. Asimismo, se deberá proveer la conectividad necesaria para que a nivel Regional (territorio nacional) el ciudadano pueda marcar los números locales de cada ciudad y este número interconecte con el PBX de la Entidad (605-5454) y sea atendido por el Call Center Central. De esta manera, las Regionales no tendrían un número directo de contacto, sólo el Call Center nacional.

HORARIOS: Los Horarios de Atención serán**:**

- Call Center que incluye: atención telefónica (trámites y servicios), Chat, mensajería SMS, Video llamada que funcionará de la siguiente manera: lunes a viernes: 07:00 a 18:00, sábados: 08:00 a 13:00.

- Conmutador a nivel nacional, funcionaría de la siguiente manera: lunes a viernes; 07:00 a 18:00 y sábados: 08:00 a 13:00. En los tiempos muertos, es decir cuando no haya horario de atención al público deberá entrar en funcionamiento el Virtual Hold y el Chatbot.

- Línea anticorrupción que, funcionaría de la siguiente manera: lunes a viernes; 07:00 a 18:00 y sábados: 08:00 a 13:00. En los tiempos muertos, es decir cuando no haya horario de atención al público deberá entrar en funcionamiento el Virtual Hold y el Chatbot.

- Agendamiento y consulta de citas a nivel nacional: lunes a Domingo: 24 horas al día, a través de internet (página web de Migración Colombia), lunes a viernes. En Call Center, de lunes a sábado de acuerdo a la atención prevista anteriormente por el canal que se use, sujeto a modificaciones.

Los horarios de atención anteriormente descritos, podrán ser modificados de manera conjunta con el proveedor, de acuerdo a los resultados o necesidades de la operación.

INFORME DE SEGURIDAD EN LA INFORMACIÓN:

Dentro de los informes de gestión mensual de servicio, relacionar el cumplimiento y garantía de Seguridad de la información, sobre cada uno de los servicios prestados a la entidad, para los datos personales y de consulta entregados por los ciudadanos que realizan las solicitudes, quejas, inquietudes y reclamos, así como el agendamiento de citas para trámites y servicios migratorios a través del portal web, App, línea de atención y demás canales de comunicación de Migración Colombia, a fin de resguardar y proteger la información buscando mantener la confidencialidad e integridad de los datos entregados.

Este informe debe incluir la estadística de información de registros protegidos desde el inicio del servicio prestado, hasta la fecha del informe.

1. Realizar y entregar anualmente, el análisis de vulnerabilidades con prueba de penetración (ethical hacking) sobre cada uno de los servicios que el proveedor adjudicado a esta contratación presta a Migración Colombia, con certificación emitida por una empresa externa especializada.

2. Realizar y confirmar el cumplimiento de la apertura de cupos para agendamiento semanal de trámites y servicios en cada Centro Facilitador de Servicios Migratorios y Puestos de Control Migratorio, para los procesos de Extranjería y Verificación Migratoria de acuerdo a lo establecido por Migración Colombia.

7. MODALIDAD DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA Y SU JUSTIFICACIÓN INCLUYENDO LOS FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE SOPORTAN LA CONTRATACIÓN.

Régimen Jurídico aplicable:

El contrato a suscribir estará sometido a la legislación y jurisdicción colombiana y se rige por las normas de la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007, la Ley 1474 de 2011, el Decreto Ley 019 de 2012, el Decreto 1082 de 2015 y demás normas que las complementen, modifiquen o reglamenten y por las normas civiles y comerciales que regulen el objeto del contrato.

Modalidad de Selección:

Conforme con lo establecido en el artículo 2, numeral 4, parágrafo 5 de la ley 1150 de 2007 y los artículos 2.2.1.2.1.2.7. al artículo 2.2.1.2.1.2.10. del Decreto 1082 del 2015. La selección del contratista para "Contratar el servicio de contact center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudanía, establecidos por Migración Colombia", se realiza mediante el procedimiento de Selección Abreviada para la Adquisición de Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes por compra por catálogo derivado de la celebración de Acuerdos Marco de Precios.

8. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y LA JUSTIFICACIÓN DEL MISMO.

5.1 Valor del contrato.	El valor del contrato será hasta por la suma de **($3.670.000.000,00)** incluidos los impuestos a que haya lugar. El valor final del contrato corresponderá a la prestación efectiva y real del servicio. En caso de terminación anticipada, cesión o suspensión del contrato, sólo habrá lugar al pago proporcional de los servicios efectivamente prestados.
5.2 Justificación.	Migración Colombia requiere los servicios de operación y experiencia del servicio de BPO para Contact Center, que permita realizar el proceso de validación, registro, atención, orientación e información al ciudadano sobre los procesos misionales de Migración Colombia. Dando prioridad a la atención y respuesta a la necesidad de los requerimientos que radica ciudadanía a través de los canales de comunicación de la entidad. Servicios a prestar a través de una empresa especializada en el sector del Contact Center, con amplia experiencia, especialización en administración de información, con aplicación de modelos de gestión para atención y servicio al cliente a través de call center, plataforma de IVR transaccional, plataformas de atención virtual como el chatbot, chat web, videollamada, aplicación app, toda la capacidad tecnológica así como de personal, a través de los agentes de servicio para call center, agentes presenciales para los Centros Facilitadores de Servicios Migratorios y Puestos de Control Migratorio, agentes de PQRS para la radicación, asignación y respuesta de PQRS, etc., a fin de efectuar las interacciones respectivas de acuerdo a los requerimientos y niveles de servicio establecidos por Migración Colombia. Por tanto, para Migración Colombia ha sido fundamental la prestación del servicio de cara a la ciudadanía y la satisfacción de la misma, en los productos recibidos a nombre de la entidad. Es por eso que desde el año 2013 y hasta la vigencia actual, procura satisfacer las necesidades de información directa frente a los servicios prestados por la institución. Con estos recursos económicos se viene cubriendo el servicio objeto de esta contratación, debido al aumento en orientación a la ciudadanía, la recepción, análisis y gestión de respuesta a PQRS, el agendamiento obligatorio para trámites y servicios migratorios, el incremento en atención en la línea telefónica, así como el mantenimiento de las plataforma de agendamiento y nuevos desarrollos tecnológicos para mejora del servicio actual, acatando el cumplimiento de las diferentes disposiciones impartidas por el Gobierno Nacional en materia migratoria, como fue la otorgación de diferentes versiones de PEP, PEPRAMV, PEPFF, Tarjetas de Movilidad Fronteriza para ciudadanos venezolanos, las diferentes disposiciones del Gobierno Nacional como prevención a la pandemia por Covid-19, así como la ejecución de recursos presupuestales para la implementación del Estatuto Temporal de Protección. Teniendo en cuenta el servicio ejecutado en los anteriores contratos, se realiza una proyección para una nueva contratación, a fin mantener los costos mensuales con un beneficio adicional sobre la prestación en los canales de atención a la ciudadanía. Sin embargo, se evidenció que en los últimos meses y debido a la implementación del Estatuto temporal de Protección para regularizar la condición migratoria de ciudadanos venezolanos en Colombia, aumenta los servicios de atención, orientación a la ciudadanía a través de agentes presenciales, y de gestión de respuesta para PQRS, aumento en la atención para llamadas telefónicas, aumento en servicio obligatorio de agendamiento, se realizan nuevos desarrollos tecnológicos en la plataforma web de Migración Colombia, lo que conlleva el incremento de costos en la factura mensual de acuerdo al servicio prestado. El valor se determinó teniendo en cuenta la ejecución presupuestal de contratos anteriores para el cubrimiento de todos los canales de servicios para Contact Center de Migración Colombia. El presupuesto oficial de esta contratación, se basó en los contratos de prestación de servicios profesionales que ha venido suscribiendo la entidad y la negociación adelantada con el futuro contratista, para lo cual se ha establecido como honorarios del presente proceso, la suma de El valor del contrato será hasta por la suma de **TRES MIL SEISCIENTOS SETENTA MILLONES DE PESOS ($3.670.000.000,00)** incluidos los impuestos a que haya lugar. El valor proyectado para esta contratación obedece también al análisis en entidades públicas que han adelantado contrataciones con objetos similares al presente, como se señalan más adelante en el presente estudio previo. Por lo anterior, se solicitó autorizar el uso de vigencia futura para contratación del servicio de Contact Center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, establecidos por Migración Colombia, hasta 15 de octubre de 2024 el cual fue aprobado por Min hacienda con documento Radicado 2-2023-056341 Bogotá D.C., 25 de octubre de 2023 a las 10:19.

5.3 Ofrecimiento más favorable.	La verificación de cumplimiento de la capacidad jurídica, técnica y financiera, las condiciones de experiencia del oferente para la ejecución del objeto y de las obligaciones contractuales no dará derecho a la asignación de puntaje, sólo conducirá a determinar si la propuesta es hábil para ser evaluada. Por tratarse de una contratación Acuerdo Marco de Precios, no se aplicarán factores de evaluación ni de ponderación, siendo en este caso, la verificación y comprobación, del cumplimiento de los requisitos jurídicos, financieros y técnicos, la base para la aprobación de la oferta presentada.
5.4 Certificado de disponibilidad presupuestal.	La contratación, cuenta con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal: Número: 52923 del 13 de septiembre de 2023. El CDP mencionado afecta el Rubro Presupuestal C-1199-1002-12-0-1199065-02 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS – SERVICIOS TECNOLÓGICOS - FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES Y EVOLUCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN MIGRACIÓN COLOMBIA NACIONAL, Fuente: Nación; Recurso: 11; Situación: CSF, expedido por el Grupo Financiero de la UAEMC. En caso que aplique: Recursos de vigencias futuras del año: 2023 / 2024 Valor: 183.500.000 / 3.486.500.000 CDP y No. de Autorización: 52923 del 13 de septiembre de 2023 / 77323 del 25 de octubre de 2023
5.5 Forma de Pago	La forma de pago se efectuará de acuerdo con lo establecido en la cláusula 11 Facturación y Pago del acuerdo Marco de Precio, tendiente a "Contratar el servicio de Contact Center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudanía, establecidos por Migración Colombia.", contrato CCE. El valor del servicio a cancelar se realizará sobre los servicios prestados, es decir por demanda de los mismos. El Proveedor debe facturar mensualmente los Servicios BPO efectivamente prestados a la entidad compradora, contado desde el inicio de la Orden de Compra. El Proveedor debe presentar la cuenta de cobro o factura dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al mes en que se prestó efectivamente el servicio. El Proveedor debe presentar la cuenta de cobro o factura en la dirección indicada para el efecto por la Entidad Compradora y publicar una copia en la Tienda Virtual del Estado Colombiano. De conformidad con la Ley 1231 de 2008 Las Entidades Compradoras deben aprobar o devolver las cuentas de cobro dentro de los tres (3) días calendario siguientes a su recepción y pagarlas dentro de los 30 días calendario, siguientes a la fecha de presentación de la cuenta de cobro. Si la cuenta de cobro no cumple con las normas aplicables o la Entidad Compradora solicita correcciones a la misma, el término de 30 días calendario empezará a contar a partir de la presentación de la nueva cuenta de cobro. La cuenta de cobro debe ser presentada entre otros con: (i) los soportes del pago de los aportes al sistema de seguridad social del personal que prestó el servicio durante y (ii) el informe de prestación de los Servicios BPO. La Entidad Compradora fijará las condiciones particulares para facturación con las que debe cumplir el Proveedor, informándole a este si requiere de algún documento o formato adicional a los indicados anteriormente. Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y (I) Millenium BPO Sa (II) Emtelco SAS (III) Cobranza Nacional De Créditos SAS (IV) BPM Consulting Ltda. - Business Process Management Consulting Ltda. (V) Outsourcing Servicios Informáticos SA (VI) Unión Temporal Servicios BPO (VII) Unión Temporal ASD-IQ [Hoja 13 de 32] 13 Con base en el calendario de implementación establecido en el artículo 20 del Título VI de la Resolución 042 del 5 de mayo de 2020 expedida por la Dian, los sujetos obligados deben expedir Factura Electrónica de Venta según los parámetros establecidos en dicha resolución. En el caso que, se presenten diferencias en el proceso de facturación para el tema de retención de gravámenes adicionales o de impuestos asociados a las Órdenes de Compra, esto deberá ser resuelto entre la Entidad Compradora y el Proveedor, no obstante, para el caso de aquellas entidades compradoras que aún se encuentran ajustando sus procedimientos a las nuevas disposiciones de la DIAN el proveedor deberá entregar la factura de acuerdo con las disposiciones internas de la Entidad Compradora para lo cual deberá concertar el procedimiento con el supervisor de la Orden de Compra. El Proveedor debe cumplir con las obligaciones derivadas de la Orden de Compra mientras el pago es formalizado. En caso de mora de la Entidad Compradora superior a 30 días calendario, el Proveedor podrá suspender los servicios que se encuentren pendientes a la Entidad Compradora hasta que esta formalice el pago. El proveedor deberá aplicar descuento al precio de los Servicios BPO en las facturas entregadas a la Entidad Compradora en el caso

	que los Servicios BPO prestados no hayan cumplido con lo establecido en el ANS, en atención al o los indicadores incumplidos. Los precios que contengan un valor monetario en decimales deberán ser aproximados a su entero más cercano, de la siguiente forma: (i) decimales menores o iguales a 5 serán aproximados al entero inferior y (ii) decimales mayores a 5 serán aproximados al entero superior.
5.6 Plazo.	El plazo de ejecución del contrato será hasta el **27 de junio de 2024,** contado a partir de la suscripción del acta de inicio correspondiente, previo el cumplimiento de los requisitos legales de ejecución, es decir, la expedición del registro presupuestal y la aprobación de la garantía única por parte de la Entidad, una vez sea constituida y presentada en debida forma por el contratista**.**

9. GARANTÍAS QUE LA ENTIDAD ESTATAL CONTEMPLA EXIGIR EN EL PROCESO DE CONTRATACIÓN.

6.1 Exigibilidad.	***Sí*** ***___X__*** ***No*** **_____**
6.2. Justificación.	Los Proveedores del Acuerdo Marco deben constituir una garantía de cumplimiento 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 vigencias establecidos en la Tabla 2. En caso de siniestro que afecte la garantía de cumplimiento, el Proveedor deberá ajustar la suficiencia de la garantía, en los amparos respectivos, de forma tal que cumpla con lo señalado en la Tabla 2 después de haber sido afectada. El valor de los amparos de la garantía de cumplimiento es calculado de acuerdo con el valor de la Orden de Compra. **Tabla 2 Suficiencia de la garantía a favor de las Entidades Compradoras** Amparo / Suficiencia / Vigencia Cumplimiento del contrato / 15% del Valor de la Orden de Compra / Duración de la Orden de Compra y un (1) año más Calidad del Servicio / 10% del Valor de la Orden de Compra / Duración de la Orden de Compra y un (1) año más Pago de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales / 5% del Valor de la Orden de Compra / Duración de la Orden de Compra y (3) tres años más Fuente: Colombia Compra Eficiente. La vigencia de la garantía y sus amparos debe iniciar desde la colocación de la Orden de Compra. La Entidad Compradora debe aprobar la garantía de cumplimiento dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su envío por parte del Proveedor. Los Proveedores deberán ampliar la garantía dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en la que la Orden de Compra sea modificada, adicionada y/o prorrogada. La vigencia de la garantía debe ser ampliada por los plazos señalados en la Tabla anterior. En todo caso de conformidad al Decreto 1082 de 2015 la garantía de cumplimiento debe estar vigente hasta la liquidación. En caso de declaratoria de incumplimiento que afecte la garantía de cumplimiento, el Proveedor deberá ajustar la suficiencia de la garantía, en los amparos respectivos, de forma tal que cumpla con lo señalado en la Tabla 2 después de haber sido afectada.

10. OTROS ASPECTOS DEL CONTRATO.

7.1 Lugar de ejecución.	La ejecución del contrato se realizará en la sede principal, Centros Facilitadores de Servicios Migratorios y Puestos de Control Migratorio que estime la entidad, así como en las instalaciones del Contratista.
7.2 Seguimiento.	La supervisión y control de la ejecución del contrato estará a cargo de: **Cargo:** COORDINADORA GRUPO ATENCION Y RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO **Dependencia:** GRUPO ATENCION Y RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO Deberá en el ejercicio de sus funciones observar lo dispuesto en el artículo 4 y el numeral 1° del artículo 26 de la Ley 80 de 1993 y los artículos 83 y 84 de la Ley 1474 de 2011, y el manual de contratación de la entidad.

El supervisor no podrá adoptar decisiones que impliquen la modificación de los términos y condiciones previstas en el contrato, las cuales únicamente podrán ser adoptadas por el ordenador del gasto y el contratista, mediante la suscripción de las correspondientes modificaciones al contrato.

La supervisión consiste en el seguimiento técnico, administrativo, financiero, contable y jurídico, sobre el cumplimiento del objeto del contrato. En ese sentido quien ejerza la supervisión se encuentra facultado para solicitar informes, aclaraciones y explicaciones sobre el desarrollo de la ejecución contractual y es responsable por mantener a la entidad informada de los hechos y circunstancias que puedan constituir actos de corrupción tipificados en conductas punibles, o que puedan poner en riesgo el cumplimiento del contrato.

Al ser designado como supervisor(a), se hace responsable de velar por su correcta ejecución, cumplimiento y desarrollo del contrato, ejerciendo el control técnico, administrativo, financiero y jurídico, en su ejecución, terminación, liquidación y cierre del expediente contractual y tendrá las funciones que por la índole y naturaleza del contrato le sean propias.

El supervisor entre otras funciones tendrá las siguientes:

Además, serán de cargo del supervisor las funciones que específicamente se estipulan a continuación:

1. Presentar los informes de ejecución y desarrollo de las actividades contractuales mensuales y/o finales o como haya quedado pactado en el contrato de manera cuantitativo y cualitativo.
2. Verificar que EL CONTRATISTA cumpla con la ejecución del contrato de conformidad con lo establecido por MIGRACION COLOMBIA.
3. Verificar que el personal que preste el servicio entrega los bienes objeto del presente contrato se encuentre afiliado al sistema de seguridad social integral salud, pensión y riesgos laborales con el fin de dar Cumplir con la política en salud y seguridad en el trabajo de acuerdo al sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (Decreto 1443 de 2014).
4. Verificar antes de iniciar la ejecución del contrato y suscribir acta de inicio si a ello hubiere lugar si el contrato cuenta con el registro presupuestal, así como a la constitución de las pólizas, y el acta de aprobación de la misma.
5. Verificar antes de expedir la certificación del recibo a satisfacción de las obligaciones recibidas por parte del CONTRATISTA, si el contrato cuenta con la constitución de las pólizas, y el auto de aprobación de la misma.
6. Decidir sobre los cambios y modificaciones en las especificaciones que no afecten sustancialmente el servicio contratado.
7. Aprobar o rechazar los elementos o materiales a utilizar, previo el examen o análisis que fueren del caso a fin de que se empleen los pactados en el contrato y se cumplan las condiciones de calidad, seguridad, economía y estabilidad adecuada.
8. Vigilar el cumplimiento del objeto del presente contrato de conformidad con lo establecido por MIGRACION COLOMBIA y expedir las certificaciones de cumplimiento a satisfacción del mismo para efectos del pago correspondiente.
9. Vigilar la correcta ejecución de las asignaciones presupuestales comprometidas. Para ello, se debe verificar que se expidan los respectivos Registros Presupuestales del con trato y para el caso de las adiciones en valor y modificaciones. Para los casos de contratos que se ejecutan en más de una vigencia, se debe verificar que el primer día hábil de cada vigencia se expida el respectivo Registro Presupuestal para garantizar que el contrato no se encuentre desamparado presupuestalmente.
10. Informar a la Secretaría General y/o al Comité de Supervisión e Interventoría los aspectos relacionados con la ejecución del contrato, sin perjuicio de los que deban rendirse de manera extraordinaria cuando las circunstancias lo ameriten.
11. Ejercer la supervisión, técnica, financiera, administrativa, contable y jurídica del contrato, indicando si ésta se ajusta al plan de trabajo o en caso contrario analizar las causas y problemas surgidos para que se tomen las medidas pertinentes, señalando las recomendaciones especiales y comentarios que crea convenientes (artículo 83 de la Ley 1474 de 2011).
12. Constatar que el objeto del contrato reúna las condiciones requeridas por MIGRACION COLOMBIA y ofrecidas en la propuesta del CONTRATISTA.
13. El supervisor no podrá exonerar a EL CONTRATISTA de ninguna de las obligaciones o deberes contractuales; tampoco podrá sin autorización escrita, ordenar cambio alguno que traiga consigo variaciones en el plazo o en el valor del contrato, ni efectuar ninguna modificación en la concepción del servicio bienes contratados.
14. Elaborar conjuntamente con EL CONTRATISTA el acta de iniciación del contrato y demás actas que se requieran.
15. Proyectar el acta de liquidación del contrato y suscribirla conjuntamente con el CONTRATISTA y posterior firma del competente contractual.
16. Realizar el cierre del expediente cuando hayan vencido las vigencias de las garantías si a ello hubiere lugar.
17. Velar por que EL CONTRATISTA cumpla con cada una de las obligaciones establecidas en presente documento.
18. Responder disciplinaria, civil y penalmente por sus acciones y omisiones en la actuación contractual en los términos de la Constitución y la Ley.

	19. Informar a la Secretaría General y/o al Comité de Supervisión e Interventoría y a Colombia Compra Eficiente del incumplimiento o mora de las obligaciones adquiridas por EL CONTRATISTA para que se adopten las medidas legales pertinentes. **20.** Requerir a EL CONTRATISTA el cumplimiento del pago de sus obligaciones a los sistemas de Salud, Pensión, Riesgos Laborales y aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF y Servicio Nacional de Aprendizaje SENA. **21.** Comunicar al Grupo de Contratos con la debida sustentación técnica, la elaboración de prórrogas, adiciones, otrosí y/o cualquier cambio en el desarrollo del contrato, con fin de que sea presentado al comité asesor de contratación. **22.** Avalar los documentos soporte para los pagos. **23.** Actualizar el expediente virtual en el sistema documental Orfeo y en la plataforma tales como: Actas de Inicio, Actas de Liquidación, Órdenes de pago, Certificaciones de Cumplimiento, Facturas, informe de actividades sobre la ejecución del contrato y demás que surjan como consecuencia de la ejecución del presente contrato. **24.** En el evento en que se produzca un remplazo, el supervisor saliente deberá entregar un informe de ejecución del contrato al nuevo supervisor e incluirlo al expediente virtual Orfeo y en la plataforma. **25.** Las demás inherentes a su calidad de supervisor, que surjan durante el contrato y que tengan como justificación la ejecución del mismo. El supervisor que falte a su responsabilidad e incumpla cualquiera de las obligaciones aquí pactadas así como las obligaciones de vigilancia y control permanente a la correcta ejecución contractual, responderá disciplinaria, civil y penalmente por sus acciones y omisiones en desarrollo de la supervisión que le fue asignada, según lo establecido en la Constitución, la Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción, Arts. 83 y 84 y demás normas concordantes vigentes, así como lo establecido en el Manual de Contratación de Migración Colombia y la Guía Correspondiente.
7.3 Identificación del contrato.	Orden de Compra.

11. FIRMAS DEL DOCUMENTO.

COMITÉ ESTRUCTURADOR:

Parte técnica:

AREA RESPONSABLE: DIRECCION GENERAL
FUNCIONARIO RESPONSABLE: LEIDY ANDREA MARTINEZ GUTIERREZ
CARGO: PROFESIONAL DE MIGRACIÓN

FIRMA: _____

LA NECESIDAD, CONVENIENCIA Y MODALIDAD DE CONTRATACION FUE APROBADA EN COMITÉ COMPRAS REALIZADO EL 31 DE OCTUBRE DE 2023.

LOS PRESENTES ESTUDIOS PREVIOS SE FIRMAN A LOS: 30 DÍAS DEL MES DE OCTUBRE DE 2023.

FORMATO UNICO DE SOLICITUD DE CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL (EXPEDICIÓN/ADICION/REDUCCION/LIBERACION)

Solicitud No. 2023250000815 3

Fecha de solicitud: día **07** mes **09** año **2023**

Tipo de Solicitud: Expedición **X** Adición __ Reducción __ Liberación __ Modificación __

Clasificación del gasto: FUNCIONAMIENTO ___ INVERSIÓN **X**

Objeto: Se solicita CDP para contratar el servicio de contact center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, establecidos por migración colombia

Rubro	Nación	RC	Propios	RC
C-1199-1002-12 FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES Y EVOLUCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN MIGRACIÓN COLOMBIA NACIONAL	183,500,000.00	11	0.00	20
VALOR DE LA SOLICITUD	**183,500,000.00**			

Justificación: Se solicita CDP para contratar el servicio de contact center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, establecidos por migración colombia, a través de atención telefónica, ventanilla virtual, gestión de pqrs, y gestión presencial a la ciudadanía.

Jefe Dependencia Solicitante

Firma
Nombres y Apellidos OJEDA MONCAYO DIEGO EMILIO
Cargo JEFE DE OFICIA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION

Ordenador del Gasto

Firma
Nombres y Apellidos NINO CORREDOR RIGOBERTO
Cargo SECRETARIO GENERAL

No Solicitud CDP 54523 **No CDP** 52923

Consecutivo PAABS No 357 **Versión PAABS** 12

MIGRACIÓN
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

FORMATO SOLICITUD REGISTRO PRESUPUESTAL
(ADICION/REDUCCION/LIBERACIÓN)

Solicitud No. 2 0 2 3 6 2 3 0 0 3 2 0 3 3

Fecha : día **12** mes **12** año **2023**

Tipo de Registro: Expedición **X** Adición ___ Reducción ___ Liberación ___

Tipo de Documento: **Orden de Compra** Número: **OC 122240**

Proveedor: UNION TEMPORAL ASD-IQ **NIT o CC** 9014440763

Objeto: Contratar el servicio de Contact Center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, establecidos por Migración Colombia

Clasificación del gasto: FUNCIONAMIENTO ___ INVERSIÓN **X**

Vigencia: ACTUAL **X** Valor: **183,500,000.00**

FUTURA **X** Valor: **1,869,798,590.00** No. Autorización 77323

No Solicitud CDP 54523 **No CDP** 52923

RUBRO	VIGENCIA ACTUAL		VIGENCIA FUTURA	
	NACION	PROPIOS	NACION	PROPIOS
C-1199-1002-12 FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES Y EVOLUCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN MIGRACIÓN COLOMBIA NACIONAL	183,500,000.00	0.00	1,869,798,590.00	0.00
VALOR TOTAL A REGISTRAR				**2,053,298,590.00**

Realizar consignación a la cuenta : AHORROS 69000000976 de BANCOLOMBIA

Forma de Pago: SEGUN ACUERDO MARCO

Anexos: ORDE DE COMPRA
SOLCITUD
DETALLE PROVEEDOR
RUT
CUENTA BANCARIA

Dependencia Solicitante

Firma 

Nombres y Apellidos ARCOS MEDINA ALEJANDRA MARIA
Cargo PROFESIONAL DE MIGRACION

No Registro Presupuestal **218523**

DOCUMENTO FIRMADO

Radicado No. 20236230032123
-

PARA: MARTINEZ GUTIERREZ LEIDY ANDREA - SUPERVISOR
COORDINADORA GRUPO DE ATENCION Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

DE: NINO CORREDOR RIGOBERTO
SECRETARIO GENERAL

ASUNTO: Asignación de Supervisión - CONTRATOS DE ACUERDO MARCO DE PRECIOS / ORDENES DE COMPRA No. OC 122240 de 2023 suscrito con UNION TEMPORAL ASD-IQ, con NIT No. 9014440763.

FECHA: 13 DE DICIEMBRE DE 2023

En relación con el asunto de la referencia, me permito comunicarle que ha sido designado(a) Supervisor(a) del Contrato del asunto.

Objeto: Contratar el servicio de Contact Center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, establecidos por Migración Colombia.

Registro Presupuestal: 218523.

Número de expediente: 20232501410000004E

El contrato de la referencia requiere para dar inicio a su ejecución el documento de aprobación de la garantía que ampare las obligaciones derivadas del citado contrato, razón por la cual, debe verificar el documento en la plataforma del Secop II y en Orfeo.

Es oportuno recordar que al ser designado como supervisor(a), se hace responsable de velar por su correcta ejecución, cumplimiento y desarrollo del contrato, ejerciendo el control técnico, administrativo, financiero y jurídico, en su ejecución, terminación, liquidación y cierre del expediente contractual y tendrá las funciones que por la índole y naturaleza del contrato le sean propias.

Además serán de cargo del supervisor las funciones que específicamente se estipulan a continuación:

1. Presentar los informes de ejecución y desarrollo de las actividades contractuales mensuales y/o finales o como haya quedado pactado en el contrato de manera cuantitativo y cualitativo.

2. Verificar que EL CONTRATISTA cumpla con la ejecución del contrato de conformidad con lo establecido por MIGRACION COLOMBIA.

3. Verificar que el personal que preste el servicio entrega los bienes objeto del presente contrato se encuentre afiliado al sistema de seguridad social integral salud, pensión y riesgos

laborales con el fin de dar Cumplir con la política en salud y seguridad en el trabajo de acuerdo al sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (Decreto 1443 de 2014).

4. Verificar antes de iniciar la ejecución del contrato y suscribir acta de inicio si a ello hubiere lugar si el contrato cuenta con el registro presupuestal así como al constitución de las pólizas, y el acta de aprobación de la misma.

5. Verificar antes de expedir la certificación del recibo a satisfacción de las obligaciones recibidas por parte del CONTRATISTA, si el contrato cuenta con la constitución de las pólizas, y el auto de aprobación de la misma.

6. De existir adiciones y/o prorrogas al contrato, verificar la constitución del certificado modificatorio de la garantía y su auto de aprobación, así mismo que cuente con el registro presupuestal si a ello hubiere lugar.

7. Decidir sobre los cambios y modificaciones en las especificaciones que no afecten sustancialmente el servicio contratado.

8. Aprobar o rechazar los elementos o materiales a utilizar, previo el examen o análisis que fueren del caso a fin de que se empleen los pactados en el contrato y se cumplan las condiciones de calidad, seguridad, economía y estabilidad adecuada.

9. Vigilar el cumplimiento del objeto del presente contrato de conformidad con lo establecido por MIGRACION COLOMBIA y expedir las certificaciones de cumplimiento a satisfacción del mismo para efectos del pago correspondiente.

10. Vigilar la correcta ejecución de las asignaciones presupuestales comprometidas. Para ello, se debe verificar que se expidan los respectivos Registros Presupuestales del contrato y para el caso de las adiciones en valor y modificaciones. Para los casos de contratos que se ejecutan en más de una vigencia, se debe verificar que el primer día hábil de cada vigencia se expida el respectivo Registro Presupuestal para garantizar que el contrato no se encuentre desamparado presupuestalmente.

11. Informar a la Secretaría General y/o al Comité de Supervisión e Interventoría los aspectos relacionados con la ejecución del contrato, sin perjuicio de los que deban rendirse de manera extraordinaria cuando las circunstancias lo ameriten.

12. Ejercer la supervisión, técnica, financiera, administrativa, contable y jurídica del contrato, indicando si ésta se ajusta al plan de trabajo o en caso contrario analizar las causas y problemas surgidos para que se tomen las medidas pertinentes, señalando las recomendaciones especiales y comentarios que crea convenientes (artículo 83 de la Ley 1474 de 2011).

13. Constatar que el objeto del contrato reúna las condiciones requeridas por MIGRACION COLOMBIA y ofrecidas en la propuesta del CONTRATISTA.

14. El supervisor no podrá exonerar a EL CONTRATISTA de ninguna de las obligaciones o deberes contractuales; tampoco podrá sin autorización escrita, ordenar cambio alguno que

traiga consigo variaciones en el plazo o en el valor del contrato, ni efectuar ninguna modificación en la concepción del servicio o bienes contratados.

15. Elaborar conjuntamente con EL CONTRATISTA el acta de iniciación del contrato y demás actas que se requieran.

16. Proyectar el acta de liquidación del contrato y suscribirla conjuntamente con el CONTRATISTA y posterior firma del competente contractual.

17. Realizar el cierre del expediente cuando hayan vencido las vigencias de las garantías si a ello hubiere lugar.

18. Velar por que EL CONTRATISTA cumpla con cada una de las obligaciones establecidas en presente documento.

19. Responder disciplinaria, civil y penalmente por sus acciones y omisiones en la actuación contractual en los términos de la Constitución y la Ley.

20. Informar a la Secretaría General y/o al Comité de Supervisión e Interventoría el incumplimiento o mora de las obligaciones adquiridas por EL CONTRATISTA para que se adopten las medidas legales pertinentes.

21. Requerir a EL CONTRATISTA el cumplimiento del pago de sus obligaciones a los sistemas de Salud, Pensión, Riesgos Laborales y aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF y Servicio Nacional de Aprendizaje SENA.

22. Comunicar al Grupo de Contratos con la debida sustentación técnica, la elaboración de prórrogas, adiciones, otrosí y/o cualquier cambio en el desarrollo del contrato, con fin de que sea presentado al comité asesor de contratación.

23. Avalar los documentos soporte para los pagos.

24. Actualizar el expediente virtual en el sistema documental Orfeo y en la plataforma del SECOP II tales como: Actas de Inicio, Actas de Liquidación, Órdenes de pago, Certificaciones de Cumplimiento, Facturas, informe de actividades sobre la ejecución del contrato y demás que surjan como consecuencia de la ejecución del presente contrato.

25. En el evento en que se produzca un remplazo, el supervisor saliente deberá entregar un informe de ejecución del contrato al nuevo supervisor e incluirlo al expediente virtual Orfeo y en la plataforma del SECOP II.

26. Verificar que el contratista constituya y mantenga vigente la garantía única por el tiempo pactado en el contrato, así como de las modificaciones que se presenten en la ejecución del mismo.

27. Implementar dentro de los informes de supervisión el estado de cuenta acumulado sobre la ejecución del contrato, a fin de llevar un control más estricto del mismo.

28. Las demás inherentes a su calidad de supervisor, que surjan durante el contrato y que tengan como justificación la ejecución del mismo.

El supervisor que falte a su responsabilidad e incumpla cualquiera de las obligaciones aquí pactadas así como las obligaciones de vigilancia y control permanente a la correcta ejecución contractual, responderá disciplinaria, civil y penalmente por sus acciones y omisiones en desarrollo de la supervisión que le fue asignada, según lo establecido en la Constitución, la Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción, Arts. 83 y 84 y demás normas concordantes vigentes, así como lo establecido en el Manual de Contratación de Migración Colombia y la Guía Correspondiente.

Cordialmente,



NINO CORREDOR RIGOBERTO
SECRETARIO GENERAL

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
MIGRACIÓN	PROCESO	Gestión Contractual	CÓDIGO	AGCF.37
	FORMATO	Acta de Aprobación Póliza	VERSIÓN	1

2 0 2 3 6 2 3 0 0 3 2 5 3 3

Apruébese con fecha 2023-12-13, la **Póliza No. 73074** ,expedida el 2023-12-13, con anexo No. 0; , por la compañía de seguros: **BERKLEY INTERNATIONAL SEGUROS COLOMBIA S.A** , mediante la cual se ampara los riesgos de cumplimiento del contrato señalados posteriormente, de las obligaciones contenidas en de ORDEN DE COMPRA No OC 122240 de 2023 , el cual tiene por objeto: "Contratar el servicio de Contact Center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, establecidos por Migración Colombia
", por valor total de $2,053,298,590.00 suscrito entre **LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA NIT 900.477.235-6** y UNION TEMPORAL ASD-IQ, identificado con **NIT No. 9014440763** , las cuales cuentan con las siguientes vigencias y se tipifica conforme al Artículo 2.2.1.2.3.1.2 Decreto 1082-2015 en: Contrato de seguro contenido en una póliza

AMPAROS	APLICA	VIGENCIA DESDE	VIGENCIA HASTA	SUMA ASEGURADA
CUMPLIMIENTO (Artículo 2.2.1.2.3.1.7. y Artículo 2.2.1.2.3.1.12. Decreto 1082-2015) En cuantía equivalente al QUINCE por ciento (15%) del valor total del contrato, por el término de duración de este y hasta UN (1) años más.	**X**	2023-12-12	2025-06-27	307,994,788.50
SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES (Artículo 2.2.1.2.3.1.7. y Artículo 2.2.1.2.3.1.12. Decreto 1082-2015) En cuantía equivalente al CINCO por ciento (5%) del valor total del contrato, por el término de duración de este y hasta TRES (3) años más.	**X**	2023-12-12	2027-06-27	102,664,929.50
CALIDAD DEL SERVICIO (Artículo 2.2.1.2.3.1.7. y Artículo 2.2.1.2.3.1.12. Decreto 1082-2015) En cuantía equivalente al DIEZ por ciento (10%) del valor total del contrato, por el término de duración de este y hasta UN (1) años más.	**X**	2023-12-12	2025-06-27	205,329,859.00

GOMEZ ROMERO JOSE CLEMENTE
COORDINADOR GRUPO DE CONTRATOS

Proyectó : ARCOS MEDINA ALEJANDRA MARIA

MIGRACIÓN
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

FORMATO UNICO DE SOLICITUD DE CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL (EXPEDICIÓN/ADICION/REDUCCION/LIBERACION)

Solicitud No. 2024610003143

Fecha de solicitud: día **28** mes **05** año **2024**

Tipo de Solicitud: Expedición __ Adición **X** Reducción __ Liberación __ Modificación __

Clasificación del gasto: FUNCIONAMIENTO ___ INVERSIÓN **X**

Objeto: Adicionar la orden de compra 122240 de 2023 con dos finalidades, la primera realizar el reajuste correspondiente al cambio de vigencia IPC / SMLMV de los 35 ítems contratados y la segunda provisionar los recursos para amparar una prórroga por tres meses mientras se surte el proceso de contratación por licitación pública.
el valor de la orden de compra asciende $2.053.298.590,00, que realizando la conversión a SMLV 2023 ($1.160.000,00) parágrafo art 40 Ley 80 de 1993, que corresponde a 1.770,08 siendo el monto máx a adicionar expresado en SMMLV 885,04
1. el Valor Inicial de la Orden de Compra 122240 de 2023 $ 2.053.298.590,00, solicitando la adición del valor del IPC y SMLMV $ 228.494.059,54, siendo el valor de la orden de compra después del reajuste $2.281.792.649,54,
2. Teniendo en cuenta que es un servicio recurrente, y que se debe garantizar la continuidad del servicio mientras se realiza el proceso de selección que satisfaga la necesidad, se requiere realizar la adición y prórroga de la orden de compra en un plazo de tres (3) meses con su correspondiente amparo presupuestal por dicho plazo, por lo cual se solicita se autorice la modificación arrojando las siguientes cantidades y valores: VALOR ADICIÓN Y PRORROGA (3 meses 28/06/2024 - 27/09/2024) $922.061.184,00
VALOR TOTAL UNA VEZ ADICIONADO OC A SEPT 27 de 2024 $3.203.853.834,40

Rubro	Nación	RC	Propios	RC
C-1199-1002-12 FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES Y EVOLUCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN MIGRACIÓN COLOMBIA NACIONAL	1,150,555,245.00	10	0.00	20
VALOR DE LA SOLICITUD	**1,150,555,245.00**			

Justificación: e requiere realizar el reajuste y adicionar los recursos que amparen tal obligación, en cumplimiento del numeral 2 de la cláusula 10 del contrato para el Acuerdo Marco de Servicios BPO II por parte de las Entidades Compradoras.
Por lo anteriormente descrito se requiere realizar la adición la Orden de Compra Vigente para ajustarse con el incremento del SMMLV y del IPC.
1. Se solicita adicionar a la orden de compra 122240 de 2023, un valor de $ 228.494.059,54 que corresponde al incremento del SMMLV (12,69%) y el incremento del Índice de Precios al consumidor (9.28%) decretado por el Gobierno Nacional durante 2024. Lo anterior en cumplimiento de la “Clausula 10. Actualización de precios y artículos de Catálogo del Acuerdo Marco para la prestación de servicios BPO II CCE-025-AMP-2021” de la siguiente forma:
Los ítems que fueron pagados totalmente en el mes de diciembre de 2023, no son sujetos de reajuste por concepto de IPC, ni SMLMV, que corresponde a
1.1. Valor a adicionar sin IVA $192.011.814,74
1.1.1. Valor incremento por IPC $14.372.307,20
1.1.2. Valor incremento por SMLMV $177.639.507,54

1.2. Valor del IVA $36.482.244,80
1.3. Valor Total Incrementos $228.494.059,54
1.4. Agregar un ítem de ajuste al Índice de Precios al consumidor (IPC 2024: 9.28%) a los ítems 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 14, 15, 16, 19 y 24 de la orden de compra actual la cual se encuentra publicada en la plataforma de Colombia Compra Eficiente por valor de $14.372.307,20
1.5. Agregar un ítem de ajuste al Salario Mínimo Mensual Legal Vigente (SMLMV 2024: 12,69%) a los ítems 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34 y 35 de la Orden de Compra, por un valor de $177.639.507,54
1.6. Adicionar el IVA del total de la orden de compra en $37.013.642,47 adicional, en razón al ajuste de los incrementos anteriores.
2. Teniendo en cuenta que es un servicio recurrente, y que se debe garantizar la continuidad del servicio mientras se realiza el proceso de selección que satisfaga la necesidad, se requiere realizar la adición y prórroga de la orden de compra en un plazo de tres (3) meses con su correspondiente amparo presupuestal por dicho plazo, por lo cual se requiere la adición $922.061.184,00, que corresponde a tres (3) meses de ejecución con un valor estimado mensual de $307.353.728,00

Jefe Dependencia Solicitante



Firma
Nombres y Apellidos OJEDA MONCAYO DIEGO EMILIO
Cargo JEFE DE OFICIA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION

Ordenador del Gasto



Firma
Nombres y Apellidos NINO CORREDOR RIGOBERTO
Cargo SECRETARIO GENERAL

No Solicitud CDP *NSCDP* **No CDP** *CDP*

Consecutivo PAABS No 0 **Versión PAABS** 0

MIGRACIÓN
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

FORMATO UNICO DE SOLICITUD DE CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL (EXPEDICIÓN/ADICION/REDUCCION/LIBERACION)

Solicitud No. 2024610003463

Fecha de solicitud: día **29** mes **05** año **2024**

Tipo de Solicitud: Expedición __ Adición **X** Reducción __ Liberación __ Modificación __

Clasificación del gasto: FUNCIONAMIENTO ___ INVERSIÓN **X**

Objeto: Adicionar OC 122240 de 2023"Contratar el servicio de Contact Center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, establecidos por Migración Colombia", en ejecución del Acuerdo Marco de Precios identificado "Servicios de BPO II", CCE-025-AMP-2021; TVE Solicitud núm.206898

Rubro	Nación	RC	Propios	RC
C-1199-1002-12 FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES Y EVOLUCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN MIGRACIÓN COLOMBIA NACIONAL	1,150,555,245.00	10	0.00	20
VALOR DE LA SOLICITUD	**1,150,555,245.00**			

Justificación: Adicionar la orden de compra 122240 de 2023 en 1,150,555,245.00 con dos finalidades, la primera realizar el reajuste correspondiente al cambio de vigencia IPC / SMLMV de los 35 ítems contratados y la segunda provisionar los recursos para amparar una prórroga por tres meses mientras se surte el proceso de contratación por licitación pública.

El valor de la orden de compra asciende $2.053.298.590,00, que realizando la conversión a SMLV 2023 ($1.160.000,00) parágrafo art 40 Ley 80 de 1993, que corresponde a 1.770,08 siendo el monto máx a adicionar expresado en SMMLV 885,04

1. Se solicita adicionar a la orden de compra 122240 de 2023, un valor de $ 228.494.059,54 que corresponde al incremento del SMMLV (12,69%) y el incremento del Índice de Precios al consumidor (9.28%) decretado por el Gobierno Nacional durante 2024. Lo anterior en cumplimiento de la "Clausula 10. Actualización de precios y artículos de Catálogo del Acuerdo Marco para la prestación de servicios BPO II CCE-025-AMP-2021" de la siguiente forma:
Los ítems que fueron pagados totalmente en el mes de diciembre de 2023, no son sujetos de reajuste por concepto de IPC, ni SMLMV, que corresponde a
1.1. Valor a adicionar sin IVA $192.011.814,74
1.1.1. Valor incremento por IPC $14.372.307,20
1.1.2. Valor incremento por SMLMV $177.639.507,54
1.2. Valor del IVA $36.482.244,80
1.3. Valor Total Incrementos $228.494.059,54
1.4. Agregar un ítem de ajuste al Índice de Precios al consumidor (IPC 2024: 9.28%) a los ítems 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 14, 15, 16, 19 y 24 de la orden de compra actual la cual se encuentra publicada en la plataforma de Colombia Compra Eficiente por valor de $14.372.307,20
1.5. Agregar un ítem de ajuste al Salario Mínimo Mensual Legal Vigente (SMLMV 2024: 12,69%) a los ítems 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34 y 35 de la Orden de Compra, por un valor de $177.639.507,54
1.6. Adicionar el IVA del total de la orden de compra en $37.013.642,47 adicional, en razón al ajuste de los incrementos anteriores.

Valor Inicial de la Orden de Compra 122240 de 2023 $ 2.053.298.590,00, solicitando la adición del valor del IPC y SMLMV $ 228.494.059,54, siendo el valor de la orden de compra después del reajuste $2.281.792.649,54.

2. Teniendo en cuenta que es un servicio recurrente, y que se debe garantizar la continuidad del servicio mientras se realiza el proceso de selección que satisfaga la necesidad, se requiere realizar la adición y prórroga de la orden de compra en un plazo de tres (3) meses con su correspondiente amparo presupuestal por dicho plazo, con un valor estimado mensual de $307.353.728,00. Por lo cual se solicita se autorice la modificación arrojando las siguientes cantidades y valores: VALOR ADICIÓN Y PRORROGA (3 meses 28/06/2024 - 27/09/2024) $922.061.184,00
VALOR TOTAL UNA VEZ ADICIONADO OC A SEPT 27 de 2024 $3.203.853.834,40

Jefe Dependencia Solicitante

Firma 
Nombres y Apellidos OJEDA MONCAYO DIEGO EMILIO
Cargo JEFE DE OFICIA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION

Ordenador del Gasto

Firma 
Nombres y Apellidos NINO CORREDOR RIGOBERTO
Cargo SECRETARIO GENERAL

No Solicitud CDP *NSCDP* **No CDP** *CDP*

Consecutivo PAABS No 0 **Versión PAABS** 0

FORMATO UNICO DE SOLICITUD DE CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL (EXPEDICIÓN/ADICION/REDUCCION/LIBERACION)

Solicitud No. 2024610003390 3

Fecha de solicitud: día **31** mes **05** año **2024**

Tipo de Solicitud: Expedición __ Adición **X** Reducción __ Liberación __ Modificación __

Clasificación del gasto: FUNCIONAMIENTO ___ INVERSIÓN **X**

Objeto: "Contratar el servicio de Contact Center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, establecidos por Migración Colombia"

Rubro	Nación	RC	Propios	RC
C-1199-1002-12-53105B-1199065-02 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS - SERVICIOS TECNOLÓGICOS - FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES Y EVOLUCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN MIGRACIÓN COLOMBIA NACIONAL	1,150,555,245.00	10	0.00	20
VALOR DE LA SOLICITUD	**1,150,555,245.00**			

Justificación: Se solicita adición al CDP 12324 con objeto "Contratar el servicio de Contact Center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, establecidos por Migración Colombia" con el fin de adicionar y prorrogar la orden de compra 122240 de 2023 hasta el 28 de septiembre de 2024.

Jefe Dependencia Solicitante

Firma
Nombres y Apellidos OJEDA MONCAYO DIEGO EMILIO
Cargo JEFE DE OFICIA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION

Ordenador del Gasto

Firma
Nombres y Apellidos NINO CORREDOR RIGOBERTO
Cargo SECRETARIO GENERAL

No Solicitud CDP 12424 **No CDP** 12324

Consecutivo PAABS No 0 **Versión PAABS** 0

INFORMACIÓN GENERAL	
NÚMERO DE EXPEDIENTE	20232501410000004E
NÚMERO DEL PROCESO	N/A
TIPO DE CONTRATO	CONTRATO DE ACUERDO MARCO DE PRECIOS
NÚMERO DE CONTRATO / ACEPTACIÓN DE OFERTA / ORDEN DE COMPRA Y AÑO	ORDEN DE COMPRA No. OC 122240 de 2023.
OBJETO	CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA, ESTABLECIDOS POR MIGRACIÓN COLOMBIA.
CONTRATISTA	UNIÓN TEMPORAL ASD- IQ
NIT / C.C.	NIT No. 9014440763
SUPERVISOR	JULIÁN DAVID PEÑA MARTÍNEZ
VALOR INICIAL	$ 2.053.298.590
PLAZO INICIAL	6 MESES
FECHA DE SUSCRIPCIÓN DE CONTRATO / ACEPTACIÓN DE OFERTA / ORDEN DE COMPRA	12 DE DICIEMBRE DE 2023
FECHA DE ACTA DE INICIO	28 DE DICIEMBRE DE 2023
FECHA DE TERMINACIÓN INICIAL DEL CONTRATO	27 DE JUNIO DE 2024
CDP	52923 DE 13 DE SEPTIEMBRE DE 2023 Y 12324 DE 09 DE ENERO DE 2024
RP	218523 DEL 12 DE DICIEMBRE DE 2023 Y 9424 DE 09 DE ENERO DE 2024
PÓLIZAS	**OBJETO DE LA PÓLIZA:** PÓLIZA NO. 73074 ,EXPEDIDA EL 2023-12-13, POR LA COMPAÑÍA DE SEGUROS: BERKLEY INTERNATIONAL SEGUROS COLOMBIA S.A , MEDIANTE LA CUAL SE AMPARA LOS RIESGOS DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO SEÑALADOS POSTERIORMENTE, DE LAS OBLIGACIONES CONTENIDAS EN DE ORDEN DE COMPRA NO OC 122240 DE 2023 , EL CUAL TIENE POR OBJETO: "CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE

COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA, ESTABLECIDOS POR MIGRACIÓN COLOMBIA

Amparos Contratados	Valor Asegurado	Vigencia Desde	Vigencia. Hasta
CALIDAD DEL SERVICIO	307,994,788.50	12/12/2023	27/06/2025
PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES	102.664.929,50	12/12/2023	27/06/2027
CUMPLIMIENTO	205.329.859,00	12/12/2023	27/06/2025

MODIFICACIONES REALIZADAS (en caso que aplique)

FECHA DE LA SOLICITUD	
ADICIÓN No.	N/A
PLAZO FINAL	N/A
TIPO DE MODIFICACIÓN	N/A
VALOR TOTAL	N/A
FECHA DE APROBACIÓN COMITÉ ASESOR DE CONTRATACIÓN	N/A

INFORMACIÓN DE LA MODIFICACIÓN A SOLICITAR	
FECHA DE LA SOLICITUD: 25/05/24	
TIPO DE MODIFICACIÓN	
ADICIÓN No. _1_	$ 228.494.059,54
VALOR DEL CONTRATO LUEGO DE LA PRESENTE ADICIÓN	$2.281.792.649,54
CDP	12324 Fecha Registro: 2024-01-09
FORMA DE PAGO	-
PRÓRROGA No. _____	
FECHA FINAL DEL CONTRATO LUEGO DE LA PRESENTE PRÓRROGA	
SUSPENSIÓN No. _____	N/A

LIBERACIÓN – REDUCCIÓN No. _____	N/A.
VALOR DEL CONTRATO LUEGO DE LA PRESENTE LIBERACIÓN – REDUCCIÓN	N/A
CESIÓN No. _____	N/A
OTRAS MODIFICACIONES (OTROSÍ MODIFICATORIO No. 1)	
FECHA APROBACIÓN COMITÉ ASESOR DE CONTRATACIÓN	

JUSTIFICACIÓN DE MODIFICACIÓN

La orden de compra fue suscrita el doce (12) de diciembre de 2023, iniciando su ejecución el veintiocho (28) de diciembre de 2023, en la cual se incluyeron treinta y cinco (35) ítems que se liquidaron conforme los valores que se encontraban vigentes para 2023. Sin embargo, teniendo en cuenta que hasta el veinticinco (25) de diciembre de 2023 se podían colocar ordenes de compra la Tienda Virtual del Estado (TVE- Colombia Compra Eficiente) al iniciar la vigencia 2024 no realizó la actualización de precios en el catálogo de la Tienda Virtual del Estado Colombiano con relación a la variación del SMLMV y del IPC del Año 2023, por lo cual, siendo una obligación de la Entidad Compradora realizar los reajustes, y que a la fecha de presentación de esta solicitud no se ha realizado, se requiere realizar el reajuste y adicionar los recursos que amparen tal obligación, en cumplimiento del numeral 2 de la cláusula 10 del contrato para el Acuerdo Marco de Servicios BPO II por parte de las Entidades Compradoras, que a la letra indica:

9.2. Actualización de precios de los Servicios BPO (sic)

Colombia Compra Eficiente realizará los siguientes ajustes del Catálogo durante la ejecución del Acuerdo Marco:

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

(b) Colombia Compra Eficiente actualizará anualmente, contado a partir de la fecha de firma del Acuerdo Marco el Precio de los Servicios BPO que dentro de su precio no incluyan la remuneración de un Agente, con la variación anual del Índice de Precios al Consumidor publicado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) del año inmediatamente anterior. Las Órdenes de Compra Vigentes y las Cotizaciones en curso deben ajustarse con el incremento del Índice de Precios al Consumidor.

(c) Colombia Compra Eficiente debe actualizar el precio del Servicio BPO según los cambios en la normativa aplicable. Colombia Compra Eficiente tiene cinco (5) días hábiles para

realizar los ajustes que sean notificados por un Proveedor y que estén regulados en la normativa. Los Proveedores pueden no cotizar a las Solicitudes de Cotización que cierran durante los cinco (5) días que estén realizando las actualizaciones de precios."

Por lo anteriormente descrito se requiere realizar la adición la Orden de Compra Vigente para ajustarse con el incremento del SMLMV y del IPC

1. Se solicita adicionar a la orden de compra 122240 de 2023, un valor de $ 228.494.059,54 que corresponde al incremento del SMLMV (12,69%) y el incremento del Índice de Precios al consumidor (9.28%) decretado por el Gobierno Nacional durante 2024. Lo anterior en cumplimiento de la *"Clausula 10. Actualización de precios y artículos de Catálogo del Acuerdo Marco para la prestación de servicios BPO II CCE-025-AMP-2021"* de la siguiente forma:

   Los ítems que fueron pagados totalmente en el mes de diciembre de 2023, no son sujetos de reajuste por concepto de IPC, ni SMLMV, que corresponde a

1.1.	Valor a adicionar sin IVA	$192.011.814,74
1.1.1.	Valor incremento por IPC	$14.372.307,20
1.1.2.	Valor incremento por SMLMV	$177.639.507,54
1.2.	Valor del IVA	$36.482.244,80
1.3.	Valor Total Incrementos	**$228.494.059,54**

   1.4. Agregar un ítem de ajuste al Índice de Precios al consumidor (IPC 2024: 9.28%) a los ítems 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 14, 15, 16, 19 y 24 de la orden de compra actual la cual se encuentra publicada en la plataforma de Colombia Compra Eficiente por valor de $14.372.307,20

   1.5. Agregar un ítem de ajuste al Salario Mínimo Mensual Legal Vigente (SMLMV 2024: 12,69%) a los ítems 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34 y 35 de la Orden de Compra, por un valor de $177.639.507,54

   1.6. Adicionar el IVA del total de la orden de compra en $37.013.642,47 adicional, en razón al ajuste de los incrementos anteriores.

   Valor Inicial de la Orden de Compra 122240 de 2023 $ 2.053.298.590,00, valor de la adición IPC y SMLMV $ 228.494.059,54, siendo el valor de la orden de compra después del reajuste $2.281.792.649,54, en cada uno de los ítems:

TIPO	No	Articulo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
editado	36	bpo02--IVA	1	Unidad	$364.319.834,80	$364.319.834,80
nuevo	37	INCREMENTO POR IPC	1	Unidad	$14.372.307,20	$14.372.307,20
nuevo	38	INCREMENTO POR SMLMV	1	Unidad	$177.639.507,54	$177.639.507,54

VALOR ADICIÓN	$192.011.814,74
IVA	$36.482.244,80
TOTAL	**$228.494.059,54**

Que la presente solicitud fue presentada, sustentada y recomendada por los miembros del comité asesor de contratación llevado a cabo el veintiocho (28) de mayo de 2024, decisión que fue acogida por el Ordenador del Gasto.

ANEXOS

ASESOR DESPACHO
SUPERVISOR DE CONTRATO

https://colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/tecnologia/servicios-de-bpo-ii



Servicios de BPO II

CCE-025-AMP-2021

proceso CCENEG-033-01-2020
De Enero 26, 2021 hasta Diciembre 25, 2023

▾ El objeto del Acuerdo Marco es establecer:

El objeto del Acuerdo Marco es establecer: (i) las condiciones para la contratación de los Servicios de BPO al amparo del Acuerdo Marco y la prestación de los Servicios de BPO por parte de los Proveedores; (ii) las condiciones en las cuales las Entidades Compradoras se vinculan al Acuerdo Marco y adquieren los Servicios de BPO; y (iii) las condiciones para el pago de los Servicios de BPO por parte de las Entidades Compradoras.

▾ Condiciones del Acuerdo Marco de Precio:

Al comprar a través de la Tienda Virtual de Estado Colombiano (TVEC) y del Acuerdo Marco, las entidades estatales pueden: Adquirir los servicios de BPO en los Lotes: Lote 1 (Infraestructura en la Nube privada o pública y herramientas de machine learning y omnicanalidad) o Lote 2 (Infraestructura en la centro de datos propio del proveedor y herramientas multicanal)

Minuta Acuerdo Marco Servicios BPO II: CCE-025-AMP-2021

Documentos del Proceso: CCENEG-033-01-2020

Documentos Primera Generación AMP Servicios BPO

Fecha máxima para colocar órdenes de compra
25/12/2023

Vigencia máxima para ejecutar las órdenes de compra:
25/12/2024

ORDEN DE COMPRA 122240

Información general

Estado Emitido

Fecha de la orden 12/12/2023

Solicitud núm. 206898

Solicitante Alejandra Maria Arcos Medina

Enviar Al Usuario Alejandra Maria Arcos Medina

Entidad UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

N.I.T. 900477235

Justificación Contratar el servicio de Contact Center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, establecidos por Migración Colombia.

Instrumento de Agregación de Demanda Servicios BPO II

Supervisor de la Orden de Compra LEIDY ANDREA MARTINEZ GUTIERREZ

Teléfono Supervisor 6055454

Fecha de vencimiento (Orden de compra) 27/06/2024

Especificaciones adicionales de Entrega Ninguno

Gravámenes adicionales Ninguno

Dirección

Dirección a Calle 26 No 59 – 51 Piso 4 Edificio Argos Torre 3, Oficina Tecnologías de la Información
BOGOTÁ 57
Colombia
A la atención de: Leidy Andrea Martinez Gutierrez

Proveedor

Nombre UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

Dirección Principal CL 32 13 07
Bogota

Teléfono (Del Trabajo) +57 (1) 5931990

Teléfono (Celular) +57 (1) 3006845846

ORDEN DE COMPRA PARA MODIFICAR

No	Articulo	Cantidad	Unidad	Precio	Total sin IVA
1	bpo02--1 - IT-BPO-1-1-Troncal SIP_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 40 Mes	6.00	Mes	1.120.000,00	6.720.000,00
2	bpo02--2 - IT-BPO-2-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 60000 Minuto	6.00	Mes	120.000,00	720.000,00
3	bpo02--3 - IT-BPO-4-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 30000 Minuto	6.00	Mes	1.020.000,00	6.120.000,00
4	bpo02--4 - IT-BPO-6-2-Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_Voz sintética _NA_NA_NA_NA_NA - 600 Anuncio	1.00	Mes	1.200.000,00	1.200.000,00
5	bpo02--5 - IT-BPO-7-4-Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional_NA_NA_NA_NA_NA - 31000 Minuto	6.00	Mes	992.000,00	5.952.000,00
6	bpo02--6 - IT-BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular _NA_NA_NA_NA_NA - 120000 Minuto	6.00	Mes	2.400.000,00	14.400.000,00
7	bpo02--7 - IT-BPO-7-11-Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de fijo a 018000_NA_NA_NA_NA_NA - 20000 Minuto	6.00	Mes	1.240.000,00	7.440.000,00
8	bpo02--8 - IT-BPO-7-12-Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de celular a 018000_NA_NA_NA_NA_NA - 50000 Minuto	6.00	Mes	3.100.000,00	18.600.000,00
9	bpo02--9 - IT-BPO-8-1-Transferencia de llamadas_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 40000 Transferencia	6.00	Mes	880.000,00	5.280.000,00
10	bpo02--10 - IT-BPO-9-1-Mensajes de voz o audio_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 45000 Minuto	1.00	Mes	1.350.000,00	1.350.000,00
11	bpo02--11 - IT-BPO-10-1-Minuto Virtual Hold_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 10000 Minuto	6.00	Mes	20.000,00	120.000,00
12	bpo02--12 - IT-BPO-11-1-Clic to call_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 6 Licencia Mes	6.00	Mes	12.000,00	72.000,00
13	bpo02--13 - IT-BPO-12-1-Web Callback_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes	6.00	Mes	2.000,00	12.000,00
14	bpo02--14 - IT-BPO-13-1-Mailing_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 80000 Correo	6.00	Mes	480.000,00	2.880.000,00
15	bpo02--15 - IT-BPO-19-1-Transferencia de chat_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 20000 Transferencia	6.00	Mes	40.000,00	240.000,00

No	Articulo	Cantidad	Unidad	Precio	Total sin IVA
16	bpo02--16 - IT-BPO-20-1-Chatbot dumb_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 45000 Respuesta Chatbot dumb	6.00	Mes	9.495.000,00	56.970.000,00
17	bpo02--17 - IT-BPO-47-2-Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal_NA_NA_NA_NA_NA - 48 Licencia por canal por Agente	6.00	Mes	8.400.000,00	50.400.000,00
18	bpo02--18 - IT-BPO-48-1-Hora desarrollo_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 100 Hora desarrollo	1.00	Mes	6.800.000,00	6.800.000,00
19	bpo02--19 - IT-BPO-23-1-Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 400 Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	1.00	Mes	27.200.000,00	27.200.000,00
20	bpo02--20 - IT-BPO-66-3-Servidor de Aplicaciones y Componentes_Servidor Large_Mes_Mes_Mes_Mes_Mes - 1 Mes	6.00	Mes	2.500.000,00	15.000.000,00
21	bpo02--21 - IT-BPO-53-1-VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	6.00	Mes	61.000,00	366.000,00
22	bpo02--22 - IT-BPO-24-1-Analytics_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes	6.00	Mes	57.000,00	342.000,00
23	bpo02--23 - IT-BPO-62-43-Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licenciamiento Microsoft Office_NA_NA_NA_NA_NA - 57 Licencia Mes	6.00	Mes	3.762.000,00	22.572.000,00
24	bpo02--24 - IT-BPO-16-1-Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en una vía_NA_NA_NA_NA_NA - 50000 Mensaje SMS	6.00	Mes	200.000,00	1.200.000,00
25	bpo02--25 - IT-BPO-41-1-Distintivo Institucional_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 11 Distintivo	1.00	Mes	1.639.000,00	1.639.000,00
26	bpo02--26 - IT-BPO-37-6-Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 2 Mes	6.00	Mes	14.318.000,00	85.908.000,00
27	bpo02--27 - IT-BPO-38-7-Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 2 Mes	6.00	Mes	12.598.000,00	75.588.000,00
28	bpo02--28 - IT-BPO-33-1-Agente Minero de Datos_Agente profesional_Jornada Ordinaria _NA_NA_NA_NA - 2 Mes	6.00	Mes	17.760.000,00	106.560.000,00
29	bpo02--29 - IT-BPO-25-46-Agente en Sitio _Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA - 2 Mes	6.00	Mes	10.508.000,00	63.048.000,00
30	bpo02--30 - IT-BPO-25-16-Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA_NA - 37 Mes	6.00	Mes	130.869.000,00	785.214.000,00

No	Articulo	Cantidad	Unidad	Precio	Total sin IVA
31	bpo02--31 - IT-BPO-29-61-Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente técnico_En Sitio_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA - 1 Mes	6.00	Mes	3.970.000,00	23.820.000,00
32	bpo02--32 - IT-BPO-29-541-Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente profesional_Ciencias de la educación y afines_En Sitio_Jornada Ordinaria_Plata_NA - 1 Mes	6.00	Mes	5.691.000,00	34.146.000,00
33	bpo02--33 - IT-BPO-32-1-Agente Bilingüe_Técnico_En Sitio_Jornada Ordinaria _Plata_NA_NA - 2 Mes	6.00	Mes	8.788.000,00	52.728.000,00
34	bpo02--34 - IT-BPO-28-46-Agente Front Office sin herramienta_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata_Zona 1_NA_NA - 10 Mes	6.00	Mes	35.370.000,00	212.220.000,00
35	bpo02--35 - IT-BPO-39-1-Formador_Jornada Ordinaria_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	6.00	Mes	5.439.000,00	32.634.000,00
36	bpo02--IVA	1.00	Unidad	$364.319.834,80	$364.319.834,80
37	INCREMENTO POR IPC	1	1	$ 14.372.307,20	$ 14.372.307,20
38	INCREMENTO POR SMLMV	1	1	$177.639.507,54	$ 177.639.507,54
				Total	$2.281.792.649,54

Código	Articulo	Cantidad	Unidad	Valor mes sin iva	Total	Cantidad mensual	Catidad total a ejecutar OC	valor unitario 2023 Antes de Iva	Valor Incemento por unidad 2024	Valor unitario 2024 con incremento	Valor total del incremento 2024	Autorizado incremento?	Valor incremento Autorizado
bpo02--1 -	Troncal SIP_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 40	6	Mes	$ 1.120.000,00	$ 7.996.800,00	40	240	$ 28.000,00	$ 2.598,40	$ 30.598,40	$ 623.616,00	No, se realizó pago total en diciembre	
bpo02--2 -	Minuto IVR (Interactive Voice Response) -	6	Mes	$ 120.000,00	$ 856.800,00	60.000	360.000	$ 2,00	$ 0,19	$ 2,19	$ 66.816,00	si	$ 66.816,00
bpo02--3 -	Minuto IVR (Interactive Voice Response)	6	Mes	$ 1.020.000,00	$ 7.282.800,00	30.000	180.000	$ 34,00	$ 3,16	$ 37,16	$ 567.936,00	si	$ 567.936,00
bpo02--4 -	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice	1	Mes	$ 1.200.000,00	$ 1.428.000,00	600	600	$ 2.000,00	$ 185,60	$ 2.185,60	$ 111.360,00	No, item para pago única vez	
bpo02--5 -	Minutos de conexión	6	Mes	$ 992.000,00	$ 7.082.880,00	31.000	186.000	$ 32,00	$ 2,97	$ 34,97	$ 552.345,60	si	$ 552.345,60
bpo02--6 -	Minutos de conexión	6	Mes	$ 2.400.000,00	$ 17.136.000,00	120.000	720.000	$ 20,00	$ 1,86	$ 21,86	$ 1.336.320,00	si	$ 1.336.320,00
bpo02--7 -	Minutos de conexión	6	Mes	$ 1.240.000,00	$ 8.853.600,00	20.000	120.000	$ 62,00	$ 5,75	$ 67,75	$ 690.432,00	si	$ 690.432,00
bpo02--8 -	Minutos de conexión	6	Mes	$ 3.100.000,00	$ 22.134.000,00	50.000	300.000	$ 62,00	$ 5,75	$ 67,75	$ 1.726.080,00	si	$ 1.726.080,00
bpo02--9 -	Transferencia de	6	Mes	$ 880.000,00	$ 6.283.200,00	40.000	240.000	$ 22,00	$ 2,04	$ 24,04	$ 489.984,00	si	$ 489.984,00
bpo02--10 -	Mensajes de voz o	1	Mes	$ 1.350.000,00	$ 1.606.500,00	45.000	45.000	$ 30,00	$ 2,78	$ 32,78	$ 125.280,00	No, item para pago única vez	
bpo02--11 -	Minuto Virtual	6	Mes	$ 20.000,00	$ 142.800,00	10.000	60.000	$ 2,00	$ 0,19	$ 2,19	$ 11.136,00	si	$ 11.136,00
bpo02--12 -	Clic to call_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 6	6	Mes	$ 12.000,00	$ 85.680,00	6	36	$ 2.000,00	$ 185,60	$ 2.185,60	$ 6.681,60	No, se realizó pago total en diciembre	
bpo02--13 -	Web Callback_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1	6	Mes	$ 2.000,00	$ 14.280,00	1	6	$ 2.000,00	$ 185,60	$ 2.185,60	$ 1.113,60	No, se realizó pago total en diciembre	
bpo02--14 -	Mailing_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 80000	6	Mes	$ 480.000,00	$ 3.427.200,00	80.000	480.000	$ 6,00	$ 0,56	$ 6,56	$ 267.264,00	si	$ 267.264,00
bpo02--15 -	Transferencia de	6	Mes	$ 40.000,00	$ 285.600,00	20.000	120.000	$ 2,00	$ 0,19	$ 2,19	$ 22.272,00	si	$ 22.272,00
bpo02--16 -	Chatbot dumb_NA_NA_NA_NA_NA_NA -	6	Mes	$ 9.495.000,00	$ 67.794.300,00	45.000	270.000	$ 211,00	$ 19,58	$ 230,58	$ 5.286.816,00	si	$ 5.286.816,00
bpo02--17 -	Plataforma de Centro de Contacto para	6	Mes	$ 8.400.000,00	$ 59.976.000,00	48	288	$ 175.000,00	$ 16.240,00	$ 191.240,00	$ 4.677.120,00	No, se realizó pago total en diciembre	
bpo02--18 -	Hora desarrollo_NA_NA_NA_NA_NA_NA -	1	Mes	$ 6.800.000,00	$ 8.092.000,00	100	100	$ 68.000,00	$ 6.310,40	$ 74.310,40	$ 631.040,00	No, item para pago única vez	
bpo02--19 -	Hora desarrollo para Integraciones y	1	Mes	$ 27.200.000,00	$ 32.368.000,00	400	514	$ 68.000,00	$ 6.310,40	$ 74.310,40	$ 3.243.545,60	si	$ 3.243.545,60
bpo02--20 -	Servidor de Aplicaciones y	6	Mes	$ 2.500.000,00	$ 17.850.000,00	1	6	$ 2.500.000,00	$ 232.000,00	$ 2.732.000,00	$ 1.392.000,00	No, se realizó pago total en diciembre	
bpo02--21 -	VPN (Virtual Private Network) - Red	6	Mes	$ 61.000,00	$ 435.540,00	1	6	$ 61.000,00	$ 5.660,80	$ 66.660,80	$ 33.964,80	No, se realizó pago total en diciembre	
bpo02--22 -	Analytics_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1	6	Mes	$ 57.000,00	$ 406.980,00	1	6	$ 57.000,00	$ 5.289,60	$ 62.289,60	$ 31.737,60	No, se realizó pago total en diciembre	
bpo02--23 -	Componentes complemento Puesto de	6	Mes	$ 3.762.000,00	$ 26.860.680,00	57	342	$ 66.000,00	$ 6.124,80	$ 72.124,80	$ 2.094.681,60	No, se realizó pago total en diciembre	
bpo02--24 -	Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS	6	Mes	$ 200.000,00	$ 1.428.000,00	50.000	300.000	$ 4,00	$ 0,37	$ 4,37	$ 111.360,00	si	$ 111.360,00
bpo02--25 -	Distintivo	1	Mes	$ 1.639.000,00	$ 1.950.410,00	11	11	$ 149.000,00	$ 13.827,20	$ 162.827,20	$ 152.099,20	No, item para pago única vez	
bpo02--26 -	Supervisor Servicios BPO_Jornada	6	Mes	$ 14.318.000,00	$ 102.230.520,00	2	12	$ 7.159.000,00	$ 864.019,71	$ 8.023.019,71	$ 10.368.236,52	si	$ 10.368.236,52
bpo02--27 -	Líder de calidad_Jornada	6	Mes	$ 12.598.000,00	$ 89.949.720,00	2	12	$ 6.299.000,00	$ 760.226,31	$ 7.059.226,31	$ 9.122.715,72	si	$ 9.122.715,72
bpo02--28 -	Agente Minero de Datos_Agente	6	Mes	$ 17.760.000,00	$ 126.806.400,00	2	12	$ 8.880.000,00	$ 1.071.727,20	$ 9.951.727,20	$ 12.860.726,40	si	$ 12.860.726,40
bpo02--29 -	Agente en Sitio _Agente	6	Mes	$ 10.508.000,00	$ 75.027.120,00	2	12	$ 5.254.000,00	$ 634.105,26	$ 5.888.105,26	$ 7.609.263,12	si	$ 7.609.263,12
bpo02--30 -	Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada	6	Mes	$ 130.869.000,00	$ 934.404.660,00	37	222	$ 3.537.000,00	$ 426.880,53	$ 3.963.880,53	$ 94.767.477,66	si	$ 94.767.477,66
bpo02--31 -	Agente con dominio en lenguaje de señas	6	Mes	$ 3.970.000,00	$ 28.345.800,00	1	6	$ 3.970.000,00	$ 479.139,30	$ 4.449.139,30	$ 2.874.835,80	si	$ 2.874.835,80
bpo02--32 -	Agente con dominio en lenguaje de señas	6	Mes	$ 5.691.000,00	$ 40.633.740,00	1	6	$ 5.691.000,00	$ 686.846,79	$ 6.377.846,79	$ 4.121.080,74	si	$ 4.121.080,74
bpo02--33 -	Agente Bilingüe_Técnico_En Sitio_Jornada	6	Mes	$ 8.788.000,00	$ 62.746.320,00	2	12	$ 4.394.000,00	$ 530.311,86	$ 4.924.311,86	$ 6.363.742,32	si	$ 6.363.742,32
bpo02--34 -	Agente Front Office sin	6	Mes	$ 35.370.000,00	$ 252.541.800,00	10	60	$ 3.537.000,00	$ 426.880,53	$ 3.963.880,53	$ 25.612.831,80	si	$ 25.612.831,80
bpo02--35 -	Formador_Jornada	6	Mes	$ 5.439.000,00	$ 38.834.460,00	1	6	$ 5.439.000,00	$ 656.432,91	$ 6.095.432,91	$ 3.938.597,46	si	$ 3.938.597,46
										Subtotal	$ 201.892.509,14	Subtotal	$ 192.011.814,74
										Iva	$ 38.359.576,74	Iva	$ 36.482.244,80
										Total	$ 240.252.085,88	**Valor Total Incrementos**	**$ 228.494.059,54**

INCREMENTO POR IPC	$ 14.372.307,20
INCREMENTO POR SMMLV	$ 177.639.507,54
IVA	$ 36.482.244,80
TOTAL	**$ 228.494.059,54**

INFORMACIÓN GENERAL	
NÚMERO DE EXPEDIENTE	20232501410000004E
NÚMERO DEL PROCESO	N/A
TIPO DE CONTRATO	CONTRATO DE ACUERDO MARCO DE PRECIOS
NÚMERO DE CONTRATO / ACEPTACIÓN DE OFERTA / ORDEN DE COMPRA Y AÑO	ORDEN DE COMPRA No. OC 122240 de 2023.
OBJETO	CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA, ESTABLECIDOS POR MIGRACIÓN COLOMBIA.
CONTRATISTA	UNIÓN TEMPORAL ASD- IQ
NIT / C.C.	NIT No. 9014440763
SUPERVISOR	JULIÁN DAVID PEÑA MARTÍNEZ
VALOR INICIAL	$ 2.053.298.590
PLAZO INICIAL	6 MESES
FECHA DE SUSCRIPCIÓN DE CONTRATO / ACEPTACIÓN DE OFERTA / ORDEN DE COMPRA	12 DE DICIEMBRE DE 2023
FECHA DE ACTA DE INICIO	28 DE DICIEMBRE DE 2023
FECHA DE TERMINACIÓN INICIAL DEL CONTRATO	27 DE JUNIO DE 2024
CDP	52923 DE 13 DE SEPTIEMBRE DE 2023 Y 12324 DE 09 DE ENERO DE 2024
RP	218523 DEL 12 DE DICIEMBRE DE 2023 Y 9424 DE 09 DE ENERO DE 2024
PÓLIZAS	**OBJETO DE LA PÓLIZA:** PÓLIZA NO. 73074 ,EXPEDIDA EL 2023-12-13, POR LA COMPAÑÍA DE SEGUROS: BERKLEY INTERNATIONAL SEGUROS COLOMBIA S.A , MEDIANTE LA CUAL SE AMPARA LOS RIESGOS DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO SEÑALADOS POSTERIORMENTE, DE LAS OBLIGACIONES CONTENIDAS EN DE ORDEN DE COMPRA NO OC 122240 DE 2023 , EL CUAL TIENE POR OBJETO: "CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA, ESTABLECIDOS POR MIGRACIÓN COLOMBIA

Amparos Contratados	Valor Asegurado	Vigencia Desde	Vigencia. Hasta

	CALIDAD DEL SERVICIO	307,994,788.50	12/12/2023	27/06/2025
	PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES	102.664.929,50	12/12/2023	27/06/2027
	CUMPLIMIENTO	205.329.859,00	12/12/2023	27/06/2025

MODIFICACIONES REALIZADAS (en caso que aplique)

FECHA DE LA SOLICITUD	
ADICIÓN No.	$ 228.494.059,54
PLAZO FINAL	N/A
TIPO DE MODIFICACIÓN	N/A
VALOR TOTAL	$2.281.792.649,54
FECHA DE APROBACIÓN COMITÉ ASESOR DE CONTRATACIÓN	28/05/2024

INFORMACIÓN DE LA MODIFICACIÓN A SOLICITAR	
FECHA DE LA SOLICITUD: 17/06/2024	
TIPO DE MODIFICACIÓN	ADICIÓN Y PRÓRROGA
ADICIÓN No. _2_	$ 922.061.183,01
VALOR DEL CONTRATO LUEGO DE LA PRESENTE ADICIÓN	$ 3.203.853.832,55
CDP	12324 Fecha Registro: 2024-01-09
FORMA DE PAGO	-
PRÓRROGA No. _____	27-09-2024
FECHA FINAL DEL CONTRATO LUEGO DE LA PRESENTE PRÓRROGA	27-09-2024
SUSPENSIÓN No. _____	N/A
LIBERACIÓN – REDUCCIÓN No. _____	N/A.
VALOR DEL CONTRATO LUEGO DE LA PRESENTE LIBERACIÓN – REDUCCIÓN	N/A
CESIÓN No. _____	N/A

OTRAS MODIFICACIONES (OTROSÍ MODIFICATORIO No. 1)	
FECHA APROBACIÓN COMITÉ ASESOR DE CONTRATACIÓN	19/06/2024

JUSTIFICACIÓN DE MODIFICACIÓN

Teniendo en cuenta que actualmente está en trámite el proceso de licitación pública, que permita ejecutar el objeto que actualmente se viene desarrollando, se requiere realizar la prórroga por 90 días, y la adición que ampare el plazo solicitado, y que el vencimiento actual se encuentra pactado hasta el veintisiete (27) de junio de 2024 realizando adición a la Orden de Compra 122240 de 2023.

La presente solicitud se realiza conforme los dispuesto en el concepto 2263 del 17 de marzo del 2016, la Sala de Consulta y Servicio Civil del Consejo de Estado, en el que se precisó que la regla general es la no modificación del contrato, y la vía excepcional su modificación, sometida a límites legales; límites que, en los términos definidos en el referido concepto, corresponden a los siguientes: "*1. La necesidad de preservar los principios de igualdad, transparencia y libertad de concurrencia, durante la fase de ejecución del contrato. Este límite encuentra sustento en el hecho de que, para celebrar contratos estatales las entidades públicas eligen, dentro de un «régimen de concurrencia y de igualdad, las mejores condiciones de costo, calidad e idoneidad de la prestación requerida», lo que supone que la selección objetiva de la oferta más favorable, se dirige a salvaguardar el interés público y, por lo tanto, celebrado el contrato en esas condiciones, su eventual modificación debe asegurar que lo adjudicado, y posteriormente alterado, consulte la mejor opción para el servicio público.*
(…)
3. Límites de orden formal, que comprenden: i) La solemnidad del contrato de modificación, derivada del carácter solemne del contrato estatal, que exige que modificación de los contratos conste por escrito; ii) la motivación y justificación de la modificación, la cual constituye un elemento esencial que permite determinar la juridicidad y la necesidad de una modificación determinada; así como su racionalidad y la proporcionalidad de su contenido".

Que verificado el sistema de Tienda Virtual del Estado Colombiano, no existe acuerdo marco vigente, ni se prorrogó la vigencia del Instrumento de Agregación de Demanda Servicios BPO II, lo que hace que verificando el costo administrativo y económico de la transferencia de servicios a otro operador, que los costos a los que se vienen ejecutando son una oferta favorable para la Entidad y que ampliar el plazo de ejecución de la Orden de Compra se constituye en una excelente opción para garantizar el servicio al público, y que el acuerdo marco permite realizar la prórroga, dada la imperiosa necesidad de continuar con los servicios que se vienen prestando por medio del Contact Center, se presenta para aprobación la Prórroga por tres (3) meses más y la adición correspondiente a los recursos que la amparen por el termino solicitado.

Dicho lo anterior, se ha realizado el análisis del monto máximo por el que puede ser adicionado descrito a continuación:

	VALORES
TOTAL OC A JUNIO	**$ 2.053.298.590,00**
VALOR SMLV 2023	$ 1.160.000,00
VALOR OC SMLMV 2023	$ 1.770,08
MÁX ADICIÓN EN SMMLV	$ 885,04
VALOR SMLV 2024	$ 1.300.000,00
VALOR TOPE ADICIÓN	**$ 1.150.555.244,40**
VALOR ADICIÓN INCREMENTOS	**$ 228.494.059,54**
VALOR TOTAL OC A JUNIO 27	**$ 2.281.792.649,54**
VALOR TOTAL ADICIÓN	$ 922.061.184,86
VALOR TOTAL OC A SEPT 27	**$ 3.203.853.832,55**

Los valores que se causan a partir de la adición corresponden a:

LÍNEA	Còdigo	Servicio	Tiempo	Valor mes antes de IVA
1	bpo02--1 - IT-BPO-1-1	Troncal SIP_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 40 Mes	3	1.223.936,00
2	bpo02--2 - IT-BPO-2-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 60000 Minuto	3	232.493,20
3	bpo02--3 - IT-BPO-4-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 30000 Minuto	0	0,00
4	bpo02--4 - IT-BPO-6-2	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_Voz sintética _NA_NA_NA_NA_NA - 600 Anuncio	0	0,00
5	bpo02--5 - IT-BPO-7-4	Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional_NA_NA_NA_NA_NA - 31000 Minuto	3	1.084.057,60
6	bpo02--6 - IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular _NA_NA_NA_NA_NA - 120000 Minuto	3	437.120,00
7	bpo02--7 - IT-BPO-7-11	Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de fijo a 018000_NA_NA_NA_NA_NA - 20000 Minuto	3	2.032.608,00
8	bpo02--8 - IT-BPO-7-12	Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de celular a 018000_NA_NA_NA_NA_NA - 50000 Minuto	3	3.387.680,00
9	bpo02--9 - IT-BPO-8-1	Transferencia de llamadas_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 40000 Transferencia	0	0,00
10	bpo02--10 - IT-BPO-9-1	Mensajes de voz o audio_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 45000 Minuto	3	655.680,00
11	bpo02--11 - IT-BPO-10-1	Minuto Virtual Hold_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 10000 Minuto	3	10.928,00
12	bpo02--12 - IT-BPO-11-1	Clic to call_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 6 Licencia Mes	3	13.113,60
13	bpo02--13 - IT-BPO-12-1	Web Callback_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes	3	2.185,60
14	bpo02--14 - IT-BPO-13-1	Mailing_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 80000 Correo	3	419.635,20
15	bpo02--15 - IT-BPO-19-1	Transferencia de chat_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 20000 Transferencia	0	0,00
16	bpo02--16 - IT-BPO-20-1	Chatbot dumb_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 45000 Respuesta Chatbot dumb	3	2.997.550,40

17	bpo02--17 - IT-BPO-47-2	Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal_NA_NA_NA_NA_NA - 48 Licencia por canal por Agente	3	7.075.880,00
18	bpo02--18 - IT-BPO-48-1	Hora desarrollo_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 100 Hora desarrollo	0	0,00
19	bpo02--19 - IT-BPO-23-1	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 400 Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	0	0,00
20	bpo02--20 - IT-BPO-66-3	Servidor de Aplicaciones y Componentes_Servidor Large_Mes_Mes_Mes_Mes_Mes - 1 Mes	3	2.732.000,00
21	bpo02--21 - IT-BPO-53-1	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	3	66.660,80
22	bpo02--22 - IT-BPO-24-1	Analytics_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes	3	62.289,60
23	bpo02--23 - IT-BPO-62-43	Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licenciamiento Microsoft Office_NA_NA_NA_NA_NA - 57 Licencia Mes	3	2.764.784,00
24	bpo02--24 - IT-BPO-16-1	Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en una vía_NA_NA_NA_NA_NA - 50000 Mensaje SMS	3	218.560,00
25	bpo02--25 - IT-BPO-41-1	Distintivo Institucional_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 11 Distintivo	0	0,00
26	bpo02--26 - IT-BPO-37-6	Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 2 Mes	3	15.511.171,44
27	bpo02--27 - IT-BPO-38-7	Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 2 Mes	3	13.647.837,53
28	bpo02--28 - IT-BPO-33-1	Agente Minero de Datos_Agente profesional_Jornada Ordinaria _NA_NA_NA_NA - 2 Mes	3	9.620.002,96
29	bpo02--29 - IT-BPO-25-46	Agente en Sitio _Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA - 2 Mes	3	11.383.670,17
30	bpo02--30 - IT-BPO-25-16	Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA_NA - 37 Mes	3	123.937.331,24
31	bpo02--31 - IT-BPO-29-61	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente técnico_En Sitio_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA - 1 Mes	0	0,00
32	bpo02--32 - IT-BPO-29-541	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente profesional_Ciencias de la educación y afines_En Sitio_Jornada Ordinaria_Plata_NA - 1 Mes	3	6.165.251,90
33	bpo02--33 - IT-BPO-32-1	Agente Bilingüe_Técnico_En Sitio_Jornada Ordinaria _Plata_NA_NA - 2 Mes	3	14.280.504,39
34	bpo02--34 - IT-BPO-28-46	Agente Front Office sin herramienta_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata_Zona 1_NA_NA - 10 Mes	3	38.317.511,79
35	bpo02--35 - IT-BPO-39-1	Formador_Jornada Ordinaria_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	0	0,00

Subtotal	$	774.841.330,26
IVA	$	147.219.852,75
Total	**$**	**922.061.183,01**

Que la presente solicitud fue presentada y sustentada en el marco del comité asesor de contratación llevado a cabo el diecinueve (19) de junio de 2024, siendo recomendada por los miembros de este. Recomendación que fue acogida por el Ordenador del Gasto.

La solicitud consiste en la adición en $922.061.183.01 y prórroga por 90 días desde el veintiocho (28) de junio y hasta el veintisiete (27) de septiembre de 2024.
ANEXOS
 ASESOR DESPACHO **SUPERVISOR DE CONTRATO**

https://colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/tecnologia/servicios-de-bpo-ii



Servicios de BPO II

CCE-025-AMP-2021

proceso CCENEG-033-01-2020
De Enero 26, 2021 hasta Diciembre 25, 2023

▼ El objeto del Acuerdo Marco es establecer:

El objeto del Acuerdo Marco es establecer: (i) las condiciones para la contratación de los Servicios de BPO al amparo del Acuerdo Marco y la prestación de los Servicios de BPO por parte de los Proveedores; (ii) las condiciones en las cuales las Entidades Compradoras se vinculan al Acuerdo Marco y adquieren los Servicios de BPO; y (iii) las condiciones para el pago de los Servicios de BPO por parte de las Entidades Compradoras.

▼ Condiciones del Acuerdo Marco de Precio:

Al comprar a través de la Tienda Virtual de Estado Colombiano (TVEC) y del Acuerdo Marco, las entidades estatales pueden: Adquirir los servivios de BPO en los Lotes: Lote 1 (Infraestructura en la Nube privada o pública y herramientas de mechine learning y omnicanalidad) o Lote 2 (Infraestructura en la centro de datos propio del proveedor y herramientas multicanal)

Minuta Acuero Marco Servicios BPO II: *CCE-025-AMP-2021*

Documentos del Proceso: *CCENEG-033-01-2020*

Documentos Primera Generación AMP Servicios BPO

Fecha máxima para colocar órdenes de compra
25/12/2023

Vigencia máxima para ejecutar las órdenes de compra:
25/12/2024

ORDEN DE COMPRA 122240

Información general

Estado Emitido

Fecha de la orden 12/12/2023

Solicitud núm. 206898

Solicitante Alejandra Maria Arcos Medina

Enviar Al Usuario Alejandra Maria Arcos Medina

Entidad UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

N.I.T. 900477235

Justificación Contratar el servicio de Contact Center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, establecidos por Migración Colombia.

Instrumento de Agregación de Demanda Servicios BPO II

Supervisor de la Orden de Compra LEIDY ANDREA MARTINEZ GUTIERREZ

Teléfono Supervisor 6055454

Fecha de vencimiento (Orden de compra) 27/06/2024

Especificaciones adicionales de Entrega Ninguno

Gravámenes adicionales Ninguno

Dirección

Dirección a Calle 26 No 59 – 51 Piso 4 Edificio Argos Torre 3, Oficina Tecnologías de la Información
BOGOTÁ 57
Colombia
A la atención de: Leidy Andrea Martinez Gutierrez

Proveedor

Nombre UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

Dirección Principal CL 32 13 07
Bogota

Teléfono (Del Trabajo) +57 (1) 5931990

Teléfono (Celular) +57 (1) 3006845846

Còdigo / Servicio	cant	Tiempo	TOTAL CANTIDAD	Valor unitario antes de IVA 2024
bpo02--1 - IT-BPO-1-1-Troncal SIP_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 40 Mes	9	Mes	1.120.000,00	10.080.000,00
bpo02--2 - IT-BPO-2-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 60000 Minuto	9	Mes	120.000,00	1.080.000,00
bpo02--3 - IT-BPO-4-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 30000 Minuto	6	Mes	1.020.000,00	6.120.000,00
bpo02--4 - IT-BPO-6-2-Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_Voz sintética _NA_NA_NA_NA_NA - 600 Anuncio	1	Mes	1.200.000,00	1.200.000,00
bpo02--5 - IT-BPO-7-4-Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional_NA_NA_NA_NA_NA - 31000 Minuto	9	Mes	992.000,00	8.928.000,00
bpo02--6 - IT-BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular _NA_NA_NA_NA_NA - 120000 Minuto	9	Mes	2.400.000,00	21.600.000,00
bpo02--7 - IT-BPO-7-11-Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de fijo a 018000_NA_NA_NA_NA_NA - 20000 Minuto	9	Mes	1.240.000,00	11.160.000,00
bpo02--8 - IT-BPO-7-12-Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de celular a 018000_NA_NA_NA_NA_NA - 50000 Minuto	9	Mes	3.100.000,00	27.900.000,00
bpo02--9 - IT-BPO-8-1-Transferencia de llamadas_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 40000 Transferencia	6	Mes	880.000,00	5.280.000,00
bpo02--10 - IT-BPO-9-1-Mensajes de voz o audio_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 45000 Minuto	1	Mes	1.350.000,00	1.350.000,00
bpo02--11 - IT-BPO-10-1-Minuto Virtual Hold_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 10000 Minuto	9	Mes	20.000,00	180.000,00
bpo02--12 - IT-BPO-11-1-Clic to call_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 6 Licencia Mes	9	Mes	12.000,00	108.000,00
bpo02--13 - IT-BPO-12-1-Web Callback_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes	9	Mes	2.000,00	18.000,00
bpo02--14 - IT-BPO-13-1-Mailing_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 80000 Correo	9	Mes	480.000,00	4.320.000,00
bpo02--15 - IT-BPO-19-1-Transferencia de chat_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 20000 Transferencia	6	Mes	40.000,00	240.000,00
bpo02--16 - IT-BPO-20-1-Chatbot dumb_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 45000 Respuesta Chatbot dumb	7	Mes	9.495.000,00	66.465.000,00

bpo02--17 - IT-BPO-47-2-Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal_NA_NA_NA_NA_NA - 48 Licencia por canal por Agente	9	Mes	8.400.000,00	75.600.000,00
bpo02--18 - IT-BPO-48-1-Hora desarrollo_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 100 Hora desarrollo	1	Mes	6.800.000,00	6.800.000,00
bpo02--19 - IT-BPO-23-1-Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 400 Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	1	Mes	27.200.000,00	27.200.000,00
bpo02--20 - IT-BPO-66-3-Servidor de Aplicaciones y Componentes_Servidor Large_Mes_Mes_Mes_Mes_Mes - 1 Mes	9	Mes	2.500.000,00	22.500.000,00
bpo02--21 - IT-BPO-53-1-VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	9	Mes	61.000,00	549.000,00
bpo02--22 - IT-BPO-24-1-Analytics_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes	9	Mes	57.000,00	513.000,00
bpo02--23 - IT-BPO-62-43-Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licenciamiento Microsoft Office_NA_NA_NA_NA_NA - 57 Licencia Mes	9	Mes	3.762.000,00	33.858.000,00
bpo02--24 - IT-BPO-16-1-Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en una vía_NA_NA_NA_NA_NA - 50000 Mensaje SMS	9	Mes	200.000,00	1.800.000,00
bpo02--25 - IT-BPO-41-1-Distintivo Institucional_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 11 Distintivo	1	Mes	1.639.000,00	1.639.000,00
bpo02--26 - IT-BPO-37-6-Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 2 Mes	9	Mes	14.318.000,00	128.862.000,00
bpo02--27 - IT-BPO-38-7-Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 2 Mes	9	Mes	12.598.000,00	113.382.000,00
bpo02--28 - IT-BPO-33-1-Agente Minero de Datos_Agente profesional_Jornada Ordinaria _NA_NA_NA_NA - 2 Mes	7	Mes	17.760.000,00	124.320.000,00
bpo02--29 - IT-BPO-25-46-Agente en Sitio _Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA - 2 Mes	9	Mes	10.508.000,00	94.572.000,00
bpo02--30 - IT-BPO-25-16-Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA_NA - 37 Mes	9	Mes	130.869.000,00	1.177.821.000,00
bpo02--31 - IT-BPO-29-61-Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente técnico_En Sitio_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA - 1 Mes	6	Mes	3.970.000,00	23.820.000,00
bpo02--32 - IT-BPO-29-541-Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente profesional_Ciencias de la educación y afines_En Sitio_Jornada Ordinaria_Plata_NA - 1 Mes	9	Mes	5.691.000,00	51.219.000,00

bpo02--33 - IT-BPO-32-1-Agente Bilingüe_Técnico_En Sitio_Jornada Ordinaria _Plata_NA_NA - 2 Mes	9	Mes	8.788.000,00	79.092.000,00
bpo02--34 - IT-BPO-28-46-Agente Front Office sin herramienta_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata_Zona 1_NA_NA - 10 Mes	9	Mes	35.370.000,00	318.330.000,00
bpo02--35 - IT-BPO-39-1-Formador_Jornada Ordinaria_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	6	Mes	5.439.000,00	32.634.000,00
bpo02--IVA	1.00	Unidad	364.319.834,80	511.539.687,55
INCREMENTO POR IPC	1.00	Unidad	14.372.307,20	17.991.006,28
INCREMENTO POR SMLMV	1.00	Unidad	177.639.507,54	193.783.138,72
			TOTAL	3.203.853.832,55

INFORMACIÓN GENERAL	
NÚMERO DE EXPEDIENTE	20232501410000004E
NÚMERO DEL PROCESO	N/A
TIPO DE CONTRATO	CONTRATO DE ACUERDO MARCO DE PRECIOS
NÚMERO DE CONTRATO / ACEPTACIÓN DE OFERTA / ORDEN DE COMPRA Y AÑO	ORDEN DE COMPRA No. OC 122240 de 2023.
OBJETO	CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA, ESTABLECIDOS POR MIGRACIÓN COLOMBIA.
CONTRATISTA	UNIÓN TEMPORAL ASD- IQ
NIT / C.C.	NIT No. 9014440763
SUPERVISOR	JULIÁN DAVID PEÑA MARTÍNEZ
VALOR INICIAL	$ 2.053.298.590
PLAZO INICIAL	6 MESES
FECHA DE SUSCRIPCIÓN DE CONTRATO / ACEPTACIÓN DE OFERTA / ORDEN DE COMPRA	12 DE DICIEMBRE DE 2023
FECHA DE ACTA DE INICIO	28 DE DICIEMBRE DE 2023
FECHA DE TERMINACIÓN INICIAL DEL CONTRATO	27 DE JUNIO DE 2024
CDP	52923 DE 13 DE SEPTIEMBRE DE 2023 Y 12324 DE 09 DE ENERO DE 2024
RP	218523 DEL 12 DE DICIEMBRE DE 2023 Y 9424 DE 09 DE ENERO DE 2024
PÓLIZAS	**OBJETO DE LA PÓLIZA:** PÓLIZA NO. 73074 ,EXPEDIDA EL 2023-12-13, POR LA COMPAÑÍA DE SEGUROS: BERKLEY INTERNATIONAL SEGUROS COLOMBIA S.A , MEDIANTE LA CUAL SE AMPARA LOS RIESGOS DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO SEÑALADOS POSTERIORMENTE, DE LAS OBLIGACIONES CONTENIDAS EN DE ORDEN DE COMPRA NO OC 122240 DE 2023 , EL CUAL TIENE POR OBJETO: "CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA, ESTABLECIDOS POR MIGRACIÓN COLOMBIA

Amparos Contratados	Valor Asegurado	Vigencia Desde	Vigencia. Hasta

	CALIDAD DEL SERVICIO	307,994,788.50	12/12/2023	27/06/2025
	PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES	102.664.929,50	12/12/2023	27/06/2027
	CUMPLIMIENTO	205.329.859,00	12/12/2023	27/06/2025

MODIFICACIONES REALIZADAS (en caso que aplique)

FECHA DE LA SOLICITUD	
ADICIÓN No. 1 .	$ 228.494.059,54
PLAZO FINAL	N/A
TIPO DE MODIFICACIÓN	N/A
VALOR TOTAL	$2.281.792.649,54
FECHA DE APROBACIÓN COMITÉ ASESOR DE CONTRATACIÓN	28/05/2024

TIPO DE MODIFICACIÓN	ADICIÓN Y PRÓRROGA
ADICIÓN No. 2	$ 922.061.183,01
VALOR DEL CONTRATO LUEGO DE LA ADICIÓN 2	$ 3.203.853.832,55
CDP	12324 Fecha Registro: 2024-01-09
FORMA DE PAGO	-
PRÓRROGA No. 1	27-09-2024

INFORMACIÓN DE LA MODIFICACIÓN A SOLICITAR	
FECHA DE LA SOLICITUD: 28/08/2024	
TIPO DE MODIFICACIÓN	PRÓRROGA Y MODIFICACIÓN VALORES ÍTEMS.
ADICIÓN No. __	
VALOR DEL CONTRATO ADICIÓN	$ 3.203.853.832,55
CDP	12324 Fecha Registro: 2024-01-09
FORMA DE PAGO	-
PRÓRROGA No. _____	22-10-2024

FECHA FINAL DEL CONTRATO LUEGO DE LA PRESENTE PRÓRROGA	22-10-2024
SUSPENSIÓN No. _____	N/A
LIBERACIÓN – REDUCCIÓN No. _____	N/A.
VALOR DEL CONTRATO LUEGO DE LA PRESENTE LIBERACIÓN – REDUCCIÓN	N/A
CESIÓN No. _____	N/A
OTRAS MODIFICACIONES (OTROSÍ MODIFICATORIO No. 1)	Se solicita la redistribución de algunos valores por ítems con el fin de financiar el pago de correspondiente al periodo solicitado en prórroga, con el fin de garantizar el servicio mientras se adjudica el proceso de selección para escoger el proveedor que ejecutará las actividades de Contact Center.
FECHA APROBACIÓN COMITÉ ASESOR DE CONTRATACIÓN	19/06/2024

JUSTIFICACIÓN DE MODIFICACIÓN

Teniendo en cuenta que, por diferentes ahorros presentados en la ejecución, un redimensionamiento de los agentes que prestan sus servicios a través de la Orden de Compra, y que es un servicio que se debe garantizar frente a la ciudadanía, se ha estimado que se puede prorrogar los servicios hasta el próximo veintidós (22) de octubre de 2024, sin realizar adición de recursos, solamente redistribuyendo los valores de los ítems.

La presente solicitud se realiza conforme los dispuesto en el concepto 2263 del 17 de marzo del 2016, la Sala de Consulta y Servicio Civil del Consejo de Estado, en el que se precisó que la regla general es la no modificación del contrato, y la vía excepcional su modificación, sometida a límites legales; límites que, en los términos definidos en el referido concepto, corresponden a los siguientes: "*1. La necesidad de preservar los principios de igualdad, transparencia y libertad de concurrencia, durante la fase de ejecución del contrato. Este límite encuentra sustento en el hecho de que, para celebrar contratos estatales las entidades públicas eligen, dentro de un «régimen de concurrencia y de igualdad, las mejores condiciones de costo, calidad e idoneidad de la prestación requerida», lo que supone que la selección objetiva de la oferta más favorable, se dirige a salvaguardar el interés público y, por lo tanto, celebrado el contrato en esas condiciones, su eventual modificación debe asegurar que lo adjudicado, y posteriormente alterado, consulte la mejor opción para el servicio público.*
(…)
3. Límites de orden formal, que comprenden: i) La solemnidad del contrato de modificación, derivada del carácter solemne del contrato estatal, que exige que modificación de los contratos conste por escrito; ii) la motivación y justificación de la modificación, la cual constituye un elemento esencial que

permite determinar la juridicidad y la necesidad de una modificación determinada; así como su racionalidad y la proporcionalidad de su contenido".

Que verificado el sistema de Tienda Virtual del Estado Colombiano, no existe acuerdo marco vigente, ni se prorrogó la vigencia del Instrumento de Agregación de Demanda Servicios BPO II, lo que hace que verificando el costo administrativo y económico de la transferencia de servicios a otro operador, que los costos a los que se vienen ejecutando son una oferta favorable para la Entidad y que ampliar el plazo de ejecución de la Orden de Compra se constituye en una excelente opción para garantizar el servicio al público, y que el acuerdo marco permite realizar la prórroga, dada la imperiosa necesidad de continuar con los servicios que se vienen prestando por medio del Contact Center, se presenta para aprobación la Prórroga hasta el veintidós (22) de octubre de 2024, y redistribuir los items correspondiente a los recursos que la amparen por el termino solicitado.

Dicho lo anterior, se ha realizado el análisis del valor de la Orden de Compra así:

	VALORES
TOTAL OC A JUNIO	**$ 2.053.298.590,00**
VALOR SMLV 2023	$ 1.160.000,00
VALOR OC SMLMV 2023	$ 1.770,08
MÁX ADICIÓN EN SMMLV	$ 885,04
VALOR SMLV 2024	$ 1.300.000,00
VALOR TOPE ADICIÓN	**$ 1.150.555.244,40**
VALOR ADICIÓN INCREMENTOS	**$ 228.494.059,54**
VALOR TOTAL OC A JUNIO 27	**$ 2.281.792.649,54**
VALOR TOTAL ADICIÓN	$ 922.061.184,86
VALOR TOTAL OC A SEPT 27	**$ 3.203.853.834,40**

	VALORES
VALOR INICIAL DE LA OC	**$ 2.053.298.590,00**
ADICIÓN 1 (INCREMENTOS)	**$ 228.494.059,54**
ADICIÓN 2 (Prórroga por tres meses)	$ 922.061.184,86
VALOR TOTAL OC	**$ 3.203.853.832,55**

Los valores ejecutados a la fecha corresponden a:

	dic-23	ene-24	feb-24	mar-24
Subtotal	$ 154.201.680,77	$ 305.388.569,75	$ 272.552.693,28	$ 142.526.840,47
IVA	$ 29.298.319,35	$ 58.023.828,25	$ 51.785.011,72	$ 27.080.099,69
Total	$ 183.500.000,12	$ 363.412.398,00	$ 324.337.705,00	$ 169.606.940,16

	abr-24	may-24	jun-24	jul-24
Subtotal	$ 236.304.323,00	$ 372.867.227,89	$ 258.690.298,46	$ 264.794.080,82
IVA	$ 44.897.821,37	$ 70.844.773,30	$ 49.151.156,71	$ 50.310.875,36
Total	$ 281.202.144,37	$ 443.712.001,19	$ 307.841.455,17	$ 315.104.956,18

facturado	$ 2.007.325.714,44
iva facturado	$ 381.391.885,74
total facturado	$ 2.388.717.600,18

Que la presente solicitud fue presentada y sustentada en el marco del comité asesor de contratación llevado a cabo el seis (6) de septiembre de 2024, siendo recomendada por los miembros de este. Recomendación que fue acogida por el Ordenador del Gasto.

La solicitud consiste en una prórroga hasta el dieciocho (18) de octubre de 2024, y modificación en los valores totales por ítem.

ANEXOS

UAE MIGRACIÓN COLOMBIA 2024

ASESOR DESPACHO
SUPERVISOR DE CONTRATO

https://colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/tecnologia/servicios-de-bpo-ii



Servicios de BPO II

CCE-025-AMP-2021

proceso CCENEG-033-01-2020
De Enero 26, 2021 hasta Diciembre 25, 2023

▼ El objeto del Acuerdo Marco es establecer:

El objeto del Acuerdo Marco es establecer: (i) las condiciones para la contratación de los Servicios de BPO al amparo del Acuerdo Marco y la prestación de los Servicios de BPO por parte de los Proveedores; (ii) las condiciones en las cuales las Entidades Compradoras se vinculan al Acuerdo Marco y adquieren los Servicios de BPO; y (iii) las condiciones para el pago de los Servicios de BPO por parte de las Entidades Compradoras.

▼ Condiciones del Acuerdo Marco de Precio:

Al comprar a través de la Tienda Virtual de Estado Colombiano (TVEC) y del Acuerdo Marco, las entidades estatales pueden: Adquirir los servivios de BPO en los Lotes. Lote 1 (Infraestructura en la Nube privada o pública y herramientas de mechine learning y omnicanalidad) o Lote 2 (Infraestructura en le centro de datos propio del proveedor y herramientas multicanal)

Minuta Acuero Marco Servicios BPO II: *CCE-025-AMP-2021*

Documentos del Proceso: *CCENEG-033-01-2020*

Documentos Primera Generación AMP Servicios BPO

Fecha máxima para colocar órdenes de compra
25/12/2023

Vigencia máxima para ejecutar las órdenes de compra:
25/12/2024

ORDEN DE COMPRA 122240

Información general

Estado Emitido

Fecha de la orden 12/12/2023

Solicitud núm. 206898

Solicitante Alejandra Maria Arcos Medina

Enviar Al Usuario Alejandra Maria Arcos Medina

Entidad UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

N.I.T. 900477235

Justificación Contratar el servicio de Contact Center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, establecidos por Migración Colombia.

Instrumento de Agregación de Demanda Servicios BPO II

Supervisor de la Orden de Compra LEIDY ANDREA MARTINEZ GUTIERREZ

Teléfono Supervisor 6055454

Fecha de vencimiento (Orden de compra) 27/06/2024

Especificaciones adicionales de Entrega Ninguno

Gravámenes adicionales Ninguno

Dirección

Dirección a Calle 26 No 59 – 51 Piso 4 Edificio Argos Torre 3, Oficina Tecnologías de la Información
BOGOTÁ 57
Colombia
A la atención de: Leidy Andrea Martinez Gutierrez

Proveedor

Nombre UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

Dirección Principal CL 32 13 07
Bogota

Teléfono (Del Trabajo) +57 (1) 5931990

Teléfono (Celular) +57 (1) 3006845846

Articulo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
bpo02--1 - IT-BPO-1-1-Troncal SIP_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 40 Mes	9.00	Mes	1.120.000,00	10.080.000,00
bpo02--2 - IT-BPO-2-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 60000 Minuto	9.00	Mes	120.000,00	1.080.000,00
bpo02--3 - IT-BPO-4-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 30000 Minuto	6.00	Mes	1.020.000,00	6.120.000,00
bpo02--4 - IT-BPO-6-2-Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_Voz sintética _NA_NA_NA_NA_NA - 600 Anuncio	1.00	Mes	1.200.000,00	1.200.000,00
bpo02--5 - IT-BPO-7-4-Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional_NA_NA_NA_NA_NA - 31000 Minuto	9.00	Mes	992.000,00	8.928.000,00
bpo02--6 - IT-BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular _NA_NA_NA_NA_NA - 120000 Minuto	9.00	Mes	2.400.000,00	21.600.000,00
bpo02--7 - IT-BPO-7-11-Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de fijo a 018000_NA_NA_NA_NA_NA - 20000 Minuto	9.00	Mes	1.240.000,00	11.160.000,00
bpo02--8 - IT-BPO-7-12-Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de celular a 018000_NA_NA_NA_NA_NA - 50000 Minuto	9.00	Mes	3.100.000,00	27.900.000,00
bpo02--9 - IT-BPO-8-1-Transferencia de llamadas_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 40000 Transferencia	6.00	Mes	880.000,00	5.280.000,00
bpo02--10 - IT-BPO-9-1-Mensajes de voz o audio_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 45000 Minuto	1.00	Mes	1.350.000,00	1.350.000,00
bpo02--11 - IT-BPO-10-1-Minuto Virtual Hold_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 10000 Minuto	9.00	Mes	20.000,00	180.000,00
bpo02--12 - IT-BPO-11-1-Clic to call_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 6 Licencia Mes	9.00	Mes	12.000,00	108.000,00
bpo02--13 - IT-BPO-12-1-Web Callback_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes	9.00	Mes	2.000,00	18.000,00
bpo02--14 - IT-BPO-13-1-Mailing_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 80000 Correo	9.00	Mes	480.000,00	4.320.000,00
bpo02--15 - IT-BPO-19-1-Transferencia de chat_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 20000 Transferencia	6.00	Mes	40.000,00	240.000,00
bpo02--16 - IT-BPO-20-1-Chatbot dumb_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 45000 Respuesta Chatbot dumb	7.00	Mes	9.495.000,00	66.465.000,00
bpo02--17 - IT-BPO-47-2-Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal_NA_NA_NA_NA_NA - 48 Licencia por canal por Agente	9.00	Mes	8.400.000,00	75.600.000,00
bpo02--18 - IT-BPO-48-1-Hora desarrollo_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 100 Hora desarrollo	1.00	Mes	6.800.000,00	6.800.000,00

Articulo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
bpo02--19 - IT-BPO-23-1-Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 400 Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	1.00	Mes	27.200.000,00	27.200.000,00
bpo02--20 - IT-BPO-66-3-Servidor de Aplicaciones y Componentes_Servidor Large_Mes_Mes_Mes_Mes_Mes - 1 Mes	9.00	Mes	2.500.000,00	22.500.000,00
bpo02--21 - IT-BPO-53-1-VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	9.00	Mes	61.000,00	549.000,00
bpo02--22 - IT-BPO-24-1-Analytics_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes	9.00	Mes	57.000,00	513.000,00
bpo02--23 - IT-BPO-62-43-Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licenciamiento Microsoft Office_NA_NA_NA_NA_NA - 57 Licencia Mes	9.00	Mes	3.762.000,00	33.858.000,00
bpo02--24 - IT-BPO-16-1-Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en una vía_NA_NA_NA_NA_NA - 50000 Mensaje SMS	9.00	Mes	200.000,00	1.800.000,00
bpo02--25 - IT-BPO-41-1-Distintivo Institucional_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 11 Distintivo	1.00	Mes	1.639.000,00	1.639.000,00
bpo02--26 - IT-BPO-37-6-Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 2 Mes	9.00	Mes	14.318.000,00	128.862.000,00
bpo02--27 - IT-BPO-38-7-Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 2 Mes	9.00	Mes	12.598.000,00	113.382.000,00
bpo02--28 - IT-BPO-33-1-Agente Minero de Datos_Agente profesional_Jornada Ordinaria _NA_NA_NA_NA - 2 Mes	7.00	Mes	17.760.000,00	124.320.000,00
bpo02--29 - IT-BPO-25-46-Agente en Sitio _Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA - 2 Mes	9.00	Mes	10.508.000,00	94.572.000,00
bpo02--30 - IT-BPO-25-16-Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA_NA - 37 Mes	9.00	Mes	130.869.000,00	1.177.821.000,00
bpo02--31 - IT-BPO-29-61-Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente técnico_En Sitio_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA - 1 Mes	6.00	Mes	3.970.000,00	23.820.000,00
bpo02--32 - IT-BPO-29-541-Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente profesional_Ciencias de la educación y afines_En Sitio_Jornada Ordinaria_Plata_NA - 1 Mes	9.00	Mes	5.691.000,00	51.219.000,00
bpo02--33 - IT-BPO-32-1-Agente Bilingüe_Técnico_En Sitio_Jornada Ordinaria _Plata_NA_NA - 2 Mes	9.00	Mes	8.788.000,00	79.092.000,00

Articulo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
bpo02--34 - IT-BPO-28-46-Agente Front Office sin herramienta_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata_Zona 1_NA_NA - 10 Mes	9.00	Mes	35.370.000,00	318.330.000,00
bpo02--35 - IT-BPO-39-1-Formador_Jornada Ordinaria_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	6.00	Mes	5.439.000,00	32.634.000,00
bpo02--IVA	1.00	Unidad	511.539.687,55	511.539.687,55
INCREMENTO POR IPC	1.00	Unidad	17.991.006,28	17.991.006,28
INCREMENTO POR SMLMV	1.00	Unidad	193.783.138,72	193.783.138,72
			Total	3.203.853.832,55

ASÍ QUEDARÁ DESPUÉS DE LA MODIFICACIÓN

LINEA	TIPO SERV	ARTÍCULO		Cantidad	Unidad	Precio	Total
VALORES POSTERIOR BALANCEO							
IMAGEN OC 122240 DE 2023							
1	COM. VOZ	bpo02--1 - IT-BPO-1-1	Troncal SIP_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 40 Mes	9,73	Mes	1.120.000,00	$ 10.897.600,00
2	COM. VOZ	bpo02--2 - IT-BPO-2-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 60000 Minuto	9,73	Mes	120.000,00	$ 1.167.600,00
3	COM. VOZ	bpo02--3 - IT-BPO-4-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 30000 Minuto	1	Mes	0,00	0
4	COM. VOZ	bpo02--4 - IT-BPO-6-2	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_Voz sintética _NA_NA_NA_NA_NA - 600 Anuncio	1	Mes	1.200.000,00	$ 1.200.000,00
5	COM. VOZ	bpo02--5 - IT-BPO-7-4	Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional_NA_NA_NA_NA_NA - 31000 Minuto	0,07	Mes	992.000,00	$ 69.440,00
6	COM. VOZ	bpo02--6 - IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular _NA_NA_NA_NA_NA - 120000 Minuto	0,51	Mes	2.400.000,00	$ 1.224.000,00
7	COM. VOZ	bpo02--7 - IT-BPO-7-11	Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de fijo a 018000_NA_NA_NA_NA_NA - 20000 Minuto	1,56	Mes	1.240.000,00	$ 1.934.400,00

LINEA	TIPO SERV	ARTÍCULO		Cantidad	Unidad	Precio	Total
8	COM. VOZ	bpo02--8 - IT-BPO-7-12	Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de celular a 018000_NA_NA_NA_NA_NA - 50000 Minuto	6,01	Mes	3.100.000,00	$ 18.631.000,00
9	COM. VOZ	bpo02--9 - IT-BPO-8-1	Transferencia de llamadas_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 40000 Transferencia	1	Mes	0,00	0
10	COM. VOZ	bpo02--10 - IT-BPO-9-1	Mensajes de voz o audio_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 45000 Minuto	0,01	Mes	1.350.000,00	$ 13.500,00
11	COM. VOZ	bpo02--11 - IT-BPO-10-1	Minuto Virtual Hold_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 10000 Minuto	2,91	Mes	20.000,00	$ 58.200,00
12	COM. VOZ	bpo02--12 - IT-BPO-11-1	Clic to call_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 6 Licencia Mes	9,73	Mes	12.000,00	$ 116.760,00
13	COM. TEXTO	bpo02--13 - IT-BPO-12-1	Web Callback_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes	9,73	Mes	2.000,00	$ 19.460,00
14	COM. TEXTO	bpo02--14 - IT-BPO-13-1	Mailing_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 80000 Correo	3,45	Mes	480.000,00	$ 1.656.000,00
15	COM. TEXTO	bpo02--15 - IT-BPO-19-1	Transferencia de chat_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 20000 Transferencia	1	Mes	0,00	0
16	COM. TEXTO	bpo02--16 - IT-BPO-20-1	Chatbot dumb_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 45000 Respuesta Chatbot dumb	4,51	Mes	9.495.000,00	$ 42.822.450,00
17	PLATAFORMA	bpo02--17 - IT-BPO-47-2	Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal_NA_NA_NA_NA_NA - 48 Licencia por canal por Agente	9,73	Mes	8.400.000,00	$ 81.732.000,00

LINEA	TIPO SERV	ARTÍCULO		Cantidad	Unidad	Precio	Total
18	REC TECNOLOGICO	bpo02--18 - IT-BPO-48-1	Hora desarrollo_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 100 Hora desarrollo	1	Mes	6.800.000,00	$ 6.800.000,00
19	REC TECNOLOGICO	bpo02--19 - IT-BPO-23-1	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 400 Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	2,42	Mes	27.200.000,00	$ 65.824.000,00
20	REC TECNOLOGICO	bpo02--20 - IT-BPO-66-3	Servidor de Aplicaciones y Componentes_Servidor Large_Mes_Mes_Mes_Mes_Mes - 1 Mes	9,73	Mes	2.500.000,00	$ 24.325.000,00
21	REC TECNOLOGICO	bpo02--21 - IT-BPO-53-1	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	9,73	Mes	61.000,00	$ 593.530,00
22	REC TECNOLOGICO	bpo02--22 - IT-BPO-24-1	Analytics_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes	9,73	Mes	57.000,00	$ 554.610,00
23	REC TECNOLOGICO	bpo02--23 - IT-BPO-62-43	Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licenciamiento Microsoft Office_NA_NA_NA_NA_NA - 57 Licencia Mes	9,01	Mes	3.762.000,00	$ 33.895.620,00
24	COM. TEXTO	bpo02--24 - IT-BPO-16-1	Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en una vía_NA_NA_NA_NA_NA - 50000 Mensaje SMS	2,62	Mes	200.000,00	$ 524.000,00
25	DISTINTIVO	bpo02--25 - IT-BPO-41-1	Distintivo Institucional_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 11 Distintivo	1	Mes	1.639.000,00	$ 1.639.000,00

LINEA	TIPO SERV	ARTÍCULO		Cantidad	Unidad	Precio	Total
26	RRHH	bpo02--26 - IT-BPO-37-6	Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 2 Mes	8,68	Mes	14.318.000,00	$ 124.280.240,00
27	RRHH	bpo02--27 - IT-BPO-38-7	Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 2 Mes	9,63	Mes	12.598.000,00	$ 121.318.740,00
28	RRHH	bpo02--28 - IT-BPO-33-1	Agente Minero de Datos_Agente profesional_Jornada Ordinaria _NA_NA_NA_NA - 2 Mes	5,59	Mes	17.760.000,00	$ 99.278.400,00
29	RRHH	bpo02--29 - IT-BPO-25-46	Agente en Sitio _Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA - 2 Mes	9,73	Mes	10.508.000,00	$ 102.242.840,00
30	RRHH	bpo02--30 - IT-BPO-25-16	Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA_NA - 37 Mes	9,25	Mes	130.869.000,00	$ 1.210.538.250,00
31	RRHH	bpo02--31 - IT-BPO-29-61	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente técnico_En Sitio_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA - 1 Mes	3,13	Mes	3.970.000,00	$ 12.426.100,00
32	RRHH	bpo02--32 - IT-BPO-29-541	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente profesional_Ciencias de la educación y afines_En Sitio_Jornada Ordinaria_Plata_NA - 1 Mes	9,73	Mes	5.691.000,00	$ 55.373.430,00
33	RRHH	bpo02--33 - IT-BPO-32-1	Agente Bilingüe_Técnico_En Sitio_Jornada Ordinaria _Plata_NA_NA - 2 Mes	9,73	Mes	8.788.000,00	$ 85.507.240,00

LINEA	TIPO SERV	ARTÍCULO		Cantidad	Unidad	Precio	Total
34	RRHH	bpo02--34 - IT-BPO-28-46	Agente Front Office sin herramienta_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata_Zona 1_NA_NA - 10 Mes	9,57	Mes	35.370.000,00	$ 338.490.900,00
35	RRHH	bpo02--35 - IT-BPO-39-1	Formador_Jornada Ordinaria_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	1,97	Mes	5.439.000,00	$ 10.714.830,00
36		bpo02--IVA		1.00	Unidad		$ 511.539.687,55
37		INCREMENTO POR IPC		1.00	Unidad		$ 4.900.020,78
38		INCREMENTO POR SMLMV		1.00	Unidad		$ 231.544.984,22
3.203.853.832,55				SUBTOTAL			$ 2.692.314.145,00
				IVA			$ 511.539.687,55
				TOTAL			$ 3.203.853.832,55

DOCUMENTO FIRMADO

Radicado No. 20246230009413
-

PARA: MESA MURCIA SANDRA PATRICIA - SUPERVISOR
GRUPO DE ATENCION Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA

DE: NINO CORREDOR RIGOBERTO
SECRETARIO GENERAL

ASUNTO: Asignación de Supervisión - CONTRATOS DE ACUERDO MARCO DE PRECIOS / ORDENES DE COMPRA No. OC 122240 de 2023 suscrito con UNION TEMPORAL ASD-IQ, con NIT No. 9014440763.

FECHA: 01 DE ABRIL DE 2024

Teniendo en cuenta que el funcionario(a) MARTINEZ GUTIERREZ LEIDY ANDREA, se encuentra en VACACIONES, me permito comunicarle que durante este tiempo y hasta la incorporación de nuevo a la entidad del funcionario, usted asume la supervisión del Contrato de la referencia.

Objeto: Contratar el servicio de Contact Center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, establecidos por Migración Colombia.

Registro Presupuestal: 218523.

Número de expediente: 20232501410000004E

El contrato de la referencia requiere para dar inicio a su ejecución el documento de aprobación de la garantía que ampare las obligaciones derivadas del citado contrato, razón por la cual, debe verificar el documento en la plataforma del Secop II y en Orfeo.

Es oportuno recordar que al ser designado como supervisor(a), se hace responsable de velar por su correcta ejecución, cumplimiento y desarrollo del contrato, ejerciendo el control técnico, administrativo, financiero y jurídico, en su ejecución, terminación, liquidación y cierre del expediente contractual y tendrá las funciones que por la índole y naturaleza del contrato le sean propias.

Además serán de cargo del supervisor las funciones que específicamente se estipulan a continuación:

1. Presentar los informes de ejecución y desarrollo de las actividades contractuales mensuales y/o finales o como haya quedado pactado en el contrato de manera cuantitativo y cualitativo.

2. Verificar que EL CONTRATISTA cumpla con la ejecución del contrato de conformidad con lo establecido por MIGRACION COLOMBIA.

3. Verificar que el personal que preste el servicio entrega los bienes objeto del presente contrato se encuentre afiliado al sistema de seguridad social integral salud, pensión y riesgos laborales con el fin de dar Cumplir con la política en salud y seguridad en el trabajo de acuerdo al sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (Decreto 1443 de 2014).

4. Verificar antes de iniciar la ejecución del contrato y suscribir acta de inicio si a ello hubiere lugar si el contrato cuenta con el registro presupuestal así como al constitución de las pólizas, y el acta de aprobación de la misma.

5. Verificar antes de expedir la certificación del recibo a satisfacción de las obligaciones recibidas por parte del CONTRATISTA, si el contrato cuenta con la constitución de las pólizas, y el auto de aprobación de la misma.

6. De existir adiciones y/o prorrogas al contrato, verificar la constitución del certificado modificatorio de la garantía y su auto de aprobación, así mismo que cuente con el registro presupuestal si a ello hubiere lugar.

7. Decidir sobre los cambios y modificaciones en las especificaciones que no afecten sustancialmente el servicio contratado.

8. Aprobar o rechazar los elementos o materiales a utilizar, previo el examen o análisis que fueren del caso a fin de que se empleen los pactados en el contrato y se cumplan las condiciones de calidad, seguridad, economía y estabilidad adecuada.

9. Vigilar el cumplimiento del objeto del presente contrato de conformidad con lo establecido por MIGRACION COLOMBIA y expedir las certificaciones de cumplimiento a satisfacción del mismo para efectos del pago correspondiente.

10. Vigilar la correcta ejecución de las asignaciones presupuestales comprometidas. Para ello, se debe verificar que se expidan los respectivos Registros Presupuestales del contrato y para el caso de las adiciones en valor y modificaciones. Para los casos de contratos que se ejecutan en más de una vigencia, se debe verificar que el primer día hábil de cada vigencia se expida el respectivo Registro Presupuestal para garantizar que el contrato no se encuentre desamparado presupuestalmente.

11. Informar a la Secretaría General y/o al Comité de Supervisión e Interventoría los aspectos relacionados con la ejecución del contrato, sin perjuicio de los que deban rendirse de manera extraordinaria cuando las circunstancias lo ameriten.

12. Ejercer la supervisión, técnica, financiera, administrativa, contable y jurídica del contrato, indicando si ésta se ajusta al plan de trabajo o en caso contrario analizar las causas y problemas surgidos para que se tomen las medidas pertinentes, señalando las recomendaciones especiales y comentarios que crea convenientes (artículo 83 de la Ley 1474 de 2011).

13. Constatar que el objeto del contrato reúna las condiciones requeridas por MIGRACION COLOMBIA y ofrecidas en la propuesta del CONTRATISTA.

14. El supervisor no podrá exonerar a EL CONTRATISTA de ninguna de las obligaciones o deberes contractuales; tampoco podrá sin autorización escrita, ordenar cambio alguno que traiga consigo variaciones en el plazo o en el valor del contrato, ni efectuar ninguna modificación en la concepción del servicio o bienes contratados.

15. Elaborar conjuntamente con EL CONTRATISTA el acta de iniciación del contrato y demás actas que se requieran.

16. Proyectar el acta de liquidación del contrato y suscribirla conjuntamente con el CONTRATISTA y posterior firma del competente contractual.

17. Realizar el cierre del expediente cuando hayan vencido las vigencias de las garantías si a ello hubiere lugar.

18. Velar por que EL CONTRATISTA cumpla con cada una de las obligaciones establecidas en presente documento.

19. Responder disciplinaria, civil y penalmente por sus acciones y omisiones en la actuación contractual en los términos de la Constitución y la Ley.

20. Informar a la Secretaría General y/o al Comité de Supervisión e Interventoría el incumplimiento o mora de las obligaciones adquiridas por EL CONTRATISTA para que se adopten las medidas legales pertinentes.

21. Requerir a EL CONTRATISTA el cumplimiento del pago de sus obligaciones a los sistemas de Salud, Pensión, Riesgos Laborales y aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF y Servicio Nacional de Aprendizaje SENA.

22. Comunicar al Grupo de Contratos con la debida sustentación técnica, la elaboración de prórrogas, adiciones, otrosí y/o cualquier cambio en el desarrollo del contrato, con fin de que sea presentado al comité asesor de contratación.

23. Avalar los documentos soporte para los pagos.

24. Actualizar el expediente virtual en el sistema documental Orfeo y en la plataforma del SECOP II tales como: Actas de Inicio, Actas de Liquidación, Órdenes de pago, Certificaciones de Cumplimiento, Facturas, informe de actividades sobre la ejecución del contrato y demás que surjan como consecuencia de la ejecución del presente contrato.

25. En el evento en que se produzca un remplazo, el supervisor saliente deberá entregar un informe de ejecución del contrato al nuevo supervisor e incluirlo al expediente virtual Orfeo y en la plataforma del SECOP II.

26. Verificar que el contratista constituya y mantenga vigente la garantía única por el tiempo pactado en el contrato, así como de las modificaciones que se presenten en la ejecución del mismo.

27. Implementar dentro de los informes de supervisión el estado de cuenta acumulado sobre la

ejecución del contrato, a fin de llevar un control más estricto del mismo.

28. Las demás inherentes a su calidad de supervisor, que surjan durante el contrato y que tengan como justificación la ejecución del mismo.

El supervisor que falte a su responsabilidad e incumpla cualquiera de las obligaciones aquí pactadas así como las obligaciones de vigilancia y control permanente a la correcta ejecución contractual, responderá disciplinaria, civil y penalmente por sus acciones y omisiones en desarrollo de la supervisión que le fue asignada, según lo establecido en la Constitución, la Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción, Arts. 83 y 84 y demás normas concordantes vigentes, así como lo establecido en el Manual de Contratación de Migración Colombia y la Guía Correspondiente.

Cordialmente,

NINO CORREDOR RIGOBERTO
SECRETARIO GENERAL

DOCUMENTO FIRMADO

Radicado No. 20246230012113
-

PARA: MESA MURCIA SANDRA PATRICIA - SUPERVISOR
GRUPO DE ATENCION Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA

DE: NINO CORREDOR RIGOBERTO
SECRETARIO GENERAL

ASUNTO: Asignación de Supervisión - CONTRATOS DE ACUERDO MARCO DE PRECIOS / ORDENES DE COMPRA No. OC 122240 de 2023 suscrito con UNION TEMPORAL ASD-IQ, con NIT No. 9014440763.

FECHA: 24 DE ABRIL DE 2024

En relación con el asunto de la referencia, me permito comunicarle que ha sido designado(a) Supervisor(a) del Contrato del asunto.

Objeto: Contratar el servicio de Contact Center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, establecidos por Migración Colombia.

Registro Presupuestal: 218523.

Número de expediente: 20232501410000004E

El contrato de la referencia requiere para dar inicio a su ejecución el documento de aprobación de la garantía que ampare las obligaciones derivadas del citado contrato, razón por la cual, debe verificar el documento en la plataforma del Secop II y en Orfeo.

Es oportuno recordar que al ser designado como supervisor(a), se hace responsable de velar por su correcta ejecución, cumplimiento y desarrollo del contrato, ejerciendo el control técnico, administrativo, financiero y jurídico, en su ejecución, terminación, liquidación y cierre del expediente contractual y tendrá las funciones que por la índole y naturaleza del contrato le sean propias.

Además serán de cargo del supervisor las funciones que específicamente se estipulan a continuación:

1. Presentar los informes de ejecución y desarrollo de las actividades contractuales mensuales y/o finales o como haya quedado pactado en el contrato de manera cuantitativo y cualitativo.

2. Verificar que EL CONTRATISTA cumpla con la ejecución del contrato de conformidad con lo establecido por MIGRACION COLOMBIA.

3. Verificar que el personal que preste el servicio entrega los bienes objeto del presente contrato se encuentre afiliado al sistema de seguridad social integral salud, pensión y riesgos

laborales con el fin de dar Cumplir con la política en salud y seguridad en el trabajo de acuerdo al sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (Decreto 1443 de 2014).

4. Verificar antes de iniciar la ejecución del contrato y suscribir acta de inicio si a ello hubiere lugar si el contrato cuenta con el registro presupuestal así como al constitución de las pólizas, y el acta de aprobación de la misma.

5. Verificar antes de expedir la certificación del recibo a satisfacción de las obligaciones recibidas por parte del CONTRATISTA, si el contrato cuenta con la constitución de las pólizas, y el auto de aprobación de la misma.

6. De existir adiciones y/o prorrogas al contrato, verificar la constitución del certificado modificatorio de la garantía y su auto de aprobación, así mismo que cuente con el registro presupuestal si a ello hubiere lugar.

7. Decidir sobre los cambios y modificaciones en las especificaciones que no afecten sustancialmente el servicio contratado.

8. Aprobar o rechazar los elementos o materiales a utilizar, previo el examen o análisis que fueren del caso a fin de que se empleen los pactados en el contrato y se cumplan las condiciones de calidad, seguridad, economía y estabilidad adecuada.

9. Vigilar el cumplimiento del objeto del presente contrato de conformidad con lo establecido por MIGRACION COLOMBIA y expedir las certificaciones de cumplimiento a satisfacción del mismo para efectos del pago correspondiente.

10. Vigilar la correcta ejecución de las asignaciones presupuestales comprometidas. Para ello, se debe verificar que se expidan los respectivos Registros Presupuestales del contrato y para el caso de las adiciones en valor y modificaciones. Para los casos de contratos que se ejecutan en más de una vigencia, se debe verificar que el primer día hábil de cada vigencia se expida el respectivo Registro Presupuestal para garantizar que el contrato no se encuentre desamparado presupuestalmente.

11. Informar a la Secretaría General y/o al Comité de Supervisión e Interventoría los aspectos relacionados con la ejecución del contrato, sin perjuicio de los que deban rendirse de manera extraordinaria cuando las circunstancias lo ameriten.

12. Ejercer la supervisión, técnica, financiera, administrativa, contable y jurídica del contrato, indicando si ésta se ajusta al plan de trabajo o en caso contrario analizar las causas y problemas surgidos para que se tomen las medidas pertinentes, señalando las recomendaciones especiales y comentarios que crea convenientes (artículo 83 de la Ley 1474 de 2011).

13. Constatar que el objeto del contrato reúna las condiciones requeridas por MIGRACION COLOMBIA y ofrecidas en la propuesta del CONTRATISTA.

14. El supervisor no podrá exonerar a EL CONTRATISTA de ninguna de las obligaciones o deberes contractuales; tampoco podrá sin autorización escrita, ordenar cambio alguno que

traiga consigo variaciones en el plazo o en el valor del contrato, ni efectuar ninguna modificación en la concepción del servicio o bienes contratados.

15. Elaborar conjuntamente con EL CONTRATISTA el acta de iniciación del contrato y demás actas que se requieran.

16. Proyectar el acta de liquidación del contrato y suscribirla conjuntamente con el CONTRATISTA y posterior firma del competente contractual.

17. Realizar el cierre del expediente cuando hayan vencido las vigencias de las garantías si a ello hubiere lugar.

18. Velar por que EL CONTRATISTA cumpla con cada una de las obligaciones establecidas en presente documento.

19. Responder disciplinaria, civil y penalmente por sus acciones y omisiones en la actuación contractual en los términos de la Constitución y la Ley.

20. Informar a la Secretaría General y/o al Comité de Supervisión e Interventoría el incumplimiento o mora de las obligaciones adquiridas por EL CONTRATISTA para que se adopten las medidas legales pertinentes.

21. Requerir a EL CONTRATISTA el cumplimiento del pago de sus obligaciones a los sistemas de Salud, Pensión, Riesgos Laborales y aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF y Servicio Nacional de Aprendizaje SENA.

22. Comunicar al Grupo de Contratos con la debida sustentación técnica, la elaboración de prórrogas, adiciones, otrosí y/o cualquier cambio en el desarrollo del contrato, con fin de que sea presentado al comité asesor de contratación.

23. Avalar los documentos soporte para los pagos.

24. Actualizar el expediente virtual en el sistema documental Orfeo y en la plataforma del SECOP II tales como: Actas de Inicio, Actas de Liquidación, Órdenes de pago, Certificaciones de Cumplimiento, Facturas, informe de actividades sobre la ejecución del contrato y demás que surjan como consecuencia de la ejecución del presente contrato.

25. En el evento en que se produzca un remplazo, el supervisor saliente deberá entregar un informe de ejecución del contrato al nuevo supervisor e incluirlo al expediente virtual Orfeo y en la plataforma del SECOP II.

26. Verificar que el contratista constituya y mantenga vigente la garantía única por el tiempo pactado en el contrato, así como de las modificaciones que se presenten en la ejecución del mismo.

27. Implementar dentro de los informes de supervisión el estado de cuenta acumulado sobre la ejecución del contrato, a fin de llevar un control más estricto del mismo.

28. Las demás inherentes a su calidad de supervisor, que surjan durante el contrato y que tengan como justificación la ejecución del mismo.

El supervisor que falte a su responsabilidad e incumpla cualquiera de las obligaciones aquí pactadas así como las obligaciones de vigilancia y control permanente a la correcta ejecución contractual, responderá disciplinaria, civil y penalmente por sus acciones y omisiones en desarrollo de la supervisión que le fue asignada, según lo establecido en la Constitución, la Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción, Arts. 83 y 84 y demás normas concordantes vigentes, así como lo establecido en el Manual de Contratación de Migración Colombia y la Guía Correspondiente.

Cordialmente,



NINO CORREDOR RIGOBERTO
SECRETARIO GENERAL

DOCUMENTO FIRMADO

Radicado No. 20246230012143
-

PARA: JULIAN DAVID PEÑA MARTINEZ - SUPERVISOR
ASESOR DEL DESPACHO

DE: NINO CORREDOR RIGOBERTO
SECRETARIO GENERAL

ASUNTO: Asignación de Supervisión - CONTRATOS DE ACUERDO MARCO DE PRECIOS / ORDENES DE COMPRA No. OC 122240 de 2023 suscrito con UNION TEMPORAL ASD-IQ, con NIT No. 9014440763.

FECHA: 25 DE ABRIL DE 2024

En relación con el asunto de la referencia, me permito comunicarle que ha sido designado(a) Supervisor(a) del Contrato del asunto.

Objeto: Contratar el servicio de Contact Center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, establecidos por Migración Colombia.

Registro Presupuestal: 218523.

Número de expediente: 20232501410000004E

El contrato de la referencia requiere para dar inicio a su ejecución el documento de aprobación de la garantía que ampare las obligaciones derivadas del citado contrato, razón por la cual, debe verificar el documento en la plataforma del Secop II y en Orfeo.

Es oportuno recordar que al ser designado como supervisor(a), se hace responsable de velar por su correcta ejecución, cumplimiento y desarrollo del contrato, ejerciendo el control técnico, administrativo, financiero y jurídico, en su ejecución, terminación, liquidación y cierre del expediente contractual y tendrá las funciones que por la índole y naturaleza del contrato le sean propias.

Además serán de cargo del supervisor las funciones que específicamente se estipulan a continuación:

1. Presentar los informes de ejecución y desarrollo de las actividades contractuales mensuales y/o finales o como haya quedado pactado en el contrato de manera cuantitativo y cualitativo.

2. Verificar que EL CONTRATISTA cumpla con la ejecución del contrato de conformidad con lo establecido por MIGRACION COLOMBIA.

3. Verificar que el personal que preste el servicio entrega los bienes objeto del presente contrato se encuentre afiliado al sistema de seguridad social integral salud, pensión y riesgos

laborales con el fin de dar Cumplir con la política en salud y seguridad en el trabajo de acuerdo al sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (Decreto 1443 de 2014).

4. Verificar antes de iniciar la ejecución del contrato y suscribir acta de inicio si a ello hubiere lugar si el contrato cuenta con el registro presupuestal así como al constitución de las pólizas, y el acta de aprobación de la misma.

5. Verificar antes de expedir la certificación del recibo a satisfacción de las obligaciones recibidas por parte del CONTRATISTA, si el contrato cuenta con la constitución de las pólizas, y el auto de aprobación de la misma.

6. De existir adiciones y/o prorrogas al contrato, verificar la constitución del certificado modificatorio de la garantía y su auto de aprobación, así mismo que cuente con el registro presupuestal si a ello hubiere lugar.

7. Decidir sobre los cambios y modificaciones en las especificaciones que no afecten sustancialmente el servicio contratado.

8. Aprobar o rechazar los elementos o materiales a utilizar, previo el examen o análisis que fueren del caso a fin de que se empleen los pactados en el contrato y se cumplan las condiciones de calidad, seguridad, economía y estabilidad adecuada.

9. Vigilar el cumplimiento del objeto del presente contrato de conformidad con lo establecido por MIGRACION COLOMBIA y expedir las certificaciones de cumplimiento a satisfacción del mismo para efectos del pago correspondiente.

10. Vigilar la correcta ejecución de las asignaciones presupuestales comprometidas. Para ello, se debe verificar que se expidan los respectivos Registros Presupuestales del contrato y para el caso de las adiciones en valor y modificaciones. Para los casos de contratos que se ejecutan en más de una vigencia, se debe verificar que el primer día hábil de cada vigencia se expida el respectivo Registro Presupuestal para garantizar que el contrato no se encuentre desamparado presupuestalmente.

11. Informar a la Secretaría General y/o al Comité de Supervisión e Interventoría los aspectos relacionados con la ejecución del contrato, sin perjuicio de los que deban rendirse de manera extraordinaria cuando las circunstancias lo ameriten.

12. Ejercer la supervisión, técnica, financiera, administrativa, contable y jurídica del contrato, indicando si ésta se ajusta al plan de trabajo o en caso contrario analizar las causas y problemas surgidos para que se tomen las medidas pertinentes, señalando las recomendaciones especiales y comentarios que crea convenientes (artículo 83 de la Ley 1474 de 2011).

13. Constatar que el objeto del contrato reúna las condiciones requeridas por MIGRACION COLOMBIA y ofrecidas en la propuesta del CONTRATISTA.

14. El supervisor no podrá exonerar a EL CONTRATISTA de ninguna de las obligaciones o deberes contractuales; tampoco podrá sin autorización escrita, ordenar cambio alguno que

traiga consigo variaciones en el plazo o en el valor del contrato, ni efectuar ninguna modificación en la concepción del servicio o bienes contratados.

15. Elaborar conjuntamente con EL CONTRATISTA el acta de iniciación del contrato y demás actas que se requieran.

16. Proyectar el acta de liquidación del contrato y suscribirla conjuntamente con el CONTRATISTA y posterior firma del competente contractual.

17. Realizar el cierre del expediente cuando hayan vencido las vigencias de las garantías si a ello hubiere lugar.

18. Velar por que EL CONTRATISTA cumpla con cada una de las obligaciones establecidas en presente documento.

19. Responder disciplinaria, civil y penalmente por sus acciones y omisiones en la actuación contractual en los términos de la Constitución y la Ley.

20. Informar a la Secretaría General y/o al Comité de Supervisión e Interventoría el incumplimiento o mora de las obligaciones adquiridas por EL CONTRATISTA para que se adopten las medidas legales pertinentes.

21. Requerir a EL CONTRATISTA el cumplimiento del pago de sus obligaciones a los sistemas de Salud, Pensión, Riesgos Laborales y aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF y Servicio Nacional de Aprendizaje SENA.

22. Comunicar al Grupo de Contratos con la debida sustentación técnica, la elaboración de prórrogas, adiciones, otrosí y/o cualquier cambio en el desarrollo del contrato, con fin de que sea presentado al comité asesor de contratación.

23. Avalar los documentos soporte para los pagos.

24. Actualizar el expediente virtual en el sistema documental Orfeo y en la plataforma del SECOP II tales como: Actas de Inicio, Actas de Liquidación, Órdenes de pago, Certificaciones de Cumplimiento, Facturas, informe de actividades sobre la ejecución del contrato y demás que surjan como consecuencia de la ejecución del presente contrato.

25. En el evento en que se produzca un remplazo, el supervisor saliente deberá entregar un informe de ejecución del contrato al nuevo supervisor e incluirlo al expediente virtual Orfeo y en la plataforma del SECOP II.

26. Verificar que el contratista constituya y mantenga vigente la garantía única por el tiempo pactado en el contrato, así como de las modificaciones que se presenten en la ejecución del mismo.

27. Implementar dentro de los informes de supervisión el estado de cuenta acumulado sobre la ejecución del contrato, a fin de llevar un control más estricto del mismo.

28. Las demás inherentes a su calidad de supervisor, que surjan durante el contrato y que tengan como justificación la ejecución del mismo.

El supervisor que falte a su responsabilidad e incumpla cualquiera de las obligaciones aquí pactadas así como las obligaciones de vigilancia y control permanente a la correcta ejecución contractual, responderá disciplinaria, civil y penalmente por sus acciones y omisiones en desarrollo de la supervisión que le fue asignada, según lo establecido en la Constitución, la Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción, Arts. 83 y 84 y demás normas concordantes vigentes, así como lo establecido en el Manual de Contratación de Migración Colombia y la Guía Correspondiente.

Cordialmente,



NINO CORREDOR RIGOBERTO
SECRETARIO GENERAL

MIGRACIÓN
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

FORMATO SOLICITUD REGISTRO PRESUPUESTAL
(ADICION/REDUCCION/LIBERACIÓN)

Solicitud No. 20246230019183

Fecha : día **12** mes **06** año **2024**

Tipo de Registro: Expedición ___ Adición **X** Reducción ___ Liberación ___

Tipo de Documento: **Orden de Compra** Número: **OC 122240**

Proveedor: UNION TEMPORAL ASD-IQ **NIT o CC** 9014440763

Objeto: â€œCONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACIÃ³N Y SERVICIO A LA CIUDADANÃA, ESTABLECIDOS POR MIGRACIÃ³N COLOMBIAâ€•

Clasificación del gasto: FUNCIONAMIENTO ___ INVERSIÓN **X**

Vigencia: ACTUAL **X** Valor: **228,494,059.54**

FUTURA _____ Valor: **0.00** No. Autorización

No Solicitud CDP 12424 **No CDP** 12324

RUBRO	VIGENCIA ACTUAL		VIGENCIA FUTURA	
	NACION	PROPIOS	NACION	PROPIOS
C-1199-1002-12-53105B-1199065-02 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS - SERVICIOS TECNOLÓGICOS - FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES Y EVOLUCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN MIGRACIÓN COLOMBIA NACIONAL	228,494,059.54	0.00	0.00	0.00
VALOR TOTAL A REGISTRAR				**228,494,059.54**

Realizar consignación a la cuenta : AHORROS 69000000976 de BANCOLOMBIA

Forma de Pago: SEGUN ACUERDO MARCO

Anexos: ADICION NO 1
ORDEN DE COMPRA DESPUES DE LA ADICION

Dependencia Solicitante

Firma 

Nombres y Apellidos ARCOS MEDINA ALEJANDRA MARIA

Cargo PROFESIONAL DE MIGRACION

No Registro Presupuestal **9424**

MIGRACIÓN	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Contractual	CÓDIGO	AGCF.37
	FORMATO	Acta de Aprobación Póliza	VERSIÓN	1

2 0 2 4 6 2 3 0 0 1 9 9 1 3

Apruébese con fecha 2024-06-18, la **Póliza No. 73074** ,expedida el 2024-06-18, con anexo No. 1; , por la compañía de seguros: **BERKLEY INTERNATIONAL SEGUROS COLOMBIA S.A** , mediante la cual se ampara los riesgos de cumplimiento del contrato señalados posteriormente, de las obligaciones contenidas en de ORDEN DE COMPRA No OC 122240 de 2023 **,Adición No. 1 DEL 06 DE JUNIO DE 2024**, el cual tiene por objeto: "â€œCONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACIÃ³N Y SERVICIO A LA CIUDADANÃA, ESTABLECIDOS POR MIGRACIÃ³N COLOMBIAâ€•", por valor total de $2,281,792,649.54 suscrito entre **LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA NIT 900.477.235-6** y UNION TEMPORAL ASD-IQ, identificado con **NIT No. 9014440763** , las cuales cuentan con las siguientes vigencias y se tipifica conforme al Artículo 2.2.1.2.3.1.2 Decreto 1082-2015 en: Contrato de seguro contenido en una póliza

AMPAROS	APLICA	VIGENCIA DESDE	VIGENCIA HASTA	SUMA ASEGURADA
CUMPLIMIENTO (Artículo 2.2.1.2.3.1.7. y Artículo 2.2.1.2.3.1.12. Decreto 1082-2015) En cuantía equivalente al QUINCE por ciento (15%) del valor total del contrato, por el término de duración de este y hasta UN (1) años más.	**X**	2023-12-12	2025-06-27	342,268,897.43
SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES (Artículo 2.2.1.2.3.1.7. y Artículo 2.2.1.2.3.1.12. Decreto 1082-2015) En cuantía equivalente al CINCO por ciento (5%) del valor total del contrato, por el término de duración de este y hasta TRES (3) años más.	**X**	2023-12-12	2027-06-27	114,089,632.47
CALIDAD DEL SERVICIO (Artículo 2.2.1.2.3.1.7. y Artículo 2.2.1.2.3.1.12. Decreto 1082-2015) En cuantía equivalente al DIEZ por ciento (10%) del valor total del contrato, por el término de duración de este y hasta UN (1) años más.	**X**	2023-12-12	2025-06-27	228,179,264.95

GOMEZ ROMERO JOSE CLEMENTE
COORDINADOR GRUPO DE CONTRATOS

Proyectó : ARCOS MEDINA ALEJANDRA MARIA

MIGRACIÓN
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

FORMATO SOLICITUD REGISTRO PRESUPUESTAL
(ADICION/REDUCCION/LIBERACIÓN)

Solicitud No. 2 0 2 4 6 2 3 0 0 2 0 2 7 3

Fecha : día **24** mes **06** año **2024**

Tipo de Registro: Expedición ___ Adición **X** Reducción ___ Liberación ___

Tipo de Documento: **Orden de Compra** Número: **OC 122240**

Proveedor: UNION TEMPORAL ASD-IQ **NIT o CC** 9014440763

Objeto: CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA ESTABLECIDOS POR MIGRACIÓN COLOMBIA.

Clasificación del gasto: FUNCIONAMIENTO ___ INVERSIÓN **X**

Vigencia: ACTUAL **X** Valor: **922,061,183.01**

FUTURA _____ Valor: **0.00** No. Autorización

No Solicitud CDP 12424 **No CDP** 12324

RUBRO	VIGENCIA ACTUAL		VIGENCIA FUTURA	
	NACION	PROPIOS	NACION	PROPIOS
C-1199-1002-12-53105B-1199065-02 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS - SERVICIOS TECNOLÓGICOS - FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES Y EVOLUCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN MIGRACIÓN COLOMBIA NACIONAL	922,061,183.01	0.00	0.00	0.00
VALOR TOTAL A REGISTRAR				**922,061,183.01**

Realizar consignación a la cuenta : AHORROS 69000000976 de BANCOLOMBIA

Forma de Pago: SEGUN ACUERDO MARCO

Anexos: ADICION NO 2
ORDEN DE COMPRA DESPUES DE LA ADICION

Dependencia Solicitante

Firma 

Nombres y Apellidos ARCOS MEDINA ALEJANDRA MARIA

Cargo PROFESIONAL DE MIGRACION

No Registro Presupuestal **9424**

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
MIGRACIÓN	PROCESO	Gestión Contractual	CÓDIGO	AGCF.37
	FORMATO	Acta de Aprobación Póliza	VERSIÓN	1

20246230028223

Apruébese con fecha 2024-09-24, la **Póliza No. 73074** ,expedida el 2024-09-24, con anexo No. 4; , por la compañía de seguros: **BERKLEY INTERNATIONAL SEGUROS COLOMBIA S.A** , mediante la cual se ampara los riesgos de cumplimiento del contrato señalados posteriormente, de las obligaciones contenidas en de ORDEN DE COMPRA No OC 122240 de 2023 **,Prorroga No. del 19 de septiembre 2024**, el cual tiene por objeto: "CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA ESTABLECIDOS POR MIGRACIÓN COLOMBIA.", por valor total de $3,203,853,832.55 suscrito entre **LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA NIT 900.477.235-6** y UNION TEMPORAL ASD-IQ, identificado con **NIT No. 9014440763** , las cuales cuentan con las siguientes vigencias y se tipifica conforme al Artículo 2.2.1.2.3.1.2 Decreto 1082-2015 en: Contrato de seguro contenido en una póliza

AMPAROS	APLICA	VIGENCIA DESDE	VIGENCIA HASTA	SUMA ASEGURADA
CUMPLIMIENTO (Artículo 2.2.1.2.3.1.7. y Artículo 2.2.1.2.3.1.12. Decreto 1082-2015) En cuantía equivalente al QUINCE por ciento (15%) del valor total del contrato, por el término de duración de este y hasta UN (1) años más.	**X**	2023-12-12	2025-10-18	480,578,074.88
SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES (Artículo 2.2.1.2.3.1.7. y Artículo 2.2.1.2.3.1.12. Decreto 1082-2015) En cuantía equivalente al CINCO por ciento (5%) del valor total del contrato, por el término de duración de este y hasta TRES (3) años más.	**X**	2023-12-12	2027-10-18	160,192,691.62
CALIDAD DEL SERVICIO (Artículo 2.2.1.2.3.1.7. y Artículo 2.2.1.2.3.1.12. Decreto 1082-2015) En cuantía equivalente al DIEZ por ciento (10%) del valor total del contrato, por el término de duración de este y hasta UN (1) años más.	**X**	2023-12-12	2025-10-18	320,385,383.25

CAMARGO GARCIA JUAN DAVID
PROFESIONAL DE MIGRACION

Proyectó : ARCOS MEDINA ALEJANDRA MARIA

Certificado de Disponibilidad Presupuestal – Comprobante.

Usuario Solicitante:	MHdmelende	DANIELA ALEJANDRA MELENDEZ RODRIGUEZ
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante:	11-04-00	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA
Fecha y Hora Sistema:	13/09/2023 12:00:00 a. 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:	52923	**Fecha Registro:**	2023-09-13	**Unidad / Subunidad ejecutora:**	11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA						
Vigencia Presupuestal	Actual	**Estado:**	Generado		**Tipo:**	Gasto		**Uso Caja Menor**	Ninguno		
Valor Inicial:	183.500.000,00	**Valor Total Operaciones:**	0,00		**Valor Actual.:**	183.500.000,00	**Saldo x Comprometer:**	183.500.000,00	**Vr. Bloqueado**	0,00	

SOLICITUD DE CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL				AUTORIZACION DE ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS					
Número:	54523	**Fecha Registro:**	2023-09-13	**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
11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	C-1199-1002-12-0-1199065-02 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS - SERVICIOS TECNOLÓGICOS - FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES Y EVOLUCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN MIGRACIÓN COLOMBIA NACIONAL	Nación	11	CSF						
					Total:	183.500.000,00	0,00	183.500.000,00	183.500.000,00	0,00

Objeto:	20232500008153 CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDANÍA, ESTABLECIDOS POR MIGRACIÓN COLOMBIA. (AMPARAR VF 2024)



Firma Responsable

Autorizacion de Vigencias Futuras

	MHdmsierra	Diana Marcela Sierra Gonzalez
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante:	11-04-00	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA
Usuario Solicitante:		
Fecha y Hora Sistema:	2023-10-25-10:53 a. m.	

AUTORIZACION DE VIGENCIAS FUTURAS

Número:	77323	**Fecha Registro:**	2023-10-25	**Unidad / Subunidad ejecutora:**	11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA		
Estado:	Generada	**Tipo Moneda.:**	Pesos	**Nro Solicitud:**	523	**Fecha Solicitud:**	2023-10-10
Tipo de Vigencia Futura:		Ordinaria		**Aval Fiscal:**	NO		
Valor Inicial:	5.186.500.000,00	**Valor Operaciones:**		**Valor Total:**	5.186.500.000,00	**Saldo No Utilizado:**	5.186.500.000,00

DETALLE AUTORIZACION POR AÑO

Posicion Catálogo de Gasto	Fuente	Recurso	Situac.	Fecha Operacion	Valor Inicial	Valor Operación	Valor Actual	Saldo No Utilizado
C-1199-1002-12 FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES Y EVOLUCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN MIGRACIÓN COLOMBIA NACIONAL	Nación	11	CSF		5.186.500.000,00		5.186.500.000,00	5.186.500.000,00
Año Fiscal **2024**				**Totales por año:**	5.186.500.000,00		5.186.500.000,00	5.186.500.000,00

DATOS ADMINISTRATIVOS

Número Doc Soporte:	2-2023-056341	**Fecha Doc. Soporte:**	2023-10-25	Tipo Doc. Soporte:	OFICIO
Notas Doc. Soporte:	SE AUTORIZA CUPO DE VIGENCIA FUTURA SOLICITADO PARA LA VIGENCIA 2024, DE ACUERDO A DOCUMENTO 2-2023-056341 DEL 25-10-2023				

Firma Responsable.

5.3.0.2. Grupo de Relaciones Exteriores, Seguridad y Defensa

Radicado: 2-2023-056341
Bogotá D.C., 25 de octubre de 2023 10:19

Doctor
CARLOS FERNANDO GARCÍA MANOSALVA
Director General
Unidad Administrativa Especial Migración Colombia
Avenida el Dorado No. 59-51 Edificio Argos Torre 3 Piso 4
Bogotá, D.C.

Cv5g OYa1 GJLU j6dw Llgw vcxH gtk=
Validar documento firmado digitalmente en: http://sedeelectronica.minhacienda.gov.co

Radicado entrada 1-2023-089956
No. Expediente 1523/2023/SITPRES

Asunto: Aprobación cupo de vigencia futura 2024 de Gastos de Inversión de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia.

Respetado doctor García:

En cumplimiento de lo establecido en el Decreto 111 de 1996, Ley 819 de 2003, Decreto Único Reglamentario del Sector Hacienda y Crédito Público No.1068 del 2015 y la Resolución No.11 de 1997 del Consejo Superior de Política Fiscal -CONFIS, le comunico que esta Dirección aprueba cupo de vigencias futuras para ese órgano, de acuerdo con el siguiente detalle:

SECCIÓN: 1104-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA

Cuenta:	1199	Fortalecimiento de la gestión y dirección del sector Relaciones Exteriores
Subcuenta	1002	Relaciones Exteriores
Ordinal	12	Fortalecimiento de las capacidades y evolución de las tecnologías de la información en Migración Colombia

Vigencia	Recursos	Valor
2024	Nación	$5.186.500.000

Ministerio de Hacienda y Crédito Público
Dirección: Carrera 8 No. 6 C 38 Bogotá D.C. Colombia
Conmutador (57) 601 3811700 Fuera de Bogotá 01-8000-910071
relacionciudadano@minhacienda.gov.co
www.minhacienda.gov.co

La aprobación del cupo de vigencias futuras con cargo al presupuesto de inversión de la vigencia 2024, se autoriza con el fin que la entidad contrate los servicios de contact center, conectividad y canales de comunicación.

Las vigencias futuras aprobadas y en trámite a la fecha para las vigencias 2024, 2025 y 2026 del sector de Relaciones Exteriores, ascienden a $249.916, $260.489 y $127.544 millones de pesos, respectivamente, que corresponden al 13,7%, 14,6% y 6,8% del espacio de gasto establecido en el Marco de Gasto de Mediano Plazo - MGMP, los cuales no superan el 50% en cada vigencia.

Así mismo, la presente autorización cuenta con el concepto favorable Oficina Asesora de Planeación del Ministerio de Relaciones Exteriores y del Departamento Nacional de Planeación, emitido mediante oficio No. 20234300002846 del 06 de octubre de 2023, expedido por la Directora de Programación de Inversiones Públicas.

Es importante indicar que, de forma autónoma, las entidades ejecutoras del PGN son responsables de implementar las medidas que, en el marco institucional y legal que regula el cumplimiento de sus funciones, juzguen convenientes para alcanzar los objetivos de austeridad en el gasto público y los principios de economía y eficiencia de la administración pública, trazados en el Titulo 4 del Decreto 1068 de 2015 y el Decreto 444 de 2023 (que reglamenta el artículo 19 de la Ley 2155 de 2021).

En cualquier caso, con la presente autorización, la Entidad deberá ajustar sus gastos atendiendo la disponibilidad de los recursos aprobados en la Ley Anual de Presupuesto de cada vigencia y la asunción de los compromisos correspondientes.

Finalmente, la ejecución deberá hacerse de acuerdo con los procedimientos establecidos en las normas legales vigentes sobre contratación administrativa y en concordancia con los demás requisitos legales que sean del caso. La entidad es responsable de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 2.8.1.7.6 del Decreto 1068 de 2015.

Cordialmente,

CLAUDIA MARCELA NUMA PÁEZ
Directora General del Presupuesto Público Nacional

Aprobó: Carlos A. Zambrano
Elaboró: Haney Rivera España

Firmado digitalmente por: CLAUDIA MARCELA NUMA PAEZ

Firmado digitalmente por: MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO

Cv5g OYa1 GJLU j6dw Llgw vcxH gtk=
Validar documento firmado digitalmente en: http://sedeelectronica.minhacienda.gov.co

Ministerio de Hacienda y Crédito Público
Dirección: Carrera 8 No. 6 C 38 Bogotá D.C. Colombia
Conmutador (57) 601 3811700 Fuera de Bogotá 01-8000-910071
relacionciudadano@minhacienda.gov.co
www.minhacienda.gov.co

RESPUESTA A OBSERVACIONES BPM CONSULTING - RFI EVENTO # 162278

Respetuosamente nos permitimos realizar las siguientes observaciones a la Entidad.

1. ¿Cuándo se espera sea el inicio de la operación a contratar?

   Se espera dar inicio al contrato el 27 de diciembre de 2023.

2. Por favor aclararnos si la Entidad aprovisionará líneas nuevas o tomará en sesión las líneas 6055454 y 018000510454 incluyendo sus consumos.

   En este momento la entidad está tramitando la adquisición de nuevas líneas telefónicas y se espera que al finalizar el año estén en nuestra propiedad.

3. ¿La línea anticorrupción será provista por la entidad o por el proveedor? Indicar que tipo de línea será local o 018000 y si sus consumos serán asumidos por la Entidad o el proveedor.

   La línea anticorrupción será provista por la entidad, la línea es local y su consumo será asumido por el proveedor.

4. Por favor aclarar el alcance del chat Bot en la línea anticorrupción, teniendo en cuenta que el chat Bot es un canal virtual y anticorrupción telefónico. Por favor aclarar lo que se espera recibir.

   La atención para la línea anticorrupción solo será telefónica.

5. Tener presente incluir el servicio de virtual hold en el simulador para la línea anticorrupción.

   Recibido.

6. ¿Cuántas horas requiere la Entidad para dictar su capacitación inicial?

   24 horas.

RESPUESTA A OBSERVACIONES EMTELCO - RFI EVENTO # 162278

1. Por favor recordar que toda entidad compradora al ser más de 5 asesores debe de adquirir el cargo de líder de calidad.

   La entidad lo define en el simulador bajo el ítem IT-BPO-38-7 - Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA. Migración Colombia mantiene los lineamentos de Colombia Compra Eficiente y solicita el servicio de Contact Center acorde a su necesidad y asignación presupuestal para este proceso de contratación.

2. Por favor tener presente que deben de adquirir el staff como supervisores, formadores, gerente de proyecto para la orden.

La entidad lo define en el simulador del proceso. Migración Colombia mantiene los lineamentos de Colombia Compra Eficiente y solicita el servicio de Contact Center acorde a su necesidad y asignación presupuestal para este proceso de contratación.

3. Por favor contemplar la compra de horas de desarrollo para las configuraciones.

   La entidad lo define en el simulador bajo el ítem IT-BPO-23-1 - Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales.

4. Por favor tener presente que debe de adquirir las troncales para la entrega de las llamadas.

   La entidad lo define en el simulador bajo el item IT-BPO-1-1 - Troncal SIP_

5. Por favor informar cómo será la entrega de las llamadas al proveedor.

   A través de bases de datos compartidas o archivo FTP.

6. Recuerde incluir el detalle de las licencias y los canales que se usarán de dichas licencias, por ejemplo, indicar cuantas licencias serán para llamadas de entrada, cuantas, para salida, chat, entre otros canales si son necesarios.

   La entidad lo define en el simulador del proceso. Migración Colombia mantiene los lineamentos de Colombia Compra Eficiente y solicita el servicio de Contact Center acorde a su necesidad y asignación presupuestal para este proceso de contratación.

7. Por favor recuerde adquirir los minutos de trafico de salida si la operación contempla llamadas de salida nacional, celular, local, entre otros.

   La entidad lo define en el simulador del proceso. Migración Colombia mantiene los lineamentos de Colombia Compra Eficiente y solicita el servicio de Contact Center acorde a su necesidad y asignación presupuestal para este proceso de contratación.

8. Por favor recuerde informar los días de capacitación requeridos para el inicio de la operación.

   3 días (jornadas de 8 horas)

9. ¿De requerirse Agentes Presenciales confirmar si aplica ítem IT-BPO-41 Distintivo Institucional? Agradecemos detallar.

   Si aplica

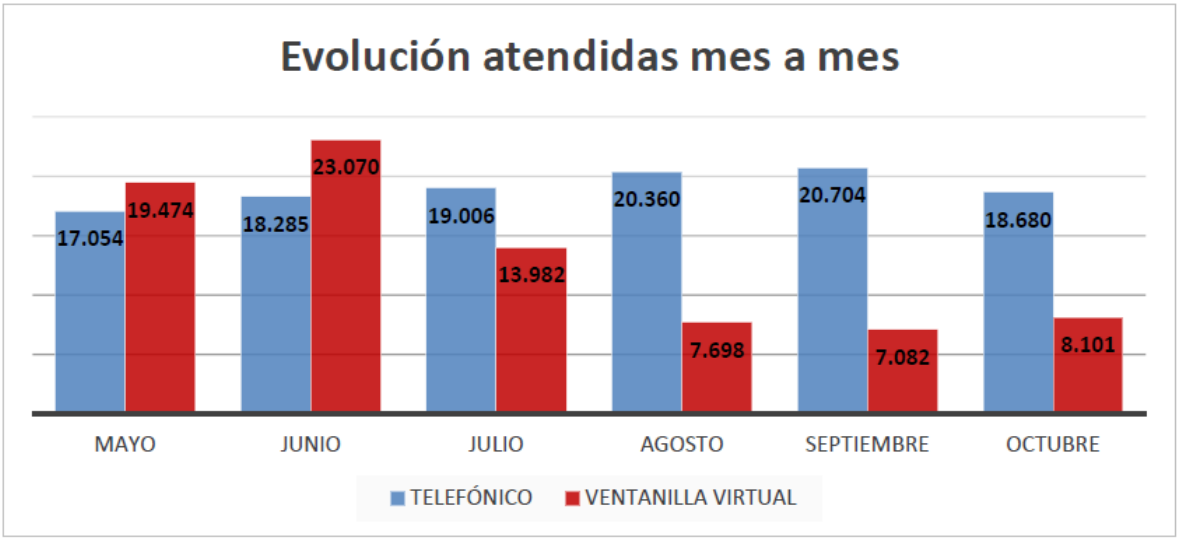
10. En el caso de migración de Agentes al nuevo Proveedor ¿Se tienen un estimado o esperado del porcentaje mínimo de Agentes que migrarían?

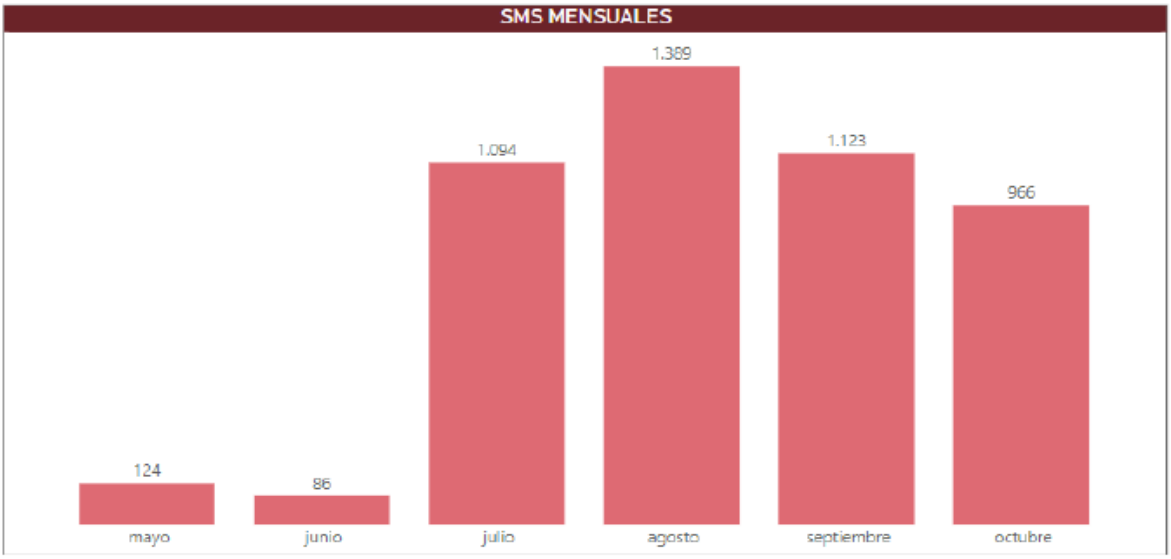
    Proyectamos migrar el 100% del personal actual.

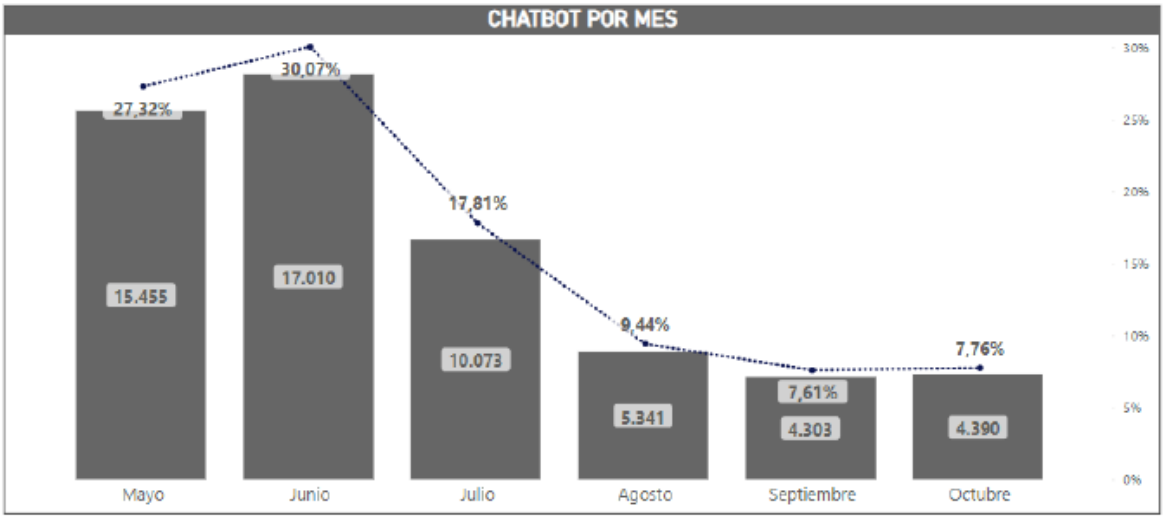
11. Por favor detallar los históricos por canal de atención.

A continuación, se remite el histórico de interacciones por el canal telefónico y virtual del contrato vigente.

Mes	Total canal Telefónico atendidas	Total Ventanilla virtual atendidas
Mayo	17.054	19.474
Junio	18.285	23.070
Julio	19.006	13.982
Agosto	20.360	7.698
Septiembre	20.704	7.082
Octubre	18.680	8.101







A continuación, se presentan las interacciones disgregadas del mes de octubre de 2023, por los diferentes canales de atención.

Canal	Línea	Recibidas	Atendidas	Nivel de atención	Abandono	Nivel de abandono	Nivel de servicio	TMO (Seg)	% Tipificación**
Telefónico	Línea fija	10.497	10.334	98,45%	163	1,55%	93,48%	426	93,78%
	Línea 018000	3.220	3.176	98,63%	44	1,37%	94,72%	429	116,44%
	Conmutador**	3.024	2.966	98,08%	58	1,92%	91,60%	79	-
	Inglés	762	504	66,14%	258	33,86%	57,09%	282	100,99%
	PQRS	263	231	87,83%	32	12,17%	75,67%	390	95,67%
	Salientes*	875	313	35,77%	562	64,23%	-	253	58,86%
	Virtual Hold**	403	190	47,15%	213	52,85%	47,15%	393	-
	Mensajes SMS**	966	966	100,00%	0	0,00%	-	-	-
Ventanilla virtual	Videollamada	852	834	97,89%	18	2,11%	80,52%	1.321	92,57%
	Llamada	1.366	1.350	98,83%	16	1,17%	88,87%	710	98,89%
	Chat Bot	4.390	4.390	100,00%	0	0,00%	-	-	-
	Chat	1.017	997	98,03%	20	1,97%	95,67%		99,20%
	Lengua de Señas	24	24	100,00%	0	0,00%	83,33%		91,67%
	Déjanos llamarte	605	506	83,64%	99	16,36%	98,18%	424	93,48%
Total telefónico		**20.010**	**18.680**	**93,35%**	**1.330**	**6,65%**	**91,56%**	**351**	**100,52%**
Total ventanilla		**8.254**	**8.101**	**98,15%**	**153**	**1,85%**	**90,24%**	**-**	**96,77%**
Total general		**28.264**	**26.781**	**94,75%**	**1.483**	**5,25%**	**91,33%**	**-**	**96,78%**

12. Por favor informar cantidad de enlaces requeridos para la prestación servicio.

Se requiere ampliación del término “enlaces”.

13. Por favor informar la cantidad de troncales requeridas

La entidad estableció la necesidad en el simulador bajo el ítem IT-BPO-1-1 - Troncal SIP 45 por mes

RESPUESTA A OBSERVACIONES OUTSOURCING - ESTADISTICA Y PLANEACION RFI EVENTO # 162278

La entidad no encontró el contexto del archivo remitido para emitir respuesta.

RESPUESTA A OBSERVACIONES OUTSOURCING S.A- RFI EVENTO # 162278

La entidad no encontró el contexto del archivo remitido para emitir respuesta.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Contractual	**CÓDIGO**	AGCF.35
	FORMATO	Estudio Previo – selección Abreviada – Acuerdo Marco de Precios – Grandes Superficies –Otros Instrumentos de Agregación de Demanda	**VERSIÓN**	1

En cumplimiento a lo dispuesto por el Estatuto General de la Contratación Pública, especialmente lo establecido en los numerales 7 y 12 del artículo 25 de la Ley 80 de 1993, y conforme a lo dispuesto en el decreto 1082 de 2015 en el Artículo 2.2.1.2.1.2.7. Procedencia del Acuerdo Marco de Precios. Las Entidades Estatales de la Rama Ejecutiva del Poder Público del orden nacional, obligadas a aplicar la Ley 80 de 1993 y la Ley 1150 de 2007, o las normas que las modifiquen, aclaren, adicionen o sustituyan, están obligadas a adquirir Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes, a través de los Acuerdos Marco de Precios vigentes.

1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD QUE SE PRETENDE SATISFACER CON EL PROCESO DE CONTRATACIÓN.

El Gobierno Nacional a través del Decreto 4062 de 2011, creó la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia como un organismo civil de seguridad denominada Migración Colombia, con personería jurídica, autonomía administrativa, financiera y patrimonio independiente, con jurisdicción en todo el territorio, adscrita al Ministerio de Relaciones Exteriores e integrada por trece (13) Regionales que cumplen una doble función de administración y servicio al ciudadano, en las que funcionan cuarenta y seis (46) Puestos de Control Migratorio que realizan actividades de inspección y registro del proceso migratorio del país y veintiocho (28) Centros Facilitadores de Servicios Migratorios y dos (02) Puesto de Verificación Migratoria, áreas disponibles para la atención al ciudadano, donde las personas pueden acceder, de manera presencial, a los servicios que presta entidad o a realizar sus trámites migratorios.

El objetivo de Migración Colombia, es ejercer las funciones de autoridad de vigilancia y control migratorio y de extranjería del Estado colombiano, dentro del marco de la soberanía Nacional y de conformidad con las leyes y la política que en la materia defina el Gobierno Nacional.



La ley, atendiendo a la identificación y naturaleza de los sujetos que participan en el proceso de la contratación y la necesidad de realizar su objeto, establece las actividades que cada uno de ellos debe cumplir dentro del referido proceso. Igualmente, la ley, delimita el campo de las responsabilidades que les corresponden a las entidades estatales, a los servidores públicos y a los contratistas, en armonía con los preceptos de la Constitución (art. 6º, 90, 124 y 209), originadas en sus acciones u omisiones, cuando quiera que éstas irrogan perjuicios a cualquiera de los sujetos de la relación contractual.

En este orden los particulares pueden ejercer funciones públicas, en forma temporal o permanente, como se deduce de los artículos 123, inciso tercero y 210, inciso segundo de la Carta. Así, en sentido amplio, la noción de función pública atañe al conjunto de las actividades que realiza el Estado, a través de los órganos de las ramas del poder público, de los órganos autónomos e independientes (art. 113) y de las demás entidades o agencias públicas en orden de alcanzar sus diferentes fines. En un sentido restringido se habla de función pública referida al conjunto de principios y reglas, que se aplican a quienes tienen vínculo laboral subordinado con los distintos organismos del Estado. Por lo mismo, empleado, funcionario o trabajador, es el servidor público que está investido regularmente de una función que desarrolla dentro del radio de competencia que le asigna la Constitución, la ley o el reglamento (C.P., art. 123).

Es dentro de la anterior concepción, como se ha hecho posible la colaboración de los particulares en el desempeño de ciertas funciones o actividades públicas, sin que éstas ni el sujeto que las ejecuta se desnaturalicen. Así los contratistas, conforme a dicho estatuto, son las personas naturales o jurídicas, privadas o públicas, que asumen la ejecución de una labor o actividad, o que deben asumir la realización de una determinada prestación, según las especificidades del objeto del contrato, a cambio de una contraprestación.

Que dentro del plan de adquisiciones de la entidad vigencia 2023, se tiene contemplado contratar los servicios el centro de contacto al ciudadano a fin de cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudanía establecidos por Migración Colombia.

- **SITUACIÓN ACTUAL:**

Que, una vez revisada la planta de personal de Migración Colombia, se pudo establecer que en la actualidad no existe el personal suficiente con el conocimiento la experiencia requerida, así como la plataforma tecnológica y de desarrollo para prestar el servicio del Centro de Contacto al Ciudadano de Migración Colombia a fin de cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, acorde a los lineamientos de gestión que desarrolla la entidad.

Es así como, en virtud de lo establecido en el Decreto Ley 4062 de 2011, en los artículos que evocan la atención al ciudadano sea por el desarrollo de sus funciones o por transversalidad y apoyo al sector de Relaciones Exteriores y específicamente con fundamento al artículo 2 de la Constitución Política de Colombia, Migración Colombia desarrolló la Política de Servicio al Ciudadano, estructurada a través de los canales de atención: virtual, presencial, telefónico y multicanal desde el año 2012.

Por tanto, desde 2013 se da inicio al call center de la entidad a través de contrato interadministrativo celebrado con la empresa UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A., en 2014, por esta misma modalidad de contratación y hasta el 30 julio de 2022 con la empresa Emtelco S.A., desde el 01 de agosto al 30 de noviembre con el proveedor Synerjoy S.A.S. dando continuidad con este último proveedor a través de una nueva contratación desde el 01 de diciembre de 2022 al 28 de febrero de 2023, a través de contrato de servicios de apoyo a la gestión por experiencia, idoneidad, calidad y amplia cobertura para ejecutar los servicios de: chat web, video llamada, agendamiento de citas para trámites y servicios migratorios, interpretación de lenguaje de señas colombiana (L.S.C), servicios que se prestan a través de la página web y App de Migración Colombia. Así como el servicio de agentes presenciales y call center básico con líneas de español e inglés dentro de las generalidades del servicio.

Durante el comportamiento del servicio y con una estadística de información desde 2012 se presentan las siguientes interacciones realizadas por los ciudadanos nacionales y extranjeros, así como de las partes interesadas que se han beneficiado de este servicio de información.

Comportamiento Interacciones 2012-2022 Contac Center

Año	Interacción	% Eficacia	% Nivel de servicio
2012	76.325		
2013	120.342	90%	74%
2014	229.558	94%	78%
2015	445.669	96%	82%
2016	416.154	96%	86%
2017	357.298	83%	50%
2018	490.720	73%	37%
2019	501.386	71%	39%
2020	493.081	58%	31%
2021	1.128.090	43%	12%
2022	721.674	67%	86%

Fuente: Informes gestión Grupo Servicio al Ciudadano 2022

Es importante resaltar que desde el año 2015, se ha incrementado el servicio a través del contact center de Migración Colombia, debido al incremento en el flujo migratorio de ciudadanos venezolanos. Teniendo en cuenta que Colombia es uno de los principales países receptores de migración por parte de este país como consecuencia de la crisis económica y social que vive en Venezuela desde entonces, lo que provoca no solo el retorno de ciudadanos colombianos a nuestro país, sino que además se evidencia el incremento de migración irregular por parte de los ciudadanos del vecino país quienes salen a buscar mejores condiciones de vida en países alternos.

Desde entonces, Migración Colombia ha venido desarrollando actividades que buscan fortalecer y normalizar la migración pendular, el tránsito obligatorio de ciudadanos extranjeros que buscan atravesar o transitar Colombia para llegar a los países que colindan con nuestras fronteras. Por otro lado, el servicio de atención en orientación, recepción y gestión de PQRS, líneas telefónicas y agendamientos para trámites y servicios viene aumentando a través de estos años, debido a los instrumentos de movilidad y permanencia en territorio colombiano, como son: el Permiso Especial de Permanencia (PEP) en sus diferentes versiones, el PEP, PEP RAMV, PEPFF, la Tarjeta de Movilidad Fronteriza (TMF), entregados a los ciudadanos venezolanos de acuerdo a los lineamientos establecidos por el Gobierno Nacional colombiano.

En tal sentido y teniendo en cuenta la expedición del Decreto 216 del 01 de marzo de 2021, por medio del cual se adopta El Estatuto Temporal de Protección para Migrantes Venezolanos, y la Resolución 0971 del 28 de abril de 2021, por la cual se implementa El Estatuto Temporal de Protección para Migrantes venezolanos a través de la Unidad Administrativa Especial de Migración Colombia, se ve reflejado el aumento de los servicios relacionados a radicación, análisis y respuesta de PQRS, orientación en información frente al proceso para la otorgación y entrega del Permiso por Protección Temporal – PPT, como ocurre con el trámite del Registro Único de Migrantes Venezolano – RUMV.

Es así como a través del servicio de contact center de Migración Colombia, se da atención a las diferentes solicitudes y requerimientos que la ciudadanía radica a través de los canales de atención, servicios que son complementados con el agendamiento de citas por el portal web y plataforma app de la entidad, para que la ciudadanía realice los procesos relacionados a los trámites y servicios en gestión migratoria que se prestan a través de sus 28 centros Facilitadores de Servicios Migratorios – CFSM y los 46 Puestos de Control Migratorio – PCM, ubicados en todo el territorio nacional.

Debido a la necesidad presentada frente a los canales de atención a la ciudadanía, la entidad procede a realizar un análisis del servicio actual, a fin de dar cubrimiento a cada una de las inquietudes, solicitudes y necesidades realizadas por los ciudadanos nacionales y extranjeros, mejorando la optimización del servicio a prestar para la ciudadanía.

Con el fin de dar continuidad a la prestación total de servicio para el contact center de Migración Colombia, se solicita una nueva contratación a través de la modalidad de selección abreviada a través de Acuerdo Marco de precios, con el fin de cubrir los canales y atención de servicio a la ciudadanía.

Por lo anterior, el contratista adjudicatario escogido, debe prestar los servicios solicitados trabajando su propia plataforma tecnológica y de servicio, a fin de dar cubrimiento total a los requerimientos solicitados por la entidad desde el primer día de ejecución.

El contratista adjudicatario debe cubrir la totalidad del servicio que se viene prestando en Migración Colombia, además de ofrecer y aplicar una solución de herramientas para mejora de los canales de servicio actual sin costo adicional, como una estrategia de respuesta y servicio oportuno a la ciudadanía.

El contratista deberá aplicar la política de privacidad e integridad, confidencialidad y disponibilidad, de datos personales y los de todos los grupos de interés y usuarios finales, acorde a la Legislación colombiana, dando cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, para la protección de datos personales.

Por esta razón, se hace necesario realizar un proceso de contratación a través de la modalidad de Acuerdo Marco de Precios para que el servicio sea prestado a la Entidad, a través de un proveedor profesional con experiencia en este campo, gestionando el servicio de Contact Center de acuerdo al desarrollo y proceso de servicio que realiza Migración Colombia como organismo civil de seguridad, siendo autoridad de vigilancia, control migratorio, verificación y de extranjería del Estado colombiano.

Por lo anterior, Migración Colombia acude al acuerdo marco de precios de Colombia Compra Eficiente, siendo esta una herramienta del estado colombiano que permite obtener un mejor precio y mejores resultados en el proceso de adquisición de bienes y servicios de características técnicas uniformes, en este caso para el proceso de contratación del Contact Center de Migración Colombia, donde se espera contar con mejores precios en términos de valor monetario, así como reducir los costos administrativos del proceso de compra.

Si bien la entidad venía adelantando esta contratación bajo otras modalidades de contratación, se acudirá en esta ocasión al acuerdo marco de precios, dado que Colombia Compra eficiente, adelantó la contratación y suscribió el acuerdo marco de precios No. CCENEG-033-01-2020 del 26 de enero de 2021, el cual está vigente hasta el 25 de julio de 2023. De igual manera se precisa que el decreto 1082 de 2015 en su artículo 2.2.1.2.1.2.7. Procedencia del Acuerdo Marco de Precios, establece que:

> *"…Las Entidades Estatales sometidas al Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, están obligadas a adquirir Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes de Común Utilización a través de los Acuerdos Marco de Precios previamente justificados, diseñados, organizados y celebrados por la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente…"*

Por todo lo anterior, Migración Colombia viene avanzado a través de sus procesos misionales y estratégicos para la implementación de mecanismos y servicios destinados a sus ciudadanos y partes interesadas, con el firme propósito de tener un mejor y mayor cubrimiento a las necesidades expresadas en el contacto directo e indirecto que se generan en el diario de la operación. Servicios como líneas de español e inglés, chat, video llamadas, chatbot y demás servicios que hacen parte del IVR transaccional, agendamiento de citas, orientación presencial con agentes especializados en atención al público, agentes de PQRS para el análisis y gestión de respuesta a las PQRS que radica la ciudadanía. Los anteriores servicios son necesarios e imprescindibles para el normal desarrollo de las funciones de Migración Colombia, especialmente con aquellos actores circunstanciales que generan un contacto permanente mediante los canales con los que cuenta la entidad.

Actualmente, la entidad dispone de un Centro de Contacto Ciudadano que permite la atención, orientación, validación, registro, contacto, y comunicación permanente con el ciudadano nacional y extranjero y partes interesadas de Migración Colombia, mediante sus distintos canales de atención.

Este Centro de Contacto está compuesto por los canales de atención: telefónico, virtual, presencial y multicanal, IVR transaccional, lo que permite la automatización de respuestas frecuentes adaptándose así a las necesidades de la entidad acorde a la gestión misional y normatividad migratoria nacional, reduciendo costos operativos al Centro de Contacto al Ciudadano:

Actualmente el centro de contacto al ciudadano cuenta con:

1) Gestión de Contact Center: En este agrupamos los servicios prestados para la atención de interacciones entrantes así:
    a. Atención telefónica de las líneas de servicio, así como de conmutador, esta cubre tanto idioma español como inglés. Es importante señalar que se proyecta la implementación de una línea anticorrupción para la entidad.
    b. Atención por Ventanilla virtual Chat Bot, llámanos, Videollamada y déjanos llamarte, en idioma español y Lengua de señas.

2) Gestión de PQRS: En este se detallan las actividades para la atención de cada una de las solicitudes que son direccionadas al equipo de apoyo.
3) Gestión Presencial: Corresponde a las actividades desarrolladas en cada punto de atención de Migración Colombia de acuerdo con los servicios contratados y seleccionados en la orden de compra.

La administración y supervisión del contrato para el Centro de Contacto Ciudadano, está a cargo del Grupo de Atención y Relación con la Ciudadanía, permitiendo una fuerte integralidad en el orden misional y un modelo de servicio a la Entidad. Es así que Migración Colombia adelanta este proceso de selección mediante la modalidad de selección abreviada a través de Acuerdo Marco a través de la plataforma de Colombia Compra Eficiente, en razón a que el estudio de mercado y el estudio del sector han mostrado que existen divergencias como convergencias en relación con las características propias del negocio de servicios de Contac Center y aspectos técnicos del servicio solicitado para su continuidad, debido a la implementación del Estatuto Temporal de Protección, donde se ha evidenciado el incremento de interacciones en el servicio de Call Center, apoyo en orientación y servicio a través de los agentes presenciales ubicados en los diferentes Centros Facilitadores de Servicios Migratorios, así como la gestión que realizan los agentes de PQRS quienes refuerzan el servicio y gestión de respuesta a estas solicitudes que diariamente radica la ciudadanía.

Que con fundamento en lo anterior y para garantizar el cumplimiento de todas las actividades que efectúa la dependencia, se requiere la contratación de los servicios profesionales de una empresa que cuente con las bases necesarias, la idoneidad y con mínimo 10 años de experiencia en la industria de los Contact Center, permitiendo atender diligente y satisfactoriamente las exigencias de la Oficina Comunicaciones y Servicio al Ciudadano de Migración Colombia.

- ***VENTAJAS DE LA CONTRATACIÓN:***

Que con la presente contratación la entidad obtiene las siguientes ventajas:

- Contar con el apoyo idóneo y de calidad en gestión de Servicio al Ciudadano, con el fin de cubrir los diferentes canales de comunicación y atención a la ciudadanía, acorde a la Política de Servicio al Ciudadano de Migración Colombia.

- Contar con un contratista que cuenta con experiencia y metodología propia, construida de acuerdo a un perfil estratégicamente definido, que garantiza el cumplimento del objeto por contractual, mediante el apoyo permanente a la gestión por parte de una persona jurídica que ofrece la concertación de expertos que conforman un equipo de especialistas, los cuales garantizan la prestación de servicios cualificados y confiables, toda vez que operan con metodologías propias de comprobada eficacia y confiabilidad a través del servicio del Contact Center, dada su amplia experiencia.

- Contar con los servicios de operación y experiencia del servicio de BPO, específicamente del talento humano que permita realizar el proceso de validación, registro, atención, orientación e información al ciudadano sobre los procesos misionales de Migración Colombia.

- Garantizar la oportuna, eficiente y ágil atención de los ciudadanos (nacionales y extranjeros) o jurídicas, como partes interesadas, que contactan a Migración Colombia sobre la misionalidad y el quehacer de la Entidad.

- Apoyar el cumplimiento de los objetivos misionales de la Entidad, mediante el Centro de Contacto Ciudadano con información veraz y acorde a la normatividad vigente.

- Facilitar la interacción de la ciudadanía mediante dispositivos móviles con la App de la Migración Colombia, que permita el diligenciamiento y lectura de documentos (Formulario Único de Trámites, formato permiso de menores, requisitos de trámites y servicios entre otros).

- Contar con un soporte técnico especializado para la atención de las PQRS recibidas en la entidad bajo los lineamientos de Migración Colombia.

- Minimizar el tiempo de atención a los ciudadanos, brindándoles asesoría de calidad a través de los canales de contacto y facilitar la relación con la Entidad sobre el cumplimiento de los requisitos en cuanto a trámites y servicios.

- Optimizar los recursos financieros basados en la austeridad del gasto impartida por el Gobierno Nacional y los recursos de talento humano, teniendo en cuenta que los servicios necesitados a contratar permitirán llevar el control y registro de los contactos hechos por la ciudadanía; nacionales, extranjeras y partes interesadas, a un costo menor en cuanto a atención y cubrimiento masivo por los canales de comunicación requeridos en este documento, asimismo realizar apoyo operacional requerido.

- Facilitar la comunicación de los ciudadanos externos con las diferentes dependencias (Dirección General, Subdirecciones, Oficinas, Regionales, CFSM, PCM) de la Entidad, a través del IVR el cual incluye el servicio de conmutador para transferencia de llamada a todas las áreas de la entidad ubicadas a nivel nacional, orientación e información a los ciudadanos con los agentes presenciales, el agendamiento de citas y consulta de información de cédulas de extranjería (plataformas enlazadas al portal web de la entidad), la gestión para análisis y respuesta de las inquietudes, quejas, reclamos y solicitudes que realizan los agentes de PQRS.

Como resultado de lo anterior, Migración Colombia requiere contar con el soporte técnico especializado en servicios de BPO (Business Process Outsourcing) en operación y experiencia, los canales de contacto, el cubrimiento de los dispositivos móviles por medio de la App, chat Bot, IVR transaccional y el servicio de talento humano. que permitan realizar el proceso detallado en la justificación y las ventajas del presente documento

En ese sentido, con la presente contratación **MIGRACIÓN COLOMBIA** busca dar cumplimiento a sus objetivos y funciones, así como al proyecto de inversión a saber:

Plan Anual de Adquisiciones.	**No Plan de Adquisiciones.**	**PAABS V16 de 2023.**
	Consecutivo.	357
Tipo de presupuesto asignado.	Inversión.	
Nombre del proyecto o de la necesidad que se incluyó en el Plan Anual de Adquisiciones.	Fortalecimiento de las capacidades y evolución de las tecnologías de la información en Migración Colombia a nivel nacional	
Código BPIN No.	202323670127102	

Igualmente, con la contratación que solicita el Grupo de Atención y Relacionamiento con la ciudadanía, a través de los recursos destinados por la Oficina de Tecnología de la Información de Migración Colombia, busca dar cumplimiento a su Plan de Acción 2023, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (pilar de la Ley 1474 de 2012) a saber:

Denominación.	Mejorar los servicios tecnológicos optimizando las labores administrativas y misionales de la Entidad.
Meta.	Disponer de servicios tecnológicos renovados y actualizados.
Actividad principal.	Servicios tecnológicos para la atención de los procesos migratorios a nivel nacional.
Actividad desagregada.	Adecuar plataforma tecnológica.

2. DEFINICIONES ACUERDO MARCO DE PRECIOS

Colombia Compra Eficiente: *Es la Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente- creada por el Decreto Ley 4170 de 2011.*

Acuerdo Marco de Precios: *Es el contrato celebrado entre uno o más Proveedores y Colombia Compra Eficiente, para la provisión a las Entidades Estatales de Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes, en la forma, plazo y condiciones establecidas en éste.*

Entidades Compradoras: Son las entidades a las que se refiere el artículo 2 de la Ley 80 de 1993, los artículos 10, 14 y 24 de la Ley 1150 de 2007, y las que por disposición de la ley deban aplicar la Ley 80 de 1993 y la Ley 1150 de 2007 que adquieren Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes a través del Acuerdo Marco de Precios y en consecuencia generan Órdenes de Compra.

Operación Principal de Acuerdos Marco de Precios: Es el grupo de estudios, actividades y negociaciones adelantadas por Colombia Compra Eficiente para la celebración de un Acuerdo Marco de Precios y el acuerdo entre Colombia Compra Eficiente y los Proveedores.

Operación Secundaria de los Acuerdos Marco de Precios: Son las actividades que debe adelantar la Entidad Compradora para comprar, recibir y pagar los bines o servicios amparadas en un Acuerdo Marco de Precios.

Orden de Compra: Es la manifestación de la voluntad de una Entidad Compradora de vincularse al acuerdo Marco de Precios, obligarse a sus términos y condiciones, y es el soporte documental de la relación entre el Proveedor y la Entidad Compradora.

Proveedor: Es quien ha suscrito un Acuerdo Marco de Precios como resultado de un proceso de licitación y en consecuencia está en capacidad de entregar Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes a las Entidades Compradoras al amparo de un Acuerdo Marco de Precios.

Tienda Virtual del Estado Colombiano: Es el aplicativo del SECOP que Colombia Compra Eficiente ha puesto a disposición de las Entidades Compradoras y de los Proveedores a través del cual deben hacerse las transacciones del Acuerdo Marco de Precios.

Usuario Comprador: Es el usuario en la Tienda Virtual a través del cual se realiza la Solicitud de Compra.

Usuario Ordenador del Gasto: Es el usuario en la Tienda Virtual quien aprueba la Solicitud de Compra elevada por el Usuario Comprador y emite la Orden de Compra correspondiente.

Catálogo de la Tienda Virtual: Lugar en la Tienda Virtual donde se visualizan los bienes y servicios de Condiciones Técnicas Uniformes que se pueden adquirir a través de Acuerdos Marco de Precios.

Solicitud de Cotización: Etapa previa a la Solicitud de Compra, en el cual se solicita cotización a los proveedores adheridos al Acuerdo Marco de Precios, con el fin que oferten. Se realiza sí el Acuerdo Marco de Precios así lo establece.

SIIF: Es el Sistema Integrado de Información Financiera del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

SECOP: Es el Sistema Electrónico para la Contratación Pública al que hace referencia el artículo 3 de la Ley 1150 de 2007.

3. DEFINICIONES GRANDES SUPERFICIES OTROS INSTRUMENTOS DE AGREGACIÓN DE DEMANDA

Colombia Compra Eficiente: Es la Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente- creada por el Decreto Ley 4170 de 2011

Entidades Compradoras : Es cada una de las Entidades Estatales que aceptan los Términos y Condiciones de Uso para comprar en la TVEC y : (a) a las que se refiere el artículo 2 de la Ley 80 de 1993; (b) a las que se refieren los artículos 10, 14 (modificado por el artículo 93 de la Ley 1474 de 2011) y 24 de la Ley 1150 de 2007; y (c) aquellas Entidades que por disposición de la ley deban aplicar la Ley 80 de 1993 y la Ley 1150 de 2007, o las normas que las modifiquen, aclaren, adicionen o sustituyan.

Contrato de Agregación demanda: Es un instrumento desarrollado por Colombia Compra Eficiente para agregar la demanda de bienes y servicios de un grupo de Entidades Estatales y hacer una negociación con uno o varios proveedores para unificar las condiciones de adquisición por parte de los proveedores y mejorar las condiciones generales de la adquisición.

Categorías: Son las clasificaciones en las cuales están agrupados los bienes que los Grandes Almacenes ofrecen en la TVEC.

Catálogo del Gran Almacén: Es la ficha que cada Gran Almacén publica en la TVEC y que contiene: (a) la identificación de los bienes; (b) descripción de la presentación de los bienes lo cual incluye unidad de medida; y (c) el precio que incluye el costo de entrega en las ciudades en donde el Gran Almacén pone a disposición su Catálogo

Catálogo de los Contratos de Agregación de Demanda: Es la ficha que contiene: (a) la lista de bienes y servicios; (b) las condiciones de su contratación que están amparadas por un Contrato de Agregación de Demanda, incluyendo el precio o la forma de determinarlo; y (c) la lista de los Proveedores que hacen parte del Contrato de Agregación de Demanda.

Gran Almacén: Es el establecimiento de comercio que vende bienes de consumo masivo al detal y cuyos ingresos brutos bimestrales son iguales o mayores a 3.000 SMMLV, incluyendo almacenes de cadena, almacenes por departamentos, supermercados e hipermercados, llamados también Grandes Superficies.

Mínima Cuantía: Es la modalidad de selección del contratista aplicable a los Procesos de Contratación para la adquisición de bienes y servicios por un valor inferior al 10% de la menor cuantía de las Entidades Compradoras sujetas a las leyes 80 y 1150.

-

Orden de Compra: Es la manifestación de la voluntad de la Entidad Compradora de adquirir bienes o servicios en la TVEC, y es el soporte documental de la relación contractual entre la Entidad Compradora y el Proveedor o el Gran Almacén.

Proveedor: Es quien está autorizado a vender bienes y servicios en la TVEC por haber suscrito un Acuerdo Marco de Precios o un Contrato de Agregación de Demanda.

Términos y Condiciones de Uso: Son las reglas de funcionamiento y utilización de la TVEC contenidas en el presente documento y que vinculan a los Usuarios, Entidades Compradoras, Proveedores y Grandes Almacenes.

TVEC: Es la Tienda Virtual del Estado Colombiano, portal web de comercio electrónico que hace parte del SECOP y que Colombia Compra Eficiente ofrece a las **Entidades Estatales para contratar:** (i) bienes y servicios a través de los Acuerdos Marco de Precios; (ii) bienes y servicios al amparo de Contratos de Agregación de Demanda; y (iii) bienes en la modalidad de Mínima Cuantía en Grandes Almacenes.

Usuario: Es cualquier persona natural que utiliza la TVEC en representación de una Entidad Compradora, un Proveedor o un Gran Almacén.

Usuario Comprador: Es el Usuario que adelanta las solicitudes de cotización y genera la solicitud de compra a nombre de la Entidad Estatal en la TVEC.

Usuario Ordenador del Gasto: Es el Usuario que coloca la Orden de Compra a nombre de la Entidad Estatal en la TVEC. Este Usuario también puede elaborar solicitudes de cotización y generar la solicitud de compra a nombre de la Entidad Estatal en la TVEC.

Usuario Proveedor: Es el Usuario que envía una cotización como respuesta a las solicitudes de cotización, carga las facturas y los Catálogos a nombre de un Proveedor o Gran Almacén en la TVEC.

4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.

1. Para el desarrollo de cada una de las actividades del proceso pre contractual se debe tener en cuenta el Manual de Contratación.

2. Las Entidades Estatales de la rama ejecutiva del orden nacional están obligadas a adquirir los Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes que requieren a través del Acuerdo Marco de Precios vigentes.

3.Colombia Compra Eficiente está encargada de la administración de los Acuerdos Marco de Precios y en consecuencia, ofrece a los Proveedores y a las Entidades Compradoras la Tienda Virtual del Estado Colombiano, a través de la cual deben adelantarse las transacciones derivadas del Acuerdo Marco de Precios. Los términos y condiciones particulares de un Acuerdo Marco de Precios están definidos en el texto del mismo.

4. Las partes de un Acuerdo Marco de Precios son los Proveedores seleccionados en el marco de la licitación pública y Colombia Compra Eficiente. Las Entidades Compradoras son parte del Acuerdo Marco de Precios a partir de la fecha en la cual colocan una Orden de Compra al amparo del mismo.

5. En un Acuerdo Marco de Precios hay: (i) una Operación Principal en la cual Colombia Compra Eficiente hace los estudios para estructurar el Acuerdo Marco de Precios, prepara los Documentos del Proceso, selecciona los Proveedores y celebra el Acuerdo Marco de Precios; y (b) una Operación Secundaria, en la cual la Entidad Compradora compra, recibe y paga el bien o servicio al amparo del Acuerdo Marco de Precios.

6. La Entidad en la etapa de planeación está obligada a verificar si existe un Acuerdo Marco de Precios vigente con el cual la Entidad Estatal pueda satisfacer la necesidad identificada.

7. La selección de los proveedores para un Acuerdo Marco de Precios debe hacerse por licitación pública de acuerdo con lo establecido en el numeral 1 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007 y por el artículo 2.2.1.2.1.2.10 del Decreto 1082 de 2015. En consecuencia, todos los Acuerdos Marco de Precios suscritos por Colombia Compra Eficiente son el resultado de un Proceso de Contratación efectuado bajo la modalidad de la licitación pública.

8. La Orden de Compra es el contrato entre el Proveedor y la Entidad Compradora, y el Acuerdo Marco de Precios hace parte del mismo

9. La Entidad Compradora está obligada a elaborar estudios y documentos previos para adquirir bienes o servicios al amparo de los Acuerdos Marco de Precios. Para el efecto, Colombia Compra Eficiente ha dispuesto en la Tienda Virtual del Estado Colombiano un formulario en el cual la Entidad Compradora debe elaborar los estudios y documentos previos.

10. La Entidad Compradora debe seleccionar al Proveedor que ofrece las condiciones más favorables para la Entidad Compradora teniendo en cuenta que el criterio para escoger la mejor oferta en esta selección abreviada es el precio. En los estudios y documentos previos la Entidad Compradora debe dejar constancia del fundamento para considerar las condiciones de uno u otro Proveedor como las más favorables.

5. OBJETO A CONTRATAR CON SUS ESPECIFICACIONES.

Objeto del Proceso de Contratación.	Contratar el servicio de Contact Center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, establecidos por Migración Colombia.
Clasificación UNSPSC.	**CLASIFICADOR DE BIENES Y SERVICIOS EN EL SISTEMA DE CODIFICACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS** La clasificación de los bienes y servicios objeto del proceso de contratación, son los siguientes:

Segmento		Familia		Clase		Producto	
Código	Nombre	Código	Nombre	Código	Nombre		
81	Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	8111	Servicios informáticos	811118	Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas	81111811	Servicios de soporte técnico o de mesa de ayuda

		83	Servicios públicos y Servicios relacionados con el sector público	8311	Servicios de medios de telecomunicaciones	831115	Comunicaciones telefónicas locales y de larga distancia	83111507	Servicios de buró de central de llamadas ("call center")
		43	Difusión de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones	4323	Software	432315	Software funcional específico de la empresa	43231501	Software de mesa de ayuda o centro de llamadas (call center)

Especificaciones Técnicas del objeto del Proceso de Contratación.

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO

Acorde a la FICHA TÉCNICA Y CONDICIONES TRANSVERSALES - INICIO DE LA OPERACIÓN del acuerdo Marco de Precios, y una vez suscrita el Acta de Inicio con el proveedor*, la Entidad Compradora debe entregar al Proveedor el alcance y detalle los procesos de negocio a tercerizar, la información de integración con otros aplicativos de terceros o propios de la Entidad Compradora, los canales de comunicación definidos asociados a los servicios contratados, fijar tiempos de implementación de todos los servicios y todo lo requerido para iniciar la operación.*

Por lo anterior, se dará cumplimiento a la Cláusula 12 Obligaciones de los Proveedores y Obligaciones específicas del Acuerdo Marco, el Contratista debe mantener en operación una solución efectiva mediante el para la Prestación de Servicios BPO II.

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

El valor mensual a pagar se realizará sobre el servicio prestado.

item	Servicio a contratar
1	IT-BPO-1-1 - Troncal SIP_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 45 Mes
2	IT-BPO-2-1 - Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 25000 Minuto
3	IT-BPO-4-1 - Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 30000 Minuto
4	IT-BPO-6-2 - Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_Voz sintética _NA_NA_NA_NA_NA - 600 Anuncio
5	IT-BPO-7-4 - Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional_NA_NA_NA_NA_NA - 22000 Minuto
6	IT-BPO-7-6 - Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular _NA_NA_NA_NA_NA - 100000 Minuto
7	IT-BPO-7-11 - Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de fijo a 018000_NA_NA_NA_NA_NA - 20000 Minuto
8	IT-BPO-7-12 - Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de celular a 018000_NA_NA_NA_NA_NA - 50000 Minuto
9	IT-BPO-8-1 - Transferencia de llamadas_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 40000 Transferencia
10	IT-BPO-9-1 - Mensajes de voz o audio_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 45000 Minuto
11	IT-BPO-10-1 - Minuto Virtual Hold_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 10000 Minuto
12	IT-BPO-11-1 - Clic to call_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 6 Licencia Mes
13	IT-BPO-12-1 - Web Callback_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes
14	IT-BPO-13-1 - Mailing_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 80000 Correo
15	IT-BPO-19-1 - Transferencia de chat_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 20000 Transferencia
16	IT-BPO-20-1 - Chatbot dumb_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 45000 Respuesta Chatbot dumb
17	IT-BPO-47-2 - Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal_NA_NA_NA_NA_NA - 58 Licencia por canal por Agente
18	IT-BPO-48-1 - Hora desarrollo_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 170 Hora desarrollo
19	IT-BPO-23-1 - Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 500 Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales
20	IT-BPO-66-3 - Servidor de Aplicaciones y Componentes_Servidor Large_Mes_Mes_Mes_Mes_Mes - 1 Mes
21	IT-BPO-53-1 - VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes
22	IT-BPO-24-1 - Analytics_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes

23	IT-BPO-62-43 - Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licenciamiento Microsoft Office_NA_NA_NA_NA - 58 Licencia Mes
24	IT-BPO-16-1 - Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en una vía_NA_NA_NA_NA_NA - 100000 Mensaje SMS
25	IT-BPO-14-3 - WhatsApp for Business API_usuario activo _NA_NA_NA_NA_NA - 1 Usuario activo
26	IT-BPO-14-1 - WhatsApp for Business API_setup _NA_NA_NA_NA_NA - 1 setup
27	IT-BPO-14-2 - WhatsApp for Business API_API_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes
28	IT-BPO-41-1 - Distintivo Institucional_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 12 Distintivo
29	IT-BPO-37-6 - Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 3 Mes
30	IT-BPO-38-7 - Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 3 Mes
31	IT-BPO-33-1 - Agente Minero de Datos_Agente profesional_Jornada Ordinaria _NA_NA_NA_NA - 1 Mes
32	IT-BPO-25-46 - Agente en Sitio _Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA - 2 Mes
33	IT-BPO-25-1 - Agente en Sitio _Agente general_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA_NA - 2 Mes
34	IT-BPO-25-16 - Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA_NA - 36 Mes
35	IT-BPO-29-61 - Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente técnico_En Sitio_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA - 1 Mes
36	IT-BPO-29-586 - Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente profesional_Ciencias de la educación y afines_Front office sin herramienta_Jornada Ordinaria_Plata_NA - 1 Mes
37	IT-BPO-32-1 - Agente Bilingüe_Técnico_En Sitio_Jornada Ordinaria _Plata_NA_NA - 2 Mes
38	IT-BPO-32-1336 - Agente Bilingüe_Profesional_Ciencias de la educación y afines_En sitio_Jornada Ordinaria _Zona 1_Plata - 1 Mes
39	IT-BPO-28-1 - Agente Front Office sin herramienta_Agente general_Jornada Ordinaria_Plata_Zona 1_NA_NA - 12 Mes
40	IT-BPO-25-16 - Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA_NA - 8 Mes
41	IT-BPO-31-1 - Agente para gestión de redes sociales_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA_NA - 2 Mes

AGENTES DE SERVICIO REQUERIDOS:

De acuerdo a la necesidad y presupuesto asignado para esta contratación, el supervisor asignado autorizará, ampliará o disminuirá la cantidad de agentes de servicio relacionados en los ítems IT-BPO-37-6, IT-BPO-38-7, IT-BPO-33-1, IT-BPO-25-46, IT-BPO-25-1, IT-BPO-25-16, IT-BPO-29-61, IT-BPO-29-586, IT-BPO-32-1, IT-BPO-32-1336, IT-BPO-28-1, IT-BPO-25-16, IT-BPO-31-1. del catálogo de Acuerdo Marco, Servicios de BPO II.

No será obligación de Migración Colombia permanecer con un número fijo de agentes de servicio.

AGENTES SOLICITADOS	LUGAR DE SERVICIO	CANTIDAD
Agente en sitio/Agente General para Conmutador	Call Center	2
Agente en sitio / Agente Técnico para Call Center	Call Center	36
Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada – Agente técnico)	Call Center	1
Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada – Agente Profesional)	Call Center	1
Agente Bilingüe Técnico – en sitio	Call Center	2
Agente Bilingüe Profesional – en sitio	Call Center	1
Agente en sitio / Agente en redes sociales	Instalaciones del contratista para Contact Center	2
Agente en sitio / Agente Técnico en PQRS		8
Agente en sitio/Agente Profesional		2
Agente Minero de datos		1
Supervisor de servicios BPO		3
Líder de Calidad		3

Formador		1
Agente Front Office sin herramienta para los diferentes Centros Facilitadores de Servicios Migratorios	El Dorado	2
	Arauca	2
	Bogotá	2
	Cali	2
	Cúcuta	2
	Medellín	2
	TOTAL	**75**

Alcance de los desarrollos a realizar
1. IVR
2. Plataforma agendamiento de citas
3. Plataforma que permita subir y consultar cedulas de extranjería, integrado con el IVR y l apágina de Migración Colombia
4. Radicación de PQRS por omnicanalidad, integración de voz y WhatsApp
5.Desarrollo de APP para android e IOS
6. Chat

Integración aplicaciones

Aplicación	Observación
Agendamiento de citas	Desarrollada por el proveedor, se encuentra ubicada en la página de migración Colombia y le permite al ciudadano generar la asignación y consulta de las citas disponibles para los tramites de la entidad.
Cédula de Extranjería	Interacción que permite realizar la consulta en las bases de datos suministradas por el cliente para que el resultado sea indicando por el ivr mediante sistema TTS de traducción de texto a voz, adicional debe star disponible en la página de Migracion Colombia
Radicación PQRS Onmicanal	Genera la integración omnicanal Voz-texto de manera simultánea con el fin de generar la recolección de datos por medio del WhatsApp y que se le reproduzca en voz la información captada. Al generar le recolección de los datos, genera la inserción en el módulo de casos de CRM como pqrs según la solicitud del ciudadano y crear el caso en C3 ampliación de Migración Colombia
Ventanilla Virtual	Se genera la integración del botón de ventanilla virtual desde la página de migración Colombia en la cual, el ciudadano podrá ingresar al chat, videollamada, opción de llamar mediante la página y la opción déjanos llamarte que corresponde a la devolución de llamadas.
Redes sociales	Automatización de la atención de las diferentes redes sociales mediante Chat Boot e inteligencia artificial.

6. ACUERDOS NIVELES DE SERVICIO

La calidad o el desempeño del servicio prestado por el proveedor para el Contact Center de Migración Colombia, se establecerán acorde al numeral 5 - "Niveles de servicio", de las páginas 120 a 132, del ANEXO 1. FICHAS TECNICAS Y CONDICIONES TRANSVERSALES / Proceso de Contratación CCENEG-033-01-2020.

Tiempo de atención canales: Telefónico o voz (La selección de este indicador excluye el de nivel de servicio para el canal voz).
Tiempo de atención canales: Chat y Web (Web callback, clic to call)
Tiempo de atención: Videollamada
Promedio del nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio
TMO (Tiempo Medio de Operación).
Eficacia: Telefónico o Voz, Chat, Fax o Fax Virtual, Correo Electrónico, Web (Web callback, clic to call)

2.5 Obligaciones del contratista.	**2.5.1. Generales.**	**Cláusula 12 Obligaciones de los Proveedores (pág. 13 a 15) / minuta Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021.** Las siguientes son las obligaciones de los Proveedores derivadas del presente Acuerdo Marco: Obligaciones generales del Acuerdo Marco: 11.1. Entregar a Colombia Compra Eficiente en la oportunidad que esta señale, la información necesaria para incluir en el Catálogo y para la operación de la Tienda Virtual del Estado Colombiano. 11.2. Conocer y operar adecuadamente el portal de Proveedores de la Tienda Virtual del Estado Colombiano en los términos definidos en las guías de la Tienda Virtual. 11.3. Cumplir con los procesos definidos en la guía de proveedores para el Acuerdo Marco. 11.4. Responder en las condiciones dentro del término previsto en los Documentos del Proceso a todas las Solicitudes de Cotización de las Entidades Compradoras. La no cotización en los términos descritos dará lugar a que las Entidades Compradoras reporten a Colombia Compra Eficiente la situación y proceda a adelantar el procedimiento administrativo sancionatorio por incumplimiento de las obligaciones derivadas del acuerdo marco. 11.5. Informar a Colombia Compra Eficiente cualquier cambio en su condición como Proveedor, bien sea cambios de nombre, ser parte de fusiones o adquisiciones o reorganizaciones empresariales. 11.6. Informar de inmediato a Colombia Compra Eficiente cuando se abstenga de cotizar o suspenda la entrega de los servicios BPO por mora de la Entidad Compradora. 11.7. Prestar los Servicios BPO de acuerdo a las condiciones de los Documentos del Proceso, incluido el "Anexo 1. Fichas técnicas y condiciones transversales del Pliego de Condiciones. 11.8. Informar a Colombia Compra Eficiente de manera inmediata cuando conozca de posibles hechos de colusión, corrupción o cualquier hecho delictivo que se presente entre los Proveedores del Acuerdo Marco de Precios, o entre estos y terceros. 11.9. Cumplir con los plazos establecidos en el Acuerdo Marco. 11.10. Abstenerse de cotizar precios por encima de los precios máximos permitidos calculados con el procedimiento de la Cláusula 9. Los precios cotizados por encima de los precios máximos permitidos se entenderán como cotizados a los precios máximos permitidos. 11.11. Abstenerse de modificar o alterar la información y las fórmulas de cálculo de la Solicitud de Cotización y de los formatos disponibles en la Tienda Virtual del Estado Colombiano. 11.12. Al momento de cotizar en caso de fallas en la Plataforma TVEC, el proveedor deberá seguir el procedimiento de indisponibilidad https://www.colombiacompra.gov.co/soporte/indisponibilidad-en-las-plataformas. De cualquier manera, deberá reportar el error o falla en la plataforma o en el simulador por lo menos con dos horas de anterioridad a la hora de cierre de los eventos de cotización. 11.13. Garantizar que ninguna de las condiciones y especificaciones técnicas establecidas en el Acuerdo Marco y en el pliego de condiciones generan costos adicionales a las Entidades Compradoras o a Colombia Compra Eficiente para la contratación de Servicios BPO 11.14. Contar durante toda la vigencia del Acuerdo Marco con la capacidad de los agentes requeridos para cada lote en que resulte adjudicado y por cada Orden de compra 11.15. Abstenerse de utilizar la información entregada por la Entidad Compradora para cualquier fin distinto a la ejecución de la Orden de Compra. 11.16. Responder ante la Entidad Compradora y ante terceros por la divulgación indebida o el manejo inadecuado de la información entregada por la Entidad Compradora para el desarrollo de las actividades contratadas. 11.17. Mantener durante la vigencia del Acuerdo Marco y de las Órdenes de Compra las condiciones con las cuales adquirió puntaje técnico adicional, de industria nacional y de vinculación a personas en condición de discapacidad en los casos que aplique. 11.18. Remitir a la Entidad Compradora los soportes que certifiquen que se encuentra al día con las obligaciones de pago de los aportes al sistema de seguridad social y de salud 11.19. Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de Colombia Compra Eficiente o las Entidades Compradoras eficaz y oportunamente, de acuerdo con lo establecido en el presente documento. Considerar a cada una de las Entidades Compradoras como clientes prioritarios. 11.20. Entregar la información requerida por las Entidades Compradoras para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago. 11.21. Entregar a Colombia Compra Eficiente un reporte de los servicios prestados al amparo del Acuerdo Marco, con los inconvenientes recurrentes durante la vigencia, diez (10) días hábiles después del vencimiento del plazo del Acuerdo Marco. 11.22. Informar a Colombia Compra Eficiente cuando una Entidad Estatal de la Rama Ejecutiva del Poder Público del orden nacional, pretenda contratar Servicios BPO por fuera del Acuerdo Marco. Esta información debe darla dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en la cual el Proveedor recibió la solicitud de cotización o de información comercial, o tuvo conocimiento del Proceso de Contratación que adelanta la Entidad Estatal. 11.23. Informar a Colombia Compra Eficiente 30 días después del vencimiento de la Orden de Compra que venza más tarde en el tiempo, si existen Entidades Compradoras con obligaciones de pago pendientes. 11.24. Informar a Colombia Compra Eficiente cuando una Entidad Compradora no expida el correspondiente Registro Presupuestal para dar inicio a la ejecución de la orden de compra. 11.25. Informar a la Entidad Compradora y a Colombia Compra Eficiente, en el plazo establecido para responder la Solicitud de Información y la Solicitud de Cotización la existencia de posibles conflictos de interés con una Entidad Compradora en los términos de la Cláusula 22 11.26. Informar a Colombia Compra Eficiente cualquier cambio en la persona que representa al Proveedor en la administración y ejecución del Acuerdo Marco, a quien deben dirigirse las comunicaciones y notificaciones de acuerdo con lo establecido en la Cláusula 30Cláusula 30 11.27. Cumplir con el Código de Ética de Colombia Compra Eficiente. 11.28. Cumplir con los Términos y Condiciones de la Tienda Virtual del Estado Colombiano. 11.29. Constituir una garantía de cumplimiento dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la suscripción del acuerdo marco a favor de Colombia Compra Eficiente, por el valor, amparos y vigencia establecidos en la Cláusula 18 11.30. Informar por escrito cualquier solicitud de modificación del Acuerdo Marco al asegurador que expida la garantía de cumplimiento. 11.31. Entregar a Colombia Compra Eficiente el documento que acredite la adecuada notificación de la modificación al asegurador, en la fecha prevista para la firma de la modificación del Acuerdo Marco.

		11.32. Cumplir con las disposiciones del Acuerdo Marco durante la vigencia de todas las Órdenes de Compra, aun cuando estas excedan la vigencia del Acuerdo Marco. 11.33. Publicar las facturas en la Tienda Virtual del Estado Colombiano. 11.34. Cumplir con la guía para Cotizar en la Tienda Virtual del Estado Colombiano. 11.35. En caso que el Proveedor haya adquirido puntaje durante la Operación principal por el Ethical Hacking deberá entregar a Colombia Compra Eficiente anualmente un certificado expedido por el experto en donde evidencie que se ralizo una prueba de Ethical Hacking durante la vigencia certificada, de igual forma esta certificación deberá incorporar la certificación del experto o expertos encargados de realizar el ethical hacking en CEH (Certified Ethical Hacker), ECSA (EC. Council Certified Security Analyst), LPT (Licenced penetration tester) o CPTE (Certified Penetration Tester Engenieer).
	2.5.2. Específicas.	**Obligaciones específicas del Acuerdo Marco (pág. 15 a 18) / minuta Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021.** 11.36. Constituir una garantía de cumplimiento 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 Cláusula 18 11.37. 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. 11.38. Garantizar que el servicio de soporte técnico permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los tiquetes generados hasta su cierre 11.39. Cumplir con la totalidad de las actividades descritas en la Cláusula 8 11.40. Entregar la información requerida por las Entidades Compradoras para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago. 11.41. Suscribir el Acta de inicio y el cronograma de actividades de común acuerdo con la entidad compradora para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio de BPO. 11.42. 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. 11.43. Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales 11.44. Contratar un tercero especializado para realizar pruebas de seguridad a la infraestructura al menos una (1) vez por año, para identificar las vulnerabilidades en la infraestructura utilizada para la prestación de los Servicios BPO, según las definiciones estándar del mercado y adoptar las medidas de seguridad sugeridas en las pruebas para mitigar las vulnerabilidades. 11.45. Proponer a la Entidad Compradora e implementar según requerimiento estrategias de atención en los períodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inesperados. 11.46. Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo a los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad Compradora 11.47. Cumplir con los plazos establecidos en el Acuerdo Marco 11.48. Contar y ejecutar en los casos que sea necesario los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad compradora 11.49. Realizar back up constante a la información adquirida a través de la prestación de Servicios BPO. 11.50. 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. 11.51. Mantener la debida confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución de la Orden de Compra. 11.52. Cumplir las condiciones y los ANS establecidos en el pliego de condiciones de acuerdo a los servicios solicitados y a los niveles de servicio establecidos 11.53. Abstenerse de cobrar dinero adicional a los beneficiarios de las Entidades Compradoras por la prestación de Servicios BPO 11.54. Remitir a la Entidad Compradora los soportes que certifiquen que se encuentra al día con las obligaciones de pago de los aportes al sistema de seguridad social y de salud 11.55. Garantizar el ancho de banda promedio por puesto de trabajo durante la vigencia del Acuerdo Marco, de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor. 11.56. Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de Colombia Compra Eficiente o las Entidades Compradoras eficaz y oportunamente, de acuerdo con lo establecido en el presente documento. 11.57. Atender los cambios solicitados por la Entidad Compradora, respecto a configuraciones de los servicios contratados (por ejemplo, cambios en el menú del IVR), en un plazo máximo de 5 días hábiles. 11.58. 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. 11.59. Garantizar el cumplimiento de la normatividad legal vigente relacionada en aquellas órdenes de compra en que el Proveedor se comprometa a prestar los Servicios BPO con agentes en la modalidad de teletrabajo si la Entidad no requiere agentes en las instalaciones de la Entidad. El proveedor se obliga a cumplir con la totalidad de requisitos de la política de Teletrabajo establecidos por el Gobierno Nacional. Durante el tiempo en que persistan las condiciones de trabajo en casa previstas por el Gobierno nacional con ocasión de la Pandemia ocasionada por el Covid – 19, el proveedor podrá ofrecer el servicio en estos términos a las entidades estatales. Lo anterior sin perjuicio de que, una vez superadas tales circunstancias excepcionales, el proveedor deba implementar la política de teletrabajo de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1221 de 2008 si busca ofrecer esta modalidad a las entidades compradoras. 11.60. Considerar a cada una de las Entidades Compradoras como clientes prioritarios. 11.61. 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. 11.62. Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al Proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo. 11.63. Mantener actualizada la información requerida por el SIIF. 11.64. 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.

		11.65. Acompañar y facilitar los procesos de enrutamiento, traslado y recepción de las líneas telefónicas de propiedad de la Entidad Compradora que sean requeridas para la prestación del servicio, en caso de que la Entidad Compradora así lo requiera. 11.66. 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 11.67. Permitir la interconexión vía web o a través de un canal dedicado a las herramientas de la Entidad Compradora que se requieran para la prestación del servicio 11.68. 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. 11.69. Mantener durante la vigencia del Acuerdo Marco y de las Órdenes de Compra las condiciones con las cuales adquirió puntaje técnico adicional, a saber: A) Incentivo de primer empleo. El Proveedor deberá mantener durante toda la vigencia del Acuerdo Marco la cantidad de agentes vinculados con este requisito. Para verificar el cumplimiento de la presente obligación, el proveedor deberá aportar a la supervisión de la orden de compra cuando le sea requerido lo siguiente: El reporte del Sistema Fosyga, SISPRO u otro medio que acredite que cada persona vinculada tiene provisión de primer empleo. Durante toda la vigencia del Acuerdo Marco el proveedor deberá mantener el personal con el que acreditó puntaje adicional de conformidad con la cantidad de puntos obtenidos en relación con la cantidad de agentes por cada orden de forma en atención a lo dispuesto en el Pliego de Condiciones. Para este caso la Entidad Compradora no deberá solicitar la experiencia de la ficha técnica del agente en caso que dicho agente sea vinculado por medio del primer empleo. B) Mujeres cabeza de familia - El Proveedor deberá mantener durante toda la vigencia del Acuerdo Marco la cantidad de mujeres cabeza de familia vinculadas. Para verificar el cumplimiento de la presente obligación, el proveedor deberá aportar a la supervisión de la orden de compra cuando le sea requerido lo siguiente: Declaración juramentada, , de cada mujer cabeza de familia vinculada, en la que acredite tal condición, la planilla de aportes parafiscales que refleje el total de empleadas vinculadas laboralmente u otra modalidad de contratación. 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. 11.70. 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. 11.71. El Proveedor deberá dar prioridad a la entrega de informes y requerimientos de la entidad compradora por medios electrónicos garantizando la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información, en caso de que la entidad requiera la información en medios físicos el proveedor deberá usar papeles elaborados con elementos reciclados, fuentes forestales disponibles o con el sello ambiental colombiano. 11.72. El Proveedor deberá garantizar la disposición final de los elementos tecnológicos de hardware que hayan cumplido con su ciclo de vida útil durante la ejecución de las Órdenes de Compra que le sean adjudicadas dentro de la vigencia del Acuerdo Marco de Precios. 11.73. El Proveedor deberá entregar a la entidad compradora con la que haya suscrito una Orden de Compra de manera anual el análisis de vulnerabilidades de la infraestructura tecnológica utilizada para la prestación de los Servicios de BPO.
2.6 Obligaciones de Migración Colombia.		**Cláusula 13 Obligaciones de las Entidades Compradoras (pág. 18 a 20),** relacionadas en la minuta Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021.
2.7 Informes y/o productos.		En cumplimiento de el **numeral 11.71. Obligaciones específicas del Acuerdo Marco** ***11.71.*** *El Proveedor deberá dar prioridad a la entrega de informes y requerimientos de la entidad compradora por medios electrónicos garantizando la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información, en caso de que la entidad requiera la información en medios físicos el proveedor deberá usar papeles elaborados con elementos reciclados, fuentes forestales disponibles o con el sello ambiental colombiano.* **ESTADÍSTICAS E INFORMES DE GESTIÓN DEL PROVEEDOR:** Dentro de la operación del servicio de BPO para el Centro de Contacto Ciudadano o Contact Center, constituye parte de la información registrada en los informes de gestión que deberá entregar el proveedor dentro de los tres (3) primeros días hábiles de cada mes. Con la siguiente composición de temarios e información: 1. Base de datos del mes inmediatamente anterior o a la culminación del año, base completa año calendario y los datos en Excel con gráficas editables. 2. Un informe estadístico presentado en Word con sus respectivas gráficas con los siguientes temas: 3. Número de llamadas de las líneas de la entidad contratadas (Bogotá, nacional, 01-8000, buzones virtuales) llamadas recibidas, atendidas, abandonadas, atendidas antes de 30" o el tiempo estimado según acuerdo de las dos partes. 4. Tipo de consulta por el medio de contacto (teléfono, chat, chatbot, video llamada, agendamiento, mensajería sms, click to call y virtual hold, estableciendo la diferencia de servicio en horas pico). 5. Género que se contactó vs. canal de contacto y lugar de contacto. 6. Lugar de contacto por continente y por país en cada uno de las líneas ofrecidas. 7. Escalonamiento por consulta al Grupo de Servicio al Ciudadano de Migración Colombia, dividida en tres tipos: 8. Información básica general 9. Atención especializada en un tema particular e Migración Colombia 10. Denuncias ciudadanas frente a procesos de carácter penal (Línea anticorrupción que le sea asignada) 11. Canal de contacto vs. tipo de consulta (por tema y subtema). 12. Edad de contacto vs género discriminado por rangos de edades 13. Llamadas por Regional y discriminado con los mismos temas de los puntos (a, b, c, d, e, f y g). 14. Monitoreo de extensiones de Migración Colombia 15. Llamadas entrantes por el PBX, que pertenezcan al call center. 16. Estadísticas de Virtual Hold.

Estadísticas del agentamiento de extranjería y verificaciones:

a. PQRS radicadas por el Call Center
b. Estadísticas APP, general y discriminado por tipo de consultas y usabilidad de la APP
c. Canal de recepción de las interacciones
d. Top 10 de trámites y servicios más frecuentes en atención de servicio (CFSM)
e. Top 10 de los países en los cuales solicitan más consultas.
f. Resultados encuesta telefónicas por el servicio presentado, discriminado por gráficas y tablas editables:

- Número de encuestas.
- Categorización de la encuesta y tabulación.
- Género vs Edad.
- Lugar de contacto.
- Trámite o servicio que presentó más dificultad
- Sugerencias de la ciudadanía frente al servicio prestado
- Todos los informes deben tener la fuente de consulta de la información, es decir, el pie de página con las referencias correspondientes.
- Link y /o perfil de conexión al aplicativo de extracción de información en el evento en que este sea aportado por la nube del proveedor.

APLICACIÓN TECNOLÓGICA – APP:

- Número de interacciones realizadas desde el aplicativo APP
- Número de descargas discriminada por tienda del mes
- Número de descargas discriminadas por tienda histórico
- Tipo de trámite o servicio consultado
- Comparativo de canales de más uso por la APP
- País de contacto por la APP
- Rango de edades
- Ubicación
- Sexo

IDIOMAS: Todos los servicios solicitados y detallados por los canales, se deberán atender en español e inglés, según la necesidad del ciudadano. Bajo las estadísticas actuales que maneja la Entidad se estima que el 98% de los ciudadanos que contactan a Migración Colombia, lo hacen en el idioma oficial de Colombia: español, entre tanto el 2% lo realiza en inglés.

NÚMEROS DE CONTACTO: El proveedor deberá garantizar a la Entidad la continuidad de los números de su propiedad, actualmente local de Bogotá 605-5454, línea gratuita nacional 01-8000-510-454 y línea anticorrupción que le sea asignada. Asimismo, se deberá proveer la conectividad necesaria para que a nivel Regional (territorio nacional) el ciudadano pueda marcar los números locales de cada ciudad y este número interconecte con el PBX de la Entidad (605-5454) y sea atendido por el Call Center Central. De esta manera, las Regionales no tendrían un número directo de contacto, sólo el Call Center nacional.

HORARIOS: Los Horarios de Atención serán**:**

- Call Center que incluye: atención telefónica (trámites y servicios), Chat, mensajería SMS, Video llamada que funcionará de la siguiente manera: lunes a viernes: 07:00 a 18:00, sábados: 08:00 a 13:00.

- Conmutador a nivel nacional, funcionaría de la siguiente manera: lunes a viernes; 07:00 a 18:00 y sábados: 08:00 a 13:00. En los tiempos muertos, es decir cuando no haya horario de atención al público deberá entrar en funcionamiento el Virtual Hold y el Chatbot.

- Línea anticorrupción que, funcionaría de la siguiente manera: lunes a viernes; 07:00 a 18:00 y sábados: 08:00 a 13:00. En los tiempos muertos, es decir cuando no haya horario de atención al público deberá entrar en funcionamiento el Virtual Hold y el Chatbot.

- Agendamiento y consulta de citas a nivel nacional: lunes a Domingo: 24 horas al día, a través de internet (página web de Migración Colombia), lunes a viernes. En Call Center, de lunes a sábado de acuerdo a la atención prevista anteriormente por el canal que se use, sujeto a modificaciones.

Los horarios de atención anteriormente descritos, podrán ser modificados de manera conjunta con el proveedor, de acuerdo a los resultados o necesidades de la operación.

INFORME DE SEGURIDAD EN LA INFORMACIÓN:

Dentro de los informes de gestión mensual de servicio, relacionar el cumplimiento y garantía de Seguridad de la información, sobre cada uno de los servicios prestados a la entidad, para los datos personales y de consulta entregados por los ciudadanos que realizan las solicitudes, quejas, inquietudes y reclamos, así como el agendamiento de citas para trámites y servicios migratorios a través del portal

	web, App, línea de atención y demás canales de comunicación de Migración Colombia, a fin de resguardar y proteger la información buscando mantener la confidencialidad e integridad de los datos entregados. Este informe debe incluir la estadística de información de registros protegidos desde el inicio del servicio prestado, hasta la fecha del informe. 1. Realizar y entregar anualmente, el análisis de vulnerabilidades con prueba de penetración (ethical hacking) sobre cada uno de los servicios que el proveedor adjudicado a esta contratación presta a Migración Colombia, con certificación emitida por una empresa externa especializada. 2. Realizar y confirmar el cumplimiento de la apertura de cupos para agendamiento semanal de trámites y servicios en cada Centro Facilitador de Servicios Migratorios y Puestos de Control Migratorio, para los procesos de Extranjería y Verificación Migratoria de acuerdo a lo establecido por Migración Colombia.

7. MODALIDAD DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA Y SU JUSTIFICACIÓN INCLUYENDO LOS FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE SOPORTAN LA CONTRATACIÓN.

Régimen Jurídico aplicable:

El contrato a suscribir estará sometido a la legislación y jurisdicción colombiana y se rige por las normas de la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007, la Ley 1474 de 2011, el Decreto Ley 019 de 2012, el Decreto 1082 de 2015 y demás normas que las complementen, modifiquen o reglamenten y por las normas civiles y comerciales que regulen el objeto del contrato.

Modalidad de Selección:

Conforme con lo establecido en el artículo 2, numeral 4, parágrafo 5 de la ley 1150 de 2007 y los artículos 2.2.1.2.1.2.7. al artículo 2.2.1.2.1.2.10. del Decreto 1082 del 2015. La selección del contratista para "Contratar el servicio de contact center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudanía, establecidos por Migración Colombia", se realiza mediante el procedimiento de Selección Abreviada para la Adquisición de Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes por compra por catálogo derivado de la celebración de Acuerdos Marco de Precios.

8. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y LA JUSTIFICACIÓN DEL MISMO.

5.1 Valor del contrato.	El valor del contrato será hasta por la suma de **($3.670.000.000,00)** incluidos los impuestos a que haya lugar. El valor final del contrato corresponderá a la prestación efectiva y real del servicio. En caso de terminación anticipada, cesión o suspensión del contrato, sólo habrá lugar al pago proporcional de los servicios efectivamente prestados.
5.2 Justificación.	Migración Colombia requiere los servicios de operación y experiencia del servicio de BPO para Contact Center, que permita realizar el proceso de validación, registro, atención, orientación e información al ciudadano sobre los procesos misionales de Migración Colombia. Dando prioridad a la atención y respuesta a la necesidad de los requerimientos que radica ciudadanía a través de los canales de comunicación de la entidad. Servicios a prestar a través de una empresa especializada en el sector del Contact Center, con amplia experiencia, especialización en administración de información, con aplicación de modelos de gestión para atención y servicio al cliente a través de call center, plataforma de IVR transaccional, plataformas de atención virtual como el chatbot, chat web, videollamada, aplicación app, toda la capacidad tecnológica así como de personal, a través de los agentes de servicio para call center, agentes presenciales para los Centros Facilitadores de Servicios Migratorios y Puestos de Control Migratorio, agentes de PQRS para la radicación, asignación y respuesta de PQRS, etc., a fin de efectuar las interacciones respectivas de acuerdo a los requerimientos y niveles de servicio establecidos por Migración Colombia. Por tanto, para Migración Colombia ha sido fundamental la prestación del servicio de cara a la ciudadanía y la satisfacción de la misma, en los productos recibidos a nombre de la entidad. Es por eso que desde el año 2013 y hasta la vigencia actual, procura satisfacer las necesidades de información directa frente a los servicios prestados por la institución. Con estos recursos económicos se viene cubriendo el servicio objeto de esta contratación, debido al aumento en orientación a la ciudadanía, la recepción, análisis y gestión de respuesta a PQRS, el agendamiento obligatorio para trámites y servicios migratorios, el incremento en atención en la línea telefónica, así como el mantenimiento de las plataforma de agendamiento y nuevos desarrollos tecnológicos para mejora del servicio actual, acatando el cumplimiento de las diferentes disposiciones impartidas por el Gobierno Nacional en materia migratoria, como fue la otorgación de diferentes versiones de PEP, PEPRAMV, PEPFF, Tarjetas de Movilidad Fronteriza para ciudadanos venezolanos, las diferentes disposiciones del Gobierno Nacional como prevención a la pandemia por Covid-19, así como la ejecución de recursos presupuestales para la implementación del Estatuto Temporal de Protección. Teniendo en cuenta el servicio ejecutado en los anteriores contratos, se realiza una proyección para una nueva contratación, a fin mantener los costos mensuales con un beneficio adicional sobre la prestación en los canales de atención a la ciudadanía. Sin embargo, se evidenció que en los últimos meses y debido a la implementación del Estatuto temporal de Protección para regularizar la condición migratoria de ciudadanos venezolanos en Colombia, aumenta los servicios de atención, orientación a la ciudadanía a través de agentes

	presenciales, y de gestión de respuesta para PQRS, aumento en la atención para llamadas telefónicas, aumento en servicio obligatorio de agendamiento, se realizan nuevos desarrollos tecnológicos en la plataforma web de Migración Colombia, lo que conlleva el incremento de costos en la factura mensual de acuerdo al servicio prestado. El valor se determinó teniendo en cuenta la ejecución presupuestal de contratos anteriores para el cubrimiento de todos los canales de servicios para Contact Center de Migración Colombia. El presupuesto oficial de esta contratación, se basó en los contratos de prestación de servicios profesionales que ha venido suscribiendo la entidad y la negociación adelantada con el futuro contratista, para lo cual se ha establecido como honorarios del presente proceso, la suma del contrato será hasta por la suma de **TRES MIL SEISCIENTOS SETENTA MILLONES DE PESOS ($3.670.000.000,00)** incluidos los impuestos a que haya lugar. El valor proyectado para esta contratación obedece también al análisis en entidades públicas que han adelantado contrataciones con objetos similares al presente, como se señalan más adelante en el presente estudio previo. Por lo anterior, se solicitó autorizar el uso de vigencia futura para contratación del servicio de Contact Center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, establecidos por Migración Colombia, hasta 15 de octubre de 2024 el cual fue aprobado por Min hacienda con documento Radicado 2-2023-056341 Bogotá D.C., 25 de octubre de 2023 a las 10:19.
5.3 Ofrecimiento más favorable.	La verificación de cumplimiento de la capacidad jurídica, técnica y financiera, las condiciones de experiencia del oferente para la ejecución del objeto y de las obligaciones contractuales no dará derecho a la asignación de puntaje, sólo conducirá a determinar si la propuesta es hábil para ser evaluada. Por tratarse de una contratación Acuerdo Marco de Precios, no se aplicarán factores de evaluación ni de ponderación, siendo en este caso, la verificación y comprobación, del cumplimiento de los requisitos jurídicos, financieros y técnicos, la base para la aprobación de la oferta presentada.
5.4 Certificado de disponibilidad presupuestal.	La contratación, cuenta con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal: Número: 52923 del 13 de septiembre de 2023. El CDP mencionado afecta el Rubro Presupuestal C-1199-1002-12-0-1199065-02 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS – SERVICIOS TECNOLÓGICOS - FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES Y EVOLUCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN MIGRACIÓN COLOMBIA NACIONAL, Fuente: Nación; Recurso: 11; Situación: CSF, expedido por el Grupo Financiero de la UAEMC. En caso que aplique: Recursos de vigencias futuras del año: 2023 / 2024 Valor: 183.500.000 / 3.486.500.000 CDP y No. de Autorización: 52923 del 13 de septiembre de 2023 / 77323 del 25 de octubre de 2023
5.5 Forma de Pago	La forma de pago se efectuará de acuerdo con lo establecido en la cláusula 11 Facturación y Pago del acuerdo Marco de Precio, tendiente a “Contratar el servicio de Contact Center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudanía, establecidos por Migración Colombia.”, contrato CCE. El valor del servicio a cancelar se realizará sobre los servicios prestados, es decir por demanda de los mismos. El Proveedor debe facturar mensualmente los Servicios BPO efectivamente prestados a la entidad compradora, contado desde el inicio de la Orden de Compra. El Proveedor debe presentar la cuenta de cobro o factura dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al mes en que se prestó efectivamente el servicio. El Proveedor debe presentar la cuenta de cobro o factura en la dirección indicada para el efecto por la Entidad Compradora y publicar una copia en la Tienda Virtual del Estado Colombiano. De conformidad con la Ley 1231 de 2008 Las Entidades Compradoras deben aprobar o devolver las cuentas de cobro dentro de los tres (3) días calendario siguientes a su recepción y pagarlas dentro de los 30 días calendario, siguientes a la fecha de presentación de la cuenta de cobro. Si la cuenta de cobro no cumple con las normas aplicables o la Entidad Compradora solicita correcciones a la misma, el término de 30 días calendario empezará a contar a partir de la presentación de la nueva cuenta de cobro. La cuenta de cobro debe ser presentada entre otros con: (i) los soportes del pago de los aportes al sistema de seguridad social del personal que prestó el servicio durante y (ii) el informe de prestación de los Servicios BPO. La Entidad Compradora fijará las condiciones particulares para facturación con las que debe cumplir el Proveedor, informándole a este si requiere de algún documento

	o formato adicional a los indicados anteriormente. Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y (I) Millenium BPO Sa (II) Emtelco SAS (III) Cobranza Nacional De Créditos SAS (IV) BPM Consulting Ltda. - Business Process Management Consulting Ltda. (V) Outsourcing Servicios Informáticos SA (VI) Unión Temporal Servicios BPO (VII) Unión Temporal ASD-IQ [Hoja 13 de 32] 13 Con base en el calendario de implementación establecido en el artículo 20 del Título VI de la Resolución 042 del 5 de mayo de 2020 expedida por la Dian, los sujetos obligados deben expedir Factura Electrónica de Venta según los parámetros establecidos en dicha resolución. En el caso que, se presenten diferencias en el proceso de facturación para el tema de retención de gravámenes adicionales o de impuestos asociados a las Órdenes de Compra, esto deberá ser resuelto entre la Entidad Compradora y el Proveedor, no obstante, para el caso de aquellas entidades compradoras que aún se encuentran ajustando sus procedimientos a las nuevas disposiciones de la DIAN el proveedor deberá entregar la factura de acuerdo con las disposiciones internas de la Entidad Compradora para lo cual deberá concertar el procedimiento con el supervisor de la Orden de Compra. El Proveedor debe cumplir con las obligaciones derivadas de la Orden de Compra mientras el pago es formalizado. En caso de mora de la Entidad Compradora superior a 30 días calendario, el Proveedor podrá suspender los servicios que se encuentren pendientes a la Entidad Compradora hasta que esta formalice el pago. El proveedor deberá aplicar descuento al precio de los Servicios BPO en las facturas entregadas a la Entidad Compradora en el caso que los Servicios BPO prestados no hayan cumplido con lo establecido en el ANS, en atención al o los indicadores incumplidos. Los precios que contengan un valor monetario en decimales deberán ser aproximados a su entero más cercano, de la siguiente forma: (i) decimales menores o iguales a 5 serán aproximados al entero inferior y (ii) decimales mayores a 5 serán aproximados al entero superior.
5.6 Plazo.	El plazo de ejecución del contrato será hasta el **27 de junio de 2024,** contado a partir de la suscripción del acta de inicio correspondiente, previo el cumplimiento de los requisitos legales de ejecución, es decir, la expedición del registro presupuestal y la aprobación de la garantía única por parte de la Entidad, una vez sea constituida y presentada en debida forma por el contratista**.**

9. GARANTÍAS QUE LA ENTIDAD ESTATAL CONTEMPLA EXIGIR EN EL PROCESO DE CONTRATACIÓN.

6.1 Exigibilidad.	***Sí*** ***___X__*** ***No*** **_____**
6.2. Justificación.	Los Proveedores del Acuerdo Marco deben constituir una garantía de cumplimiento 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 vigencias establecidos en la Tabla 2. En caso de siniestro que afecte la garantía de cumplimiento, el Proveedor deberá ajustar la suficiencia de la garantía, en los amparos respectivos, de forma tal que cumpla con lo señalado en la Tabla 2 después de haber sido afectada. El valor de los amparos de la garantía de cumplimiento es calculado de acuerdo con el valor de la Orden de Compra. **Tabla 2 Suficiencia de la garantía a favor de las Entidades Compradoras** Fuente: Colombia Compra Eficiente. La vigencia de la garantía y sus amparos debe iniciar desde la colocación de la Orden de Compra. La Entidad Compradora debe aprobar la garantía de cumplimiento dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su envío por parte del Proveedor. Los Proveedores deberán ampliar la garantía dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en la que la Orden de Compra sea modificada, adicionada y/o prorrogada. La vigencia de la garantía debe ser ampliada por los plazos señalados en la Tabla anterior. En todo caso de conformidad al Decreto 1082 de 2015 la garantía de cumplimiento debe estar vigente hasta la liquidación.

Amparo	Suficiencia	Vigencia
Cumplimiento del contrato	15% del Valor de la Orden de Compra	Duración de la Orden de Compra y un (1) año más
Calidad del Servicio	10% del Valor de la Orden de Compra	Duración de la Orden de Compra y un (1) año más
Pago de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales	5% del Valor de la Orden de Compra	Duración de la Orden de Compra y (3) tres años más

	En caso de declaratoria de incumplimiento que afecte la garantía de cumplimiento, el Proveedor deberá ajustar la suficiencia de la garantía, en los amparos respectivos, de forma tal que cumpla con lo señalado en la Tabla 2 después de haber sido afectada.

10. OTROS ASPECTOS DEL CONTRATO.

7.1 Lugar de ejecución.	La ejecución del contrato se realizará en la sede principal, Centros Facilitadores de Servicios Migratorios y Puestos de Control Migratorio que estime la entidad, así como en las instalaciones del Contratista.
7.2 Seguimiento.	La supervisión y control de la ejecución del contrato estará a cargo de: **Cargo:** COORDINADORA GRUPO ATENCION Y RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO **Dependencia:** GRUPO ATENCION Y RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO Deberá en el ejercicio de sus funciones observar lo dispuesto en el artículo 4 y el numeral 1° del artículo 26 de la Ley 80 de 1993 y los artículos 83 y 84 de la Ley 1474 de 2011, y el manual de contratación de la entidad. El supervisor no podrá adoptar decisiones que impliquen la modificación de los términos y condiciones previstas en el contrato, las cuales únicamente podrán ser adoptadas por el ordenador del gasto y el contratista, mediante la suscripción de las correspondientes modificaciones al contrato. La supervisión consiste en el seguimiento técnico, administrativo, financiero, contable y jurídico, sobre el cumplimiento del objeto del contrato. En ese sentido quien ejerza la supervisión se encuentra facultado para solicitar informes, aclaraciones y explicaciones sobre el desarrollo de la ejecución contractual y es responsable por mantener a la entidad informada de los hechos y circunstancias que puedan constituir actos de corrupción tipificados en conductas punibles, o que puedan poner en riesgo el cumplimiento del contrato. Al ser designado como supervisor(a), se hace responsable de velar por su correcta ejecución, cumplimiento y desarrollo del contrato, ejerciendo el control técnico, administrativo, financiero y jurídico, en su ejecución, terminación, liquidación y cierre del expediente contractual y tendrá las funciones que por la índole y naturaleza del contrato le sean propias. El supervisor entre otras funciones tendrá las siguientes: Además, serán de cargo del supervisor las funciones que específicamente se estipulan a continuación: **1.** Presentar los informes de ejecución y desarrollo de las actividades contractuales mensuales y/o finales o como haya quedado pactado en el contrato de manera cuantitativo y cualitativo. **2.** Verificar que EL CONTRATISTA cumpla con la ejecución del contrato de conformidad con lo establecido por MIGRACION COLOMBIA. **3.** Verificar que el personal que preste el servicio entrega los bienes objeto del presente contrato se encuentre afiliado al sistema de seguridad social integral salud, pensión y riesgos laborales con el fin de dar Cumplir con la política en salud y seguridad en el trabajo de acuerdo al sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (Decreto 1443 de 2014). **4.** Verificar antes de iniciar la ejecución del contrato y suscribir acta de inicio si a ello hubiere lugar si el contrato cuenta con el registro presupuestal, así como a la constitución de las pólizas, y el acta de aprobación de la misma. **5.** Verificar antes de expedir la certificación del recibo a satisfacción de las obligaciones recibidas por parte del CONTRATISTA, si el contrato cuenta con la constitución de las pólizas, y el auto de aprobación de la misma. **6.** Decidir sobre los cambios y modificaciones en las especificaciones que no afecten sustancialmente el servicio contratado. **7.** Aprobar o rechazar los elementos o materiales a utilizar, previo el examen o análisis que fueren del caso a fin de que se empleen los pactados en el contrato y se cumplan las condiciones de calidad, seguridad, economía y estabilidad adecuada. **8.** Vigilar el cumplimiento del objeto del presente contrato de conformidad con lo establecido por MIGRACION COLOMBIA y expedir las certificaciones de cumplimiento a satisfacción del mismo para efectos del pago correspondiente. **9.** Vigilar la correcta ejecución de las asignaciones presupuestales comprometidas. Para ello, se debe verificar que se expidan los respectivos Registros Presupuestales del con trato y para el caso de las adiciones en valor y modificaciones. Para los casos de contratos que se ejecutan en más de una vigencia, se debe verificar que el primer día hábil de cada vigencia se expida el respectivo Registro Presupuestal para garantizar que el contrato no se encuentre desamparado presupuestalmente. **10.** Informar a la Secretaría General y/o al Comité de Supervisión e Interventoría los aspectos relacionados con la ejecución del contrato, sin perjuicio de los que deban rendirse de manera extraordinaria cuando las circunstancias lo ameriten. **11.** Ejercer la supervisión, técnica, financiera, administrativa, contable y jurídica del contrato, indicando si ésta se ajusta al plan de trabajo o en caso contrario analizar las causas y problemas surgidos para que se

	tomen las medidas pertinentes, señalando las recomendaciones especiales y comentarios que crea convenientes (artículo 83 de la Ley 1474 de 2011). **12.** Constatar que el objeto del contrato reúna las condiciones requeridas por MIGRACION COLOMBIA y ofrecidas en la propuesta del CONTRATISTA. **13.** El supervisor no podrá exonerar a EL CONTRATISTA de ninguna de las obligaciones o deberes contractuales; tampoco podrá sin autorización escrita, ordenar cambio alguno que traiga consigo variaciones en el plazo o en el valor del contrato, ni efectuar ninguna modificación en la concepción del servicio bienes contratados. **14.** Elaborar conjuntamente con EL CONTRATISTA el acta de iniciación del contrato y demás actas que se requieran. **15.** Proyectar el acta de liquidación del contrato y suscribirla conjuntamente con el CONTRATISTA y posterior firma del competente contractual. **16.** Realizar el cierre del expediente cuando hayan vencido las vigencias de las garantías si a ello hubiere lugar. **17.** Velar por que EL CONTRATISTA cumpla con cada una de las obligaciones establecidas en presente documento. **18.** Responder disciplinaria, civil y penalmente por sus acciones y omisiones en la actuación contractual en los términos de la Constitución y la Ley. **19.** Informar a la Secretaría General y/o al Comité de Supervisión e Interventoría y a Colombia Compra Eficiente del incumplimiento o mora de las obligaciones adquiridas por EL CONTRATISTA para que se adopten las medidas legales pertinentes. **20.** Requerir a EL CONTRATISTA el cumplimiento del pago de sus obligaciones a los sistemas de Salud, Pensión, Riesgos Laborales y aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF y Servicio Nacional de Aprendizaje SENA. **21.** Comunicar al Grupo de Contratos con la debida sustentación técnica, la elaboración de prórrogas, adiciones, otrosí y/o cualquier cambio en el desarrollo del contrato, con fin de que sea presentado al comité asesor de contratación. **22.** Avalar los documentos soporte para los pagos. **23.** Actualizar el expediente virtual en el sistema documental Orfeo y en la plataforma tales como: Actas de Inicio, Actas de Liquidación, Órdenes de pago, Certificaciones de Cumplimiento, Facturas, informe de actividades sobre la ejecución del contrato y demás que surjan como consecuencia de la ejecución del presente contrato. **24.** En el evento en que se produzca un remplazo, el supervisor saliente deberá entregar un informe de ejecución del contrato al nuevo supervisor e incluirlo al expediente virtual Orfeo y en la plataforma. **25.** Las demás inherentes a su calidad de supervisor, que surjan durante el contrato y que tengan como justificación la ejecución del mismo. El supervisor que falte a su responsabilidad e incumpla cualquiera de las obligaciones aquí pactadas así como las obligaciones de vigilancia y control permanente a la correcta ejecución contractual, responderá disciplinaria, civil y penalmente por sus acciones y omisiones en desarrollo de la supervisión que le fue asignada, según lo establecido en la Constitución, la Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción, Arts. 83 y 84 y demás normas concordantes vigentes, así como lo establecido en el Manual de Contratación de Migración Colombia y la Guía Correspondiente.
7.3 Identificación del contrato.	Orden de Compra.

11. FIRMAS DEL DOCUMENTO.

COMITÉ ESTRUCTURADOR:

Parte técnica:

AREA RESPONSABLE: DIRECCION GENERAL
FUNCIONARIO RESPONSABLE: LEIDY ANDREA MARTINEZ GUTIERREZ
CARGO: PROFESIONAL DE MIGRACIÓN

FIRMA: _____

LA NECESIDAD, CONVENIENCIA Y MODALIDAD DE CONTRATACION FUE APROBADA EN COMITÉ COMPRAS REALIZADO EL 31 DE OCTUBRE DE 2023.

LOS PRESENTES ESTUDIOS PREVIOS SE FIRMAN A LOS: 30 DÍAS DEL MES DE OCTUBRE DE 2023.

Fecha: **2023-12-07**

PROCESO DE SELECCIÓN CCE – EVENTO DE COTIZACIÓN 163724/23 SERVICIOS BPO II

A continuación, nos permitimos presentar al Ordenador del Gasto la verificación de las ofertas presentadas al Acuerdo Marco de Colombia Compra Eficiente Servicios BPO II, Evento N° 163724, Cuyo objeto es: *"Contratar el servicio de Contact Center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, establecidos por Migración Colombia".*

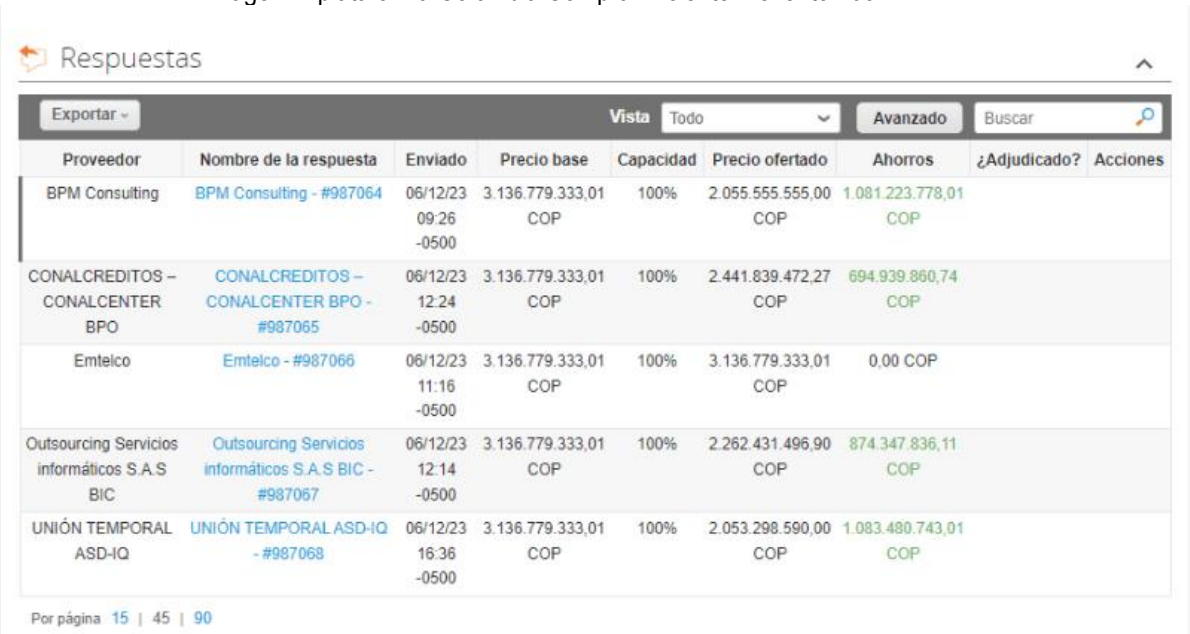
El valor del presupuesto asignado para este evento fue de $ 3.136.779.333,01 conforme quedo estipulado en el estudio previo del proceso. Se cuenta con recursos de vigencias futuras 2023 CDP 52923 y 2024 CDP 77323 del 25 de octubre de 2023

De conformidad con el cierre del proceso del día 06-12-2023 a las 17:00 horas a través de la plataforma de Colombia Compra Eficiente, se recibieron cinco (5) propuestas presentadas por los siguientes proponentes:

Tabla 1. Proponentes presentados

PROPONENTE	VALOR PROPUESTA
Unión Temporal ASD-IQ	$2.053.298.590,00
BPM Consulting	$2.055.555.555,00
Outsoursing Servicios Informáticos SAS	$2.262.431.496,90
Conalcreditos Conalcenter BPO	$2.441.839.712,00
Emtelco	$3.136.779.333,01

Imagen 1. plataforma Colombia Compra Eficiente – evento 1637244



Se procede a evaluar la propuesta de menor valor presentada **por la empresa Unión Temporal ASD-IQ**

1. VERIFICACIÓN DE LOS ITEMS SOLCITADOS

PROPONENTE UNION TEMPORAL ASD-IQ : Una vez descargado el simulador de la empresa **UNION TEMPORAL ASD-IQ,** se verifica la pestaña "cotización" donde el proponente presenta los precios de su oferta. Se confirman los 35 ítems solicitados por Migración Colombia para el presente proceso de contratación, así como el valor de cada uno, los cuales no superan el valor techo relacionados en el catálogo – lote uno para servicios BPO II Así mismo la cotización no supera el valor del presupuesto oficial asignado al evento.

Item	Cod. Matriz	Servicio	Capacidad	Unidad x Capacidad	Cantidad	Unidad x Cantidad	IQ		
							Precio con Descuento	Valor X Capacidad	Precio Total
1	IT-BPO-1-1	Troncal SIP NA NA NA NA NA	40	Mes	6	Mes	$ 28.000,00	$ 1.120.000,00	$ 6.720.000,00
2	IT-BPO-2-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador NA NA NA NA NA	60000	Minuto	6	Mes	$ 2,00	$ 120.000,00	$ 720.000,00
3	IT-BPO-4-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional NA NA NA NA NA	30000	Minuto	6	Mes	$ 34,00	$ 1.020.000,00	$ 6.120.000,00
4	IT-BPO-6-2	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva Voz sintética NA NA NA NA	600	Anuncio	1	Mes	$ 2.000,00	$ 1.200.000,00	$ 1.200.000,00
5	IT-BPO-7-4	Minutos de conexión outbound/Inbound Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional NA NA NA NA	31000	Minuto	6	Mes	$ 32,00	$ 992.000,00	$ 5.952.000,00
6	IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound/Inbound Outbound de fijo a celular NA NA NA NA	120000	Minuto	6	Mes	$ 20,00	$ 2.400.000,00	$ 14.400.000,00
7	IT-BPO-7-11	Minutos de conexión outbound/Inbound Inbound de fijo a 018000 NA NA NA NA	20000	Minuto	6	Mes	$ 62,00	$ 1.240.000,00	$ 7.440.000,00

8	IT-BPO-7-12	Minutos de conexión outbound/Inbound Inbound de celular a 018000 NA NA NA NA	50000	Minuto	6	Mes	$ 62,00	$ 3.100.000,00	$ 18.600.000,00
9	IT-BPO-8-1	Transferencia de llamadas NA NA NA NA NA	40000	Transferencia	6	Mes	$ 22,00	$ 880.000,00	$ 5.280.000,00
10	IT-BPO-9-1	Mensajes de voz o audio NA NA NA NA NA	45000	Minuto	1	Mes	$ 30,00	$ 1.350.000,00	$ 1.350.000,00
11	IT-BPO-10-1	Minuto Virtual Hold NA NA NA NA NA	10000	Minuto	6	Mes	$ 2,00	$ 20.000,00	$ 120.000,00
12	IT-BPO-11-1	Clic to call NA NA NA NA NA	6	Licencia Mes	6	Mes	$ 2.000,00	$ 12.000,00	$ 72.000,00
13	IT-BPO-12-1	Web Callback NA NA NA NA NA	1	Licencia Mes	6	Mes	$ 2.000,00	$ 2.000,00	$ 12.000,00
14	IT-BPO-13-1	Mailing NA NA NA NA NA	80000	Correo	6	Mes	$ 6,00	$ 480.000,00	$ 2.880.000,00
15	IT-BPO-19-1	Transferencia de chat NA NA NA NA NA	20000	Transferencia	6	Mes	$ 2,00	$ 40.000,00	$ 240.000,00
16	IT-BPO-20-1	Chatbot dumb NA NA NA NA NA	45000	Respuesta Chatbot dumb	6	Mes	$ 211,00	$ 9.495.000,00	$ 56.970.000,00
17	IT-BPO-47-2	Plataforma de Centro de Contacto para Agente Multicanal NA NA NA NA	48	Licencia por canal por Agente	6	Mes	$ 175.000,00	$ 8.400.000,00	$ 50.400.000,00
18	IT-BPO-48-1	Hora desarrollo NA NA NA NA NA	100	Hora desarrollo	1	Mes	$ 68.000,00	$ 6.800.000,00	$ 6.800.000,00
19	IT-BPO-23-1	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales NA NA NA NA NA	400	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	1	Mes	$ 68.000,00	$ 27.200.000,00	$ 27.200.000,00
20	IT-BPO-66-3	Servidor de Aplicaciones y Componentes Servidor Large Mes Mes Mes Mes	1	Mes	6	Mes	$ 2.500.000,00	$ 2.500.000,00	$ 15.000.000,00
21	IT-BPO-53-1	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual	1	Mes	6	Mes	$ 61.000,00	$ 61.000,00	$ 366.000,00

		sobre Internet NA NA NA NA NA							
22	IT-BPO-24-1	Analytics NA NA NA NA NA	1	Licencia Mes	6	Mes	$ 57.000,00	$ 57.000,00	$ 342.000,00
23	IT-BPO-62-43	Componentes complemento Puesto de Trabajo Licenciamiento Microsoft Office NA NA NA NA	57	Licencia Mes	6	Mes	$ 66.000,00	$ 3.762.000,00	$ 22.572.000,00
24	IT-BPO-16-1	Mensaje SMS (Short Message Service) SMS en una vía NA NA NA NA	50000	Mensaje SMS	6	Mes	$ 4,00	$ 200.000,00	$ 1.200.000,00
25	IT-BPO-41-1	Distintivo Institucional NA NA NA NA NA	11	Distintivo	1	Mes	$ 149.000,00	$ 1.639.000,00	$ 1.639.000,00
26	IT-BPO-37-6	Supervisor Servicios BPO Jornada Ordinaria Amplia NA NA NA	2	Mes	6	Mes	$ 7.159.000,00	$ 14.318.000,00	$ 85.908.000,00
27	IT-BPO-38-7	Líder de calidad Jornada Ordinaria Amplia NA NA NA	2	Mes	6	Mes	$ 6.299.000,00	$ 12.598.000,00	$ 75.588.000,00
28	IT-BPO-33-1	Agente Minero de Datos Agente profesional Jornada Ordinaria NA NA NA	2	Mes	6	Mes	$ 8.880.000,00	$ 17.760.000,00	$ 106.560.000,00
29	IT-BPO-25-46	Agente en Sitio Agente profesional Ciencias sociales, humanas y afines Jornada Ordinaria Plata NA	2	Mes	6	Mes	$ 5.254.000,00	$ 10.508.000,00	$ 63.048.000,00
30	IT-BPO-25-16	Agente en Sitio Agente técnico Jornada Ordinaria Plata NA NA	37	Mes	6	Mes	$ 3.537.000,00	$ 130.869.000,00	$ 785.214.000,00
31	IT-BPO-29-61	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada) Agente técnico En Sitio Jornada Ordinaria Plata NA	1	Mes	6	Mes	$ 3.970.000,00	$ 3.970.000,00	$ 23.820.000,00

32	IT-BPO-29-541	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada) Agente profesional Ciencias de la educación y afines En Sitio Jornada Ordinaria Plata	1	Mes	6	Mes	$ 5.691.000,00	$ 5.691.000,00	$ 34.146.000,00
33	IT-BPO-32-1	Agente Bilingüe Técnico En Sitio Jornada Ordinaria Plata NA	2	Mes	6	Mes	$ 4.394.000,00	$ 8.788.000,00	$ 52.728.000,00
34	IT-BPO-28-46	Agente Front Office sin herramienta Agente técnico Jornada Ordinaria Plata Zona 1 NA	10	Mes	6	Mes	$ 3.537.000,00	$ 35.370.000,00	$ 212.220.000,00
35	IT-BPO-39-1	Formador Jornada Ordinaria NA NA NA NA	1	Mes	6	Mes	$ 5.439.000,00	$ 5.439.000,00	$ 32.634.000,00
								Total	**$ 1.725.461.000,00**
								IVA	**$ 327.837.590,00**
								Valor Total	**$ 2.053.298.590,00**

Total, distribución presupuesto 2023-2024

Año 2023 (28 al 30 de diciembre)	$183.500.000
Año 2024 (01 de enero al 27 de junio de 2024)	$1.869.798.590
Total	$2.053.298.590

Resumen por presupuesto por año

VIGENCIA	COSTO	IVA	TOTAL + IVA
Año 2023 (28 al 30 de diciembre)	$154.201.680,67	$29.298.319,33	$183.500.000,00
Año 2024 (01 de enero al 27 de junio de 2024)	$1.571.259.319,33	$298.539.270,67	$ 1.869.798.590,00
Total	$ 1.725.461.000,00	$ 327.837.590,00	$2.053.298.590,00

Valores disgregados 2023-2024

tem	Cod. Matriz	Servicio	IQ	
			Valor 3 días vigencia 2023 (28,29 y 30)	Vigencia 2024 (6 meses)
1	IT-BPO-1-1	Troncal SIP NA NA NA NA NA	$ 112.000,00	$ 6.608.000,00
2	IT-BPO-2-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador NA NA NA NA NA	$ 487.480,67	$ 232.519,33

3	IT-BPO-4-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional NA NA NA NA NA	$ 102.000,00	$ 6.018.000,00
4	IT-BPO-6-2	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva Voz sintética NA NA NA NA	$ 1.200.000,00	$ 0,00
5	IT-BPO-7-4	Minutos de conexión outbound/Inbound Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional NA NA NA NA	$ 99.200,00	$ 5.852.800,00
6	IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound/Inbound Outbound de fijo a celular NA NA NA NA	$ 240.000,00	$ 14.160.000,00
7	IT-BPO-7-11	Minutos de conexión outbound/Inbound Inbound de fijo a 018000 NA NA NA NA	$ 124.000,00	$ 7.316.000,00
8	IT-BPO-7-12	Minutos de conexión outbound/Inbound Inbound de celular a 018000 NA NA NA NA	$ 310.000,00	$ 18.290.000,00
9	IT-BPO-8-1	Transferencia de llamadas NA NA NA NA NA	$ 88.000,00	$ 5.192.000,00
10	IT-BPO-9-1	Mensajes de voz o audio NA NA NA NA NA	$ 135.000,00	$ 1.215.000,00
11	IT-BPO-10-1	Minuto Virtual Hold NA NA NA NA NA	$ 2.000,00	$ 118.000,00
12	IT-BPO-11-1	Clic to call NA NA NA NA NA	$ 1.200,00	$ 70.800,00
13	IT-BPO-12-1	Web Callback NA NA NA NA NA	$ 200,00	$ 11.800,00
14	IT-BPO-13-1	Mailing NA NA NA NA NA	$ 2.880.000,00	$ 0,00
15	IT-BPO-19-1	Transferencia de chat NA NA NA NA NA	$ 240.000,00	$ 0,00
16	IT-BPO-20-1	Chatbot dumb NA NA NA NA NA	$ 949.500,00	$ 56.020.500,00
17	IT-BPO-47-2	Plataforma de Centro de Contacto para Agente Multicanal NA NA NA NA	$ 50.400.000,00	$ 0,00
18	IT-BPO-48-1	Hora desarrollo NA NA NA NA NA	$ 6.800.000,00	$ 0,00
19	IT-BPO-23-1	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales NA NA NA NA NA	$ 27.200.000,00	$ 0,00
20	IT-BPO-66-3	Servidor de Aplicaciones y Componentes Servidor Large Mes Mes Mes Mes	$ 15.000.000,00	$ 0,00
21	IT-BPO-53-1	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet NA NA NA NA NA	$ 366.000,00	$ 0,00
22	IT-BPO-24-1	Analytics NA NA NA NA NA	$ 342.000,00	$ 0,00
23	IT-BPO-62-43	Componentes complemento Puesto de Trabajo Licenciamiento Microsoft Office NA NA NA NA	$ 22.572.000,00	$ 0,00
24	IT-BPO-16-1	Mensaje SMS (Short Message Service) SMS en una vía NA NA NA NA	$ 20.000,00	$ 1.180.000,00
25	IT-BPO-41-1	Distintivo Institucional NA NA NA NA NA	$ 0,00	$ 1.639.000,00
26	IT-BPO-37-6	Supervisor Servicios BPO Jornada Ordinaria Amplia NA NA NA	$ 1.431.800,00	$ 84.476.200,00
27	IT-BPO-38-7	Líder de calidad Jornada Ordinaria Amplia NA NA NA	$ 1.259.800,00	$ 74.328.200,00
28	IT-BPO-33-1	Agente Minero de Datos Agente profesional Jornada Ordinaria NA NA NA	$ 1.776.000,00	$ 104.784.000,00
29	IT-BPO-25-46	Agente en Sitio Agente profesional Ciencias sociales, humanas y afines Jornada Ordinaria Plata NA	$ 1.050.800,00	$ 61.997.200,00
30	IT-BPO-25-16	Agente en Sitio Agente técnico Jornada Ordinaria Plata NA NA	$ 13.086.900,00	$ 772.127.100,00

31	IT-BPO-29-61	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada) Agente técnico En Sitio Jornada Ordinaria Plata NA	$ 397.000,00	$ 23.423.000,00
32	IT-BPO-29-541	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada) Agente profesional Ciencias de la educación y afines En Sitio Jornada Ordinaria Plata	$ 569.100,00	$ 33.576.900,00
33	IT-BPO-32-1	Agente Bilingüe Técnico En Sitio Jornada Ordinaria Plata NA	$ 878.800,00	$ 51.849.200,00
34	IT-BPO-28-46	Agente Front Office sin herramienta Agente técnico Jornada Ordinaria Plata Zona 1 NA	$ 3.537.000,00	$ 208.683.000,00
35	IT-BPO-39-1	Formador Jornada Ordinaria NA NA NA NA	$ 543.900,00	$ 32.090.100,00
			$ 154.201.680,67	**$ 1.571.259.319,33**
			$ 29.298.319,33	**$ 298.539.270,67**
			$ 183.500.000,00	**$ 1.869.798.590,00**

CONCLUSION

Por lo anterior, se concluye que la propuesta del proponente: **UNION TEMPORAL ASD-IQ**, cumple con los 35 ítems solicitados en el simulador del evento N° 163724 de Migración Colombia, para continuar en el proceso de contratación.

Por lo tanto, se recomienda al ordenador del gasto adjudicar el presente proceso a la firma **UNION TEMPORAL ASD-IQ, por valor de ($2.053.298.590,00)**

COMITÉ EVALUADOR

Parte Técnica

AREA RESPONSABLE: Grupo Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía
FUNCIONARIO: Leidy Andrea Martinez Gutiérrez
CARGO: Profesional de Migracion – Coordinadora Grupo Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía

FIRMA: _____

Item	Cod. Matriz	Servicio	Capacidad	Unidad x Capacidad	Cantidad	Unidad x Cantidad	IQ				
							Precio con Descuento	Valor X Capacidad	Precio Total	Valor 3 días vigencia 2023 (28,29 y 30)	Vigencia 2024 (6 meses)
1	IT-BPO-1-1	Troncal SIP NA NA NA NA NA	40	Mes	6	Mes	$ 28.000,00	$ 1.120.000,00	$ 6.720.000,00	$ 112.000,00	$ 6.608.000,00
2	IT-BPO-2-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador NA NA NA NA NA	60000	Minuto	6	Mes	$ 2,00	$ 120.000,00	$ 720.000,00	$ 487.480,67	$ 232.519,33
3	IT-BPO-4-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional NA NA NA NA NA	30000	Minuto	6	Mes	$ 34,00	$ 1.020.000,00	$ 6.120.000,00	$ 102.000,00	$ 6.018.000,00
4	IT-BPO-6-2	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva Voz sintética NA NA NA NA	600	Anuncio	1	Mes	$ 2.000,00	$ 1.200.000,00	$ 1.200.000,00	$ 1.200.000,00	$ 0,00
5	IT-BPO-7-4	Minutos de conexión outbound/Inbound Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional NA NA NA NA	31000	Minuto	6	Mes	$ 32,00	$ 992.000,00	$ 5.952.000,00	$ 99.200,00	$ 5.852.800,00
6	IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound/Inbound Outbound de fijo a celular NA NA NA NA	120000	Minuto	6	Mes	$ 20,00	$ 2.400.000,00	$ 14.400.000,00	$ 240.000,00	$ 14.160.000,00
7	IT-BPO-7-11	Minutos de conexión outbound/Inbound Inbound de fijo a 018000 NA NA NA NA	20000	Minuto	6	Mes	$ 62,00	$ 1.240.000,00	$ 7.440.000,00	$ 124.000,00	$ 7.316.000,00
8	IT-BPO-7-12	Minutos de conexión outbound/Inbound Inbound de celular a 018000 NA NA NA NA	50000	Minuto	6	Mes	$ 62,00	$ 3.100.000,00	$ 18.600.000,00	$ 310.000,00	$ 18.290.000,00
9	IT-BPO-8-1	Transferencia de llamadas NA NA NA NA NA	40000	Transferencia	6	Mes	$ 22,00	$ 880.000,00	$ 5.280.000,00	$ 88.000,00	$ 5.192.000,00
10	IT-BPO-9-1	Mensajes de voz o audio NA NA NA NA NA	45000	Minuto	1	Mes	$ 30,00	$ 1.350.000,00	$ 1.350.000,00	$ 135.000,00	$ 1.215.000,00
11	IT-BPO-10-1	Minuto Virtual Hold NA NA NA NA NA	10000	Minuto	6	Mes	$ 2,00	$ 20.000,00	$ 120.000,00	$ 2.000,00	$ 118.000,00
12	IT-BPO-11-1	Clic to call NA NA NA NA NA	6	Licencia Mes	6	Mes	$ 2.000,00	$ 12.000,00	$ 72.000,00	$ 1.200,00	$ 70.800,00
13	IT-BPO-12-1	Web Callback NA NA NA NA NA	1	Licencia Mes	6	Mes	$ 2.000,00	$ 2.000,00	$ 12.000,00	$ 200,00	$ 11.800,00
14	IT-BPO-13-1	Mailing NA NA NA NA NA	80000	Correo	6	Mes	$ 6,00	$ 480.000,00	$ 2.880.000,00	$ 2.880.000,00	$ 0,00
15	IT-BPO-19-1	Transferencia de chat NA NA NA NA NA	20000	Transferencia	6	Mes	$ 2,00	$ 40.000,00	$ 240.000,00	$ 240.000,00	$ 0,00
16	IT-BPO-20-1	Chatbot dumb NA NA NA NA NA	45000	Respuesta Chatbot dumb	6	Mes	$ 211,00	$ 9.495.000,00	$ 56.970.000,00	$ 949.500,00	$ 56.020.500,00
17	IT-BPO-47-2	Plataforma de Centro de Contacto para Agente Multicanal NA NA NA NA	48	Licencia por canal por Agente	6	Mes	$ 175.000,00	$ 8.400.000,00	$ 50.400.000,00	$ 50.400.000,00	$ 0,00
18	IT-BPO-48-1	Hora desarrollo NA NA NA NA NA	100	Hora desarrollo	1	Mes	$ 68.000,00	$ 6.800.000,00	$ 6.800.000,00	$ 6.800.000,00	$ 0,00
19	IT-BPO-23-1	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales NA NA NA NA NA	400	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	1	Mes	$ 68.000,00	$ 27.200.000,00	$ 27.200.000,00	$ 27.200.000,00	$ 0,00
20	IT-BPO-66-3	Servidor de Aplicaciones y Componentes Servidor Large Mes Mes Mes Mes	1	Mes	6	Mes	$ 2.500.000,00	$ 2.500.000,00	$ 15.000.000,00	$ 15.000.000,00	$ 0,00
21	IT-BPO-53-1	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet NA NA NA NA NA	1	Mes	6	Mes	$ 61.000,00	$ 61.000,00	$ 366.000,00	$ 366.000,00	$ 0,00
22	IT-BPO-24-1	Analytics NA NA NA NA NA	1	Licencia Mes	6	Mes	$ 57.000,00	$ 57.000,00	$ 342.000,00	$ 342.000,00	$ 0,00
23	IT-BPO-62-43	Componentes complemento Puesto de Trabajo Licenciamiento Microsoft Office NA NA NA NA	57	Licencia Mes	6	Mes	$ 66.000,00	$ 3.762.000,00	$ 22.572.000,00	$ 22.572.000,00	$ 0,00
24	IT-BPO-16-1	Mensaje SMS (Short Message Service) SMS en una vía NA NA NA NA	50000	Mensaje SMS	6	Mes	$ 4,00	$ 200.000,00	$ 1.200.000,00	$ 20.000,00	$ 1.180.000,00
25	IT-BPO-41-1	Distintivo Institucional NA NA NA NA NA	11	Distintivo	1	Mes	$ 149.000,00	$ 1.639.000,00	$ 1.639.000,00	$ 0,00	$ 1.639.000,00
26	IT-BPO-37-6	Supervisor Servicios BPO Jornada Ordinaria Amplia NA NA NA	2	Mes	6	Mes	$ 7.159.000,00	$ 14.318.000,00	$ 85.908.000,00	$ 1.431.800,00	$ 84.476.200,00
27	IT-BPO-38-7	Líder de calidad Jornada Ordinaria Amplia NA NA NA	2	Mes	6	Mes	$ 6.299.000,00	$ 12.598.000,00	$ 75.588.000,00	$ 1.259.800,00	$ 74.328.200,00
28	IT-BPO-33-1	Agente Minero de Datos Agente profesional Jornada Ordinaria NA NA NA	2	Mes	6	Mes	$ 8.880.000,00	$ 17.760.000,00	$ 106.560.000,00	$ 1.776.000,00	$ 104.784.000,00
29	IT-BPO-25-46	Agente en Sitio Agente profesional Ciencias sociales, humanas y afines Jornada Ordinaria Plata NA	2	Mes	6	Mes	$ 5.254.000,00	$ 10.508.000,00	$ 63.048.000,00	$ 1.050.800,00	$ 61.997.200,00
30	IT-BPO-25-16	Agente en Sitio Agente técnico Jornada Ordinaria Plata NA NA	37	Mes	6	Mes	$ 3.537.000,00	$ 130.869.000,00	$ 785.214.000,00	$ 13.086.900,00	$ 772.127.100,00
31	IT-BPO-29-61	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada) Agente técnico En Sitio Jornada Ordinaria Plata NA	1	Mes	6	Mes	$ 3.970.000,00	$ 3.970.000,00	$ 23.820.000,00	$ 397.000,00	$ 23.423.000,00
32	IT-BPO-29-541	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada) Agente profesional Ciencias de la educación y afines En Sitio Jornada Ordinaria Plata	1	Mes	6	Mes	$ 5.691.000,00	$ 5.691.000,00	$ 34.146.000,00	$ 569.100,00	$ 33.576.900,00
33	IT-BPO-32-1	Agente Bilingüe Técnico En Sitio Jornada Ordinaria Plata NA	2	Mes	6	Mes	$ 4.394.000,00	$ 8.788.000,00	$ 52.728.000,00	$ 878.800,00	$ 51.849.200,00
34	IT-BPO-28-46	Agente Front Office sin herramienta Agente técnico Jornada Ordinaria Plata Zona 1 NA	10	Mes	6	Mes	$ 3.537.000,00	$ 35.370.000,00	$ 212.220.000,00	$ 3.537.000,00	$ 208.683.000,00
35	IT-BPO-39-1	Formador Jornada Ordinaria NA NA NA NA	1	Mes	6	Mes	$ 5.439.000,00	$ 5.439.000,00	$ 32.634.000,00	$ 543.900,00	$ 32.090.100,00
								Total	**$ 1.725.461.000,00**	**$ 154.201.680,67**	**$ 1.571.259.319,33**
								IVA	**$ 327.837.590,00**	**$ 29.298.319,33**	**$ 298.539.270,67**
								Valor Total	**$ 2.053.298.590,00**	**$ 183.500.000,00**	**$ 1.869.798.590,00**

$ 183.500.000	$ 1.869.798.590
2023	2024

Certificado de Disponibilidad Presupuestal – Comprobante.

Usuario Solicitante:	MHdmelende	DANIELA ALEJANDRA MELENDEZ RODRIGUEZ
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante:	11-04-00	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA
Fecha y Hora Sistema:	13/09/2023 12:00:00 a. 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:	52923	**Fecha Registro:**	2023-09-13	**Unidad / Subunidad ejecutora:**	11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA						
Vigencia Presupuestal	Actual	**Estado:**	Generado		**Tipo:**	Gasto			**Uso Caja Menor**	Ninguno	
Valor Inicial:	183.500.000,00	**Valor Total Operaciones:**	0,00		**Valor Actual.:**	183.500.000,00	**Saldo x Comprometer:**	183.500.000,00	**Vr. Bloqueado**	0,00	

SOLICITUD DE CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL				AUTORIZACION DE ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS					
Número:	54523	**Fecha Registro:**	2023-09-13	**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
11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	C-1199-1002-12-0-1199065-02 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS - SERVICIOS TECNOLÓGICOS - FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES Y EVOLUCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN MIGRACIÓN COLOMBIA NACIONAL	Nación	11	CSF						
					Total:	183.500.000,00	0,00	183.500.000,00	183.500.000,00	0,00

Objeto:	20232500008153 CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDANÍA, ESTABLECIDOS POR MIGRACIÓN COLOMBIA. (AMPARAR VF 2024)

Firma Responsable

Colombia COMPRA EFICIENTE
Agencia Nacional de Contratación Pública

¿Qué necesita?

·den de compra 122240

Información general

Estado Emitido - Envío por correo electrónico

Fecha de la orden 12/12/23

Fecha de revisión 12/12/23

Solicitud núm. 206898

Solicitante Alejandra Maria Arcos Medina

Enviar al usuario Alejandra Maria Arcos Medina

Entidad UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

Términos de pago Según el acuerdo marco

Entidad Compradora 2 Ninguno/a

Justificación Contratar el servicio de Contact Center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, establecidos por Migración Colombia.

Instrumento de Agregación de Demanda Servicios BPO II

Asociado al Acuerdo de Paz No

Supervisor de la Orden de Compra LEIDY ANDREA MARTINEZ GUTIERREZ

Telefono Supervisor 6055454

Fecha de vencimiento (Orden de compra) 27/06/24

Especificaciones adicionales de Entrega Ninguno/a

Gravámenes adicionales Ninguno/a

N.I.T. 900477235

Datos adjuntos

- CDP_2023.pdf
- CDP_AUTORIZACION_VF.pdf
- ESTUDIOS_PREVIOS_FINALES.pdf
- EVALUACION.pdf

Envío

Dirección a Calle 26 No 59 – 51 Piso 4 Edificio Argos Torre 3, Oficina Tecnologías de la Información
57 BOGOTÁ
Colombia
A la atención de: Leidy Andrea Martinez Gutierrez

Términos Según el acuerdo marco

Proveedor

Nombre UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

Dirección principal CL 32 13 07
Bogota

Teléfono (del trabajo) +57 1 5931990

Teléfono (celular) +57 1 3006845846

Se abrió el mensaje de correo electrónico. last opened 12/12/23

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-1-1-Troncal SIP_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 40 Mes	6	Mes	1.120.000,00 COP	6.720.000,00 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 **Período**

112.000,00 COP (1,667%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **CDP-52923**
6.608.000,00 COP (98,333%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **VF-77323**

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
2		bpo02--2 - IT-BPO-2-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 60000 Minuto	6	Mes	120.000,00 COP	720.000,00 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 **Período**

487.480,67 COP (67,706%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **CDP-52923**
232.519,33 COP (32,294%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **VF-77323**

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
3		bpo02--3 - IT-BPO-4-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 30000 Minuto	6	Mes	1.020.000,00 COP	6.120.000,00 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 **Período**

102.000,00 COP (1,667%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **CDP-52923**
6.018.000,00 COP (98,333%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **VF-77323**

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
4			1	Mes	1.200.000,00 COP	1.200.000,00 COP

bpo02--4 - IT-BPO-6-2-Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_Voz sintética _NA_NA_NA_NA_NA - 600 Anuncio

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

Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia
UAEMC
CDP-52923

Período

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
5		bpo02--5 - IT-BPO-7-4-Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional_NA_NA_NA_NA_NA - 31000 Minuto	6	Mes	992.000,00 COP	5.952.000,00 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

Período

99.200,00 COP (1,667%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **CDP-52923**
5.852.800,00 COP (98,333%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **VF-77323**

	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 - 120000 Minuto	6	Mes	2.400.000,00 COP	14.400.000,00 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 **Período**

240.000,00 COP (1,667%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **CDP-52923**
14.160.000,00 COP (98,333%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **VF-77323**

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
7		bpo02--7 - IT-BPO-7-11-Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de fijo a 018000_NA_NA_NA_NA_NA - 20000 Minuto	6	Mes	1.240.000,00 COP	7.440.000,00 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 **Período**

124.000,00 COP (1,667%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **CDP-52923**
7.316.000,00 COP (98,333%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **VF-77323**

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
8		bpo02--8 - IT-BPO-7-12-Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de celular a 018000_NA_NA_NA_NA_NA - 50000 Minuto	6	Mes	3.100.000,00 COP	18.600.000,00 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 **Período**

310.000,00 COP (1,667%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **CDP-52923**
18.290.000,00 COP (98,333%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **VF-77323**

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
9		bpo02--9 - IT-BPO-8-1-Transferencia de llamadas_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 40000 Transferencia	6	Mes	880.000,00 COP	5.280.000,00 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 **Período**

88.000,00 COP (1,667%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **CDP-52923**
5.192.000,00 COP (98,333%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **VF-77323**

10	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
		bpo02--10 - IT-BPO-9-1-Mensajes de voz o audio_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 45000 Minuto	1	Mes	1.350.000,00 COP	1.350.000,00 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 **Período**

135.000,00 COP (10%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **CDP-52923**
1.215.000,00 COP (90%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **VF-77323**

11	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
		bpo02--11 - IT-BPO-10-1-Minuto Virtual Hold_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 10000 Minuto	6	Mes	20.000,00 COP	120.000,00 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 **Período**

2.000,00 COP (1,667%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **CDP-52923**
118.000,00 COP (98,333%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **VF-77323**

12	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
			6	Mes	12.000,00 COP	72.000,00 COP

bpo02--12 - IT-BPO-11-1-Clic to call_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 6 Licencia Mes

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

1.200,00 COP (1,667%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **CDP-52923**
70.800,00 COP (98,333%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **VF-77323**

Período

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
13		bpo02--13 - IT-BPO-12-1-Web Callback_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes	6	Mes	2.000,00 COP	12.000,00 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

200,00 COP (1,667%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **CDP-52923**
11.800,00 COP (98,333%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **VF-77323**

Período

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
14		bpo02--14 - IT-BPO-13-1-Mailing_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 80000 Correo	6	Mes	480.000,00 COP	2.880.000,00 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

Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia

Período

UAEMC
CDP-52923

Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
	bpo02--15 - IT-BPO-19-1-Transferencia de chat_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 20000 Transferencia	6	Mes	40.000,00 COP	240.000,00 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 **Período**

Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia
UAEMC
CDP-52923

16

Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
	bpo02--16 - IT-BPO-20-1-Chatbot dumb_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 45000 Respuesta Chatbot dumb	6	Mes	9.495.000,00 COP	56.970.000,00 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 **Período**

949.500,00 COP (1,667%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **CDP-52923**
56.020.500,00 COP (98,333%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **VF-77323**

17

Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
	bpo02--17 - IT-BPO-47-2-Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal_NA_NA_NA_NA_NA - 48 Licencia por canal por Agente	6	Mes	8.400.000,00 COP	50.400.000,00 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	Período
Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia UAEMC CDP-52923	

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
18		bpo02--18 - IT-BPO-48-1-Hora desarrollo_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 100 Hora desarrollo	1	Mes	6.800.000,00 COP	6.800.000,00 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	Período
Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia UAEMC CDP-52923	

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
19		bpo02--19 - IT-BPO-23-1-Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 400 Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	1	Mes	27.200.000,00 COP	27.200.000,00 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	Período
Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia UAEMC CDP-52923	

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
20		bpo02--20 - IT-BPO-66-3-Servidor de Aplicaciones y Componentes_Servidor Large_Mes_Mes_Mes_Mes_Mes - 1 Mes	6	Mes	2.500.000,00 COP	15.000.000,00 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	Período
Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia UAEMC CDP-52923	

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
21		bpo02--21 - IT-BPO-53-1-VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	6	Mes	61.000,00 COP	366.000,00 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	Período
Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia UAEMC CDP-52923	

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
22		bpo02--22 - IT-BPO-24-1-Analytics_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes	6	Mes	57.000,00 COP	342.000,00 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 | **Período**

Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia
UAEMC
CDP-52923

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
23		bpo02--23 - IT-BPO-62-43-Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licenciamiento Microsoft Office_NA_NA_NA_NA_NA - 57 Licencia Mes	6	Mes	3.762.000,00 COP	22.572.000,00 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 | **Período**

Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia
UAEMC
CDP-52923

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
24		bpo02--24 - IT-BPO-16-1-Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en una vía_NA_NA_NA_NA_NA - 50000 Mensaje SMS	6	Mes	200.000,00 COP	1.200.000,00 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 | **Período**

20.000,00 COP (1,667%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **CDP-52923**
1.180.000,00 COP (98,333%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **VF-77323**

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
25		bpo02--25 - IT-BPO-41-1-Distintivo Institucional_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 11 Distintivo	1	Mes	1.639.000,00 COP	1.639.000,00 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

Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia
UAEMC
VF-77323

Período

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
26		bpo02--26 - IT-BPO-37-6-Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 2 Mes	6	Mes	14.318.000,00 COP	85.908.000,00 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

1.431.800,00 COP (1,667%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **CDP-52923**
84.476.200,00 COP (98,333%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **VF-77323**

Período

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
27		bpo02--27 - IT-BPO-38-7-Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 2 Mes	6	Mes	12.598.000,00 COP	75.588.000,00 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

Período

1.259.800,00 COP (1,667%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **CDP-52923**
74.328.200,00 COP (98,333%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **VF-77323**

Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
	bpo02--28 - IT-BPO-33-1-Agente Minero de Datos_Agente profesional_Jornada Ordinaria _NA_NA_NA_NA - 2 Mes	6	Mes	17.760.000,00 COP	106.560.000,00 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 **Período**

1.776.000,00 COP (1,667%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **CDP-52923**
104.784.000,00 COP (98,333%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **VF-77323**

29	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
		bpo02--29 - IT-BPO-25-46-Agente en Sitio _Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA - 2 Mes	6	Mes	10.508.000,00 COP	63.048.000,00 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 **Período**

1.050.800,00 COP (1,667%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **CDP-52923**
61.997.200,00 COP (98,333%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **VF-77323**

30	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
		bpo02--30 - IT-BPO-25-16-Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA_NA - 37 Mes	6	Mes	130.869.000,00 COP	785.214.000,00 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
13.086.900,00 COP (1,667%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **CDP-52923**
772.127.100,00 COP (98,333%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **VF-77323**

Período

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
31		bpo02--31 - IT-BPO-29-61-Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente técnico_En Sitio_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA - 1 Mes	6	Mes	3.970.000,00 COP	23.820.000,00 COP

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

Número de parte del proveedor
Ninguno/a

Mercancía
Servicios BPO II

Nombre del fabricante
Ninguno/a

Número de parte del fabricante
Ninguno/a

Se requiere aprobación del recibo
No

Ahorro (%)
0 (cambio)

Cuenta
397.000,00 COP (1,667%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **CDP-52923**
23.423.000,00 COP (98,333%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **VF-77323**

Período

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
32		bpo02--32 - IT-BPO-29-541-Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente profesional_Ciencias de la educación y afines_En Sitio_Jornada Ordinaria_Plata_NA - 1 Mes	6	Mes	5.691.000,00 COP	34.146.000,00 COP

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

Número de parte del proveedor
Ninguno/a

Mercancía
Servicios BPO II

Nombre del fabricante
Ninguno/a

Número de parte del fabricante
Ninguno/a

Se requiere aprobación del recibo
No

Ahorro (%)
0 (cambio)

Cuenta
569.100,00 COP (1,667%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **CDP-52923**
33.576.900,00 COP (98,333%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **VF-77323**

Período

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
33		bpo02--33 - IT-BPO-32-1-Agente Bilingüe_Técnico_En Sitio_Jornada	6	Mes	8.788.000,00 COP	52.728.000,00 COP

Ordinaria _Plata_NA_NA - 2 Mes

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 **Período**

878.800,00 COP (1,667%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **CDP-52923**
51.849.200,00 COP (98,333%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **VF-77323**

34	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
		bpo02--34 - IT-BPO-28-46-Agente Front Office sin herramienta_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata_Zona 1_NA_NA - 10 Mes	6	Mes	35.370.000,00 COP	212.220.000,00 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 **Período**

3.537.000,00 COP (1,667%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **CDP-52923**
208.683.000,00 COP (98,333%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **VF-77323**

35	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
		bpo02--35 - IT-BPO-39-1-Formador_Jornada Ordinaria_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	6	Mes	5.439.000,00 COP	32.634.000,00 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 **Período**

543.900,00 COP (1,667%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **CDP-52923**
32.090.100,00 COP (98,333%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **VF-77323**

Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
	bpo02--IVA	1	Unidad	327.837.590,00 COP	327.837.590,00 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

29.298.319,33 COP (8,937%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **CDP-52923**
298.539.270,67 COP (91,063%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **VF-77323**

Período

Por página 15 | 45 | 90

Total **2.053.298.590,00** COP

1 Comentario

Silenciar comentarios

Participantes: PIF 4Coupa

PIF4Coupa aprobado el 12/12/23 a las 09:51para Solicitud #206898

Validacion exitosa, se ha aprobado la solicitud Proceso exitoso, la solicitud ha sido aprobada

Historial

Historial de integración

Colombia COMPRA EFICIENTE
Agencia Nacional de Contratación Pública

¿Qué necesita?

Solicitud #206898 (Pedido)

Entregando

Agregar etiqueta

OC n.º 122240 Emitido, Evento de sourcing n.º 163724 - Servicios BPO II

Información general

Creado por Alejandra Maria Arcos Medina

Solicitado por Alejandra Maria Arcos Medina (cambio)

Entidad UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

Datos adjuntos
- CDP_2023.pdf
- CDP_AUTORIZACION_VF.pdf
- ESTUDIOS_PREVIOS_FINALES.pdf
- EVALUACION.pdf

N.I.T. 900477235

*** Necesidad del bien o servicio** Contratar el servicio de Contact Center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, establecidos por Migración Colombia.

*** Destinación del gasto** Inversión

*** Origen de los recursos** Pto. Nacional/Territorial

Asociado al Acuerdo de Paz No

*** Supervisor de la Orden de Compra** LEIDY ANDREA MARTINEZ GUTIERREZ

*** Correo electrónico del supervisor** leidy.martinez@migracioncolombia.gov.co

*** Teléfono del supervisor** 6055454

*** Vencimiento de la Orden de Compra** 27/06/24

Especificaciones adicionales de entrega Ninguno/a

Gravámenes adicionales Ninguno/a

Integración con SIIF Sí

Código Unidad / Subunidad Ejecutora 11-04-00

Acepto términos y condiciones Sí

Dirección de envío

*** Dirección** a Calle 26 No 59 – 51 Piso 4 Edificio Argos Torre 3, Oficina Tecnologías de la Información 57 BOGOTÁ
Colombia
A la atención de: Leidy Andrea Martinez Gutierrez

Artículos del carrito

Avanzado Buscar Ordenar por Número de línea:

		Presupuesto
1	bpo02--1 - IT-BPO-1-1-Troncal SIP_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 40 Mes UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ 6.720.000,00 COP 6 x 1.120.000,00 / Mes **Mercancía** Servicios BPO II **Términos de pago** Según el acuerdo marco **Términos de envío** Según el acuerdo marco Agregar etiqueta	2 Cuentas
2	bpo02--2 - IT-BPO-2-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 60000 Minuto UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ 720.000,00 COP 6 x 120.000,00 / Mes **Mercancía** Servicios BPO II **Términos de pago** Según el acuerdo marco **Términos de envío** Según el acuerdo marco Agregar etiqueta	2 Cuentas
3	bpo02--3 - IT-BPO-4-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 30000 Minuto UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ 6.120.000,00 COP 6 x 1.020.000,00 / Mes **Mercancía** Servicios BPO II **Términos de pago** Según el acuerdo marco **Términos de envío** Según el acuerdo marco Agregar etiqueta	2 Cuentas
4	bpo02--4 - IT-BPO-6-2-Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_Voz sintética _NA_NA_NA_NA_NA - 600 Anuncio UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ 1.200.000,00 COP 1 x 1.200.000,00 / Mes **Mercancía** Servicios BPO II **Términos de pago** Según el acuerdo marco **Términos de envío** Según el acuerdo marco Agregar etiqueta	**Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** UAEMC CDP-52923 **Período** Ninguno/a
5	bpo02--5 - IT-BPO-7-4-Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional_NA_NA_NA_NA_NA - 31000 Minuto UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ 5.952.000,00 COP 6 x 992.000,00 / Mes **Mercancía** Servicios BPO II **Términos de pago** Según el acuerdo marco **Términos de envío** Según el acuerdo marco	2 Cuentas

Agregar etiqueta

6 bpo02--6 - IT-BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular _NA_NA_NA_NA_NA - 120000 Minuto
UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ
14.400.000,00 COP
6 x 2.400.000,00 / Mes
2 Cuentas

Mercancía	Términos de pago	Términos de envío
Servicios BPO II	Según el acuerdo marco	Según el acuerdo marco

Agregar etiqueta

7 bpo02--7 - IT-BPO-7-11-Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de fijo a 018000_NA_NA_NA_NA_NA - 20000 Minuto
UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ
7.440.000,00 COP
6 x 1.240.000,00 / Mes
2 Cuentas

Mercancía	Términos de pago	Términos de envío
Servicios BPO II	Según el acuerdo marco	Según el acuerdo marco

Agregar etiqueta

8 bpo02--8 - IT-BPO-7-12-Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de celular a 018000_NA_NA_NA_NA_NA - 50000 Minuto
UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ
18.600.000,00 COP
6 x 3.100.000,00 / Mes
2 Cuentas

Mercancía	Términos de pago	Términos de envío
Servicios BPO II	Según el acuerdo marco	Según el acuerdo marco

Agregar etiqueta

9 bpo02--9 - IT-BPO-8-1-Transferencia de llamadas_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 40000 Transferencia
UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ
5.280.000,00 COP
6 x 880.000,00 / Mes
2 Cuentas

Mercancía	Términos de pago	Términos de envío
Servicios BPO II	Según el acuerdo marco	Según el acuerdo marco

Agregar etiqueta

10 bpo02--10 - IT-BPO-9-1-Mensajes de voz o audio_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 45000 Minuto
UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ
1.350.000,00 COP
1 x 1.350.000,00 / Mes
2 Cuentas

Mercancía	Términos de pago	Términos de envío
Servicios BPO II	Según el acuerdo marco	Según el acuerdo marco

Agregar etiqueta

11 bpo02--11 - IT-BPO-10-1-Minuto Virtual Hold_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 10000 Minuto
UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

120.000,00 COP
6 x 20.000,00 / Mes

2 Cuentas

Mercancía	Términos de pago	Términos de envío
Servicios BPO II	Según el acuerdo marco	Según el acuerdo marco

Agregar etiqueta

12 bpo02--12 - IT-BPO-11-1-Clic to call_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 6 Licencia Mes
UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

72.000,00 COP
6 x 12.000,00 / Mes

2 Cuentas

Mercancía	Términos de pago	Términos de envío
Servicios BPO II	Según el acuerdo marco	Según el acuerdo marco

Agregar etiqueta

13 bpo02--13 - IT-BPO-12-1-Web Callback_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes
UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

12.000,00 COP
6 x 2.000,00 / Mes

2 Cuentas

Mercancía	Términos de pago	Términos de envío
Servicios BPO II	Según el acuerdo marco	Según el acuerdo marco

Agregar etiqueta

14 bpo02--14 - IT-BPO-13-1-Mailing_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 80000 Correo
UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

2.880.000,00 COP
6 x 480.000,00 / Mes

Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia
UAEMC
CDP-52923

Período Ninguno/a

Mercancía	Términos de pago	Términos de envío
Servicios BPO II	Según el acuerdo marco	Según el acuerdo marco

Agregar etiqueta

15 bpo02--15 - IT-BPO-19-1-Transferencia de chat_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 20000 Transferencia
UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

240.000,00 COP
6 x 40.000,00 / Mes

Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia
UAEMC
CDP-52923

Período Ninguno/a

Mercancía	Términos de pago	Términos de envío
Servicios BPO II	Según el acuerdo marco	Según el acuerdo marco

Agregar etiqueta

16

bpo02--16 - IT-BPO-20-1-Chatbot dumb_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 45000 Respuesta Chat-bot dumb

UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

56.970.000,00 COP

6 x 9.495.000,00 / Mes

2 Cuentas

Mercancía	Términos de pago	Términos de envío
Servicios BPO II	Según el acuerdo marco	Según el acuerdo marco

Agregar etiqueta

17

bpo02--17 - IT-BPO-47-2-Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal_NA_NA_NA_NA_NA - 48 Licencia por canal por Agente

UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

50.400.000,00 COP

6 x 8.400.000,00 / Mes

Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia
UAEMC
CDP-52923

Período Ninguno/a

Mercancía	Términos de pago	Términos de envío
Servicios BPO II	Según el acuerdo marco	Según el acuerdo marco

Agregar etiqueta

18

bpo02--18 - IT-BPO-48-1-Hora desarrollo_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 100 Hora desarrollo

UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

6.800.000,00 COP

1 x 6.800.000,00 / Mes

Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia
UAEMC
CDP-52923

Período Ninguno/a

Mercancía	Términos de pago	Términos de envío
Servicios BPO II	Según el acuerdo marco	Según el acuerdo marco

Agregar etiqueta

19

bpo02--19 - IT-BPO-23-1-Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 400 Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales

UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

27.200.000,00 COP

1 x 27.200.000,00 / Mes

Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia
UAEMC
CDP-52923

Período Ninguno/a

Mercancía	Términos de pago	Términos de envío
Servicios BPO II	Según el acuerdo marco	Según el acuerdo marco

Agregar etiqueta

20

bpo02--20 - IT-BPO-66-3-Servidor de Aplicaciones y Componentes_Servidor Large_Mes_Mes_Mes_Mes_Mes - 1 Mes

UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

15.000.000,00 COP

6 x 2.500.000,00 / Mes

Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia
UAEMC
CDP-52923

Período Ninguno/a

Mercancía	Términos de pago	Términos de envío
Servicios BPO II	Según el acuerdo marco	Según el acuerdo marco

Agregar etiqueta

21

bpo02--21 - IT-BPO-53-1-VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes
UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

366.000,00 COP
6 x 61.000,00 / Mes

Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia
UAEMC
CDP-52923

Período Ninguno/a

Mercancía	Términos de pago	Términos de envío
Servicios BPO II	Según el acuerdo marco	Según el acuerdo marco

Agregar etiqueta

22

bpo02--22 - IT-BPO-24-1-Analytics_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes
UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

342.000,00 COP
6 x 57.000,00 / Mes

Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia
UAEMC
CDP-52923

Período Ninguno/a

Mercancía	Términos de pago	Términos de envío
Servicios BPO II	Según el acuerdo marco	Según el acuerdo marco

Agregar etiqueta

23

bpo02--23 - IT-BPO-62-43-Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licenciamiento Microsoft Office_NA_NA_NA_NA_NA - 57 Licencia Mes
UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

22.572.000,00 COP
6 x 3.762.000,00 / Mes

Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia
UAEMC
CDP-52923

Período Ninguno/a

Mercancía	Términos de pago	Términos de envío
Servicios BPO II	Según el acuerdo marco	Según el acuerdo marco

Agregar etiqueta

24

bpo02--24 - IT-BPO-16-1-Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en una vía_NA_NA_NA_NA_NA - 50000 Mensaje SMS
UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

1.200.000,00 COP
6 x 200.000,00 / Mes

2 Cuentas

Mercancía	Términos de pago	Términos de envío
Servicios BPO II	Según el acuerdo marco	Según el acuerdo marco

Agregar etiqueta

25

bpo02--25 - IT-BPO-41-1-Distintivo Institucional_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 11 Distintivo
UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

1.639.000,00 COP
1 x 1.639.000,00 / Mes

Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia
UAEMC
VF-77323

Período Ninguno/a

Mercancía	Términos de pago	Términos de envío
Servicios BPO II	Según el acuerdo marco	Según el acuerdo marco

Agregar etiqueta

26 bpo02--26 - IT-BPO-37-6-Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 2 Mes
UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ
85.908.000,00 COP
6 x 14.318.000,00 / Mes
2 Cuentas

Mercancía	Términos de pago	Términos de envío
Servicios BPO II	Según el acuerdo marco	Según el acuerdo marco

Agregar etiqueta

27 bpo02--27 - IT-BPO-38-7-Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 2 Mes
UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ
75.588.000,00 COP
6 x 12.598.000,00 / Mes
2 Cuentas

Mercancía	Términos de pago	Términos de envío
Servicios BPO II	Según el acuerdo marco	Según el acuerdo marco

Agregar etiqueta

28 bpo02--28 - IT-BPO-33-1-Agente Minero de Datos_Agente profesional_Jornada Ordinaria _NA_NA_NA_NA - 2 Mes
UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ
106.560.000,00 COP
6 x 17.760.000,00 / Mes
2 Cuentas

Mercancía	Términos de pago	Términos de envío
Servicios BPO II	Según el acuerdo marco	Según el acuerdo marco

Agregar etiqueta

29 bpo02--29 - IT-BPO-25-46-Agente en Sitio _Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA - 2 Mes
UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ
63.048.000,00 COP
6 x 10.508.000,00 / Mes
2 Cuentas

Mercancía	Términos de pago	Términos de envío
Servicios BPO II	Según el acuerdo marco	Según el acuerdo marco

Agregar etiqueta

30 bpo02--30 - IT-BPO-25-16-Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA_NA - 37 Mes
UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ
785.214.000,00 COP
6 x 130.869.000,00 / Mes
2 Cuentas

Mercancía	Términos de pago	Términos de envío
Servicios BPO II	Según el acuerdo marco	Según el acuerdo marco

Agregar etiqueta

31 bpo02--31 - IT-BPO-29-61-Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente técnico_En Sitio_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA - 1 Mes
UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

23.820.000,00 COP
6 x 3.970.000,00 / Mes

2 Cuentas

Mercancía	Términos de pago	Términos de envío
Servicios BPO II	Según el acuerdo marco	Según el acuerdo marco

Agregar etiqueta

32 bpo02--32 - IT-BPO-29-541-Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente profesional_Ciencias de la educación y afines_En Sitio_Jornada Ordinaria_Plata_NA - 1 Mes
UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

34.146.000,00 COP
6 x 5.691.000,00 / Mes

2 Cuentas

Mercancía	Términos de pago	Términos de envío
Servicios BPO II	Según el acuerdo marco	Según el acuerdo marco

Agregar etiqueta

33 bpo02--33 - IT-BPO-32-1-Agente Bilingüe_Técnico_En Sitio_Jornada Ordinaria _Plata_NA_NA - 2 Mes
UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

52.728.000,00 COP
6 x 8.788.000,00 / Mes

2 Cuentas

Mercancía	Términos de pago	Términos de envío
Servicios BPO II	Según el acuerdo marco	Según el acuerdo marco

Agregar etiqueta

34 bpo02--34 - IT-BPO-28-46-Agente Front Office sin herramienta_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata_Zona 1_NA_NA - 10 Mes
UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

212.220.000,00 COP
6 x 35.370.000,00 / Mes

2 Cuentas

Mercancía	Términos de pago	Términos de envío
Servicios BPO II	Según el acuerdo marco	Según el acuerdo marco

Agregar etiqueta

35 bpo02--35 - IT-BPO-39-1-Formador_Jornada Ordinaria_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes
UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

32.634.000,00 COP
6 x 5.439.000,00 / Mes

2 Cuentas

Mercancía	Términos de pago	Términos de envío
Servicios BPO II	Según el acuerdo marco	Según el acuerdo marco

Agregar etiqueta

36 bpo02--IVA 327.837.590,00 COP 2 Cuentas

UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ 1 x 327.837.590,00 / Unidad

Mercancía	Términos de pago	Términos de envío
Servicios BPO II	Según el acuerdo marco	Según el acuerdo marco

Agregar etiqueta

Por página 15 | 45

Total **2.053.298.590,00** COP

Aprobadores

AA	JG	VC	RN	VI	
Alejandra Maria Arcos Medina	Jose Clemente Gomez Romero	Validando CDP con SIIF	Rigoberto Niño Corredor	Validando Items	Aprobación completa
11/12/23	12/12/23	12/12/23	12/12/23	12/12/23	

1 Comentario

Silenciar comentarios

Participantes: PIF 4Coupa

PIF4Coupa aprobado el 12/12/23 a las 09:51

Validacion exitosa, se ha aprobado la solicitud Proceso exitoso, la solicitud ha sido aprobada

Historial

Colombia COMPRA EFICIENTE
Agencia Nacional de Contratación Pública

¿Qué necesita?

UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

Registro de proveedores

Detalles del proveedor

Nombre	UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ
Nombre comercial	UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ
Estado	Activo
Empresa	Global Enterprise
Número del proveedor	9014440763
Id. de Coupa	1038
Tipo de empresa matriz	Ninguno/a
Empresa matriz	Ninguno/a
Número de cuenta	Ninguno/a
Sitio web	
DUNS	
Id. de impuesto	
Contacto principal	JAIME ALBERTO ROMERO SANABRIA utasdiq@iq-online.com W:+57 1 5931990 M:+57 1 3006845846
Dirección principal	CL 32 13 07 Bogota
Logotipo	Ninguno/a
Calificación	0 clasificaciones Ver
Retención	No
¿Emisiones de alcance 3?	No
Proveedor por una vez	No
Datos de contacto adicionales	Ninguno/a
*** N.I.T.**	9014440763
RUT	1_RUT_UT-ASD-IQ.pdf
Estructura plural	Si
Documento estructura plural	Ninguno/a
*** Actividad Económica**	6311
Especificación para pagos	Ninguno/a
*** Banco**	Bancolombia
*** Cuenta Bancaria**	69000000976
*** Tipo de Cuenta**	Ahorros
*** Régimen Tributario**	Reg. Común
Certificado cuenta bancaria	3_Certificación_bancaria_UT-ASD-IQ_Bancolombia.pdf
Información adicional	Ninguno/a

Registros fiscales

Transmisión de la orden de compra

Método de orden de compra	Correo electrónico
Método de cambio de la orden de compra	Aviso
Conservar las órdenes de compra para que las revise el comprador	No
Idioma predeterminado para los correos electrónicos	español
Correo electrónico de la orden de compra	utasdiq@iq-online.com
URL cXML	Ninguno/a
Dominio cXML	Ninguno/a
Identidad cXML	Ninguno/a
Dominio del proveedor cXML	Ninguno/a
Identidad del proveedor cXML	Ninguno/a
Secreto cXML	Ninguno/a
Protocolo cXML	Ninguno/a
Versión SSL	Ninguno/a
Deshabilitar la verificación del certificado SSL	No
Habilitar TLS mutua para cXML de la orden de compra	No

Pagos

Método de pago	Factura
Términos de pago	Ninguno/a
Requisitos de la dirección de remisión	Solo la dirección

Canales disponibles

Perspectivas impulsadas por Community.ai
Comunidad Usted
Integración de cXML No disponible No habilitado
Integración de sFTP No disponible No habilitado
Coupa Supplier Portal Disponible Habilitado
Notificación práctica del proveedor No disponible No habilitado
Buzón de facturas No disponible No habilitado

Ninguno/a

Sitio del proveedor

ID de proxy 937

Fecha de sincronización Ninguno/a

Grupos de contenido

¿Quién puede ver a este proveedor?

- (•) Todos
- ( ) Solamente miembros de estos grupos de contenido

Elegir grupos

Tienda en línea

Url http://www.colombiacompra.gov.co

Iniciar sesión

Clave compartida F1136880060

Parámetros adicionales

Mercancías preferidas Ninguno/a

Mercancía predeterminada Servicios BPO II

Divisa predeterminada Ninguno/a

Términos de pago Ninguno/a

Términos de envío Ninguno/a

Valor predeterminado de coincidencia de facturas ninguno

Ahorros (%)

Cuadro de cuentas

Configuración de facturación

Permitir cXML No

Retener facturas para revisión de CxP No

Dirigir siempre a los aprobadores Sí

Crear facturas sin documento de respaldo No

Permitir líneas sin respaldo en facturas de orden de compra No

Crear notas de crédito sin factura de respaldo No

Buzón de facturas

Las facturas enviadas desde estas direcciones de correo electrónico se pondrán en el Buzón de entrada de facturas

Establecer una dirección de correo electrónico de respuesta para todas las facturas de este proveedor

Correo electrónico del contacto predeterminado

Coupa Supplier Portal

Estado de conexión Conectado

Permisos del proveedor Cree facturas

Usuarios JAIME ALBERTO ROMERO SANABRIA - utasdiq@iq-online.com

Contactos del proveedor

Exportar a | Vista Todo | Avanzado | Buscar

ID	Nombre	Correo electrónico	N.º de teléfono	Objetivo del contacto	Principal	Direcciones	Acciones
2366	JAIME ALBERTO ROMERO SANABRIA	utasdiq@iq-online.com	+57 1 5931990 (Trabajo) +57 1 3006845846 (Móvil)		Sí	0	

Por página 15 | 45 | 90

Contactos de integración del proveedor

Buscar

Correo Electrónico	Nombre del contacto	Acciones
No hay filas..		

Direcciones de los proveedores

Exportar a Vista Todo Avanzado Buscar

Id.	Línea 1	Línea 2	Ciudad	Estado	Código postal	País/región	Propósito de la dirección	Principal	Contactos	Acciones
13287	CL 32 13 07	Ninguno/a	Bogota	Ninguno/a	Ninguno/a	Ninguno/a		Sí	0	

Por página 15 | 45 | 90

Diversidad del proveedor

Vista Todo Avanzado Buscar

ID	Categoría	Subcategoría	País/región
No hay filas..			

Por página 15 | 45 | 90

Contratos

Número	Versión	Nombre	Inicia	Vence	Valor mínimo	Valor máximo	Términos	Estado	Acciones
CCE-025-AMP-2021- 6	1	CCE-025-AMP-2021- Union Temporal ASD	February 04, 2021		0,00	0,00		Publicado	

Historial

DIAN
POR UNA COLOMBIA MÁS HONESTA

Formulario del Registro Único Tributario

001

2. Concepto 01 Inscripción

4. Número de formulario 14729559020

(415)7707212489984(8020) 000001472955902 0

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
9 0 1 4 4 4 0 7 6	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
UNION TEMPORAL ASD - IQ

36. Nombre comercial	37. Sigla

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 32 13 07

42. Correo electrónico utasdiq@iq-online.com

43. Código postal	44. Teléfono 1	45. Teléfono 2
	3 4 0 2 5 0 1	3 1 6 5 2 2 0 2 9 3

CLASIFICACIÓN

Actividad económica				Ocupación	
Actividad principal		Actividad secundaria		Otras actividades			
46. Código	47. Fecha inicio actividad	48. Código	49. Fecha inicio actividad	50. Código	1	2	51. Código	52. Número establecimientos
6 3 1 1	2 0 2 0 1 2 3 0							

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	1	4	4	8	7																					

14- Informante de exogena

48 - Impuesto sobre las ventas - IVA

07- Retención en la fuente a título de rent

Obligados aduaneros										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
54. Código										
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

Exportadores					
55. Forma	56. Tipo	Servicio	1	2	3
		57. Modo			
		58. CPC			

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 [X] NO [ ] 60. No. de Folios: 17 61. Fecha 2021 - 01 - 08 / 18 : 55: 55

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 ARANA ARANA NARELLY ESTHER
985. Cargo Analista IV

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: 14729559020

(415)7707212489984(8020) **000001472955902 0**

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
9 0 1 4 4 4 0 7 6	3	Impuestos de Bogotá 3 2	

Características y formas de las organizaciones

62. Naturaleza	2	63. Formas asociativas		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	7	69. Otras organizaciones no clasificadas		70. Beneficio	1

Constitución, Registro y Última Reforma

Documento	1. Constitución	2. Reforma
71. Clase	0 8	
72. Número	2 8 7	
73. Fecha	2 0 2 0 1 2 3 0	
74. Número de notaría		
75. Entidad de registro	9 8	
76. Fecha de registro	2 0 2 0 1 2 3 0	
77. No. Matrícula mercantil		
78. Departamento	1 1	
79. Ciudad/Municipio	0 0 1	

Vigencia

80. Desde	2 0 2 0 1 2 3 0
81. Hasta	

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: Contraloría General de la República 1 3

Estado y Beneficio

Item	89. Estado actual	90. Fecha cambio de estado	91. Número de Identificación Tributaria (NIT)	92. DV
1		Año Mes Día		-
2		Año Mes Día		-
3		Año Mes Día		-
4		Año Mes Día		-
5		Año Mes Día		-

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

DIAN
POR UNA COLOMBIA MÁS HONESTA

Formulario del Registro Único Tributario
Representación

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 14729559020

(415)7707212489984(8020) **000001472955902 0**

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
9 0 1 4 4 4 0 7 6	3	Impuestos de Bogotá 3 2	

Representación

1

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación
REPRS LEGAL PRIN 1 8	2 0 2 0 1 1 2 0

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadaní 1 3	3 2 2 9 4 0 4		

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres
FLOREZ	PINZON	ARMANDO	

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 0 1 1 2 0

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadan 1 3	5 1 9 5 5 5 2 5		

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres
QUIROGA	GALINDO	ANGELA	XIMENA

108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal

3

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

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 CERTIFICADO SIN COSTO

DIAN
POR UNA COLOMBIA MÁS HONESTA

Formulario del Registro Único Tributario
Socios y/o Miembros de Juntas Directivas, Consorcios, Uniones Temporales

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 14729559020

(415)7707212489984(8020) **000001472955902 0**

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
9 0 1 4 4 4 0 7 6	3	Impuestos de Bogotá 3 2	

Socios y/o Miembros de Juntas Directivas, Consorcios, Uniones Temporales

1

111. Tipo de documento	112. Número de identificación	113. DV	114. Nacionalidad
NIT 3 1	8 6 0 5 1 0 0 3 1	7	COLOMBIA 1 6 9

115. Primer apellido	116. Segundo apellido	117. Primer nombre	118. Otros nombres

119. Razón social: GRUPO ASESORIA EN SISTEMATIZACION DE DATOS SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA

120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso	123. Fecha de retiro
	5 0	2 0 2 0 1 1 2 0	

2

111. Tipo de documento	112. Número de identificación	113. DV	114. Nacionalidad
NIT 3 1	8 3 0 0 3 9 3 2 9	8	COLOMBIA 1 6 9

115. Primer apellido	116. Segundo apellido	117. Primer nombre	118. Otros nombres

119. Razón social: IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.

120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso	123. Fecha de retiro
	5 0	2 0 2 0 1 1 2 0	

3

111. Tipo de documento	112. Número de identificación	113. DV	114. Nacionalidad

115. Primer apellido	116. Segundo apellido	117. Primer nombre	118. Otros nombres

119. Razón social

120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso	123. Fecha de retiro

4

111. Tipo de documento	112. Número de identificación	113. DV	114. Nacionalidad

115. Primer apellido	116. Segundo apellido	117. Primer nombre	118. Otros nombres

119. Razón social

120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso	123. Fecha de retiro

5

111. Tipo de documento	112. Número de identificación	113. DV	114. Nacionalidad

115. Primer apellido	116. Segundo apellido	117. Primer nombre	118. Otros nombres

119. Razón social

120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso	123. Fecha de retiro

CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

Bancolombia

Bogotá, 27 enero 2021

Señores
A QUIEN CORREPONDA
Ciudad

Cordial saludo

Nos permitimos certificar que la entidad **UNION TEMPORAL ASD - IQ** Identificada con el Nit. **901.444.076** se encuentra vinculada a BANCOLOMBIA a través de la Cuenta **Ahorros** No. **69000000976** desde el **01/27/2021** la cual se denomina **UNION TEMPORAL ASD - IQ**, en este momento se encuentra **ACTIVA** y ha presentado un adecuado manejo de acuerdo con las normas y políticas de Bancolombia.

De igual manera informamos que la relación comercial es administrada por, **JENNIFER ARIZA ROJAS** Gerente de Cuenta.

Cualquier inquietud adicional con gusto será atendida en los teléfonos 4886000 Ext. **32230**

Atentamente,

BANCOLOMBIA.
Bogota Of. 126 Sección Banca Especi
Auxiliar de Operaciones Nº 100
Cédula Nº 5-1943081

Cecilia Stella Ibarra Chaves
Oficina de Servicio Empresarial Bogotá
*** Importante:** Esta constancia sólo hace referencia a los productos mencionados anteriormente.

Compromiso Presupuestal de Gasto – Comprobante.

Usuario Solicitante:	MHdmelende	DANIELA ALEJANDRA MELENDEZ RODRIGUEZ
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante:	11-04-00	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA
Fecha y Hora Sistema:	12/12/2023 12:00:00 p. m.	

REGISTRO PRESUPUESTAL DEL COMPROMISO

Con base en el CDP No: 52923 de fecha 2023-09-13. Se hizo el registro presupuestal con el siguiente detalle

Número:	218523	**Fecha Registro:**	2023-12-12	**Unidad / Subunidad Ejecutora:**		11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
Vigencia Presupuestal	Actual	**Estado:**	Generado			**Tipo de Moneda:**	COP-Pesos	**Tasa de Cambio:**	0,00
Valor Inicial:	183.500.000,00	**Valor Total Operaciones:**	0,00			**Valor Actual:**	183.500.000,00	**Saldo x Obligar:**	183.500.000,00

TERCERO ORIGINAL

Identificación: NIT	901444076	**Razón Social:**	UNION TEMPORAL ASD - IQ	**Medio de Pago:**	Abono en cuenta

CUENTA BANCARIA

Número:	69000000976	**Banco:**	BANCOLOMBIA S.A.	**Tipo:**	Ahorro	**Estado:**	Activa

ORDENADOR DEL GASTO

Identificación:	79321317	**Nombre:**	RIGOBERTO NIÑO CORREDOR	**Cargo:**	SECRETARIO GENERAL

CAJA MENOR				VIÁTICOS				DOCUMENTO SOPORTE					
Identificación:		**Fecha de Registro:**		**Genera Viáticos:**	No	**Num. Solicitud de Comisión:**		**Número:**	OC 122240 DE 2023	**Tipo:**	ORDEN DE COMPRA	**Fecha:**	2023-12-12

ÍTEM PARA AFECTACIÓN DE GASTO

DEPENDENCIA	POSICIÓN CATÁLOGO DE GASTO	FUENTE	RECURSO	SITUAC.	FECHA OPERACIÓN	VALOR INICIAL	VALOR OPERACIÓN	VALOR ACTUAL	SALDO X OBLIGAR
11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	C-1199-1002-12-0-1199065-02 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS - SERVICIOS TECNOLÓGICOS - FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES Y EVOLUCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN MIGRACIÓN COLOMBIA NACIONAL	Nación	11	CSF		183.500.000,00	0,00		
					Total:	183.500.000,00	0,00	183.500.000,00	183.500.000,00

Objeto:	20236230032033 CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDANÍA, ESTABLECIDOS POR MIGRACIÓN COLOMBIA.

PLAN DE PAGOS

DEPENDENCIA DE AFECTACION DE PAC		POSICION DEL CATALOGO DE PAC		FECHA	VALOR A PAGAR	SALDO POR OBLIGAR	LINEA DE PAGO
11-04-00	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	3-8	CNC - INVERSION ORDINARIA NACIÓN CSF	2023-12-31	183.500.000,00	183.500.000,00	NINGUNO

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)

Compromiso de vigencias futuras – Comprobante.

Usuario Solicitante:	MHdmelende	DANIELA ALEJANDRA MELENDEZ RODRIGUEZ
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante:	11-04-00	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA
Fecha y Hora Sistema:	12/12/2023 12:00:00 p. m.	

COMPROMISO DE VIGENCIA FUTURA							
Consecutivo de Compromiso:	1123	**Fecha Compromiso:**	2023-12-12	**Unidad / Subunidad ejecutora:**	11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA		
No. Autorización:	77323	**No Asig.Autorización:**				**Estado**	Generado
Tipo de Vigencia Futura:	Ordinaria	**Aval Fiscal:**	NO			**Tipo de Moneda:**	Pesos
Valor inicial:	1.869.798.590,00	**Valor Operaciones:**	0,00	**Valor Actual:**	1.869.798.590,00		
TERCERO							
Identificación:	901444076	**Razon Social:**	UNION TEMPORAL ASD - IQ				
MEDIO DE PAGO							
Identificación:	Abono en cuenta	**Cta. Bancaria Núm:**	69000000976	**Cta. Bancaria Nombre:**	UNION TEMPORAL ASD - IQ		
Razón Social:	BANCOLOMBIA S.A.	**Identificación**	890903938	**Tipo de Cuenta:**	Ahorro		
DATOS ADMINISTRATIVOS							
Fecha del Documento:	12/12/2023 0:00:00	**Tipo de Documento:**	ORDEN DE COMPRA	**Documento Soporte:**	OC 122240 DE 2023		
OBJETO DEL CONTRATO							
20236230032033 CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDANÍA, ESTABLECIDOS POR MIGRACIÓN COLOMBIA.							
CONTRATOS							

CONTRATACION					
Razón Social:		**Modalidad de Contratación:**		**Tipo de Contrato:**	
ORDENADOR DEL GASTO					
Identificación:	79321317	**Nombre:**	RIGOBERTO NIÑO CORREDOR	**Cargo:**	**SECRETARIO GENERAL**

Compromiso de vigencias futuras – Comprobante.

Usuario Solicitante:	MHdmelende	DANIELA ALEJANDRA MELENDEZ RODRIGUEZ
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante:	11-04-00	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA
Fecha y Hora Sistema:	12/12/2023 12:00:00 p. m.	

VIGENCIAS FUTURAS

Posición del Catálogo de Gastos

Identificación	Descripción	Fuente	Recurso	Situac.	Año	Fecha Operacion	Valor inicial	Valor Operaciones	Valor actual
C-1199-1002-12	FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES Y EVOLUCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN MIGRACIÓN COLOMBIA NACIONAL	Nación	OTROS RECURSOS DEL TESORO	CSF	2024		1.869.798.590,00	0,00	1.869.798.590,00

FIRMA(S) RESPONSABLE(S).

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
MIGRACIÓN MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	**PROCESO**	Gestión Contractual	**CÓDIGO**	AGCF.22
	FORMATO	Acta de Inicio	**VERSIÓN**	3

CONTRATO: ORDEN DE COMPRA No. OC 122240 de 2023.

CONTRATANTE: UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA
Nit. 900.477.235-6

CONTRATISTA: UNION TEMPORAL ASD-IQ
NIT No. 9014440763.

SUPERVISOR: **LEIDY ANDREA MARTÍNEZ GUTIERREZ**
COORDINADORA GRUPO DE ATENCION Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

OBJETO: CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANA, ESTABLECIDOS POR MIGRACIÓN COLOMBIA.

VALOR DEL CONTRATO: DOS MIL CINCUENTA Y TRES MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y OCHO MIL QUINIENTOS NOVENTA PESOS M/CTE ($2.053.298.590)

PLAZO DE EJECUCION: 6 MESES

FECHA DE INICIO: 18 DE DICIEMBRE DE 2023

Entre los suscritos **LEIDY ANDREA MARTÍNEZ GUTIERREZ**, en calidad de supervisor por parte de **MIGRACIÓN COLOMBIA** y **ARMANDO FLOREZ PINZON,** C.C. 3.229.404 Representante Legal de firma UNION TEMPORAL ASD-IQ identificada con NIT 9014440763., con el objeto de dejar constancia del INICIO real y efectivo del contrato, esta acta forma parte del contrato por lo cual se anexará al expediente del mismo.

A partir de esta fecha empieza a contar el plazo contractual del presente contrato.

Para constancia se firma la presente acta a los 18 dias de diciembre de 2023.

ARMANDO FLOREZ PINZON
Representante Legal de UNION TEMPORAL ASD-IQ
Contratista

LEIDY ANDREA MARTINEZ GUTIERREZ
Supervisora
Migración Colombia

FECHA: 15/12/2023

CONSECUTIVO: 000000000007576

BERKLEY INTERNATIONAL SEGUROS COLOMBIA S.A

NIT: 900.814.916-1

CERTIFICA QUE:

La Póliza 05-00073074 Endoso 0000 fue expedida el 13 de DICIEMBRE de 2023 y estará vigente en el periodo indicado, siempre y cuando se haya pagado la prima de manera oportuna.

TOMADOR:	UNION TEMPORAL ASD - IQ	
ASEGURADO:	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	
BENEFICIARIO:	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	
TIPO DE PRODUCTO:	CUMPLIMIENTO EN FAVOR DE ENTIDADES ESTATALES	
VIGENCIA:	Desde	12/12/2023
	Hasta	27/06/2027
LIMITE ASEGURADO:	COP	615.989.577,00
VALOR PRIMA:	COP	2.320.946,00
IVA:	COP	440.980,00
PRIMA TOTAL:	COP	2.761.926,00

Se expide la presente certificación a solicitud del asegurado a los 15 días del mes de DICIEMBRE de 2023.

Firma:

BERKLEY INTERNATIONAL SEGUROS COLOMBIA S.A

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 certificacionpolizas@berkley.com.co podrá solicitar cualquier requerimiento orientado a absolver consultas sobre este documento.

MEMORANDO

20242080002293
Radicado No.: **20242080002293**
Fecha: **2024-04-19**
208 - GRUPO DE ATENCION Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA

PARA: **RIGOBERTO NIÑO CORREDOR**
Secretario General

DE: **LEIDY MARTINEZ GUTIERREZ**
Supervisora de Contrato OC 122240 de 2023 - Coordinadora Grupo de Atención y Relacionamiento con la ciudadanía adscrito a la Dirección General

ASUNTO: Respuesta solicitud informe detallado ejecución orden de compra No. OC 122240 de 2023.

FECHA: **2024-04-19**

Respetado Dr. Rigoberto,

De manera atenta me permito remitir informe detallado de mi supervisión respecto en el marco de la ejecución de la Orden de Compra 122240 cuyo objeto es *"CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANA, ESTABLECIDOS POR MIGRACIÓN COLOMBIA*" en los siguientes términos:

1.1 **Controles implementados dentro de los informes de supervisión, del estado de cuenta acumulado sobre la ejecución ítem por ítem del contrato (orden de compra), que hayan sustentado la decisión de aprobar o rechazar el recibo de bienes y servicios, así como la facturación, y si estos cumplieron con las condiciones de calidad, precio y cantidad pactadas entre las partes, así como los requisitos para pago del procedimiento vigente**.

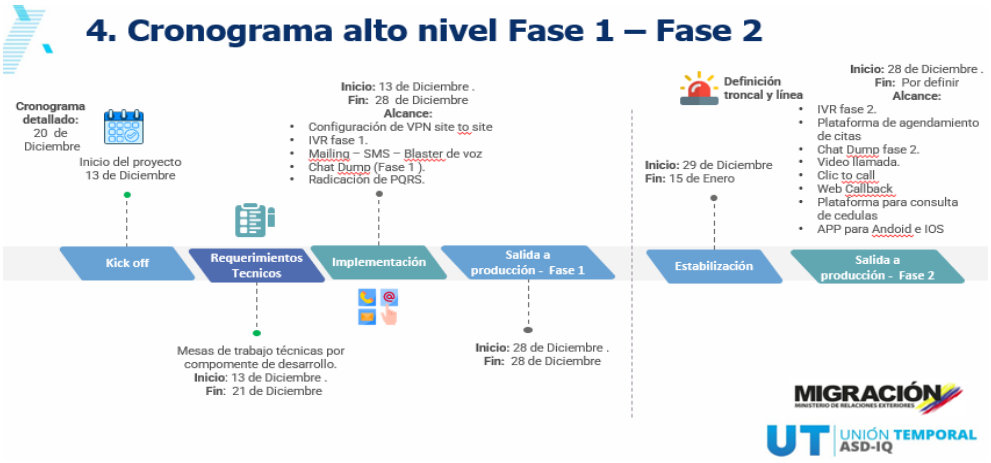
Respuesta: El 12 de diciembre de 2023, fue adjudicada la orden de compra 122240 NIT No. 9014440763, con la Unión Temporal ASD-IQ por valor de dos mil cincuenta y tres millones doscientos noventa y ocho mil quinientos noventa pesos m/cte ($2.053.298.590) en un tiempo de ejecución del 28 de diciembre de 2023 al 27 de junio de 2024 cuyo objeto es "Contratar el servicio de contact center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadana, establecidos por Migración Colombia"

El 13 de diciembre de 2023 mediante memorando Radicado No. 20236230032123 fui designada como Supervisora de Contrato de la OC 122240 de 2023. (Anexo 1) motivo por el cual el 28 de diciembre de 2023 se firmó acta de inicio de la orden de compra 122240 (Anexo 2). La entidad contrató un centro de servicios BPO mediante la modalidad de outsourcing, con el objeto de atender los canales de comunicación telefónica, presencial, virtual y multicanal dispuestos para la ciudadanía y en tal sentido se implementaron los servicios para dar cumplimiento a la Orden de compra así:

COD SERV	DETALLE	CANT	MESES
IT-BPO-1-1	Troncal SIP	40	6
IT-BPO-2-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	60.000	6
IT-BPO-4-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional_	30.000	6
IT-BPO-6-2	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_Voz sintética	600	1
IT-BPO-7-4	Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional	31.000	6
IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular	120.000	6
IT-BPO-7-11	Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de fijo a 018000	20.000	6
IT-BPO-7-12	Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de celular a 018000	50.000	6
IT-BPO-8-1	Transferencia de llamadas	40.000	6
IT-BPO-9-1	Mensajes de voz o audio	45.000	1
IT-BPO-10-1	Minuto Virtual Hold	10.000	6
IT-BPO-11-1	Clic to call	6	6
IT-BPO-12-1	Web Callback	1	6
IT-BPO-13-1	Mailing	80.000	6
IT-BPO-19-1	Transferencia de chat	20.000	6
IT-BPO-20-1	Chatbot dumb	45.000	6
IT-BPO-47-2	Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal	48	6
IT-BPO-48-1	Hora desarrollo	100	1
IT-BPO-23-1	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	400	1
IT-BPO-66-3	Servidor de Aplicaciones y Componentes_Servidor Large	1	6
IT-BPO-53-1	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_	1	6
IT-BPO-24-1	Analytics	1	6
IT-BPO-62-43	Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licenciamiento Microsoft	57	6
IT-BPO-16-1	Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en una vía	50.000	6
IT-BPO-41-1	Distintivo Institucional	11	1
IT-BPO-37-6	Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia	2	6
IT-BPO-38-7	Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia	2	6
IT-BPO-33-1	Agente Minero de Datos_Agente profesional_Jornada Ordinaria _	2	6
IT-BPO-25-46	Agente en Sitio _Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y	2	6

	afines_		
IT-BPO-25-16	Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata_	37	6
IT-BPO-29-61	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente técnico_En Sitio_Jornada Ordinaria_Plata	1	6
IT-BPO-29-541	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente profesional_Ciencias de la educación y afines_En Sitio_Jornada Ordinaria_Plata_	1	6
IT-BPO-32-1	Agente Bilingüe_Técnico_En Sitio_Jornada Ordinaria _Plata_	2	6
IT-BPO-28-46	Agente Front Office sin herramienta_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata	10	6
IT-BPO-39-1	Formador_Jornada Ordinaria_	1	6

Ahora bien, teniendo en cuenta que en este contrato la implementación no tenia un tiempo suficiente para dar inicio a la operación en las condiciones deseadas (BPM Consulting cerraba servicio el 27 de diciembre y ASD-IQ iniciaba el 28 de diciembre), y en aras de no afectar la continuidad de la operación, se coordinó entre las partes una reunión previamente el 21 de diciembre 2023 luego de la legalización de la adjudicación que se encuentra publicada en TVE de CCE, en la que se acordó la implementación de la operación segmentada en dos fases como se ilustra a continuación y como inicio de los puntos de control 1. Se previó un plan de contingencia y continuidad del servicio (Anexo 3) que consideraba al 31 de enero de 2024, tener una operación básica para la ciudadanía por cada componente a). implementación infraestructura tecnológica centro de contacto, b). implementación infraestructura física del centro de contacto y c). Recurso humano para la operación del centro de contacto.



En el mes de diciembre se acordaron varias actividades para el control y seguimiento al avance de la implementación en el mes de diciembre (Anexo 4 y 5: Kickoff) en las que se revisaba las dificultades y los avances presentados por cada componente. Se estableció un cronograma que debía cumplir los tiempos de aprovisionamiento definidos en el acuerdo marco de precios, especialmente para los ítems de talento humano, logrando retomar el 100% del personal que operaba el servicio con el operador saliente (BPM Consulting). Así mismo se logró articular la transición de los componentes de comunicación (troncal telefónica) de manera efectiva; por lo que se inició la operación desde las instalaciones la UT bajo un modelo de servicio mínimo viable

soportado en una primera fase de los desarrollos y plataformas previamente acordadas con un alcance básico.

Imagen 1. Bitácora de implementación, que se encuentra en el Informe de Supervisión 1.

Cronograma de implementación Contac Center Migración Colombia 2023-2024		
11/12/2023	Publicación Evaluación Proceso Acuerdo Marco	Plataforma CCE
13/12/2023	Presentación equipo ASD-IQ	Sede Migración Colombia
14/12/2023	Entrega de Pólizas para aprobación ASD-IQ	Correo electrónico
14/12/2023	Transferencia de conocimiento de la operación	Virtual
15/12/2023	Sesión Técnica entre proveedores BPM/ASD-IQ	Virtual
15/12/2023	Sesión Técnica demo plataforma agendamiento	Virtual
14/12/2023	Entrega documentos de configuración y base de planta de personal.	Correo electrónico
14/12/2023	Entrega formato configuración VPN	Correo electrónico
16/12/2023	Exámenes médicos personal	Presencial
18/12/2023	Sesión Técnica Empalme de Líneas Telefónicas	Virtual - Acta 0095
18/12/2023	Sesión Técnica Empalme de IVR (flujos de trabajo y fases de desarrollo)	Virtual
18/12/2023	Aprobación de pólizas	Correo electrónico
18/12/2023	Acta de inicio	Correo electrónico
18/12/2023	Inicio entrevistas aspirantes (primer empleo y aquellos que NO migraron)	Virtual
19/12/2023	Sesión Técnica Agendamiento (configuración)	Virtual
20/12/2023	Pruebas de funcionamiento VPN para el desborde entre proveedores	Virtual
20/12/2023	Publicación Agendamiento mes ENERO	Página web Migración
21/12/2023	Kick Off Proyecto Centro de Contacto (Avances)	Virtual
22/12/2023	Visita a las instalaciones de ASD - IQ	Presencial
22/12/2023	Sesión Tecnica para la implementación VPN Migración Colombia - Inconcert	Virtual
27/12/2023	Finalización servicio BMP – Inicio de operación ASD-IQ	Presencial-Virtual
27/12/2023	Revisión novedades de personal y ruta de reporteria	Virtual
28/12/2023	Induccion al personal e inicio simultaneo de firma de contratos	Presencial
28/12/2023	Desmonte de servicio BPM - Subida de URL atencion virtual ASD y comunicación a la ciudadanía sobre agendamientos	Virtual
28/12/2023	Desborde de BPM a través de VPN Site to Site al nuevo proveedor adjudicado (ASD-IQ).	hasta el 31 de enero de 2024
28/12/2023	Empalme boton agente virtual, click to call, call me back y videollamada	hasta el 31 de enero de 2025
28/12/2023	Entrega Base de Conocimiento v43	Correo electrónico
29/12/2023	Sesion tecnica para revisar en produccion las transferencias al conmutador	Virtual
30/12/2023	Seguimiento operativo del servicio	Virtual
31/12/2023	Seguimiento operativo del servicio	Virtual

Las principales dificultades giraban en torno a la configuración de las plataformas de servicio dado que no se trataba de la adquisición de una plataforma estándar sino debía ser diseñada a la necesidad de la entidad, así como integrar los siguientes desarrollos a la plataforma telefónica y a la página web de la entidad (IVR Transaccional - IVR Inglés con paso agente,Virtual Hold, Chatbot dumb, Plataforma para agendamiento de citas, Plataforma Consulta de cedulas, Video Llamada, Web Call back, Clic to call, Línea Anticorrupción). No obstante, como supervisora de contrato remití cada documento de configuración que requería el proveedor.

Como parte de control de la implementación también se solicitó al proveedor informes de avance (Anexo 6 y 7) con el que se aseguraba que se cumpliera con los componentes solicitados en la orden de compra.

Teniendo en cuenta que había cambio de vigencia (2023/2024) y se había distribuido un recurso por valor de $183.500.000 que apalancaba la vigencia futura de 2024, que se publicó en la plataforma TVE CCE y Orfeo, y en común acuerdo con el proveedor se aprovisionaron los costos de unos ítems por ese valor con el fin de ejecutar el recurso para los días 28,29,30 y 31 de diciembre de 2023 y no desfinanciar la OC. Como supervisora suministre al proveedor la guía de radicación de factura para su efectiva gestión y que se cumpliera con el rubro establecido.

Al momento de la validación de la facturación se verificó que cumpliera con el total del rubro establecido y los requisitos el pago según el contrato de Colombia Compra Eficiente.

Surtida la primera fase I de salida a producción (operación) y para garantizar la continuidad del servicio (Anexo 7. Informe de Implementación), se puso en marcha la fase II consistente en el perfeccionamiento, desarrollo, implementación y estabilización de los sistemas de información, plataformas, interconexiones requeridas según las necesidades de la entidad. Esta fase generó un sobreconsumo en los ítems de hora de desarrollo (ítem 19) y minutos de consumo IVR (ítem 2), dado que influyó varios factores sobre los mismos:

1. Comportamiento atípico del mes de enero de 2024 en el que se presentó un incremento del 397% correspondientes 91.368 respecto a diciembre 18.377, en las interacciones de las líneas telefónicas y de los canales virtuales, un comportamiento imprevisto por la entidad dado que en el último semestre de 2023 las interacciones se encontraban en un promedio de 28 mil interacciones mes. Este incremento se debió al cambio de proveedor ya que en la transición no fue posible tener la plataforma de agendamiento de citas para tramites antes de un mes. Por lo que se empezaron a incrementar las quejas y la aglomeración de ciudadanos en los centros facilitadores de servicios migratorios (CFSM).
2. Como plan alterno se determinó agendar por línea telefónica lo que provoco el numero de minutos consumidos al atender a las personas y recolectar la información para el agendamiento telefónico. Lo anterior con el conocimiento en ese momento de mis superiores.
3. Necesidad de cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio para la entidad y no ver afectado el indicador de servicio de la entidad en cuanto a quejas y reclamos.

Por tanto, el carácter estacional de la operación y evitar un colapso en los meses siguientes, se solicitó al proveedor agilizar los desarrollos de las plataformas de agendamiento y virtuales sin recibir alertar por parte de este en el incremento consumido sino hasta el momento de la facturación por lo que se aprobó el pago para facilitar rápidamente la normalización del servicio a la ciudadanía,
Frente a las 514 horas adicionales en el mes de enero y ante los recursos disponibles en el ítem 30 (recursos no consumidos), autorice el pagó al proveedor un valor de $ 46.028.282,58 para no afectar el valor total de la OC a través de un balance de mayores y menores mientras se terminaba el periodo de estabilización para proceder con la solicitud de modificación de la orden de compra; esta decisión se soporta en lo señalado en la ficha técnica frente al periodo de estabilización que señala *“La Entidad Compradora puede modificar la Orden de Compra para hacer los ajustes descritos por el Proveedor. Si la Entidad Compradora no puede hacer los ajustes descritos por el Proveedor, los nuevos umbrales serán los que acuerden las partes. De no llegar a un acuerdo, las partes adoptarán los umbrales definidos por los reportes que sustentan los indicadores alcanzados durante el periodo de estabilización, conservando las*

*proporciones y cantidades de desviación existentes de los indicadores originales". **Anexo 1: Fichas técnica y condiciones transversales del Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de servicios BPO II.*** Así mismo dentro de las funciones que tenía como supervisora me soporte para tomar la decisión en el artículo *"7. Decidir sobre los cambios y modificaciones en las especificaciones que no afecten sustancialmente el servicio contratado".*

Así mismo, solicité al proveedor informe de la operación (Anexo 8), calidad del servicio (Anexo 9), formación del personal (Anexo 10) y continué con las reuniones de seguimiento de avance a la implementación (Anexo 11 y 12) mientras en mi rol de coordinadora del Grupo de Atención y Relacionamiento con la ciudadanía soportaba a las regionales en los casos que se presentaban por el colapso del agendamiento, supervisaba la implementación y puesta en marcha de la plataforma las PQRS C3 ya que coincidió con la transición del Contac Center, simultáneamente realizaba labores de administración, retroalimentación y acompañamiento del personal de mi equipo de trabajo (7), formulaba el proyecto de inversión del proceso Relacion con la Ciudadanía y lideraba la planeación estratégica e implementación de las políticas de relación Estado – ciudadano: i) Servicio al ciudadano; ii) Racionalización de trámites; iii) Participación Ciudadana y Rendición de cuentas; iv) y Transparencia y acceso a la información pública; entre otras actividades diarias.

En los meses enero y febrero el proveedor entregó una factura ajustando los incrementos del IPC y SMMLV, el cual autorice en su pago a través de los recursos disponibles en el ítem 30 (no consumido en su totalidad) de la orden de compra y considerando que el tiempo de implementación requiere mayor esfuerzo técnico y presupuestal. Así mismo no considere la afectación ya que el acuerdo marco no indicaba cual era la fecha en la que las entidades debían hacerlo, sino era obligación de CCE ajustar dichos aumentos, así mismo se autorizó el pago soportada en la necesidad de ejecución del presupuesto y en la continuidad del servicio.

En el mes de febrero solicité informe de la operación (Anexo 11), calidad del servicio (Anexo 12), formación del personal (Anexo 13) y realizamos varias reuniones de seguimiento semanal para revisar la calidad en las respuestas emitidas por el equipo del BackOffice a las PQRS y configuración de servicios internos para el uso de Mailing, traslado de llamadas entre otros.

Teniendo en cuenta que tenía una carga laboral alta, en el mes de diciembre de 2023 solicité la aprobación de contratar un apoyo a la gestión para el Contac Center, proceso contractual que se inició en febrero siendo yo la estructuradora, y comenzando el 19 de marzo.

Así mismo en estos dos meses identifiqué en un ejercicio interno posterior que había unas diferencias en la facturación en las horas de desarrollo y minutos entre otros consumidos desde diciembre lo que desbalanceaba algunos ítems, por lo que solicite una reunión con el supervisor de operación Jorge Ardila el 20 de marzo en las instalaciones de Migración Colombia en el que le expresé mi preocupación por diferencias identificadas y tome la decisión de no aprobar ningún desarrollo en adelante.

Así mismo pese a que en las conversaciones con el proveedor siempre me daba la seguridad de que el proceso estaba correcto dada su experiencia en los procesos con otras entidades publicas me percaté posteriormente de las diferencias en la facturación, por lo que envié el siguiente comunicado por correo electrónico el 22 de marzo (ver imagen 2) al Jefe de Operación Wilson Landázuri y al Supervisor Jorge Ardila a fin de aclarar y subsanar el modelo de facturación por lo que solicité:

"1. Que mensualmente hay una cantidad proyectada a ejecutar, por tanto si en algún ítem antes del mes se va a cumplir la cantidad, por favor me alerten para poder revisar si se autoriza o no continuar con el consumo.

2. Para los ítems que a la fecha se han facturado más cantidades debo tener la justificación de lo sucedido,por favor validar Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 60000 Minuto, ya que de acuerdo al histórico que me muestran en los informes, enero fue el mes de mayor volumen de llamadas, por ende no entiendo porque en febrero los minutos son mayores.

3. Para la cantidad de horas desarrollo es necesario me puedan enviar el detalle del consumo del total de horas facturadas a la fecha (1014 horas), requiero el detalle de las horas empleadas en cada desarrollo, detallar si fueron desarrollo o integración, plataformas, items, funcionalidades, módulos (es decir el detalle para conocer cuántas horas se emplearon en cada funcionalidad)

4. Importante en las observaciones dejar mayor claridad de las novedades de la factura presentadas, ejemplo, los cobros anticipados, cobros solo de incremento IPC.

5. A partir de la fecha, cualquier agente que renuncie no lo vamos a reemplazar.

6. Por favor compartirme las bases donde mensualmente sale la información de los informes y de la facturación.

7. Se requiere porfavor cotizar la implementación de la línea de wapp por 4 meses.

Importante tener en cuenta que la OC tiene unas cantidades máximas a consumir por los meses que aplique se contrataron y todo consumo que exceda previamente debe ser autorizado de lo contrario no se reconocerá la facturación.

La información solicitada junto con la prefactura de marzo se requiere por favor a más tardar el miércoles 27 antes de medio día, teniendo en cuenta que requiere proyectar los recursos para lo que queda en el resto de vigencia".

De manera que se solicitó llevar la facturación de manera clara en el formato enviado en este correo para identificar cantidades y valores reales por unidad a facturar.

De: **Leydi Andrea Martinez Gutierrez** <leidy.martinez@migracioncolombia.gov.co>
Date: vie, 22 mar 2024 a las 15:18
Subject: Fwd: Temas a tener en cuenta facturación
To: Wilson Landazuri Castillo <wilson.landazuri@iq-online.com>, Jorge Alberto Ardila Sedano <Jorge.Ardila@iq-online.com>
Cc: Sandra Patricia Mesa Murcia <sandra.mesa@migracioncolombia.gov.co>



De: **Leydi Andrea Martinez Gutierrez** <leidy.martinez@migracioncolombia.gov.co>
Date: vie, 22 mar 2024 a las 15:18
Subject: Fwd: Temas a tener en cuenta facturación
To: Wilson Landazuri Castillo <wilson.landazuri@iq-online.com>, Jorge Alberto Ardila Sedano <Jorge.Ardila@iq-online.com>
Cc: Sandra Patricia Mesa Murcia <sandra.mesa@migracioncolombia.gov.co>

Buenas tardes, Jorge y Wilson,

Solicito por favor su colaboración para que en adelante se lleve el control de la factura en el archivo adjunto, y se actualice con lo facturado a la fecha.

Es importante tener en cuenta lo siguiente.

1. Que mensualmente hay una cantidad proyectada a ejecutar , por tanto si en algún ítem antes del mes se va a cumplir la cantidad, por favor me alerten para poder revisar si se autoriza o no continuar con el consumo.

2. Para los ítems que a la fecha se han facturado más cantidades debo tener la justificación de lo sucedido,por favor validar Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 60000 Minuto, ya que de acuerdo al histórico que me muestran en los informes, enero fue el mes de mayor volumen de llamadas, por ende no entiendo porque en febrero los minutos son mayores.

3. Para la cantidad de horas desarrollo es necesario me puedan enviar el detalle del consumo del total de horas facturadas a la fecha (1014 horas), requiero el detalle de las horas empleadas en cada desarrollo, detallar si fueron desarrollo o integración, plataformas, ítems, funcionalidades, módulos (es decir el detalle para conocer cuántas horas se emplearon en cada funcionalidad)

4. Importante en las observaciones dejar mayor claridad de las novedades de la factura presentadas, ejemplo, los cobros anticipados, cobros solo de incremento IPC.

5. A partir de la fecha, cualquier agente que renuncie no lo vamos a reemplazar.

6. Por favor compartirme las bases donde mensualmente sale la información de los informes y de la facturación.

7. Se requiere porfavor cotizar la implementacion de la línea de wapp por 4 meses.

Importante tener en cuenta que la OC tiene unas cantidades máximas a consumir por los meses que aplique se contrataron y todo consumo que exceda previamente debe ser autorizado,de lo contrario no se reconocerá la facturación.

La información solicitada junto con la prefactura de marzo se requiere por favor a más tardar el miércoles 27 antes de medio día, teniendo en cuenta que requiere proyectar los recursos para lo que queda en el resto de vigencia.

Gracias y quedo pendiente.

Este mensaje y sus adjuntos se dirigen exclusivamente a su destinatario, puede contener información privilegiada o confidencial y es para uso exclusivo de la persona o entidad de destino. Si no es usted el destinatario indicado, queda notificado de la lectura, utilización, divulgación y/o copia sin autorización puede estar prohibida en virtud de la legislación vigente. Si ha recibido este mensaje por error, le rogamos que nos lo comunique inmediatamente por esta misma vía y proceda a su destrucción.

Formato de Facturación_MIGRACION IQ_AS... (146 K)

1.2 Certificación respecto del cumplimiento de las obligaciones del contratista en materia de seguridad social, salud ocupacional, planes de contingencia, normas ambientales, y cualquier otra norma aplicable de acuerdo con la naturaleza del contrato.

Anexo reporte solicitados al proveedor de parafiscales de los meses diciembre, enero y febrero tanto de ASD como de IQ. (Anexos 13, 13.1, 14, 14.1, 15, 15.1)

1.3 Informe del seguimiento de la gestión financiera del contrato, en el que se evidencie la planeación de los pagos previstos y la disponibilidad actual conforme la oferta presentada (balance presupuestal del contrato), y ajustes que se hayan hecho o que se deban hacer al contrato de conformidad con las condiciones pactadas en la Orden de Compra.

Anexo Informe de supervisión (Anexo 16, 17 y 18)
Anexo Informe de revisión de facturación para la solicitud de modificación de la OC (Anexo 19)
Anexo 20. Excel soporte al informe de revisión de facturación (Anexo 20)
Anexo 26 CDP 52923
Anexo 27 RP 218523
Anexo 28 RP 1123

2. Informe detallado en el que se evidencie que no ha tomado decisiones o acuerdos que tengan como efecto modificar las condiciones, obligaciones o deberes contractuales pactadas en el contrato, y en el evento que lo haya hecho aportar las autorizaciones o consultas realizadas a esta ordenación del gasto respecto de la viabilidad de las mismas, así como el cumplimiento del procedimiento para modificación de orden de compra si así ocurrió.

La orden de compra no se ha modificado de la oferta inicial, lo que ocurrió es que en el periodo de estabilización se presentaron novedades operativas que generaron cambios en la operación que incrementaron los volúmenes de horas de desarrollo como de minutos, situación descrita en

el punto 1. Ahora bien, en el informe de revisión de la facturación se identificaron unas observaciones en el calculo de las cantidades por valores pero que tendrían el espíritu de modificación de la orden inicial sino que se requeriría aclaración y conciliación del parte del proveedor para que en una nota aclaratoria se adjunte al proceso en la plataforma de TVE CCE (Respuesta asesor mesa de servicio CCE 1137576 correspondiente a las modificaciones para la orden de compra e ingresar los valores correctos).

3. Aportar los informes de ejecución y desarrollo de las actividades contractuales mensuales de manera cuantitativa y cualitativa, los cuales deberán encontrarse incluidos en el expediente virtual de Orfeo y TVE, de acuerdo con el procedimiento AGFP.09 "Procedimiento ejecución de pagos presupuestales v3" y "Anexo 1 AGFP.09 Requisitos para pago v3".

Anexo Orden de Compra 122240 publicada en la TVE (Anexo 25)
Anexo Informe de supervisión (Anexo 16, 17 y 18)
Anexo Informes de operación del proveedor (Anexos 7,8,9,10,21,22 y 23)

Todos los soportes contractuales se encuentran en el expediente Orfeo No. 20232501410000004E y en la TVE de la orden de compra 122240

4. Teniendo en cuenta que usted verificó y recomendó a esta ordenación de gasto "adjudicar el presente proceso a la firma UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ, por valor de ($2.053.298.590,00)", favor atender:

4.1. Evidencia de la verificación que conforme el simulador del evento N° 163724, realizó a que la oferta recomendada no se encontraba incursa con los valores ofertados "precio con descuento", en constituirse como artificialmente bajos.

Anexo 24. Evaluación al evento de cotización 163724/23 servicios BPO II

4.2. Balance presupuestal que los valores facturados y pagados al contratista corresponden a la tabla "valores disgregados 2023 – 2024" discriminados en los treinta y cinco (35) ítems, en las columnas "valor 3 días vigencia 2023 (28, 29 y 30)" y "vigencia 2024 (6 meses)" , y en el evento que no correspondan cual es la justificación y sustento.

Anexo 20. Excel soporte al informe de revisión de facturación (Anexo 20)

Por todo lo anterior, y considerando siempre obre de buena fe y busque nunca afectar a la entidad en su operación de servicio al ciudadano ni al ciudadano en sí, solicito sea tenido en cuenta mis argumentos para que me sea autorizada presentar la solicitud de modificación de la orden de compra según el formato establecido, con el fin de estabilizar los valores y ajustarla a la realidad de la operación.

Agradeciendo su consideración,

LEIDY ANDREA MARTINEZ GUTIERREZ
(Anexos: 1 al 28)

MEMORANDO

20242080002293
Radicado No.: **20242080002293**
Fecha: **2024-04-19**
208 - GRUPO DE ATENCION Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA

PARA: **RIGOBERTO NIÑO CORREDOR**
Secretario General

DE: **LEIDY MARTINEZ GUTIERREZ**
Supervisora de Contrato OC 122240 de 2023 - Coordinadora Grupo de Atención y Relacionamiento con la ciudadanía adscrito a la Dirección General

ASUNTO: Respuesta solicitud informe detallado ejecución orden de compra No. OC 122240 de 2023.

FECHA: **2024-04-19**

Respetado Dr. Rigoberto,

De manera atenta me permito remitir informe detallado de mi supervisión respecto en el marco de la ejecución de la Orden de Compra 122240 cuyo objeto es *"CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANA, ESTABLECIDOS POR MIGRACIÓN COLOMBIA*" en los siguientes términos:

1.1 **Controles implementados dentro de los informes de supervisión, del estado de cuenta acumulado sobre la ejecución ítem por ítem del contrato (orden de compra), que hayan sustentado la decisión de aprobar o rechazar el recibo de bienes y servicios, así como la facturación, y si estos cumplieron con las condiciones de calidad, precio y cantidad pactadas entre las partes, así como los requisitos para pago del procedimiento vigente**.

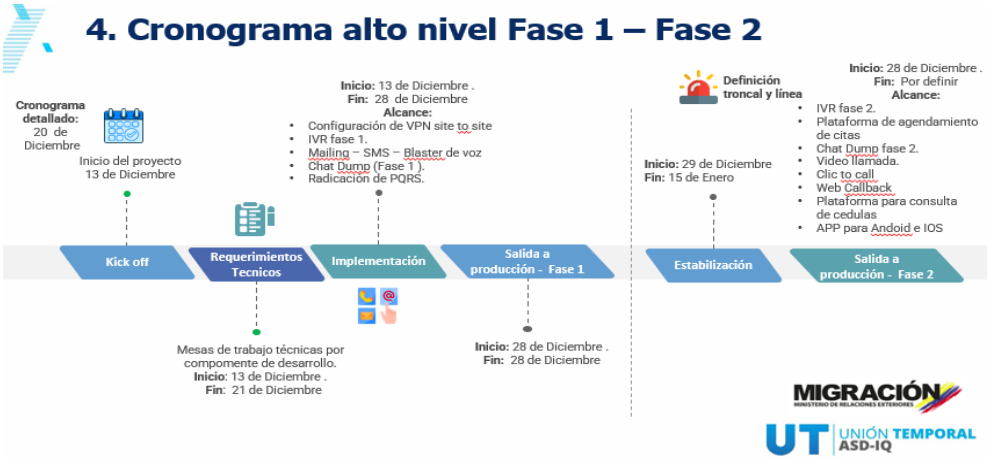
Respuesta: El 12 de diciembre de 2023, fue adjudicada la orden de compra 122240 NIT No. 9014440763, con la Unión Temporal ASD-IQ por valor de dos mil cincuenta y tres millones doscientos noventa y ocho mil quinientos noventa pesos m/cte ($2.053.298.590) en un tiempo de ejecución del 28 de diciembre de 2023 al 27 de junio de 2024 cuyo objeto es "Contratar el servicio de contact center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadana, establecidos por Migración Colombia"

El 13 de diciembre de 2023 mediante memorando Radicado No. 20236230032123 fui designada como Supervisora de Contrato de la OC 122240 de 2023. (Anexo 1) motivo por el cual el 28 de diciembre de 2023 se firmó acta de inicio de la orden de compra 122240 (Anexo 2). La entidad contrató un centro de servicios BPO mediante la modalidad de outsourcing, con el objeto de atender los canales de comunicación telefónica, presencial, virtual y multicanal dispuestos para la ciudadanía y en tal sentido se implementaron los servicios para dar cumplimiento a la Orden de compra así:

COD SERV	DETALLE	CANT	MESES
IT-BPO-1-1	Troncal SIP	40	6
IT-BPO-2-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	60.000	6
IT-BPO-4-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional_	30.000	6
IT-BPO-6-2	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_Voz sintética	600	1
IT-BPO-7-4	Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional	31.000	6
IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular	120.000	6
IT-BPO-7-11	Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de fijo a 018000	20.000	6
IT-BPO-7-12	Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de celular a 018000	50.000	6
IT-BPO-8-1	Transferencia de llamadas	40.000	6
IT-BPO-9-1	Mensajes de voz o audio	45.000	1
IT-BPO-10-1	Minuto Virtual Hold	10.000	6
IT-BPO-11-1	Clic to call	6	6
IT-BPO-12-1	Web Callback	1	6
IT-BPO-13-1	Mailing	80.000	6
IT-BPO-19-1	Transferencia de chat	20.000	6
IT-BPO-20-1	Chatbot dumb	45.000	6
IT-BPO-47-2	Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal	48	6
IT-BPO-48-1	Hora desarrollo	100	1
IT-BPO-23-1	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	400	1
IT-BPO-66-3	Servidor de Aplicaciones y Componentes_Servidor Large	1	6
IT-BPO-53-1	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_	1	6
IT-BPO-24-1	Analytics	1	6
IT-BPO-62-43	Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licenciamiento Microsoft	57	6
IT-BPO-16-1	Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en una vía	50.000	6
IT-BPO-41-1	Distintivo Institucional	11	1
IT-BPO-37-6	Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia	2	6
IT-BPO-38-7	Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia	2	6

IT-BPO-33-1	Agente Minero de Datos_Agente profesional_Jornada Ordinaria _	2	6
IT-BPO-25-46	Agente en Sitio _Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_	2	6
IT-BPO-25-16	Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata_	37	6
IT-BPO-29-61	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente técnico_En Sitio_Jornada Ordinaria_Plata	1	6
IT-BPO-29-541	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente profesional_Ciencias de la educación y afines_En Sitio_Jornada Ordinaria_Plata_	1	6
IT-BPO-32-1	Agente Bilingüe_Técnico_En Sitio_Jornada Ordinaria _Plata_	2	6
IT-BPO-28-46	Agente Front Office sin herramienta_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata	10	6
IT-BPO-39-1	Formador_Jornada Ordinaria_	1	6

Ahora bien, teniendo en cuenta que en este contrato la implementación no tenia un tiempo suficiente para dar inicio a la operación en las condiciones deseadas (BPM Consulting cerraba servicio el 27 de diciembre y ASD-IQ iniciaba el 28 de diciembre), y en aras de no afectar la continuidad de la operación, se coordinó entre las partes una reunión previamente el 21 de diciembre 2023 luego de la legalización de la adjudicación que se encuentra publicada en TVE de CCE, en la que se acordó la implementación de la operación segmentada en dos fases como se ilustra a continuación y como inicio de los puntos de control 1. Se previó un plan de contingencia y continuidad del servicio (Anexo 3) que consideraba al 31 de enero de 2024, tener una operación básica para la ciudadanía por cada componente a). implementación infraestructura tecnológica centro de contacto, b). implementación infraestructura física del centro de contacto y c). Recurso humano para la operación del centro de contacto.



En el mes de diciembre se acordaron varias actividades para el control y seguimiento al avance de la implementación en el mes de diciembre (Anexo 4 y 5: Kickoff) en las que se revisaba las dificultades y los avances presentados por cada componente. Se estableció un cronograma que debía cumplir los tiempos de aprovisionamiento definidos en el acuerdo marco de precios,

especialmente para los ítems de talento humano, logrando retomar el 100% del personal que operaba el servicio con el operador saliente (BPM Consulting). Así mismo se logró articular la transición de los componentes de comunicación (troncal telefónica) de manera efectiva; por lo que se inició la operación desde las instalaciones la UT bajo un modelo de servicio mínimo viable soportado en una primera fase de los desarrollos y plataformas previamente acordadas con un alcance básico.

Imagen 1. Bitácora de implementación, que se encuentra en el Informe de Supervisión 1.

Cronograma de implementación Contac Center Migración Colombia 2023-2024		
11/12/2023	Publicación Evaluación Proceso Acuerdo Marco	Plataforma CCE
13/12/2023	Presentación equipo ASD-IQ	Sede Migración Colombia
14/12/2023	Entrega de Pólizas para aprobación ASD-IQ	Correo electrónico
14/12/2023	Transferencia de conocimiento de la operación	Virtual
15/12/2023	Sesión Técnica entre proveedores BPM/ASD-IQ	Virtual
15/12/2023	Sesión Técnica demo plataforma agendamiento	Virtual
14/12/2023	Entrega documentos de configuración y base de planta de personal.	Correo electrónico
14/12/2023	Entrega formato configuración VPN	Correo electrónico
16/12/2023	Exámenes médicos personal	Presencial
18/12/2023	Sesión Técnica Empalme de Líneas Telefónicas	Virtual - Acta 0095
18/12/2023	Sesión Técnica Empalme de IVR (flujos de trabajo y fases de desarrollo)	Virtual
18/12/2023	Aprobación de pólizas	Correo electrónico
18/12/2023	Acta de inicio	Correo electrónico
18/12/2023	Inicio entrevistas aspirantes (primer empleo y aquellos que NO migraron)	Virtual
19/12/2023	Sesión Técnica Agendamiento (configuración)	Virtual
20/12/2023	Pruebas de funcionamiento VPN para el desborde entre proveedores	Virtual
20/12/2023	Publicación Agendamiento mes ENERO	Página web Migración
21/12/2023	Kick Off Proyecto Centro de Contacto (Avances)	Virtual
22/12/2023	Visita a las instalaciones de ASD - IQ	Presencial
22/12/2023	Sesión Tecnica para la implementación VPN Migración Colombia - Inconcert	Virtual
27/12/2023	Finalización servicio BMP – Inicio de operación ASD-IQ	Presencial-Virtual
27/12/2023	Revisión novedades de personal y ruta de reporteria	Virtual
28/12/2023	Induccion al personal e inicio simultaneo de firma de contratos	Presencial
28/12/2023	Desmonte de servicio BPM - Subida de URL atencion virtual ASD y comunicación a la ciudadanía sobre agendamientos	Virtual
28/12/2023	Desborde de BPM a través de VPN Site to Site al nuevo proveedor adjudicado (ASD-IQ).	hasta el 31 de enero de 2024
28/12/2023	Empalme boton agente virtual, click to call, call me back y videollamada	hasta el 31 de enero de 2025
28/12/2023	Entrega Base de Conocimiento v43	Correo electrónico
29/12/2023	Sesion tecnica para revisar en produccion las transferencias al conmutador	Virtual
30/12/2023	Seguimiento operativo del servicio	Virtual
31/12/2023	Seguimiento operativo del servicio	Virtual

Las principales dificultades giraban en torno a la configuración de las plataformas de servicio dado que no se trataba de la adquisición de una plataforma estándar sino debía ser diseñada a la necesidad de la entidad, así como integrar los siguientes desarrollos a la plataforma telefónica y a la página web de la entidad (IVR Transaccional - IVR Inglés con paso agente,Virtual Hold, Chatbot

dumb, Plataforma para agendamiento de citas, Plataforma Consulta de cedulas, Video Llamada, Web Call back, Clic to call, Línea Anticorrupción). No obstante, como supervisora de contrato remití cada documento de configuración que requería el proveedor.

Como parte de control de la implementación también se solicitó al proveedor informes de avance (Anexo 6 y 7) con el que se aseguraba que se cumpliera con los componentes solicitados en la orden de compra.

Teniendo en cuenta que había cambio de vigencia (2023/2024) y se había distribuido un recurso por valor de $183.500.000 que apalancaba la vigencia futura de 2024, que se publicó en la plataforma TVE CCE y Orfeo, y en común acuerdo con el proveedor se aprovisionaron los costos de unos ítems por ese valor con el fin de ejecutar el recurso para los días 28,29,30 y 31 de diciembre de 2023 y no desfinanciar la OC. Como supervisora suministre al proveedor la guía de radicación de factura para su efectiva gestión y que se cumpliera con el rubro establecido.

Al momento de la validación de la facturación se verificó que cumpliera con el total del rubro establecido y los requisitos el pago según el contrato de Colombia Compra Eficiente.

Surtida la primera fase I de salida a producción (operación) y para garantizar la continuidad del servicio (Anexo 7. Informe de Implementación), se puso en marcha la fase II consistente en el perfeccionamiento, desarrollo, implementación y estabilización de los sistemas de información, plataformas, interconexiones requeridas según las necesidades de la entidad. Esta fase generó un sobreconsumo en los ítems de hora de desarrollo (ítem 19) y minutos de consumo IVR (ítem 2), dado que influyó varios factores sobre los mismos:

1. Comportamiento atípico del mes de enero de 2024 en el que se presentó un incremento del 397% correspondientes 91.368 respecto a diciembre 18.377, en las interacciones de las líneas telefónicas y de los canales virtuales, un comportamiento imprevisto por la entidad dado que en el último semestre de 2023 las interacciones se encontraban en un promedio de 28 mil interacciones mes. Este incremento se debió al cambio de proveedor ya que en la transición no fue posible tener la plataforma de agendamiento de citas para tramites antes de un mes. Por lo que se empezaron a incrementar las quejas y la aglomeración de ciudadanos en los centros facilitadores de servicios migratorios (CFSM).
2. Como plan alterno se determinó agendar por línea telefónica lo que provoco el numero de minutos consumidos al atender a las personas y recolectar la información para el agendamiento telefónico. Lo anterior con el conocimiento en ese momento de mis superiores.
3. Necesidad de cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio para la entidad y no ver afectado el indicador de servicio de la entidad en cuanto a quejas y reclamos.

Por tanto, el carácter estacional de la operación y evitar un colapso en los meses siguientes, se solicitó al proveedor agilizar los desarrollos de las plataformas de agendamiento y virtuales sin recibir alertar por parte de este en el incremento consumido sino hasta el momento de la facturación por lo que se aprobó el pago para facilitar rápidamente la normalización del servicio a la ciudadanía, Frente a las 514 horas adicionales en el mes de enero y ante los recursos disponibles en el ítem 30 (recursos no consumidos), autorice el pagó al proveedor un valor de $ 46.028.282,58 para no afectar el valor total de la OC a través de un balance de mayores y menores mientras se terminaba el periodo de estabilización para proceder con la solicitud de modificación de la orden de compra; esta decisión se soporta en lo señalado en la ficha técnica frente al periodo de estabilización que señala *“La Entidad Compradora puede modificar la Orden de Compra para hacer los ajustes*

descritos por el Proveedor. Si la Entidad Compradora no puede hacer los ajustes descritos por el Proveedor, los nuevos umbrales serán los que acuerden las partes. De no llegar a un acuerdo, las partes adoptarán los umbrales definidos por los reportes que sustentan los indicadores alcanzados durante el periodo de estabilización, conservando las proporciones y cantidades de desviación existentes de los indicadores originales". ***Anexo 1: Fichas técnica y condiciones transversales del Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de servicios BPO II.*** Así mismo dentro de las funciones que tenía como supervisora me soporte para tomar la decisión en el artículo *"7. Decidir sobre los cambios y modificaciones en las especificaciones que no afecten sustancialmente el servicio contratado".*

Así mismo, solicité al proveedor informe de la operación (Anexo 8), calidad del servicio (Anexo 9), formación del personal (Anexo 10) y continué con las reuniones de seguimiento de avance a la implementación (Anexo 11 y 12) mientras en mi rol de coordinadora del Grupo de Atención y Relacionamiento con la ciudadanía soportaba a las regionales en los casos que se presentaban por el colapso del agendamiento, supervisaba la implementación y puesta en marcha de la plataforma las PQRS C3 ya que coincidió con la transición del Contac Center, simultáneamente realizaba labores de administración, retroalimentación y acompañamiento del personal de mi equipo de trabajo (7), formulaba el proyecto de inversión del proceso Relacion con la Ciudadanía y lideraba la planeación estratégica e implementación de las políticas de relación Estado – ciudadano: i) Servicio al ciudadano; ii) Racionalización de trámites; iii) Participación Ciudadana y Rendición de cuentas; iv) y Transparencia y acceso a la información pública; entre otras actividades diarias.

En los meses enero y febrero el proveedor entregó una factura ajustando los incrementos del IPC y SMMLV, el cual autorice en su pago a través de los recursos disponibles en el ítem 30 (no consumido en su totalidad) de la orden de compra y considerando que el tiempo de implementación requiere mayor esfuerzo técnico y presupuestal. Así mismo no considere la afectación ya que el acuerdo marco no indicaba cual era la fecha en la que las entidades debían hacerlo, sino era obligación de CCE ajustar dichos aumentos, así mismo se autorizó el pago soportada en la necesidad de ejecución del presupuesto y en la continuidad del servicio.

En el mes de febrero solicité informe de la operación (Anexo 11), calidad del servicio (Anexo 12), formación del personal (Anexo 13) y realizamos varias reuniones de seguimiento semanal para revisar la calidad en las respuestas emitidas por el equipo del BackOffice a las PQRS y configuración de servicios internos para el uso de Mailing, traslado de llamadas entre otros.

Teniendo en cuenta que tenía una carga laboral alta, en el mes de diciembre de 2023 solicité la aprobación de contratar un apoyo a la gestión para el Contac Center, proceso contractual que se inició en febrero siendo yo la estructuradora, y comenzando el 19 de marzo.

Así mismo en estos dos meses identifiqué en un ejercicio interno posterior que había unas diferencias en la facturación en las horas de desarrollo y minutos entre otros consumidos desde diciembre lo que desbalanceaba algunos ítems, por lo que solicite una reunión con el supervisor de operación Jorge Ardila el 20 de marzo en las instalaciones de Migración Colombia en el que le expresé mi preocupación por diferencias identificadas y tome la decisión de no aprobar ningún desarrollo en adelante.

Así mismo pese a que en las conversaciones con el proveedor siempre me daba la seguridad de que el proceso estaba correcto dada su experiencia en los procesos con otras entidades publicas me percaté posteriormente de las diferencias en la facturación, por lo que envié el siguiente comunicado por correo electrónico el 22 de marzo (ver imagen 2) al Jefe de Operación Wilson

Landázuri y al Supervisor Jorge Ardila a fin de aclarar y subsanar el modelo de facturación por lo que solicité:

"1. Que mensualmente hay una cantidad proyectada a ejecutar, por tanto si en algún ítem antes del mes se va a cumplir la cantidad, por favor me alerten para poder revisar si se autoriza o no continuar con el consumo.

2. Para los ítems que a la fecha se han facturado más cantidades debo tener la justificación de lo sucedido,por favor validar Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 60000 Minuto, ya que de acuerdo al histórico que me muestran en los informes, enero fue el mes de mayor volumen de llamadas, por ende no entiendo porque en febrero los minutos son mayores.

3. Para la cantidad de horas desarrollo es necesario me puedan enviar el detalle del consumo del total de horas facturadas a la fecha (1014 horas), requiero el detalle de las horas empleadas en cada desarrollo, detallar si fueron desarrollo o integración, plataformas, items, funcionalidades, módulos (es decir el detalle para conocer cuántas horas se emplearon en cada funcionalidad)

4. Importante en las observaciones dejar mayor claridad de las novedades de la factura presentadas, ejemplo, los cobros anticipados, cobros solo de incremento IPC.

5. A partir de la fecha, cualquier agente que renuncie no lo vamos a reemplazar.

6. Por favor compartirme las bases donde mensualmente sale la información de los informes y de la facturación.

7. Se requiere porfavor cotizar la implementación de la línea de wapp por 4 meses.

Importante tener en cuenta que la OC tiene unas cantidades máximas a consumir por los meses que aplique se contrataron y todo consumo que exceda previamente debe ser autorizado de lo contrario no se reconocerá la facturación.

La información solicitada junto con la prefactura de marzo se requiere por favor a más tardar el miércoles 27 antes de medio día, teniendo en cuenta que requiere proyectar los recursos para lo que queda en el resto de vigencia".

De manera que se solicitó llevar la facturación de manera clara en el formato enviado en este correo para identificar cantidades y valores reales por unidad a facturar.

De: **Leydi Andrea Martinez Gutierrez** <leidy.martinez@migracioncolombia.gov.co>
Date: vie, 22 mar 2024 a las 15:18
Subject: Fwd: Temas a tener en cuenta facturación
To: Wilson Landazuri Castillo <wilson.landazuri@iq-online.com>, Jorge Alberto Ardila Sedano <Jorge.Ardila@iq-online.com>
Cc: Sandra Patricia Mesa Murcia <sandra.mesa@migracioncolombia.gov.co>



De: **Leydi Andrea Martinez Gutierrez** <leidy.martinez@migracioncolombia.gov.co>
Date: vie, 22 mar 2024 a las 15:18
Subject: Fwd: Temas a tener en cuenta facturación
To: Wilson Landazuri Castillo <wilson.landazuri@iq-online.com>, Jorge Alberto Ardila Sedano <Jorge.Ardila@iq-online.com>
Cc: Sandra Patricia Mesa Murcia <sandra.mesa@migracioncolombia.gov.co>

Buenas tardes, Jorge y Wilson,

Solicito por favor su colaboración para que en adelante se lleve el control de la factura en el archivo adjunto, y se actualice con lo facturado a la fecha.

Es importante tener en cuenta lo siguiente.

1. Que mensualmente hay una cantidad proyectada a ejecutar , por tanto si en algún ítem antes del mes se va a cumplir la cantidad, por favor me alerten para poder revisar si se autoriza o no continuar con el consumo.

2. Para los ítems que a la fecha se han facturado más cantidades debo tener la justificación de lo sucedido,por favor validar Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 60000 Minuto, ya que de acuerdo al histórico que me muestran en los informes, enero fue el mes de mayor volumen de llamadas, por ende no entiendo porque en febrero los minutos son mayores.

3. Para la cantidad de horas desarrollo es necesario me puedan enviar el detalle del consumo del total de horas facturadas a la fecha (1014 horas), requiero el detalle de las horas empleadas en cada desarrollo, detallar si fueron desarrollo o integración, plataformas, ítems, funcionalidades, módulos (es decir el detalle para conocer cuántas horas se emplearon en cada funcionalidad)

		100	100	100	0
		400	400	589	-189

4. Importante en las observaciones dejar mayor claridad de las novedades de la factura presentadas, ejemplo, los cobros anticipados, cobros solo de incremento IPC.

5. A partir de la fecha, cualquier agente que renuncie no lo vamos a reemplazar.

6. Por favor compartirme las bases donde mensualmente sale la información de los informes y de la facturación.

7. Se requiere porfavor cotizar la implementacion de la línea de wapp por 4 meses.

Importante tener en cuenta que la OC tiene unas cantidades máximas a consumir por los meses que aplique se contrataron y todo consumo que exceda previamente debe ser autorizado,de lo contrario no se reconocerá la facturación.

La información solicitada junto con la prefactura de marzo se requiere por favor a más tardar el miércoles 27 antes de medio día, teniendo en cuenta que requiere proyectar los recursos para lo que queda en el resto de vigencia.

Gracias y quedo pendiente.

Este mensaje y sus adjuntos se dirigen exclusivamente a su destinatario, puede contener información privilegiada o confidencial y es para uso exclusivo de la persona o entidad de destino. Si no es usted el destinatario indicado, queda notificado de la lectura, utilización, divulgación y/o copia sin autorización puede estar prohibida en virtud de la legislación vigente. Si ha recibido este mensaje por error, le rogamos que nos lo comunique inmediatamente por esta misma vía y proceda a su destrucción.

Formato de Facturación_MIGRACION IQ_AS... (146 K)

1.2 Certificación respecto del cumplimiento de las obligaciones del contratista en materia de seguridad social, salud ocupacional, planes de contingencia, normas ambientales, y cualquier otra norma aplicable de acuerdo con la naturaleza del contrato.

Anexo reporte solicitados al proveedor de parafiscales de los meses diciembre, enero y febrero tanto de ASD como de IQ. (Anexos 13, 13.1, 14, 14.1, 15, 15.1)

1.3 Informe del seguimiento de la gestión financiera del contrato, en el que se evidencie la planeación de los pagos previstos y la disponibilidad actual conforme la oferta presentada (balance presupuestal del contrato), y ajustes que se hayan hecho o que se deban hacer al contrato de conformidad con las condiciones pactadas en la Orden de Compra.

Anexo Informe de supervisión (Anexo 16, 17 y 18)
Anexo Informe de revisión de facturación para la solicitud de modificación de la OC (Anexo 19)
Anexo 20. Excel soporte al informe de revisión de facturación (Anexo 20)
Anexo 26 CDP 52923
Anexo 27 RP 218523
Anexo 28 RP 1123

2. Informe detallado en el que se evidencie que no ha tomado decisiones o acuerdos que tengan como efecto modificar las condiciones, obligaciones o deberes contractuales pactadas en el contrato, y en el evento que lo haya hecho aportar las autorizaciones o consultas realizadas a esta ordenación del gasto respecto de la viabilidad de las mismas, así como el cumplimiento del procedimiento para modificación de orden de compra si así ocurrió.

La orden de compra no se ha modificado de la oferta inicial, lo que ocurrió es que en el periodo de estabilización se presentaron novedades operativas que generaron cambios en la operación que incrementaron los volúmenes de horas de desarrollo como de minutos, situación descrita en el

punto 1. Ahora bien, en el informe de revisión de la facturación se identificaron unas observaciones en el calculo de las cantidades por valores pero que tendrían el espíritu de modificación de la orden inicial sino que se requeriría aclaración y conciliación del parte del proveedor para que en una nota aclaratoria se adjunte al proceso en la plataforma de TVE CCE (Respuesta asesor mesa de servicio CCE 1137576 correspondiente a las modificaciones para la orden de compra e ingresar los valores correctos).

3. Aportar los informes de ejecución y desarrollo de las actividades contractuales mensuales de manera cuantitativa y cualitativa, los cuales deberán encontrarse incluidos en el expediente virtual de Orfeo y TVE, de acuerdo con el procedimiento AGFP.09 "Procedimiento ejecución de pagos presupuestales v3" y "Anexo 1 AGFP.09 Requisitos para pago v3".

Anexo Orden de Compra 122240 publicada en la TVE (Anexo 25)
Anexo Informe de supervisión (Anexo 16, 17 y 18)
Anexo Informes de operación del proveedor (Anexos 7,8,9,10,21,22 y 23)

Todos los soportes contractuales se encuentran en el expediente Orfeo No. 20232501410000004E y en la TVE de la orden de compra 122240

4. Teniendo en cuenta que usted verificó y recomendó a esta ordenación de gasto "adjudicar el presente proceso a la firma UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ, por valor de ($2.053.298.590,00)", favor atender:

4.1. Evidencia de la verificación que conforme el simulador del evento N° 163724, realizó a que la oferta recomendada no se encontraba incursa con los valores ofertados "precio con descuento", en constituirse como artificialmente bajos.

Anexo 24. Evaluación al evento de cotización 163724/23 servicios BPO II

4.2. Balance presupuestal que los valores facturados y pagados al contratista corresponden a la tabla "valores disgregados 2023 – 2024" discriminados en los treinta y cinco (35) ítems, en las columnas "valor 3 días vigencia 2023 (28, 29 y 30)" y "vigencia 2024 (6 meses)" , y en el evento que no correspondan cual es la justificación y sustento.

Anexo 20. Excel soporte al informe de revisión de facturación (Anexo 20)

Por todo lo anterior, y considerando siempre obre de buena fe y busque nunca afectar a la entidad en su operación de servicio al ciudadano ni al ciudadano en sí, solicito sea tenido en cuenta mis argumentos para que me sea autorizada presentar la solicitud de modificación de la orden de compra según el formato establecido, con el fin de estabilizar los valores y ajustarla a la realidad de la operación.

Agradeciendo su consideración,

LEIDY ANDREA MARTINEZ GUTIERREZ
(Anexos: 1 al 28)

MEMORANDO

20242080002643
Radicado No.: **20242080002643**
Fecha: **2024-05-08**
208 - GRUPO DE ATENCION Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA

PARA: **JULIAN DAVID PEÑA MARTINEZ**
Asesor
Secretaría General

DE: **LEIDY MARTINEZ GUTIERREZ**
Coordinadora Grupo de Atención y Relacionamiento con la ciudadanía
Dirección General

ASUNTO: Entrega Informe de supervisión orden de compra No. OC 122240 de 2023.

FECHA: **2024-05-08**

Cordial Saludo Dr. Julián;

De manera atenta, me permito remitir el informe de la supervisión de la orden de compra No. OC 122240 de 2023, de acuerdo con la Guía AGCG.05. Guía para supervisores e interventores de contratos, así:

1. Datos Generales

Número de Expediente	20232501410000004E
Orden de Compra	OC 122240
Contratista	UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ con NIT No. 9014440763
Objeto del Gasto	CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA, ESTABLECIDOS POR MIGRACIÓN COLOMBIA.
Registro Presupuestal:	9424
Rubro	C-1199-1002-12-53105B-1199065-02 ADQUIS. DE BYS – SERVICIOS TECNOLÓGICOS - FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES Y EVOLUCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN MIGRACIÓN COLOMBIA NACIONAL.
Fuente y recurso	NACIÓN REC 10
Observaciones	Valor proyectado de los servicios prestados

De la misma manera el proceso se encuentra publicado en la plataforma de Colombia Compra Eficiente en el enlace https://www.colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/ordenes-compra/122240

2. Gestiones realizadas:

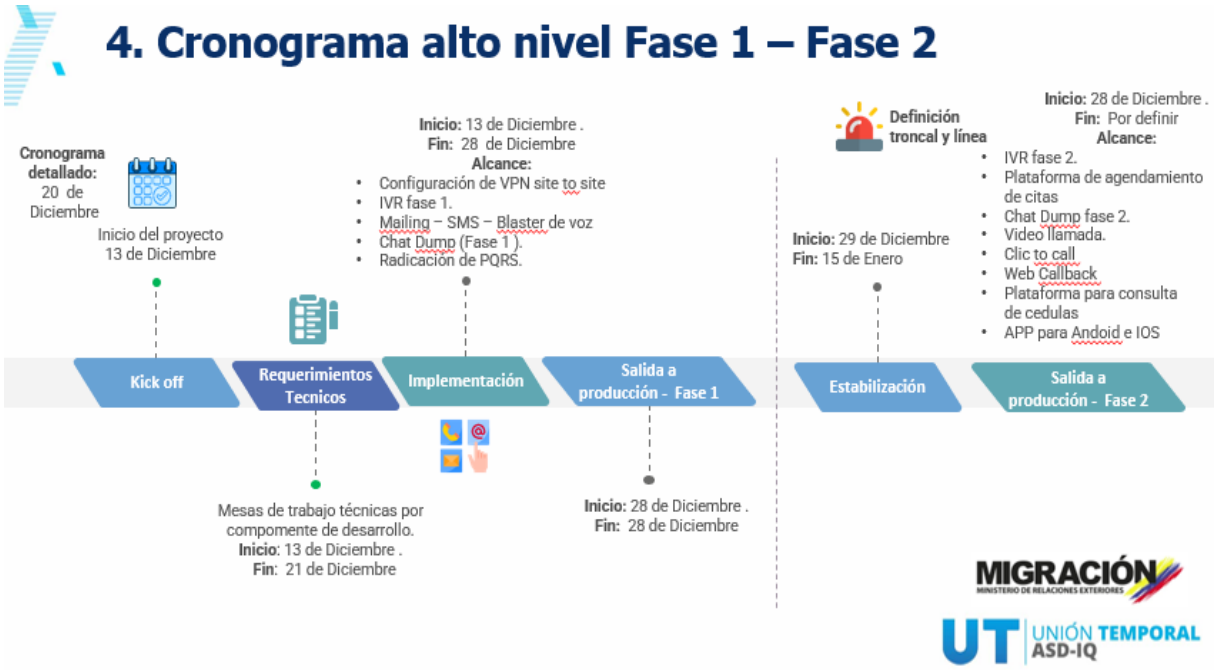
El 12 de diciembre de 2023, fue adjudicada la orden de compra 122240 NIT No. 9014440763, con la Unión Temporal ASD-IQ por valor de dos mil cincuenta y tres millones doscientos noventa y ocho mil quinientos noventa pesos m/cte ($2.053.298.590) en un tiempo de ejecución del 28 de diciembre de 2023 al 27 de junio de 2024 cuyo objeto es *"Contratar el servicio de contact center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadana, establecidos por Migración Colombia"*

El 13 de diciembre de 2023 mediante memorando Radicado No. 20236230032123 fui designada como Supervisora de Contrato de la OC 122240 de 2023. (Anexo 1) motivo por el cual el 28 de diciembre de 2023 se firmó acta de inicio de la orden de compra 122240 (Anexo 2). La entidad contrató un centro de servicios BPO mediante la modalidad de outsourcing, con el objeto de atender los canales de comunicación telefónica, presencial, virtual y multicanal dispuestos para la ciudadanía y en tal sentido se implementaron los servicios para dar cumplimiento a la Orden de compra así:

COD SERV	DETALLE	CANT	MESES
IT-BPO-1-1	Troncal SIP	40	6
IT-BPO-2-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	60.000	6
IT-BPO-4-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional_	30.000	6
IT-BPO-6-2	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_Voz sintética	600	1
IT-BPO-7-4	Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional	31.000	6
IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular	120.000	6
IT-BPO-7-11	Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de fijo a 018000	20.000	6
IT-BPO-7-12	Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de celular a 018000	50.000	6
IT-BPO-8-1	Transferencia de llamadas	40.000	6
IT-BPO-9-1	Mensajes de voz o audio	45.000	1
IT-BPO-10-1	Minuto Virtual Hold	10.000	6
IT-BPO-11-1	Clic to call	6	6
IT-BPO-12-1	Web Callback	1	6
IT-BPO-13-1	Mailing	80.000	6
IT-BPO-19-1	Transferencia de chat	20.000	6
IT-BPO-20-1	Chatbot dumb	45.000	6
IT-BPO-47-2	Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal	48	6
IT-BPO-48-1	Hora desarrollo	100	1
IT-BPO-23-1	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	400	1
IT-BPO-66-3	Servidor de Aplicaciones y Componentes_Servidor Large	1	6
IT-BPO-53-1	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_	1	6
IT-BPO-24-1	Analytics	1	6
IT-BPO-62-43	Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licenciamiento Microsoft	57	6
IT-BPO-16-1	Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en una vía	50.000	6
IT-BPO-41-1	Distintivo Institucional	11	1
IT-BPO-37-6	Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia	2	6
IT-BPO-38-7	Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia	2	6
IT-BPO-33-1	Agente Minero de Datos_Agente profesional_Jornada Ordinaria _	2	6
IT-BPO-25-46	Agente en Sitio _Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_	2	6
IT-BPO-25-16	Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata_	37	6
IT-BPO-29-61	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente técnico_En Sitio_Jornada Ordinaria_Plata	1	6
IT-BPO-29-541	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente profesional_Ciencias de la educación y	1	6

	afines_En Sitio_Jornada Ordinaria_Plata_		
IT-BPO-32-1	Agente Bilingüe_Técnico_En Sitio_Jornada Ordinaria_Plata_	2	6
IT-BPO-28-46	Agente Front Office sin herramienta_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata	10	6
IT-BPO-39-1	Formador_Jornada Ordinaria_	1	6

Ahora bien, teniendo en cuenta que en este contrato la implementación no tenia un tiempo suficiente para dar inicio a la operación en las condiciones deseadas (BPM Consulting cerraba servicio el 27 de diciembre y ASD-IQ iniciaba el 28 de diciembre), y en aras de no afectar la continuidad de la operación, se coordinó entre las partes una reunión previamente el 21 de diciembre 2023 luego de la legalización de la adjudicación que se encuentra publicada en TVE de CCE, en la que se acordó la implementación de la operación segmentada en dos fases como se ilustra a continuación y como inicio de los puntos de control 1. Se previó un plan de contingencia y continuidad del servicio (Anexo 3) que consideraba al 31 de enero de 2024, tener una operación básica para la ciudadanía por cada componente a). implementación infraestructura tecnológica centro de contacto, b). implementación infraestructura física del centro de contacto y c). Recurso humano para la operación del centro de contacto.



En el mes de diciembre se acordaron varias actividades para el control y seguimiento al avance de la implementación en el mes de diciembre (Anexo 4 y 5: Kickoff) en las que se revisaba las dificultades y los avances presentados por cada componente. Se estableció un cronograma que debía cumplir los tiempos de aprovisionamiento definidos en el acuerdo marco de precios, especialmente para los ítems de talento humano, logrando retomar el 100% del personal que operaba el servicio con el operador saliente (BPM Consulting). Así mismo se logró articular la transición de los componentes de comunicación (troncal telefónica) de manera efectiva; por lo que se inició la operación desde las instalaciones la UT bajo un modelo de servicio mínimo viable soportado en una primera fase de los desarrollos y plataformas previamente acordadas con un alcance básico.

Imagen 1. Bitácora de implementación, que se encuentra en el Informe de Supervisión

Cronograma de implementación Contac Center Migración Colombia 2023-2024		
11/12/2023	Publicación Evaluación Proceso Acuerdo Marco	Plataforma CCE
13/12/2023	Presentación equipo ASD-IQ	Sede Migración Colombia
14/12/2023	Entrega de Pólizas para aprobación ASD-IQ	Correo electrónico
14/12/2023	Transferencia de conocimiento de la operación	Virtual
15/12/2023	Sesión Técnica entre proveedores BPM/ASD-IQ	Virtual
15/12/2023	Sesión Técnica demo plataforma agendamiento	Virtual
14/12/2023	Entrega documentos de configuración y base de planta de personal.	Correo electrónico
14/12/2023	Entrega formato configuración VPN	Correo electrónico
16/12/2023	Exámenes médicos personal	Presencial
18/12/2023	Sesión Técnica Empalme de Líneas Telefónicas	Virtual - Acta 0095
18/12/2023	Sesión Técnica Empalme de IVR (flujos de trabajo y fases de desarrollo)	Virtual
18/12/2023	Aprobación de pólizas	Correo electrónico
18/12/2023	Acta de inicio	Correo electrónico
18/12/2023	Inicio entrevistas aspirantes (primer empleo y aquellos que NO migraron)	Virtual
19/12/2023	Sesión Técnica Agendamiento (configuración)	Virtual
20/12/2023	Pruebas de funcionamiento VPN para el desborde entre proveedores	Virtual
20/12/2023	Publicación Agendamiento mes ENERO	Página web Migración
21/12/2023	Kick Off Proyecto Centro de Contacto (Avances)	Virtual
22/12/2023	Visita a las instalaciones de ASD - IQ	Presencial
22/12/2023	Sesión Tecnica para la implementación VPN Migración Colombia - Inconcert	Virtual
27/12/2023	Finalización servicio BMP – Inicio de operación ASD-IQ	Presencial-Virtual
27/12/2023	Revisión novedades de personal y ruta de reporteria	Virtual
28/12/2023	Induccion al personal e inicio simultaneo de firma de contratos	Presencial
28/12/2023	Desmonte de servicio BPM - Subida de URL atencion virtual ASD y comunicación a la ciudadanía sobre agendamientos	Virtual
28/12/2023	Desborde de BPM a través de VPN Site to Site al nuevo proveedor adjudicado (ASD-IQ).	hasta el 31 de enero de 2024
28/12/2023	Empalme boton agente virtual, click to call, call me back y videollamada	hasta el 31 de enero de 2025
28/12/2023	Entrega Base de Conocimiento v43	Correo electrónico
29/12/2023	Sesion tecnica para revisar en produccion las transferencias al conmutador	Virtual
30/12/2023	Seguimiento operativo del servicio	Virtual
31/12/2023	Seguimiento operativo del servicio	Virtual

Las principales dificultades giraban en torno a la configuración de las plataformas de servicio dado que no se trataba de la adquisición de una plataforma estándar sino debía ser diseñada a la necesidad de la entidad, así como integrar los siguientes desarrollos a la plataforma telefónica y a la página web de la entidad (IVR Transaccional - IVR Inglés con paso agente,Virtual Hold, Chatbot dumb, Plataforma para agendamiento de citas, Plataforma Consulta de cedulas, Video Llamada, Web Call back, Clic to call, Línea Anticorrupción). No obstante, como supervisora de contrato remití cada documento de configuración que requería el proveedor.

Como parte de control de la implementación también se solicitó al proveedor informes de avance (Anexo 6 y 7) con el que se aseguraba que se cumpliera con los componentes solicitados en la orden de compra.

Surtida la primera fase I de salida a producción (operación) y para garantizar la continuidad del servicio (Anexo 7. Informe de Implementación), se puso en marcha la fase II consistente en el perfeccionamiento, desarrollo, implementación y estabilización de los sistemas de información, plataformas, interconexiones requeridas según las necesidades de la entidad. Esta fase generó

un sobreconsumo en los ítems de hora de desarrollo (ítem 19) y minutos de consumo IVR (ítem 2), dado que influyó varios factores sobre los mismos:

- Comportamiento atípico del mes de enero de 2024 en el que se presentó un incremento del 397% correspondientes 91.368 respecto a diciembre 18.377, en las interacciones de las líneas telefónicas y de los canales virtuales, un comportamiento imprevisto por la entidad dado que en el último semestre de 2023 las interacciones se encontraban en un promedio de 28 mil interacciones mes. Este incremento se debió al cambio de proveedor ya que en la transición no fue posible tener la plataforma de agendamiento de citas para tramites antes de un mes. Por lo que se registró un incremento de las quejas por el Centro de Consulta Ciudadana -C3 y la aglomeración de ciudadanos en los centros facilitadores de servicios migratorios (CFSM), principalmente en la Regional Andina (Calle 100).

- Como plan de contingencia se determinó agendar por línea telefónica lo que provoco el numero de minutos consumidos al atender a las personas y recolectar la información para el agendamiento telefónico. Lo anterior con el conocimiento en ese momento de mis superiores.

- Necesidad de cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio para la entidad y no ver afectado el indicador de servicio de la entidad en cuanto a quejas y reclamos.

Por tanto, el carácter estacional de la operación y evitar un colapso en los meses siguientes, se solicitó al proveedor agilizar los desarrollos de las plataformas de agendamiento y virtuales sin recibir alertar por parte de este en el incremento consumido sino hasta el momento de la facturación por lo que se aprobó el pago para facilitar rápidamente la normalización del servicio a la ciudadanía,

Frente a las 514 horas adicionales en el mes de enero y ante los recursos disponibles en el ítem 30 (recursos no consumidos), autorice el pagó al proveedor un valor de $ 46.028.282,58 para no afectar el valor total de la OC a través de un balance de mayores y menores mientras se terminaba el periodo de estabilización para proceder con la solicitud de modificación de la orden de compra; esta decisión se soporta en lo señalado en la ficha técnica frente al periodo de estabilización que señala *“La Entidad Compradora puede modificar la Orden de Compra para hacer los ajustes descritos por el Proveedor. Si la Entidad Compradora no puede hacer los ajustes descritos por el Proveedor, los nuevos umbrales serán los que acuerden las partes. De no llegar a un acuerdo, las partes adoptarán los umbrales definidos por los reportes que sustentan los indicadores alcanzados durante el periodo de estabilización, conservando las proporciones y cantidades de desviación existentes de los indicadores originales”.* ***Anexo 1: Fichas técnica y condiciones transversales del Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de servicios BPO II.*** Así mismo dentro de las funciones que tenía como supervisora me soporte para tomar la decisión en el artículo *“7. Decidir sobre los cambios y modificaciones en las especificaciones que no afecten sustancialmente el servicio contratado”.*

Desarrollos realizados por parte del Proveedor
IVR Transaccional (Fase 2) - IVR Ingles con paso agente
Chatbot dumb. (Fase 2)
Plataforma para agendamiento de citas
Discador automatico web callback Migración Colombia

Web Call back
Video Llamada
Virtual Hold
Clic to call
Plataforma Consulta de cédulas
Línea Anticorrupción

Así mismo, solicité al proveedor informe de la operación (Anexo 8), calidad del servicio (Anexo 9), formación del personal (Anexo 10) y continué con las reuniones de seguimiento de avance a la implementación (Anexo 11 y 12).

3. Pagos aprobados en la orden de compra – Estado al mes de febrero de 2024

Valor Total del Contrato		2.053.298.590	
Periodos Pagos al Proveedor o Contratista		**N° de Factura o Cuenta de Cobro**	**Valor Pagado**
Fecha de Inicio	**Fecha Final**		
28/12/2023	31/12/2024	FE-218	$ 183.500.000,00
01/01/2024	31/01/2024	FE-226	$ 363.412.398,00
01/02/2024	29/02/2024	FE-233	$ 324.337.705,01
Valor Total Pagado		$ 546.912.398,00	
Valor Causado No Pagado		$ 324.337.705,01	
Valor total Ejecutado		$ 871.250.103,01	
Saldo Pendiente por Ejecutar		$ 1.182.048.486,99	
Porcentaje de Ejecución Física		27%	
Porcentaje de Ejecución Presupuestal		42%	

En el mes de febrero solicité el informe de la operación (Anexo 11), calidad del servicio (Anexo 12), formación del personal (Anexo 13) y realizamos varias reuniones de seguimiento semanal para revisar la calidad en las respuestas emitidas por el equipo del BackOffice a las PQRS y configuración de servicios internos para el uso de Mailing, traslado de llamadas entre otros.

Teniendo en cuenta el seguimiento permanente a esta OC, fue aprobado el apoyo a la supervisión por parte de la contratista Olga Patricia Hernández a partir del el 19 de marzo de 2024.

Así mismo en estos dos meses identifiqué en un ejercicio interno posterior que había unas diferencias en la facturación en las horas de desarrollo y minutos entre otros consumidos desde diciembre lo que desbalanceaba algunos ítems, por lo que solicite una reunión con el supervisor de operación Jorge Ardila el 20 de marzo en las instalaciones de Migración Colombia en el que le expresé mi preocupación por diferencias identificadas y tome la decisión de no aprobar ningún desarrollo en adelante, con el fin de corregir los desajustes que pudieron presentarse y acordar los mecanismos y procedimientos pertinentes para precaver o solucionar rápida y eficazmente las diferencias o situaciones litigiosas que llegaren a presentarse.

Así mismo pese a que en las conversaciones con el proveedor siempre me daba la seguridad de que el proceso estaba correcto dada su experiencia en los procesos con otras entidades publicas me percaté posteriormente de las diferencias en la facturación, por lo que envié el siguiente comunicado por correo electrónico el 22 de marzo (ver imagen 2) al Jefe de Operación Wilson Landázuri y al Supervisor Jorge Ardila a fin de aclarar y subsanar el modelo de facturación por lo que solicité:

"1. Que mensualmente hay una cantidad proyectada a ejecutar, por tanto si en algún ítem antes del mes se va a cumplir la cantidad, por favor me alerten para poder revisar si se autoriza o no continuar con el consumo.

2. Para los ítems que a la fecha se han facturado más cantidades debo tener la justificación de lo sucedido,por favor validar Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 60000 Minuto, ya que de acuerdo al histórico que me muestran en los informes, enero fue el mes de mayor volumen de llamadas, por ende no entiendo porque en febrero los minutos son mayores.

3. Para la cantidad de horas desarrollo es necesario me puedan enviar el detalle del consumo del total de horas facturadas a la fecha (1014 horas), requiero el detalle de las horas empleadas en cada desarrollo, detallar si fueron desarrollo o integración, plataformas, items, funcionalidades, módulos (es decir el detalle para conocer cuántas horas se emplearon en cada funcionalidad)

4. Importante en las observaciones dejar mayor claridad de las novedades de la factura presentadas, ejemplo, los cobros anticipados, cobros solo de incremento IPC.

5. A partir de la fecha, cualquier agente que renuncie no lo vamos a reemplazar.

6. Por favor compartirme las bases donde mensualmente sale la información de los informes y de la facturación.

7. Se requiere porfavor cotizar la implementación de la línea de wapp por 4 meses.

Importante tener en cuenta que la OC tiene unas cantidades máximas a consumir por los meses que aplique se contrataron y todo consumo que exceda previamente debe ser autorizado de lo contrario no se reconocerá la facturación.

La información solicitada junto con la prefactura de marzo se requiere por favor a más tardar el miércoles 27 antes de medio día, teniendo en cuenta que requiere proyectar los recursos para lo que queda en el resto de vigencia".

De manera que se solicitó llevar la facturación de manera clara en el formato enviado en este correo para identificar cantidades y valores reales por unidad a facturar.

De: **Leydi Andrea Martinez Gutierrez** <leidy.martinez@migracioncolombia.gov.co>
Date: vie, 22 mar 2024 a las 15:18
Subject: Fwd: Temas a tener en cuenta facturación
To: Wilson Landazuri Castillo <wilson.landazuri@iq-online.com>, Jorge Alberto Ardila Sedano <Jorge.Ardila@iq-online.com>
Cc: Sandra Patricia Mesa Murcia <sandra.mesa@migracioncolombia.gov.co>

De: **Leydi Andrea Martinez Gutierrez** <leidy.martinez@migracioncolombia.gov.co>
Date: vie, 22 mar 2024 a las 15:18
Subject: Fwd: Temas a tener en cuenta facturación
To: Wilson Landazuri Castillo <wilson.landazuri@iq-online.com>, Jorge Alberto Ardila Sedano <Jorge.Ardila@iq-online.com>
Cc: Sandra Patricia Mesa Murcia <sandra.mesa@migracioncolombia.gov.co>

Buenas tardes, Jorge y Wilson,

Solicito por favor su colaboración para que en adelante se lleve el control de la factura en el archivo adjunto, y se actualice con lo facturado a la fecha.

Es importante tener en cuenta lo siguiente.

1. Que mensualmente hay una cantidad proyectada a ejecutar , por tanto si en algún ítem antes del mes se va a cumplir la cantidad, por favor me alerten para poder revisar si se autoriza o no continuar con el consumo.

2. Para los ítems que a la fecha se han facturado más cantidades debo tener la justificación de lo sucedido,por favor validar Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 60000 Minuto, ya que de acuerdo al histórico que me muestran en los informes, enero fue el mes de mayor volumen de llamadas, por ende no entiendo porque en febrero los minutos son mayores.

3. Para la cantidad de horas desarrollo es necesario me puedan enviar el detalle del consumo del total de horas facturadas a la fecha (1014 horas), requiero el detalle de las horas empleadas en cada desarrollo, detallar si fueron desarrollo o integración, plataformas, ítems, funcionalidades, módulos (es decir el detalle para conocer cuántas horas se emplearon en cada funcionalidad)

4. Importante en las observaciones dejar mayor claridad de las novedades de la factura presentadas, ejemplo, los cobros anticipados, cobros solo de incremento IPC.

5. A partir de la fecha, cualquier agente que renuncie no lo vamos a reemplazar.

6. Por favor compartirme las bases donde mensualmente sale la información de los informes y de la facturación.

7. Se requiere porfavor cotizar la implementacion de la línea de wapp por 4 meses.

Importante tener en cuenta que la OC tiene unas cantidades máximas a consumir por los meses que aplique se contrataron y todo consumo que exceda previamente debe ser autorizado,de lo contrario no se reconocerá la facturación.

La información solicitada junto con la prefactura de marzo se requiere por favor a más tardar el miércoles 27 antes de medio día, teniendo en cuenta que requiere proyectar los recursos para lo que queda en el resto de vigencia.

Gracias y quedo pendiente.

Este mensaje y sus adjuntos se dirigen exclusivamente a su destinatario, puede contener información privilegiada o confidencial y es para uso exclusivo de la persona o entidad de destino. Si no es usted el destinatario indicado, queda notificado de la lectura, utilización, divulgación y/o copia sin autorización puede estar prohibida en virtud de la legislación vigente. Si ha recibido este mensaje por error, le rogamos que nos lo comunique inmediatamente por esta misma vía y proceda a su destrucción.

Formato de Facturación_MIGRACION IQ_AS... (146 K)

Adjunto certificación respecto del cumplimiento de las obligaciones del contratista en materia de seguridad social, salud ocupacional, planes de contingencia, normas ambientales, y cualquier otra norma aplicable de acuerdo con la naturaleza del contrato. (Anexos 13, 14 y 15)

Adjunto informe del seguimiento de la gestión financiera del contrato publicada en el expediente ORFEO expediente Orfeo No. 20232501410000004E, en el que se evidencia la planeación de los pagos previstos y la disponibilidad actual conforme la oferta presentada (balance presupuestal del contrato), y ajustes que se hayan hecho o que se deban hacer al contrato de conformidad con las condiciones pactadas en la Orden de Compra:

Anexo Informe de supervisión (Anexo 16, 17 y 18)
Anexo Informe de revisión de facturación para la solicitud de modificación de la OC (Anexo 19)
Anexo 20. Excel soporte al informe de revisión de facturación (Anexo 20)
Anexo 26 CDP 52923
Anexo 27 RP 218523
Anexo 28 RP 1123

Es importante señalar que la orden de compra no se ha modificado de la oferta inicial.

Agradeciendo su consideración,



LEIDY ANDREA MARTINEZ GUTIERREZ
(Anexos: 1 al 28)

MEMORANDO

20242080002293
Radicado No.: **20242080002293**
Fecha: **2024-04-19**
208 - GRUPO DE ATENCION Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA

PARA: **RIGOBERTO NIÑO CORREDOR**
Secretario General

DE: **LEIDY MARTINEZ GUTIERREZ**
Supervisora de Contrato OC 122240 de 2023 - Coordinadora Grupo de Atención y Relacionamiento con la ciudadanía adscrito a la Dirección General

ASUNTO: Respuesta solicitud informe detallado ejecución orden de compra No. OC 122240 de 2023.

FECHA: **2024-04-19**

Respetado Dr. Rigoberto,

De manera atenta me permito remitir informe detallado de mi supervisión respecto en el marco de la ejecución de la Orden de Compra 122240 cuyo objeto es *"CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANA, ESTABLECIDOS POR MIGRACIÓN COLOMBIA*" en los siguientes términos:

1.1 **Controles implementados dentro de los informes de supervisión, del estado de cuenta acumulado sobre la ejecución ítem por ítem del contrato (orden de compra), que hayan sustentado la decisión de aprobar o rechazar el recibo de bienes y servicios, así como la facturación, y si estos cumplieron con las condiciones de calidad, precio y cantidad pactadas entre las partes, así como los requisitos para pago del procedimiento vigente**.

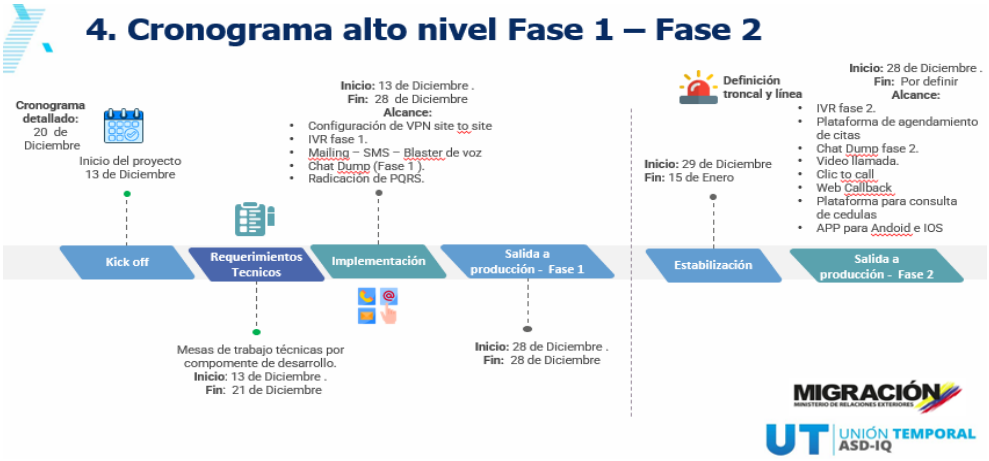
Respuesta: El 12 de diciembre de 2023, fue adjudicada la orden de compra 122240 NIT No. 9014440763, con la Unión Temporal ASD-IQ por valor de dos mil cincuenta y tres millones doscientos noventa y ocho mil quinientos noventa pesos m/cte ($2.053.298.590) en un tiempo de ejecución del 28 de diciembre de 2023 al 27 de junio de 2024 cuyo objeto es "Contratar el servicio de contact center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadana, establecidos por Migración Colombia"

El 13 de diciembre de 2023 mediante memorando Radicado No. 20236230032123 fui designada como Supervisora de Contrato de la OC 122240 de 2023. (Anexo 1) motivo por el cual el 28 de diciembre de 2023 se firmó acta de inicio de la orden de compra 122240 (Anexo 2). La entidad contrató un centro de servicios BPO mediante la modalidad de outsourcing, con el objeto de atender los canales de comunicación telefónica, presencial, virtual y multicanal dispuestos para la ciudadanía y en tal sentido se implementaron los servicios para dar cumplimiento a la Orden de compra así:

COD SERV	DETALLE	CANT	MESES
IT-BPO-1-1	Troncal SIP	40	6
IT-BPO-2-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	60.000	6
IT-BPO-4-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional_	30.000	6
IT-BPO-6-2	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_Voz sintética	600	1
IT-BPO-7-4	Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional	31.000	6
IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular	120.000	6
IT-BPO-7-11	Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de fijo a 018000	20.000	6
IT-BPO-7-12	Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de celular a 018000	50.000	6
IT-BPO-8-1	Transferencia de llamadas	40.000	6
IT-BPO-9-1	Mensajes de voz o audio	45.000	1
IT-BPO-10-1	Minuto Virtual Hold	10.000	6
IT-BPO-11-1	Clic to call	6	6
IT-BPO-12-1	Web Callback	1	6
IT-BPO-13-1	Mailing	80.000	6
IT-BPO-19-1	Transferencia de chat	20.000	6
IT-BPO-20-1	Chatbot dumb	45.000	6
IT-BPO-47-2	Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal	48	6
IT-BPO-48-1	Hora desarrollo	100	1
IT-BPO-23-1	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	400	1
IT-BPO-66-3	Servidor de Aplicaciones y Componentes_Servidor Large	1	6
IT-BPO-53-1	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_	1	6
IT-BPO-24-1	Analytics	1	6
IT-BPO-62-43	Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licenciamiento Microsoft	57	6
IT-BPO-16-1	Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en una vía	50.000	6
IT-BPO-41-1	Distintivo Institucional	11	1
IT-BPO-37-6	Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia	2	6
IT-BPO-38-7	Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia	2	6

IT-BPO-33-1	Agente Minero de Datos_Agente profesional_Jornada Ordinaria _	2	6
IT-BPO-25-46	Agente en Sitio _Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_	2	6
IT-BPO-25-16	Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata_	37	6
IT-BPO-29-61	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente técnico_En Sitio_Jornada Ordinaria_Plata	1	6
IT-BPO-29-541	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente profesional_Ciencias de la educación y afines_En Sitio_Jornada Ordinaria_Plata_	1	6
IT-BPO-32-1	Agente Bilingüe_Técnico_En Sitio_Jornada Ordinaria _Plata_	2	6
IT-BPO-28-46	Agente Front Office sin herramienta_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata	10	6
IT-BPO-39-1	Formador_Jornada Ordinaria_	1	6

Ahora bien, teniendo en cuenta que en este contrato la implementación no tenia un tiempo suficiente para dar inicio a la operación en las condiciones deseadas (BPM Consulting cerraba servicio el 27 de diciembre y ASD-IQ iniciaba el 28 de diciembre), y en aras de no afectar la continuidad de la operación, se coordinó entre las partes una reunión previamente el 21 de diciembre 2023 luego de la legalización de la adjudicación que se encuentra publicada en TVE de CCE, en la que se acordó la implementación de la operación segmentada en dos fases como se ilustra a continuación y como inicio de los puntos de control 1. Se previó un plan de contingencia y continuidad del servicio (Anexo 3) que consideraba al 31 de enero de 2024, tener una operación básica para la ciudadanía por cada componente a). implementación infraestructura tecnológica centro de contacto, b). implementación infraestructura física del centro de contacto y c). Recurso humano para la operación del centro de contacto.



En el mes de diciembre se acordaron varias actividades para el control y seguimiento al avance de la implementación en el mes de diciembre (Anexo 4 y 5: Kickoff) en las que se revisaba las dificultades y los avances presentados por cada componente. Se estableció un cronograma que debía cumplir los tiempos de aprovisionamiento definidos en el acuerdo marco de precios,

especialmente para los ítems de talento humano, logrando retomar el 100% del personal que operaba el servicio con el operador saliente (BPM Consulting). Así mismo se logró articular la transición de los componentes de comunicación (troncal telefónica) de manera efectiva; por lo que se inició la operación desde las instalaciones la UT bajo un modelo de servicio mínimo viable soportado en una primera fase de los desarrollos y plataformas previamente acordadas con un alcance básico.

Imagen 1. Bitácora de implementación, que se encuentra en el Informe de Supervisión 1.

Cronograma de implementación Contac Center Migración Colombia 2023-2024		
11/12/2023	Publicación Evaluación Proceso Acuerdo Marco	Plataforma CCE
13/12/2023	Presentación equipo ASD-IQ	Sede Migración Colombia
14/12/2023	Entrega de Pólizas para aprobación ASD-IQ	Correo electrónico
14/12/2023	Transferencia de conocimiento de la operación	Virtual
15/12/2023	Sesión Técnica entre proveedores BPM/ASD-IQ	Virtual
15/12/2023	Sesión Técnica demo plataforma agendamiento	Virtual
14/12/2023	Entrega documentos de configuración y base de planta de personal.	Correo electrónico
14/12/2023	Entrega formato configuración VPN	Correo electrónico
16/12/2023	Exámenes médicos personal	Presencial
18/12/2023	Sesión Técnica Empalme de Líneas Telefónicas	Virtual - Acta 0095
18/12/2023	Sesión Técnica Empalme de IVR (flujos de trabajo y fases de desarrollo)	Virtual
18/12/2023	Aprobación de pólizas	Correo electrónico
18/12/2023	Acta de inicio	Correo electrónico
18/12/2023	Inicio entrevistas aspirantes (primer empleo y aquellos que NO migraron)	Virtual
19/12/2023	Sesión Técnica Agendamiento (configuración)	Virtual
20/12/2023	Pruebas de funcionamiento VPN para el desborde entre proveedores	Virtual
20/12/2023	Publicación Agendamiento mes ENERO	Página web Migración
21/12/2023	Kick Off Proyecto Centro de Contacto (Avances)	Virtual
22/12/2023	Visita a las instalaciones de ASD - IQ	Presencial
22/12/2023	Sesión Tecnica para la implementación VPN Migración Colombia - Inconcert	Virtual
27/12/2023	Finalización servicio BMP – Inicio de operación ASD-IQ	Presencial-Virtual
27/12/2023	Revisión novedades de personal y ruta de reporteria	Virtual
28/12/2023	Induccion al personal e inicio simultaneo de firma de contratos	Presencial
28/12/2023	Desmonte de servicio BPM - Subida de URL atencion virtual ASD y comunicación a la ciudadanía sobre agendamientos	Virtual
28/12/2023	Desborde de BPM a través de VPN Site to Site al nuevo proveedor adjudicado (ASD-IQ).	hasta el 31 de enero de 2024
28/12/2023	Empalme boton agente virtual, click to call, call me back y videollamada	hasta el 31 de enero de 2025
28/12/2023	Entrega Base de Conocimiento v43	Correo electrónico
29/12/2023	Sesion tecnica para revisar en produccion las transferencias al conmutador	Virtual
30/12/2023	Seguimiento operativo del servicio	Virtual
31/12/2023	Seguimiento operativo del servicio	Virtual

Las principales dificultades giraban en torno a la configuración de las plataformas de servicio dado que no se trataba de la adquisición de una plataforma estándar sino debía ser diseñada a la necesidad de la entidad, así como integrar los siguientes desarrollos a la plataforma telefónica y a la página web de la entidad (IVR Transaccional - IVR Inglés con paso agente,Virtual Hold, Chatbot

dumb, Plataforma para agendamiento de citas, Plataforma Consulta de cedulas, Video Llamada, Web Call back, Clic to call, Línea Anticorrupción). No obstante, como supervisora de contrato remití cada documento de configuración que requería el proveedor.

Como parte de control de la implementación también se solicitó al proveedor informes de avance (Anexo 6 y 7) con el que se aseguraba que se cumpliera con los componentes solicitados en la orden de compra.

Teniendo en cuenta que había cambio de vigencia (2023/2024) y se había distribuido un recurso por valor de $183.500.000 que apalancaba la vigencia futura de 2024, que se publicó en la plataforma TVE CCE y Orfeo, y en común acuerdo con el proveedor se aprovisionaron los costos de unos ítems por ese valor con el fin de ejecutar el recurso para los días 28,29,30 y 31 de diciembre de 2023 y no desfinanciar la OC. Como supervisora suministre al proveedor la guía de radicación de factura para su efectiva gestión y que se cumpliera con el rubro establecido.

Al momento de la validación de la facturación se verificó que cumpliera con el total del rubro establecido y los requisitos el pago según el contrato de Colombia Compra Eficiente.

Surtida la primera fase I de salida a producción (operación) y para garantizar la continuidad del servicio (Anexo 7. Informe de Implementación), se puso en marcha la fase II consistente en el perfeccionamiento, desarrollo, implementación y estabilización de los sistemas de información, plataformas, interconexiones requeridas según las necesidades de la entidad. Esta fase generó un sobreconsumo en los ítems de hora de desarrollo (ítem 19) y minutos de consumo IVR (ítem 2), dado que influyó varios factores sobre los mismos:

1. Comportamiento atípico del mes de enero de 2024 en el que se presentó un incremento del 397% correspondientes 91.368 respecto a diciembre 18.377, en las interacciones de las líneas telefónicas y de los canales virtuales, un comportamiento imprevisto por la entidad dado que en el último semestre de 2023 las interacciones se encontraban en un promedio de 28 mil interacciones mes. Este incremento se debió al cambio de proveedor ya que en la transición no fue posible tener la plataforma de agendamiento de citas para tramites antes de un mes. Por lo que se empezaron a incrementar las quejas y la aglomeración de ciudadanos en los centros facilitadores de servicios migratorios (CFSM).
2. Como plan alterno se determinó agendar por línea telefónica lo que provoco el numero de minutos consumidos al atender a las personas y recolectar la información para el agendamiento telefónico. Lo anterior con el conocimiento en ese momento de mis superiores.
3. Necesidad de cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio para la entidad y no ver afectado el indicador de servicio de la entidad en cuanto a quejas y reclamos.

Por tanto, el carácter estacional de la operación y evitar un colapso en los meses siguientes, se solicitó al proveedor agilizar los desarrollos de las plataformas de agendamiento y virtuales sin recibir alertar por parte de este en el incremento consumido sino hasta el momento de la facturación por lo que se aprobó el pago para facilitar rápidamente la normalización del servicio a la ciudadanía, Frente a las 514 horas adicionales en el mes de enero y ante los recursos disponibles en el ítem 30 (recursos no consumidos), autorice el pagó al proveedor un valor de $ 46.028.282,58 para no afectar el valor total de la OC a través de un balance de mayores y menores mientras se terminaba el periodo de estabilización para proceder con la solicitud de modificación de la orden de compra; esta decisión se soporta en lo señalado en la ficha técnica frente al periodo de estabilización que señala *“La Entidad Compradora puede modificar la Orden de Compra para hacer los ajustes*

descritos por el Proveedor. Si la Entidad Compradora no puede hacer los ajustes descritos por el Proveedor, los nuevos umbrales serán los que acuerden las partes. De no llegar a un acuerdo, las partes adoptarán los umbrales definidos por los reportes que sustentan los indicadores alcanzados durante el periodo de estabilización, conservando las proporciones y cantidades de desviación existentes de los indicadores originales". ***Anexo 1: Fichas técnica y condiciones transversales del Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de servicios BPO II.*** Así mismo dentro de las funciones que tenía como supervisora me soporte para tomar la decisión en el artículo *"7. Decidir sobre los cambios y modificaciones en las especificaciones que no afecten sustancialmente el servicio contratado".*

Así mismo, solicité al proveedor informe de la operación (Anexo 8), calidad del servicio (Anexo 9), formación del personal (Anexo 10) y continué con las reuniones de seguimiento de avance a la implementación (Anexo 11 y 12) mientras en mi rol de coordinadora del Grupo de Atención y Relacionamiento con la ciudadanía soportaba a las regionales en los casos que se presentaban por el colapso del agendamiento, supervisaba la implementación y puesta en marcha de la plataforma las PQRS C3 ya que coincidió con la transición del Contac Center, simultáneamente realizaba labores de administración, retroalimentación y acompañamiento del personal de mi equipo de trabajo (7), formulaba el proyecto de inversión del proceso Relacion con la Ciudadanía y lideraba la planeación estratégica e implementación de las políticas de relación Estado – ciudadano: i) Servicio al ciudadano; ii) Racionalización de trámites; iii) Participación Ciudadana y Rendición de cuentas; iv) y Transparencia y acceso a la información pública; entre otras actividades diarias.

En los meses enero y febrero el proveedor entregó una factura ajustando los incrementos del IPC y SMMLV, el cual autorice en su pago a través de los recursos disponibles en el ítem 30 (no consumido en su totalidad) de la orden de compra y considerando que el tiempo de implementación requiere mayor esfuerzo técnico y presupuestal. Así mismo no considere la afectación ya que el acuerdo marco no indicaba cual era la fecha en la que las entidades debían hacerlo, sino era obligación de CCE ajustar dichos aumentos, así mismo se autorizó el pago soportada en la necesidad de ejecución del presupuesto y en la continuidad del servicio.

En el mes de febrero solicité informe de la operación (Anexo 11), calidad del servicio (Anexo 12), formación del personal (Anexo 13) y realizamos varias reuniones de seguimiento semanal para revisar la calidad en las respuestas emitidas por el equipo del BackOffice a las PQRS y configuración de servicios internos para el uso de Mailing, traslado de llamadas entre otros.

Teniendo en cuenta que tenía una carga laboral alta, en el mes de diciembre de 2023 solicité la aprobación de contratar un apoyo a la gestión para el Contac Center, proceso contractual que se inició en febrero siendo yo la estructuradora, y comenzando el 19 de marzo.

Así mismo en estos dos meses identifiqué en un ejercicio interno posterior que había unas diferencias en la facturación en las horas de desarrollo y minutos entre otros consumidos desde diciembre lo que desbalanceaba algunos ítems, por lo que solicite una reunión con el supervisor de operación Jorge Ardila el 20 de marzo en las instalaciones de Migración Colombia en el que le expresé mi preocupación por diferencias identificadas y tome la decisión de no aprobar ningún desarrollo en adelante.

Así mismo pese a que en las conversaciones con el proveedor siempre me daba la seguridad de que el proceso estaba correcto dada su experiencia en los procesos con otras entidades publicas me percaté posteriormente de las diferencias en la facturación, por lo que envié el siguiente comunicado por correo electrónico el 22 de marzo (ver imagen 2) al Jefe de Operación Wilson

Landázuri y al Supervisor Jorge Ardila a fin de aclarar y subsanar el modelo de facturación por lo que solicité:

"1. Que mensualmente hay una cantidad proyectada a ejecutar, por tanto si en algún ítem antes del mes se va a cumplir la cantidad, por favor me alerten para poder revisar si se autoriza o no continuar con el consumo.

2. Para los ítems que a la fecha se han facturado más cantidades debo tener la justificación de lo sucedido,por favor validar Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 60000 Minuto, ya que de acuerdo al histórico que me muestran en los informes, enero fue el mes de mayor volumen de llamadas, por ende no entiendo porque en febrero los minutos son mayores.

3. Para la cantidad de horas desarrollo es necesario me puedan enviar el detalle del consumo del total de horas facturadas a la fecha (1014 horas), requiero el detalle de las horas empleadas en cada desarrollo, detallar si fueron desarrollo o integración, plataformas, items, funcionalidades, módulos (es decir el detalle para conocer cuántas horas se emplearon en cada funcionalidad)

4. Importante en las observaciones dejar mayor claridad de las novedades de la factura presentadas, ejemplo, los cobros anticipados, cobros solo de incremento IPC.

5. A partir de la fecha, cualquier agente que renuncie no lo vamos a reemplazar.

6. Por favor compartirme las bases donde mensualmente sale la información de los informes y de la facturación.

7. Se requiere porfavor cotizar la implementación de la línea de wapp por 4 meses.

Importante tener en cuenta que la OC tiene unas cantidades máximas a consumir por los meses que aplique se contrataron y todo consumo que exceda previamente debe ser autorizado de lo contrario no se reconocerá la facturación.

La información solicitada junto con la prefactura de marzo se requiere por favor a más tardar el miércoles 27 antes de medio día, teniendo en cuenta que requiere proyectar los recursos para lo que queda en el resto de vigencia".

De manera que se solicitó llevar la facturación de manera clara en el formato enviado en este correo para identificar cantidades y valores reales por unidad a facturar.

De: **Leydi Andrea Martinez Gutierrez** <leidy.martinez@migracioncolombia.gov.co>
Date: vie, 22 mar 2024 a las 15:18
Subject: Fwd: Temas a tener en cuenta facturación
To: Wilson Landazuri Castillo <wilson.landazuri@iq-online.com>, Jorge Alberto Ardila Sedano <Jorge.Ardila@iq-online.com>
Cc: Sandra Patricia Mesa Murcia <sandra.mesa@migracioncolombia.gov.co>



De: **Leydi Andrea Martinez Gutierrez** <leidy.martinez@migracioncolombia.gov.co>
Date: vie, 22 mar 2024 a las 15:18
Subject: Fwd: Temas a tener en cuenta facturación
To: Wilson Landazuri Castillo <wilson.landazuri@iq-online.com>, Jorge Alberto Ardila Sedano <Jorge.Ardila@iq-online.com>
Cc: Sandra Patricia Mesa Murcia <sandra.mesa@migracioncolombia.gov.co>

Buenas tardes, Jorge y Wilson,

Solicito por favor su colaboración para que en adelante se lleve el control de la factura en el archivo adjunto, y se actualice con lo facturado a la fecha.

Es importante tener en cuenta lo siguiente.

1. Que mensualmente hay una cantidad proyectada a ejecutar , por tanto si en algún ítem antes del mes se va a cumplir la cantidad, por favor me alerten para poder revisar si se autoriza o no continuar con el consumo.

2. Para los ítems que a la fecha se han facturado más cantidades debo tener la justificación de lo sucedido,por favor validar Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 60000 Minuto, ya que de acuerdo al histórico que me muestran en los informes, enero fue el mes de mayor volumen de llamadas, por ende no entiendo porque en febrero los minutos son mayores.

3. Para la cantidad de horas desarrollo es necesario me puedan enviar el detalle del consumo del total de horas facturadas a la fecha (1014 horas), requiero el detalle de las horas empleadas en cada desarrollo, detallar si fueron desarrollo o integración, plataformas, ítems, funcionalidades, módulos (es decir el detalle para conocer cuántas horas se emplearon en cada funcionalidad)

		100	100	100	0
		400	400	589	-189

4. Importante en las observaciones dejar mayor claridad de las novedades de la factura presentadas, ejemplo, los cobros anticipados, cobros solo de incremento IPC.

5. A partir de la fecha, cualquier agente que renuncie no lo vamos a reemplazar.

6. Por favor compartirme las bases donde mensualmente sale la información de los informes y de la facturación.

7. Se requiere porfavor cotizar la implementacion de la línea de wapp por 4 meses.

Importante tener en cuenta que la OC tiene unas cantidades máximas a consumir por los meses que aplique se contrataron y todo consumo que exceda previamente debe ser autorizado,de lo contrario no se reconocerá la facturación.

La información solicitada junto con la prefactura de marzo se requiere por favor a más tardar el miércoles 27 antes de medio día, teniendo en cuenta que requiere proyectar los recursos para lo que queda en el resto de vigencia.

Gracias y quedo pendiente.

Este mensaje y sus adjuntos se dirigen exclusivamente a su destinatario, puede contener información privilegiada o confidencial y es para uso exclusivo de la persona o entidad de destino. Si no es usted el destinatario indicado, queda notificado de la lectura, utilización, divulgación y/o copia sin autorización puede estar prohibida en virtud de la legislación vigente. Si ha recibido este mensaje por error, le rogamos que nos lo comunique inmediatamente por esta misma vía y proceda a su destrucción.

Formato de Facturación_MIGRACION IQ_AS... (146 K)

1.2 Certificación respecto del cumplimiento de las obligaciones del contratista en materia de seguridad social, salud ocupacional, planes de contingencia, normas ambientales, y cualquier otra norma aplicable de acuerdo con la naturaleza del contrato.

Anexo reporte solicitados al proveedor de parafiscales de los meses diciembre, enero y febrero tanto de ASD como de IQ. (Anexos 13, 13.1, 14, 14.1, 15, 15.1)

1.3 Informe del seguimiento de la gestión financiera del contrato, en el que se evidencie la planeación de los pagos previstos y la disponibilidad actual conforme la oferta presentada (balance presupuestal del contrato), y ajustes que se hayan hecho o que se deban hacer al contrato de conformidad con las condiciones pactadas en la Orden de Compra.

Anexo Informe de supervisión (Anexo 16, 17 y 18)
Anexo Informe de revisión de facturación para la solicitud de modificación de la OC (Anexo 19)
Anexo 20. Excel soporte al informe de revisión de facturación (Anexo 20)
Anexo 26 CDP 52923
Anexo 27 RP 218523
Anexo 28 RP 1123

2. Informe detallado en el que se evidencie que no ha tomado decisiones o acuerdos que tengan como efecto modificar las condiciones, obligaciones o deberes contractuales pactadas en el contrato, y en el evento que lo haya hecho aportar las autorizaciones o consultas realizadas a esta ordenación del gasto respecto de la viabilidad de las mismas, así como el cumplimiento del procedimiento para modificación de orden de compra si así ocurrió.

La orden de compra no se ha modificado de la oferta inicial, lo que ocurrió es que en el periodo de estabilización se presentaron novedades operativas que generaron cambios en la operación que incrementaron los volúmenes de horas de desarrollo como de minutos, situación descrita en el

punto 1. Ahora bien, en el informe de revisión de la facturación se identificaron unas observaciones en el calculo de las cantidades por valores pero que tendrían el espíritu de modificación de la orden inicial sino que se requeriría aclaración y conciliación del parte del proveedor para que en una nota aclaratoria se adjunte al proceso en la plataforma de TVE CCE (Respuesta asesor mesa de servicio CCE 1137576 correspondiente a las modificaciones para la orden de compra e ingresar los valores correctos).

3. Aportar los informes de ejecución y desarrollo de las actividades contractuales mensuales de manera cuantitativa y cualitativa, los cuales deberán encontrarse incluidos en el expediente virtual de Orfeo y TVE, de acuerdo con el procedimiento AGFP.09 "Procedimiento ejecución de pagos presupuestales v3" y "Anexo 1 AGFP.09 Requisitos para pago v3".

Anexo Orden de Compra 122240 publicada en la TVE (Anexo 25)
Anexo Informe de supervisión (Anexo 16, 17 y 18)
Anexo Informes de operación del proveedor (Anexos 7,8,9,10,21,22 y 23)

Todos los soportes contractuales se encuentran en el expediente Orfeo No. 20232501410000004E y en la TVE de la orden de compra 122240

4. Teniendo en cuenta que usted verificó y recomendó a esta ordenación de gasto "adjudicar el presente proceso a la firma UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ, por valor de ($2.053.298.590,00)", favor atender:

4.1. Evidencia de la verificación que conforme el simulador del evento N° 163724, realizó a que la oferta recomendada no se encontraba incursa con los valores ofertados "precio con descuento", en constituirse como artificialmente bajos.

Anexo 24. Evaluación al evento de cotización 163724/23 servicios BPO II

4.2. Balance presupuestal que los valores facturados y pagados al contratista corresponden a la tabla "valores disgregados 2023 – 2024" discriminados en los treinta y cinco (35) ítems, en las columnas "valor 3 días vigencia 2023 (28, 29 y 30)" y "vigencia 2024 (6 meses)" , y en el evento que no correspondan cual es la justificación y sustento.

Anexo 20. Excel soporte al informe de revisión de facturación (Anexo 20)

Por todo lo anterior, y considerando siempre obre de buena fe y busque nunca afectar a la entidad en su operación de servicio al ciudadano ni al ciudadano en sí, solicito sea tenido en cuenta mis argumentos para que me sea autorizada presentar la solicitud de modificación de la orden de compra según el formato establecido, con el fin de estabilizar los valores y ajustarla a la realidad de la operación.

Agradeciendo su consideración,

LEIDY ANDREA MARTINEZ GUTIERREZ
(Anexos: 1 al 28)

MEMORANDO

20242080002643
Radicado No.: **20242080002643**
Fecha: **2024-05-08**
208 - GRUPO DE ATENCION Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA

PARA: **JULIAN DAVID PEÑA MARTINEZ**
Asesor
Secretaría General

DE: **LEIDY MARTINEZ GUTIERREZ**
Coordinadora Grupo de Atención y Relacionamiento con la ciudadanía
Dirección General

ASUNTO: Entrega Informe de supervisión orden de compra No. OC 122240 de 2023.

FECHA: **2024-05-08**

Cordial Saludo Dr. Julián;

De manera atenta, me permito remitir el informe de la supervisión de la orden de compra No. OC 122240 de 2023, de acuerdo con la Guía AGCG.05. Guía para supervisores e interventores de contratos, así:

1. Datos Generales

Número de Expediente	20232501410000004E
Orden de Compra	OC 122240
Contratista	UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ con NIT No. 9014440763
Objeto del Gasto	CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA, ESTABLECIDOS POR MIGRACIÓN COLOMBIA.
Registro Presupuestal:	9424
Rubro	C-1199-1002-12-53105B-1199065-02 ADQUIS. DE BYS – SERVICIOS TECNOLÓGICOS - FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES Y EVOLUCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN MIGRACIÓN COLOMBIA NACIONAL.
Fuente y recurso	NACIÓN REC 10
Observaciones	Valor proyectado de los servicios prestados

De la misma manera el proceso se encuentra publicado en la plataforma de Colombia Compra Eficiente en el enlace https://www.colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/ordenes-compra/122240

2. Gestiones realizadas:

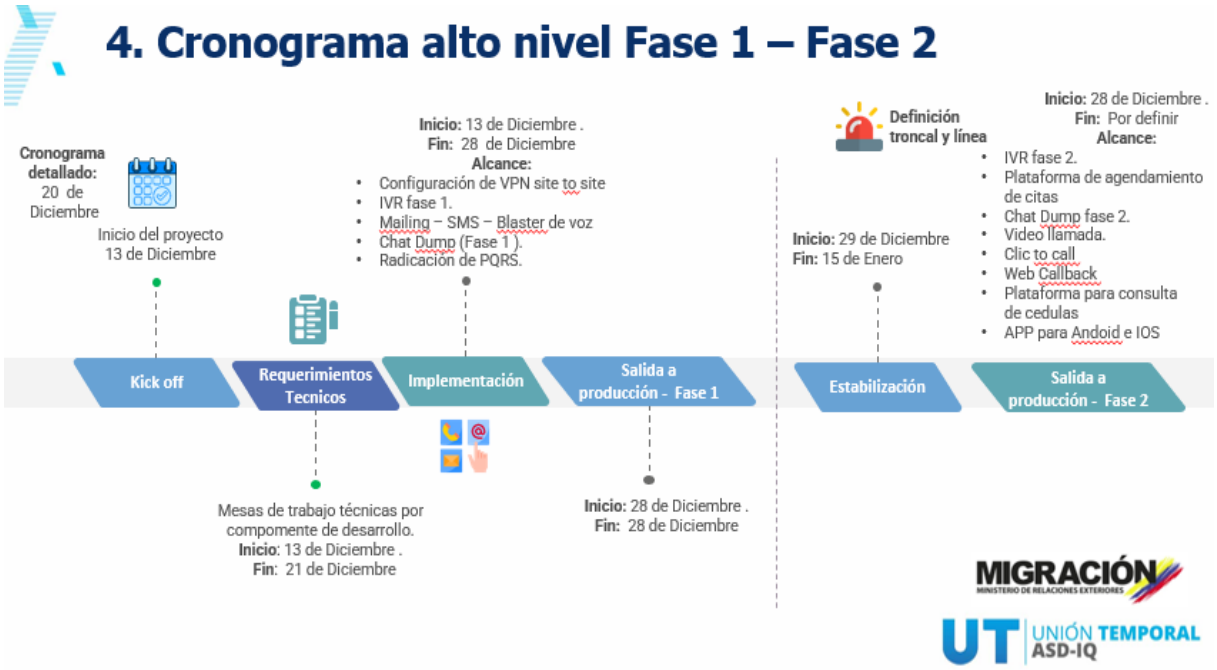
El 12 de diciembre de 2023, fue adjudicada la orden de compra 122240 NIT No. 9014440763, con la Unión Temporal ASD-IQ por valor de dos mil cincuenta y tres millones doscientos noventa y ocho mil quinientos noventa pesos m/cte ($2.053.298.590) en un tiempo de ejecución del 28 de diciembre de 2023 al 27 de junio de 2024 cuyo objeto es *"Contratar el servicio de contact center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadana, establecidos por Migración Colombia"*

El 13 de diciembre de 2023 mediante memorando Radicado No. 20236230032123 fui designada como Supervisora de Contrato de la OC 122240 de 2023. (Anexo 1) motivo por el cual el 28 de diciembre de 2023 se firmó acta de inicio de la orden de compra 122240 (Anexo 2). La entidad contrató un centro de servicios BPO mediante la modalidad de outsourcing, con el objeto de atender los canales de comunicación telefónica, presencial, virtual y multicanal dispuestos para la ciudadanía y en tal sentido se implementaron los servicios para dar cumplimiento a la Orden de compra así:

COD SERV	DETALLE	CANT	MESES
IT-BPO-1-1	Troncal SIP	40	6
IT-BPO-2-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	60.000	6
IT-BPO-4-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional_	30.000	6
IT-BPO-6-2	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_Voz sintética	600	1
IT-BPO-7-4	Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional	31.000	6
IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular	120.000	6
IT-BPO-7-11	Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de fijo a 018000	20.000	6
IT-BPO-7-12	Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de celular a 018000	50.000	6
IT-BPO-8-1	Transferencia de llamadas	40.000	6
IT-BPO-9-1	Mensajes de voz o audio	45.000	1
IT-BPO-10-1	Minuto Virtual Hold	10.000	6
IT-BPO-11-1	Clic to call	6	6
IT-BPO-12-1	Web Callback	1	6
IT-BPO-13-1	Mailing	80.000	6
IT-BPO-19-1	Transferencia de chat	20.000	6
IT-BPO-20-1	Chatbot dumb	45.000	6
IT-BPO-47-2	Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal	48	6
IT-BPO-48-1	Hora desarrollo	100	1
IT-BPO-23-1	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	400	1
IT-BPO-66-3	Servidor de Aplicaciones y Componentes_Servidor Large	1	6
IT-BPO-53-1	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_	1	6
IT-BPO-24-1	Analytics	1	6
IT-BPO-62-43	Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licenciamiento Microsoft	57	6
IT-BPO-16-1	Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en una vía	50.000	6
IT-BPO-41-1	Distintivo Institucional	11	1
IT-BPO-37-6	Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia	2	6
IT-BPO-38-7	Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia	2	6
IT-BPO-33-1	Agente Minero de Datos_Agente profesional_Jornada Ordinaria _	2	6
IT-BPO-25-46	Agente en Sitio _Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_	2	6
IT-BPO-25-16	Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata_	37	6
IT-BPO-29-61	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente técnico_En Sitio_Jornada Ordinaria_Plata	1	6
IT-BPO-29-541	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente profesional_Ciencias de la educación y	1	6

	afines_En Sitio_Jornada Ordinaria_Plata_		
IT-BPO-32-1	Agente Bilingüe_Técnico_En Sitio_Jornada Ordinaria_Plata_	2	6
IT-BPO-28-46	Agente Front Office sin herramienta_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata	10	6
IT-BPO-39-1	Formador_Jornada Ordinaria_	1	6

Ahora bien, teniendo en cuenta que en este contrato la implementación no tenia un tiempo suficiente para dar inicio a la operación en las condiciones deseadas (BPM Consulting cerraba servicio el 27 de diciembre y ASD-IQ iniciaba el 28 de diciembre), y en aras de no afectar la continuidad de la operación, se coordinó entre las partes una reunión previamente el 21 de diciembre 2023 luego de la legalización de la adjudicación que se encuentra publicada en TVE de CCE, en la que se acordó la implementación de la operación segmentada en dos fases como se ilustra a continuación y como inicio de los puntos de control 1. Se previó un plan de contingencia y continuidad del servicio (Anexo 3) que consideraba al 31 de enero de 2024, tener una operación básica para la ciudadanía por cada componente a). implementación infraestructura tecnológica centro de contacto, b). implementación infraestructura física del centro de contacto y c). Recurso humano para la operación del centro de contacto.



En el mes de diciembre se acordaron varias actividades para el control y seguimiento al avance de la implementación en el mes de diciembre (Anexo 4 y 5: Kickoff) en las que se revisaba las dificultades y los avances presentados por cada componente. Se estableció un cronograma que debía cumplir los tiempos de aprovisionamiento definidos en el acuerdo marco de precios, especialmente para los ítems de talento humano, logrando retomar el 100% del personal que operaba el servicio con el operador saliente (BPM Consulting). Así mismo se logró articular la transición de los componentes de comunicación (troncal telefónica) de manera efectiva; por lo que se inició la operación desde las instalaciones la UT bajo un modelo de servicio mínimo viable soportado en una primera fase de los desarrollos y plataformas previamente acordadas con un alcance básico.

Imagen 1. Bitácora de implementación, que se encuentra en el Informe de Supervisión

Cronograma de implementación Contac Center Migración Colombia 2023-2024		
11/12/2023	Publicación Evaluación Proceso Acuerdo Marco	Plataforma CCE
13/12/2023	Presentación equipo ASD-IQ	Sede Migración Colombia
14/12/2023	Entrega de Pólizas para aprobación ASD-IQ	Correo electrónico
14/12/2023	Transferencia de conocimiento de la operación	Virtual
15/12/2023	Sesión Técnica entre proveedores BPM/ASD-IQ	Virtual
15/12/2023	Sesión Técnica demo plataforma agendamiento	Virtual
14/12/2023	Entrega documentos de configuración y base de planta de personal.	Correo electrónico
14/12/2023	Entrega formato configuración VPN	Correo electrónico
16/12/2023	Exámenes médicos personal	Presencial
18/12/2023	Sesión Técnica Empalme de Líneas Telefónicas	Virtual - Acta 0095
18/12/2023	Sesión Técnica Empalme de IVR (flujos de trabajo y fases de desarrollo)	Virtual
18/12/2023	Aprobación de pólizas	Correo electrónico
18/12/2023	Acta de inicio	Correo electrónico
18/12/2023	Inicio entrevistas aspirantes (primer empleo y aquellos que NO migraron)	Virtual
19/12/2023	Sesión Técnica Agendamiento (configuración)	Virtual
20/12/2023	Pruebas de funcionamiento VPN para el desborde entre proveedores	Virtual
20/12/2023	Publicación Agendamiento mes ENERO	Página web Migración
21/12/2023	Kick Off Proyecto Centro de Contacto (Avances)	Virtual
22/12/2023	Visita a las instalaciones de ASD - IQ	Presencial
22/12/2023	Sesión Tecnica para la implementación VPN Migración Colombia - Inconcert	Virtual
27/12/2023	Finalización servicio BMP – Inicio de operación ASD-IQ	Presencial-Virtual
27/12/2023	Revisión novedades de personal y ruta de reporteria	Virtual
28/12/2023	Induccion al personal e inicio simultaneo de firma de contratos	Presencial
28/12/2023	Desmonte de servicio BPM - Subida de URL atencion virtual ASD y comunicación a la ciudadanía sobre agendamientos	Virtual
28/12/2023	Desborde de BPM a través de VPN Site to Site al nuevo proveedor adjudicado (ASD-IQ).	hasta el 31 de enero de 2024
28/12/2023	Empalme boton agente virtual, click to call, call me back y videollamada	hasta el 31 de enero de 2025
28/12/2023	Entrega Base de Conocimiento v43	Correo electrónico
29/12/2023	Sesion tecnica para revisar en produccion las transferencias al conmutador	Virtual
30/12/2023	Seguimiento operativo del servicio	Virtual
31/12/2023	Seguimiento operativo del servicio	Virtual

Las principales dificultades giraban en torno a la configuración de las plataformas de servicio dado que no se trataba de la adquisición de una plataforma estándar sino debía ser diseñada a la necesidad de la entidad, así como integrar los siguientes desarrollos a la plataforma telefónica y a la página web de la entidad (IVR Transaccional - IVR Inglés con paso agente,Virtual Hold, Chatbot dumb, Plataforma para agendamiento de citas, Plataforma Consulta de cedulas, Video Llamada, Web Call back, Clic to call, Línea Anticorrupción). No obstante, como supervisora de contrato remití cada documento de configuración que requería el proveedor.

Como parte de control de la implementación también se solicitó al proveedor informes de avance (Anexo 6 y 7) con el que se aseguraba que se cumpliera con los componentes solicitados en la orden de compra.

Surtida la primera fase I de salida a producción (operación) y para garantizar la continuidad del servicio (Anexo 7. Informe de Implementación), se puso en marcha la fase II consistente en el perfeccionamiento, desarrollo, implementación y estabilización de los sistemas de información, plataformas, interconexiones requeridas según las necesidades de la entidad. Esta fase generó

un sobreconsumo en los ítems de hora de desarrollo (ítem 19) y minutos de consumo IVR (ítem 2), dado que influyó varios factores sobre los mismos:

- Comportamiento atípico del mes de enero de 2024 en el que se presentó un incremento del 397% correspondientes 91.368 respecto a diciembre 18.377, en las interacciones de las líneas telefónicas y de los canales virtuales, un comportamiento imprevisto por la entidad dado que en el último semestre de 2023 las interacciones se encontraban en un promedio de 28 mil interacciones mes. Este incremento se debió al cambio de proveedor ya que en la transición no fue posible tener la plataforma de agendamiento de citas para tramites antes de un mes. Por lo que se registró un incremento de las quejas por el Centro de Consulta Ciudadana -C3 y la aglomeración de ciudadanos en los centros facilitadores de servicios migratorios (CFSM), principalmente en la Regional Andina (Calle 100).

- Como plan de contingencia se determinó agendar por línea telefónica lo que provoco el numero de minutos consumidos al atender a las personas y recolectar la información para el agendamiento telefónico. Lo anterior con el conocimiento en ese momento de mis superiores.

- Necesidad de cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio para la entidad y no ver afectado el indicador de servicio de la entidad en cuanto a quejas y reclamos.

Por tanto, el carácter estacional de la operación y evitar un colapso en los meses siguientes, se solicitó al proveedor agilizar los desarrollos de las plataformas de agendamiento y virtuales sin recibir alertar por parte de este en el incremento consumido sino hasta el momento de la facturación por lo que se aprobó el pago para facilitar rápidamente la normalización del servicio a la ciudadanía,

Frente a las 514 horas adicionales en el mes de enero y ante los recursos disponibles en el ítem 30 (recursos no consumidos), autorice el pagó al proveedor un valor de $ 46.028.282,58 para no afectar el valor total de la OC a través de un balance de mayores y menores mientras se terminaba el periodo de estabilización para proceder con la solicitud de modificación de la orden de compra; esta decisión se soporta en lo señalado en la ficha técnica frente al periodo de estabilización que señala *“La Entidad Compradora puede modificar la Orden de Compra para hacer los ajustes descritos por el Proveedor. Si la Entidad Compradora no puede hacer los ajustes descritos por el Proveedor, los nuevos umbrales serán los que acuerden las partes. De no llegar a un acuerdo, las partes adoptarán los umbrales definidos por los reportes que sustentan los indicadores alcanzados durante el periodo de estabilización, conservando las proporciones y cantidades de desviación existentes de los indicadores originales”.* ***Anexo 1: Fichas técnica y condiciones transversales del Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de servicios BPO II.*** Así mismo dentro de las funciones que tenía como supervisora me soporte para tomar la decisión en el artículo *“7. Decidir sobre los cambios y modificaciones en las especificaciones que no afecten sustancialmente el servicio contratado”.*

Desarrollos realizados por parte del Proveedor
IVR Transaccional (Fase 2) - IVR Ingles con paso agente
Chatbot dumb. (Fase 2)
Plataforma para agendamiento de citas
Discador automatico web callback Migración Colombia

Web Call back
Video Llamada
Virtual Hold
Clic to call
Plataforma Consulta de cédulas
Línea Anticorrupción

Así mismo, solicité al proveedor informe de la operación (Anexo 8), calidad del servicio (Anexo 9), formación del personal (Anexo 10) y continué con las reuniones de seguimiento de avance a la implementación (Anexo 11 y 12).

3. Pagos aprobados en la orden de compra – Estado al mes de febrero de 2024

Valor Total del Contrato		2.053.298.590	
Periodos Pagos al Proveedor o Contratista		**N° de Factura o Cuenta de Cobro**	**Valor Pagado**
Fecha de Inicio	**Fecha Final**		
28/12/2023	31/12/2024	FE-218	$ 183.500.000,00
01/01/2024	31/01/2024	FE-226	$ 363.412.398,00
01/02/2024	29/02/2024	FE-233	$ 324.337.705,01
Valor Total Pagado		$ 546.912.398,00	
Valor Causado No Pagado		$ 324.337.705,01	
Valor total Ejecutado		$ 871.250.103,01	
Saldo Pendiente por Ejecutar		$ 1.182.048.486,99	
Porcentaje de Ejecución Física		27%	
Porcentaje de Ejecución Presupuestal		42%	

En el mes de febrero solicité el informe de la operación (Anexo 11), calidad del servicio (Anexo 12), formación del personal (Anexo 13) y realizamos varias reuniones de seguimiento semanal para revisar la calidad en las respuestas emitidas por el equipo del BackOffice a las PQRS y configuración de servicios internos para el uso de Mailing, traslado de llamadas entre otros.

Teniendo en cuenta el seguimiento permanente a esta OC, fue aprobado el apoyo a la supervisión por parte de la contratista Olga Patricia Hernández a partir del el 19 de marzo de 2024.

Así mismo en estos dos meses identifiqué en un ejercicio interno posterior que había unas diferencias en la facturación en las horas de desarrollo y minutos entre otros consumidos desde diciembre lo que desbalanceaba algunos ítems, por lo que solicite una reunión con el supervisor de operación Jorge Ardila el 20 de marzo en las instalaciones de Migración Colombia en el que le expresé mi preocupación por diferencias identificadas y tome la decisión de no aprobar ningún desarrollo en adelante, con el fin de corregir los desajustes que pudieron presentarse y acordar los mecanismos y procedimientos pertinentes para precaver o solucionar rápida y eficazmente las diferencias o situaciones litigiosas que llegaren a presentarse.

Así mismo pese a que en las conversaciones con el proveedor siempre me daba la seguridad de que el proceso estaba correcto dada su experiencia en los procesos con otras entidades publicas me percaté posteriormente de las diferencias en la facturación, por lo que envié el siguiente comunicado por correo electrónico el 22 de marzo (ver imagen 2) al Jefe de Operación Wilson Landázuri y al Supervisor Jorge Ardila a fin de aclarar y subsanar el modelo de facturación por lo que solicité:

"1. Que mensualmente hay una cantidad proyectada a ejecutar, por tanto si en algún ítem antes del mes se va a cumplir la cantidad, por favor me alerten para poder revisar si se autoriza o no continuar con el consumo.

2. Para los ítems que a la fecha se han facturado más cantidades debo tener la justificación de lo sucedido,por favor validar Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 60000 Minuto, ya que de acuerdo al histórico que me muestran en los informes, enero fue el mes de mayor volumen de llamadas, por ende no entiendo porque en febrero los minutos son mayores.

3. Para la cantidad de horas desarrollo es necesario me puedan enviar el detalle del consumo del total de horas facturadas a la fecha (1014 horas), requiero el detalle de las horas empleadas en cada desarrollo, detallar si fueron desarrollo o integración, plataformas, items, funcionalidades, módulos (es decir el detalle para conocer cuántas horas se emplearon en cada funcionalidad)

4. Importante en las observaciones dejar mayor claridad de las novedades de la factura presentadas, ejemplo, los cobros anticipados, cobros solo de incremento IPC.

5. A partir de la fecha, cualquier agente que renuncie no lo vamos a reemplazar.

6. Por favor compartirme las bases donde mensualmente sale la información de los informes y de la facturación.

7. Se requiere porfavor cotizar la implementación de la línea de wapp por 4 meses.

Importante tener en cuenta que la OC tiene unas cantidades máximas a consumir por los meses que aplique se contrataron y todo consumo que exceda previamente debe ser autorizado de lo contrario no se reconocerá la facturación.

La información solicitada junto con la prefactura de marzo se requiere por favor a más tardar el miércoles 27 antes de medio día, teniendo en cuenta que requiere proyectar los recursos para lo que queda en el resto de vigencia".

De manera que se solicitó llevar la facturación de manera clara en el formato enviado en este correo para identificar cantidades y valores reales por unidad a facturar.

De: **Leydi Andrea Martinez Gutierrez** <leidy.martinez@migracioncolombia.gov.co>
Date: vie, 22 mar 2024 a las 15:18
Subject: Fwd: Temas a tener en cuenta facturación
To: Wilson Landazuri Castillo <wilson.landazuri@iq-online.com>, Jorge Alberto Ardila Sedano <Jorge.Ardila@iq-online.com>
Cc: Sandra Patricia Mesa Murcia <sandra.mesa@migracioncolombia.gov.co>

De: **Leydi Andrea Martinez Gutierrez** <leidy.martinez@migracioncolombia.gov.co>
Date: vie, 22 mar 2024 a las 15:18
Subject: Fwd: Temas a tener en cuenta facturación
To: Wilson Landazuri Castillo <wilson.landazuri@iq-online.com>, Jorge Alberto Ardila Sedano <Jorge.Ardila@iq-online.com>
Cc: Sandra Patricia Mesa Murcia <sandra.mesa@migracioncolombia.gov.co>

Buenas tardes, Jorge y Wilson,

Solicito por favor su colaboración para que en adelante se lleve el control de la factura en el archivo adjunto, y se actualice con lo facturado a la fecha.

Es importante tener en cuenta lo siguiente.

1. Que mensualmente hay una cantidad proyectada a ejecutar , por tanto si en algún ítem antes del mes se va a cumplir la cantidad, por favor me alerten para poder revisar si se autoriza o no continuar con el consumo.

2. Para los ítems que a la fecha se han facturado más cantidades debo tener la justificación de lo sucedido,por favor validar Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 60000 Minuto, ya que de acuerdo al histórico que me muestran en los informes, enero fue el mes de mayor volumen de llamadas, por ende no entiendo porque en febrero los minutos son mayores.

3. Para la cantidad de horas desarrollo es necesario me puedan enviar el detalle del consumo del total de horas facturadas a la fecha (1014 horas), requiero el detalle de las horas empleadas en cada desarrollo, detallar si fueron desarrollo o integración, plataformas, ítems, funcionalidades, módulos (es decir el detalle para conocer cuántas horas se emplearon en cada funcionalidad)

4. Importante en las observaciones dejar mayor claridad de las novedades de la factura presentadas, ejemplo, los cobros anticipados, cobros solo de incremento IPC.

5. A partir de la fecha, cualquier agente que renuncie no lo vamos a reemplazar.

6. Por favor compartirme las bases donde mensualmente sale la información de los informes y de la facturación.

7. Se requiere porfavor cotizar la implementacion de la línea de wapp por 4 meses.

Importante tener en cuenta que la OC tiene unas cantidades máximas a consumir por los meses que aplique se contrataron y todo consumo que exceda previamente debe ser autorizado,de lo contrario no se reconocerá la facturación.

La información solicitada junto con la prefactura de marzo se requiere por favor a más tardar el miércoles 27 antes de medio día, teniendo en cuenta que requiere proyectar los recursos para lo que queda en el resto de vigencia.

Gracias y quedo pendiente.

Este mensaje y sus adjuntos se dirigen exclusivamente a su destinatario, puede contener información privilegiada o confidencial y es para uso exclusivo de la persona o entidad de destino. Si no es usted el destinatario indicado, queda notificado de la lectura, utilización, divulgación y/o copia sin autorización puede estar prohibida en virtud de la legislación vigente. Si ha recibido este mensaje por error, le rogamos que nos lo comunique inmediatamente por esta misma vía y proceda a su destrucción.

Formato de Facturación_MIGRACION IQ_AS... (146 K)

Adjunto certificación respecto del cumplimiento de las obligaciones del contratista en materia de seguridad social, salud ocupacional, planes de contingencia, normas ambientales, y cualquier otra norma aplicable de acuerdo con la naturaleza del contrato. (Anexos 13, 14 y 15)

Adjunto informe del seguimiento de la gestión financiera del contrato publicada en el expediente ORFEO expediente Orfeo No. 20232501410000004E, en el que se evidencia la planeación de los pagos previstos y la disponibilidad actual conforme la oferta presentada (balance presupuestal del contrato), y ajustes que se hayan hecho o que se deban hacer al contrato de conformidad con las condiciones pactadas en la Orden de Compra:

Anexo Informe de supervisión (Anexo 16, 17 y 18)
Anexo Informe de revisión de facturación para la solicitud de modificación de la OC (Anexo 19)
Anexo 20. Excel soporte al informe de revisión de facturación (Anexo 20)
Anexo 26 CDP 52923
Anexo 27 RP 218523
Anexo 28 RP 1123

Es importante señalar que la orden de compra no se ha modificado de la oferta inicial.

Agradeciendo su consideración,



LEIDY ANDREA MARTINEZ GUTIERREZ
(Anexos: 1 al 28)

MEMORANDO

20242080002643
Radicado No.: **20242080002643**
Fecha: **2024-05-08**
208 - GRUPO DE ATENCION Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA

PARA: **JULIAN DAVID PEÑA MARTINEZ**
Asesor
Secretaría General

DE: **LEIDY MARTINEZ GUTIERREZ**
Coordinadora Grupo de Atención y Relacionamiento con la ciudadanía
Dirección General

ASUNTO: Entrega Informe de supervisión orden de compra No. OC 122240 de 2023.

FECHA: **2024-05-08**

Cordial Saludo Dr. Julián;

De manera atenta, me permito remitir el informe de la supervisión de la orden de compra No. OC 122240 de 2023, de acuerdo con la Guía AGCG.05. Guía para supervisores e interventores de contratos, así:

1. Datos Generales

Número de Expediente	20232501410000004E
Orden de Compra	OC 122240
Contratista	UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ con NIT No. 9014440763
Objeto del Gasto	CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA, ESTABLECIDOS POR MIGRACIÓN COLOMBIA.
Registro Presupuestal:	9424
Rubro	C-1199-1002-12-53105B-1199065-02 ADQUIS. DE BYS – SERVICIOS TECNOLÓGICOS - FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES Y EVOLUCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN MIGRACIÓN COLOMBIA NACIONAL.
Fuente y recurso	NACIÓN REC 10
Observaciones	Valor proyectado de los servicios prestados

De la misma manera el proceso se encuentra publicado en la plataforma de Colombia Compra Eficiente en el enlace https://www.colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/ordenes-compra/122240

2. Gestiones realizadas:

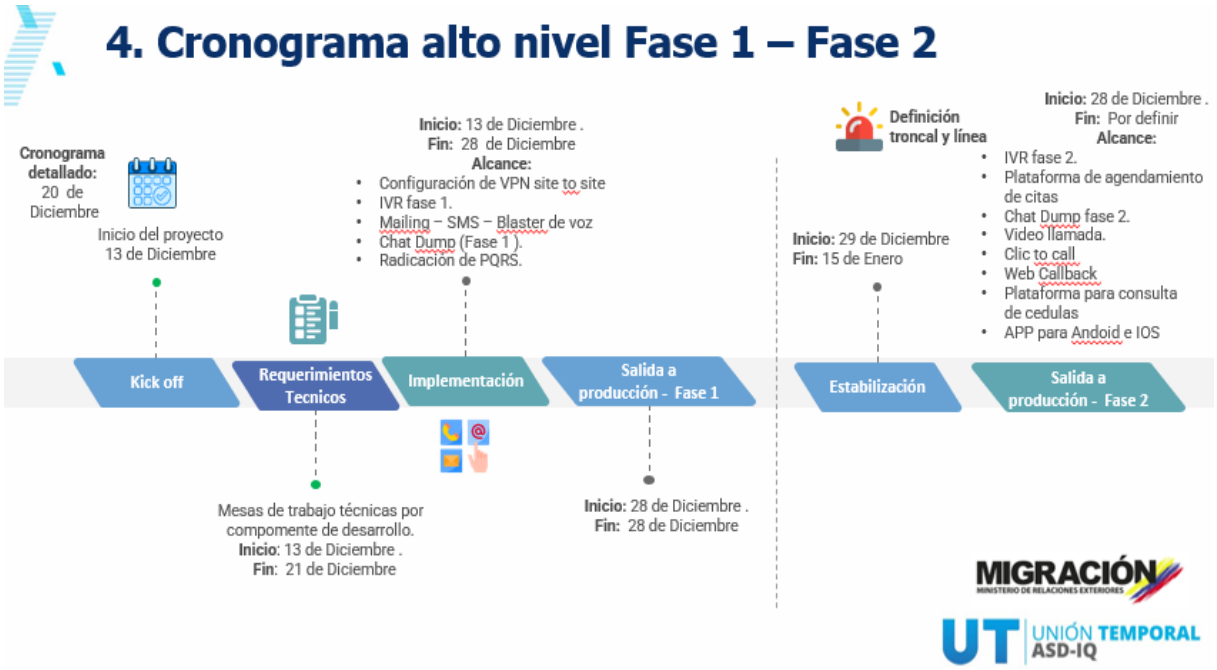
El 12 de diciembre de 2023, fue adjudicada la orden de compra 122240 NIT No. 9014440763, con la Unión Temporal ASD-IQ por valor de dos mil cincuenta y tres millones doscientos noventa y ocho mil quinientos noventa pesos m/cte ($2.053.298.590) en un tiempo de ejecución del 28 de diciembre de 2023 al 27 de junio de 2024 cuyo objeto es *"Contratar el servicio de contact center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadana, establecidos por Migración Colombia"*

El 13 de diciembre de 2023 mediante memorando Radicado No. 20236230032123 fui designada como Supervisora de Contrato de la OC 122240 de 2023. (Anexo 1) motivo por el cual el 28 de diciembre de 2023 se firmó acta de inicio de la orden de compra 122240 (Anexo 2). La entidad contrató un centro de servicios BPO mediante la modalidad de outsourcing, con el objeto de atender los canales de comunicación telefónica, presencial, virtual y multicanal dispuestos para la ciudadanía y en tal sentido se implementaron los servicios para dar cumplimiento a la Orden de compra así:

COD SERV	DETALLE	CANT	MESES
IT-BPO-1-1	Troncal SIP	40	6
IT-BPO-2-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	60.000	6
IT-BPO-4-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional_	30.000	6
IT-BPO-6-2	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_Voz sintética	600	1
IT-BPO-7-4	Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional	31.000	6
IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular	120.000	6
IT-BPO-7-11	Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de fijo a 018000	20.000	6
IT-BPO-7-12	Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de celular a 018000	50.000	6
IT-BPO-8-1	Transferencia de llamadas	40.000	6
IT-BPO-9-1	Mensajes de voz o audio	45.000	1
IT-BPO-10-1	Minuto Virtual Hold	10.000	6
IT-BPO-11-1	Clic to call	6	6
IT-BPO-12-1	Web Callback	1	6
IT-BPO-13-1	Mailing	80.000	6
IT-BPO-19-1	Transferencia de chat	20.000	6
IT-BPO-20-1	Chatbot dumb	45.000	6
IT-BPO-47-2	Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal	48	6
IT-BPO-48-1	Hora desarrollo	100	1
IT-BPO-23-1	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	400	1
IT-BPO-66-3	Servidor de Aplicaciones y Componentes_Servidor Large	1	6
IT-BPO-53-1	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_	1	6
IT-BPO-24-1	Analytics	1	6
IT-BPO-62-43	Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licenciamiento Microsoft	57	6
IT-BPO-16-1	Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en una vía	50.000	6
IT-BPO-41-1	Distintivo Institucional	11	1
IT-BPO-37-6	Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia	2	6
IT-BPO-38-7	Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia	2	6
IT-BPO-33-1	Agente Minero de Datos_Agente profesional_Jornada Ordinaria _	2	6
IT-BPO-25-46	Agente en Sitio _Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_	2	6
IT-BPO-25-16	Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata_	37	6
IT-BPO-29-61	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente técnico_En Sitio_Jornada Ordinaria_Plata	1	6
IT-BPO-29-541	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente profesional_Ciencias de la educación y	1	6

	afines_En Sitio_Jornada Ordinaria_Plata_		
IT-BPO-32-1	Agente Bilingüe_Técnico_En Sitio_Jornada Ordinaria_Plata_	2	6
IT-BPO-28-46	Agente Front Office sin herramienta_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata	10	6
IT-BPO-39-1	Formador_Jornada Ordinaria_	1	6

Ahora bien, teniendo en cuenta que en este contrato la implementación no tenia un tiempo suficiente para dar inicio a la operación en las condiciones deseadas (BPM Consulting cerraba servicio el 27 de diciembre y ASD-IQ iniciaba el 28 de diciembre), y en aras de no afectar la continuidad de la operación, se coordinó entre las partes una reunión previamente el 21 de diciembre 2023 luego de la legalización de la adjudicación que se encuentra publicada en TVE de CCE, en la que se acordó la implementación de la operación segmentada en dos fases como se ilustra a continuación y como inicio de los puntos de control 1. Se previó un plan de contingencia y continuidad del servicio (Anexo 3) que consideraba al 31 de enero de 2024, tener una operación básica para la ciudadanía por cada componente a). implementación infraestructura tecnológica centro de contacto, b). implementación infraestructura física del centro de contacto y c). Recurso humano para la operación del centro de contacto.



En el mes de diciembre se acordaron varias actividades para el control y seguimiento al avance de la implementación en el mes de diciembre (Anexo 4 y 5: Kickoff) en las que se revisaba las dificultades y los avances presentados por cada componente. Se estableció un cronograma que debía cumplir los tiempos de aprovisionamiento definidos en el acuerdo marco de precios, especialmente para los ítems de talento humano, logrando retomar el 100% del personal que operaba el servicio con el operador saliente (BPM Consulting). Así mismo se logró articular la transición de los componentes de comunicación (troncal telefónica) de manera efectiva; por lo que se inició la operación desde las instalaciones la UT bajo un modelo de servicio mínimo viable soportado en una primera fase de los desarrollos y plataformas previamente acordadas con un alcance básico.

Imagen 1. Bitácora de implementación, que se encuentra en el Informe de Supervisión

Cronograma de implementación Contac Center Migración Colombia 2023-2024		
11/12/2023	Publicación Evaluación Proceso Acuerdo Marco	Plataforma CCE
13/12/2023	Presentación equipo ASD-IQ	Sede Migración Colombia
14/12/2023	Entrega de Pólizas para aprobación ASD-IQ	Correo electrónico
14/12/2023	Transferencia de conocimiento de la operación	Virtual
15/12/2023	Sesión Técnica entre proveedores BPM/ASD-IQ	Virtual
15/12/2023	Sesión Técnica demo plataforma agendamiento	Virtual
14/12/2023	Entrega documentos de configuración y base de planta de personal.	Correo electrónico
14/12/2023	Entrega formato configuración VPN	Correo electrónico
16/12/2023	Exámenes médicos personal	Presencial
18/12/2023	Sesión Técnica Empalme de Líneas Telefónicas	Virtual - Acta 0095
18/12/2023	Sesión Técnica Empalme de IVR (flujos de trabajo y fases de desarrollo)	Virtual
18/12/2023	Aprobación de pólizas	Correo electrónico
18/12/2023	Acta de inicio	Correo electrónico
18/12/2023	Inicio entrevistas aspirantes (primer empleo y aquellos que NO migraron)	Virtual
19/12/2023	Sesión Técnica Agendamiento (configuración)	Virtual
20/12/2023	Pruebas de funcionamiento VPN para el desborde entre proveedores	Virtual
20/12/2023	Publicación Agendamiento mes ENERO	Página web Migración
21/12/2023	Kick Off Proyecto Centro de Contacto (Avances)	Virtual
22/12/2023	Visita a las instalaciones de ASD - IQ	Presencial
22/12/2023	Sesión Tecnica para la implementación VPN Migración Colombia - Inconcert	Virtual
27/12/2023	Finalización servicio BMP – Inicio de operación ASD-IQ	Presencial-Virtual
27/12/2023	Revisión novedades de personal y ruta de reporteria	Virtual
28/12/2023	Induccion al personal e inicio simultaneo de firma de contratos	Presencial
28/12/2023	Desmonte de servicio BPM - Subida de URL atencion virtual ASD y comunicación a la ciudadanía sobre agendamientos	Virtual
28/12/2023	Desborde de BPM a través de VPN Site to Site al nuevo proveedor adjudicado (ASD-IQ).	hasta el 31 de enero de 2024
28/12/2023	Empalme boton agente virtual, click to call, call me back y videollamada	hasta el 31 de enero de 2025
28/12/2023	Entrega Base de Conocimiento v43	Correo electrónico
29/12/2023	Sesion tecnica para revisar en produccion las transferencias al conmutador	Virtual
30/12/2023	Seguimiento operativo del servicio	Virtual
31/12/2023	Seguimiento operativo del servicio	Virtual

Las principales dificultades giraban en torno a la configuración de las plataformas de servicio dado que no se trataba de la adquisición de una plataforma estándar sino debía ser diseñada a la necesidad de la entidad, así como integrar los siguientes desarrollos a la plataforma telefónica y a la página web de la entidad (IVR Transaccional - IVR Inglés con paso agente,Virtual Hold, Chatbot dumb, Plataforma para agendamiento de citas, Plataforma Consulta de cedulas, Video Llamada, Web Call back, Clic to call, Línea Anticorrupción). No obstante, como supervisora de contrato remití cada documento de configuración que requería el proveedor.

Como parte de control de la implementación también se solicitó al proveedor informes de avance (Anexo 6 y 7) con el que se aseguraba que se cumpliera con los componentes solicitados en la orden de compra.

Surtida la primera fase I de salida a producción (operación) y para garantizar la continuidad del servicio (Anexo 7. Informe de Implementación), se puso en marcha la fase II consistente en el perfeccionamiento, desarrollo, implementación y estabilización de los sistemas de información, plataformas, interconexiones requeridas según las necesidades de la entidad. Esta fase generó

un sobreconsumo en los ítems de hora de desarrollo (ítem 19) y minutos de consumo IVR (ítem 2), dado que influyó varios factores sobre los mismos:

- Comportamiento atípico del mes de enero de 2024 en el que se presentó un incremento del 397% correspondientes 91.368 respecto a diciembre 18.377, en las interacciones de las líneas telefónicas y de los canales virtuales, un comportamiento imprevisto por la entidad dado que en el último semestre de 2023 las interacciones se encontraban en un promedio de 28 mil interacciones mes. Este incremento se debió al cambio de proveedor ya que en la transición no fue posible tener la plataforma de agendamiento de citas para tramites antes de un mes. Por lo que se registró un incremento de las quejas por el Centro de Consulta Ciudadana -C3 y la aglomeración de ciudadanos en los centros facilitadores de servicios migratorios (CFSM), principalmente en la Regional Andina (Calle 100).

- Como plan de contingencia se determinó agendar por línea telefónica lo que provoco el numero de minutos consumidos al atender a las personas y recolectar la información para el agendamiento telefónico. Lo anterior con el conocimiento en ese momento de mis superiores.

- Necesidad de cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio para la entidad y no ver afectado el indicador de servicio de la entidad en cuanto a quejas y reclamos.

Por tanto, el carácter estacional de la operación y evitar un colapso en los meses siguientes, se solicitó al proveedor agilizar los desarrollos de las plataformas de agendamiento y virtuales sin recibir alertar por parte de este en el incremento consumido sino hasta el momento de la facturación por lo que se aprobó el pago para facilitar rápidamente la normalización del servicio a la ciudadanía,

Frente a las 514 horas adicionales en el mes de enero y ante los recursos disponibles en el ítem 30 (recursos no consumidos), autorice el pagó al proveedor un valor de $ 46.028.282,58 para no afectar el valor total de la OC a través de un balance de mayores y menores mientras se terminaba el periodo de estabilización para proceder con la solicitud de modificación de la orden de compra; esta decisión se soporta en lo señalado en la ficha técnica frente al periodo de estabilización que señala *“La Entidad Compradora puede modificar la Orden de Compra para hacer los ajustes descritos por el Proveedor. Si la Entidad Compradora no puede hacer los ajustes descritos por el Proveedor, los nuevos umbrales serán los que acuerden las partes. De no llegar a un acuerdo, las partes adoptarán los umbrales definidos por los reportes que sustentan los indicadores alcanzados durante el periodo de estabilización, conservando las proporciones y cantidades de desviación existentes de los indicadores originales”.* ***Anexo 1: Fichas técnica y condiciones transversales del Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de servicios BPO II.*** Así mismo dentro de las funciones que tenía como supervisora me soporte para tomar la decisión en el artículo *“7. Decidir sobre los cambios y modificaciones en las especificaciones que no afecten sustancialmente el servicio contratado”.*

Desarrollos realizados por parte del Proveedor
IVR Transaccional (Fase 2) - IVR Ingles con paso agente
Chatbot dumb. (Fase 2)
Plataforma para agendamiento de citas
Discador automatico web callback Migración Colombia

Web Call back
Video Llamada
Virtual Hold
Clic to call
Plataforma Consulta de cédulas
Línea Anticorrupción

Así mismo, solicité al proveedor informe de la operación (Anexo 8), calidad del servicio (Anexo 9), formación del personal (Anexo 10) y continué con las reuniones de seguimiento de avance a la implementación (Anexo 11 y 12).

3. Pagos aprobados en la orden de compra – Estado al mes de febrero de 2024

Valor Total del Contrato		2.053.298.590	
Periodos Pagos al Proveedor o Contratista		**N° de Factura o Cuenta de Cobro**	**Valor Pagado**
Fecha de Inicio	**Fecha Final**		
28/12/2023	31/12/2024	FE-218	$ 183.500.000,00
01/01/2024	31/01/2024	FE-226	$ 363.412.398,00
01/02/2024	29/02/2024	FE-233	$ 324.337.705,01
Valor Total Pagado		$ 546.912.398,00	
Valor Causado No Pagado		$ 324.337.705,01	
Valor total Ejecutado		$ 871.250.103,01	
Saldo Pendiente por Ejecutar		$ 1.182.048.486,99	
Porcentaje de Ejecución Física		27%	
Porcentaje de Ejecución Presupuestal		42%	

En el mes de febrero solicité el informe de la operación (Anexo 11), calidad del servicio (Anexo 12), formación del personal (Anexo 13) y realizamos varias reuniones de seguimiento semanal para revisar la calidad en las respuestas emitidas por el equipo del BackOffice a las PQRS y configuración de servicios internos para el uso de Mailing, traslado de llamadas entre otros.

Teniendo en cuenta el seguimiento permanente a esta OC, fue aprobado el apoyo a la supervisión por parte de la contratista Olga Patricia Hernández a partir del el 19 de marzo de 2024.

Así mismo en estos dos meses identifiqué en un ejercicio interno posterior que había unas diferencias en la facturación en las horas de desarrollo y minutos entre otros consumidos desde diciembre lo que desbalanceaba algunos ítems, por lo que solicite una reunión con el supervisor de operación Jorge Ardila el 20 de marzo en las instalaciones de Migración Colombia en el que le expresé mi preocupación por diferencias identificadas y tome la decisión de no aprobar ningún desarrollo en adelante, con el fin de corregir los desajustes que pudieron presentarse y acordar los mecanismos y procedimientos pertinentes para precaver o solucionar rápida y eficazmente las diferencias o situaciones litigiosas que llegaren a presentarse.

Así mismo pese a que en las conversaciones con el proveedor siempre me daba la seguridad de que el proceso estaba correcto dada su experiencia en los procesos con otras entidades publicas me percaté posteriormente de las diferencias en la facturación, por lo que envié el siguiente comunicado por correo electrónico el 22 de marzo (ver imagen 2) al Jefe de Operación Wilson Landázuri y al Supervisor Jorge Ardila a fin de aclarar y subsanar el modelo de facturación por lo que solicité:

"1. Que mensualmente hay una cantidad proyectada a ejecutar, por tanto si en algún ítem antes del mes se va a cumplir la cantidad, por favor me alerten para poder revisar si se autoriza o no continuar con el consumo.

2. Para los ítems que a la fecha se han facturado más cantidades debo tener la justificación de lo sucedido,por favor validar Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 60000 Minuto, ya que de acuerdo al histórico que me muestran en los informes, enero fue el mes de mayor volumen de llamadas, por ende no entiendo porque en febrero los minutos son mayores.

3. Para la cantidad de horas desarrollo es necesario me puedan enviar el detalle del consumo del total de horas facturadas a la fecha (1014 horas), requiero el detalle de las horas empleadas en cada desarrollo, detallar si fueron desarrollo o integración, plataformas, items, funcionalidades, módulos (es decir el detalle para conocer cuántas horas se emplearon en cada funcionalidad)

4. Importante en las observaciones dejar mayor claridad de las novedades de la factura presentadas, ejemplo, los cobros anticipados, cobros solo de incremento IPC.

5. A partir de la fecha, cualquier agente que renuncie no lo vamos a reemplazar.

6. Por favor compartirme las bases donde mensualmente sale la información de los informes y de la facturación.

7. Se requiere porfavor cotizar la implementación de la línea de wapp por 4 meses.

Importante tener en cuenta que la OC tiene unas cantidades máximas a consumir por los meses que aplique se contrataron y todo consumo que exceda previamente debe ser autorizado de lo contrario no se reconocerá la facturación.

La información solicitada junto con la prefactura de marzo se requiere por favor a más tardar el miércoles 27 antes de medio día, teniendo en cuenta que requiere proyectar los recursos para lo que queda en el resto de vigencia".

De manera que se solicitó llevar la facturación de manera clara en el formato enviado en este correo para identificar cantidades y valores reales por unidad a facturar.

De: **Leydi Andrea Martinez Gutierrez** <leidy.martinez@migracioncolombia.gov.co>
Date: vie, 22 mar 2024 a las 15:18
Subject: Fwd: Temas a tener en cuenta facturación
To: Wilson Landazuri Castillo <wilson.landazuri@iq-online.com>, Jorge Alberto Ardila Sedano <Jorge.Ardila@iq-online.com>
Cc: Sandra Patricia Mesa Murcia <sandra.mesa@migracioncolombia.gov.co>

De: **Leydi Andrea Martinez Gutierrez** <leidy.martinez@migracioncolombia.gov.co>
Date: vie, 22 mar 2024 a las 15:18
Subject: Fwd: Temas a tener en cuenta facturación
To: Wilson Landazuri Castillo <wilson.landazuri@iq-online.com>, Jorge Alberto Ardila Sedano <Jorge.Ardila@iq-online.com>
Cc: Sandra Patricia Mesa Murcia <sandra.mesa@migracioncolombia.gov.co>

Buenas tardes, Jorge y Wilson,

Solicito por favor su colaboración para que en adelante se lleve el control de la factura en el archivo adjunto, y se actualice con lo facturado a la fecha.

Es importante tener en cuenta lo siguiente.

1. Que mensualmente hay una cantidad proyectada a ejecutar , por tanto si en algún ítem antes del mes se va a cumplir la cantidad, por favor me alerten para poder revisar si se autoriza o no continuar con el consumo.

2. Para los ítems que a la fecha se han facturado más cantidades debo tener la justificación de lo sucedido,por favor validar Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 60000 Minuto, ya que de acuerdo al histórico que me muestran en los informes, enero fue el mes de mayor volumen de llamadas, por ende no entiendo porque en febrero los minutos son mayores.

3. Para la cantidad de horas desarrollo es necesario me puedan enviar el detalle del consumo del total de horas facturadas a la fecha (1014 horas), requiero el detalle de las horas empleadas en cada desarrollo, detallar si fueron desarrollo o integración, plataformas, ítems, funcionalidades, módulos (es decir el detalle para conocer cuántas horas se emplearon en cada funcionalidad)

4. Importante en las observaciones dejar mayor claridad de las novedades de la factura presentadas, ejemplo, los cobros anticipados, cobros solo de incremento IPC.

5. A partir de la fecha, cualquier agente que renuncie no lo vamos a reemplazar.

6. Por favor compartirme las bases donde mensualmente sale la información de los informes y de la facturación.

7. Se requiere porfavor cotizar la implementacion de la línea de wapp por 4 meses.

Importante tener en cuenta que la OC tiene unas cantidades máximas a consumir por los meses que aplique se contrataron y todo consumo que exceda previamente debe ser autorizado,de lo contrario no se reconocerá la facturación.

La información solicitada junto con la prefactura de marzo se requiere por favor a más tardar el miércoles 27 antes de medio día, teniendo en cuenta que requiere proyectar los recursos para lo que queda en el resto de vigencia.

Gracias y quedo pendiente.

Este mensaje y sus adjuntos se dirigen exclusivamente a su destinatario, puede contener información privilegiada o confidencial y es para uso exclusivo de la persona o entidad de destino. Si no es usted el destinatario indicado, queda notificado de la lectura, utilización, divulgación y/o copia sin autorización puede estar prohibida en virtud de la legislación vigente. Si ha recibido este mensaje por error, le rogamos que nos lo comunique inmediatamente por esta misma vía y proceda a su destrucción.

Formato de Facturación_MIGRACION IQ_AS... (146 K)

Adjunto certificación respecto del cumplimiento de las obligaciones del contratista en materia de seguridad social, salud ocupacional, planes de contingencia, normas ambientales, y cualquier otra norma aplicable de acuerdo con la naturaleza del contrato. (Anexos 13, 14 y 15)

Adjunto informe del seguimiento de la gestión financiera del contrato publicada en el expediente ORFEO expediente Orfeo No. 20232501410000004E, en el que se evidencia la planeación de los pagos previstos y la disponibilidad actual conforme la oferta presentada (balance presupuestal del contrato), y ajustes que se hayan hecho o que se deban hacer al contrato de conformidad con las condiciones pactadas en la Orden de Compra:

Anexo Informe de supervisión (Anexo 16, 17 y 18)
Anexo Informe de revisión de facturación para la solicitud de modificación de la OC (Anexo 19)
Anexo 20. Excel soporte al informe de revisión de facturación (Anexo 20)
Anexo 26 CDP 52923
Anexo 27 RP 218523
Anexo 28 RP 1123

Es importante señalar que la orden de compra no se ha modificado de la oferta inicial.

Agradeciendo su consideración,



LEIDY ANDREA MARTINEZ GUTIERREZ
(Anexos: 1 al 28)

Reporte Certificado de Disponibilidad Presupuestal Comprobante

Usuario Solicitante:	MHhcruz	HEMEL ROGELIO CRUZ PALACIO
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante:	11-04-00	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA
Fecha y Hora Sistema:	2024-05-31-3:41 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:	12324	**Fecha Registro:**	2024-01-09	**Unidad / Subunidad ejecutora:**	11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA						
Vigencia Presupuestal	Actual	**Estado:**	Con Compromiso		**Tipo:**	Gasto		**Uso Caja Menor**	Ninguno		
Valor Inicial:	1.869.798.590,00	**Valor Total Operaciones:**	1.150.555.245,00		**Valor Actual.:**	3.020.353.835,00	**Saldo x Comprometer:**	1.150.555.245,00	**Vr. Bloqueado**	0,00	

SOLICITUD DE CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL				AUTORIZACION DE ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS					
Número:	12424	**Fecha Registro:**	2024-01-09	**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
11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	C-1199-1002-12-53105B-1199065-02 ADQUIS. DE BYS - SERVICIOS TECNOLÓGICOS - FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES Y EVOLUCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN MIGRACIÓN COLOMBIA NACIONAL	Nación	10	CSF	2024-05-31	1.869.798.590,00	1.150.555.245,00			
					Total:	1.869.798.590,00	1.150.555.245,00	3.020.353.835,00	1.150.555.245,00	0,00

Objeto:	20236230032033 VF 1123 CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDANÍA, ESTABLECIDOS POR MIGRACIÓN COLOMBIA.

Firma Responsable

Reporte Certificado de Disponibilidad Presupuestal Comprobante

Usuario Solicitante:	MHhcruz	HEMEL ROGELIO CRUZ PALACIO
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante:	11-04-00	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA
Fecha y Hora Sistema:	2024-05-31-3:41 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:	12324	**Fecha Registro:**	2024-01-09	**Unidad / Subunidad ejecutora:**	11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA						
Vigencia Presupuestal	Actual	**Estado:**	Con Compromiso		**Tipo:**	Gasto		**Uso Caja Menor**	Ninguno		
Valor Inicial:	1.869.798.590,00	**Valor Total Operaciones:**	1.150.555.245,00		**Valor Actual.:**	3.020.353.835,00	**Saldo x Comprometer:**	1.150.555.245,00	**Vr. Bloqueado**	0,00	

SOLICITUD DE CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL				AUTORIZACION DE ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS					
Número:	12424	**Fecha Registro:**	2024-01-09	**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
11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	C-1199-1002-12-53105B-1199065-02 ADQUIS. DE BYS - SERVICIOS TECNOLÓGICOS - FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES Y EVOLUCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN MIGRACIÓN COLOMBIA NACIONAL	Nación	10	CSF	2024-05-31	1.869.798.590,00	1.150.555.245,00			
					Total:	1.869.798.590,00	1.150.555.245,00	3.020.353.835,00	1.150.555.245,00	0,00

Objeto:	20236230032033 VF 1123 CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDANÍA, ESTABLECIDOS POR MIGRACIÓN COLOMBIA.

Firma Responsable

Agencia Nacional de Contratación Pública
Colombia Compra Eficiente

Bogotá D.C. 7 enero de 2023

Ref: Comunicado ajuste de precios por concepto en el Salario Mínimo Mensual Legal Vigente –SMMLV e aumento IPC

Estimadas Entidades Compradoras,

Colombia Compra Eficiente informa que el 7 de enero de 2023 fue aprobada y publicada la actualización de precios en el catálogo de la Tienda Virtual del Estado Colombiano con relación ala variación del SMMLV y de IPC del Año 2022, de acuerdo con el numeral 2 de la cláusula 10 del contrato para el Acuerdo Marco de Servicios BPO II por parte de las Entidades Compradoras.

El aumento de precios para el año 2023 autorizado para los servicios que están condicionadospor el Acuerdo Marco de Servicios BPO II es el siguiente:

Aquellos que incluyan remuneración de un Agente se ajusta conforme al SMMLV, es decir el16%.

Aquellos servicios contado a partir de la fecha de firma del Acuerdo Marco el Precio de los Servicios BPO que dentro de su precio no incluyan la remuneración de un Agente, con la variación anual del del IPC sera del 13.12%

Las Ordenes de Compra Vigentes y las Cotizaciones en curso deben ajustarse con el incrementodel SMMLV y del IPC.

Para revisar los ajustes aprobados y publicados, consulte el siguiente link:https://colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/servicios- generales/acuerdo-marco-de-precios-para-la-prestacion

Si la Entidad Compradora requiere ayuda para este trámite, debe contactarse con la Mesa deServicios de Colombia Compra Eficiente.

Cordialmente,

Colombia Compra Eficiente

Tabla de Contenido

Cláusula 1	Términos generales	3
Cláusula 2	Objeto del Acuerdo Marco	3
Cláusula 3	Alcance del objeto del Acuerdo Marco	4
Cláusula 4	Catálogo del Acuerdo Marco	4
Cláusula 5	Valor del Acuerdo Marco	5
Cláusula 6	Actividades de la Entidad Compradora en la Operación Secundaria	5
Cláusula 7	Actividades de los Proveedores durante la Operación Secundaria	9
Cláusula 8	Precio de la adquisición de los Servicios BPO	10
Cláusula 9	Actualización de precios y artículos del Catálogo	11
Cláusula 10	Facturación y pago	12
Cláusula 11	Obligaciones de los Proveedores	13
Cláusula 12	Obligaciones de las Entidades Compradoras	18
Cláusula 13	Obligaciones de Colombia Compra Eficiente	20
Cláusula 14	Plazo de ejecución y Vigencia del Acuerdo Marco	21
Cláusula 15	Cesión	21
Cláusula 16	Fusiones, escisiones, y situaciones de cambio de control	22
Cláusula 17	Garantía de cumplimiento	23
Cláusula 18	Declaratoria de incumplimiento	25
Cláusula 19	Multas y Sanciones	25
Cláusula 20	Cláusula penal	26
Cláusula 21	Conflicto de Interés	27
Cláusula 22	Independencia de los Proveedores	27
Cláusula 23	Propiedad Intelectual	27
Cláusula 24	Supervisión	28
Cláusula 25	Indemnidad	28
Cláusula 26	Caso fortuito y fuerza mayor	28
Cláusula 27	Confidencialidad	28
Cláusula 28	Solución de controversias	28
Cláusula 29	Notificaciones	29
Cláusula 30	Documentos	30
Cláusula 31	Interpretación	31
Cláusula 32	Disponibilidad presupuestal	31
Cláusula 33	Lugar de ejecución y domicilio contractual	31
Cláusula 34	Liquidación	31
Cláusula 35	Firma	31

Entre los suscritos Andrés Ricardo Mancipe González, identificado con la cédula de ciudadanía número 79.955.788, en mi calidad de Subdirector de Negocios de Colombia Compra Eficiente, nombrado mediante Resolución N° 1826 del 17 de mayo de 2019, cargo para el cual tomó posesión, según consta en el acta N° 147 del 28 de mayo de 2019, en uso de las facultades y funciones contenidas en del Decreto Ley 4170 de 2011 y la Resolución 1839 de 2919, actuando en nombre y representación de la **Agencia Nacional de Contratación Pública –Colombia Compra Eficiente** – con NIT 900.514.813-2, por una parte; y por la otra (I) **MILLENIUM BPO SA** Sociedad Anónima identificada con NIT 830.050.856-2, constituida mediante Escritura Pública No. 0001737 de notaria 44 de Bogotá. del 16 de octubre de 1998, inscrita el 27 de octubre de 1998 bajo el número 00654641

del libro IX, Representada Legalmente por ANDRÉS EDUARDO ZULUAGA CAMACHO identificado con cédula de ciudadanía No 79.298.669; (II) **EMTELCO SAS** Sociedad por acciones simplificada identificada con NIT 800.237.456 - 5, constituida mediante Escritura Pública No.1401 de notaria 21 de Medellín del 21 de julio de 1994, inscrita inicialmente el 16 de agosto de 1994 en Bogotá y posteriormente el 14 de febrero de 2008 en Medellín bajo el número 1821 del libro IX, Representada Legalmente por MARITZA GARZÓN VARGAS identificada con cédula de ciudadanía No 51.770.218; (III) **COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS SAS** Sociedad por acciones simplificada identificada con NIT 800.219.668 - 3, constituida mediante Escritura Pública No.703 de notaria 2 de Cali del 4 de febrero de 2014, inscrita bajo el número 01803341 del libro IX, Representada Legalmente por CARLOS FERNANDO SÁNCHEZ BELTRÁN identificado con cédula de ciudadanía No 94.307.590; (IV) **BPM CONSULTING LTDA BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING LTDA** Sociedad Limitada identificada con NIT 900.011.395-6, constituida mediante Escritura Pública No. 0000719 del 7 de marzo de 2005 de Notaría 2 de Bucaramanga (Santander), inscrito en Cámara de Comercio el 19 de septiembre de 2008, con el No. 01243525 del Libro IX, Representada Legalmente por NORBERTO DUARTE MONSALVE identificado con cédula de ciudadanía No 91.278.784; (V) **OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS SA** Sociedad Anónima identificada con NIT 800.211.401-8, constituida mediante Escritura Pública No. 3570 del 8 de agosto de 1.995 de la Notaría 18 de Santafé de Bogotá, inscrita el 17 de agosto de 1995 bajo el No. 504.886 del libro IX, Representada Legalmente por RICARDO DURÁN LIZARAZO identificado con cédula de ciudadanía No 19.489.856; (VI) **UNIÓN TEMPORAL SERVICIOS BPO** Unión temporal constituida mediante documento privado de fecha 24 de noviembre de 2020, identificada con NIT 901444086-7 Representada Legalmente por LUZMILA CRÚZ GAITÁN, identificada con cédula de ciudadanía No.52.100.210 y conformada por las siguientes sociedades: AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A Sociedad Anónima identificada con NIT 830.126.395-7, constituida mediante Escritura Pública Escritura Pública No. 0001858 del 15 de agosto de 2003 de Notaría 46 de Bogotá D.C., inscrito en esta Cámara de Comercio el 26 de agosto de 2003, con el No. 00894711 del Libro IX, Representada Legalmente por LUZMILA CRÚZ GAITÁN, identificada con cédula de ciudadanía No.52.100.210; y CARVAJAL TECNOLOGIA Y SERVICIOS S.A.S. Sociedad por acciones simplificada identificada con NIT 890321151-0, constituida mediante Escritura Pública No. 7943 del 16 de diciembre de 1981 Notaria Segunda de Cali, inscrito en Cámara de Comercio el 17 de febrero de 1982 con el No. 51283 del Libro IX, Representada Legalmente por GLADYS ALEXANDRA REYES GÓMEZ identificada con cédula de ciudadanía No 52.259.752; (VII) **UNIÓN TEMPORAL ASD - IQ** Unión temporal constituida mediante documento privado de fecha 20 de noviembre de 2020, identificada con NIT 901444076-3 Representada Legalmente por ARMANDO FLOREZ PINZÓN, identificado con cédula de ciudadanía No.3.229.404 y conformada por las siguientes sociedades: GRUPO ASESORÍA EN SISTEMATIZACIÓN DE DATOS - ASD SAS Sociedad por acciones simplificada identificada con NIT 860.510.031-7, constituida mediante Escritura Pública No. 5245, Notaría 4 Bogotá, del 1 de octubre de 1.982, inscrita el 15 de diciembre de 1.982, bajo el No.125.771 del libro IX, Representada Legalmente por ARMANDO FLORES PINZÓN, identificado con cédula de ciudadanía No.3.229.404 y IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S Sociedad por acciones simplificada identificada con NIT 830.039.329-8, constituida mediante Escritura Pública No. Escritura Pública No. 0006611 del 12 de diciembre de 1997 de Notaría 23 de Bogotá D.C., inscrito en Cámara de Comercio el 23 de diciembre de 1997, con el No. 00615520 del Libro IX, Representada Legalmente por ÁNGELA XIMENA QUIROGA GALINDO identificada con cédula de ciudadanía No 51.955.525 quienes para los efectos del presente contrato se denominan los Proveedores, hemos convenido en celebrar un Acuerdo Marco, previas las siguientes consideraciones:

I. Que el Decreto Ley 4170 de 2011 creó la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente–, con el objeto de impulsar políticas públicas y herramientas, orientadas la organización y articulación, de los partícipes en los procesos de compras y contratación pública con el fin de lograr una mayor eficiencia, transparencia y optimización de los recursos del Estado.

II. Que dentro de las funciones asignadas a Colombia Compra Eficiente, deberá " (…) diseñar, organizar y celebrar los Acuerdos Marco de Precios y demás mecanismos de agregación de demanda de que trata el artículo 2º de la Ley 1150 de 2007, de acuerdo a los procedimientos que se establezcan para el efecto".

III. Que los numerales 1, 3, 4, 7 y 8 del artículo 12 del Decreto Ley 4170 de 2011 asignan como funciones de la Subdirección de Negocios, (i) adelantar estudios de mercado sobre las compras y contratación pública; (ii) identificar y promover mecanismos de adquisición y agregación de demanda dirigidos a la eficiencia y celeridad en las compras y contratación pública; (iii) diseñar, organizar y celebrar los Acuerdos Marco de Precios y promover y desarrollar los procesos de selección para la celebración de los Acuerdos Marco de Precios y demás mecanismos de agregación de demanda, a cargo de la agencia; (iv) desarrollar mecanismo que permitan una mayor y mejor participación de oferentes en los procesos de compras y contratación pública; y (v) diseñar parámetros que permitan a las entidades estatales definir adecuadamente los bienes y servicios de condiciones técnicas uniformes y de común utilización, promover la utilización de las subastas y la generación de nuevos instrumentos y herramientas de apoyo para su realización.

IV. Que el Decreto 1082 de 2015, estableció que Colombia Compra Eficiente debe adelantar el Proceso de Contratación para los Acuerdos Marco por medio de la modalidad de Licitación Pública.

V. Que teniendo en cuenta lo referido Colombia Compra Eficiente realizó el proceso de licitación CCENEG-033-01-2020 el cual le fue adjudicado a los Proveedores ya identificados.

Por lo anterior, Colombia Compra Eficiente y los Proveedores celebran el presente Acuerdo Marco el cual se rige por las siguientes cláusulas:

Cláusula 1 Términos generales

Las expresiones utilizadas en el presente documento con mayúscula inicial deben ser entendidas con el significado que se les asigna en los Estudios y Documentos Previos y en el Pliego de Condiciones. Los términos definidos son utilizados en singular y en plural de acuerdo como lo requiera el contexto en el cual son utilizados. Otros términos utilizados con mayúscula inicial deben ser entendidos de acuerdo con la definición contenida en el artículo 2.2.1.1.1.3.1 del Decreto 1082 de 2015. Los términos no definidos deben entenderse de acuerdo con su significado contextual y propio.

Cláusula 2 Objeto del Acuerdo Marco

El futuro es de todos
DNP Departamento Nacional de Planeación
Colombia Compra Eficiente
Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia
www.colombiacompra.gov.co

El objeto del Acuerdo Marco es establecer: (i) las condiciones para la contratación de Servicios BPO al amparo del Acuerdo Marco y la prestación del servicio por parte de los Proveedores; (ii) las condiciones en las cuales las Entidades Compradoras se vinculan al Acuerdo Marco y adquieren los Servicios BPO; y (iii) las condiciones para el pago de los Servicios BPO por parte de las Entidades Compradoras.

Cláusula 3
Cláusula 4 Alcance del objeto del Acuerdo Marco

Los Proveedores se obligan a entregar a las Entidades Compradoras en la operación los servicios BPO de acuerdo con las especificaciones establecidas en el pliego de condiciones y de acuerdo con las Ofertas presentadas a Colombia Compra Eficiente en la licitación pública CCENEG-033-01-2020

El Acuerdo Marco busca: (i) aprovechar el poder de negociación que tiene el Estado como un solo comprador, agregando la demanda de Servicios BPO de las Entidades Compradoras a nivel nacional; (ii) mejorar la eficiencia en la contratación de Servicios BPO al hacer un solo proceso de licitación pública; y (iii) garantizar a las Entidades Compradoras la contratación de Servicios BPO durante la vigencia del Acuerdo Marco.

Cláusula 5 Catálogo del Acuerdo Marco

Colombia Compra Eficiente debe publicar en la Tienda Virtual del Estado Colombiano el Catálogo del Acuerdo Marco dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la firma del presente documento. Para que los Servicios BPO queden habilitados en el Catálogo, Colombia Compra Eficiente debe haber aprobado la garantía de cumplimiento y haber validado todos los requisitos dispuestos en los documentos del proceso para la puesta en operación.

Colombia Compra Eficiente es responsable de mantener el Catálogo actualizado para lo cual debe:

4.1 Actualizar el Catálogo según lo previsto en la Cláusula 10 del presente documento.

4.2 Suspender o excluir a los Proveedores del Acuerdo Marco cuando se presente (i) una inhabilidad sobreviniente (ii) sea decretada una media cautelar; y (iii) demás consideraciones que motivadamente notifique la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente, o (iv) alguna situación de las contempladas en la Cláusula 19 del presente documento.

4.3 Para la gestión del catálogo, Colombia Compra Eficiente aproximará todos los precios del Catálogo al valor entero más cercano así: números con parte decimal menor que 0,5 al entero inmediatamente inferior, y números con parte decimal mayor o igual que 0,5 al número entero inmediatamente superior.

Los precios máximos permitidos de los bienes o servicios dependen de los gravámenes adicionales (estampillas) en caso de que apliquen a la Entidad Compradora y se determinan de acuerdo con la fórmula establecida en la Cláusula 8.

El futuro es de todos
DNP Departamento Nacional de Planeación
Colombia Compra Eficiente
Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia
www.colombiacompra.gov.co

Cláusula 6 Valor del Acuerdo Marco

El valor del Acuerdo Marco es de cero (0) pesos. La sumatoria de las Órdenes de Compra o transacciones adelantadas a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano permite definir el valor de los Servicios BPO prestados al amparo del Acuerdo Marco, pero no constituye el valor de este

Cláusula 7 Actividades de la Entidad Compradora en la Operación Secundaria

Durante la ejecución del Acuerdo Marco, las Entidades Compradoras pueden solicitar aclaraciones sobre sus necesidades o las características técnicas para la contratación de Servicios BPO que requieren.

Las Entidades Compradoras deben cumplir las condiciones y los pasos descritos a continuación:

6.1. Garantizar que todos los proveedores del Lote de interés del Acuerdo Marco tienen acceso a la información relacionada con su necesidad.

6.2. La Entidad Estatal, con base en la información obtenida y soportada en su estudio de mercado y una vez definidos los servicios BPO requeridos, accede a los catálogos de los Lotes de interés y selecciona la funcionalidad que satisface su necesidad junto con los servicios a implementar.

6.3. La Entidad Estatal debe definir el presupuesto del que dispone para la contratación de Servicios BPO y proceder a diligenciar en la Tienda Virtual del Estado Colombiano la Solicitud de Cotización para la contratación de Servicios BPO enviándola a los Proveedores habilitados en el Catálogo.

6.4. Crear una solicitud de Información La Entidad Compradora se adhiere al Acuerdo Marco desde el momento en que decide crear una Solicitud de Información. La Solicitud de Información, es puesta a disposición de las Entidades Compradoras y los Proveedores por Colombia Compra Eficiente y podrá ser modificada o ajustada por ésta última de conformidad con las necesidades que se presenten durante la ejecución del Acuerdo Marco.

La creación de la solicitud implica que tomó la decisión de satisfacer su necesidad a través de la selección de un Proveedor para la prestación de los Servicios BPO y que al final del proceso estos servicios serán proporcionados por uno de los proveedores del Acuerdo Marco.

Con la Solicitud de Información la Entidad Compradora, debe cargar el formulario en la Tienda Virtual del Estado Colombiano y enviarlo a todos los Proveedores del Lote definiendo un tiempo de respuesta no inferior a cinco (5) días hábiles, pero no superior a diez (10) días hábiles. Durante el término de la Solicitud de Información, la Entidad Compradora debe responder a las preguntas y observaciones que planteen los Proveedores, asegurándose de que todos tengan acceso a la información completa respecto de su necesidad. En esta instancia, la Entidad Compradora deberá indicar a los proveedores como mínimo: (a) Volumetría por cada canal de comunicación requerido de al menos el último año. (Intraday, histórico y por tramos de al menos 30 minutos). (b) En caso de

El futuro es de todos
DNP Departamento Nacional de Planeación
Colombia Compra Eficiente
Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia
www.colombiacompra.gov.co

que la operación se nueva a implementar, la Entidad debe indicarlo, (c) Estructura de IVR (Flujogramas) (d) Horario de operación (e) TMO por proceso de negocio (f) Requerimiento de outbound (Preview, predictivo, progresivo) (g) Alcance de los desarrollos a realizar (h) Integración con otras aplicaciones de la Entidad Compradora (i) Consultas a Bases de Datos (j) Actividades back office a desempeñar por el recurso humano (k) Herramientas suministradas por la Entidad (l) Desarrollo de chat (m) Pareto para implementar Bots (n) Distribución proyectada de recursos por canales de comunicación. Si durante el término otorgado en la Solicitud de Información la Entidad Compradora no recibe ninguna respuesta, puede proceder al siguiente paso del proceso para la creación de la Solicitud de Cotización.

6.5. Una vez definido lo anterior, la Entidad Estatal crea un evento de cotización que contempla:

6.6. La Entidad Estatal debe dar un plazo mínimo de Cotización de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de Solicitud para recibir las Cotizaciones. La Entidad Compradora debe tener en cuenta que el plazo del Evento de Cotización cuenta desde el día hábil siguiente en el que se realiza la Cotización hasta las 5:00 pm en el que se cumplen los diez (10) días hábiles. Si después de enviar la Solicitud de Cotización a los Proveedores la Entidad Compradora requiere hacer cambios por cualquier razón, la Entidad Estatal debe editar la Solicitud de Cotización por una sola vez y ampliar el plazo por el término inicialmente fijado antes de la finalización del plazo inicial para recibir las cotizaciones. La Solicitud de Cotización inicia la Operación Secundaria de los Acuerdos Marco como modalidad de selección; por lo anterior la Entidad Estatal en el evento de requerir revocar dicha solicitud deberá expedir el Acto Administrativo Correspondiente.

6.7. Las Entidades Compradoras son responsables de Incluir en la Solicitud de Cotización los gravámenes (como estampillas) distintos a los impuestos nacionales a los que están sujetos sus Procesos de Contratación. Así mismo, deben incluir en la Solicitud de Cotización los impuestos a los que están sometidos, en caso de que se trate de bienes o servicios exentos de IVA u otro impuesto, deberá dejar la claridad a través del chat de mensajes a los Proveedores y en el formato de solicitud de cotización, a efectos de que los mismos realicen la cotización y la facturación sin tener en cuenta el referido impuesto. Si la Entidad Compradora no incluye los gravámenes (como estampillas) en la solicitud de Cotización, debe adicionar la Orden de Compra con el valor correspondiente.

6.8. Antes de colocar la orden de compra, la Entidad Compradora debe solicitar aclaraciones al Proveedor que haya presentado una Cotización con precios artificialmente bajos cuando a criterio de la Entidad Compradora, el precio no parece suficiente para garantizar una correcta ejecución de la Orden de Compra, en concordancia con lo previsto en el artículo 2.2.1.1.2.2.4. del Decreto 1082 de 2015. El análisis de la Entidad Compradora debe recaer sobre los valores efectivamente ofertados y no sobre los valores establecidos en el catálogo. Para identificar Cotizaciones que pueden ser artificialmente bajas, podrá consultar la “Guía para el manejo de ofertas artificialmente bajas en Proceso de Contratación” expedida por Colombia Compra Eficiente.

La Cotización estará vigente por el término de 30 días calendario contados a partir de la finalización del evento de Cotización en la Tienda Virtual del Estado Colombiano. Vencido este plazo la Entidad Compradora no podrá colocar la Orden de Compra sin autorización expresa del Proveedor que haya

presentado el menor valor. En caso contrario, la Entidad Compradora deberá cancelar el evento de Cotización e iniciar uno nuevo.

6.9. En caso de empate, la Entidad Compradora agotará los factores de desempate establecidos en el artículo 2.2.1.1.2.2.9 del Decreto 1082 de 2015. Si persiste el empate, Colombia Compra Eficiente establece el siguiente mecanismo:

a. La Entidad Compradora ordena a los Proveedores empatados en orden alfabético según el nombre registrado en la TVEC. Una vez ordenados, la Entidad Compradora le asigna un número entero a cada uno de estos de forma ascendente, de tal manera que al primero de la lista le corresponde el número 1.
b. Seguidamente, la Entidad Compradora debe tomar la parte entera (números a la izquierda de la coma decimal) de la TRM del día del cierre de plazo de Cotización. La Entidad Compradora debe dividir esta parte entera entre el número total de Proveedores en empate, para posteriormente tomar su residuo y utilizarlo en la selección final.
c. Realizados estos cálculos, la Entidad Compradora seleccionará a aquel Proveedor que presente coincidencia entre el número asignado y el residuo encontrado. En caso de que el residuo sea cero (0), la Entidad Compradora seleccionará al Proveedor con el mayor número asignado.

6.10. Cargar los estudios previos en la Tienda Virtual del Estado Colombiano y generar una solicitud de Orden de Compra sobre la Cotización del Proveedor que haya cotizado el menor precio.

6.11. Colocar la Orden de Compra incluyendo todos los servicios BPO de la Solicitud de Cotización dentro de los cinco (5) días calendario, siguientes a la fecha de vencimiento del Evento de cotización. La Entidad Compradora debe seleccionar la respuesta de la Cotización del Proveedor con el menor precio total para la contratación de los servicios BPO. La Orden de Compra debe indicar su vigencia. La Entidad Compradora puede colocar Órdenes de Compra durante la vigencia del Acuerdo Marco y su prórroga, en caso de que ocurra. Las Órdenes de Compra pueden tener en una vigencia que supere la del Acuerdo Marco siempre que el plazo adicional sea por un año más y se haya ampliado la garantía de conformidad con lo descrito en la Cláusula 18. En caso de que una Entidad Estatal solicite al Proveedor la prestación de Servicios BPO con un plazo adicional a la vigencia del Acuerdo Marco, todas las condiciones establecidas en el Acuerdo Marco se extenderán hasta la fecha de vencimiento de la Orden de Compra

6.12. La Entidad Compradora deberá verificar que el Proveedor que presentó la Cotización con el precio más bajo no esté incurso en causal de inhabilidad o incompatibilidad constitucional ni legal, para ello la Entidad Compradora deberá verificar antecedentes judiciales, disciplinarios, fiscales, contravenciones y RUES.

6.13. Indicar al Proveedor todas las condiciones que se estimen necesarias para la adecuada contratación de Servicios BPO.

6.14. El ordenador del gasto de la Entidad Compradora debe aceptar o rechazar la solicitud de Orden de Compra y la aceptación constituye la Orden de Compra. La Orden de Compra debe incluir todos los Servicios BPO de la Solicitud de Cotización. De lo contrario la Entidad Compradora deberá cancelar el evento con el Acto Administrativo que justifique lo correspondiente, desestimar las Cotizaciones recibidas e iniciar nuevamente la Solicitud de Cotización en los términos previstos en la presente Cláusula, incluyendo exclusivamente los artículos a contratar.

En el evento en que la Entidad Compradora reciba cotizaciones parciales, es decir, que no contemplen la totalidad de los Servicios BPO de la solicitud de cotización, deberá abstenerse de colocar la orden de compra a ese proveedor, evento en el cual debe seleccionar al proveedor que ofertó el precio más bajo siguiente.

La aceptación de la solicitud de la Orden de Compra por el ordenador del gasto de la Entidad Compradora constituye la Orden de Compra. La Entidad Compradora debe expedir con la Orden de Compra el respectivo registro presupuestal.

6.15. Para el perfeccionamiento de la Orden de Compra, la Entidad Compradora debe: (i) haber aprobado las garantías exigidas en la Cláusula 18 Garantía de cumplimiento, del presente documento; (ii) tener el registro presupuestal para la Orden de Compra.

6.16. Una vez perfeccionada la orden de compra, la Entidad Compradora y el Proveedor deberán suscribir un acta de inicio fijando las condiciones particulares de la ejecución.

6.17. La Entidad Compradora deberá designar el supervisor de la Orden de Compra quien además de las obligaciones establecidas en la Ley, el Manual de Contratación de la Entidad y las especificaciones técnicas de los pliegos de condiciones y del presente documento, debe (ii) solicitar al Proveedor adjudicado allegar las garantías de cumplimiento que respaldarán las obligaciones derivadas de la Orden de Compra de conformidad con lo establecido en la Cláusula 18; (iii) tramitar ante el área competente de la Entidad Compradora la aprobación de las garantías allegadas por el Proveedor para el inicio de la ejecución de la Orden de Compra; dicha aprobación deberá ser realizada por la Entidad Compradora durante los tres (3) días siguientes hábiles al recibo de la garantía de cumplimiento; (iv) verificar que el Proveedor cumpla a satisfacción con lo solicitado por la Entidad Compradora y lo establecido en la Ley o declarar los incumplimientos respectivos; (v) una vez terminada la vigencia de la Orden de Compra, el supervisor deberá finalizar y liquidar la Orden de Compra en la Tienda Virtual del Estado Colombiano; y (vi) todas las demás actividades que deriven de la ejecución de la Orden de Compra.

6.18. Pagar en los términos y condiciones establecidos en la Cláusula 11.

6.19. Adelantar las acciones pertinentes que procedan en caso de incumplimiento por parte del proveedor.

6.20. En caso que la Entidad Compradora adquiera los Servicios de BPO para atender una campaña de cobro de cartera podrá incluir dentro del simulador una línea de bonificación para los agentes que realicen la atencion de la campaña solicitada. Las condiciones para acceder al

bono así como los términos de pago del mismo serán establecidos por la Entidad Estatal y deberán ser informados a los Proveedores durante la fase del RFI obligatorio que deben realizar previo a la colocación de un Evento de Cotización durante la Operación Secundaria.

Cláusula 8 Actividades de los Proveedores durante la Operación Secundaria

Los Proveedores deben cumplir las condiciones y los pasos descritos a continuación:

7.1 Presentar a Colombia Compra Eficiente dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes a la firma del presente documento: (i) el RUT del Proveedor; (ii) la garantía de que trata la Cláusula 18; (iii) la certificación de la cuenta bancaria en la que se debe consignar el pago con máximo 30 días de expedición. En caso de querer actualizar la información bancaria, el Proveedor debe enviar a Colombia Compra Eficiente una carta firmada por su representante legal indicando los nuevos datos y Colombia Compra Eficiente actualizará la información dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación; y (iv) el logo del Proveedor en formato .jpg o .png con resolución de mínimo 150 x 150 pixeles por pulgada para incluirlo en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

En caso de que el Proveedor sea una unión temporal o consorcio, debe presentar: (i) el RUT de la Unión Temporal, o consorcio y (ii) la certificación de la cuenta bancaria de la Unión Temporal o consorcio con máximo 30 días calendario de expedición.

7.2 Responder a la solicitud de información elevada por las entidades compradoras en el término definido por la Entidad Compradora.

7.3 Responder a la Solicitud de Cotización dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al envío de la misma, con una Cotización para la Entidad Compradora. Si el Proveedor requiere aclaraciones debe solicitarlas de inmediato a través de la ventana de mensajes del evento de Solicitud de Cotización. La Cotización estará vigente por el término de 30 días calendario contados a partir del plazo de finalización del evento de Cotización.

7.4 Indicar en la Cotización los valores establecidos con un precio igual o menor al precio máximo permitido. Los precios cotizados mayores a los máximos permitidos para ese Proveedor se entenderán como cotizados con el precio publicado en el Catálogo los cuales corresponden a los precios ofertados por el Proveedor en la operación principal.

7.5 La Entidad Compradora y el Proveedor deberán suscribir un acta de inicio fijando las condiciones particulares de la ejecución.

7.6 Constituir una garantía de cumplimiento 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 el Acuerdo Marco

7.7 Mantener todos los requisitos por los cuales obtuvo puntaje adicional para la adjudicación en el Acuerdo Marco durante su vigencia

El futuro es de todos
DNP Departamento Nacional de Planeación
Colombia Compra Eficiente
Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia
www.colombiacompra.gov.co

7.8 Mantener en su planta de personal el número de trabajadores con discapacidad que dio lugar a la obtención del puntaje adicional.

7.9 En caso de fuerza mayor o caso fortuito que impida la ejecución de la Orden de Compra, el Proveedor deberá presentar los soportes que permitan acreditar esta situación a la Entidad Compradora. En este caso, la Entidad Compradora realizará la verificación y la validación de los soportes y de considerarlo necesario suspenderá la ejecución de la Orden de Compra, con una fecha de reinicio cierta, para lo cual deberá realizar las respectivas modificaciones en la TVEC. Mantener todos los requisitos por los cuales obtuvo puntaje adicional para la adjudicación en el Acuerdo Marco durante su vigencia y la vigencia de la Órdenes de Compra. Los Proveedores pueden abstenerse de Cotizar si la Entidad Compradora se encuentra en mora con el Proveedor por otra Orden de Compra del Acuerdo Marco hasta que la Entidad Compradora pague las facturas en mora, para lo cual las facturas deberán estar presentadas de conformidad. El Proveedor debe notificar a Colombia Compra Eficiente en caso de que esta situación se presente.

7.10 Facturar de conformidad con la Cláusula 11.

Cláusula 9 Precio de la adquisición de los Servicios BPO

El Proveedor está obligado a entregar a las Entidades Compradoras los Servicios BPO al valor establecido en la Orden de Compra colocada, de acuerdo con la Cotización del Proveedor seleccionado.

El precio de los servicios BPO estarán expresados en pesos colombianos para todos los proveedores incluidos en el Acuerdo marco. Durante la ejecución de las Órdenes de Compra, el precio de los Servicios BPO disponibles puede variar de la siguiente forma:
Colombia Compra Eficiente determinará el precio máximo del bien o servicio mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

$$P = \frac{Pbs}{1 - G}$$

Donde:

- Pbs: es el precio del bien y/o servicio en el Catálogo
- G: es el porcentaje del gravamen adicional (estampilla) expresado en decimales indicado por la Entidad Compradora. Si la Entidad Compradora no tiene gravámenes adicionales (estampillas), G será igual a cero (0).
- P: es el precio máximo del bien o servicio antes de impuestos incluidos los gravámenes adicionales (estampillas).

El precio del producto en la Operación Secundaria es el precio ofrecido en la Cotización por el Proveedor, el cual debe estar expresado en pesos colombianos y ser menor o igual al precio ofrecido por el Proveedor en el Catálogo.

El futuro es de todos
DNP Departamento Nacional de Planeación
Colombia Compra Eficiente
Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia
www.colombiacompra.gov.co

El precio publicado en el Catálogo incluye: (i) El valor de los servicios sin IVA, (ii) El costo del de los Servicios BPO conforme a las especificaciones señaladas por la Entidad Compradora en la Solicitud de Cotización.

El Proveedor seleccionado está obligado prestar los Servicios BPO al valor estipulado en la Orden de Compra colocada, de acuerdo a la Cotización.

Cláusula 10 Actualización de precios y artículos del Catálogo

Los proveedores deben gestionar el Catálogo de la siguiente forma:

9.1. Inclusión de Servicios BPO

(a) Colombia Compra Eficiente puede incluir un nuevo Servicio BPO en el Catálogo cuando: (i) coincida con el objeto del Acuerdo Marco; y (ii) pueda ser clasificado en alguno de los Lotes.

(b) Una vez identifique la viabilidad de la inclusión, Colombia Compra Eficiente debe: (i) definir las especificaciones técnicas del nuevo servicio; (ii) definir el Lote al que pertenece el servicio; (iii) establecer el precio máximo del mercado o su método de cálculo, el cual no dará a conocer a los Proveedores; y (iv) solicitar a los Proveedores cotizar el valor del Servicio BPO.

(c) Los Proveedores deben responder a la solicitud dentro de los 10 días calendario siguientes, señalando el precio para el nuevo Servicio BPO.

(d) Si por lo menos el 50% de los Proveedores adjudicados por Lote están en capacidad de ofrecer el nuevo servicio por un precio menor o igual al precio máximo del mercado establecido por Colombia Compra Eficiente, esta debe ajustar el Catálogo e incluir el nuevo Servicio con el precio indicado por el Proveedor dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la respuesta de los Proveedores. Para incluir un Servicio BPO, Colombia Compra Eficiente puede modificar o incluir los ANS, protocolos y especificaciones técnicas necesarias para su prestación. El valor de los Servicios BPO incluidos será el precio techo para cada uno de los Proveedores que los hayan cotizado. Los Proveedores podrán conocer el precio máximo del mercado del Servicio BPO a incluir, una vez publicado el Catálogo modificado.

(e) Si menos del 50% de los Proveedores adjudicados por Lote ofrecen un precio menor o igual al precio máximo del mercado definido por Colombia Compra Eficiente, esta puede repetir el procedimiento o desistir de la inclusión del Servicio BPO.

(f) Si de manera posterior a la inclusión de un servicio, un Proveedor que no haya cotizado o que haya superado el precio máximo del mercado está interesado en ofrecerlo, el precio techo del servicio para dicho Proveedor será el precio máximo del mercado definido por Colombia Compra Eficiente.

9.2. Actualización de precios de los Servicios BPO

Colombia Compra Eficiente realizará los siguientes ajustes del Catálogo durante la ejecución del Acuerdo Marco:

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

(b) Colombia Compra Eficiente actualizará anualmente, contado a partir de la fecha de firma del Acuerdo Marco el Precio de los Servicios BPO que dentro de su precio no incluyan la remuneración de un Agente, con la variación anual del Índice de Precios al Consumidor publicado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) del año inmediatamente anterior. Las Órdenes de Compra Vigentes y las Cotizaciones en curso deben ajustarse con el incremento del Índice de Precios al Consumidor.

(c) Colombia Compra Eficiente debe actualizar el precio del Servicio BPO según los cambios en la normativa aplicable. Colombia Compra Eficiente tiene cinco (5) días hábiles para realizar los ajustes que sean notificados por un Proveedor y que estén regulados en la normativa. Los Proveedores pueden no cotizar a las Solicitudes de Cotización que cierran durante los cinco (5) días que estén realizando las actualizaciones de precios.

Cláusula 11 Facturación y pago

El Proveedor debe facturar mensualmente los Servicios BPO efectivamente prestados a la entidad compradora, contado desde el inicio de la Orden de Compra.

El Proveedor debe presentar la cuenta de cobro o factura dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al mes en que se prestó efectivamente el servicio.

El Proveedor debe presentar la cuenta de cobro o factura en la dirección indicada para el efecto por la Entidad Compradora y publicar una copia en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

De conformidad con la Ley 1231 de 2008 Las Entidades Compradoras deben aprobar o devolver las cuentas de cobro dentro de los tres (3) días calendario siguientes a su recepción y pagarlas dentro de los 30 días calendario, siguientes a la fecha de presentación de la cuenta de cobro. Si la cuenta de cobro no cumple con las normas aplicables o la Entidad Compradora solicita correcciones a la misma, el término de 30 días calendario empezará a contar a partir de la presentación de la nueva cuenta de cobro.

La cuenta de cobro debe ser presentada entre otros con: (i) los soportes del pago de los aportes al sistema de seguridad social del personal que prestó el servicio durante y (ii) el informe de prestación de los Servicios BPO. La Entidad Compradora fijará las condiciones particulares para facturación con las que debe cumplir el Proveedor, informándole a este si requiere de algún documento o formato adicional a los indicados anteriormente.

El futuro es de todos
DNP Departamento Nacional de Planeación

Colombia Compra Eficiente
Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia
www.colombiacompra.gov.co

Con base en el calendario de implementación establecido en el artículo 20 del Título VI de la Resolución 042 del 5 de mayo de 2020 expedida por la Dian, los sujetos obligados deben expedir Factura Electrónica de Venta según los parámetros establecidos en dicha resolución. En el caso que, se presenten diferencias en el proceso de facturación para el tema de retención de gravámenes adicionales o de impuestos asociados a las Órdenes de Compra, esto deberá ser resuelto entre la Entidad Compradora y el Proveedor, no obstante, para el caso de aquellas entidades compradoras que aún se encuentran ajustando sus procedimientos a las nuevas disposiciones de la DIAN el proveedor deberá entregar la factura de acuerdo con las disposiciones internas de la Entidad Compradora para lo cual deberá concertar el procedimiento con el supervisor de la Orden de Compra.

El Proveedor debe cumplir con las obligaciones derivadas de la Orden de Compra mientras el pago es formalizado. En caso de mora de la Entidad Compradora superior a 30 días calendario, el Proveedor podrá suspender los servicios que se encuentren pendientes a la Entidad Compradora hasta que esta formalice el pago.

El proveedor deberá aplicar descuento al precio de los Servicios BPO en las facturas entregadas a la Entidad Compradora en el caso que los Servicios BPO prestados no hayan cumplido con lo establecido en el ANS, en atención al o los indicadores incumplidos.

Los precios que contengan un valor monetario en decimales deberán ser aproximados a su entero más cercano, de la siguiente forma: (i) decimales menores o iguales a 5 serán aproximados al entero inferior y (ii) decimales mayores a 5 serán aproximados al entero superior.

Cláusula 12 Obligaciones de los Proveedores

Las siguientes son las obligaciones de los Proveedores derivadas del presente Acuerdo Marco:

Obligaciones generales del Acuerdo Marco :

11.1. Entregar a Colombia Compra Eficiente en la oportunidad que esta señale, la información necesaria para incluir en el Catálogo y para la operación de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
11.2. Conocer y operar adecuadamente el portal de Proveedores de la Tienda Virtual del Estado Colombiano en los términos definidos en las guías de la Tienda Virtual.
11.3. Cumplir con los procesos definidos en la guía de proveedores para el Acuerdo Marco.
11.4. Responder en las condiciones dentro del término previsto en los Documentos del Proceso a todas las Solicitudes de Cotización de las Entidades Compradoras. La no cotización en los términos descritos dará lugar a que las Entidades Compradoras reporten a Colombia Compra Eficiente la situación y proceda a adelantar el procedimiento administrativo sancionatorio por incumplimiento de las obligaciones derivadas del acuerdo marco.
11.5. Informar a Colombia Compra Eficiente cualquier cambio en su condición como Proveedor, bien sea cambios de nombre, ser parte de fusiones o adquisiciones o reorganizaciones empresariales.
11.6. Informar de inmediato a Colombia Compra Eficiente cuando se abstenga de cotizar o suspenda la entrega de los servicios BPO por mora de la Entidad Compradora.

El futuro es de todos
DNP Departamento Nacional de Planeación
Colombia Compra Eficiente
Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia
www.colombiacompra.gov.co

11.7. Prestar los Servicios BPO de acuerdo a las condiciones de los Documentos del Proceso, incluido el "Anexo 1. Fichas técnicas y condiciones transversales del Pliego de Condiciones.
11.8. Informar a Colombia Compra Eficiente de manera inmediata cuando conozca de posibles hechos de colusión, corrupción o cualquier hecho delictivo que se presente entre los Proveedores del Acuerdo Marco de Precios, o entre estos y terceros.
11.9. Cumplir con los plazos establecidos en el Acuerdo Marco.
11.10. Abstenerse de cotizar precios por encima de los precios máximos permitidos calculados con el procedimiento de la Cláusula 9. Los precios cotizados por encima de los precios máximos permitidos se entenderán como cotizados a los precios máximos permitidos.
11.11. Abstenerse de modificar o alterar la información y las fórmulas de cálculo de la Solicitud de Cotización y de los formatos disponibles en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
11.12. Al momento de cotizar en caso de fallas en la Plataforma TVEC, el proveedor deberá seguir el procedimiento de indisponibilidad https://www.colombiacompra.gov.co/soporte/indisponibilidad-en-las-plataformas. De cualquier manera, deberá reportar el error o falla en la plataforma o en el simulador por lo menos con dos horas de anterioridad a la hora de cierre de los eventos de cotización.
11.13. Garantizar que ninguna de las condiciones y especificaciones técnicas establecidas en el Acuerdo Marco y en el pliego de condiciones generan costos adicionales a las Entidades Compradoras o a Colombia Compra Eficiente para la contratación de Servicios BPO
11.14. Contar durante toda la vigencia del Acuerdo Marco con la capacidad de los agentes requeridos para cada lote en que resulte adjudicado y por cada Orden de compra
11.15. Abstenerse de utilizar la información entregada por la Entidad Compradora para cualquier fin distinto a la ejecución de la Orden de Compra.
11.16. Responder ante la Entidad Compradora y ante terceros por la divulgación indebida o el manejo inadecuado de la información entregada por la Entidad Compradora para el desarrollo de las actividades contratadas.
11.17. Mantener durante la vigencia del Acuerdo Marco y de las Órdenes de Compra las condiciones con las cuales adquirió puntaje técnico adicional, de industria nacional y de vinculación a personas en condición de discapacidad en los casos que aplique.
11.18. Remitir a la Entidad Compradora los soportes que certifiquen que se encuentra al día con las obligaciones de pago de los aportes al sistema de seguridad social y de salud
11.19. Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de Colombia Compra Eficiente o las Entidades Compradoras eficaz y oportunamente, de acuerdo con lo establecido en el presente documento. Considerar a cada una de las Entidades Compradoras como clientes prioritarios.
11.20. Entregar la información requerida por las Entidades Compradoras para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago.
11.21. Entregar a Colombia Compra Eficiente un reporte de los servicios prestados al amparo del Acuerdo Marco, con los inconvenientes recurrentes durante la vigencia, diez (10) días hábiles después del vencimiento del plazo del Acuerdo Marco.
11.22. Informar a Colombia Compra Eficiente cuando una Entidad Estatal de la Rama Ejecutiva del Poder Público del orden nacional, pretenda contratar Servicios BPO por fuera del Acuerdo Marco. Esta información debe darla dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en la cual el Proveedor recibió la solicitud de cotización o de información comercial, o tuvo conocimiento del Proceso de Contratación que adelanta la Entidad Estatal.
11.23. Informar a Colombia Compra Eficiente 30 días después del vencimiento de la Orden de Compra que venza más tarde en el tiempo, si existen Entidades Compradoras con obligaciones de pago pendientes.

11.24. Informar a Colombia Compra Eficiente cuando una Entidad Compradora no expida el correspondiente Registro Presupuestal para dar inicio a la ejecución de la orden de compra.
11.25. Informar a la Entidad Compradora y a Colombia Compra Eficiente, en el plazo establecido para responder la Solicitud de Información y la Solicitud de Cotización la existencia de posibles conflictos de interés con una Entidad Compradora en los términos de la Cláusula 22
11.26. Informar a Colombia Compra Eficiente cualquier cambio en la persona que representa al Proveedor en la administración y ejecución del Acuerdo Marco, a quien deben dirigirse las comunicaciones y notificaciones de acuerdo con lo establecido en la Cláusula 30Cláusula 30
11.27. Cumplir con el Código de Ética de Colombia Compra Eficiente.
11.28. Cumplir con los Términos y Condiciones de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
11.29. Constituir una garantía de cumplimiento dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la suscripción del acuerdo marco a favor de Colombia Compra Eficiente, por el valor, amparos y vigencia establecidos en la Cláusula 18
11.30. Informar por escrito cualquier solicitud de modificación del Acuerdo Marco al asegurador que expida la garantía de cumplimiento.
11.31. Entregar a Colombia Compra Eficiente el documento que acredite la adecuada notificación de la modificación al asegurador, en la fecha prevista para la firma de la modificación del Acuerdo Marco.
11.32. Cumplir con las disposiciones del Acuerdo Marco durante la vigencia de todas las Órdenes de Compra, aun cuando estas excedan la vigencia del Acuerdo Marco.
11.33. Publicar las facturas en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
11.34. Cumplir con la guía para Cotizar en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
11.35. En caso que el Proveedor haya adquirido puntaje durante la Operación principal por el Ethical Hacking deberá entregar a Colombia Compra Eficiente anualmente un certificado expedido por el experto en donde evidencie que se ralizo una prueba de Ethical Hacking durante la vigencia certificada, de igual forma esta certificación deberá incorporar la certificación del experto o expertos encargados de realizar el ethical hacking en CEH (Certified Ethical Hacker), ECSA (EC. Council Certified Security Analyst), LPT (Licenced penetration tester) o CPTE (Certified Penetration Tester Engenieer).

Obligaciones específicas del Acuerdo Marco:

11.36. Constituir una garantía de cumplimiento 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 Cláusula 18
11.37. 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.
11.38. Garantizar que el servicio de soporte técnico permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los tiquetes generados hasta su cierre
11.39. Cumplir con la totalidad de las actividades descritas en la Cláusula 8
11.40. Entregar la información requerida por las Entidades Compradoras para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago.
11.41. Suscribir el Acta de inicio y el cronograma de actividades de común acuerdo con la entidad compradora para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio de BPO.

El futuro es de todos
DNP Departamento Nacional de Planeación
Colombia Compra Eficiente
Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia
www.colombiacompra.gov.co

11.42. 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.
11.43. Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales
11.44. Contratar un tercero especializado para realizar pruebas de seguridad a la infraestructura al menos una (1) vez por año, para identificar las vulnerabilidades en la infraestructura utilizada para la prestación de los Servicios BPO, según las definiciones estándar del mercado y adoptar las medidas de seguridad sugeridas en las pruebas para mitigar las vulnerabilidades.
11.45. Proponer a la Entidad Compradora e implementar según requerimiento estrategias de atención en los períodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inesperados.
11.46. Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo a los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad Compradora
11.47. Cumplir con los plazos establecidos en el Acuerdo Marco
11.48. Contar y ejecutar en los casos que sea necesario los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad compradora
11.49. Realizar back up constante a la información adquirida a través de la prestación de Servicios BPO.
11.50. 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.
11.51. Mantener la debida confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución de la Orden de Compra.
11.52. Cumplir las condiciones y los ANS establecidos en el pliego de condiciones de acuerdo a los servicios solicitados y a los niveles de servicio establecidos
11.53. Abstenerse de cobrar dinero adicional a los beneficiarios de las Entidades Compradoras por la prestación de Servicios BPO
11.54. Remitir a la Entidad Compradora los soportes que certifiquen que se encuentra al día con las obligaciones de pago de los aportes al sistema de seguridad social y de salud
11.55. Garantizar el ancho de banda promedio por puesto de trabajo durante la vigencia del Acuerdo Marco, de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor.
11.56. Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de Colombia Compra Eficiente o las Entidades Compradoras eficaz y oportunamente, de acuerdo con lo establecido en el presente documento.
11.57. Atender los cambios solicitados por la Entidad Compradora, respecto a configuraciones de los servicios contratados (por ejemplo, cambios en el menú del IVR), en un plazo máximo de 5 días hábiles.
11.58. 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.
11.59. Garantizar el cumplimiento de la normatividad legal vigente relacionada en aquellas órdenes de compra en que el Proveedor se comprometa a prestar los Servicios BPO con agentes en la modalidad de teletrabajo si la Entidad no requiere agentes en las instalaciones de la Entidad. El proveedor se obliga a cumplir con la totalidad de requisitos de la política de

El futuro es de todos
DNP Departamento Nacional de Planeación
Colombia Compra Eficiente
Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia
www.colombiacompra.gov.co

Teletrabajo establecidos por el Gobierno Nacional. Durante el tiempo en que persistan las condiciones de trabajo en casa previstas por el Gobierno nacional con ocasión de la Pandemia ocasionada por el Covid – 19, el proveedor podrá ofrecer el servicio en estos términos a las entidades estatales. Lo anterior sin perjuicio de que, una vez superadas tales circunstancias excepcionales, el proveedor deba implementar la política de teletrabajo de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1221 de 2008 si busca ofrecer esta modalidad a las entidades compradoras.

11.60. Considerar a cada una de las Entidades Compradoras como clientes prioritarios.

11.61. 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.

11.62. Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al Proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo.

11.63. Mantener actualizada la información requerida por el SIIF.

11.64. 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.

11.65. Acompañar y facilitar los procesos de enrutamiento, traslado y recepción de las líneas telefónicas de propiedad de la Entidad Compradora que sean requeridas para la prestación del servicio, en caso de que la Entidad Compradora así lo requiera.

11.66. 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

11.67. Permitir la interconexión vía web o a través de un canal dedicado a las herramientas de la Entidad Compradora que se requieran para la prestación del servicio

11.68. 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.

11.69. Mantener durante la vigencia del Acuerdo Marco y de las Órdenes de Compra las condiciones con las cuales adquirió puntaje técnico adicional, a saber: A) Incentivo de primer empleo. El Proveedor deberá mantener durante toda la vigencia del Acuerdo Marco la cantidad de agentes vinculados con este requisito. Para verificar el cumplimiento de la presente obligación, el proveedor deberá aportar a la supervisión de la orden de compra cuando le sea requerido lo siguiente: El reporte del Sistema Fosyga, SISPRO u otro medio que acredite que cada persona vinculada tiene provisión de primer empleo. Durante toda la vigencia del Acuerdo Marco el proveedor deberá mantener el personal con el que acreditó puntaje adicional de conformidad con la cantidad de puntos obtenidos en relación con la cantidad de agentes por cada orden de forma en atención a lo dispuesto en el Pliego de Condiciones. Para este caso la Entidad Compradora no deberá solicitar la experiencia de la ficha técnica del agente en caso que dicho agente sea vinculado por medio del primer empleo. B) Mujeres cabeza de familia - El Proveedor deberá mantener durante toda la vigencia del Acuerdo Marco la cantidad de mujeres cabeza de familia vinculadas. Para verificar el cumplimiento de la presente obligación, el proveedor deberá aportar a la supervisión de la orden de compra cuando le sea requerido lo

siguiente: Declaración juramentada, , de cada mujer cabeza de familia vinculada, en la que acredite tal condición, la planilla de aportes parafiscales que refleje el total de empleadas vinculadas laboralmente u otra modalidad de contratación. 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.

11.70. 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.

11.71. El Proveedor deberá dar prioridad a la entrega de informes y requerimientos de la entidad compradora por medios electrónicos garantizando la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información, en caso de que la entidad requiera la información en medios físicos el proveedor debera usar papeles elaborados con elementos reciclados, fuentes forestales disponibles o con el sello ambiental colombiano.

11.72. El Proveedor deberá garantizar la disposición final de los elementos tecnológicos de hardware que hayan cumplido con su ciclo de vida útil durante la ejecución de las Órdenes de Compra que le sean adjudicadas dentro de la vigencia del Acuerdo Marco de Precios.

11.73. El Proveedor deberá entregar a la entidad compradora con la que haya suscrito una Orden de Compra de manera anual el análisis de vulnerabilidades de la infraestructura tecnológica utilizada para la prestación de los Servicios de BPO.

Cláusula 13 Obligaciones de las Entidades Compradoras

Las siguientes son las obligaciones de las Entidades Compradoras que se vinculen al presente Acuerdo Marco:

12.1. Tramitar ante el área competente de la Entidad Compradora la aprobación de las garantías allegadas por el Proveedor para el inicio de la ejecución de la Orden de Compra; dicha aprobación deberá ser realizada por la Entidad Compradora durante los tres (3) días siguientes hábiles al recibo de la póliza

12.2. Contar con la disponibilidad presupuestal antes de colocar la Orden de Compra y realizar el correspondiente registro presupuestal antes del inicio de la ejecución de la Orden de Compra.

12.3. Poner a disposición de los Proveedores, cuando estos lo soliciten, el registro presupuestal de la Orden de Compra.

12.4. Poner a disposición de los Proveedores los comprobantes de descuentos y retenciones efectuados al pagar las facturas de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 28 del Decreto Ley 019 de 2012.

12.5. Conocer el Catálogo y operar adecuadamente la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

12.6. Cumplir con el procedimiento y actividades establecidas en la Cláusula 7 del presente Acuerdo Marco.

12.7. Las Entidades Compradoras deben incluir en la Solicitud de Cotización los impuestos a los que están sometidos, en caso de que incluya bienes o servicios exentos de IVA u otro impuesto, deberá dejar la claridad a través del chat de mensajes a los Proveedores y en el formato de Solicitud de Cotización, a efectos de que los mismos realicen la cotización y la facturación sin tener en cuenta el referido impuesto. Si la Entidad Compradora no incluye los gravámenes adicionales en la Solicitud de Cotización, debe adicionar la Orden de Compra con el valor correspondiente. Adelantar

oportunamente el trámite para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago, si la Entidad Compradora no es usuaria de SIIF.
12.8. Designar un supervisor o interventor para las Órdenes de Compra expedidas y ejecutadas bajo el Acuerdo Marco.
12.9. Informar a Colombia Compra Eficiente de manera inmediata cuando conozca de posibles hechos de colusión, corrupción o cualquier hecho delictivo que se presente entre los Proveedores del Acuerdo Marco de Precios, o entre estos y terceros.
12.10. Aprobar o rechazar las facturas en la oportunidad indicada para el efecto en la Cláusula 11 incorporando los descuentos por retraso en la entrega en caso de que apliquen.
12.11. Abstenerse de generar nuevos eventos de Cotización y emitir nuevas Órdenes de Compra si está en mora en el pago de una o varias Órdenes de Compra en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
12.12. Informar oportunamente a Colombia Compra Eficiente cualquier evento de incumplimiento de las obligaciones generales del Acuerdo Marco por parte del Proveedor, en el formato establecido para tal efecto por Colombia Compra Eficiente.
12.13. Informar al Administrador del Acuerdo Marco a través de los medios de comunicación dispuestos por Colombia Compra Eficiente para ello cuando evidencie un incumplimiento de las obligaciones específicas del Acuerdo Marco por parte del Proveedor, que de lugar a adelantar un procedimiento administrativo sancionatorio por parte de la Entidad Compradora
12.14. Cumplir con los plazos previstos en el Acuerdo Marco.
12.15. Verificar que el Proveedor cumpla con las condiciones del Catálogo.
12.16. Verificar que el Proveedor entregue el certificado de paz y salvo de los aportes al sistema de seguridad social y de salud de sus subordinados de manera anexa a la factura.
12.17. Verificar que el Proveedor que presentó la cotización con el precio más bajo no esté incurso en causal de inhabilidad o incompatibilidad constitucional ni legal, para ello la Entidad Compradora deberá verificar antecedentes judiciales, disciplinarios, fiscales, contravenciones y RUES.
12.18. Adelantar los procedimientos administrativos sancionatorios a que haya lugar, con ocasión del incumplimiento por parte del proveedor de las obligaciones derivadas de la orden de compra.
12.19. Informar y remitir a Colombia Compra Eficiente dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes de la expedición del acto administrativo sancionatorio, en el que se evidencie las sanciones impuestas derivadas del incumplimiento de las obligaciones del Proveedor.
12.20. Publicar en la Tienda Virtual del Estado Colombiano el acto administrativo sancionatorio mediante el cual la Entidad Compradora impone sanciones al Proveedor como consecuencia de un incumplimiento
12.21. Reportar ante las Cámaras de Comercio, el Registro Único Empresarial, la Plataforma Secop II Procuraduría General de la Nación y a los entes de control que corresponda cuando a través de un acto administrativo se imponga multa o sanción por incumplimiento.
12.22. Cumplir con las disposiciones del Acuerdo Marco durante la vigencia de todas las Órdenes de Compra.
12.23. Cumplir con los Términos y Condiciones de Uso de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
12.24. Adoptar las medidas necesarias para mantener durante el desarrollo y ejecución del contrato las condiciones técnicas, económicas y financieras existentes al momento de aceptar la solicitud de cotización. Por lo anterior, en el evento de incumplimiento en el pago al proveedor en los términos descritos en el Acuerdo Marco aceptará el cobro de intereses moratorios aplicando la tasa equivalente al doble del interés legal civil sobre el valor histórico actualizado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 4 de la Ley 80 de 1993

12.25. Terminar unilateralmente la orden de compra mediante acto administrativo debidamente motivado si durante la ejecución concurren circunstancias acordes a las dispuestas en el artículo 17 de la Ley 80 de 1993.
12.26. La Entidad dará aplicación a lo dispuesto en el artículo 18 de la Ley 80 de 1993 para asegurar que no se cause un perjuicio derivado del incumplimiento de la orden de compra. En los contratos de prestación de servicios y suministro de bienes si se presenta alguno de los hechos constitutivos de incumplimiento de las obligaciones a cargo del proveedor, que afecte de manera grave y directa la ejecución del contrato y evidencia que puede conducir a su paralización, la entidad por medio de acto administrativo debidamente motivado lo dará por terminado y ordenará su liquidación en el estado en que se encuentre. De tal actuación deberá informar a Colombia Compra Eficiente
12.27. Suscribir el acta de inicio y definir conjuntamente con el proveedor el cronograma de actividades para la Prestación de los Servicios BPO
12.28. Solicitar al proveedor durante la vigencia de la orden de Compra que acredite las condiciones con las cuales adquirió puntaje técnico adicional, a saber: A) Incentivo de primer empleo. El Proveedor deberá mantener durante toda la vigencia del Acuerdo Marco la cantidad de agentes vinculados con este requisito. Para verificar el cumplimiento de la presente obligación, la Entidad deberá requerir al proveedor lo siguiente: El reporte del Sistema Fosyga, SISPRO u otro medio que acredite que cada persona vinculada tiene provisión de primer empleo. Durante toda la vigencia del Acuerdo Marco el proveedor deberá mantener el personal con el que acreditó puntaje adicional de conformidad con la cantidad de puntos obtenidos en relación con la cantidad de agentes por cada orden de forma en atención a lo dispuesto en el Pliego de Condiciones. B) Mujeres cabeza de familia - El Proveedor deberá mantener durante toda la vigencia del Acuerdo Marco la cantidad de mujeres cabeza de familia vinculadas. Para verificar el cumplimiento de la presente obligación, la Entidad deberá requerir al proveedor lo siguiente: Declaración juramentada, extra-juicio, de cada mujer cabeza de familia vinculada, en la que acredite tal condición, la planilla de aportes parafiscales que refleje el total de empleadas vinculadas laboralmente u otra modalidad de contratación.
12.29. Informar a Colombia Compra Eficiente 30 días calendario después del vencimiento del Acuerdo Marco si existen Proveedores con obligaciones pendientes de ejecutar.
12.30. Entregar el comprobante de pago a los Proveedores máximo 30 días calendario después de realizado el pago.
12.31. Pagar las facturas en los términos establecidos en la Cláusula 11.

Cláusula 14 Obligaciones de Colombia Compra Eficiente

Colombia Compra Eficiente está obligada a administrar el Acuerdo Marco y la Tienda Virtual del Estado Colombiano. En consecuencia, Colombia Compra Eficiente se obliga a:

13.1. Promocionar el Acuerdo Marco entre las Entidades Compradoras.
13.2. Impartir capacitaciones a las Entidades Compradoras y Proveedores acerca del Acuerdo Marco, su operación y el manejo del aplicativo de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
13.3. Mantener informadas a las Entidades Compradoras y Proveedores respecto de los cambios y/o actualizaciones en la operación del Acuerdo Marco y el Catálogo.
13.4. Disponer de material de capacitación respecto la operación de la Tienda Virtual del Estado Colombiano para la libre consulta de sus usuarios.
13.5. Inscribir a los Proveedores en el SIIF.

El futuro es de todos
DNP Departamento Nacional de Planeación
Colombia Compra Eficiente
Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia
www.colombiacompra.gov.co

13.6. Publicar y actualizar el Catálogo en los términos y en la oportunidad señalada en los Documentos del Proceso.
13.7. Garantizar la disponibilidad de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
13.8. Hacer seguimiento al cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente Acuerdo por parte de las entidades compradoras y los proveedores.
13.9. Adelantar las acciones que procedan en caso de incumplimiento, una vez sean reportadas por las entidades compradoras en el formato dispuesto para ello.
13.10Cumplir con las disposiciones del Acuerdo Marco durante la vigencia de todas las Órdenes de Compra, aun cuando estas excedan la vigencia del Acuerdo Marco.

Cláusula 15 Plazo de ejecución y Vigencia del Acuerdo Marco

El Acuerdo Marco estará vigente por treinta (30) meses contados a partir de su firma, término prorrogable hasta por un (1) año adicional. La Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente- debe notificar la intención de prórroga, por lo menos 30 días calendario antes del vencimiento del plazo del Acuerdo Marco. A falta de notificación del interés de prorrogar el plazo del Acuerdo Marco, este terminará al vencimiento de su plazo. El Proveedor puede manifestar dentro del mismo plazo su intención de no permanecer en el Acuerdo Marco durante la prórroga. Si mínimo tres (3) Proveedores por Lote del Acuerdo Marco, manifiestan su intención de permanecer en el Acuerdo durante la prórroga, Colombia Compra Eficiente prorrogará el plazo del Acuerdo.

Parágrafo 1. Las Entidades Compradoras pueden generar Órdenes de Compra durante el plazo de ejecución del Acuerdo Marco y su prórroga, en caso de que esta última ocurra.

Parágrafo 2. Las Entidades Compradoras podrán colocar Órdenes de Compra por un término mayor al del plazo del Acuerdo Marco, siempre que el plazo adicional sea igual o menor a un (1) año, en todo caso la colocación de la Orden de Compra deberá realizarse antes de la terminación del plazo del Acuerdo Marco.

Parágrafo 3. En caso de que las Entidades Compradoras cuenten con vigencias futuras, podrán colocar Órdenes de Compra por un término mayor al del plazo del Acuerdo Marco, caso en el cual la colocación de la orden de compra deberá estar acompañada del instrumento jurídico y financiero que aprueba las vigencias futuras.

En todos los casos, el Proveedor deberá ampliar la vigencia y valor de los amparos consignados en la garantía de cumplimiento por el término definido como plazo de ejecución de la Orden de Compra, de conformidad con lo establecido en la Cláusula 17 del presente documento.

En caso de que una Entidad Compradora solicite al Proveedor la Prestación de Servicios BPO con un plazo adicional al plazo del Acuerdo Marco, todas las condiciones establecidas en el Acuerdo Marco se entenderán extendidas hasta la fecha de vencimiento de la Orden de Compra.

Cláusula 16 Cesión

Los Proveedores pueden ceder la calidad de proveedor derivada del Acuerdo Marco, con la autorización expresa de Colombia Compra Eficiente. Para ello, el Proveedor debe enviar a Colombia Compra Eficiente la solicitud de cesión, la cual debe contener el posible cesionario sin que ello sea óbice para cederlo, el cual deberá contar con las mismas o mayores calidades de las que ostenta el cedente. Colombia Compra Eficiente debe responder dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, autorizando, rechazando o solicitando información adicional.

Los Proveedores pueden ceder los derechos y obligaciones derivadas de la orden de compra, con la autorización expresa de la Entidad Compradora, caso en el cual la Entidad Compradora deberá proceder con la consulta ante los Proveedores del Acuerdo Marco, para conocer si existe intención de aceptar la cesión de la orden de compra, en caso de existir varios interesados se le otorgará la cesión al proveedor que haya obtenido mayor puntaje en la operación principal, en caso de no manifestarse interés, la orden de compra deberá ser terminada. La Entidad Compradora debe responder dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, autorizando, rechazando o solicitando información adicional, en todo caso la orden de compra será cedida en las mismas condiciones.

El Proveedor está facultado para ceder los derechos económicos que se derivan de las Órdenes de Compra, entendiendo por derechos económicos el pago de las Entidades Compradoras a los Proveedores del Acuerdo Marco. Para lo cual el Proveedor debe realizar los respectivos trámites ante las Entidades Compradoras para realizar esta cesión; e informar a Colombia Compra Eficiente con el fin de realizar la respectiva actualización de la cuenta bancaria en la Tienda Virtual del Estado Colombiano, con el fin de que sean pagadas a la nueva cuenta.

Cláusula 17 Fusiones, escisiones, y situaciones de cambio de control

Si el Proveedor es objeto de fusión o escisión empresarial, de enajenación total de sus activos, o cambia su situación de control, debe comunicar a Colombia Compra Eficiente las condiciones de la operación dentro de los 10 días calendario siguientes al pronunciamiento de la entidad competente. En todo caso deberá garantizar el cumplimiento de las órdenes de compra previamente colocadas o presentar fórmulas o garantías para su cumplimiento.

Para que la modificación de la persona jurídica tenga efectos frente a la colocación de nuevas órdenes de compra en el Acuerdo Marco, se debe contar con la debida autorización por parte de Colombia Compra Eficiente, para el efecto deberá presentar a Colombia Compra Eficiente la documentación que demuestre que la nueva figura jurídica cumple con todos y cada uno de los requisitos establecidos en el proceso que dio origen al Acuerdo Marco y definió los proveedores de este. Colombia Compra Eficiente debe responder dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, autorizando, rechazando o solicitando información adicional, esto con la finalidad de evitar que se pueda afectar la ejecución del Acuerdo Marco.

Se aclara que Colombia Compra Eficiente no tiene ninguna injerencia en la decisión que se tome al interior del Proveedor frente a la fusión o escisión empresarial, enajenación total de sus activos o cambio de situación de control, resaltando que el procedimiento a aplicar es con la finalidad de determinar si la nueva figura jurídica cumple con las condiciones mínimas establecidas en el proceso de selección que dio origen al Acuerdo Marco.

El futuro es de todos
DNP Departamento Nacional de Planeación
Colombia Compra Eficiente
Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia
www.colombiacompra.gov.co

Si como producto de una fusión, los Proveedores de un Producto crean una nueva sociedad, Colombia Compra Eficiente le asignará a esta el Catálogo del Proveedor involucrado en la transacción, que haya presentado la mejor Oferta.

Si la fusión es por absorción entre Proveedores, las partes acuerdan que Colombia Compra Eficiente mantendrá el Catálogo del Proveedor involucrado en la transacción, que haya presentado la mejor Oferta.

Si Colombia Compra Eficiente considera que alguna de las transacciones descritas pone en riesgo el cumplimiento del Acuerdo Marco podrá: (i) exigir una garantía adicional a los Proveedores, o (ii) terminar el contrato con el Proveedor que en virtud de la transacción no tenga la capacidad para cumplir con las obligaciones del Acuerdo Marco.

El Proveedor debe entregar la garantía adicional con las condiciones exigidas por Colombia Compra Eficiente dentro de los 30 días calendario siguientes a la solicitud. Si el Proveedor no entrega la garantía en las condiciones descritas anteriormente, las partes acuerdan que Colombia Compra Eficiente suspenderá al Proveedor del Catálogo hasta que entregue esta garantía.

Las comunicaciones deberán ser notificadas a las direcciones establecidas en la Cláusula 30

Cláusula 18 Garantía de cumplimiento

Los Proveedores del Acuerdo Marco deben presentar a Colombia Compra Eficiente una garantía de cumplimiento cuyo beneficiario es Colombia Compra Eficiente.

Por su parte, durante la operación secundaria los Proveedores del Acuerdo Marco deben presentar a favor de las Entidades Compradoras que le coloquen al Proveedor Órdenes de Compra a través del Acuerdo Marco una garantía de cumplimiento cuyo beneficiario es la Entidad Compradora

17.1. Garantía de cumplimiento a favor de Colombia Compra Eficiente

Los Proveedores del Acuerdo Marco deben constituir a favor de Colombia Compra Eficiente, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la firma, una garantía de cumplimiento, por el valor, amparos y vigencia establecidos en la Tabla 1 para el Lote 1 y en la Tabla 2 para el Lote 2. El valor de los amparos de la garantía de cumplimiento es calculado de acuerdo con el valor estimado del Segmento o Categoría del Acuerdo Marco en los cuales quede adjudicado el Proveedor.

Tabla 1. Suficiencia de la garantía a favor de Colombia Compra Eficiente Lote 1

Amparo	Valor	Vigencia
Cumplimiento del contrato	$Valor\ del\ amparo = \frac{415.665.000.000 * 10\%}{7}$	Duración del Acuerdo Marco y un (1) año más.

Tabla 2. Suficiencia de la garantía a favor de Colombia Compra Eficiente para el Lote 2

Amparo	Valor	Vigencia
Cumplimiento del contrato para el Lote 2	$Valor\ del\ amparo = \frac{277.110.000.000 * 10\%}{7}$	Duración del Acuerdo Marco y un (1) año más

Fuente: Colombia Compra Eficiente

La Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente reemplazará el número de Proveedores adjudicados al finalizar la adjudicación. En caso de prórroga del Acuerdo Marco la garantía de cumplimiento debe ser ampliada hasta el vencimiento del Acuerdo Marco y un (1) año más. En todo caso de conformidad al Decreto 1082 de 2015 la garantía de cumplimiento debe estar vigente hasta la liquidación.

La Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente debe aprobar la garantía de cumplimiento dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su envío por parte del Proveedor. La póliza de cumplimiento deberá radicarse en físico en las instalaciones de Colombia Compra Eficiente.

En caso de siniestro que afecte la garantía de cumplimiento, el Proveedor deberá ajustar la suficiencia de la garantía, en los amparos respectivos, de forma tal que cumpla con lo señalado en la Tabla 1 después de haber sido afectada.

18.2. Garantía de cumplimiento a favor de las Entidades Compradoras

Los Proveedores del Acuerdo Marco deben constituir una garantía de cumplimiento 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 vigencias establecidos en la Tabla 2.

En caso de siniestro que afecte la garantía de cumplimiento, el Proveedor deberá ajustar la suficiencia de la garantía, en los amparos respectivos, de forma tal que cumpla con lo señalado en la Tabla 2 después de haber sido afectada.

El valor de los amparos de la garantía de cumplimiento es calculado de acuerdo con el valor de la Orden de Compra.

Tabla 2 Suficiencia de la garantía a favor de las Entidades Compradoras

Amparo	Suficiencia	Vigencia
Cumplimiento del contrato	15% del Valor de la Orden de Compra	Duración de la Orden de Compra y un (1) año más
Calidad del Servicio	10% del Valor de la Orden de Compra	Duración de la Orden de Compra y un (1) año más
Pago de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales	5% del Valor de la Orden de Compra	Duración de la Orden de Compra y (3) tres años más

Fuente: Colombia Compra Eficiente.

El futuro es de todos
DNP Departamento Nacional de Planeación
Colombia Compra Eficiente
Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia
www.colombiacompra.gov.co

La vigencia de la garantía y sus amparos debe iniciar desde la colocación de la Orden de Compra.

La Entidad Compradora debe aprobar la garantía de cumplimiento dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su envío por parte del Proveedor.

Los Proveedores deberán ampliar la garantía dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en la que la Orden de Compra sea modificada, adicionada y/o prorrogada. La vigencia de la garantía debe ser ampliada por los plazos señalados en la Tabla anterior. En todo caso de conformidad al Decreto 1082 de 2015 la garantía de cumplimiento debe estar vigente hasta la liquidación.

En caso de declaratoria de incumplimiento que afecte la garantía de cumplimiento, el Proveedor deberá ajustar la suficiencia de la garantía, en los amparos respectivos, de forma tal que cumpla con lo señalado en la Tabla 2 después de haber sido afectada.

Cláusula 19 Declaratoria de incumplimiento

En caso de incumplimiento de las obligaciones generales del Acuerdo Marco establecidas en la Cláusula 12 por parte del Proveedor del Acuerdo Marco, Colombia Compra Eficiente puede adelantar el procedimiento establecido en la ley para la declaratoria del incumplimiento, la cuantificación de los perjuicios del mismo, y para hacer efectiva las multas establecidas en la Cláusula 20 e imponer la cláusula penal señalada en la Cláusula 21

En caso de incumplimiento de las obligaciones específicas del Acuerdo Marco establecidas en la Cláusula 12 por parte del Proveedor respecto de la Orden de Compra, la Entidad Compradora deberá adelantar el procedimiento establecido en la ley para la declaratoria del incumplimiento, la cuantificación de los perjuicios del mismo, y para hacer efectiva las multas establecidas en la Cláusula 20 e imponer la cláusula penal señalada en la Cláusula 21

Cláusula 20 Multas y Sanciones

Las partes pactan las siguientes multas y sanciones imponibles al Proveedor por el incumplimiento declarado por Colombia Compra Eficiente:

19.1. Multas:

a) Colombia Compra Eficiente puede imponer al Proveedor multas de hasta el 5% de la suficiencia del amparo de cumplimiento de la garantía de cumplimiento otorgada por el Proveedor, cuando incumpla alguna de las obligaciones generales del Acuerdo Marco contenidas en la Cláusula 12 del presente documento.
b) Colombia Compra Eficiente puede imponer al Proveedor multas hasta de 20 SMMLV cuando no haya cotizado en al menos cinco (5) eventos de Cotización en el término de un año contado a partir de la primera no cotización.

El Proveedor debe pagar a Colombia Compra Eficiente las multas pactadas en la presente cláusula

El futuro es de todos
DNP Departamento Nacional de Planeación
Colombia Compra Eficiente
Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia
www.colombiacompra.gov.co

Las partes pactan las siguientes multas y sanciones imponibles al Proveedor por el incumplimiento declarado por las Entidades Compradoras:

19.2. Multas:

a) La Entidad Compradora puede imponer al Proveedor multas de hasta del 5% del valor de la Orden de Compra, cuando el Proveedor incumpla alguna de las obligaciones específicas de la Orden de Compra del Acuerdo Marco contenidas en la Cláusula 12 del presente documento.
b) La Entidad Compradora puede imponer al Proveedor multa del 5% del valor de la Orden de Compra respecto de la cual haya habido inasistencia de uno o más operarios requeridos por la Entidad Compradora para prestar los Servicios BPO, sin que el Proveedor los haya remplazado en el término estipulado, en por lo menos dos días en un mismo mes calendario.
c) La Entidad Compradora puede imponer al Proveedor multa del 10% del valor de la orden de compra cuando incumpla con su deber de confidencialidad y reserva de la información entregada por las entidades compradoras en los términos previstos por la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales.
d) La entidad compradora puede imponer al proveedor multa hasta del 20% del valor de la orden de compra cuando por causas imputables al proveedor se aplique un mismo indicador de ANS por 3 meses consecutivos

El Proveedor debe pagar a la Entidad compradora las multas pactadas en la presente cláusula

Cláusula 21 Cláusula penal

En caso de declaratoria de incumplimiento de las obligaciones generales del Proveedor establecidas en el Acuerdo Marco, Colombia Compra Eficiente podrá hacer efectiva la cláusula penal, la cual será de hasta un 20% del valor total de las Órdenes de Compra que sirven de sustento a la declaratoria de incumplimiento. Cuando el incumplimiento declarado no deviene de una Orden de Compra, la cláusula penal corresponderá hasta el 20% de la suficiencia del amparo de cumplimiento de la garantía de cumplimiento otorgada por el Proveedor. En este caso la Cláusula penal será pagada a favor de Colombia Compra Eficiente.

En caso de declaratoria de incumplimiento de las obligaciones específicas del Acuerdo Marco establecidas en los numerales de la Cláusula 12 del Acuerdo Marco, la Entidad Compradora podrá hacer efectiva la cláusula penal por una suma equivalente de hasta el 10% del valor total de la Orden de Compra incumplida. En este caso, la cláusula penal será pagada a favor de la Entidad Compradora.

En ninguno de los casos expuestos anteriormente, el pago o deducción de la cláusula penal significará la exoneración del cumplimiento de las obligaciones del Acuerdo Marco ni de las Órdenes de Compra.

El futuro es de todos
DNP Departamento Nacional de Planeación
Colombia Compra Eficiente
Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia
www.colombiacompra.gov.co

Para el cobro de la cláusula penal, se podrá acudir a los mecanismos establecidos en el artículo 17 de la Ley 1150 de 2007.

Cláusula 22 Conflicto de Interés

Hay conflicto de intereses cuando el interés particular del Proveedor, sus representantes, socios o directivos entran en contradicción con el interés particular de quien participa en la decisión de colocar una Orden de Compra.

El procedimiento para gestionar el conflicto de intereses en la Operación Secundaria del Acuerdo Marco es el siguiente:

21.1 El Proveedor debe informar a las Entidades Compradoras y a Colombia Compra Eficiente en el plazo establecido para responder el evento de cotización, la existencia del conflicto de intereses y explicar en qué consiste.

21.2 La Entidad Compradora debe revisar si acepta la existencia del conflicto y en caso afirmativo debe solicitar al Proveedor abstenerse de responder al evento de cotización. La Entidad Compradora puede en este caso suspender el plazo del evento de cotización hasta por tres (3) días hábiles para estudiar el eventual conflicto de intereses.

21.3 La Entidad Compradora debe comunicar a Colombia Compra Eficiente su decisión respecto del conflicto de intereses invocado por el Proveedor, sea cualquier esta.

Cláusula 23 Independencia de los Proveedores

Los Proveedores son sujetos independientes a Colombia Compra Eficiente y a las Entidades Compradoras, en consecuencia, los Proveedores no son sus representantes, agentes o mandatarios. Los Proveedores no tienen la facultad de hacer declaraciones, representaciones o compromisos en nombre de Colombia Compra Eficiente ni de las Entidades Compradoras, ni de tomar decisiones o iniciar acciones que generen obligaciones a su cargo.

Los Proveedores se obligan a cumplir con el objeto al que se refiere la Cláusula 2, de forma independiente y autónoma, sin que exista relación de subordinación o dependencia entre el Proveedor y Colombia Compra Eficiente, ni entre este y las Entidades Compradoras.

Los Proveedores son responsables del pago de los salarios, de los aportes al sistema de seguridad social y de salud, y de las contribuciones correspondientes al personal que utilicen en la ejecución del objeto del Acuerdo Marco.

Cláusula 24 Propiedad Intelectual

De conformidad con lo establecido por el Artículo 20 de la Ley 23 de 1982, modificado por el Artículo 28 de la Ley 1450 de 2011, los derechos patrimoniales derivados de las creaciones intelectuales que

emanen del Proveedor como consecuencia de la ejecución de la respectiva Orden de Compra, que sean susceptibles de transferirse, se entenderán cedidos a favor de las Entidades Compradoras siempre y cuando de común acuerdo se detalle de manera previa y por escrito en cada desarrollo que se trata de una creación y/o software por encargo. En todo caso, aquellos desarrollos existentes antes de la firma del presente Contrato o los que desarrolle el Proveedor durante su vigencia que hagan parte del core de sus negocios no se entenderán transferidos a las Entidades Compradoras bajo ninguna circunstancia

Cláusula 25 Supervisión

La supervisión de la ejecución y cumplimiento del presente Acuerdo Marco de Precios está a cargo de quien asigne el Subdirector de Negocios de Colombia Compra Eficiente mediante oficio.

Cláusula 26 Indemnidad

El Proveedor se obliga a mantener libre e indemne a Colombia Compra Eficiente y a las Entidades Compradoras por cualquier daño o perjuicio originado en reclamaciones provenientes de terceros, que tengan como causa directa las actuaciones del Proveedor**.**

Cláusula 27 Caso fortuito y fuerza mayor

La parte incumplida queda exonerada de responsabilidad por el incumplimiento de cualquiera de sus obligaciones o de alguna de las prestaciones a su cargo derivadas del Acuerdo Marco, cuando el incumplimiento sea resultado o consecuencia de la ocurrencia de un evento de fuerza mayor o caso fortuito debidamente invocado y constatado de acuerdo con la normativa colombiana, salvo que el evento de fuerza mayor o caso fortuito haya ocurrido estando una de las partes en mora. La parte incumplida debe informar a las demás partes la ocurrencia del evento de fuerza mayor o caso fortuito y acordar con el acreedor el nuevo plazo para el cumplimiento de las obligaciones.

Cláusula 28 Confidencialidad

El Proveedor con la suscripción del Acuerdo Marco se compromete a:

27.1. Manejar de manera confidencial la información que como tal le sea presentada y entregada, y toda aquella que se genere en torno a ella como fruto del cumplimiento del Acuerdo Marco.

27.2. Guardar confidencialidad sobre esa información y no emplearla en beneficio propio o de terceros mientras conserve sus características de confidencialidad o mientras sea manejada como un secreto empresarial o comercial.

27.3. Solicitar por escrito al supervisor del Acuerdo Marco autorización para cualquier publicación relacionada con el Acuerdo Marco, autorización que debe solicitar al Supervisor del Acuerdo Marco presentando el texto a publicar con un mes de antelación a la fecha en que desea enviar a edición.

Cláusula 29 Solución de controversias

El futuro es de todos
DNP Departamento Nacional de Planeación
Colombia Compra Eficiente
Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia
www.colombiacompra.gov.co

Las controversias o diferencias que surjan entre los Proveedores y Colombia Compra Eficiente con ocasión de la firma, ejecución, interpretación, prórroga, terminación o liquidación del Acuerdo Marco serán sometidas a la revisión de los representantes legales de las partes para buscar un arreglo directo en un término no mayor a cinco (5) días hábiles a partir de la fecha en que cualquiera de las partes comunique por escrito a la otra parte la existencia de una diferencia, la sustente y manifieste la intención de iniciar el procedimiento de que trata la presente cláusula.

La controversia que no pueda ser resuelta de forma directa entre las partes, debe someterse a un procedimiento conciliatorio que se surtirá ante la Procuraduría delegada para la conciliación administrativa, previa solicitud de conciliación elevada individual o conjuntamente por las partes. Si en el término de ocho (8) días hábiles a partir de la fecha de la primera citación a las partes que haga el conciliador, estas no llegan a un acuerdo para resolver sus diferencias, pueden acudir ante el juez competente en la Jurisdicción Contencioso Administrativa.

El acuerdo al que se llegue en la etapa de arreglo directo o en la conciliación si hay lugar a ella es de obligatorio cumplimiento para las partes y presta mérito ejecutivo. En consecuencia, cualquiera de las partes puede exigir su cumplimiento en un proceso ejecutivo.

Los posibles incumplimientos del Acuerdo Marco por parte del Proveedor no son considerados como controversias o diferencias surgidas entre ese Proveedor y Colombia Compra Eficiente.

Cuando se trate de controversias o diferencias surgidas con ocasión de las condiciones que se predican de la naturaleza del Software empresarial adquirido a las que les sean aplicables las reglas del Estatuto del Consumidor, dichas diferencias deberán someterse ante la Superintendencia de Industria y Comercio, como ente rector sobre el particular.

Cláusula 30 Notificaciones

Los avisos, solicitudes, comunicaciones y notificaciones que deban hacer las partes en desarrollo del Acuerdo Marco pueden hacerse a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano o a través de comunicación escrita, por correo físico o por correo electrónico a la persona y en las direcciones indicadas por el proveedor en la carta de aceptación de la propuesta

El Proveedor debe enviar a Colombia Compra Eficiente una carta firmada por su representante legal indicando los nuevos datos de notificación, cuando sea necesario actualizar los datos de notificación. Colombia Compra Eficiente actualizará la información dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación.

Colombia Compra Eficiente utilizará el correo electrónico procesoscontratacion@colombiacompra.gov.co para notificar y comunicar lo relacionado a la audiencia de incumplimiento del artículo 86 de la Ley 1474 de 2011.

Colombia Compra Eficiente	
Nombre	Andrés Ricardo Mancipe González
Cargo	Subdirector de Negocios

Millenium BPO SA	
Nombre	Andrés Eduardo Zuluaga Camacho
Cargo	Representante Legal

El futuro es de todos
DNP Departamento Nacional de Planeación
Colombia Compra Eficiente
Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia
www.colombiacompra.gov.co

Teléfono	7956600
Dirección de notificación	Carrera 7 # 26 – 20 Piso 10
Correo electrónico	Andres.mancipe@colombiacompra.gov.co

Teléfono	6500800
Dirección de notificación	Carrera 16 No 100 – 20 Piso 3
Correo electrónico	aconde@millenium.com.co

Emtelco SAS	
Nombre	Maritza Garzón Vargas
Cargo	Representante Legal
Teléfono	3002424482
Dirección de notificación	Calle 14 No 52 A - 174, Medellín
Correo electrónico	Isabel.londono@emtelco.com.co

Cobranza Nacional de Créditos SAS	
Nombre	Carlos Fernando Sánchez Beltrán
Cargo	Representante Legal
Teléfono	3102122619 -3213700728
Dirección de notificación	Calle 98 # 70-91 OFICINA 302 CENTRO EMPRESARIAL PONTEVEDRA
Correo electrónico	jpavan@emergiacc.com

BPM Consulting LTDA	
Nombre	Norberto Duarte Monsalve
Cargo	Representante Legal
Teléfono	3215734798-3156066269
Dirección de notificación	Cra 17 No. 164-25
Correo electrónico	milena.rico@bpmconsulting.com.co

Outsourcing SA	
Nombre	John Fernando Santafé Correa
Cargo	Representante Legal
Teléfono	3138702613
Dirección de notificación	Avenida Carrera 7 No 127-48 Of 1010
Correo electrónico	varincon@outsourcing.com.co

Unión Temporal Servicios BPO	
Nombre	Luzmila Cruz Gaitán
Cargo	Representante Legal
Teléfono	4251700 -3102937944
Dirección de notificación	Av El Dorado 85 D 55 Loc 149 D
Correo electrónico	comercialcolombia.compraeficiente@americasbps.com

Unión Temporal ASD- IQ	
Nombre	Armando Flórez Pinzón
Cargo	Representante Legal
Teléfono	3165220293
Dirección de notificación	Calle 32 No 13 - 07
Correo electrónico	rflorez@groupoasd.com.co

Cláusula 31 Documentos

Los siguientes documentos hacen parte integral del presente documento:

30.1. Los Estudios y Documentos Previos.

30.2. El pliego de condiciones de la licitación pública CCENEG-033-1-2020 y sus anexos.

30.3. Las ofertas presentadas por los Proveedores y sus subsanaciones y aclaraciones.

30.4. Los siguientes Anexos:

Definiciones.

Cláusula 32 Interpretación

Las siguientes son reglas de interpretación del presente Acuerdo Marco:

31.1. Las referencias a normas jurídicas incluyen las disposiciones que las modifiquen, adicionen, sustituyan o complementen.

31.2. Colombia Compra Eficiente puede corregir los errores formales contenidos en los Documentos del Proceso, bien sean aritméticos, de digitación, de transcripción o de omisión de palabras. Si así lo hace Colombia Compra Eficiente debe comunicar al Proveedor al correo electrónico establecido en la Cláusula 30

31.3. Los plazos expresados en días deben ser entendidos en días calendario, a menos que el texto especifique que son días hábiles.

31.4. En caso de contradicción entre los Documentos del Proceso prima el texto del Acuerdo Marco sobre los demás Documento del Proceso

Cláusula 33 Disponibilidad presupuestal

Colombia Compra Eficiente no ejecuta recursos públicos con ocasión del Acuerdo Marco y en consecuencia, para la firmar el presente Acuerdo Marco no está obligada a contar con disponibilidad presupuestal alguna.

Cláusula 34 Lugar de ejecución y domicilio contractual

Las actividades previstas en el presente Acuerdo Marco se desarrollarán en el territorio nacional y el domicilio contractual es la ciudad de Bogotá.

Cláusula 35 Liquidación

Colombia Compra Eficiente y los Proveedores liquidarán de común acuerdo el Instrumento de Agregación de Demanda una vez estén liquidadas todas las Órdenes de Compra que se colocaron al amparo del Instrumento de Agregación de Demanda. Las partes deben firmar un acta de liquidación en los términos del artículo 60 de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 11 de la Ley 1150 de 2007. En ausencia de acuerdo entre las partes, o en caso de que un Proveedor no suscriba el acta de liquidación, Colombia Compra Eficiente liquidará unilateralmente el Instrumento de Agregación de Demanda en los términos del artículo 11 de la Ley 1150 de 2007.

Cláusula 36 Firma

El Acuerdo Marco es un contrato suscrito electrónicamente por cada uno de los Proveedores y Colombia Compra Eficiente indistinto del número de [categorías/lotes/segmentos] en los que haya quedado adjudicado el Proveedor.

El futuro es de todos
DNP Departamento Nacional de Planeación
Colombia Compra Eficiente
Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia
www.colombiacompra.gov.co

Colombia Compra Eficiente genera una numeración consecutiva del Acuerdo Marco de acuerdo al orden alfabético de los Proveedores según el registro en el Secop II.

Para constancia, se entiende firmado en la fecha en la que el Subdirector de Negocios de Colombia Compra Eficiente suscriba el Acuerdo Marco en el SECOP II.

El futuro es de todos
DNP Departamento Nacional de Planeación
Colombia Compra Eficiente
Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia
www.colombiacompra.gov.co

Entre los suscritos, **JUAN DAVID MARÍN LÓPEZ**, identificado con la cédula de ciudadanía número 1.053.771.667 expedida en Manizales, en mi calidad de Subdirector (E) de la Subdirección Negocios de Colombia Compra Eficiente,nombrado mediante Resolución de Encargo N° 343 del 26 de junio de 2023, cargo para el cual tomó posesión, según consta en el Acta de Posesión de encardo de funciones de fecha 27 de junio de 2023, en uso de las facultadesy funciones contenidas en del Decreto Ley 4170 de 2011 y la Resolución 1839 de 2019, actuando en nombre y representación de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente – con NIT 900.514.813-2, quien para los efectos del presente contrato se denomina como Colombia Compra Eficiente, por una parte; y por la otra **– (I) Millenium BPO S.A;** Sociedad Anónima identificada con NIT 830.050.856-2, constituida mediante Escritura Pública No. 0001737 de notaria 44 de Bogotá. del 16 de octubre de 1998, inscrita el 27 de octubre de 1998 bajo el número 00654641, Representada por ANDRÉS EDUARDO ZULUAGA CAMACHO, identificado con Cédula de Ciudadanía número 79.298.669; **(II) Emtelco SAS;** Sociedad por Acciones Simplificada identificada con NIT 800.237.456 - 5, constituida mediante Escritura Pública No.1401 de notaria 21 de Medellín del 21 de julio de 1994, inscrita inicialmente el 16 de agosto de 1994 en Bogotá y posteriormente el 14 de febrero de 2008 en Medellín bajo el número 1821 del libro IX, Representada Legalmente por MARITZA GARZÓN VARGAS identificada con cédula de ciudadanía No 51.770.218; **(III) Cobranza Nacional De Créditos SAS;** Sociedad por acciones simplificada identificada con NIT 800.219.668 - 3, constituida mediante Escritura Pública No.703 de notaria 2 de Cali del 4 de febrero de 2014, inscrita bajo el número 01803341 del libro IX, Representada Legalmente por EVARISTO CANTE DEL RIO identificado con cédula de ciudadanía No 466195 **(IV) BPM Consulting - Business Process Management Consulting Ltda.;** Sociedad Limitada identificada con NIT 900.011.395-6, constituida mediante Escritura Pública No. 0000719 del 7 de marzo de 2005 de Notaría 2 de Bucaramanga (Santander), inscrito en Cámara de Comercio el 19 de septiembre de 2008, con el No. 01243525 del Libro IX, Representada Legalmente por NORBERTO DUARTE MONSALVE identificado con cédula de ciudadanía No 91.278.784; **(V) Outsourcing Servicios Informáticos SAS BIC;** Constituida mediante Escritura Pública No. 3570 del 8 de agosto de 1.995 de la Notaría 18 de Santafé de Bogotá, inscrita el 17 de agosto de 1995 bajo el No. 504.886 del libro IX, sociedad por Acciones Simplificada con NIT 800.211.401-8, que por Acta No. 59 del 26 de marzo de 2021 de la Asamblea de Accionistas, inscrita en esta Cámara de Comercio el 8 de Julio de 2021, con el No. 02722252 del Libro IX, la sociedad se transformó de sociedad anónima a sociedad por acciones simplificada bajo el nombre de: OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S BIC. Representada Legalmente por JOHN FERNANDO SANTAFE CORREA, identificado con cédula de ciudadanía No 79.694.477; y **(VI) Unión Temporal ASD – IQ**

Unión temporal constituida mediante documento privado de fecha 20 de noviembre de 2020, identificada con NIT 901444076-3 Representada Legalmente por ARMANDO FLOREZ PINZÓN, identificado con cédula de ciudadanía No.3.229.404 y conformada por las siguientes sociedades: GRUPO ASESORÍA EN SISTEMATIZACIÓN DE DATOS - ASD SAS Sociedad por acciones simplificada identificada con NIT 860.510.031-7, constituida mediante Escritura Pública No. 5245, Notaría 4 Bogotá, del 1 de octubre de 1.982, inscrita el 15 de diciembre de 1.982, bajo el No.125.771 del libro IX, Representada Legalmente por ARMANDO FLORES PINZÓN, identificado con cédula de ciudadanía No.3.229.404 y IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S Sociedad por acciones simplificada identificada con NIT 830.039.329-8, constituida mediante Escritura Pública No. Escritura Pública No. 0006611 del 12 de diciembre de 1997 de Notaría 23 de Bogotá D.C., inscrito en Cámara de Comercio el 23 de diciembre de 1997, con el No. 00615520 del Libro IX, Representada Legalmente por ÁNGELA XIMENA QUIROGA GALINDO identificada con cédula de ciudadanía No 51.955.525., quienes para los efectos legales son los **proveedores del Acuerdo Marco de Precios CCE-025-AMP-2021, para la prestación de servicios BPO II;** y quienes a su vez por medio del presente documento hemos convenido prorrogarlo previas las siguientes consideraciones:

1. Que el Decreto 1082 de 2015, estableció que Colombia Compra Eficiente debe adelantar el Proceso de Contratación para los Acuerdos Marco por medio de la modalidad de Licitación Pública.

2. Que teniendo en cuenta lo referido Colombia Compra Eficiente realizó el proceso de licitación CCENEG-033-01-2020 el cual le fue adjudicado a los Proveedores ya identificados.

3. Que el 4 de enero de 2021, la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente- y los Proveedores suscribieron el Acuerdo Marco de Precios CCE-025-AMP-2021, cuyo objeto es establecer: (i) las condiciones para la contratación de Servicios BPO al amparo del Acuerdo Marco y la prestación del servicio por parte de los Proveedores; (ii) las condiciones en las cuales las Entidades Compradoras se vinculan al Acuerdo Marco y adquieren los Servicios BPO; y (iii) las condiciones para el pago de los Servicios BPO por parte de las Entidades Compradoras.

4. Que el plazo de ejecución inicial previsto en la cláusula 15 del Acuerdo Marco de Precios fue de treinta (30) meses contados a partir de su firma, término el cual puede ser prorrogable hasta por un (1) año adicional.

5. Que el Acuerdo Marco de Precios CCE-025-AMP-2021, inició el 4 de enero de 2021, quedando estipulado como fecha de terminación inicial el 25 de julio de 2023, no obstante, de acuerdo con lo señalado en la cláusula 15 sobre plazo de ejecución y vigencia antes

de la finalización de la misma se llevó a cabo la primera prorroga a partir del 25 de julio de 2023, hasta el 25 de diciembre de 2023.

6. La Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente-, en su labor de administración y supervisión de los Acuerdo Marco, mediante Acta del 4 de julio de 2023, determina en reunión con las entidades compradoras del Acuerdo Marco para la prestación de Servicios **BPO II, CCE-025-AMP-2021**, acerca de las perspectivas de realizar una prórroga del mismo, en desarrollo de la misma, esta Agencia encuentra viable realizar la prórroga del mencionado Acuerdo, teniendo en cuenta que es un mecanismo garantista y de esta manera evita la interrupción a la prestación de este servicio por parte de los proveedores del Acuerdo. Por lo anterior, esta Agencia considera viable adicionarlo por 5 meses, en este sentido, se prorroga el actual Acuerdo Marco de Precios hasta el 25 de diciembre de 2023.

7. Que para que proceda la prórroga, la cláusula 15 del Instrumento de Agregación de Demanda CCE-025-AMP-2021, estableció*:*

(…)

"El Acuerdo Marco estará vigente por treinta (30) meses contados a partir de su firma, término prorrogable hasta por un (1) año adicional. La Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente- debe notificar la intención de prórroga, por lo menos 30 días calendario antes del vencimiento del plazo del Acuerdo Marco. A falta de notificación del interés de prorrogar el plazo del Acuerdo Marco, este terminará al vencimiento de su plazo. El Proveedor puede manifestar dentro del mismo plazo su intención de no permanecer en el Acuerdo Marco durante la prórroga. Si mínimo tres (3) Proveedores por Lote del Acuerdo Marco, manifiestan su intención de permanecer en el Acuerdo durante la prórroga, Colombia Compra Eficiente prorrogará el plazo del Acuerdo. Parágrafo 1. Las Entidades Compradoras pueden generar Órdenes de Compra durante el plazo de ejecución del Acuerdo Marco y su prórroga, en caso de que esta última ocurra. Parágrafo 2. Las Entidades Compradoras podrán colocar Órdenes de Compra por un término mayor al del plazo del Acuerdo Marco, siempre que el plazo adicional sea igual o menor a un (1) año, en todo caso la colocación de la Orden de Compra deberá realizarse antes de la terminación del plazo del Acuerdo Marco. Parágrafo 3. En caso de que las Entidades Compradoras cuenten con vigencias futuras, podrán colocar Órdenes de Compra por un término mayor al del plazo del Acuerdo Marco, caso en el cual la colocación de la orden de compra deberá estar acompañada del instrumento jurídico y financiero que aprueba las vigencias futuras. En todos los casos, el Proveedor deberá ampliar la vigencia y valor de los amparos consignados en la garantía de cumplimiento por el término definido como plazo de ejecución de la Orden de Compra, de conformidad con lo establecido en la Cláusula 17 del presente documento. En caso de que una Entidad Compradora solicite al Proveedor la Prestación de Servicios BPO con un plazo adicional al plazo del Acuerdo Marco, todas las condiciones establecidas en el Acuerdo Marco se entenderán extendidas hasta la fecha de vencimiento de la Orden de Compra".

8. Que, en cumplimiento de lo anterior, la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente- en el mes de julio del año en curso, remitió a través de correo electrónico a los proveedores del Acuerdo Marco de Precios CCE-025-AMP-2021, la intención de prorrogarlo por 5 meses adicionales, para que se manifestaran sobre el particular y como consecuencia los proveedores manifestaron lo siguiente:

N°	Nombre del Proveedor y Nit	Representantes Legales y C.C.	Acepto	Rechazo o No Manifestó interés	Observación
1	MILLENIUM BPO S.A	Andrés Eduardo Zuluaga CC. 79.298.669	X		OK
2	EMTELCO S.A.S	Maritza Garzón Vargas CC. 51.770.218	X		OK
3	BPM CONSULTING BUSSINESS PROCES MANAGEMENT CONSULTING	Norberto Duarte Monsalve CC. 91.278.784	X		OK
4	COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S	Evaristo Cante del Rio CC. 466195	X		OK
5	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S BIC	John Fernando Santafé Correa CC. 79.694.477	X		OK
6	UT SERVICIOS BPO	Luz Mila Cruz Gaitán CC. 52.100.210		X	Rechazo
7	UT ASD – IQ	Armando Flórez Pinzón CC. 3.229.404	X		OK

9. Que, de conformidad con lo anterior, se deja constancia de la no aceptación a la prórroga del Acuerdo Marco CCE-025-AMP- 2021, por parte del proveedor **UT Servicios BPO,** quien manifestó no estar interesado en continuar siendo proveedor del citado Acuerdo Marco mediante comunicación escrita allegada a esta Agencia el 11 de julio de los corrientes.

10. Que, en consecuencia, se modifica la cláusula 15 del Acuerdo Marco de Precios, respecto de la vigencia del mismo.

11. Que, para mayor entendimiento, la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente- transcribirá la totalidad de las cláusulas y referirá en cursiva y subrayado el texto incorporado en la presente prórroga:

Cláusulas:

Clausula Primera: Prorrogar el Acuerdo Marco de Precios **CCE-025-AMP-2021,** por el termino de 5 meses adicionales, estableciéndose como nueva fecha de terminación el 25 de diciembre de 2023. La cláusula 15 del Acuerdo quedara así:

"Cláusula 15 Plazo de Ejecución y Vigencia del Acuerdo Marco

El Acuerdo Marco estará vigente a partir de su firma desde el 4 de enero de 2021 hasta el 25 de diciembre de 2023. Término este prorrogable. La Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente- debe notificar la intención de prórroga, por lo menos 30 días calendario antes del vencimiento del plazo del Acuerdo Marco. A falta de notificación del interés de prorrogar el plazo del Acuerdo Marco, este terminará al vencimiento de su plazo. El Proveedor puede manifestar dentro del mismo plazo su intención de no permanecer en el Acuerdo Marco durante la prórroga. Si mínimo tres (3) Proveedores por Lote del Acuerdo Marco, manifiestan su intención de permanecer en el Acuerdo durante la prórroga, Colombia Compra Eficiente prorrogará el plazo del Acuerdo.

Parágrafo 1. Las Entidades Compradoras pueden generar Órdenes de Compra durante el plazo de ejecución del Acuerdo Marco y su prórroga, en caso de que esta última ocurra.

Parágrafo 2. Las Entidades Compradoras podrán colocar Órdenes de Compra por un término mayor al del plazo del Acuerdo Marco, siempre que el plazo adicional sea igual o menor a un (1) año, en todo caso la colocación de la Orden de Compra deberá realizarse antes de la terminación del plazo del Acuerdo Marco.

Parágrafo 3. En caso de que las Entidades Compradoras cuenten con vigencias futuras, podrán colocar Órdenes de Compra por un término mayor al del plazo del Acuerdo Marco, caso en el cual la colocación de la orden de compra deberá estar acompañada del instrumento jurídico y financiero que aprueba las vigencias futuras.

En todos los casos, el Proveedor deberá ampliar la vigencia y valor de los amparos consignados en la garantía de cumplimiento por el término definido como plazo de ejecución de la Orden de Compra, de conformidad con lo establecido en la Cláusula 17 del presente documento.

En caso de que una Entidad Compradora solicite al Proveedor la Prestación de Servicios BPO con un plazo adicional al plazo del Acuerdo Marco, todas las condiciones establecidas en el Acuerdo Marco se entenderán extendidas hasta la fecha de vencimiento de la Orden de Compra".

Cláusula Segunda: Ampliar la garantía de cumplimiento en los términos establecidos en la cláusula 18 - 17.1 (sic) del Acuerdo Marco de Precios CCE-025-AMP-2021.

Clausula Tercera: La prórroga debe ser suscrita electrónicamente a través de la plataforma SECOP II por cada uno de los Proveedores y por Colombia Compra Eficiente, por ende, se entiende firmado en la fecha que conste electrónicamente.

Para constancia, se entiende firmado en la fecha en la que el Subdirector de Negocios Encargado de Colombia Compra Eficiente suscriba la prórroga en la plataforma SECOP II.

Cláusula Cuarta: Las demás cláusulas del Acuerdo Marco de Precios CCE-025-AMP-2021, no son modificadas y permanecen vigentes en los términos inicialmente pactados.

Cláusula Quinta: La presente prórroga requiere para su perfeccionamiento y ejecución de la firma electrónica de las partes y remisión de la garantía de cumplimiento.

En constancia de lo anterior, se firma el presente documento electrónicamente en la plataforma SECOP II, en la ciudad de Bogotá en el mesde julio de 2023.

JUAN DAVID MARÍN LÓPEZ
Subdirector de Negocios (e)

Elaboró:	Jaime Moncaleano Abogado IAD - PAE III
Revisó:	Rubén Darío Hernández Gestor AMP – Servicios BPO II

INFORMACIÓN GENERAL	
NÚMERO DE EXPEDIENTE	20232501410000004E
NÚMERO DEL PROCESO	N/A
TIPO DE CONTRATO	CONTRATO DE ACUERDO MARCO DE PRECIOS
NÚMERO DE CONTRATO / ACEPTACIÓN DE OFERTA / ORDEN DE COMPRA Y AÑO	ORDEN DE COMPRA No. OC 122240 de 2023.
OBJETO	CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA, ESTABLECIDOS POR MIGRACIÓN COLOMBIA.
CONTRATISTA	UNIÓN TEMPORAL ASD- IQ
NIT / C.C.	NIT No. 9014440763
SUPERVISOR	JULIÁN DAVID PEÑA MARTÍNEZ
VALOR INICIAL	$ 2.053.298.590
PLAZO INICIAL	6 MESES
FECHA DE SUSCRIPCIÓN DE CONTRATO / ACEPTACIÓN DE OFERTA / ORDEN DE COMPRA	12 DE DICIEMBRE DE 2023
FECHA DE ACTA DE INICIO	28 DE DICIEMBRE DE 2023
FECHA DE TERMINACIÓN INICIAL DEL CONTRATO	27 DE JUNIO DE 2024
CDP	52923 DE 13 DE SEPTIEMBRE DE 2023 Y 12324 DE 09 DE ENERO DE 2024
RP	218523 DEL 12 DE DICIEMBRE DE 2023 Y 9424 DE 09 DE ENERO DE 2024
PÓLIZAS	**OBJETO DE LA PÓLIZA:** PÓLIZA NO. 73074 ,EXPEDIDA EL 2023-12-13, POR LA COMPAÑÍA DE SEGUROS: BERKLEY INTERNATIONAL SEGUROS COLOMBIA S.A , MEDIANTE LA CUAL SE AMPARA LOS RIESGOS DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO SEÑALADOS POSTERIORMENTE, DE LAS OBLIGACIONES CONTENIDAS EN DE ORDEN DE COMPRA NO OC 122240 DE 2023 , EL CUAL TIENE POR OBJETO: "CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE

COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA, ESTABLECIDOS POR MIGRACIÓN COLOMBIA

Amparos Contratados	Valor Asegurado	Vigencia Desde	Vigencia. Hasta
CALIDAD DEL SERVICIO	307,994,788.50	12/12/2023	27/06/2025
PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES	102.664.929,50	12/12/2023	27/06/2027
CUMPLIMIENTO	205.329.859,00	12/12/2023	27/06/2025

MODIFICACIONES REALIZADAS (en caso que aplique)

FECHA DE LA SOLICITUD	
ADICIÓN No.	N/A
PLAZO FINAL	N/A
TIPO DE MODIFICACIÓN	N/A
VALOR TOTAL	N/A
FECHA DE APROBACIÓN COMITÉ ASESOR DE CONTRATACIÓN	N/A

INFORMACIÓN DE LA MODIFICACIÓN A SOLICITAR	
FECHA DE LA SOLICITUD: 25/05/24	
TIPO DE MODIFICACIÓN	
ADICIÓN No. _1_	$ 228.494.059,54
VALOR DEL CONTRATO LUEGO DE LA PRESENTE ADICIÓN	$2.281.792.649,54
CDP	12324 Fecha Registro: 2024-01-09
FORMA DE PAGO	-
PRÓRROGA No. _____	
FECHA FINAL DEL CONTRATO LUEGO DE LA PRESENTE PRÓRROGA	
SUSPENSIÓN No. _____	N/A

LIBERACIÓN – REDUCCIÓN No. _____	N/A.
VALOR DEL CONTRATO LUEGO DE LA PRESENTE LIBERACIÓN – REDUCCIÓN	N/A
CESIÓN No. _____	N/A
OTRAS MODIFICACIONES (OTROSÍ MODIFICATORIO No. 1)	
FECHA APROBACIÓN COMITÉ ASESOR DE CONTRATACIÓN	

JUSTIFICACIÓN DE MODIFICACIÓN

La orden de compra fue suscrita el doce (12) de diciembre de 2023, iniciando su ejecución el veintiocho (28) de diciembre de 2023, en la cual se incluyeron treinta y cinco (35) ítems que se liquidaron conforme los valores que se encontraban vigentes para 2023. Sin embargo, teniendo en cuenta que hasta el veinticinco (25) de diciembre de 2023 se podían colocar ordenes de compra la Tienda Virtual del Estado (TVE- Colombia Compra Eficiente) al iniciar la vigencia 2024 no realizó la actualización de precios en el catálogo de la Tienda Virtual del Estado Colombiano con relación a la variación del SMLMV y del IPC del Año 2023, por lo cual, siendo una obligación de la Entidad Compradora realizar los reajustes, y que a la fecha de presentación de esta solicitud no se ha realizado, se requiere realizar el reajuste y adicionar los recursos que amparen tal obligación, en cumplimiento del numeral 2 de la cláusula 10 del contrato para el Acuerdo Marco de Servicios BPO II por parte de las Entidades Compradoras, que a la letra indica:

9.2. Actualización de precios de los Servicios BPO (sic)

Colombia Compra Eficiente realizará los siguientes ajustes del Catálogo durante la ejecución del Acuerdo Marco:

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

(b) Colombia Compra Eficiente actualizará anualmente, contado a partir de la fecha de firma del Acuerdo Marco el Precio de los Servicios BPO que dentro de su precio no incluyan la remuneración de un Agente, con la variación anual del Índice de Precios al Consumidor publicado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) del año inmediatamente anterior. Las Órdenes de Compra Vigentes y las Cotizaciones en curso deben ajustarse con el incremento del Índice de Precios al Consumidor.

(c) Colombia Compra Eficiente debe actualizar el precio del Servicio BPO según los cambios en la normativa aplicable. Colombia Compra Eficiente tiene cinco (5) días hábiles para

realizar los ajustes que sean notificados por un Proveedor y que estén regulados en la normativa. Los Proveedores pueden no cotizar a las Solicitudes de Cotización que cierran durante los cinco (5) días que estén realizando las actualizaciones de precios."

Por lo anteriormente descrito se requiere realizar la adición la Orden de Compra Vigente para ajustarse con el incremento del SMLMV y del IPC

1. Se solicita adicionar a la orden de compra 122240 de 2023, un valor de $ 228.494.059,54 que corresponde al incremento del SMLMV (12,69%) y el incremento del Índice de Precios al consumidor (9.28%) decretado por el Gobierno Nacional durante 2024. Lo anterior en cumplimiento de la *"Clausula 10. Actualización de precios y artículos de Catálogo del Acuerdo Marco para la prestación de servicios BPO II CCE-025-AMP-2021"* de la siguiente forma:

   Los ítems que fueron pagados totalmente en el mes de diciembre de 2023, no son sujetos de reajuste por concepto de IPC, ni SMLMV, que corresponde a

1.1.	Valor a adicionar sin IVA	$192.011.814,74
1.1.1.	Valor incremento por IPC	$14.372.307,20
1.1.2.	Valor incremento por SMLMV	$177.639.507,54
1.2.	Valor del IVA	$36.482.244,80
1.3.	Valor Total Incrementos	**$228.494.059,54**

   1.4. Agregar un ítem de ajuste al Índice de Precios al consumidor (IPC 2024: 9.28%) a los ítems 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 14, 15, 16, 19 y 24 de la orden de compra actual la cual se encuentra publicada en la plataforma de Colombia Compra Eficiente por valor de $14.372.307,20

   1.5. Agregar un ítem de ajuste al Salario Mínimo Mensual Legal Vigente (SMLMV 2024: 12,69%) a los ítems 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34 y 35 de la Orden de Compra, por un valor de $177.639.507,54

   1.6. Adicionar el IVA del total de la orden de compra en $37.013.642,47 adicional, en razón al ajuste de los incrementos anteriores.

   Valor Inicial de la Orden de Compra 122240 de 2023 $ 2.053.298.590,00, valor de la adición IPC y SMLMV $ 228.494.059,54, siendo el valor de la orden de compra después del reajuste $2.281.792.649,54, en cada uno de los ítems:

TIPO	No	Articulo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
editado	36	bpo02--IVA	1	Unidad	$364.319.834,80	$364.319.834,80
nuevo	37	INCREMENTO POR IPC	1	Unidad	$14.372.307,20	$14.372.307,20
nuevo	38	INCREMENTO POR SMLMV	1	Unidad	$177.639.507,54	$177.639.507,54

VALOR ADICIÓN	$192.011.814,74
IVA	$36.482.244,80
TOTAL	**$228.494.059,54**

Que la presente solicitud fue presentada, sustentada y recomendada por los miembros del comité asesor de contratación llevado a cabo el veintiocho (28) de mayo de 2024, decisión que fue acogida por el Ordenador del Gasto.

ANEXOS

ASESOR DESPACHO
SUPERVISOR DE CONTRATO

https://colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/tecnologia/servicios-de-bpo-ii



Servicios de BPO II

CCE-025-AMP-2021

proceso CCENEG-033-01-2020
De Enero 26, 2021 hasta Diciembre 25, 2023

▾ El objeto del Acuerdo Marco es establecer:

El objeto del Acuerdo Marco es establecer: (i) las condiciones para la contratación de los Servicios de BPO al amparo del Acuerdo Marco y la prestación de los Servicios de BPO por parte de los Proveedores; (ii) las condiciones en las cuales las Entidades Compradoras se vinculan al Acuerdo Marco y adquieren los Servicios de BPO; y (iii) las condiciones para el pago de los Servicios de BPO por parte de las Entidades Compradoras.

▾ Condiciones del Acuerdo Marco de Precio:

Al comprar a través de la Tienda Virtual de Estado Colombiano (TVEC) y del Acuerdo Marco, las entidades estatales pueden: Adquirir los servicios de BPO en los Lotes: Lote 1 (Infraestructura en la Nube privada o pública y herramientas de machine learning y omnicanalidad) o Lote 2 (Infraestructura en la centro de datos propio del proveedor y herramientas multicanal)

Minuta Acuerdo Marco Servicios BPO II: CCE-025-AMP-2021

Documentos del Proceso: CCENEG-033-01-2020

Documentos Primera Generación AMP Servicios BPO

Fecha máxima para colocar órdenes de compra
25/12/2023

Vigencia máxima para ejecutar las órdenes de compra:
25/12/2024

ORDEN DE COMPRA 122240

Información general

Estado Emitido

Fecha de la orden 12/12/2023

Solicitud núm. 206898

Solicitante Alejandra Maria Arcos Medina

Enviar Al Usuario Alejandra Maria Arcos Medina

Entidad UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

N.I.T. 900477235

Justificación Contratar el servicio de Contact Center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, establecidos por Migración Colombia.

Instrumento de Agregación de Demanda Servicios BPO II

Supervisor de la Orden de Compra LEIDY ANDREA MARTINEZ GUTIERREZ

Teléfono Supervisor 6055454

Fecha de vencimiento (Orden de compra) 27/06/2024

Especificaciones adicionales de Entrega Ninguno

Gravámenes adicionales Ninguno

Dirección

Dirección a Calle 26 No 59 – 51 Piso 4 Edificio Argos Torre 3, Oficina Tecnologías de la Información
BOGOTÁ 57
Colombia
A la atención de: Leidy Andrea Martinez Gutierrez

Proveedor

Nombre UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

Dirección Principal CL 32 13 07
Bogota

Teléfono (Del Trabajo) +57 (1) 5931990

Teléfono (Celular) +57 (1) 3006845846

ORDEN DE COMPRA PARA MODIFICAR

No	Articulo	Cantidad	Unidad	Precio	Total sin IVA
1	bpo02--1 - IT-BPO-1-1-Troncal SIP_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 40 Mes	6.00	Mes	1.120.000,00	6.720.000,00
2	bpo02--2 - IT-BPO-2-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 60000 Minuto	6.00	Mes	120.000,00	720.000,00
3	bpo02--3 - IT-BPO-4-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 30000 Minuto	6.00	Mes	1.020.000,00	6.120.000,00
4	bpo02--4 - IT-BPO-6-2-Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_Voz sintética _NA_NA_NA_NA_NA - 600 Anuncio	1.00	Mes	1.200.000,00	1.200.000,00
5	bpo02--5 - IT-BPO-7-4-Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional_NA_NA_NA_NA_NA - 31000 Minuto	6.00	Mes	992.000,00	5.952.000,00
6	bpo02--6 - IT-BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular _NA_NA_NA_NA_NA - 120000 Minuto	6.00	Mes	2.400.000,00	14.400.000,00
7	bpo02--7 - IT-BPO-7-11-Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de fijo a 018000_NA_NA_NA_NA_NA - 20000 Minuto	6.00	Mes	1.240.000,00	7.440.000,00
8	bpo02--8 - IT-BPO-7-12-Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de celular a 018000_NA_NA_NA_NA_NA - 50000 Minuto	6.00	Mes	3.100.000,00	18.600.000,00
9	bpo02--9 - IT-BPO-8-1-Transferencia de llamadas_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 40000 Transferencia	6.00	Mes	880.000,00	5.280.000,00
10	bpo02--10 - IT-BPO-9-1-Mensajes de voz o audio_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 45000 Minuto	1.00	Mes	1.350.000,00	1.350.000,00
11	bpo02--11 - IT-BPO-10-1-Minuto Virtual Hold_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 10000 Minuto	6.00	Mes	20.000,00	120.000,00
12	bpo02--12 - IT-BPO-11-1-Clic to call_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 6 Licencia Mes	6.00	Mes	12.000,00	72.000,00
13	bpo02--13 - IT-BPO-12-1-Web Callback_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes	6.00	Mes	2.000,00	12.000,00
14	bpo02--14 - IT-BPO-13-1-Mailing_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 80000 Correo	6.00	Mes	480.000,00	2.880.000,00
15	bpo02--15 - IT-BPO-19-1-Transferencia de chat_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 20000 Transferencia	6.00	Mes	40.000,00	240.000,00

No	Articulo	Cantidad	Unidad	Precio	Total sin IVA
16	bpo02--16 - IT-BPO-20-1-Chatbot dumb_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 45000 Respuesta Chatbot dumb	6.00	Mes	9.495.000,00	56.970.000,00
17	bpo02--17 - IT-BPO-47-2-Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal_NA_NA_NA_NA_NA - 48 Licencia por canal por Agente	6.00	Mes	8.400.000,00	50.400.000,00
18	bpo02--18 - IT-BPO-48-1-Hora desarrollo_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 100 Hora desarrollo	1.00	Mes	6.800.000,00	6.800.000,00
19	bpo02--19 - IT-BPO-23-1-Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 400 Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	1.00	Mes	27.200.000,00	27.200.000,00
20	bpo02--20 - IT-BPO-66-3-Servidor de Aplicaciones y Componentes_Servidor Large_Mes_Mes_Mes_Mes_Mes - 1 Mes	6.00	Mes	2.500.000,00	15.000.000,00
21	bpo02--21 - IT-BPO-53-1-VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	6.00	Mes	61.000,00	366.000,00
22	bpo02--22 - IT-BPO-24-1-Analytics_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes	6.00	Mes	57.000,00	342.000,00
23	bpo02--23 - IT-BPO-62-43-Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licenciamiento Microsoft Office_NA_NA_NA_NA_NA - 57 Licencia Mes	6.00	Mes	3.762.000,00	22.572.000,00
24	bpo02--24 - IT-BPO-16-1-Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en una vía_NA_NA_NA_NA_NA - 50000 Mensaje SMS	6.00	Mes	200.000,00	1.200.000,00
25	bpo02--25 - IT-BPO-41-1-Distintivo Institucional_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 11 Distintivo	1.00	Mes	1.639.000,00	1.639.000,00
26	bpo02--26 - IT-BPO-37-6-Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 2 Mes	6.00	Mes	14.318.000,00	85.908.000,00
27	bpo02--27 - IT-BPO-38-7-Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 2 Mes	6.00	Mes	12.598.000,00	75.588.000,00
28	bpo02--28 - IT-BPO-33-1-Agente Minero de Datos_Agente profesional_Jornada Ordinaria _NA_NA_NA_NA - 2 Mes	6.00	Mes	17.760.000,00	106.560.000,00
29	bpo02--29 - IT-BPO-25-46-Agente en Sitio _Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA - 2 Mes	6.00	Mes	10.508.000,00	63.048.000,00
30	bpo02--30 - IT-BPO-25-16-Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA_NA - 37 Mes	6.00	Mes	130.869.000,00	785.214.000,00

No	Articulo	Cantidad	Unidad	Precio	Total sin IVA
31	bpo02--31 - IT-BPO-29-61-Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente técnico_En Sitio_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA - 1 Mes	6.00	Mes	3.970.000,00	23.820.000,00
32	bpo02--32 - IT-BPO-29-541-Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente profesional_Ciencias de la educación y afines_En Sitio_Jornada Ordinaria_Plata_NA - 1 Mes	6.00	Mes	5.691.000,00	34.146.000,00
33	bpo02--33 - IT-BPO-32-1-Agente Bilingüe_Técnico_En Sitio_Jornada Ordinaria _Plata_NA_NA - 2 Mes	6.00	Mes	8.788.000,00	52.728.000,00
34	bpo02--34 - IT-BPO-28-46-Agente Front Office sin herramienta_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata_Zona 1_NA_NA - 10 Mes	6.00	Mes	35.370.000,00	212.220.000,00
35	bpo02--35 - IT-BPO-39-1-Formador_Jornada Ordinaria_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	6.00	Mes	5.439.000,00	32.634.000,00
36	bpo02--IVA	1.00	Unidad	$364.319.834,80	$364.319.834,80
37	INCREMENTO POR IPC	1	1	$ 14.372.307,20	$ 14.372.307,20
38	INCREMENTO POR SMLMV	1	1	$177.639.507,54	$ 177.639.507,54
				Total	$2.281.792.649,54

Código	Articulo	Cantidad	Unidad	Valor mes sin iva	Total	Cantidad mensual	Catidad total a ejecutar OC	valor unitario 2023 Antes de Iva	Valor Incemento por unidad 2024	Valor unitario 2024 con incremento	Valor total del incremento 2024	Autorizado incremento?	Valor incremento Autorizado
bpo02--1 -	Troncal SIP_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 40	6	Mes	$ 1.120.000,00	$ 7.996.800,00	40	240	$ 28.000,00	$ 2.598,40	$ 30.598,40	$ 623.616,00	No, se realizó pago total en diciembre	
bpo02--2 -	Minuto IVR (Interactive Voice Response) -	6	Mes	$ 120.000,00	$ 856.800,00	60.000	360.000	$ 2,00	$ 0,19	$ 2,19	$ 66.816,00	si	$ 66.816,00
bpo02--3 -	Minuto IVR (Interactive Voice Response)	6	Mes	$ 1.020.000,00	$ 7.282.800,00	30.000	180.000	$ 34,00	$ 3,16	$ 37,16	$ 567.936,00	si	$ 567.936,00
bpo02--4 -	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice	1	Mes	$ 1.200.000,00	$ 1.428.000,00	600	600	$ 2.000,00	$ 185,60	$ 2.185,60	$ 111.360,00	No, item para pago única vez	
bpo02--5 -	Minutos de conexión	6	Mes	$ 992.000,00	$ 7.082.880,00	31.000	186.000	$ 32,00	$ 2,97	$ 34,97	$ 552.345,60	si	$ 552.345,60
bpo02--6 -	Minutos de conexión	6	Mes	$ 2.400.000,00	$ 17.136.000,00	120.000	720.000	$ 20,00	$ 1,86	$ 21,86	$ 1.336.320,00	si	$ 1.336.320,00
bpo02--7 -	Minutos de conexión	6	Mes	$ 1.240.000,00	$ 8.853.600,00	20.000	120.000	$ 62,00	$ 5,75	$ 67,75	$ 690.432,00	si	$ 690.432,00
bpo02--8 -	Minutos de conexión	6	Mes	$ 3.100.000,00	$ 22.134.000,00	50.000	300.000	$ 62,00	$ 5,75	$ 67,75	$ 1.726.080,00	si	$ 1.726.080,00
bpo02--9 -	Transferencia de	6	Mes	$ 880.000,00	$ 6.283.200,00	40.000	240.000	$ 22,00	$ 2,04	$ 24,04	$ 489.984,00	si	$ 489.984,00
bpo02--10 -	Mensajes de voz o	1	Mes	$ 1.350.000,00	$ 1.606.500,00	45.000	45.000	$ 30,00	$ 2,78	$ 32,78	$ 125.280,00	No, item para pago única vez	
bpo02--11 -	Minuto Virtual	6	Mes	$ 20.000,00	$ 142.800,00	10.000	60.000	$ 2,00	$ 0,19	$ 2,19	$ 11.136,00	si	$ 11.136,00
bpo02--12 -	Clic to call_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 6	6	Mes	$ 12.000,00	$ 85.680,00	6	36	$ 2.000,00	$ 185,60	$ 2.185,60	$ 6.681,60	No, se realizó pago total en diciembre	
bpo02--13 -	Web Callback_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1	6	Mes	$ 2.000,00	$ 14.280,00	1	6	$ 2.000,00	$ 185,60	$ 2.185,60	$ 1.113,60	No, se realizó pago total en diciembre	
bpo02--14 -	Mailing_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 80000	6	Mes	$ 480.000,00	$ 3.427.200,00	80.000	480.000	$ 6,00	$ 0,56	$ 6,56	$ 267.264,00	si	$ 267.264,00
bpo02--15 -	Transferencia de	6	Mes	$ 40.000,00	$ 285.600,00	20.000	120.000	$ 2,00	$ 0,19	$ 2,19	$ 22.272,00	si	$ 22.272,00
bpo02--16 -	Chatbot dumb_NA_NA_NA_NA_NA_NA -	6	Mes	$ 9.495.000,00	$ 67.794.300,00	45.000	270.000	$ 211,00	$ 19,58	$ 230,58	$ 5.286.816,00	si	$ 5.286.816,00
bpo02--17 -	Plataforma de Centro de Contacto para	6	Mes	$ 8.400.000,00	$ 59.976.000,00	48	288	$ 175.000,00	$ 16.240,00	$ 191.240,00	$ 4.677.120,00	No, se realizó pago total en diciembre	
bpo02--18 -	Hora desarrollo_NA_NA_NA_NA_NA_NA -	1	Mes	$ 6.800.000,00	$ 8.092.000,00	100	100	$ 68.000,00	$ 6.310,40	$ 74.310,40	$ 631.040,00	No, item para pago única vez	
bpo02--19 -	Hora desarrollo para Integraciones y	1	Mes	$ 27.200.000,00	$ 32.368.000,00	400	514	$ 68.000,00	$ 6.310,40	$ 74.310,40	$ 3.243.545,60	si	$ 3.243.545,60
bpo02--20 -	Servidor de Aplicaciones y	6	Mes	$ 2.500.000,00	$ 17.850.000,00	1	6	$ 2.500.000,00	$ 232.000,00	$ 2.732.000,00	$ 1.392.000,00	No, se realizó pago total en diciembre	
bpo02--21 -	VPN (Virtual Private Network) - Red	6	Mes	$ 61.000,00	$ 435.540,00	1	6	$ 61.000,00	$ 5.660,80	$ 66.660,80	$ 33.964,80	No, se realizó pago total en diciembre	
bpo02--22 -	Analytics_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1	6	Mes	$ 57.000,00	$ 406.980,00	1	6	$ 57.000,00	$ 5.289,60	$ 62.289,60	$ 31.737,60	No, se realizó pago total en diciembre	
bpo02--23 -	Componentes complemento Puesto de	6	Mes	$ 3.762.000,00	$ 26.860.680,00	57	342	$ 66.000,00	$ 6.124,80	$ 72.124,80	$ 2.094.681,60	No, se realizó pago total en diciembre	
bpo02--24 -	Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS	6	Mes	$ 200.000,00	$ 1.428.000,00	50.000	300.000	$ 4,00	$ 0,37	$ 4,37	$ 111.360,00	si	$ 111.360,00
bpo02--25 -	Distintivo	1	Mes	$ 1.639.000,00	$ 1.950.410,00	11	11	$ 149.000,00	$ 13.827,20	$ 162.827,20	$ 152.099,20	No, item para pago única vez	
bpo02--26 -	Supervisor Servicios BPO_Jornada	6	Mes	$ 14.318.000,00	$ 102.230.520,00	2	12	$ 7.159.000,00	$ 864.019,71	$ 8.023.019,71	$ 10.368.236,52	si	$ 10.368.236,52
bpo02--27 -	Líder de calidad_Jornada	6	Mes	$ 12.598.000,00	$ 89.949.720,00	2	12	$ 6.299.000,00	$ 760.226,31	$ 7.059.226,31	$ 9.122.715,72	si	$ 9.122.715,72
bpo02--28 -	Agente Minero de Datos_Agente	6	Mes	$ 17.760.000,00	$ 126.806.400,00	2	12	$ 8.880.000,00	$ 1.071.727,20	$ 9.951.727,20	$ 12.860.726,40	si	$ 12.860.726,40
bpo02--29 -	Agente en Sitio _Agente	6	Mes	$ 10.508.000,00	$ 75.027.120,00	2	12	$ 5.254.000,00	$ 634.105,26	$ 5.888.105,26	$ 7.609.263,12	si	$ 7.609.263,12
bpo02--30 -	Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada	6	Mes	$ 130.869.000,00	$ 934.404.660,00	37	222	$ 3.537.000,00	$ 426.880,53	$ 3.963.880,53	$ 94.767.477,66	si	$ 94.767.477,66
bpo02--31 -	Agente con dominio en lenguaje de señas	6	Mes	$ 3.970.000,00	$ 28.345.800,00	1	6	$ 3.970.000,00	$ 479.139,30	$ 4.449.139,30	$ 2.874.835,80	si	$ 2.874.835,80
bpo02--32 -	Agente con dominio en lenguaje de señas	6	Mes	$ 5.691.000,00	$ 40.633.740,00	1	6	$ 5.691.000,00	$ 686.846,79	$ 6.377.846,79	$ 4.121.080,74	si	$ 4.121.080,74
bpo02--33 -	Agente Bilingüe_Técnico_En Sitio_Jornada	6	Mes	$ 8.788.000,00	$ 62.746.320,00	2	12	$ 4.394.000,00	$ 530.311,86	$ 4.924.311,86	$ 6.363.742,32	si	$ 6.363.742,32
bpo02--34 -	Agente Front Office sin	6	Mes	$ 35.370.000,00	$ 252.541.800,00	10	60	$ 3.537.000,00	$ 426.880,53	$ 3.963.880,53	$ 25.612.831,80	si	$ 25.612.831,80
bpo02--35 -	Formador_Jornada	6	Mes	$ 5.439.000,00	$ 38.834.460,00	1	6	$ 5.439.000,00	$ 656.432,91	$ 6.095.432,91	$ 3.938.597,46	si	$ 3.938.597,46
										Subtotal	$ 201.892.509,14	Subtotal	$ 192.011.814,74
										Iva	$ 38.359.576,74	Iva	$ 36.482.244,80
										Total	$ 240.252.085,88	**Valor Total Incrementos**	**$ 228.494.059,54**

INCREMENTO POR IPC	$ 14.372.307,20
INCREMENTO POR SMMLV	$ 177.639.507,54
IVA	$ 36.482.244,80
TOTAL	**$ 228.494.059,54**

INFORMACIÓN GENERAL	
NÚMERO DE EXPEDIENTE	20232501410000004E
NÚMERO DEL PROCESO	N/A
TIPO DE CONTRATO	CONTRATO DE ACUERDO MARCO DE PRECIOS
NÚMERO DE CONTRATO / ACEPTACIÓN DE OFERTA / ORDEN DE COMPRA Y AÑO	ORDEN DE COMPRA No. OC 122240 de 2023.
OBJETO	CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA, ESTABLECIDOS POR MIGRACIÓN COLOMBIA.
CONTRATISTA	UNIÓN TEMPORAL ASD- IQ
NIT / C.C.	NIT No. 9014440763
SUPERVISOR	JULIÁN DAVID PEÑA MARTÍNEZ
VALOR INICIAL	$ 2.053.298.590
PLAZO INICIAL	6 MESES
FECHA DE SUSCRIPCIÓN DE CONTRATO / ACEPTACIÓN DE OFERTA / ORDEN DE COMPRA	12 DE DICIEMBRE DE 2023
FECHA DE ACTA DE INICIO	28 DE DICIEMBRE DE 2023
FECHA DE TERMINACIÓN INICIAL DEL CONTRATO	27 DE JUNIO DE 2024
CDP	52923 DE 13 DE SEPTIEMBRE DE 2023 Y 12324 DE 09 DE ENERO DE 2024
RP	218523 DEL 12 DE DICIEMBRE DE 2023 Y 9424 DE 09 DE ENERO DE 2024
PÓLIZAS	**OBJETO DE LA PÓLIZA:** PÓLIZA NO. 73074 ,EXPEDIDA EL 2023-12-13, POR LA COMPAÑÍA DE SEGUROS: BERKLEY INTERNATIONAL SEGUROS COLOMBIA S.A , MEDIANTE LA CUAL SE AMPARA LOS RIESGOS DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO SEÑALADOS POSTERIORMENTE, DE LAS OBLIGACIONES CONTENIDAS EN DE ORDEN DE COMPRA NO OC 122240 DE 2023 , EL CUAL TIENE POR OBJETO: "CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA, ESTABLECIDOS POR MIGRACIÓN COLOMBIA

Amparos Contratados	Valor Asegurado	Vigencia Desde	Vigencia. Hasta

	CALIDAD DEL SERVICIO	307,994,788.50	12/12/2023	27/06/2025
	PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES	102.664.929,50	12/12/2023	27/06/2027
	CUMPLIMIENTO	205.329.859,00	12/12/2023	27/06/2025

MODIFICACIONES REALIZADAS (en caso que aplique)

FECHA DE LA SOLICITUD	
ADICIÓN No. 1 .	$ 228.494.059,54
PLAZO FINAL	N/A
TIPO DE MODIFICACIÓN	N/A
VALOR TOTAL	$2.281.792.649,54
FECHA DE APROBACIÓN COMITÉ ASESOR DE CONTRATACIÓN	28/05/2024

TIPO DE MODIFICACIÓN	ADICIÓN Y PRÓRROGA
ADICIÓN No. 2	$ 922.061.183,01
VALOR DEL CONTRATO LUEGO DE LA ADICIÓN 2	$ 3.203.853.832,55
CDP	12324 Fecha Registro: 2024-01-09
FORMA DE PAGO	-
PRÓRROGA No. 1	27-09-2024

INFORMACIÓN DE LA MODIFICACIÓN A SOLICITAR	
FECHA DE LA SOLICITUD: 28/08/2024	
TIPO DE MODIFICACIÓN	PRÓRROGA Y MODIFICACIÓN VALORES ÍTEMS.
ADICIÓN No. __	
VALOR DEL CONTRATO ADICIÓN	$ 3.203.853.832,55
CDP	12324 Fecha Registro: 2024-01-09
FORMA DE PAGO	-
PRÓRROGA No. _____	22-10-2024

FECHA FINAL DEL CONTRATO LUEGO DE LA PRESENTE PRÓRROGA	22-10-2024
SUSPENSIÓN No. _____	N/A
LIBERACIÓN – REDUCCIÓN No. _____	N/A.
VALOR DEL CONTRATO LUEGO DE LA PRESENTE LIBERACIÓN – REDUCCIÓN	N/A
CESIÓN No. _____	N/A
OTRAS MODIFICACIONES (OTROSÍ MODIFICATORIO No. 1)	Se solicita la redistribución de algunos valores por ítems con el fin de financiar el pago de correspondiente al periodo solicitado en prórroga, con el fin de garantizar el servicio mientras se adjudica el proceso de selección para escoger el proveedor que ejecutará las actividades de Contact Center.
FECHA APROBACIÓN COMITÉ ASESOR DE CONTRATACIÓN	19/06/2024

JUSTIFICACIÓN DE MODIFICACIÓN

Teniendo en cuenta que, por diferentes ahorros presentados en la ejecución, un redimensionamiento de los agentes que prestan sus servicios a través de la Orden de Compra, y que es un servicio que se debe garantizar frente a la ciudadanía, se ha estimado que se puede prorrogar los servicios hasta el próximo veintidós (22) de octubre de 2024, sin realizar adición de recursos, solamente redistribuyendo los valores de los ítems.

La presente solicitud se realiza conforme los dispuesto en el concepto 2263 del 17 de marzo del 2016, la Sala de Consulta y Servicio Civil del Consejo de Estado, en el que se precisó que la regla general es la no modificación del contrato, y la vía excepcional su modificación, sometida a límites legales; límites que, en los términos definidos en el referido concepto, corresponden a los siguientes: "*1. La necesidad de preservar los principios de igualdad, transparencia y libertad de concurrencia, durante la fase de ejecución del contrato. Este límite encuentra sustento en el hecho de que, para celebrar contratos estatales las entidades públicas eligen, dentro de un «régimen de concurrencia y de igualdad, las mejores condiciones de costo, calidad e idoneidad de la prestación requerida», lo que supone que la selección objetiva de la oferta más favorable, se dirige a salvaguardar el interés público y, por lo tanto, celebrado el contrato en esas condiciones, su eventual modificación debe asegurar que lo adjudicado, y posteriormente alterado, consulte la mejor opción para el servicio público.*
(…)
3. Límites de orden formal, que comprenden: i) La solemnidad del contrato de modificación, derivada del carácter solemne del contrato estatal, que exige que modificación de los contratos conste por escrito; ii) la motivación y justificación de la modificación, la cual constituye un elemento esencial que

permite determinar la juridicidad y la necesidad de una modificación determinada; así como su racionalidad y la proporcionalidad de su contenido".

Que verificado el sistema de Tienda Virtual del Estado Colombiano, no existe acuerdo marco vigente, ni se prorrogó la vigencia del Instrumento de Agregación de Demanda Servicios BPO II, lo que hace que verificando el costo administrativo y económico de la transferencia de servicios a otro operador, que los costos a los que se vienen ejecutando son una oferta favorable para la Entidad y que ampliar el plazo de ejecución de la Orden de Compra se constituye en una excelente opción para garantizar el servicio al público, y que el acuerdo marco permite realizar la prórroga, dada la imperiosa necesidad de continuar con los servicios que se vienen prestando por medio del Contact Center, se presenta para aprobación la Prórroga hasta el veintidós (22) de octubre de 2024, y redistribuir los items correspondiente a los recursos que la amparen por el termino solicitado.

Dicho lo anterior, se ha realizado el análisis del valor de la Orden de Compra así:

	VALORES
TOTAL OC A JUNIO	**$ 2.053.298.590,00**
VALOR SMLV 2023	$ 1.160.000,00
VALOR OC SMLMV 2023	$ 1.770,08
MÁX ADICIÓN EN SMMLV	$ 885,04
VALOR SMLV 2024	$ 1.300.000,00
VALOR TOPE ADICIÓN	**$ 1.150.555.244,40**
VALOR ADICIÓN INCREMENTOS	**$ 228.494.059,54**
VALOR TOTAL OC A JUNIO 27	**$ 2.281.792.649,54**
VALOR TOTAL ADICIÓN	$ 922.061.184,86
VALOR TOTAL OC A SEPT 27	**$ 3.203.853.834,40**

	VALORES
VALOR INICIAL DE LA OC	**$ 2.053.298.590,00**
ADICIÓN 1 (INCREMENTOS)	**$ 228.494.059,54**
ADICIÓN 2 (Prórroga por tres meses)	$ 922.061.184,86
VALOR TOTAL OC	**$ 3.203.853.832,55**

Los valores ejecutados a la fecha corresponden a:

	dic-23	ene-24	feb-24	mar-24
Subtotal	$ 154.201.680,77	$ 305.388.569,75	$ 272.552.693,28	$ 142.526.840,47
IVA	$ 29.298.319,35	$ 58.023.828,25	$ 51.785.011,72	$ 27.080.099,69
Total	$ 183.500.000,12	$ 363.412.398,00	$ 324.337.705,00	$ 169.606.940,16

	abr-24	may-24	jun-24	jul-24
Subtotal	$ 236.304.323,00	$ 372.867.227,89	$ 258.690.298,46	$ 264.794.080,82
IVA	$ 44.897.821,37	$ 70.844.773,30	$ 49.151.156,71	$ 50.310.875,36
Total	$ 281.202.144,37	$ 443.712.001,19	$ 307.841.455,17	$ 315.104.956,18

facturado	$ 2.007.325.714,44
iva facturado	$ 381.391.885,74
total facturado	$ 2.388.717.600,18

Que la presente solicitud fue presentada y sustentada en el marco del comité asesor de contratación llevado a cabo el seis (6) de septiembre de 2024, siendo recomendada por los miembros de este. Recomendación que fue acogida por el Ordenador del Gasto.

La solicitud consiste en una prórroga hasta el dieciocho (18) de octubre de 2024, y modificación en los valores totales por ítem.

ANEXOS

UAE MIGRACIÓN COLOMBIA 2024

ASESOR DESPACHO
SUPERVISOR DE CONTRATO

https://colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/tecnologia/servicios-de-bpo-ii



Servicios de BPO II

CCE-025-AMP-2021

proceso CCENEG-033-01-2020
De Enero 26, 2021 hasta Diciembre 25, 2023

▼ El objeto del Acuerdo Marco es establecer:

El objeto del Acuerdo Marco es establecer: (i) las condiciones para la contratación de los Servicios de BPO al amparo del Acuerdo Marco y la prestación de los Servicios de BPO por parte de los Proveedores; (ii) las condiciones en las cuales las Entidades Compradoras se vinculan al Acuerdo Marco y adquieren los Servicios de BPO; y (iii) las condiciones para el pago de los Servicios de BPO por parte de las Entidades Compradoras.

▼ Condiciones del Acuerdo Marco de Precio:

Al comprar a través de la Tienda Virtual de Estado Colombiano (TVEC) y del Acuerdo Marco, las entidades estatales pueden: Adquirir los servivios de BPO en los Lotes. Lote 1 (Infraestructura en la Nube privada o pública y herramientas de mechine learning y omnicanalidad) o Lote 2 (Infraestructura en le centro de datos propio del proveedor y herramientas multicanal)

Minuta Acuero Marco Servicios BPO II: *CCE-025-AMP-2021*

Documentos del Proceso: *CCENEG-033-01-2020*

Documentos Primera Generación AMP Servicios BPO

Fecha máxima para colocar órdenes de compra
25/12/2023

Vigencia máxima para ejecutar las órdenes de compra:
25/12/2024

ORDEN DE COMPRA 122240

Información general

Estado Emitido

Fecha de la orden 12/12/2023

Solicitud núm. 206898

Solicitante Alejandra Maria Arcos Medina

Enviar Al Usuario Alejandra Maria Arcos Medina

Entidad UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

N.I.T. 900477235

Justificación Contratar el servicio de Contact Center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, establecidos por Migración Colombia.

Instrumento de Agregación de Demanda Servicios BPO II

Supervisor de la Orden de Compra LEIDY ANDREA MARTINEZ GUTIERREZ

Teléfono Supervisor 6055454

Fecha de vencimiento (Orden de compra) 27/06/2024

Especificaciones adicionales de Entrega Ninguno

Gravámenes adicionales Ninguno

Dirección

Dirección a Calle 26 No 59 – 51 Piso 4 Edificio Argos Torre 3, Oficina Tecnologías de la Información
BOGOTÁ 57
Colombia
A la atención de: Leidy Andrea Martinez Gutierrez

Proveedor

Nombre UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

Dirección Principal CL 32 13 07
Bogota

Teléfono (Del Trabajo) +57 (1) 5931990

Teléfono (Celular) +57 (1) 3006845846

Articulo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
bpo02--1 - IT-BPO-1-1-Troncal SIP_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 40 Mes	9.00	Mes	1.120.000,00	10.080.000,00
bpo02--2 - IT-BPO-2-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 60000 Minuto	9.00	Mes	120.000,00	1.080.000,00
bpo02--3 - IT-BPO-4-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 30000 Minuto	6.00	Mes	1.020.000,00	6.120.000,00
bpo02--4 - IT-BPO-6-2-Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_Voz sintética _NA_NA_NA_NA_NA - 600 Anuncio	1.00	Mes	1.200.000,00	1.200.000,00
bpo02--5 - IT-BPO-7-4-Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional_NA_NA_NA_NA_NA - 31000 Minuto	9.00	Mes	992.000,00	8.928.000,00
bpo02--6 - IT-BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular _NA_NA_NA_NA_NA - 120000 Minuto	9.00	Mes	2.400.000,00	21.600.000,00
bpo02--7 - IT-BPO-7-11-Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de fijo a 018000_NA_NA_NA_NA_NA - 20000 Minuto	9.00	Mes	1.240.000,00	11.160.000,00
bpo02--8 - IT-BPO-7-12-Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de celular a 018000_NA_NA_NA_NA_NA - 50000 Minuto	9.00	Mes	3.100.000,00	27.900.000,00
bpo02--9 - IT-BPO-8-1-Transferencia de llamadas_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 40000 Transferencia	6.00	Mes	880.000,00	5.280.000,00
bpo02--10 - IT-BPO-9-1-Mensajes de voz o audio_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 45000 Minuto	1.00	Mes	1.350.000,00	1.350.000,00
bpo02--11 - IT-BPO-10-1-Minuto Virtual Hold_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 10000 Minuto	9.00	Mes	20.000,00	180.000,00
bpo02--12 - IT-BPO-11-1-Clic to call_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 6 Licencia Mes	9.00	Mes	12.000,00	108.000,00
bpo02--13 - IT-BPO-12-1-Web Callback_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes	9.00	Mes	2.000,00	18.000,00
bpo02--14 - IT-BPO-13-1-Mailing_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 80000 Correo	9.00	Mes	480.000,00	4.320.000,00
bpo02--15 - IT-BPO-19-1-Transferencia de chat_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 20000 Transferencia	6.00	Mes	40.000,00	240.000,00
bpo02--16 - IT-BPO-20-1-Chatbot dumb_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 45000 Respuesta Chatbot dumb	7.00	Mes	9.495.000,00	66.465.000,00
bpo02--17 - IT-BPO-47-2-Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal_NA_NA_NA_NA_NA - 48 Licencia por canal por Agente	9.00	Mes	8.400.000,00	75.600.000,00
bpo02--18 - IT-BPO-48-1-Hora desarrollo_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 100 Hora desarrollo	1.00	Mes	6.800.000,00	6.800.000,00

Articulo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
bpo02--19 - IT-BPO-23-1-Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 400 Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	1.00	Mes	27.200.000,00	27.200.000,00
bpo02--20 - IT-BPO-66-3-Servidor de Aplicaciones y Componentes_Servidor Large_Mes_Mes_Mes_Mes_Mes - 1 Mes	9.00	Mes	2.500.000,00	22.500.000,00
bpo02--21 - IT-BPO-53-1-VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	9.00	Mes	61.000,00	549.000,00
bpo02--22 - IT-BPO-24-1-Analytics_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes	9.00	Mes	57.000,00	513.000,00
bpo02--23 - IT-BPO-62-43-Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licenciamiento Microsoft Office_NA_NA_NA_NA_NA - 57 Licencia Mes	9.00	Mes	3.762.000,00	33.858.000,00
bpo02--24 - IT-BPO-16-1-Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en una vía_NA_NA_NA_NA_NA - 50000 Mensaje SMS	9.00	Mes	200.000,00	1.800.000,00
bpo02--25 - IT-BPO-41-1-Distintivo Institucional_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 11 Distintivo	1.00	Mes	1.639.000,00	1.639.000,00
bpo02--26 - IT-BPO-37-6-Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 2 Mes	9.00	Mes	14.318.000,00	128.862.000,00
bpo02--27 - IT-BPO-38-7-Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 2 Mes	9.00	Mes	12.598.000,00	113.382.000,00
bpo02--28 - IT-BPO-33-1-Agente Minero de Datos_Agente profesional_Jornada Ordinaria _NA_NA_NA_NA - 2 Mes	7.00	Mes	17.760.000,00	124.320.000,00
bpo02--29 - IT-BPO-25-46-Agente en Sitio _Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA - 2 Mes	9.00	Mes	10.508.000,00	94.572.000,00
bpo02--30 - IT-BPO-25-16-Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA_NA - 37 Mes	9.00	Mes	130.869.000,00	1.177.821.000,00
bpo02--31 - IT-BPO-29-61-Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente técnico_En Sitio_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA - 1 Mes	6.00	Mes	3.970.000,00	23.820.000,00
bpo02--32 - IT-BPO-29-541-Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente profesional_Ciencias de la educación y afines_En Sitio_Jornada Ordinaria_Plata_NA - 1 Mes	9.00	Mes	5.691.000,00	51.219.000,00
bpo02--33 - IT-BPO-32-1-Agente Bilingüe_Técnico_En Sitio_Jornada Ordinaria _Plata_NA_NA - 2 Mes	9.00	Mes	8.788.000,00	79.092.000,00

Articulo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
bpo02--34 - IT-BPO-28-46-Agente Front Office sin herramienta_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata_Zona 1_NA_NA - 10 Mes	9.00	Mes	35.370.000,00	318.330.000,00
bpo02--35 - IT-BPO-39-1-Formador_Jornada Ordinaria_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	6.00	Mes	5.439.000,00	32.634.000,00
bpo02--IVA	1.00	Unidad	511.539.687,55	511.539.687,55
INCREMENTO POR IPC	1.00	Unidad	17.991.006,28	17.991.006,28
INCREMENTO POR SMLMV	1.00	Unidad	193.783.138,72	193.783.138,72
			Total	3.203.853.832,55

ASÍ QUEDARÁ DESPUÉS DE LA MODIFICACIÓN

LINEA	TIPO SERV	ARTÍCULO		Cantidad	Unidad	Precio	Total
VALORES POSTERIOR BALANCEO							
IMAGEN OC 122240 DE 2023							
1	COM. VOZ	bpo02--1 - IT-BPO-1-1	Troncal SIP_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 40 Mes	9,73	Mes	1.120.000,00	$ 10.897.600,00
2	COM. VOZ	bpo02--2 - IT-BPO-2-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 60000 Minuto	9,73	Mes	120.000,00	$ 1.167.600,00
3	COM. VOZ	bpo02--3 - IT-BPO-4-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 30000 Minuto	1	Mes	0,00	0
4	COM. VOZ	bpo02--4 - IT-BPO-6-2	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_Voz sintética _NA_NA_NA_NA_NA - 600 Anuncio	1	Mes	1.200.000,00	$ 1.200.000,00
5	COM. VOZ	bpo02--5 - IT-BPO-7-4	Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional_NA_NA_NA_NA_NA - 31000 Minuto	0,07	Mes	992.000,00	$ 69.440,00
6	COM. VOZ	bpo02--6 - IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular _NA_NA_NA_NA_NA - 120000 Minuto	0,51	Mes	2.400.000,00	$ 1.224.000,00
7	COM. VOZ	bpo02--7 - IT-BPO-7-11	Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de fijo a 018000_NA_NA_NA_NA_NA - 20000 Minuto	1,56	Mes	1.240.000,00	$ 1.934.400,00

LINEA	TIPO SERV	ARTÍCULO		Cantidad	Unidad	Precio	Total
8	COM. VOZ	bpo02--8 - IT-BPO-7-12	Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de celular a 018000_NA_NA_NA_NA_NA - 50000 Minuto	6,01	Mes	3.100.000,00	$ 18.631.000,00
9	COM. VOZ	bpo02--9 - IT-BPO-8-1	Transferencia de llamadas_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 40000 Transferencia	1	Mes	0,00	0
10	COM. VOZ	bpo02--10 - IT-BPO-9-1	Mensajes de voz o audio_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 45000 Minuto	0,01	Mes	1.350.000,00	$ 13.500,00
11	COM. VOZ	bpo02--11 - IT-BPO-10-1	Minuto Virtual Hold_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 10000 Minuto	2,91	Mes	20.000,00	$ 58.200,00
12	COM. VOZ	bpo02--12 - IT-BPO-11-1	Clic to call_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 6 Licencia Mes	9,73	Mes	12.000,00	$ 116.760,00
13	COM. TEXTO	bpo02--13 - IT-BPO-12-1	Web Callback_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes	9,73	Mes	2.000,00	$ 19.460,00
14	COM. TEXTO	bpo02--14 - IT-BPO-13-1	Mailing_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 80000 Correo	3,45	Mes	480.000,00	$ 1.656.000,00
15	COM. TEXTO	bpo02--15 - IT-BPO-19-1	Transferencia de chat_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 20000 Transferencia	1	Mes	0,00	0
16	COM. TEXTO	bpo02--16 - IT-BPO-20-1	Chatbot dumb_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 45000 Respuesta Chatbot dumb	4,51	Mes	9.495.000,00	$ 42.822.450,00
17	PLATAFORMA	bpo02--17 - IT-BPO-47-2	Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal_NA_NA_NA_NA_NA - 48 Licencia por canal por Agente	9,73	Mes	8.400.000,00	$ 81.732.000,00

LINEA	TIPO SERV	ARTÍCULO		Cantidad	Unidad	Precio	Total
18	REC TECNOLOGICO	bpo02--18 - IT-BPO-48-1	Hora desarrollo_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 100 Hora desarrollo	1	Mes	6.800.000,00	$ 6.800.000,00
19	REC TECNOLOGICO	bpo02--19 - IT-BPO-23-1	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 400 Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	2,42	Mes	27.200.000,00	$ 65.824.000,00
20	REC TECNOLOGICO	bpo02--20 - IT-BPO-66-3	Servidor de Aplicaciones y Componentes_Servidor Large_Mes_Mes_Mes_Mes_Mes - 1 Mes	9,73	Mes	2.500.000,00	$ 24.325.000,00
21	REC TECNOLOGICO	bpo02--21 - IT-BPO-53-1	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	9,73	Mes	61.000,00	$ 593.530,00
22	REC TECNOLOGICO	bpo02--22 - IT-BPO-24-1	Analytics_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes	9,73	Mes	57.000,00	$ 554.610,00
23	REC TECNOLOGICO	bpo02--23 - IT-BPO-62-43	Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licenciamiento Microsoft Office_NA_NA_NA_NA_NA - 57 Licencia Mes	9,01	Mes	3.762.000,00	$ 33.895.620,00
24	COM. TEXTO	bpo02--24 - IT-BPO-16-1	Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en una vía_NA_NA_NA_NA_NA - 50000 Mensaje SMS	2,62	Mes	200.000,00	$ 524.000,00
25	DISTINTIVO	bpo02--25 - IT-BPO-41-1	Distintivo Institucional_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 11 Distintivo	1	Mes	1.639.000,00	$ 1.639.000,00

LINEA	TIPO SERV	ARTÍCULO		Cantidad	Unidad	Precio	Total
26	RRHH	bpo02--26 - IT-BPO-37-6	Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 2 Mes	8,68	Mes	14.318.000,00	$ 124.280.240,00
27	RRHH	bpo02--27 - IT-BPO-38-7	Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 2 Mes	9,63	Mes	12.598.000,00	$ 121.318.740,00
28	RRHH	bpo02--28 - IT-BPO-33-1	Agente Minero de Datos_Agente profesional_Jornada Ordinaria _NA_NA_NA_NA - 2 Mes	5,59	Mes	17.760.000,00	$ 99.278.400,00
29	RRHH	bpo02--29 - IT-BPO-25-46	Agente en Sitio _Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA - 2 Mes	9,73	Mes	10.508.000,00	$ 102.242.840,00
30	RRHH	bpo02--30 - IT-BPO-25-16	Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA_NA - 37 Mes	9,25	Mes	130.869.000,00	$ 1.210.538.250,00
31	RRHH	bpo02--31 - IT-BPO-29-61	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente técnico_En Sitio_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA - 1 Mes	3,13	Mes	3.970.000,00	$ 12.426.100,00
32	RRHH	bpo02--32 - IT-BPO-29-541	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente profesional_Ciencias de la educación y afines_En Sitio_Jornada Ordinaria_Plata_NA - 1 Mes	9,73	Mes	5.691.000,00	$ 55.373.430,00
33	RRHH	bpo02--33 - IT-BPO-32-1	Agente Bilingüe_Técnico_En Sitio_Jornada Ordinaria _Plata_NA_NA - 2 Mes	9,73	Mes	8.788.000,00	$ 85.507.240,00

LINEA	TIPO SERV	ARTÍCULO		Cantidad	Unidad	Precio	Total
34	RRHH	bpo02--34 - IT-BPO-28-46	Agente Front Office sin herramienta_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata_Zona 1_NA_NA - 10 Mes	9,57	Mes	35.370.000,00	$ 338.490.900,00
35	RRHH	bpo02--35 - IT-BPO-39-1	Formador_Jornada Ordinaria_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	1,97	Mes	5.439.000,00	$ 10.714.830,00
36		bpo02--IVA		1.00	Unidad		$ 511.539.687,55
37		INCREMENTO POR IPC		1.00	Unidad		$ 4.900.020,78
38		INCREMENTO POR SMLMV		1.00	Unidad		$ 231.544.984,22
3.203.853.832,55				SUBTOTAL			$ 2.692.314.145,00
				IVA			$ 511.539.687,55
				TOTAL			$ 3.203.853.832,55

MODIFICACIÓN DE ÓRDENES DE COMPRA

Tienda Virtual del Estado Colombiano

Id Solicitud:	418910
Número de orden de compra a modificar:	122240

Entidad compradora:	Unidad Administrativa Especial Migración Colombia
Nombre del solicitante:	Alejandra Maria Arcos Medina
Proveedor:	UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ
Mecanismo de agregación de demanda:	Servicios BPO II

Tipo de Solicitud:	Modificación de la Orden de Compra
Fecha:	2024-09-19 17:09:13

Campos a Actualizar

Campo	Valor Actual	Nuevo Valor
Fecha de vencimiento	2024-09-27	2024-10-18

Cuentas asociadas

Id	Nombre	Código	Segmento 1	Segmento 2
116590	UAEMC	CDP-52923	CDP	52923
114437	UAEMC	VF-77323	VF	77323

Artículos actuales

No	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Cuenta	Total
1	bpo02--1 - IT-BPO-1-1-Troncal SIP_NA_NA_NA_N 40 Mes	9.0	Mes	1120000.00	CDP-52923	10080000.00

2	bpo02--2 - IT-BPO-2-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA_ 60000 Minuto	9.0	Mes	120000.00	CDP-52923	1080000.00
3	bpo02--3 - IT-BPO-4-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional_NA_ 30000 Minuto	6.0	Mes	1020000.00	CDP-52923	6120000.00
4	bpo02--4 - IT-BPO-6-2-Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_Voz sintética _NA_NA_NA_NA_ 600 Anuncio	1.0	Mes	1200000.00	CDP-52923	1200000.00
5	bpo02--5 - IT-BPO-7-4-Minutos de conexión outbound/Inbound_ entre fijos en el resto del territorio nacional_NA_NA_I 31000 Minuto	9.0	Mes	992000.00	CDP-52923	8928000.00
6	bpo02--6 - IT-BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/Inbound_ de fijo a celular _NA_NA_NA_NA_ 120000 Minuto	9.0	Mes	2400000.00	CDP-52923	21600000.00
7	bpo02--7 - IT-BPO-7-11-Minutos de conexión outbound/Inbound_ de fijo a 018000_NA_NA_N 20000 Minuto	9.0	Mes	1240000.00	CDP-52923	11160000.00
8	bpo02--8 - IT-BPO-7-12-Minutos de conexión outbound/Inbound_ de celular a 018000_NA_NA_N 50000 Minuto	9.0	Mes	3100000.00	CDP-52923	27900000.00

9	bpo02--9 - IT-BPO-8-1-Transferencia de llamadas_NA_NA_ 40000 Transferencia	6.0	Mes	880000.00	CDP-52923	5280000.00
10	bpo02--10 - IT-BPO-9-1-Mensajes de voz o audio_NA_NA_NA_ 45000 Minuto	1.0	Mes	1350000.00	CDP-52923	1350000.00
11	bpo02--11 - IT-BPO-10-1-Minuto Virtual Hold_NA_NA_NA_ 10000 Minuto	9.0	Mes	20000.00	CDP-52923	180000.00
12	bpo02--12 - IT-BPO-11-1-Clic to call_NA_NA_NA_N 6 Licencia Mes	9.0	Mes	12000.00	CDP-52923	108000.00
13	bpo02--13 - IT-BPO-12-1-Web Callback_NA_NA_ 1 Licencia Mes	9.0	Mes	2000.00	CDP-52923	18000.00
14	bpo02--14 - IT-BPO-13-1-Mailing_NA_NA_N 80000 Correo	9.0	Mes	480000.00	CDP-52923	4320000.00
15	bpo02--15 - IT-BPO-19-1-Transferencia de chat_NA_NA_NA_ 20000 Transferencia	6.0	Mes	40000.00	CDP-52923	240000.00
16	bpo02--16 - IT-BPO-20-1-Chatbot dumb_NA_NA_NA_ 45000 Respuesta Chatbot dumb	7.0	Mes	9495000.00	CDP-52923	66465000.00
17	bpo02--17 - IT-BPO-47-2-Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal_NA_NA_ 48 Licencia por canal por Agente	9.0	Mes	8400000.00	CDP-52923	75600000.00
18	bpo02--18 - IT-BPO-48-1-Hora desarrollo_NA_NA_ 100 Hora desarrollo	1.0	Mes	6800000.00	CDP-52923	6800000.00

19	bpo02--19 - IT-BPO-23-1-Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales_NA_NA_N 400 Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	1.0	Mes	27200000.00	CDP-52923	27200000.00
20	bpo02--20 - IT-BPO-66-3-Servidor de Aplicaciones y Componentes_Ser Large_Mes_Mes_M 1 Mes	9.0	Mes	2500000.00	CDP-52923	22500000.00
21	bpo02--21 - IT-BPO-53-1-VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_NA_NA_N 1 Mes	9.0	Mes	61000.00	CDP-52923	549000.00
22	bpo02--22 - IT-BPO-24-1-Analytics_NA_NA_ 1 Licencia Mes	9.0	Mes	57000.00	CDP-52923	513000.00
23	bpo02--23 - IT-BPO-62-43-Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licenciam Microsoft Office_NA_NA_NA 57 Licencia Mes	9.0	Mes	3762000.00	CDP-52923	33858000.00
24	bpo02--24 - IT-BPO-16-1-Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en una vía_NA_NA_NA_N 50000 Mensaje SMS	9.0	Mes	200000.00	CDP-52923	1800000.00
25	bpo02--25 - IT-BPO-41-1-Distintivo Institucional_NA_N 11 Distintivo	1.0	Mes	1639000.00	VF-77323	1639000.00

26	bpo02--26 - IT-BPO-37-6-Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_I 2 Mes	9.0	Mes	14318000.00	CDP-52923	128862000.00
27	bpo02--27 - IT-BPO-38-7-Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia_I 2 Mes	9.0	Mes	12598000.00	CDP-52923	113382000.00
28	bpo02--28 - IT-BPO-33-1-Agente Minero de Datos_Agente profesional_Jornad Ordinaria _NA_NA_NA_NA - 2 Mes	7.0	Mes	17760000.00	CDP-52923	124320000.00
29	bpo02--29 - IT-BPO-25-46-Agente en Sitio _Agente profesional_Ciencia sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Plata_NA 2 Mes	9.0	Mes	10508000.00	CDP-52923	94572000.00
30	bpo02--30 - IT-BPO-25-16-Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata_NA 37 Mes	9.0	Mes	130869000.00	CDP-52923	1177821000.00
31	bpo02--31 - IT-BPO-29-61-Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Ag técnico_En Sitio_Jornada Ordinaria_Plata_NA 1 Mes	6.0	Mes	3970000.00	CDP-52923	23820000.00

32	bpo02--32 - IT-BPO-29-541-Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Ag profesional_Ciencia de la educación y afines_En Sitio_Jornada Ordinaria_Plata_NA 1 Mes	9.0	Mes	5691000.00	CDP-52923	51219000.00
33	bpo02--33 - IT-BPO-32-1-Agente Bilingüe_Técnico_E Sitio_Jornada Ordinaria _Plata_NA_NA - 2 Mes	9.0	Mes	8788000.00	CDP-52923	79092000.00
34	bpo02--34 - IT-BPO-28-46-Agente Front Office sin herramienta_Agent técnico_Jornada Ordinaria_Plata_Zo 1_NA_NA - 10 Mes	9.0	Mes	35370000.00	CDP-52923	318330000.00
35	bpo02--35 - IT-BPO-39-1-Formador_Jornada Ordinaria_NA_NA_ 1 Mes	6.0	Mes	5439000.00	CDP-52923	32634000.00
36	bpo02--IVA	1.0	Unidad	511539687.55	CDP-52923	511539687.55
37	INCREMENTO POR IPC	1.0	Unidad	17991006.28	VF-77323	17991006.28
38	INCREMENTO POR SMLMV	1.0	Unidad	193783138.72	VF-77323	193783138.72

Artículos editados y/o agregados

Tipo	No	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Cuenta	Total
Editado	1	bpo02--1 - IT-BPO-1-1-Troncal SIP_NA_NA_NA 40 Mes	9.73	Mes	1120000.00	CDP-52923	10897600.00

Editado	2	bpo02--2 - IT-BPO-2-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_N 60000 Minuto	9.73	Mes	120000.00	CDP-52923	1167600.00
Editado	3	bpo02--3 - IT-BPO-4-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional_N 30000 Minuto	1.00	Mes	0.00	CDP-52923	0.00
Editado	5	bpo02--5 - IT-BPO-7-4-Minutos de conexión outbound/Inbour entre fijos en el resto del territorio nacional_NA_NA 31000 Minuto	0.07	Mes	992000.00	CDP-52923	69440.00
Editado	6	bpo02--6 - IT-BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/Inbour de fijo a celular _NA_NA_NA_NA 120000 Minuto	0.51	Mes	2400000.00	CDP-52923	1224000.00
Editado	7	bpo02--7 - IT-BPO-7-11-Minutos de conexión outbound/Inbour de fijo a 018000_NA_NA_ 20000 Minuto	1.56	Mes	1240000.00	CDP-52923	1934400.00
Editado	8	bpo02--8 - IT-BPO-7-12-Minutos de conexión outbound/Inbour de celular a 018000_NA_NA_ 50000 Minuto	6.01	Mes	3100000.00	CDP-52923	18631000.00
Editado	9	bpo02--9 - IT-BPO-8-1-Transferencia de llamadas_NA_NA 40000 Transferencia	1.00	Mes	0.00	CDP-52923	0.00

Editado	10	bpo02--10 - IT-BPO-9-1-Mensajes de voz o audio_NA_NA_N 45000 Minuto	0.01	Mes	1350000.00	CDP-52923	13500.00
Editado	11	bpo02--11 - IT-BPO-10-1-Minuto Virtual Hold_NA_NA_NA 10000 Minuto	2.91	Mes	20000.00	CDP-52923	58200.00
Editado	12	bpo02--12 - IT-BPO-11-1-Clic to call_NA_NA_NA 6 Licencia Mes	9.73	Mes	12000.00	CDP-52923	116760.00
Editado	13	bpo02--13 - IT-BPO-12-1-Web Callback_NA_NA 1 Licencia Mes	9.73	Mes	2000.00	CDP-52923	19460.00
Editado	14	bpo02--14 - IT-BPO-13-1-Mailing_NA_NA_ 80000 Correo	3.45	Mes	480000.00	CDP-52923	1656000.00
Editado	15	bpo02--15 - IT-BPO-19-1-Transferencia de chat_NA_NA_NA 20000 Transferencia	1.00	Mes	0.00	CDP-52923	0.00
Editado	16	bpo02--16 - IT-BPO-20-1-Chatbot dumb_NA_NA_N 45000 Respuesta Chatbot dumb	4.51	Mes	9495000.00	CDP-52923	42822450.00
Editado	17	bpo02--17 - IT-BPO-47-2-Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal_NA_ 48 Licencia por canal por Agente	9.73	Mes	8400000.00	CDP-52923	81732000.00

Editado	19	bpo02--19 - IT-BPO-23-1-Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales_NA_NA 400 Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	2.42	Mes	27200000.00	CDP-52923	65824000.00
Editado	20	bpo02--20 - IT-BPO-66-3-Servidor de Aplicaciones y Componentes_S Large_Mes_Mes 1 Mes	9.73	Mes	2500000.00	CDP-52923	24325000.00
Editado	21	bpo02--21 - IT-BPO-53-1-VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_NA_NA 1 Mes	9.73	Mes	61000.00	CDP-52923	593530.00
Editado	22	bpo02--22 - IT-BPO-24-1-Analytics_NA_N 1 Licencia Mes	9.73	Mes	57000.00	CDP-52923	554610.00
Editado	23	bpo02--23 - IT-BPO-62-43-Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licencia Microsoft Office_NA_NA_N 57 Licencia Mes	9.01	Mes	3762000.00	CDP-52923	33895620.00
Editado	24	bpo02--24 - IT-BPO-16-1-Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en una vía_NA_NA_NA_ 50000 Mensaje SMS	2.62	Mes	200000.00	CDP-52923	524000.00
Editado	26	bpo02--26 - IT-BPO-37-6-Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Ampli 2 Mes	8.68	Mes	14318000.00	CDP-52923	124280240.00

Editado	27	bpo02--27 - IT-BPO-38-7-Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Ampli 2 Mes	9.63	Mes	12598000.00	CDP-52923	121318740.00
Editado	28	bpo02--28 - IT-BPO-33-1-Agente Minero de Datos_Agente profesional_Jorn Ordinaria _NA_NA_NA_NA 2 Mes	5.59	Mes	17760000.00	CDP-52923	99278400.00
Editado	29	bpo02--29 - IT-BPO-25-46-Agente en Sitio _Agente profesional_Cien sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Plata_ 2 Mes	9.73	Mes	10508000.00	CDP-52923	102242840.00
Editado	30	bpo02--30 - IT-BPO-25-16-Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata_ 37 Mes	9.25	Mes	130869000.00	CDP-52923	1210538250.00
Editado	31	bpo02--31 - IT-BPO-29-61-Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_ técnico_En Sitio_Jornada Ordinaria_Plata_ 1 Mes	3.13	Mes	3970000.00	CDP-52923	12426100.00
Editado	32	bpo02--32 - IT-BPO-29-541-Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_ profesional_Cien de la educación y afines_En Sitio_Jornada Ordinaria_Plata_ 1 Mes	9.73	Mes	5691000.00	CDP-52923	55373430.00

Editado	33	bpo02--33 - IT-BPO-32-1-Agente Bilingüe_Técnico Sitio_Jornada Ordinaria _Plata_NA_NA - 2 Mes	9.73	Mes	8788000.00	CDP-52923	85507240.00
Editado	34	bpo02--34 - IT-BPO-28-46-Agente Front Office sin herramienta_Age técnico_Jornada Ordinaria_Plata_ 1_NA_NA - 10 Mes	9.57	Mes	35370000.00	CDP-52923	338490900.00
Editado	35	bpo02--35 - IT-BPO-39-1-Formador_Jorna Ordinaria_NA_N 1 Mes	1.97	Mes	5439000.00	CDP-52923	10714830.00
Editado	37	INCREMENTO POR IPC	1.00	Unidad	4900020.78	VF-77323	4900020.78
Editado	38	INCREMENTO POR SMLMV	1.00	Unidad	231544984.22	VF-77323	231544984.22

Detalle o justificación de la aclaración

EL SUPERVISOR MEDIANTE MEMORANDO NO 20246100059673 DE FECHA 10 DE SEPTIEMBRE DE 2024 SOLICITA QUE: "TENIENDO EN CUENTA QUE, POR DIFERENTES AHORROS PRESENTADOS EN LA EJECUCIÓN, UN REDIMENSIONAMIENTO DE LOS AGENTES QUE PRESTAN SUS SERVICIOS A TRAVÉS DE LA ORDEN DE COMPRA, Y QUE ES UN SERVICIO QUE SE DEBE GARANTIZAR FRENTE A LA CIUDADANÍA, SE HA ESTIMADO QUE SE PUEDE PRORROGAR LOS SERVICIOS HASTA EL PRÓXIMO DIECIOCHO (18) DE OCTUBRE DE 2024, SIN REALIZAR ADICIÓN DE RECURSOS, SOLAMENTE REDISTRIBUYENDO LOS VALORES DE LOS ÍTEMS. RECURSOS AMPARADOS CON EL CDP 12324 LO ANTERIOR APROBADA EN COMITE DE CONTRATACION DE 06 SEPTIEMBRE DE 2024

Firma ordenador del gasto

Nombre: Rigoberto Niño Corredor

Documento: 79.321.317

nombrado mediante Resolución No. 3400 del 07 de octubre de 2022 expedido por el Director General UAE Migración Colombia

Firma de proveedor

Nombre: ARMANDO FLOREZ PINZON

Documento: 3.229.404

Elaboró: Alejandra María Arcos Medina - Contratista Grupo de Contratos
Revisó: Juan David Camargo García - Coordinador Grupo de Contratos
Julian David Peña Martinez - Asesor Despacho Secretaria General

Reporte Certificado de Disponibilidad Presupuestal Comprobante

Usuario Solicitante:	MHhcruz	HEMEL ROGELIO CRUZ PALACIO
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante:	11-04-00	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA
Fecha y Hora Sistema:	2024-05-31-3:41 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:	12324	**Fecha Registro:**	2024-01-09	**Unidad / Subunidad ejecutora:**	11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA						
Vigencia Presupuestal	Actual	**Estado:**	Con Compromiso		**Tipo:**	Gasto		**Uso Caja Menor**	Ninguno		
Valor Inicial:	1.869.798.590,00	**Valor Total Operaciones:**	1.150.555.245,00		**Valor Actual.:**	3.020.353.835,00	**Saldo x Comprometer:**	1.150.555.245,00	**Vr. Bloqueado**	0,00	

SOLICITUD DE CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL				AUTORIZACION DE ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS					
Número:	12424	**Fecha Registro:**	2024-01-09	**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
11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	C-1199-1002-12-53105B-1199065-02 ADQUIS. DE BYS - SERVICIOS TECNOLÓGICOS - FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES Y EVOLUCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN MIGRACIÓN COLOMBIA NACIONAL	Nación	10	CSF	2024-05-31	1.869.798.590,00	1.150.555.245,00			
					Total:	1.869.798.590,00	1.150.555.245,00	3.020.353.835,00	1.150.555.245,00	0,00

Objeto:	20236230032033 VF 1123 CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDANÍA, ESTABLECIDOS POR MIGRACIÓN COLOMBIA.

Firma Responsable

MIGRACIÓN
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

Sandra Patricia Mesa Murcia <sandra.mesa@migracioncolombia.gov.co>

RE: Acta reunión 10 de abril de 2024

1 mensaje

Jorge Alberto Ardila Sedano <Jorge.Ardila@iq-online.com> 15 de abril de 2024, 11:43
Para: Sandra Patricia Mesa Murcia <sandra.mesa@migracioncolombia.gov.co>, Wilson Landazuri Castillo <Wilson.Landazuri@iq-online.com>

Buenos dias

Sandra, cordial saludo

Estamos de acuerdo con lo plasmado en el acta, Muchas gracias,

Jorge Alberto Ardila Sedano

Coordinador de Operaciones Gobierno

Jorge.ardila@iq-online.com

Horario: lunes a viernes; 8:00 am – 5:00 pm

T.(57 1) 593 1990 – Movil 3176443408

D.Cra. 13A No. 29-24 Piso 7

Bogotá - Colombia

iQ OUTSOURCING

De: Sandra Patricia Mesa Murcia <sandra.mesa@migracioncolombia.gov.co>
Enviado: lunes, 15 de abril de 2024 10:53 a. m.
Para: Jorge Alberto Ardila Sedano <Jorge.Ardila@iq-online.com>; Wilson Landazuri Castillo <Wilson.Landazuri@iq-online.com>
Asunto: Acta reunión 10 de abril de 2024

Buen día, reciban un cordial saludo.

Con el fin de formalizar la reunión sostenida el pasado 10 de abril, envío el acta respectiva.

Quedo atenta a sus observaciones o ajustes, a más tardar en la tarde de hoy. En caso que no se reciban observaciones o ajustes, se procederá subirla al expediente.

Agradezco su atención.

Cordialmente,



Profesional de Migración

Sandra Patricia Mesa Murcia

sandra.mesa@migracioncolombia.gov.co

Grupo de Atención y
Relacionamiento con la Ciudadanía

Teléfono: 6055454 - Ext 5088

Carrera 59 # 24a – 42

Edificio Argos - torre 3 piso 4

Bogotá, Colombia

www.migracioncolombia.gov.co

Este mensaje y sus adjuntos se dirigen exclusivamente a su destinatario, puede contener información privilegiada o confidencial y es para uso exclusivo de la persona o entidad de destino. Si no es usted el destinatario indicado, queda notificado de la lectura, utilización, divulgación y/o copia sin autorización puede estar prohibida en virtud de la legislación vigente. Si ha recibido este mensaje por error, le rogamos que nos lo comunique inmediatamente por esta misma vía y proceda a su destrucción.
AVISO LEGAL: Al recibir este mensaje, deberá tener en cuenta las condiciones definidas en: https://www.iqoutsourcing.com/wp-content/uploads/AvisoLegal.pdf

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
MIGRACIÓN MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	**PROCESO**	Gestión Documental	**CÓDIGO**	AGDF.10
	FORMATO	Acta de Reunión o Comité	**VERSIÓN**	2

Dependencia responsable:	Grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía	**Acta N°:**	0042
Tema:	Observaciones pre factura mes de marzo		
Ciudad	Bogotá	**Fecha:**	10/04/2024
Lugar:	Virtual - Teams	**Hora:**	Inicio: 11: 00 am
			Finalización: 11:30 am

PARTICIPANTES	
NOMBRES Y APELLIDOS	**CARGO**
Jorge Alberto Ardila Sedano	Supervisor de Operación – Unión Temporal ASD – IQ
Wilson Landazuri Castillo	Director de Cuenta – Unión Temporal ASD – IQ
Sandra Patricia Mesa Murcia	Supervisora OC 122240
INVITADOS (Cuando aplique)	

OBJETIVO:
Comunicar las observaciones frente a la pre factura del mes de marzo

ORDEN DEL DÍA	
1	Comunicar las observaciones frente a la pre factura del mes de marzo

SEGUIMIENTO COMPROMISOS ACTA ANTERIOR N°_____ FECHA: _____ (Cuando aplique):		
	COMPROMISO	**ESTADO Y OBSERVACIONES**
1		

DESARROLLO
A solicitud del proveedor, se realiza reunión virtual de entendimiento, para revisar las observaciones a la pre factura del mes de marzo de 2024. En primer lugar, se informa al proveedor de mi designación como supervisora de la OC 122240 a partir del primero de abril de 2024 y mientras Leydi Martínez se encuentra en su periodo de vacaciones. Se informa que a partir de la revisión de la documentación del proceso (orden de compra, acuerdo marco de precio, comunicaciones de Colombia compra Eficiente y los datos de la pre factura), se realizan las siguientes observaciones: Los servicios que aparecen en el pre factura corresponden a un periodo en el que no me encontraba ejerciendo la supervisión, por lo que:

Respecto a las 28 horas de desarrollo para el artículo bpo02--18 - IT-BPO-48-1 que aparecen en la pre factura (item 18), y una vez revisada la información del acuerdo marco de precios y los documentos que reposan en el expediente de la Entidad, no se considera procedente el cobro, puesto que en la orden de compra 122240 se relacionan 100 horas por valor de $6.800.000, las cuales ya fueron pagas (Factura FE-218 (item 10)). Por lo anterior, se solicitó la revisión de este punto con Leidy Martínez, una vez retorne de su periodo de vacaciones.

En cuanto a los incrementos por IPC y SMMLV 2024, se les informó que se elevó consulta a Colombia Compra Eficiente para confirmar la aplicación de la actualización de precios 2024 y se indicó que no se considera procedente el cobro de dichos incrementos hasta tanto no se realice la correspondiente modificación de la orden de compra, una vez se cuente con la respuesta de Colombia Compra Eficiente, dado que en el minisitio del acuerdo marco de servicios BPO II, no aparece comunicación al respecto.

Por lo anterior, se solicitó presentar la factura con los valores 2023, sin las 28 horas de desarrollo para el artículo bpo02--18 - IT-BPO-48-1, o adelantar el trámite de la factura con la supervisora titular.

Al respecto, el proveedor comentó:

No es viable ajustar la pre factura a precios 2023, dado que dentro de los servicios se encuentra personal, el cual está siendo pagado al SMMLV 2024.

Que es respetable la postura de la Supervisora designada, así mismo, que la modificación de la Orden de Compra para el ajuste de precios por IPC y SMMLV la realiza la Entidad y que en las fichas técnicas del acuerdo se encuentran contemplados estos incrementos. Igualmente, manifestó su preocupación por los tiempos que tomará Colombia Compra Eficiente para dar respuesta a la consulta realizada por la Supervisora.

Planteo la posibilidad de aplazar el trámite de la factura del mes de marzo, hasta tanto regrese la Supervisora titular (22 de abril), sin embargo, solicitó que el pago de la misma se realice dentro de los plazos establecidos en el acuerdo marco, para no afectar la prestación del servicio que actualmente la Unión Temporal ASD – IQ presta a Migración Colombia.

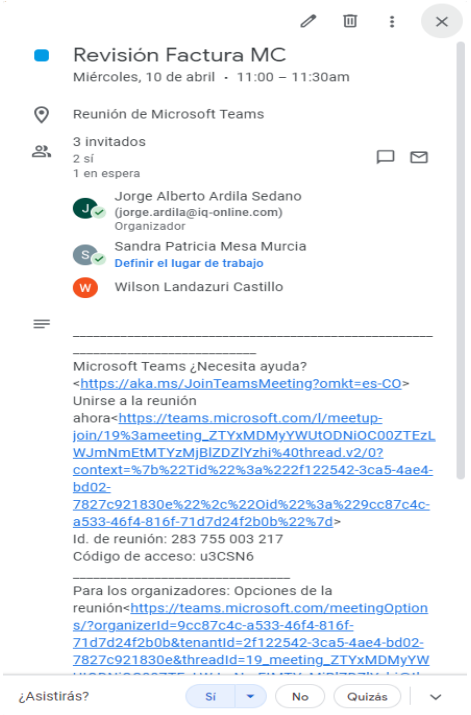
Finalmente, el proveedor solicitó que la Entidad comunique formalmente la postura frente a la situación presentada.

COMPROMISOS			
ACTIVIDAD O PRODUCTO	**RESPONSABLE**	**FECHA INICIO**	**FECHA FIN**

PRÓXIMA REUNIÓN			
Fecha y hora:		**Lugar:**	

ANEXOS:

1. No Aplica se realizó virtual como se evidencia en calendario



FIRMAS (Aplica únicamente para comités)	
FIRMA: _____ **NOMBRE:** **CARGO:**	**FIRMA:** _____ **NOMBRE:** **CARGO:**

Nota: En virtud del Decreto 019 de 2012 “Ley Antitrámites” firman quien preside la reunión y el secretario técnico de la misma. Para los demás asistentes se anexará formato control de asistencia (AGDF.11) que hace parte integral del acta.

INFORME DE SUPERVISIÓN

INFORMACION GENERAL

FECHA DE INFORME: 15 de abril de 2024

ACUERDO MARCO DE PRECIOS: Para la prestación de servicios de BPO II - CCE-025-AMP-2021.

CONTRATO NO.: OC 122240

PROVEEDOR: UNION TEMPORAL ASD-IQ

VALOR DEL CONTRATO (ORDEN DE COMPRA): $ 2.053.298.590,00

REGISTROS PRESUPUESTALES: 218523 del 23/12/2023 (registro presupuestal del compromiso) y 1123 del 23/12/2023 (compromiso de vigencia futura)

EXPEDIENTE ORFEO: 20232501410000004E

PERIODO DE SUPERVISIÓN: 01/04/2024 al 15/01/2024

OFICIO DESIGNACION SUPERVISIÓN: 20246230009413 del 01/04/2024

INFORMES DE EJECUCIÓN: En el expediente Orfeo se identifican 3 informes de supervisión elaborados para el pago de las facturas, pero no se encontró informe de entrega de la supervisión de acuerdo con lineamiento de la Guía para Supervisores e Interventores de Contratos AGCG.05.

DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES

De acuerdo con los lineamientos establecidos en la *Guía Para supervisores e interventores de contratos (AGCG.05 Versión 6)*, adoptada en el Sistema Integrado de Gestión de Migración Colombia, durante el periodo de supervisión realicé las siguientes actividades:

1. El 2 de abril se enviaron lineamientos al proveedor para la atención de video llamadas en lenguaje de señas, y el 4 de abril se recibió la retroalimentación por parte del proveedor frente a los mismos.

2. El 4 de abril se solicitó a la contratista que apoya la supervisión la revisión de las cifras de comportamiento de los canales.

3. El 5 de abril se envió comunicación al proveedor con el resultado del análisis de las bases compartidas para la revisión de la facturación, informando sobre novedades identificadas, y solicitando que se configure un Time Out que finalice las llamadas cuando se complete el ciclo normal de consulta en el IVR y seguimiento y control a la duración de las llamadas, para identificar los motivos de las demoras y poder tomar acciones para solucionar y orientar a los ciudadanos. El proveedor informa que solicitará al área de soporte e infraestructura que haga la revisión correspondiente y genere la parametrización del cierre de la llamada. Una vez ajustado el tema, el proveedor revisará de nuevo las cifras y si se presentan disminuciones en ellas se informará a Migración Colombia para que se refleje en las próximas facturas.

4. El 5 de abril, se recibe la pre factura correspondiente al mes de marzo. En una revisión general, se observan incrementos por IPC y SMMLV correspondientes al 2024 y horas de desarrollo para el artículo bpo02--18 - IT-BPO-48-1. Respecto a las horas de desarrollo se solicita al proveedor el envío del soporte de aprobación de las horas, puesto que el trámite de la factura corresponde a un periodo en el cual no estaba ejerciendo la Supervisión. El proveedor responde a la solicitud mediante correo electrónico de fecha 8 de abril.

5. El 5 de abril, se solicitó a la contratista de apoyo a la supervisión, la revisión de la pre factura de marzo para verificación de cantidades.

6. El 8 de abril, se solicitó al proveedor información sobre estado de solicitudes pendientes relacionadas con el agendamiento.

7. El día 9 de abril se hace revisión conjunta de las observaciones realizadas por la contratista de apoyo a la supervisión a la pre-factura del mes de marzo.

8. El 9 de abril se revisa el Minisitio de Acuerdo Marco de Servicios BPO II, con el fin de consultar información relacionada con las condiciones del Acuerdo Marco, comunicaciones de Colombia Compra Eficiente (CCE) sobre actualización de precios de servicios para la vigencia 2024 y fichas técnicas. En la consulta realizada no se encontró comunicación de actualización de precios 2024.



9. El 9 de abril se solicitó orientación a la Subdirectora Administrativa y Financiera frente al seguimiento de la orden de compra y las horas de desarrollo relacionadas en la pre factura del mes de marzo para el ítem bpo02--18 - IT-BPO-48-1; así como, el procedimiento a seguir respecto a los incrementos por IPC y SMMLV para el 2024. Todo lo anterior, en el marco del ejercicio de la supervisión.

10. El 10 de abril, con el apoyo del Grupo de Contratos, se elevó la consulta a la Tienda Virtual del Estado Colombiano, mediante caso número 1131179, con el fin de verificar si procede la actualización de precios 2024.

11. El día 10 de abril se establece comunicación con el proveedor (telefónica y virtual) para informar las observaciones sobre la pre-factura del mes de marzo, así:

- Respecto a las 28 horas de desarrollo para el artículo bpo02--18 - IT-BPO-48-1 (item 18) se le informó que no procede cobro, puesto que en la orden de compra se relacionan 100 horas por valor de $6.800.000, las cuales han sido pagadas en su totalidad, de acuerdo con lo observado en la Factura FE-218 (item 10) que reposa en el expediente Orfeo.

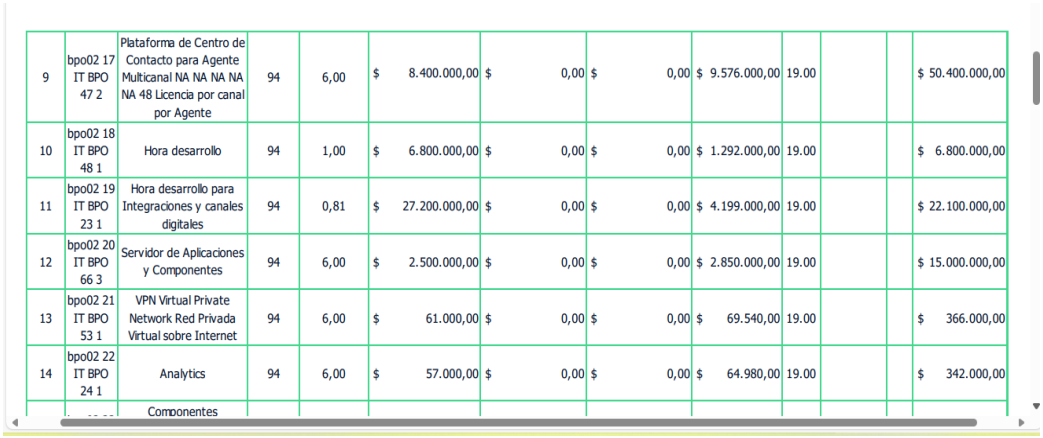


18	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
		bpo02--18 - IT-BPO-48-1-Hora desarrollo_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 100 Hora desarrollo	1	Mes	6.800.000,00 COP	6.800.000,00 COP

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)



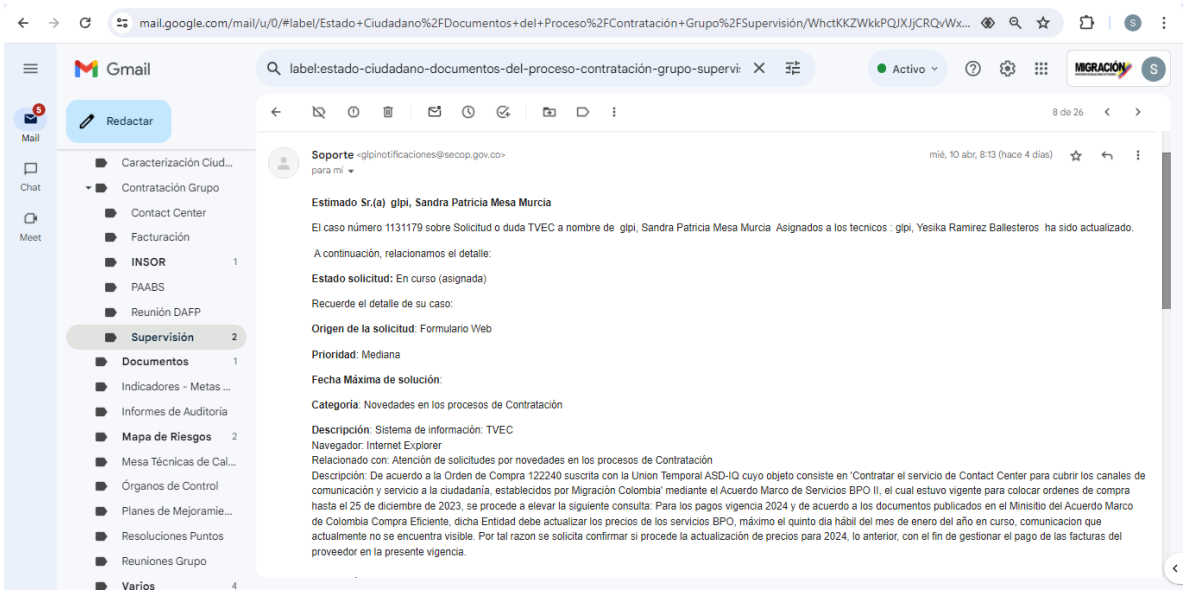
9	bpo02 17 IT BPO 47 2	Plataforma de Centro de Contacto para Agente Multicanal NA NA NA NA NA 48 Licencia por canal por Agente	94	6,00	$ 8.400.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 9.576.000,00	19.00			$ 50.400.000,00
10	bpo02 18 IT BPO 48 1	Hora desarrollo	94	1,00	$ 6.800.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 1.292.000,00	19.00			$ 6.800.000,00
11	bpo02 19 IT BPO 23 1	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	94	0,81	$ 27.200.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 4.199.000,00	19.00			$ 22.100.000,00
12	bpo02 20 IT BPO 66 3	Servidor de Aplicaciones y Componentes	94	6,00	$ 2.500.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 2.850.000,00	19.00			$ 15.000.000,00
13	bpo02 21 IT BPO 53 1	VPN Virtual Private Network Red Privada Virtual sobre Internet	94	6,00	$ 61.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 69.540,00	19.00			$ 366.000,00
14	bpo02 22 IT BPO 24 1	Analytics	94	6,00	$ 57.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 64.980,00	19.00			$ 342.000,00
		Componentes										

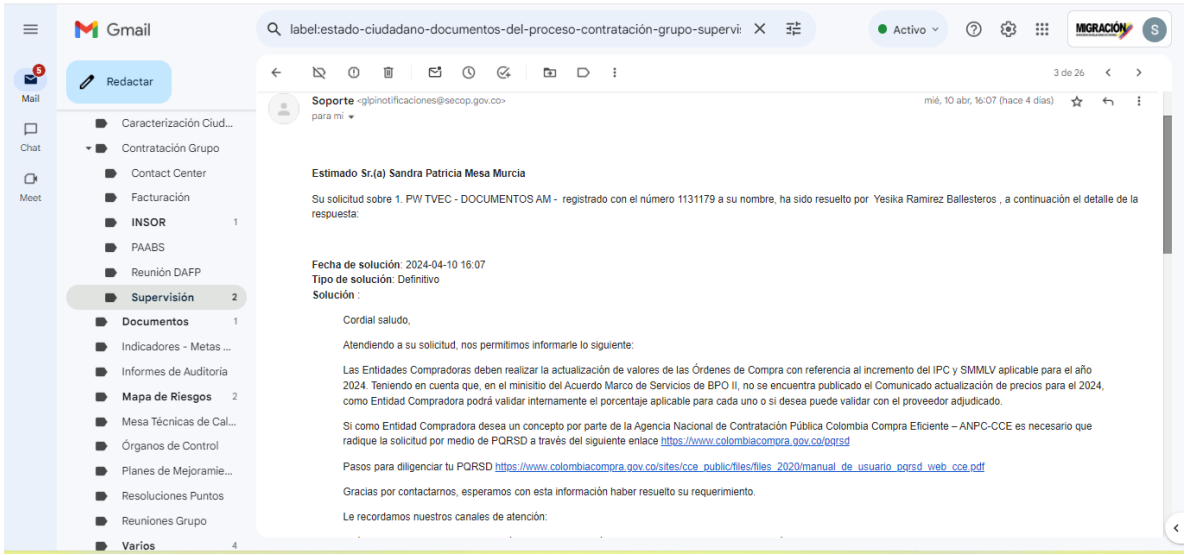
- En cuanto a los incrementos por IPC y SMMLV 2024, se les informó de la consulta realizada a CCE para confirmar la aplicación de la actualización de precios 2024 y se indicó que no procede el cobro de dichos incrementos hasta tanto no se realice la correspondiente modificación de la orden de compra, en caso que aplique la actualización.

  Por lo anterior, se solicitó al proveedor presentar la factura sin incrementos y sin las 28 horas de desarrollo para el ítem bpo02--18 - IT-BPO-48-1, sin embargo, no fue acogida la propuesta. El acta de la reunión se encuentra en el expediente.

12. El día 10 de abril se recibió respuesta de la Mesa de Servicio - Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente a la consulta elevada en relación con la actualización de precios 2024, así:

"*Las Entidades Compradoras deben realizar la actualización de valores de las Órdenes de Compra con referencia al incremento del IPC y SMMLV aplicable para el año 2024. Teniendo en cuenta que, en el minisitio del Acuerdo Marco de Servicios de BPO II, no se encuentra publicado el Comunicado actualización de precios para el 2024, como Entidad Compradora podrá validar internamente el porcentaje aplicable para cada uno o si desea puede validar con el proveedor adjudicado*."





13. Mediante comunicación recibida del 12 de abril, el proveedor solicita aprobación de cambios en plataforma de agendamiento, para la cual se remitió dicha solicitud a la contratista de apoyo a la supervisión para la verificación del antecedente del requerimiento y pertinencia del cambio.

Finalmente, frente a la facturación de los servicios del mes de marzo, la Dirección General consideró necesario la suspensión de las vacaciones de la funcionaria Leydi Martínez, para que retome la Supervisión, adelante las respectivas gestiones con el proveedor y las modificaciones correspondientes a la orden de compra.

Es por ello que, el día 11 de abril, la funcionaria Leydi Martínez realizó reunión con el proveedor para revisar las proyecciones para la modificación de la orden de compra, y comunicó que, con el apoyo de la funcionaria María Cristina Daniels, realizará el agendamiento ante el comité de contratación para presentar la solicitud de modificación.

BALANCE DEL CONTRATO

Durante mi periodo de supervisión no realicé pagos ni adelanté adiciones a la orden de compra.

Valor Orden de Compra	$2.053.298.590,00
Total Pagado a la fecha	$ 871.250.103,01
Saldo	$1.182.048.486,99

La información relacionada en el cuadro corresponde a la información que aparece en los informes de supervisión para el trámite de facturas FE-218, FE-226 y FE-233.

Este informe se emite en cumplimiento de los lineamientos y directrices de la Guía para Supervisores e Interventores de Contratos AGCG.05 de Migración Colombia, la cual hace parte del Sistema Integrado de Gestión de la Entidad.

Cordialmente,



SANDRA PATRICIA MESA MURCIA

CC. 52.206.732 de Bogotá.

20242080002443
Radicado No.: **20242080002443**
Fecha: **2024-04-25**
208 - GRUPO DE ATENCION Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA

Doctor
Rigoberto Niño Corredor
Secretario General
Unidad Administrativa Especial migración Colombia
Ciudad

Ref. Asignación de Supervisión - Contrato de acuerdo marco de precios / orden de compra No. OC 122240 de 2023 suscrito con UNION TEMPORAL ASD/IQ, con NIT No. 9014440763.

Respetado Dr. Rigoberto

En atención al radicado No. 20246230012113 de fecha 24 de abril a través del cual se me designa como supervisora del contrato de la referencia con el objeto de "*Contratar el servicio de Contact Center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, establecidos por Migración Colombia*", me permito solicitar respetuosamente que la misma sea reconsiderada teniendo en cuenta lo siguiente:

1. Que en el Comité de compras realizado el 31 de octubre de 2023, se presentó la necesidad, conveniencia y modalidad del objeto contractual referenciado y formalizado a través de los estudios previos de fecha 30 de octubre de 2023, radicados con número 20232080002863 y que obran en el expediente 20232501410000004E de ORFEO, a cargo de la funcionaria LEIDY ANDREA MARTINEZ GUTIERREZ.

2. Que mediante radicado No, 20246230009413, fuí designada como supervisora del proceso contractual referenciado, teniendo en cuenta que la funcionaria LEIDY ANDREA MARTINEZ GUTIERREZ., se encontraba en periodo de vacaciones. Así mismo, se me comunico que durante este tiempo y hasta la incorporación de nuevo a la entidad de la funcionaria, asumiría la supervisión del Contrato de la referencia, lo que implica la responsabilidad de velar por su correcta ejecución, cumplimiento y desarrollo ejerciendo el control técnico, administrativo, financiero y jurídico.

3. Que de acuerdo a la designación de supervisión "es deber del supervisor de contratos presentar los informes de ejecución y desarrollo de las actividades contractuales mensuales y/o finales o como haya quedado pactado en el contrato de manera cuantitativo y cualitativo Así mismo, la Guía para supervisores e

interventores de contratos (AGCG.05 – Versión 6) señala "*En el evento en que se produzca un remplazo, el supervisor saliente deberá entregar un informe de ejecución del contrato al nuevo supervisor e incluirlo al expediente virtual Orfeo y en la plataforma del SECOP II".*

4. Que para el ejercicio de las funciones de supervisión contractual designada, no conté con el informe de entrega, tal y como lo establece en el numeral 6 de la Guía citada.

5. Que mediante correo electrónico de fecha 5 de abril, recibió del Coordinador de Operaciones Gobierno Jorge Alberto Ardila, la pre factura correspondiente a los servicios prestados en el mes de marzo, periodo en el cual no me encontraba ejerciendo la Supervisión de la orden de compra.

6. Que en el proceso de revisión ítem a ítem de la pre factura correspondiente al mes de marzo, identifiqué que el proveedor en el detalle de productos estaba cobrando a Migración Colombia 28 horas de desarrollo adicionales para el artículo bpo02--18 - IT-BPO-48-1 (Hora desarrollo_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 100 Hora desarrollo), pese a que el total de horas contratadas era de 100 horas y estas habían sido canceladas mediante factura FE-218 (ítem 10).

7. Que el proveedor incluyó en la pre factura incrementos por IPC y SMMLV del 2024, sin que la orden de compra hubiera sido ajustada, tal y como lo establece el Acuerdo Marco de Servicios BPO II, en el numeral 9.2 sobre la actualización de precios de los Servicios BPO.

8. Que con el apoyo del Grupo de Contratos, el día 10 de abril de 2024, se elevó consulta a Colombia Compra Eficiencia, mediante caso número 1131179, con el fin de verificar si procede la actualización de precios 2024, de la siguiente manera: *"Para los pagos vigencia 2024 y de acuerdo a los documentos publicados en el Minisitio del Acuerdo Marco de Colombia Compra Eficiente, dicha Entidad debe actualizar los precios de los servicios BPO, máximo el quinto día hábil del mes de enero del año en curso, comunicación que actualmente no se encuentra visible. Por tal razón se solicita confirmar si procede la actualización de precios para 2024, lo anterior, con el fin de gestionar el pago de las facturas del proveedor en la presente vigencia"*

9. Que atendiendo la función de velar por el cumplimiento del contrato en los términos, plazos, calidades, cantidades, además de la adecuada ejecución de los recursos y ante las situaciones identificadas, como supervisora designada realicé una reunión con el Unión Temporal ASD / IQ, el 10 de abril a las 11:00 am, representada por los señores Jorge Alberto Ardila y Wilson Landazuri, para socializar las observaciones y posibles alternativas para la radicación de la factura del mes de marzo, las cuales no fueron aceptadas, y frente a lo cual el proveedor propuso esperar a que la Supervisora Titular Leydi Andrea Martínez, se reincorporara de su periodo de vacaciones. **Nota**: La documentación de la reunión se encuentra en el Acta No. 0042 de fecha 10 de abril de 2024, aprobada por el proveedor mediante correo electrónico remitido el 15 de abril de 2024, y que además reposa en el expediente de Orfeo señalado.

10. Que mediante correo electrónico de fecha 10 de abril de 2024, recibí respuesta de Colombia Compra Eficiente en los siguientes términos:

"*Las Entidades Compradoras deben realizar la actualización de valores de las Órdenes de Compra con referencia al incremento del IPC y SMMLV aplicable para el año 2024. Teniendo en cuenta que, en el minisitio del Acuerdo Marco de Servicios de BPO II, no se encuentra publicado el Comunicado actualización de precios para el 2024, como Entidad Compradora podrá validar internamente el porcentaje aplicable para cada uno o si desea puede validar con el proveedor adjudicado*."

6. Que de acuerdo con lo comunicado en el oficio radicado No. 20246230009413 asumiría la supervisión de la mencionada orden de compra hasta la incorporación de nuevo a la entidad de la funcionaria Leidy Andrea Martínez.

7. Que hasta la fecha, desde la supervisión titular a cargo de la funcionaria Leidy Andrea Martínez, no se evidencian en el expediente Orfeo las modificaciones contractuales a la orden de compra, según lo establecido por Colombia Compra Eficiente tanto para la actualización de los valores acorde con el incremento del IPC y SMMLV 2024, como para las demás novedades identificadas.

8. Que debido a la falta de documentación sobre la ejecución del proceso contractual no dispongo de información clara y suficiente para presentar adecuadamente la justificación técnica, presupuestal y jurídica, para el respectivo aval del comité de contratación y gestionar la modificación de la orden de compra señalada.

9. Que debido a las inconsistencias identificadas durante mi supervisión, no me encuentro de acuerdo con la forma en la cual se ha venido administrando y ejecutando la orden de compra por parte de la Supervisora titular.

10. Que las situaciones identificadas y documentadas a partir de la revisión de las bases de datos compartidas por el proveedor para la revisión de la facturación, requieren de un seguimiento técnico oportuno y riguroso, con el fin llevar adecuadamente el control de cantidades en la ejecución la orden de compra.

11. Que de acuerdo a la "Guía para el ejercicio de las funciones de Supervisión e Interventoría de los contratos del Estado" de Colombia Compra Eficiente "es recomendable que antes de que la Entidad Estatal designe un funcionario como supervisor, haga un análisis de la carga operativa de quien va a ser designado, para no incurrir en los riesgos derivados de designar como supervisor a un funcionario que no pueda desempeñar esa tarea de manera adecuada".

12. Que actualmente tengo asignadas como funciones orientar la implementación de las políticas de Racionalización, Estandarización y Simplificación de Trámites, y de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción, prestando la asesoría que requieran los procesos para avanzar en su adopción e implementación; el desarrollo de varias actividades para el cumplimiento del Plan de Acción del Proceso Gestión Relación con la Ciudadanía y del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2024; el diligenciamiento y reporte del FURAG, en los plazos y condiciones señaladas por la Oficina de Planeación, para las políticas a cargo como para aquellas que requiera la Coordinadora del Grupo; el apoyo y/o asesoría al proceso en materia de documentación, riesgos, revisiones por la alta dirección, entre otros aspectos que hacen parte del Sistema Integrado de Gestión. Igualmente, soy responsable de los siguientes procesos: "*Contratar la*

implementación de acciones para el fortalecimiento del acceso de la información y comunicación, de la población sorda, mediante el diseño, la elaboración y la actualización del material audiovisual institucional de Migración Colombia" y "*Adquirir servicio de interpretación remoto que garantice la mediación lingüística en lengua de señas colombiana a ciudadanos sordos que se acerquen a los CFSM y PCM de Migración Colombia*", programados para radicarse en el mes de mayo; actividades que requieren de un tiempo de dedicación significativo, lo que me impediría desempeñar adecuadamente la supervisión de la orden de compra.

Por todo lo anterior, y teniendo en cuenta las discrepancias procedimentales, técnicas y financieras, me considero impedida para continuar con la supervisión de la orden de compra mencionada, por lo que amablemente solicito que sea designado el funcionario o funcionaria que cuente con las habilidades e idoneidad para ejercer dicha supervisión.

Atentamente,

SANDRA PATRICIA MESA MURCA
Profesional de Migración

MODIFICACIÓN DE ÓRDENES DE COMPRA

Tienda Virtual del Estado Colombiano

Id Solicitud:	409362
Número de orden de compra a modificar:	122240

Entidad compradora:	Unidad Administrativa Especial Migración Colombia
Nombre del solicitante:	Alejandra Maria Arcos Medina
Proveedor:	UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ
Mecanismo de agregación de demanda:	Servicios BPO II

Tipo de Solicitud:	Modificación de la Orden de Compra
Fecha:	2024-06-06 18:00:18

Campos a Actualizar

Campo	Valor Actual	Nuevo Valor

Cuentas asociadas

Id	Nombre	Código	Segmento 1	Segmento 2
116590	UAEMC	CDP-52923	CDP	52923
114437	UAEMC	VF-77323	VF	77323

Artículos actuales

No	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Cuenta	Total
1	bpo02--1 - IT-BPO-1-1-Troncal SIP_NA_NA_NA_N 40 Mes	6.0	Mes	1120000.00	CDP-52923	6720000.00

2	bpo02--2 - IT-BPO-2-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA 60000 Minuto	6.0	Mes	120000.00	CDP-52923	720000.00
3	bpo02--3 - IT-BPO-4-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional_NA 30000 Minuto	6.0	Mes	1020000.00	CDP-52923	6120000.00
4	bpo02--4 - IT-BPO-6-2-Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_Voz sintética _NA_NA_NA_NA_ 600 Anuncio	1.0	Mes	1200000.00	CDP-52923	1200000.00
5	bpo02--5 - IT-BPO-7-4-Minutos de conexión outbound/Inbound_ entre fijos en el resto del territorio nacional_NA_NA_ 31000 Minuto	6.0	Mes	992000.00	CDP-52923	5952000.00
6	bpo02--6 - IT-BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/Inbound_ de fijo a celular _NA_NA_NA_NA_ 120000 Minuto	6.0	Mes	2400000.00	CDP-52923	14400000.00
7	bpo02--7 - IT-BPO-7-11-Minutos de conexión outbound/Inbound_ de fijo a 018000_NA_NA_N 20000 Minuto	6.0	Mes	1240000.00	CDP-52923	7440000.00
8	bpo02--8 - IT-BPO-7-12-Minutos de conexión outbound/Inbound_ de celular a 018000_NA_NA_N 50000 Minuto	6.0	Mes	3100000.00	CDP-52923	18600000.00

9	bpo02--9 - IT-BPO-8-1-Transferencia de llamadas_NA_NA_40000 Transferencia	6.0	Mes	880000.00	CDP-52923	5280000.00
10	bpo02--10 - IT-BPO-9-1-Mensajes de voz o audio_NA_NA_NA 45000 Minuto	1.0	Mes	1350000.00	CDP-52923	1350000.00
11	bpo02--11 - IT-BPO-10-1-Minuto Virtual Hold_NA_NA_NA_10000 Minuto	6.0	Mes	20000.00	CDP-52923	120000.00
12	bpo02--12 - IT-BPO-11-1-Clic to call_NA_NA_NA_N 6 Licencia Mes	6.0	Mes	12000.00	CDP-52923	72000.00
13	bpo02--13 - IT-BPO-12-1-Web Callback_NA_NA_1 Licencia Mes	6.0	Mes	2000.00	CDP-52923	12000.00
14	bpo02--14 - IT-BPO-13-1-Mailing_NA_NA_N 80000 Correo	6.0	Mes	480000.00	CDP-52923	2880000.00
15	bpo02--15 - IT-BPO-19-1-Transferencia de chat_NA_NA_NA_20000 Transferencia	6.0	Mes	40000.00	CDP-52923	240000.00
16	bpo02--16 - IT-BPO-20-1-Chatbot dumb_NA_NA_NA 45000 Respuesta Chatbot dumb	6.0	Mes	9495000.00	CDP-52923	56970000.00
17	bpo02--17 - IT-BPO-47-2-Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal_NA_N 48 Licencia por canal por Agente	6.0	Mes	8400000.00	CDP-52923	50400000.00
18	bpo02--18 - IT-BPO-48-1-Hora desarrollo_NA_NA 100 Hora desarrollo	1.0	Mes	6800000.00	CDP-52923	6800000.00

19	bpo02--19 - IT-BPO-23-1-Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales_NA_NA_ 400 Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	1.0	Mes	27200000.00	CDP-52923	27200000.00
20	bpo02--20 - IT-BPO-66-3-Servidor de Aplicaciones y Componentes_Ser Large_Mes_Mes_ 1 Mes	6.0	Mes	2500000.00	CDP-52923	15000000.00
21	bpo02--21 - IT-BPO-53-1-VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_NA_NA_N 1 Mes	6.0	Mes	61000.00	CDP-52923	366000.00
22	bpo02--22 - IT-BPO-24-1-Analytics_NA_NA_ 1 Licencia Mes	6.0	Mes	57000.00	CDP-52923	342000.00
23	bpo02--23 - IT-BPO-62-43-Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licenciam Microsoft Office_NA_NA_NA 57 Licencia Mes	6.0	Mes	3762000.00	CDP-52923	22572000.00
24	bpo02--24 - IT-BPO-16-1-Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en una vía_NA_NA_NA_N 50000 Mensaje SMS	6.0	Mes	200000.00	CDP-52923	1200000.00
25	bpo02--25 - IT-BPO-41-1-Distintivo Institucional_NA_N 11 Distintivo	1.0	Mes	1639000.00	VF-77323	1639000.00

26	bpo02--26 - IT-BPO-37-6-Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_ 2 Mes	6.0	Mes	14318000.00	CDP-52923	85908000.00
27	bpo02--27 - IT-BPO-38-7-Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia_ 2 Mes	6.0	Mes	12598000.00	CDP-52923	75588000.00
28	bpo02--28 - IT-BPO-33-1-Agente Minero de Datos_Agente profesional_Jornad Ordinaria _NA_NA_NA_NA - 2 Mes	6.0	Mes	17760000.00	CDP-52923	106560000.00
29	bpo02--29 - IT-BPO-25-46-Agente en Sitio _Agente profesional_Cienci sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Plata_N 2 Mes	6.0	Mes	10508000.00	CDP-52923	63048000.00
30	bpo02--30 - IT-BPO-25-16-Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata_N 37 Mes	6.0	Mes	130869000.00	CDP-52923	785214000.00
31	bpo02--31 - IT-BPO-29-61-Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Ag técnico_En Sitio_Jornada Ordinaria_Plata_N 1 Mes	6.0	Mes	3970000.00	CDP-52923	23820000.00

32	bpo02--32 - IT-BPO-29-541-Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Ag profesional_Cienci de la educación y afines_En Sitio_Jornada Ordinaria_Plata_N 1 Mes	6.0	Mes	5691000.00	CDP-52923	34146000.00
33	bpo02--33 - IT-BPO-32-1-Agente Bilingüe_Técnico_ Sitio_Jornada Ordinaria _Plata_NA_NA - 2 Mes	6.0	Mes	8788000.00	CDP-52923	52728000.00
34	bpo02--34 - IT-BPO-28-46-Agente Front Office sin herramienta_Agent técnico_Jornada Ordinaria_Plata_Z 1_NA_NA - 10 Mes	6.0	Mes	35370000.00	CDP-52923	212220000.00
35	bpo02--35 - IT-BPO-39-1-Formador_Jornada Ordinaria_NA_NA_ 1 Mes	6.0	Mes	5439000.00	CDP-52923	32634000.00
36	bpo02--IVA	1.0	Unidad	327837590.00	CDP-52923	327837590.00

Artículos editados y/o agregados

Tipo	No	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Cuenta	Total
Editado	36	bpo02--IVA	1.00	Unidad	364319834.80	CDP-52923	364319834.80
Nuevo	Nuevo	INCREMENTO POR IPC	1.00	Unidad	14372307.20	VF-77323	14372307.20
Nuevo	Nuevo	INCREMENTO POR IPC	1.00	Unidad	177639507.54	VF-77323	177639507.54

Detalle o justificación de la aclaración

DE ACUERDO AL MEMORANDO 20246100034443 DE FECHA 4 DE JUNIO DE 2024 EL SUPERVISOR SOLICITA ADICION POR VALOR DE 228.494.059.54, EDITANDO EL ITEM 36 DEL IVA Y AGREGANDO DOS ITEMS EN RAZON A EL INCREMENTO POR IPC Y EL INCREMENTO POR SMLMV. SOLICITUD APROBADA EN COMITE DE CONTRATACION DEL 28 DE MAYO DE 2024.

Firmado digitalmente por RIGOBERTO NIÑO CORREDOR

Firma ordenador del gasto

Nombre:RIGOBERTO NIÑO CORREDOR

Documento: 79.321.317 de Bogotá

NIT. 900.477.235-6

Secretario General, nombrado Resolución No. 3400 del 07 de octubre de 2022, y Acta de Posesión No. 0622 del 07 de octubre de 2022, actuando con base en las facultades delegadas mediante Resolución No. 00942 del 2013 del 28 de junio de 2013

Firma de proveedor

Nombre: ARMANDO FLÓREZ PINZÓN

Documento: 3.229.404 de Usaquén

Proyectó: Alejandra María Arcos Medina - Contratista GIT Contratos UAEMC

Revisó: José Clemente Gómez Romero - Coordinador GIT Contratos.

Julián David Peña Martínez – Asesor secretaria general

INFORMACIÓN GENERAL	
NÚMERO DE EXPEDIENTE	20232501410000004E
NÚMERO DEL PROCESO	N/A
TIPO DE CONTRATO	CONTRATO DE ACUERDO MARCO DE PRECIOS
NÚMERO DE CONTRATO / ACEPTACIÓN DE OFERTA / ORDEN DE COMPRA Y AÑO	ORDEN DE COMPRA No. OC 122240 de 2023.
OBJETO	CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA, ESTABLECIDOS POR MIGRACIÓN COLOMBIA.
CONTRATISTA	UNIÓN TEMPORAL ASD- IQ
NIT / C.C.	NIT No. 9014440763
SUPERVISOR	JULIÁN DAVID PEÑA MARTÍNEZ
VALOR INICIAL	$ 2.053.298.590
PLAZO INICIAL	6 MESES
FECHA DE SUSCRIPCIÓN DE CONTRATO / ACEPTACIÓN DE OFERTA / ORDEN DE COMPRA	12 DE DICIEMBRE DE 2023
FECHA DE ACTA DE INICIO	28 DE DICIEMBRE DE 2023
FECHA DE TERMINACIÓN INICIAL DEL CONTRATO	27 DE JUNIO DE 2024
CDP	52923 DE 13 DE SEPTIEMBRE DE 2023 Y 12324 DE 09 DE ENERO DE 2024
RP	218523 DEL 12 DE DICIEMBRE DE 2023 Y 9424 DE 09 DE ENERO DE 2024
PÓLIZAS	**OBJETO DE LA PÓLIZA:** PÓLIZA NO. 73074 ,EXPEDIDA EL 2023-12-13, POR LA COMPAÑÍA DE SEGUROS: BERKLEY INTERNATIONAL SEGUROS COLOMBIA S.A , MEDIANTE LA CUAL SE AMPARA LOS RIESGOS DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO SEÑALADOS POSTERIORMENTE, DE LAS OBLIGACIONES CONTENIDAS EN DE ORDEN DE COMPRA NO OC 122240 DE 2023 , EL CUAL TIENE POR OBJETO: "CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE

COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA, ESTABLECIDOS POR MIGRACIÓN COLOMBIA

Amparos Contratados	Valor Asegurado	Vigencia Desde	Vigencia. Hasta
CALIDAD DEL SERVICIO	307,994,788.50	12/12/2023	27/06/2025
PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES	102.664.929,50	12/12/2023	27/06/2027
CUMPLIMIENTO	205.329.859,00	12/12/2023	27/06/2025

MODIFICACIONES REALIZADAS (en caso que aplique)

FECHA DE LA SOLICITUD	
ADICIÓN No.	N/A
PLAZO FINAL	N/A
TIPO DE MODIFICACIÓN	N/A
VALOR TOTAL	N/A
FECHA DE APROBACIÓN COMITÉ ASESOR DE CONTRATACIÓN	N/A

INFORMACIÓN DE LA MODIFICACIÓN A SOLICITAR	
FECHA DE LA SOLICITUD: 25/05/24	
TIPO DE MODIFICACIÓN	
ADICIÓN No. _1_	$ 228.494.059,54
VALOR DEL CONTRATO LUEGO DE LA PRESENTE ADICIÓN	$2.281.792.649,54
CDP	12324 Fecha Registro: 2024-01-09
FORMA DE PAGO	-
PRÓRROGA No. _____	
FECHA FINAL DEL CONTRATO LUEGO DE LA PRESENTE PRÓRROGA	
SUSPENSIÓN No. _____	N/A

LIBERACIÓN – REDUCCIÓN No. _____	N/A.
VALOR DEL CONTRATO LUEGO DE LA PRESENTE LIBERACIÓN – REDUCCIÓN	N/A
CESIÓN No. _____	N/A
OTRAS MODIFICACIONES (OTROSÍ MODIFICATORIO No. 1)	
FECHA APROBACIÓN COMITÉ ASESOR DE CONTRATACIÓN	

JUSTIFICACIÓN DE MODIFICACIÓN

La orden de compra fue suscrita el doce (12) de diciembre de 2023, iniciando su ejecución el veintiocho (28) de diciembre de 2023, en la cual se incluyeron treinta y cinco (35) ítems que se liquidaron conforme los valores que se encontraban vigentes para 2023. Sin embargo, teniendo en cuenta que hasta el veinticinco (25) de diciembre de 2023 se podían colocar ordenes de compra la Tienda Virtual del Estado (TVE- Colombia Compra Eficiente) al iniciar la vigencia 2024 no realizó la actualización de precios en el catálogo de la Tienda Virtual del Estado Colombiano con relación a la variación del SMLMV y del IPC del Año 2023, por lo cual, siendo una obligación de la Entidad Compradora realizar los reajustes, y que a la fecha de presentación de esta solicitud no se ha realizado, se requiere realizar el reajuste y adicionar los recursos que amparen tal obligación, en cumplimiento del numeral 2 de la cláusula 10 del contrato para el Acuerdo Marco de Servicios BPO II por parte de las Entidades Compradoras, que a la letra indica:

9.2. Actualización de precios de los Servicios BPO (sic)

Colombia Compra Eficiente realizará los siguientes ajustes del Catálogo durante la ejecución del Acuerdo Marco:

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

(b) Colombia Compra Eficiente actualizará anualmente, contado a partir de la fecha de firma del Acuerdo Marco el Precio de los Servicios BPO que dentro de su precio no incluyan la remuneración de un Agente, con la variación anual del Índice de Precios al Consumidor publicado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) del año inmediatamente anterior. Las Órdenes de Compra Vigentes y las Cotizaciones en curso deben ajustarse con el incremento del Índice de Precios al Consumidor.

(c) Colombia Compra Eficiente debe actualizar el precio del Servicio BPO según los cambios en la normativa aplicable. Colombia Compra Eficiente tiene cinco (5) días hábiles para

realizar los ajustes que sean notificados por un Proveedor y que estén regulados en la normativa. Los Proveedores pueden no cotizar a las Solicitudes de Cotización que cierran durante los cinco (5) días que estén realizando las actualizaciones de precios."

Por lo anteriormente descrito se requiere realizar la adición la Orden de Compra Vigente para ajustarse con el incremento del SMLMV y del IPC

1. Se solicita adicionar a la orden de compra 122240 de 2023, un valor de $ 228.494.059,54 que corresponde al incremento del SMLMV (12,69%) y el incremento del Índice de Precios al consumidor (9.28%) decretado por el Gobierno Nacional durante 2024. Lo anterior en cumplimiento de la *"Clausula 10. Actualización de precios y artículos de Catálogo del Acuerdo Marco para la prestación de servicios BPO II CCE-025-AMP-2021"* de la siguiente forma:

   Los ítems que fueron pagados totalmente en el mes de diciembre de 2023, no son sujetos de reajuste por concepto de IPC, ni SMLMV, que corresponde a

1.1.	Valor a adicionar sin IVA	$192.011.814,74
1.1.1.	Valor incremento por IPC	$14.372.307,20
1.1.2.	Valor incremento por SMLMV	$177.639.507,54
1.2.	Valor del IVA	$36.482.244,80
1.3.	Valor Total Incrementos	**$228.494.059,54**

   1.4. Agregar un ítem de ajuste al Índice de Precios al consumidor (IPC 2024: 9.28%) a los ítems 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 14, 15, 16, 19 y 24 de la orden de compra actual la cual se encuentra publicada en la plataforma de Colombia Compra Eficiente por valor de $14.372.307,20

   1.5. Agregar un ítem de ajuste al Salario Mínimo Mensual Legal Vigente (SMLMV 2024: 12,69%) a los ítems 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34 y 35 de la Orden de Compra, por un valor de $177.639.507,54

   1.6. Adicionar el IVA del total de la orden de compra en $37.013.642,47 adicional, en razón al ajuste de los incrementos anteriores.

   Valor Inicial de la Orden de Compra 122240 de 2023 $ 2.053.298.590,00, valor de la adición IPC y SMLMV $ 228.494.059,54, siendo el valor de la orden de compra después del reajuste $2.281.792.649,54, en cada uno de los ítems:

TIPO	No	Articulo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
editado	36	bpo02--IVA	1	Unidad	$364.319.834,80	$364.319.834,80
nuevo	37	INCREMENTO POR IPC	1	Unidad	$14.372.307,20	$14.372.307,20
nuevo	38	INCREMENTO POR SMLMV	1	Unidad	$177.639.507,54	$177.639.507,54

VALOR ADICIÓN	$192.011.814,74
IVA	$36.482.244,80
TOTAL	**$228.494.059,54**

Que la presente solicitud fue presentada, sustentada y recomendada por los miembros del comité asesor de contratación llevado a cabo el veintiocho (28) de mayo de 2024, decisión que fue acogida por el Ordenador del Gasto.

ANEXOS

ASESOR DESPACHO
SUPERVISOR DE CONTRATO

https://colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/tecnologia/servicios-de-bpo-ii



Servicios de BPO II

CCE-025-AMP-2021

proceso CCENEG-033-01-2020
De Enero 26, 2021 hasta Diciembre 25, 2023

▾ El objeto del Acuerdo Marco es establecer:

El objeto del Acuerdo Marco es establecer: (i) las condiciones para la contratación de los Servicios de BPO al amparo del Acuerdo Marco y la prestación de los Servicios de BPO por parte de los Proveedores; (ii) las condiciones en las cuales las Entidades Compradoras se vinculan al Acuerdo Marco y adquieren los Servicios de BPO; y (iii) las condiciones para el pago de los Servicios de BPO por parte de las Entidades Compradoras.

▾ Condiciones del Acuerdo Marco de Precio:

Al comprar a través de la Tienda Virtual de Estado Colombiano (TVEC) y del Acuerdo Marco, las entidades estatales pueden: Adquirir los servicios de BPO en los Lotes: Lote 1 (Infraestructura en la Nube privada o pública y herramientas de machine learning y omnicanalidad) o Lote 2 (Infraestructura en la centro de datos propio del proveedor y herramientas multicanal)

Minuta Acuerdo Marco Servicios BPO II: CCE-025-AMP-2021

Documentos del Proceso: CCENEG-033-01-2020

Documentos Primera Generación AMP Servicios BPO

Fecha máxima para colocar órdenes de compra
25/12/2023

Vigencia máxima para ejecutar las órdenes de compra:
25/12/2024

ORDEN DE COMPRA 122240

Información general

Estado Emitido

Fecha de la orden 12/12/2023

Solicitud núm. 206898

Solicitante Alejandra Maria Arcos Medina

Enviar Al Usuario Alejandra Maria Arcos Medina

Entidad UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

N.I.T. 900477235

Justificación Contratar el servicio de Contact Center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, establecidos por Migración Colombia.

Instrumento de Agregación de Demanda Servicios BPO II

Supervisor de la Orden de Compra LEIDY ANDREA MARTINEZ GUTIERREZ

Teléfono Supervisor 6055454

Fecha de vencimiento (Orden de compra) 27/06/2024

Especificaciones adicionales de Entrega Ninguno

Gravámenes adicionales Ninguno

Dirección

Dirección a Calle 26 No 59 – 51 Piso 4 Edificio Argos Torre 3, Oficina Tecnologías de la Información
BOGOTÁ 57
Colombia
A la atención de: Leidy Andrea Martinez Gutierrez

Proveedor

Nombre UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

Dirección Principal CL 32 13 07
Bogota

Teléfono (Del Trabajo) +57 (1) 5931990

Teléfono (Celular) +57 (1) 3006845846

ORDEN DE COMPRA PARA MODIFICAR

No	Articulo	Cantidad	Unidad	Precio	Total sin IVA
1	bpo02--1 - IT-BPO-1-1-Troncal SIP_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 40 Mes	6.00	Mes	1.120.000,00	6.720.000,00
2	bpo02--2 - IT-BPO-2-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 60000 Minuto	6.00	Mes	120.000,00	720.000,00
3	bpo02--3 - IT-BPO-4-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 30000 Minuto	6.00	Mes	1.020.000,00	6.120.000,00
4	bpo02--4 - IT-BPO-6-2-Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_Voz sintética _NA_NA_NA_NA_NA - 600 Anuncio	1.00	Mes	1.200.000,00	1.200.000,00
5	bpo02--5 - IT-BPO-7-4-Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional_NA_NA_NA_NA_NA - 31000 Minuto	6.00	Mes	992.000,00	5.952.000,00
6	bpo02--6 - IT-BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular _NA_NA_NA_NA_NA - 120000 Minuto	6.00	Mes	2.400.000,00	14.400.000,00
7	bpo02--7 - IT-BPO-7-11-Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de fijo a 018000_NA_NA_NA_NA_NA - 20000 Minuto	6.00	Mes	1.240.000,00	7.440.000,00
8	bpo02--8 - IT-BPO-7-12-Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de celular a 018000_NA_NA_NA_NA_NA - 50000 Minuto	6.00	Mes	3.100.000,00	18.600.000,00
9	bpo02--9 - IT-BPO-8-1-Transferencia de llamadas_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 40000 Transferencia	6.00	Mes	880.000,00	5.280.000,00
10	bpo02--10 - IT-BPO-9-1-Mensajes de voz o audio_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 45000 Minuto	1.00	Mes	1.350.000,00	1.350.000,00
11	bpo02--11 - IT-BPO-10-1-Minuto Virtual Hold_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 10000 Minuto	6.00	Mes	20.000,00	120.000,00
12	bpo02--12 - IT-BPO-11-1-Clic to call_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 6 Licencia Mes	6.00	Mes	12.000,00	72.000,00
13	bpo02--13 - IT-BPO-12-1-Web Callback_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes	6.00	Mes	2.000,00	12.000,00
14	bpo02--14 - IT-BPO-13-1-Mailing_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 80000 Correo	6.00	Mes	480.000,00	2.880.000,00
15	bpo02--15 - IT-BPO-19-1-Transferencia de chat_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 20000 Transferencia	6.00	Mes	40.000,00	240.000,00

No	Articulo	Cantidad	Unidad	Precio	Total sin IVA
16	bpo02--16 - IT-BPO-20-1-Chatbot dumb_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 45000 Respuesta Chatbot dumb	6.00	Mes	9.495.000,00	56.970.000,00
17	bpo02--17 - IT-BPO-47-2-Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal_NA_NA_NA_NA_NA - 48 Licencia por canal por Agente	6.00	Mes	8.400.000,00	50.400.000,00
18	bpo02--18 - IT-BPO-48-1-Hora desarrollo_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 100 Hora desarrollo	1.00	Mes	6.800.000,00	6.800.000,00
19	bpo02--19 - IT-BPO-23-1-Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 400 Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	1.00	Mes	27.200.000,00	27.200.000,00
20	bpo02--20 - IT-BPO-66-3-Servidor de Aplicaciones y Componentes_Servidor Large_Mes_Mes_Mes_Mes_Mes - 1 Mes	6.00	Mes	2.500.000,00	15.000.000,00
21	bpo02--21 - IT-BPO-53-1-VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	6.00	Mes	61.000,00	366.000,00
22	bpo02--22 - IT-BPO-24-1-Analytics_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes	6.00	Mes	57.000,00	342.000,00
23	bpo02--23 - IT-BPO-62-43-Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licenciamiento Microsoft Office_NA_NA_NA_NA_NA - 57 Licencia Mes	6.00	Mes	3.762.000,00	22.572.000,00
24	bpo02--24 - IT-BPO-16-1-Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en una vía_NA_NA_NA_NA_NA - 50000 Mensaje SMS	6.00	Mes	200.000,00	1.200.000,00
25	bpo02--25 - IT-BPO-41-1-Distintivo Institucional_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 11 Distintivo	1.00	Mes	1.639.000,00	1.639.000,00
26	bpo02--26 - IT-BPO-37-6-Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 2 Mes	6.00	Mes	14.318.000,00	85.908.000,00
27	bpo02--27 - IT-BPO-38-7-Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 2 Mes	6.00	Mes	12.598.000,00	75.588.000,00
28	bpo02--28 - IT-BPO-33-1-Agente Minero de Datos_Agente profesional_Jornada Ordinaria _NA_NA_NA_NA - 2 Mes	6.00	Mes	17.760.000,00	106.560.000,00
29	bpo02--29 - IT-BPO-25-46-Agente en Sitio _Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA - 2 Mes	6.00	Mes	10.508.000,00	63.048.000,00
30	bpo02--30 - IT-BPO-25-16-Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA_NA - 37 Mes	6.00	Mes	130.869.000,00	785.214.000,00

No	Articulo	Cantidad	Unidad	Precio	Total sin IVA
31	bpo02--31 - IT-BPO-29-61-Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente técnico_En Sitio_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA - 1 Mes	6.00	Mes	3.970.000,00	23.820.000,00
32	bpo02--32 - IT-BPO-29-541-Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente profesional_Ciencias de la educación y afines_En Sitio_Jornada Ordinaria_Plata_NA - 1 Mes	6.00	Mes	5.691.000,00	34.146.000,00
33	bpo02--33 - IT-BPO-32-1-Agente Bilingüe_Técnico_En Sitio_Jornada Ordinaria _Plata_NA_NA - 2 Mes	6.00	Mes	8.788.000,00	52.728.000,00
34	bpo02--34 - IT-BPO-28-46-Agente Front Office sin herramienta_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata_Zona 1_NA_NA - 10 Mes	6.00	Mes	35.370.000,00	212.220.000,00
35	bpo02--35 - IT-BPO-39-1-Formador_Jornada Ordinaria_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	6.00	Mes	5.439.000,00	32.634.000,00
36	bpo02--IVA	1.00	Unidad	$364.319.834,80	$364.319.834,80
37	INCREMENTO POR IPC	1	1	$ 14.372.307,20	$ 14.372.307,20
38	INCREMENTO POR SMLMV	1	1	$177.639.507,54	$ 177.639.507,54
				Total	$2.281.792.649,54

Código	Articulo	Cantidad	Unidad	Valor mes sin iva	Total	Cantidad mensual	Catidad total a ejecutar OC	valor unitario 2023 Antes de Iva	Valor Incemento por unidad 2024	Valor unitario 2024 con incremento	Valor total del incremento 2024	Autorizado incremento?	Valor incremento Autorizado
bpo02--1 -	Troncal SIP_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 40	6	Mes	$ 1.120.000,00	$ 7.996.800,00	40	240	$ 28.000,00	$ 2.598,40	$ 30.598,40	$ 623.616,00	No, se realizó pago total en diciembre	
bpo02--2 -	Minuto IVR (Interactive Voice Response) -	6	Mes	$ 120.000,00	$ 856.800,00	60.000	360.000	$ 2,00	$ 0,19	$ 2,19	$ 66.816,00	si	$ 66.816,00
bpo02--3 -	Minuto IVR (Interactive Voice Response)	6	Mes	$ 1.020.000,00	$ 7.282.800,00	30.000	180.000	$ 34,00	$ 3,16	$ 37,16	$ 567.936,00	si	$ 567.936,00
bpo02--4 -	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice	1	Mes	$ 1.200.000,00	$ 1.428.000,00	600	600	$ 2.000,00	$ 185,60	$ 2.185,60	$ 111.360,00	No, item para pago única vez	
bpo02--5 -	Minutos de conexión	6	Mes	$ 992.000,00	$ 7.082.880,00	31.000	186.000	$ 32,00	$ 2,97	$ 34,97	$ 552.345,60	si	$ 552.345,60
bpo02--6 -	Minutos de conexión	6	Mes	$ 2.400.000,00	$ 17.136.000,00	120.000	720.000	$ 20,00	$ 1,86	$ 21,86	$ 1.336.320,00	si	$ 1.336.320,00
bpo02--7 -	Minutos de conexión	6	Mes	$ 1.240.000,00	$ 8.853.600,00	20.000	120.000	$ 62,00	$ 5,75	$ 67,75	$ 690.432,00	si	$ 690.432,00
bpo02--8 -	Minutos de conexión	6	Mes	$ 3.100.000,00	$ 22.134.000,00	50.000	300.000	$ 62,00	$ 5,75	$ 67,75	$ 1.726.080,00	si	$ 1.726.080,00
bpo02--9 -	Transferencia de	6	Mes	$ 880.000,00	$ 6.283.200,00	40.000	240.000	$ 22,00	$ 2,04	$ 24,04	$ 489.984,00	si	$ 489.984,00
bpo02--10 -	Mensajes de voz o	1	Mes	$ 1.350.000,00	$ 1.606.500,00	45.000	45.000	$ 30,00	$ 2,78	$ 32,78	$ 125.280,00	No, item para pago única vez	
bpo02--11 -	Minuto Virtual	6	Mes	$ 20.000,00	$ 142.800,00	10.000	60.000	$ 2,00	$ 0,19	$ 2,19	$ 11.136,00	si	$ 11.136,00
bpo02--12 -	Clic to call_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 6	6	Mes	$ 12.000,00	$ 85.680,00	6	36	$ 2.000,00	$ 185,60	$ 2.185,60	$ 6.681,60	No, se realizó pago total en diciembre	
bpo02--13 -	Web Callback_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1	6	Mes	$ 2.000,00	$ 14.280,00	1	6	$ 2.000,00	$ 185,60	$ 2.185,60	$ 1.113,60	No, se realizó pago total en diciembre	
bpo02--14 -	Mailing_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 80000	6	Mes	$ 480.000,00	$ 3.427.200,00	80.000	480.000	$ 6,00	$ 0,56	$ 6,56	$ 267.264,00	si	$ 267.264,00
bpo02--15 -	Transferencia de	6	Mes	$ 40.000,00	$ 285.600,00	20.000	120.000	$ 2,00	$ 0,19	$ 2,19	$ 22.272,00	si	$ 22.272,00
bpo02--16 -	Chatbot dumb_NA_NA_NA_NA_NA_NA -	6	Mes	$ 9.495.000,00	$ 67.794.300,00	45.000	270.000	$ 211,00	$ 19,58	$ 230,58	$ 5.286.816,00	si	$ 5.286.816,00
bpo02--17 -	Plataforma de Centro de Contacto para	6	Mes	$ 8.400.000,00	$ 59.976.000,00	48	288	$ 175.000,00	$ 16.240,00	$ 191.240,00	$ 4.677.120,00	No, se realizó pago total en diciembre	
bpo02--18 -	Hora desarrollo_NA_NA_NA_NA_NA_NA -	1	Mes	$ 6.800.000,00	$ 8.092.000,00	100	100	$ 68.000,00	$ 6.310,40	$ 74.310,40	$ 631.040,00	No, item para pago única vez	
bpo02--19 -	Hora desarrollo para Integraciones y	1	Mes	$ 27.200.000,00	$ 32.368.000,00	400	514	$ 68.000,00	$ 6.310,40	$ 74.310,40	$ 3.243.545,60	si	$ 3.243.545,60
bpo02--20 -	Servidor de Aplicaciones y	6	Mes	$ 2.500.000,00	$ 17.850.000,00	1	6	$ 2.500.000,00	$ 232.000,00	$ 2.732.000,00	$ 1.392.000,00	No, se realizó pago total en diciembre	
bpo02--21 -	VPN (Virtual Private Network) - Red	6	Mes	$ 61.000,00	$ 435.540,00	1	6	$ 61.000,00	$ 5.660,80	$ 66.660,80	$ 33.964,80	No, se realizó pago total en diciembre	
bpo02--22 -	Analytics_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1	6	Mes	$ 57.000,00	$ 406.980,00	1	6	$ 57.000,00	$ 5.289,60	$ 62.289,60	$ 31.737,60	No, se realizó pago total en diciembre	
bpo02--23 -	Componentes complemento Puesto de	6	Mes	$ 3.762.000,00	$ 26.860.680,00	57	342	$ 66.000,00	$ 6.124,80	$ 72.124,80	$ 2.094.681,60	No, se realizó pago total en diciembre	
bpo02--24 -	Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS	6	Mes	$ 200.000,00	$ 1.428.000,00	50.000	300.000	$ 4,00	$ 0,37	$ 4,37	$ 111.360,00	si	$ 111.360,00
bpo02--25 -	Distintivo	1	Mes	$ 1.639.000,00	$ 1.950.410,00	11	11	$ 149.000,00	$ 13.827,20	$ 162.827,20	$ 152.099,20	No, item para pago única vez	
bpo02--26 -	Supervisor Servicios BPO_Jornada	6	Mes	$ 14.318.000,00	$ 102.230.520,00	2	12	$ 7.159.000,00	$ 864.019,71	$ 8.023.019,71	$ 10.368.236,52	si	$ 10.368.236,52
bpo02--27 -	Líder de calidad_Jornada	6	Mes	$ 12.598.000,00	$ 89.949.720,00	2	12	$ 6.299.000,00	$ 760.226,31	$ 7.059.226,31	$ 9.122.715,72	si	$ 9.122.715,72
bpo02--28 -	Agente Minero de Datos_Agente	6	Mes	$ 17.760.000,00	$ 126.806.400,00	2	12	$ 8.880.000,00	$ 1.071.727,20	$ 9.951.727,20	$ 12.860.726,40	si	$ 12.860.726,40
bpo02--29 -	Agente en Sitio _Agente	6	Mes	$ 10.508.000,00	$ 75.027.120,00	2	12	$ 5.254.000,00	$ 634.105,26	$ 5.888.105,26	$ 7.609.263,12	si	$ 7.609.263,12
bpo02--30 -	Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada	6	Mes	$ 130.869.000,00	$ 934.404.660,00	37	222	$ 3.537.000,00	$ 426.880,53	$ 3.963.880,53	$ 94.767.477,66	si	$ 94.767.477,66
bpo02--31 -	Agente con dominio en lenguaje de señas	6	Mes	$ 3.970.000,00	$ 28.345.800,00	1	6	$ 3.970.000,00	$ 479.139,30	$ 4.449.139,30	$ 2.874.835,80	si	$ 2.874.835,80
bpo02--32 -	Agente con dominio en lenguaje de señas	6	Mes	$ 5.691.000,00	$ 40.633.740,00	1	6	$ 5.691.000,00	$ 686.846,79	$ 6.377.846,79	$ 4.121.080,74	si	$ 4.121.080,74
bpo02--33 -	Agente Bilingüe_Técnico_En Sitio_Jornada	6	Mes	$ 8.788.000,00	$ 62.746.320,00	2	12	$ 4.394.000,00	$ 530.311,86	$ 4.924.311,86	$ 6.363.742,32	si	$ 6.363.742,32
bpo02--34 -	Agente Front Office sin	6	Mes	$ 35.370.000,00	$ 252.541.800,00	10	60	$ 3.537.000,00	$ 426.880,53	$ 3.963.880,53	$ 25.612.831,80	si	$ 25.612.831,80
bpo02--35 -	Formador_Jornada	6	Mes	$ 5.439.000,00	$ 38.834.460,00	1	6	$ 5.439.000,00	$ 656.432,91	$ 6.095.432,91	$ 3.938.597,46	si	$ 3.938.597,46
										Subtotal	$ 201.892.509,14	Subtotal	$ 192.011.814,74
										Iva	$ 38.359.576,74	Iva	$ 36.482.244,80
										Total	$ 240.252.085,88	**Valor Total Incrementos**	**$ 228.494.059,54**

INCREMENTO POR IPC	$ 14.372.307,20
INCREMENTO POR SMMLV	$ 177.639.507,54
IVA	$ 36.482.244,80
TOTAL	**$ 228.494.059,54**

Colombia COMPRA EFICIENTE
¿Qué necesita?
AA 0

Orden de compra 122240

Versión 2 (Actual) 12 Jun - admin ad...

Información general

Estado Emitido - Envío por correo electrónico

Fecha de la orden 12/12/23

Fecha de revisión 12/06/24

Solicitud núm. 206898

Solicitante Alejandra Maria Arcos Medina

Enviar al usuario Alejandra Maria Arcos Medina

Entidad UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

Términos de pago Según el acuerdo marco

Entidad Compradora 2 Ninguno/a

Justificación Contratar el servicio de Contact Center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, establecidos por Migración Colombia.

Instrumento de Agregación de Demanda Servicios BPO II

Asociado al Acuerdo de Paz No

Supervisor de la Orden de Compra LEIDY ANDREA MARTINEZ GUTIERREZ

Telefono Supervisor 6055454

Fecha de vencimiento (Orden de compra) 27/06/24

Especificaciones adicionales de Entrega Ninguno/a

Gravámenes adicionales Ninguno/a

N.I.T. 900477235

Tipo de cambio Revisión

Datos adjuntos

- CDP_2023.pdf
- CDP_AUTORIZACION_VF.pdf
- ESTUDIOS_PREVIOS_FINALES.pdf
- EVALUACION.pdf
- https://www.colombiacompra.gov.co/sites…

Envío

Dirección a Calle 26 No 59 – 51 Piso 4 Edificio Argos Torre 3, Oficina Tecnologías de la Información
57 BOGOTÁ
Colombia
A la atención de: Leidy Andrea Martinez Gutierrez

Términos Según el acuerdo marco

Proveedor

Nombre UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

Dirección principal CL 32 13 07
Bogota

Teléfono (del trabajo) +57 1 5931990

Teléfono (celular) +57 1 3006845846

Se abrió el mensaje de correo electrónico. No

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-1-1-Troncal SIP_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 40 Mes	6	Mes	1.120.000,00 COP	6.720.000,00 COP

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

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

Número de parte del fabricante	Se requiere aprobación del recibo	Ahorro (%)	Entidad
Ninguno/a	No	0 (cambio)	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

Cuenta **Período**

112.000,00 COP (1,667%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **CDP-52923**
6.608.000,00 COP (98,333%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **VF-77323**

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
2		bpo02--2 - IT-BPO-2-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 60000 Minuto	6	Mes	120.000,00 COP	720.000,00 COP

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

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

Número de parte del fabricante	Se requiere aprobación del recibo	Ahorro (%)	Entidad
Ninguno/a	No	0 (cambio)	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

Cuenta **Período**

487.480,67 COP (67,706%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **CDP-52923**
232.519,33 COP (32,294%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **VF-77323**

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
3		bpo02--3 - IT-BPO-4-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 30000 Minuto	6	Mes	1.020.000,00 COP	6.120.000,00 COP

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

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

Número de parte del fabricante	Se requiere aprobación del recibo	Ahorro (%)	Entidad
Ninguno/a	No	0 (cambio)	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

Cuenta **Período**

102.000,00 COP (1,667%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **CDP-52923**
6.018.000,00 COP (98,333%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **VF-77323**

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
4		bpo02--4 - IT-BPO-6-2-Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_Voz sintética _NA_NA_NA_NA_NA - 600 Anuncio	1	Mes	1.200.000,00 COP	1.200.000,00 COP

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

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

Número de parte del fabricante	Se requiere aprobación del recibo	Ahorro (%)	Entidad
Ninguno/a	No	0 (cambio)	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

Cuenta	Período
Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia UAEMC CDP-52923	

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
5		bpo02--5 - IT-BPO-7-4-Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional_NA_NA_NA_NA_NA - 31000 Minuto	6	Mes	992.000,00 COP	5.952.000,00 COP

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

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

Número de parte del fabricante	Se requiere aprobación del recibo	Ahorro (%)	Entidad
Ninguno/a	No	0 (cambio)	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

Cuenta	Período
99.200,00 COP (1,667%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **CDP-52923** **5.852.800,00 COP** (98,333%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **VF-77323**	

	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 - 120000 Minuto	6	Mes	2.400.000,00 COP	14.400.000,00 COP

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

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

Número de parte del fabricante	Se requiere aprobación del recibo	Ahorro (%)	Entidad
Ninguno/a	No	0 (cambio)	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

Cuenta	Período
240.000,00 COP (1,667%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **CDP-52923** **14.160.000,00 COP** (98,333%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **VF-77323**	

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
7		bpo02--7 - IT-BPO-7-11-Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de fijo a 018000_NA_NA_NA_NA_NA - 20000 Minuto	6	Mes	1.240.000,00 COP	7.440.000,00 COP

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

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

Número de parte del fabricante	Se requiere aprobación del recibo	Ahorro (%)	Entidad
Ninguno/a	No	0 (cambio)	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

Cuenta **Período**

124.000,00 COP (1,667%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **CDP-52923**
7.316.000,00 COP (98,333%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **VF-77323**

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
8		bpo02--8 - IT-BPO-7-12-Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de celular a 018000_NA_NA_NA_NA_NA - 50000 Minuto	6	Mes	3.100.000,00 COP	18.600.000,00 COP

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

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

Número de parte del fabricante	Se requiere aprobación del recibo	Ahorro (%)	Entidad
Ninguno/a	No	0 (cambio)	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

Cuenta **Período**

310.000,00 COP (1,667%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **CDP-52923**
18.290.000,00 COP (98,333%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **VF-77323**

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
9		bpo02--9 - IT-BPO-8-1-Transferencia de llamadas_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 40000 Transferencia	6	Mes	880.000,00 COP	5.280.000,00 COP

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

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

Número de parte del fabricante	Se requiere aprobación del recibo	Ahorro (%)	Entidad
Ninguno/a	No	0 (cambio)	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

88.000,00 COP (1,667%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **CDP-52923**
5.192.000,00 COP (98,333%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **VF-77323**

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
10		bpo02--10 - IT-BPO-9-1-Mensajes de voz o audio_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 45000 Minuto	1	Mes	1.350.000,00 COP	1.350.000,00 COP

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

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

Número de parte del fabricante	Se requiere aprobación del recibo	Ahorro (%)	Entidad
Ninguno/a	No	0 (cambio)	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

Cuenta

135.000,00 COP (10%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **CDP-52923**
1.215.000,00 COP (90%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **VF-77323**

Período

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
11		bpo02--11 - IT-BPO-10-1-Minuto Virtual Hold_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 10000 Minuto	6	Mes	20.000,00 COP	120.000,00 COP

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

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

Número de parte del fabricante	Se requiere aprobación del recibo	Ahorro (%)	Entidad
Ninguno/a	No	0 (cambio)	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

Cuenta

2.000,00 COP (1,667%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **CDP-52923**
118.000,00 COP (98,333%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **VF-77323**

Período

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
12		bpo02--12 - IT-BPO-11-1-Clic to call_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 6 Licencia Mes	6	Mes	12.000,00 COP	72.000,00 COP

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

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

Número de parte del fabricante	Se requiere aprobación del recibo	Ahorro (%)	Entidad
Ninguno/a	No	0 (cambio)	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION

Cuenta	Período
1.200,00 COP (1,667%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **CDP-52923** **70.800,00 COP** (98,333%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **VF-77323**	

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
13		bpo02--13 - IT-BPO-12-1-Web Callback_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes	6	Mes	2.000,00 COP	12.000,00 COP

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

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

Número de parte del fabricante	Se requiere aprobación del recibo	Ahorro (%)	Entidad
Ninguno/a	No	0 (cambio)	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

Cuenta	Período
200,00 COP (1,667%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **CDP-52923** **11.800,00 COP** (98,333%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **VF-77323**	

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
14		bpo02--14 - IT-BPO-13-1-Mailing_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 80000 Correo	6	Mes	480.000,00 COP	2.880.000,00 COP

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

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

Número de parte del fabricante	Se requiere aprobación del recibo	Ahorro (%)	Entidad
Ninguno/a	No	0 (cambio)	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

Cuenta	Período
Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia UAEMC CDP-52923	

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
15		bpo02--15 - IT-BPO-19-1-Transferencia de chat_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 20000 Transferencia	6	Mes	40.000,00 COP	240.000,00 COP

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

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

Número de parte del fabricante	Se requiere aprobación del recibo	Ahorro (%)	Entidad

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

Cuenta **Período**

Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia
UAEMC
CDP-52923

16	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
		bpo02--16 - IT-BPO-20-1-Chatbot dumb_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 45000 Respuesta Chatbot dumb	6	Mes	9.495.000,00 COP	56.970.000,00 COP

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

Número de parte del proveedor	Número de pieza auxiliar del proveedor	Mercancía	Nombre del fabricante
Ninguno/a	Ninguno/a	Servicios BPO II	Ninguno/a
Número de parte del fabricante	**Se requiere aprobación del recibo**	**Ahorro (%)**	**Entidad**
Ninguno/a	No	0 (cambio)	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

Cuenta **Período**

949.500,00 COP (1,667%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **CDP-52923**
56.020.500,00 COP (98,333%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **VF-77323**

17	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
		bpo02--17 - IT-BPO-47-2-Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal_NA_NA_NA_NA_NA - 48 Licencia por canal por Agente	6	Mes	8.400.000,00 COP	50.400.000,00 COP

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

Número de parte del proveedor	Número de pieza auxiliar del proveedor	Mercancía	Nombre del fabricante
Ninguno/a	Ninguno/a	Servicios BPO II	Ninguno/a
Número de parte del fabricante	**Se requiere aprobación del recibo**	**Ahorro (%)**	**Entidad**
Ninguno/a	No	0 (cambio)	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

Cuenta **Período**

Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia
UAEMC
CDP-52923

18	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
		bpo02--18 - IT-BPO-48-1-Hora desarrollo_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 100 Hora desarrollo	1	Mes	6.800.000,00 COP	6.800.000,00 COP

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

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

Número de parte del fabricante	Se requiere aprobación del recibo	Ahorro (%)	Entidad
Ninguno/a	No	0 (cambio)	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

Cuenta	Período
Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia UAEMC CDP-52923	

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
19		bpo02--19 - IT-BPO-23-1-Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 400 Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	1	Mes	27.200.000,00 COP	27.200.000,00 COP

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

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

Número de parte del fabricante	Se requiere aprobación del recibo	Ahorro (%)	Entidad
Ninguno/a	No	0 (cambio)	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

Cuenta	Período
Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia UAEMC CDP-52923	

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
20		bpo02--20 - IT-BPO-66-3-Servidor de Aplicaciones y Componentes_Servidor Large_Mes_Mes_Mes_Mes_Mes - 1 Mes	6	Mes	2.500.000,00 COP	15.000.000,00 COP

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

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

Número de parte del fabricante	Se requiere aprobación del recibo	Ahorro (%)	Entidad
Ninguno/a	No	0 (cambio)	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

Cuenta	Período
Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia UAEMC CDP-52923	

	bpo02--21 - IT-BPO-53-1-VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	6	Mes	61.000,00 COP	366.000,00 COP	

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

Número de parte del proveedor	Número de pieza auxiliar del proveedor	Mercancía	Nombre del fabricante
Ninguno/a	Ninguno/a	Servicios BPO II	Ninguno/a
Número de parte del fabricante	**Se requiere aprobación del recibo**	**Ahorro (%)**	**Entidad**
Ninguno/a	No	0 (cambio)	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

Cuenta	Período
Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia UAEMC CDP-52923	

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
22		bpo02--22 - IT-BPO-24-1-Analytics_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes	6	Mes	57.000,00 COP	342.000,00 COP

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

Número de parte del proveedor	Número de pieza auxiliar del proveedor	Mercancía	Nombre del fabricante
Ninguno/a	Ninguno/a	Servicios BPO II	Ninguno/a
Número de parte del fabricante	**Se requiere aprobación del recibo**	**Ahorro (%)**	**Entidad**
Ninguno/a	No	0 (cambio)	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

Cuenta	Período
Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia UAEMC CDP-52923	

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
23		bpo02--23 - IT-BPO-62-43-Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licenciamiento Microsoft Office_NA_NA_NA_NA_NA - 57 Licencia Mes	6	Mes	3.762.000,00 COP	22.572.000,00 COP

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

Número de parte del proveedor	Número de pieza auxiliar del proveedor	Mercancía	Nombre del fabricante
Ninguno/a	Ninguno/a	Servicios BPO II	Ninguno/a
Número de parte del fabricante	**Se requiere aprobación del recibo**	**Ahorro (%)**	**Entidad**
Ninguno/a	No	0 (cambio)	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION

Cuenta	Período
Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia UAEMC CDP-52923	

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
24		bpo02--24 - IT-BPO-16-1-Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en una vía_NA_NA_NA_NA_NA - 50000 Mensaje SMS	6	Mes	200.000,00 COP	1.200.000,00 COP

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

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

Número de parte del fabricante	Se requiere aprobación del recibo	Ahorro (%)	Entidad
Ninguno/a	No	0 (cambio)	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

Cuenta	Período
20.000,00 COP (1,667%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **CDP-52923** **1.180.000,00 COP** (98,333%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **VF-77323**	

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
25		bpo02--25 - IT-BPO-41-1-Distintivo Institucional_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 11 Distintivo	1	Mes	1.639.000,00 COP	1.639.000,00 COP

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

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

Número de parte del fabricante	Se requiere aprobación del recibo	Ahorro (%)	Entidad
Ninguno/a	No	0 (cambio)	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

Cuenta	Período
Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia UAEMC VF-77323	

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
26		bpo02--26 - IT-BPO-37-6-Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 2 Mes	6	Mes	14.318.000,00 COP	85.908.000,00 COP

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

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

Número de parte del fabricante	Se requiere aprobación del recibo	Ahorro (%)	Entidad
Ninguno/a	No	0 (cambio)	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

Cuenta

1.431.800,00 COP (1,667%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **CDP-52923**
84.476.200,00 COP (98,333%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **VF-77323**

Período

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
27		bpo02--27 - IT-BPO-38-7-Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 2 Mes	6	Mes	12.598.000,00 COP	75.588.000,00 COP

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

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

Número de parte del fabricante	Se requiere aprobación del recibo	Ahorro (%)	Entidad
Ninguno/a	No	0 (cambio)	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

Cuenta

1.259.800,00 COP (1,667%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **CDP-52923**
74.328.200,00 COP (98,333%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **VF-77323**

Período

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
28		bpo02--28 - IT-BPO-33-1-Agente Minero de Datos_Agente profesional_Jornada Ordinaria _NA_NA_NA_NA - 2 Mes	6	Mes	17.760.000,00 COP	106.560.000,00 COP

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

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

Número de parte del fabricante	Se requiere aprobación del recibo	Ahorro (%)	Entidad
Ninguno/a	No	0 (cambio)	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

Cuenta

1.776.000,00 COP (1,667%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **CDP-52923**
104.784.000,00 COP (98,333%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **VF-77323**

Período

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
29		bpo02--29 - IT-BPO-25-46-Agente en Sitio _Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA - 2 Mes	6	Mes	10.508.000,00 COP	63.048.000,00 COP

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

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

Número de parte del fabricante	Se requiere aprobación del recibo	Ahorro (%)	Entidad
Ninguno/a	No	0 (cambio)	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

Cuenta

1.050.800,00 COP (1,667%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **CDP-52923**
61.997.200,00 COP (98,333%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **VF-77323**

Período

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
30		bpo02--30 - IT-BPO-25-16-Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA_NA - 37 Mes	6	Mes	130.869.000,00 COP	785.214.000,00 COP

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

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

Número de parte del fabricante	Se requiere aprobación del recibo	Ahorro (%)	Entidad
Ninguno/a	No	0 (cambio)	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

Cuenta

13.086.900,00 COP (1,667%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **CDP-52923**
772.127.100,00 COP (98,333%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **VF-77323**

Período

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
31		bpo02--31 - IT-BPO-29-61-Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente técnico_En Sitio_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA - 1 Mes	6	Mes	3.970.000,00 COP	23.820.000,00 COP

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

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

Número de parte del fabricante	Se requiere aprobación del recibo	Ahorro (%)	Entidad
Ninguno/a	No	0 (cambio)	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

Cuenta

397.000,00 COP (1,667%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **CDP-52923**
23.423.000,00 COP (98,333%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **VF-77323**

Período

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
32		bpo02--32 - IT-BPO-29-541-Agente con dominio en lenguaje de señas	6	Mes	5.691.000,00 COP	34.146.000,00 COP

profesional_Ciencias de la educación y afines_En Sitio_Jornada Ordinaria_Plata_NA - 1 Mes

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

Número de parte del proveedor	Número de pieza auxiliar del proveedor	Mercancía	Nombre del fabricante
Ninguno/a	Ninguno/a	Servicios BPO II	Ninguno/a
Número de parte del fabricante	**Se requiere aprobación del recibo**	**Ahorro (%)**	**Entidad**
Ninguno/a	No	0 (cambio)	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

Cuenta **Período**

569.100,00 COP (1,667%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **CDP-52923**
33.576.900,00 COP (98,333%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **VF-77323**

33	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
		bpo02--33 - IT-BPO-32-1-Agente Bilingüe_Técnico_En Sitio_Jornada Ordinaria _Plata_NA_NA - 2 Mes	6	Mes	8.788.000,00 COP	52.728.000,00 COP

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

Número de parte del proveedor	Número de pieza auxiliar del proveedor	Mercancía	Nombre del fabricante
Ninguno/a	Ninguno/a	Servicios BPO II	Ninguno/a
Número de parte del fabricante	**Se requiere aprobación del recibo**	**Ahorro (%)**	**Entidad**
Ninguno/a	No	0 (cambio)	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

Cuenta **Período**

878.800,00 COP (1,667%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **CDP-52923**
51.849.200,00 COP (98,333%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **VF-77323**

34	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
		bpo02--34 - IT-BPO-28-46-Agente Front Office sin herramienta_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata_Zona 1_NA_NA - 10 Mes	6	Mes	35.370.000,00 COP	212.220.000,00 COP

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

Número de parte del proveedor	Número de pieza auxiliar del proveedor	Mercancía	Nombre del fabricante
Ninguno/a	Ninguno/a	Servicios BPO II	Ninguno/a
Número de parte del fabricante	**Se requiere aprobación del recibo**	**Ahorro (%)**	**Entidad**
Ninguno/a	No	0 (cambio)	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

Cuenta **Período**

3.537.000,00 COP (1,667%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **CDP-52923**
208.683.000,00 COP (98,333%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **VF-77323**

35	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
		bpo02--35 - IT-BPO-39-1-Formador_Jornada Ordinaria_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	6	Mes	5.439.000,00 COP	32.634.000,00 COP

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

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

Número de parte del fabricante	Se requiere aprobación del recibo	Ahorro (%)	Entidad
Ninguno/a	No	0 (cambio)	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

Cuenta **Período**

543.900,00 COP (1,667%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **CDP-52923**
32.090.100,00 COP (98,333%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **VF-77323**

36	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
		bpo02--IVA	1	Unidad	364.319.834,80 COP	364.319.834,80 COP

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

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

Número de parte del fabricante	Se requiere aprobación del recibo	Ahorro (%)	Entidad
Ninguno/a	No	0 (cambio)	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

Cuenta **Período**

32.558.679,00 COP (8,937%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **CDP-52923**
331.761.155,80 COP (91,063%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **VF-77323**

37	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
		INCREMENTO POR IPC	1	Unidad	14.372.307,20 COP	14.372.307,20 COP

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

Número de parte del proveedor	Número de pieza auxiliar del proveedor	Mercancía	Nombre del fabricante
Ninguno/a	Ninguno/a	Ninguno/a	Ninguno/a

Número de parte del fabricante	Se requiere aprobación del recibo	Ahorro (%)	Entidad
Ninguno/a	No	Ninguno/a (cambio)	Ninguno/a

Cuenta **Período**

Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia
UAEMC
VF-77323

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
38		INCREMENTO POR IPC	1	Unidad	177.639.507,54 COP	177.639.507,54 COP

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

Número de parte del proveedor	Número de pieza auxiliar del proveedor	Mercancía	Nombre del fabricante
Ninguno/a	Ninguno/a	Ninguno/a	Ninguno/a

Número de parte del fabricante	Se requiere aprobación del recibo	Ahorro (%)	Entidad
Ninguno/a	No	Ninguno/a (cambio)	Ninguno/a

Cuenta	Período
Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia UAEMC VF-77323	

Por página 15 | 45 | 90

Total **2.281.792.649,54** COP

2 Comentarios

Silenciar comentarios

Participantes: CaseTracker

privado

CaseTracker 12/06/24 a las 08:42

Se publica Modificación de la orden de compra a petición de la entidad bajo el ID 409362
* - Deyvi.diaz - 2024-06-12 08:42:11

PIF4Coupa aprobado el 12/12/23 a las 09:51para Solicitud #206898

Validacion exitosa, se ha aprobado la solicitud Proceso exitoso, la solicitud ha sido aprobada

Historial

Historial de integración

Reporte Compromiso Presupuestal de Gasto Comprobante

Usuario Solicitante:	MHhcruz	HEMEL ROGELIO CRUZ PALACIO
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante:	11-04-00	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA
Fecha y Hora Sistema:	2024-06-12-4:12 p. m.	

REGISTRO PRESUPUESTAL DEL COMPROMISO

Con base en el CDP No: 12324 de fecha 2024-01-09. Se hizo el registro presupuestal con el siguiente detalle

Número:	9424	**Fecha Registro:**	2024-01-09	**Unidad / Subunidad Ejecutora:**		11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
Vigencia Presupuestal	Actual	**Estado:**	Con Obligacion			**Tipo de Moneda:**	COP-Pesos	**Tasa de Cambio:**	0,00
Valor Inicial:	1.869.798.590,00	**Valor Total Operaciones:**	228.494.059,54			**Valor Actual:**	2.098.292.649,54	**Saldo x Obligar:**	959.733.462,00

TERCERO ORIGINAL

Identificación: NIT	901444076	**Razón Social:**	UNION TEMPORAL ASD - IQ	**Medio de Pago:**	Abono en cuenta

CUENTA BANCARIA

Número:	69000000976	**Banco:**	BANCOLOMBIA S.A.	**Tipo:**	Ahorro	**Estado:**	Activa

ORDENADOR DEL GASTO

Identificación:	79321317	**Nombre:**	RIGOBERTO NIÑO CORREDOR	**Cargo:**	SECRETARIO GENERAL

CAJA MENOR				VIÁTICOS				DOCUMENTO SOPORTE					
Identificación:		**Fecha de Registro:**		**Genera Viáticos:**	No	**Num. Solicitud de Comisión:**		**Número:**	OC 122240 DE 2023	**Tipo:**	ORDEN DE COMPRA	**Fecha:**	2024-01-09

ÍTEM PARA AFECTACIÓN DE GASTO

DEPENDENCIA	POSICIÓN CATÁLOGO DE GASTO	FUENTE	RECURSO	SITUAC.	FECHA OPERACIÓN	VALOR INICIAL	VALOR OPERACIÓN	VALOR ACTUAL	SALDO X OBLIGAR
11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	C-1199-1002-12-53105B-1199065-02 ADQUIS. DE BYS - SERVICIOS TECNOLÓGICOS - FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES Y EVOLUCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN MIGRACIÓN COLOMBIA NACIONAL	Nación	10	CSF	2024-06-12	1.869.798.590,00	228.494.059,54		
					Total:	1.869.798.590,00	228.494.059,54	2.098.292.649,54	959.733.462,00

Objeto:	20236230032033 VF 1123 CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDANÍA, ESTABLECIDOS POR MIGRACIÓN COLOMBIA.

PLAN DE PAGOS

DEPENDENCIA DE AFECTACION DE PAC		POSICION DEL CATALOGO DE PAC		FECHA	VALOR A PAGAR	SALDO POR OBLIGAR	LINEA DE PAGO
11-04-00	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	3-8	CNC - INVERSION ORDINARIA NACIÓN CSF	2024-06-27	2.098.292.649,54	959.733.462,00	NINGUNO

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)

MODIFICACIÓN DE ÓRDENES DE COMPRA

Tienda Virtual del Estado Colombiano

Id Solicitud:	410622
Número de orden de compra a modificar:	122240

Entidad compradora:	Unidad Administrativa Especial Migración Colombia
Nombre del solicitante:	Alejandra Maria Arcos Medina
Proveedor:	UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ
Mecanismo de agregación de demanda:	Servicios BPO II

Tipo de Solicitud:	Modificación de la Orden de Compra
Fecha:	2024-06-21 09:49:34

Campos a Actualizar

Campo	Valor Actual	Nuevo Valor
Fecha de vencimiento	2024-06-27	2024-09-27

Cuentas asociadas

Id	Nombre	Código	Segmento 1	Segmento 2
116590	UAEMC	CDP-52923	CDP	52923
114437	UAEMC	VF-77323	VF	77323

Artículos actuales

No	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Cuenta	Total
1	bpo02--1 - IT-BPO-1-1-Troncal SIP_NA_NA_NA_N 40 Mes	6.0	Mes	1120000.00	CDP-52923	6720000.00

2	bpo02--2 - IT-BPO-2-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA_ 60000 Minuto	6.0	Mes	120000.00	CDP-52923	720000.00
3	bpo02--3 - IT-BPO-4-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional_NA_ 30000 Minuto	6.0	Mes	1020000.00	CDP-52923	6120000.00
4	bpo02--4 - IT-BPO-6-2-Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_Voz sintética _NA_NA_NA_NA_ 600 Anuncio	1.0	Mes	1200000.00	CDP-52923	1200000.00
5	bpo02--5 - IT-BPO-7-4-Minutos de conexión outbound/Inbound_ entre fijos en el resto del territorio nacional_NA_NA_I 31000 Minuto	6.0	Mes	992000.00	CDP-52923	5952000.00
6	bpo02--6 - IT-BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/Inbound_ de fijo a celular _NA_NA_NA_NA_ 120000 Minuto	6.0	Mes	2400000.00	CDP-52923	14400000.00
7	bpo02--7 - IT-BPO-7-11-Minutos de conexión outbound/Inbound_ de fijo a 018000_NA_NA_N 20000 Minuto	6.0	Mes	1240000.00	CDP-52923	7440000.00
8	bpo02--8 - IT-BPO-7-12-Minutos de conexión outbound/Inbound_ de celular a 018000_NA_NA_N 50000 Minuto	6.0	Mes	3100000.00	CDP-52923	18600000.00

9	bpo02--9 - IT-BPO-8-1-Transferencia de llamadas_NA_NA_ 40000 Transferencia	6.0	Mes	880000.00	CDP-52923	5280000.00
10	bpo02--10 - IT-BPO-9-1-Mensajes de voz o audio_NA_NA_NA_ 45000 Minuto	1.0	Mes	1350000.00	CDP-52923	1350000.00
11	bpo02--11 - IT-BPO-10-1-Minuto Virtual Hold_NA_NA_NA_ 10000 Minuto	6.0	Mes	20000.00	CDP-52923	120000.00
12	bpo02--12 - IT-BPO-11-1-Clic to call_NA_NA_NA_N 6 Licencia Mes	6.0	Mes	12000.00	CDP-52923	72000.00
13	bpo02--13 - IT-BPO-12-1-Web Callback_NA_NA_ 1 Licencia Mes	6.0	Mes	2000.00	CDP-52923	12000.00
14	bpo02--14 - IT-BPO-13-1-Mailing_NA_NA_N 80000 Correo	6.0	Mes	480000.00	CDP-52923	2880000.00
15	bpo02--15 - IT-BPO-19-1-Transferencia de chat_NA_NA_NA_ 20000 Transferencia	6.0	Mes	40000.00	CDP-52923	240000.00
16	bpo02--16 - IT-BPO-20-1-Chatbot dumb_NA_NA_NA_ 45000 Respuesta Chatbot dumb	6.0	Mes	9495000.00	CDP-52923	56970000.00
17	bpo02--17 - IT-BPO-47-2-Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal_NA_NA_ 48 Licencia por canal por Agente	6.0	Mes	8400000.00	CDP-52923	50400000.00
18	bpo02--18 - IT-BPO-48-1-Hora desarrollo_NA_NA_ 100 Hora desarrollo	1.0	Mes	6800000.00	CDP-52923	6800000.00

19	bpo02--19 - IT-BPO-23-1-Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales_NA_NA_N 400 Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	1.0	Mes	27200000.00	CDP-52923	27200000.00
20	bpo02--20 - IT-BPO-66-3-Servidor de Aplicaciones y Componentes_Ser Large_Mes_Mes_M 1 Mes	6.0	Mes	2500000.00	CDP-52923	15000000.00
21	bpo02--21 - IT-BPO-53-1-VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_NA_NA_N 1 Mes	6.0	Mes	61000.00	CDP-52923	366000.00
22	bpo02--22 - IT-BPO-24-1-Analytics_NA_NA_ 1 Licencia Mes	6.0	Mes	57000.00	CDP-52923	342000.00
23	bpo02--23 - IT-BPO-62-43-Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licenciam Microsoft Office_NA_NA_NA 57 Licencia Mes	6.0	Mes	3762000.00	CDP-52923	22572000.00
24	bpo02--24 - IT-BPO-16-1-Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en una vía_NA_NA_NA_N 50000 Mensaje SMS	6.0	Mes	200000.00	CDP-52923	1200000.00
25	bpo02--25 - IT-BPO-41-1-Distintivo Institucional_NA_N 11 Distintivo	1.0	Mes	1639000.00	VF-77323	1639000.00

26	bpo02--26 - IT-BPO-37-6-Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_I 2 Mes	6.0	Mes	14318000.00	CDP-52923	85908000.00
27	bpo02--27 - IT-BPO-38-7-Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia_I 2 Mes	6.0	Mes	12598000.00	CDP-52923	75588000.00
28	bpo02--28 - IT-BPO-33-1-Agente Minero de Datos_Agente profesional_Jornad Ordinaria _NA_NA_NA_NA - 2 Mes	6.0	Mes	17760000.00	CDP-52923	106560000.00
29	bpo02--29 - IT-BPO-25-46-Agente en Sitio _Agente profesional_Ciencia sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Plata_NA 2 Mes	6.0	Mes	10508000.00	CDP-52923	63048000.00
30	bpo02--30 - IT-BPO-25-16-Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata_NA 37 Mes	6.0	Mes	130869000.00	CDP-52923	785214000.00
31	bpo02--31 - IT-BPO-29-61-Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Ag técnico_En Sitio_Jornada Ordinaria_Plata_NA 1 Mes	6.0	Mes	3970000.00	CDP-52923	23820000.00

32	bpo02--32 - IT-BPO-29-541-Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Ag profesional_Ciencia de la educación y afines_En Sitio_Jornada Ordinaria_Plata_NA 1 Mes	6.0	Mes	5691000.00	CDP-52923	34146000.00
33	bpo02--33 - IT-BPO-32-1-Agente Bilingüe_Técnico_E Sitio_Jornada Ordinaria _Plata_NA_NA - 2 Mes	6.0	Mes	8788000.00	CDP-52923	52728000.00
34	bpo02--34 - IT-BPO-28-46-Agente Front Office sin herramienta_Agent técnico_Jornada Ordinaria_Plata_Zo 1_NA_NA - 10 Mes	6.0	Mes	35370000.00	CDP-52923	212220000.00
35	bpo02--35 - IT-BPO-39-1-Formador_Jornada Ordinaria_NA_NA_ 1 Mes	6.0	Mes	5439000.00	CDP-52923	32634000.00
36	bpo02--IVA	1.0	Unidad	364319834.80	CDP-52923	364319834.80
37	INCREMENTO POR IPC	1.0	Unidad	14372307.20	VF-77323	14372307.20
38	INCREMENTO POR IPC	1.0	Unidad	177639507.54	VF-77323	177639507.54

Artículos editados y/o agregados

Tipo	No	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Cuenta	Total
Editado	1	bpo02--1 - IT-BPO-1-1-Troncal SIP_NA_NA_NA 40 Mes	9.00	Mes	1120000.00	CDP-52923	10080000.00

Editado	2	bpo02--2 - IT-BPO-2-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_N 60000 Minuto	9.00	Mes	120000.00	CDP-52923	1080000.00
Editado	5	bpo02--5 - IT-BPO-7-4-Minutos de conexión outbound/Inbour entre fijos en el resto del territorio nacional_NA_NA 31000 Minuto	9.00	Mes	992000.00	CDP-52923	8928000.00
Editado	6	bpo02--6 - IT-BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/Inbour de fijo a celular _NA_NA_NA_NA 120000 Minuto	9.00	Mes	2400000.00	CDP-52923	21600000.00
Editado	7	bpo02--7 - IT-BPO-7-11-Minutos de conexión outbound/Inbour de fijo a 018000_NA_NA_ 20000 Minuto	9.00	Mes	1240000.00	CDP-52923	11160000.00
Editado	8	bpo02--8 - IT-BPO-7-12-Minutos de conexión outbound/Inbour de celular a 018000_NA_NA_ 50000 Minuto	9.00	Mes	3100000.00	CDP-52923	27900000.00
Editado	11	bpo02--11 - IT-BPO-10-1-Minuto Virtual Hold_NA_NA_NA 10000 Minuto	9.00	Mes	20000.00	CDP-52923	180000.00
Editado	12	bpo02--12 - IT-BPO-11-1-Clic to call_NA_NA_NA 6 Licencia Mes	9.00	Mes	12000.00	CDP-52923	108000.00
Editado	13	bpo02--13 - IT-BPO-12-1-Web Callback_NA_NA 1 Licencia Mes	9.00	Mes	2000.00	CDP-52923	18000.00

Editado	14	bpo02--14 - IT-BPO-13-1-Mailing_NA_NA_ 80000 Correo	9.00	Mes	480000.00	CDP-52923	4320000.00
Editado	16	bpo02--16 - IT-BPO-20-1-Chatbot dumb_NA_NA_N 45000 Respuesta Chatbot dumb	7.00	Mes	9495000.00	CDP-52923	66465000.00
Editado	17	bpo02--17 - IT-BPO-47-2-Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal_NA_ 48 Licencia por canal por Agente	9.00	Mes	8400000.00	CDP-52923	75600000.00
Editado	20	bpo02--20 - IT-BPO-66-3-Servidor de Aplicaciones y Componentes_S Large_Mes_Mes 1 Mes	9.00	Mes	2500000.00	CDP-52923	22500000.00
Editado	21	bpo02--21 - IT-BPO-53-1-VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_NA_NA 1 Mes	9.00	Mes	61000.00	CDP-52923	549000.00
Editado	22	bpo02--22 - IT-BPO-24-1-Analytics_NA_N 1 Licencia Mes	9.00	Mes	57000.00	CDP-52923	513000.00
Editado	23	bpo02--23 - IT-BPO-62-43-Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licencia Microsoft Office_NA_NA_N 57 Licencia Mes	9.00	Mes	3762000.00	CDP-52923	33858000.00

Editado	24	bpo02--24 - IT-BPO-16-1-Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en una vía_NA_NA_NA_ 50000 Mensaje SMS	9.00	Mes	200000.00	CDP-52923	1800000.00
Editado	26	bpo02--26 - IT-BPO-37-6-Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Ampli 2 Mes	9.00	Mes	14318000.00	CDP-52923	128862000.00
Editado	27	bpo02--27 - IT-BPO-38-7-Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Ampli 2 Mes	9.00	Mes	12598000.00	CDP-52923	113382000.00
Editado	28	bpo02--28 - IT-BPO-33-1-Agente Minero de Datos_Agente profesional_Jorn Ordinaria _NA_NA_NA_NA 2 Mes	7.00	Mes	17760000.00	CDP-52923	124320000.00
Editado	29	bpo02--29 - IT-BPO-25-46-Agente en Sitio _Agente profesional_Cien sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Plata_ 2 Mes	9.00	Mes	10508000.00	CDP-52923	94572000.00
Editado	30	bpo02--30 - IT-BPO-25-16-Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata_ 37 Mes	9.00	Mes	130869000.00	CDP-52923	1177821000.00

Editado	32	bpo02--32 - IT-BPO-29-541-Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_profesional_Cier de la educación y afines_En Sitio_Jornada Ordinaria_Plata_1 Mes	9.00	Mes	5691000.00	CDP-52923	51219000.00
Editado	33	bpo02--33 - IT-BPO-32-1-Agente Bilingüe_Técnicc Sitio_Jornada Ordinaria _Plata_NA_NA - 2 Mes	9.00	Mes	8788000.00	CDP-52923	79092000.00
Editado	34	bpo02--34 - IT-BPO-28-46-Agente Front Office sin herramienta_Age técnico_Jornada Ordinaria_Plata_1_NA_NA - 10 Mes	9.00	Mes	35370000.00	CDP-52923	318330000.00
Editado	36	bpo02--IVA	1.00	Unidad	511539687.55	CDP-52923	511539687.55
Editado	37	INCREMENTO POR IPC	1.00	Unidad	17991006.28	VF-77323	17991006.28
Editado	38	INCREMENTO POR SMLMV	1.00	Unidad	193783138.72	VF-77323	193783138.72

Detalle o justificación de la aclaración

MEDIANTE MEMORANDO CON NUMERO DE RADICADO 20246100040853 DE FECHA 19 DE JUNIO DE 2024 EL SUPERVISOR DE LA ORDEN DE COMPRA SOLICITA ADICION NO. 2 POR VALOR DE $922.061.183.01 Y PRORROGA NO. 1 HASTA EL 27 DE SEPTIEMBRE DE 2024. MODIFICACION APROBADA EN COMITE DE CONTRATACION DEL 19 DE JUNIO DE 2024.

RIGOBERTO NIÑO CORREDOR

Firmado digitalmente por RIGOBERTO NIÑO CORREDOR
Fecha: 2024.06.24 10:36:48 -05'00'

Firma ordenador del gasto
Nombre:
Documento:

Firma de proveedor
Nombre: ARMANDO FLOREZ PINZON
Documento: 3.229.404

Proyectó: Alejandra María Arcos Medina - Contratista GIT Contratos UAEMC [redacted]
Revisó: José Clemente Gómez Romero - Coordinador GIT Contratos.
Julián David Peña Martínez – Asesor secretaria general.

Reporte Certificado de Disponibilidad Presupuestal Comprobante

Usuario Solicitante:	MHhcruz	HEMEL ROGELIO CRUZ PALACIO
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante:	11-04-00	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA
Fecha y Hora Sistema:	2024-05-31-3:41 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:	12324	**Fecha Registro:**	2024-01-09	**Unidad / Subunidad ejecutora:**	11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA						
Vigencia Presupuestal	Actual	**Estado:**	Con Compromiso		**Tipo:**	Gasto		**Uso Caja Menor**	Ninguno		
Valor Inicial:	1.869.798.590,00	**Valor Total Operaciones:**	1.150.555.245,00		**Valor Actual.:**	3.020.353.835,00	**Saldo x Comprometer:**	1.150.555.245,00	**Vr. Bloqueado**	0,00	

SOLICITUD DE CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL				AUTORIZACION DE ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS					
Número:	12424	**Fecha Registro:**	2024-01-09	**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
11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	C-1199-1002-12-53105B-1199065-02 ADQUIS. DE BYS - SERVICIOS TECNOLÓGICOS - FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES Y EVOLUCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN MIGRACIÓN COLOMBIA NACIONAL	Nación	10	CSF	2024-05-31	1.869.798.590,00	1.150.555.245,00			
					Total:	1.869.798.590,00	1.150.555.245,00	3.020.353.835,00	1.150.555.245,00	0,00

Objeto:	20236230032033 VF 1123 CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDANÍA, ESTABLECIDOS POR MIGRACIÓN COLOMBIA.

Firma Responsable

INFORMACIÓN GENERAL	
NÚMERO DE EXPEDIENTE	20232501410000004E
NÚMERO DEL PROCESO	N/A
TIPO DE CONTRATO	CONTRATO DE ACUERDO MARCO DE PRECIOS
NÚMERO DE CONTRATO / ACEPTACIÓN DE OFERTA / ORDEN DE COMPRA Y AÑO	ORDEN DE COMPRA No. OC 122240 de 2023.
OBJETO	CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA, ESTABLECIDOS POR MIGRACIÓN COLOMBIA.
CONTRATISTA	UNIÓN TEMPORAL ASD- IQ
NIT / C.C.	NIT No. 9014440763
SUPERVISOR	JULIÁN DAVID PEÑA MARTÍNEZ
VALOR INICIAL	$ 2.053.298.590
PLAZO INICIAL	6 MESES
FECHA DE SUSCRIPCIÓN DE CONTRATO / ACEPTACIÓN DE OFERTA / ORDEN DE COMPRA	12 DE DICIEMBRE DE 2023
FECHA DE ACTA DE INICIO	28 DE DICIEMBRE DE 2023
FECHA DE TERMINACIÓN INICIAL DEL CONTRATO	27 DE JUNIO DE 2024
CDP	52923 DE 13 DE SEPTIEMBRE DE 2023 Y 12324 DE 09 DE ENERO DE 2024
RP	218523 DEL 12 DE DICIEMBRE DE 2023 Y 9424 DE 09 DE ENERO DE 2024
PÓLIZAS	**OBJETO DE LA PÓLIZA:** PÓLIZA NO. 73074 ,EXPEDIDA EL 2023-12-13, POR LA COMPAÑÍA DE SEGUROS: BERKLEY INTERNATIONAL SEGUROS COLOMBIA S.A , MEDIANTE LA CUAL SE AMPARA LOS RIESGOS DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO SEÑALADOS POSTERIORMENTE, DE LAS OBLIGACIONES CONTENIDAS EN DE ORDEN DE COMPRA NO OC 122240 DE 2023 , EL CUAL TIENE POR OBJETO: "CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA, ESTABLECIDOS POR MIGRACIÓN COLOMBIA

Amparos Contratados	Valor Asegurado	Vigencia Desde	Vigencia. Hasta

	CALIDAD DEL SERVICIO	307,994,788.50	12/12/2023	27/06/2025
	PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES	102.664.929,50	12/12/2023	27/06/2027
	CUMPLIMIENTO	205.329.859,00	12/12/2023	27/06/2025

MODIFICACIONES REALIZADAS (en caso que aplique)

FECHA DE LA SOLICITUD	
ADICIÓN No.	$ 228.494.059,54
PLAZO FINAL	N/A
TIPO DE MODIFICACIÓN	N/A
VALOR TOTAL	$2.281.792.649,54
FECHA DE APROBACIÓN COMITÉ ASESOR DE CONTRATACIÓN	28/05/2024

INFORMACIÓN DE LA MODIFICACIÓN A SOLICITAR	
FECHA DE LA SOLICITUD: 17/06/2024	
TIPO DE MODIFICACIÓN	ADICIÓN Y PRÓRROGA
ADICIÓN No. _2_	$ 922.061.183,01
VALOR DEL CONTRATO LUEGO DE LA PRESENTE ADICIÓN	$ 3.203.853.832,55
CDP	12324 Fecha Registro: 2024-01-09
FORMA DE PAGO	-
PRÓRROGA No. _____	27-09-2024
FECHA FINAL DEL CONTRATO LUEGO DE LA PRESENTE PRÓRROGA	27-09-2024
SUSPENSIÓN No. _____	N/A
LIBERACIÓN – REDUCCIÓN No. _____	N/A.
VALOR DEL CONTRATO LUEGO DE LA PRESENTE LIBERACIÓN – REDUCCIÓN	N/A
CESIÓN No. _____	N/A

OTRAS MODIFICACIONES (OTROSÍ MODIFICATORIO No. 1)	
FECHA APROBACIÓN COMITÉ ASESOR DE CONTRATACIÓN	19/06/2024

JUSTIFICACIÓN DE MODIFICACIÓN

Teniendo en cuenta que actualmente está en trámite el proceso de licitación pública, que permita ejecutar el objeto que actualmente se viene desarrollando, se requiere realizar la prórroga por 90 días, y la adición que ampare el plazo solicitado, y que el vencimiento actual se encuentra pactado hasta el veintisiete (27) de junio de 2024 realizando adición a la Orden de Compra 122240 de 2023.

La presente solicitud se realiza conforme los dispuesto en el concepto 2263 del 17 de marzo del 2016, la Sala de Consulta y Servicio Civil del Consejo de Estado, en el que se precisó que la regla general es la no modificación del contrato, y la vía excepcional su modificación, sometida a límites legales; límites que, en los términos definidos en el referido concepto, corresponden a los siguientes: "*1. La necesidad de preservar los principios de igualdad, transparencia y libertad de concurrencia, durante la fase de ejecución del contrato. Este límite encuentra sustento en el hecho de que, para celebrar contratos estatales las entidades públicas eligen, dentro de un «régimen de concurrencia y de igualdad, las mejores condiciones de costo, calidad e idoneidad de la prestación requerida», lo que supone que la selección objetiva de la oferta más favorable, se dirige a salvaguardar el interés público y, por lo tanto, celebrado el contrato en esas condiciones, su eventual modificación debe asegurar que lo adjudicado, y posteriormente alterado, consulte la mejor opción para el servicio público.*
(…)
3. Límites de orden formal, que comprenden: i) La solemnidad del contrato de modificación, derivada del carácter solemne del contrato estatal, que exige que modificación de los contratos conste por escrito; ii) la motivación y justificación de la modificación, la cual constituye un elemento esencial que permite determinar la juridicidad y la necesidad de una modificación determinada; así como su racionalidad y la proporcionalidad de su contenido".

Que verificado el sistema de Tienda Virtual del Estado Colombiano, no existe acuerdo marco vigente, ni se prorrogó la vigencia del Instrumento de Agregación de Demanda Servicios BPO II, lo que hace que verificando el costo administrativo y económico de la transferencia de servicios a otro operador, que los costos a los que se vienen ejecutando son una oferta favorable para la Entidad y que ampliar el plazo de ejecución de la Orden de Compra se constituye en una excelente opción para garantizar el servicio al público, y que el acuerdo marco permite realizar la prórroga, dada la imperiosa necesidad de continuar con los servicios que se vienen prestando por medio del Contact Center, se presenta para aprobación la Prórroga por tres (3) meses más y la adición correspondiente a los recursos que la amparen por el termino solicitado.

Dicho lo anterior, se ha realizado el análisis del monto máximo por el que puede ser adicionado descrito a continuación:

	VALORES
TOTAL OC A JUNIO	**$ 2.053.298.590,00**
VALOR SMLV 2023	$ 1.160.000,00
VALOR OC SMLMV 2023	$ 1.770,08
MÁX ADICIÓN EN SMMLV	$ 885,04
VALOR SMLV 2024	$ 1.300.000,00
VALOR TOPE ADICIÓN	**$ 1.150.555.244,40**
VALOR ADICIÓN INCREMENTOS	**$ 228.494.059,54**
VALOR TOTAL OC A JUNIO 27	**$ 2.281.792.649,54**
VALOR TOTAL ADICIÓN	$ 922.061.184,86
VALOR TOTAL OC A SEPT 27	**$ 3.203.853.832,55**

Los valores que se causan a partir de la adición corresponden a:

LÍNEA	Còdigo	Servicio	Tiempo	Valor mes antes de IVA
1	bpo02--1 - IT-BPO-1-1	Troncal SIP_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 40 Mes	3	1.223.936,00
2	bpo02--2 - IT-BPO-2-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 60000 Minuto	3	232.493,20
3	bpo02--3 - IT-BPO-4-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 30000 Minuto	0	0,00
4	bpo02--4 - IT-BPO-6-2	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_Voz sintética _NA_NA_NA_NA_NA - 600 Anuncio	0	0,00
5	bpo02--5 - IT-BPO-7-4	Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional_NA_NA_NA_NA_NA - 31000 Minuto	3	1.084.057,60
6	bpo02--6 - IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular _NA_NA_NA_NA_NA - 120000 Minuto	3	437.120,00
7	bpo02--7 - IT-BPO-7-11	Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de fijo a 018000_NA_NA_NA_NA_NA - 20000 Minuto	3	2.032.608,00
8	bpo02--8 - IT-BPO-7-12	Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de celular a 018000_NA_NA_NA_NA_NA - 50000 Minuto	3	3.387.680,00
9	bpo02--9 - IT-BPO-8-1	Transferencia de llamadas_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 40000 Transferencia	0	0,00
10	bpo02--10 - IT-BPO-9-1	Mensajes de voz o audio_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 45000 Minuto	3	655.680,00
11	bpo02--11 - IT-BPO-10-1	Minuto Virtual Hold_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 10000 Minuto	3	10.928,00
12	bpo02--12 - IT-BPO-11-1	Clic to call_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 6 Licencia Mes	3	13.113,60
13	bpo02--13 - IT-BPO-12-1	Web Callback_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes	3	2.185,60
14	bpo02--14 - IT-BPO-13-1	Mailing_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 80000 Correo	3	419.635,20
15	bpo02--15 - IT-BPO-19-1	Transferencia de chat_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 20000 Transferencia	0	0,00
16	bpo02--16 - IT-BPO-20-1	Chatbot dumb_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 45000 Respuesta Chatbot dumb	3	2.997.550,40

17	bpo02--17 - IT-BPO-47-2	Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal_NA_NA_NA_NA_NA - 48 Licencia por canal por Agente	3	7.075.880,00
18	bpo02--18 - IT-BPO-48-1	Hora desarrollo_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 100 Hora desarrollo	0	0,00
19	bpo02--19 - IT-BPO-23-1	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 400 Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	0	0,00
20	bpo02--20 - IT-BPO-66-3	Servidor de Aplicaciones y Componentes_Servidor Large_Mes_Mes_Mes_Mes_Mes - 1 Mes	3	2.732.000,00
21	bpo02--21 - IT-BPO-53-1	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	3	66.660,80
22	bpo02--22 - IT-BPO-24-1	Analytics_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes	3	62.289,60
23	bpo02--23 - IT-BPO-62-43	Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licenciamiento Microsoft Office_NA_NA_NA_NA_NA - 57 Licencia Mes	3	2.764.784,00
24	bpo02--24 - IT-BPO-16-1	Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en una vía_NA_NA_NA_NA_NA - 50000 Mensaje SMS	3	218.560,00
25	bpo02--25 - IT-BPO-41-1	Distintivo Institucional_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 11 Distintivo	0	0,00
26	bpo02--26 - IT-BPO-37-6	Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 2 Mes	3	15.511.171,44
27	bpo02--27 - IT-BPO-38-7	Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 2 Mes	3	13.647.837,53
28	bpo02--28 - IT-BPO-33-1	Agente Minero de Datos_Agente profesional_Jornada Ordinaria _NA_NA_NA_NA - 2 Mes	3	9.620.002,96
29	bpo02--29 - IT-BPO-25-46	Agente en Sitio _Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA - 2 Mes	3	11.383.670,17
30	bpo02--30 - IT-BPO-25-16	Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA_NA - 37 Mes	3	123.937.331,24
31	bpo02--31 - IT-BPO-29-61	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente técnico_En Sitio_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA - 1 Mes	0	0,00
32	bpo02--32 - IT-BPO-29-541	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente profesional_Ciencias de la educación y afines_En Sitio_Jornada Ordinaria_Plata_NA - 1 Mes	3	6.165.251,90
33	bpo02--33 - IT-BPO-32-1	Agente Bilingüe_Técnico_En Sitio_Jornada Ordinaria _Plata_NA_NA - 2 Mes	3	14.280.504,39
34	bpo02--34 - IT-BPO-28-46	Agente Front Office sin herramienta_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata_Zona 1_NA_NA - 10 Mes	3	38.317.511,79
35	bpo02--35 - IT-BPO-39-1	Formador_Jornada Ordinaria_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	0	0,00

Subtotal	$	774.841.330,26
IVA	$	147.219.852,75
Total	**$**	**922.061.183,01**

Que la presente solicitud fue presentada y sustentada en el marco del comité asesor de contratación llevado a cabo el diecinueve (19) de junio de 2024, siendo recomendada por los miembros de este. Recomendación que fue acogida por el Ordenador del Gasto.

La solicitud consiste en la adición en $922.061.183.01 y prórroga por 90 días desde el veintiocho (28) de junio y hasta el veintisiete (27) de septiembre de 2024.
ANEXOS
 ASESOR DESPACHO **SUPERVISOR DE CONTRATO**

https://colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/tecnologia/servicios-de-bpo-ii



Servicios de BPO II

CCE-025-AMP-2021

proceso CCENEG-033-01-2020
De Enero 26, 2021 hasta Diciembre 25, 2023

▼ El objeto del Acuerdo Marco es establecer:

El objeto del Acuerdo Marco es establecer: (i) las condiciones para la contratación de los Servicios de BPO al amparo del Acuerdo Marco y la prestación de los Servicios de BPO por parte de los Proveedores; (ii) las condiciones en las cuales las Entidades Compradoras se vinculan al Acuerdo Marco y adquieren los Servicios de BPO; y (iii) las condiciones para el pago de los Servicios de BPO por parte de las Entidades Compradoras.

▼ Condiciones del Acuerdo Marco de Precio:

Al comprar a través de la Tienda Virtual de Estado Colombiano (TVEC) y del Acuerdo Marco, las entidades estatales pueden: Adquirir los servivios de BPO en los Lotes: Lote 1 (Infraestructura en la Nube privada o pública y herramientas de mechine learning y omnicanalidad) o Lote 2 (Infraestructura en la centro de datos propio del proveedor y herramientas multicanal)

Minuta Acuero Marco Servicios BPO II: *CCE-025-AMP-2021*

Documentos del Proceso: *CCENEG-033-01-2020*

Documentos Primera Generación AMP Servicios BPO

Fecha máxima para colocar órdenes de compra
25/12/2023

Vigencia máxima para ejecutar las órdenes de compra:
25/12/2024

ORDEN DE COMPRA 122240

Información general

Estado Emitido

Fecha de la orden 12/12/2023

Solicitud núm. 206898

Solicitante Alejandra Maria Arcos Medina

Enviar Al Usuario Alejandra Maria Arcos Medina

Entidad UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

N.I.T. 900477235

Justificación Contratar el servicio de Contact Center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, establecidos por Migración Colombia.

Instrumento de Agregación de Demanda Servicios BPO II

Supervisor de la Orden de Compra LEIDY ANDREA MARTINEZ GUTIERREZ

Teléfono Supervisor 6055454

Fecha de vencimiento (Orden de compra) 27/06/2024

Especificaciones adicionales de Entrega Ninguno

Gravámenes adicionales Ninguno

Dirección

Dirección a Calle 26 No 59 – 51 Piso 4 Edificio Argos Torre 3, Oficina Tecnologías de la Información
BOGOTÁ 57
Colombia
A la atención de: Leidy Andrea Martinez Gutierrez

Proveedor

Nombre UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

Dirección Principal CL 32 13 07
Bogota

Teléfono (Del Trabajo) +57 (1) 5931990

Teléfono (Celular) +57 (1) 3006845846

Còdigo / Servicio	cant	Tiempo	TOTAL CANTIDAD	Valor unitario antes de IVA 2024
bpo02--1 - IT-BPO-1-1-Troncal SIP_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 40 Mes	9	Mes	1.120.000,00	10.080.000,00
bpo02--2 - IT-BPO-2-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 60000 Minuto	9	Mes	120.000,00	1.080.000,00
bpo02--3 - IT-BPO-4-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 30000 Minuto	6	Mes	1.020.000,00	6.120.000,00
bpo02--4 - IT-BPO-6-2-Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_Voz sintética _NA_NA_NA_NA_NA - 600 Anuncio	1	Mes	1.200.000,00	1.200.000,00
bpo02--5 - IT-BPO-7-4-Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional_NA_NA_NA_NA_NA - 31000 Minuto	9	Mes	992.000,00	8.928.000,00
bpo02--6 - IT-BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular _NA_NA_NA_NA_NA - 120000 Minuto	9	Mes	2.400.000,00	21.600.000,00
bpo02--7 - IT-BPO-7-11-Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de fijo a 018000_NA_NA_NA_NA_NA - 20000 Minuto	9	Mes	1.240.000,00	11.160.000,00
bpo02--8 - IT-BPO-7-12-Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de celular a 018000_NA_NA_NA_NA_NA - 50000 Minuto	9	Mes	3.100.000,00	27.900.000,00
bpo02--9 - IT-BPO-8-1-Transferencia de llamadas_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 40000 Transferencia	6	Mes	880.000,00	5.280.000,00
bpo02--10 - IT-BPO-9-1-Mensajes de voz o audio_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 45000 Minuto	1	Mes	1.350.000,00	1.350.000,00
bpo02--11 - IT-BPO-10-1-Minuto Virtual Hold_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 10000 Minuto	9	Mes	20.000,00	180.000,00
bpo02--12 - IT-BPO-11-1-Clic to call_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 6 Licencia Mes	9	Mes	12.000,00	108.000,00
bpo02--13 - IT-BPO-12-1-Web Callback_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes	9	Mes	2.000,00	18.000,00
bpo02--14 - IT-BPO-13-1-Mailing_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 80000 Correo	9	Mes	480.000,00	4.320.000,00
bpo02--15 - IT-BPO-19-1-Transferencia de chat_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 20000 Transferencia	6	Mes	40.000,00	240.000,00
bpo02--16 - IT-BPO-20-1-Chatbot dumb_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 45000 Respuesta Chatbot dumb	7	Mes	9.495.000,00	66.465.000,00

bpo02--17 - IT-BPO-47-2-Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal_NA_NA_NA_NA_NA - 48 Licencia por canal por Agente	9	Mes	8.400.000,00	75.600.000,00
bpo02--18 - IT-BPO-48-1-Hora desarrollo_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 100 Hora desarrollo	1	Mes	6.800.000,00	6.800.000,00
bpo02--19 - IT-BPO-23-1-Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 400 Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	1	Mes	27.200.000,00	27.200.000,00
bpo02--20 - IT-BPO-66-3-Servidor de Aplicaciones y Componentes_Servidor Large_Mes_Mes_Mes_Mes_Mes - 1 Mes	9	Mes	2.500.000,00	22.500.000,00
bpo02--21 - IT-BPO-53-1-VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	9	Mes	61.000,00	549.000,00
bpo02--22 - IT-BPO-24-1-Analytics_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes	9	Mes	57.000,00	513.000,00
bpo02--23 - IT-BPO-62-43-Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licenciamiento Microsoft Office_NA_NA_NA_NA_NA - 57 Licencia Mes	9	Mes	3.762.000,00	33.858.000,00
bpo02--24 - IT-BPO-16-1-Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en una vía_NA_NA_NA_NA_NA - 50000 Mensaje SMS	9	Mes	200.000,00	1.800.000,00
bpo02--25 - IT-BPO-41-1-Distintivo Institucional_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 11 Distintivo	1	Mes	1.639.000,00	1.639.000,00
bpo02--26 - IT-BPO-37-6-Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 2 Mes	9	Mes	14.318.000,00	128.862.000,00
bpo02--27 - IT-BPO-38-7-Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 2 Mes	9	Mes	12.598.000,00	113.382.000,00
bpo02--28 - IT-BPO-33-1-Agente Minero de Datos_Agente profesional_Jornada Ordinaria _NA_NA_NA_NA - 2 Mes	7	Mes	17.760.000,00	124.320.000,00
bpo02--29 - IT-BPO-25-46-Agente en Sitio _Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA - 2 Mes	9	Mes	10.508.000,00	94.572.000,00
bpo02--30 - IT-BPO-25-16-Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA_NA - 37 Mes	9	Mes	130.869.000,00	1.177.821.000,00
bpo02--31 - IT-BPO-29-61-Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente técnico_En Sitio_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA - 1 Mes	6	Mes	3.970.000,00	23.820.000,00
bpo02--32 - IT-BPO-29-541-Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente profesional_Ciencias de la educación y afines_En Sitio_Jornada Ordinaria_Plata_NA - 1 Mes	9	Mes	5.691.000,00	51.219.000,00

bpo02--33 - IT-BPO-32-1-Agente Bilingüe_Técnico_En Sitio_Jornada Ordinaria _Plata_NA_NA - 2 Mes	9	Mes	8.788.000,00	79.092.000,00
bpo02--34 - IT-BPO-28-46-Agente Front Office sin herramienta_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata_Zona 1_NA_NA - 10 Mes	9	Mes	35.370.000,00	318.330.000,00
bpo02--35 - IT-BPO-39-1-Formador_Jornada Ordinaria_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	6	Mes	5.439.000,00	32.634.000,00
bpo02--IVA	1.00	Unidad	364.319.834,80	511.539.687,55
INCREMENTO POR IPC	1.00	Unidad	14.372.307,20	17.991.006,28
INCREMENTO POR SMLMV	1.00	Unidad	177.639.507,54	193.783.138,72
			TOTAL	3.203.853.832,55

Colombia Compra Eficiente

¿Qué necesita?

AA

Orden de compra 122240

Versión 5 (Actual) 24 Jun - admin ad...

Información general

Estado Emitido - Envío por correo electrónico

Fecha de la orden 12/12/23

Fecha de revisión 24/06/24

Solicitud núm. 206898

Solicitante Alejandra Maria Arcos Medina

Enviar al usuario Alejandra Maria Arcos Medina

Entidad UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

Términos de pago Según el acuerdo marco

Entidad Compradora 2 Ninguno/a

Justificación Contratar el servicio de Contact Center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, establecidos por Migración Colombia.

Instrumento de Agregación de Demanda Servicios BPO II

Asociado al Acuerdo de Paz No

Supervisor de la Orden de Compra LEIDY ANDREA MARTINEZ GUTIERREZ

Telefono Supervisor 6055454

Fecha de vencimiento (Orden de compra) 27/09/24

Especificaciones adicionales de Entrega Ninguno/a

Gravámenes adicionales Ninguno/a

N.I.T. 900477235

Tipo de cambio Revisión

Datos adjuntos

- CDP_2023.pdf
- CDP_AUTORIZACION_VF.pdf
- ESTUDIOS_PREVIOS_FINALES.pdf
- EVALUACION.pdf
- https://www.colombiacompra.gov.co/sites…
- https://www.colombiacompra.gov.co/sites…
- https://www.colombiacompra.gov.co/sites…

Envío

Dirección a Calle 26 No 59 – 51 Piso 4 Edificio Argos Torre 3, Oficina Tecnologías de la Información
57 BOGOTÁ
Colombia
A la atención de: Leidy Andrea Martinez Gutierrez

Términos Según el acuerdo marco

Proveedor

Nombre UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

Dirección principal CL 32 13 07
Bogota

Teléfono (del trabajo) +57 1 5931990

Teléfono (celular) +57 1 3006845846

Se abrió el mensaje de correo electrónico. last opened 24/06/24

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-1-1-Troncal SIP_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 40 Mes	9	Mes	1.120.000,00 COP	10.080.000,00 COP

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

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

Número de parte del fabricante	Se requiere aprobación del recibo	Ahorro (%)	Entidad
Ninguno/a	No	0 (cambio)	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

Cuenta

168.000,00 COP (1,667%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **CDP-52923**
9.912.000,00 COP (98,333%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **VF-77323**

Período

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
2		bpo02--2 - IT-BPO-2-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 60000 Minuto	9	Mes	120.000,00 COP	1.080.000,00 COP

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

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

Número de parte del fabricante	Se requiere aprobación del recibo	Ahorro (%)	Entidad
Ninguno/a	No	0 (cambio)	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

Cuenta

731.221,00 COP (67,706%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **CDP-52923**
348.779,00 COP (32,294%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **VF-77323**

Período

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
3		bpo02--3 - IT-BPO-4-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 30000 Minuto	6	Mes	1.020.000,00 COP	6.120.000,00 COP

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

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

Número de parte del fabricante	Se requiere aprobación del recibo	Ahorro (%)	Entidad
Ninguno/a	No	0 (cambio)	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

Cuenta

102.000,00 COP (1,667%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **CDP-52923**
6.018.000,00 COP (98,333%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **VF-77323**

Período

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
4		bpo02--4 - IT-BPO-6-2-Grabación anuncios IVR (Interactive Voice	1	Mes	1.200.000,00 COP	1.200.000,00 COP

Interactiva_Voz sintética
_NA_NA_NA_NA_NA - 600 Anuncio

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

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

Número de parte del fabricante	Se requiere aprobación del recibo	Ahorro (%)	Entidad
Ninguno/a	No	0 (cambio)	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

Cuenta	Período
Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia UAEMC CDP-52923	

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
5		bpo02--5 - IT-BPO-7-4-Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional_NA_NA_NA_NA_NA - 31000 Minuto	9	Mes	992.000,00 COP	8.928.000,00 COP

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

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

Número de parte del fabricante	Se requiere aprobación del recibo	Ahorro (%)	Entidad
Ninguno/a	No	0 (cambio)	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

Cuenta	Período
148.800,00 COP (1,667%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **CDP-52923** **8.779.200,00 COP** (98,333%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **VF-77323**	

	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 - 120000 Minuto	9	Mes	2.400.000,00 COP	21.600.000,00 COP

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

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

Número de parte del fabricante	Se requiere aprobación del recibo	Ahorro (%)	Entidad
Ninguno/a	No	0 (cambio)	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

360.000,00 COP (1,667%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **CDP-52923**
21.240.000,00 COP (98,333%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **VF-77323**

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
7		bpo02--7 - IT-BPO-7-11-Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de fijo a 018000_NA_NA_NA_NA_NA - 20000 Minuto	9	Mes	1.240.000,00 COP	11.160.000,00 COP

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

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

Número de parte del fabricante	Se requiere aprobación del recibo	Ahorro (%)	Entidad
Ninguno/a	No	0 (cambio)	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

Cuenta **Período**

186.000,00 COP (1,667%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **CDP-52923**
10.974.000,00 COP (98,333%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **VF-77323**

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
8		bpo02--8 - IT-BPO-7-12-Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de celular a 018000_NA_NA_NA_NA_NA - 50000 Minuto	9	Mes	3.100.000,00 COP	27.900.000,00 COP

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

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

Número de parte del fabricante	Se requiere aprobación del recibo	Ahorro (%)	Entidad
Ninguno/a	No	0 (cambio)	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

Cuenta **Período**

465.000,00 COP (1,667%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **CDP-52923**
27.435.000,00 COP (98,333%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **VF-77323**

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
9		bpo02--9 - IT-BPO-8-1-Transferencia de llamadas_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 40000 Transferencia	6	Mes	880.000,00 COP	5.280.000,00 COP

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

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

Número de parte del fabricante	Se requiere aprobación del recibo	Ahorro (%)	Entidad

COLOMBIA

Cuenta **Período**

88.000,00 COP (1,667%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **CDP-52923**
5.192.000,00 COP (98,333%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **VF-77323**

10	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
		bpo02--10 - IT-BPO-9-1-Mensajes de voz o audio_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 45000 Minuto	1	Mes	1.350.000,00 COP	1.350.000,00 COP

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

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

Número de parte del fabricante	Se requiere aprobación del recibo	Ahorro (%)	Entidad
Ninguno/a	No	0 (cambio)	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

Cuenta **Período**

135.000,00 COP (10%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **CDP-52923**
1.215.000,00 COP (90%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **VF-77323**

11	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
		bpo02--11 - IT-BPO-10-1-Minuto Virtual Hold_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 10000 Minuto	9	Mes	20.000,00 COP	180.000,00 COP

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

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

Número de parte del fabricante	Se requiere aprobación del recibo	Ahorro (%)	Entidad
Ninguno/a	No	0 (cambio)	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

Cuenta **Período**

3.000,00 COP (1,667%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **CDP-52923**
177.000,00 COP (98,333%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **VF-77323**

12	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
		bpo02--12 - IT-BPO-11-1-Clic to call_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 6 Licencia Mes	9	Mes	12.000,00 COP	108.000,00 COP

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

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

Ninguno/a	No	0 (cambio)	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	

Cuenta **Período**

1.800,00 COP (1,667%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **CDP-52923**
106.200,00 COP (98,333%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **VF-77323**

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
13		bpo02--13 - IT-BPO-12-1-Web Callback_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes	9	Mes	2.000,00 COP	18.000,00 COP

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

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

Número de parte del fabricante	Se requiere aprobación del recibo	Ahorro (%)	Entidad
Ninguno/a	No	0 (cambio)	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

Cuenta **Período**

300,00 COP (1,667%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **CDP-52923**
17.700,00 COP (98,333%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **VF-77323**

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
14		bpo02--14 - IT-BPO-13-1-Mailing_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 80000 Correo	9	Mes	480.000,00 COP	4.320.000,00 COP

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

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

Número de parte del fabricante	Se requiere aprobación del recibo	Ahorro (%)	Entidad
Ninguno/a	No	0 (cambio)	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

Cuenta **Período**

Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia
UAEMC
CDP-52923

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
15		bpo02--15 - IT-BPO-19-1-Transferencia de chat_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 20000 Transferencia	6	Mes	40.000,00 COP	240.000,00 COP

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

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

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

Número de parte del fabricante	Se requiere aprobación del recibo	Ahorro (%)	Entidad
Ninguno/a	No	0 (cambio)	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

Cuenta	Período
Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia UAEMC CDP-52923	

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
16		bpo02--16 - IT-BPO-20-1-Chatbot dumb_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 45000 Respuesta Chatbot dumb	7	Mes	9.495.000,00 COP	66.465.000,00 COP

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

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

Número de parte del fabricante	Se requiere aprobación del recibo	Ahorro (%)	Entidad
Ninguno/a	No	0 (cambio)	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

Cuenta	Período
1.107.750,00 COP (1,667%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **CDP-52923** **65.357.250,00 COP** (98,333%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **VF-77323**	

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
17		bpo02--17 - IT-BPO-47-2-Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal_NA_NA_NA_NA_NA - 48 Licencia por canal por Agente	9	Mes	8.400.000,00 COP	75.600.000,00 COP

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

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

Número de parte del fabricante	Se requiere aprobación del recibo	Ahorro (%)	Entidad
Ninguno/a	No	0 (cambio)	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

Cuenta	Período
Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia UAEMC CDP-52923	

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
18		bpo02--18 - IT-BPO-48-1-Hora desarrollo_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 100 Hora desarrollo	1	Mes	6.800.000,00 COP	6.800.000,00 COP

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

Número de parte del proveedor	Número de pieza auxiliar del proveedor	Mercancía	Nombre del fabricante
Ninguno/a	Ninguno/a	Servicios BPO II	Ninguno/a
Número de parte del fabricante	**Se requiere aprobación del recibo**	**Ahorro (%)**	**Entidad**
Ninguno/a	No	0 (cambio)	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

Cuenta

Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia
UAEMC
CDP-52923

Período

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
19		bpo02--19 - IT-BPO-23-1-Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 400 Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	1	Mes	27.200.000,00 COP	27.200.000,00 COP

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

Número de parte del proveedor	Número de pieza auxiliar del proveedor	Mercancía	Nombre del fabricante
Ninguno/a	Ninguno/a	Servicios BPO II	Ninguno/a
Número de parte del fabricante	**Se requiere aprobación del recibo**	**Ahorro (%)**	**Entidad**
Ninguno/a	No	0 (cambio)	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

Cuenta

Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia
UAEMC
CDP-52923

Período

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
20		bpo02--20 - IT-BPO-66-3-Servidor de Aplicaciones y Componentes_Servidor Large_Mes_Mes_Mes_Mes_Mes - 1 Mes	9	Mes	2.500.000,00 COP	22.500.000,00 COP

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

Número de parte del proveedor	Número de pieza auxiliar del proveedor	Mercancía	Nombre del fabricante
Ninguno/a	Ninguno/a	Servicios BPO II	Ninguno/a
Número de parte del fabricante	**Se requiere aprobación del recibo**	**Ahorro (%)**	**Entidad**
Ninguno/a	No	0 (cambio)	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

Cuenta

Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia
UAEMC
CDP-52923

Período

21	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
		bpo02--21 - IT-BPO-53-1-VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	9	Mes	61.000,00 COP	549.000,00 COP

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

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

Número de parte del fabricante	Se requiere aprobación del recibo	Ahorro (%)	Entidad
Ninguno/a	No	0 (cambio)	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

Cuenta	Período
Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia UAEMC CDP-52923	

22	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
		bpo02--22 - IT-BPO-24-1-Analytics_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes	9	Mes	57.000,00 COP	513.000,00 COP

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

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

Número de parte del fabricante	Se requiere aprobación del recibo	Ahorro (%)	Entidad
Ninguno/a	No	0 (cambio)	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

Cuenta	Período
Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia UAEMC CDP-52923	

23	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
		bpo02--23 - IT-BPO-62-43-Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licenciamiento Microsoft Office_NA_NA_NA_NA_NA - 57 Licencia Mes	9	Mes	3.762.000,00 COP	33.858.000,00 COP

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

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

Número de parte del fabricante	Se requiere aprobación del recibo	Ahorro (%)	Entidad
Ninguno/a	No	0 (cambio)	UNIDAD ADMINISTRATIVA

COLOMBIA

Cuenta	Período
Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia UAEMC CDP-52923	

24	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
		bpo02--24 - IT-BPO-16-1-Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en una vía_NA_NA_NA_NA_NA - 50000 Mensaje SMS	9	Mes	200.000,00 COP	1.800.000,00 COP

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

Número de parte del proveedor	Número de pieza auxiliar del proveedor	Mercancía	Nombre del fabricante
Ninguno/a	Ninguno/a	Servicios BPO II	Ninguno/a
Número de parte del fabricante	**Se requiere aprobación del recibo**	**Ahorro (%)**	**Entidad**
Ninguno/a	No	0 (cambio)	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

Cuenta	Período
30.000,00 COP (1,667%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **CDP-52923** **1.770.000,00 COP** (98,333%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **VF-77323**	

25	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
		bpo02--25 - IT-BPO-41-1-Distintivo Institucional_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 11 Distintivo	1	Mes	1.639.000,00 COP	1.639.000,00 COP

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

Número de parte del proveedor	Número de pieza auxiliar del proveedor	Mercancía	Nombre del fabricante
Ninguno/a	Ninguno/a	Servicios BPO II	Ninguno/a
Número de parte del fabricante	**Se requiere aprobación del recibo**	**Ahorro (%)**	**Entidad**
Ninguno/a	No	0 (cambio)	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

Cuenta	Período
Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia UAEMC VF-77323	

26	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
		bpo02--26 - IT-BPO-37-6-Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 2 Mes	9	Mes	14.318.000,00 COP	128.862.000,00 COP

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

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

Número de parte del fabricante	Se requiere aprobación del recibo	Ahorro (%)	Entidad
Ninguno/a	No	0 (cambio)	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

Cuenta

2.147.700,00 COP (1,667%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **CDP-52923**
126.714.300,00 COP (98,333%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **VF-77323**

Período

27	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
		bpo02--27 - IT-BPO-38-7-Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 2 Mes	9	Mes	12.598.000,00 COP	113.382.000,00 COP

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

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

Número de parte del fabricante	Se requiere aprobación del recibo	Ahorro (%)	Entidad
Ninguno/a	No	0 (cambio)	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

Cuenta

1.889.700,00 COP (1,667%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **CDP-52923**
111.492.300,00 COP (98,333%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **VF-77323**

Período

28	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
		bpo02--28 - IT-BPO-33-1-Agente Minero de Datos_Agente profesional_Jornada Ordinaria _NA_NA_NA_NA - 2 Mes	7	Mes	17.760.000,00 COP	124.320.000,00 COP

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

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

Número de parte del fabricante	Se requiere aprobación del recibo	Ahorro (%)	Entidad
Ninguno/a	No	0 (cambio)	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

Cuenta

2.072.000,00 COP (1,667%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **CDP-52923**
122.248.000,00 COP (98,333%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **VF-77323**

Período

29	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
		bpo02--29 - IT-BPO-25-46-Agente en Sitio _Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA - 2 Mes	9	Mes	10.508.000,00 COP	94.572.000,00 COP

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

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

Número de parte del fabricante	Se requiere aprobación del recibo	Ahorro (%)	Entidad
Ninguno/a	No	0 (cambio)	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

Cuenta

1.576.200,00 COP (1,667%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **CDP-52923**
92.995.800,00 COP (98,333%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **VF-77323**

Período

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
30		bpo02--30 - IT-BPO-25-16-Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA_NA - 37 Mes	9	Mes	130.869.000,00 COP	1.177.821.000,00 COP

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

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

Número de parte del fabricante	Se requiere aprobación del recibo	Ahorro (%)	Entidad
Ninguno/a	No	0 (cambio)	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

Cuenta

19.630.350,00 COP (1,667%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **CDP-52923**
1.158.190.650,00 COP (98,333%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **VF-77323**

Período

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
31		bpo02--31 - IT-BPO-29-61-Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente técnico_En Sitio_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA - 1 Mes	6	Mes	3.970.000,00 COP	23.820.000,00 COP

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

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

Número de parte del fabricante	Se requiere aprobación del recibo	Ahorro (%)	Entidad
Ninguno/a	No	0 (cambio)	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

Cuenta

397.000,00 COP (1,667%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **CDP-52923**
23.423.000,00 COP (98,333%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **VF-77323**

Período

	bpo02--32 - IT-BPO-29-541-Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente profesional_Ciencias de la educación y afines_En Sitio_Jornada Ordinaria_Plata_NA - 1 Mes	9	Mes	5.691.000,00 COP	51.219.000,00 COP

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

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

Número de parte del fabricante	Se requiere aprobación del recibo	Ahorro (%)	Entidad
Ninguno/a	No	0 (cambio)	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

Cuenta **Período**

853.650,00 COP (1,667%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **CDP-52923**
50.365.350,00 COP (98,333%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **VF-77323**

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
33		bpo02--33 - IT-BPO-32-1-Agente Bilingüe_Técnico_En Sitio_Jornada Ordinaria _Plata_NA_NA - 2 Mes	9	Mes	8.788.000,00 COP	79.092.000,00 COP

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

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

Número de parte del fabricante	Se requiere aprobación del recibo	Ahorro (%)	Entidad
Ninguno/a	No	0 (cambio)	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

Cuenta **Período**

1.318.200,00 COP (1,667%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **CDP-52923**
77.773.800,00 COP (98,333%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **VF-77323**

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
34		bpo02--34 - IT-BPO-28-46-Agente Front Office sin herramienta_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata_Zona 1_NA_NA - 10 Mes	9	Mes	35.370.000,00 COP	318.330.000,00 COP

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

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

Número de parte del fabricante	Se requiere aprobación del recibo	Ahorro (%)	Entidad
Ninguno/a	No	0 (cambio)	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

5.305.500,00 COP (1,667%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **CDP-52923**
313.024.500,00 COP (98,333%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **VF-77323**

35	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
		bpo02--35 - IT-BPO-39-1-Formador_Jornada Ordinaria_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	6	Mes	5.439.000,00 COP	32.634.000,00 COP

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

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

Número de parte del fabricante	Se requiere aprobación del recibo	Ahorro (%)	Entidad
Ninguno/a	No	0 (cambio)	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

Cuenta **Período**

543.900,00 COP (1,667%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **CDP-52923**
32.090.100,00 COP (98,333%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **VF-77323**

36	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
		bpo02--IVA	1	Unidad	511.539.687,55 COP	511.539.687,55 COP

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

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

Número de parte del fabricante	Se requiere aprobación del recibo	Ahorro (%)	Entidad
Ninguno/a	No	0 (cambio)	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

Cuenta **Período**

45.715.481,00 COP (8,937%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **CDP-52923**
465.824.206,55 COP (91,063%) **Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia** • UAEMC • **VF-77323**

37	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
		INCREMENTO POR IPC	1	Unidad	17.991.006,28 COP	17.991.006,28 COP

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

Número de parte del proveedor	Número de pieza auxiliar del proveedor	Mercancía	Nombre del fabricante
Ninguno/a	Ninguno/a	Ninguno/a	Ninguno/a

Número de parte del fabricante	Se requiere aprobación del recibo	Ahorro (%)	Entidad
Ninguno/a	No	Ninguno/a (cambio)	Ninguno/a

Cuenta **Período**

Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia
UAEMC
VF-77323

	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
38		INCREMENTO POR SMLMV	1	Unidad	193.783.138,72 COP	193.783.138,72 COP

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

Número de parte del proveedor	Número de pieza auxiliar del proveedor	Mercancía	Nombre del fabricante
Ninguno/a	Ninguno/a	Ninguno/a	Ninguno/a

Número de parte del fabricante	Se requiere aprobación del recibo	Ahorro (%)	Entidad
Ninguno/a	No	Ninguno/a (cambio)	Ninguno/a

Cuenta
Unidad Administrativa Especial Migracion Colombia
UAEMC
VF-77323

Período

Por página 15 | 45 | 90

Total **3.203.853.832,55** COP

4 Comentarios

Silenciar comentarios

Participantes: CaseTracker

privado
CaseTracker 24/06/24 a las 14:00

Cordial saludo, informamos que se publicó la modificación de la orden de compra a petición de la entidad bajo el id 410622. * - Patricia.Castro - 2024-06-24 14:00:50

privado
CaseTracker 24/06/24 a las 14:00

Cordial saludo, informamos que se publicó la modificación de la orden de compra a petición de la entidad bajo el id 410622. * - Patricia.Castro - 2024-06-24 14:00:49

privado
CaseTracker 12/06/24 a las 08:42

Se publica Modificación de la orden de compra a petición de la entidad bajo el ID 409362
* - Deyvi.diaz - 2024-06-12 08:42:11

PIF4Coupa aprobado el 12/12/23 a las 09:51para Solicitud #206898

Validacion exitosa, se ha aprobado la solicitud Proceso exitoso, la solicitud ha sido aprobada

Historial

Historial de integración

Reporte Compromiso Presupuestal de Gasto Comprobante

Usuario Solicitante:	MHhcruz	HEMEL ROGELIO CRUZ PALACIO
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante:	11-04-00	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA
Fecha y Hora Sistema:	2024-06-24-4:18 p. m.	

REGISTRO PRESUPUESTAL DEL COMPROMISO

Con base en el CDP No: 12324 de fecha 2024-01-09. Se hizo el registro presupuestal con el siguiente detalle

Número:	9424	**Fecha Registro:**	2024-01-09	**Unidad / Subunidad Ejecutora:**		11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
Vigencia Presupuestal	Actual	**Estado:**	Con Obligacion			**Tipo de Moneda:**	COP-Pesos	**Tasa de Cambio:**	0,00
Valor Inicial:	1.869.798.590,00	**Valor Total Operaciones:**	1.150.555.242,55			**Valor Actual:**	3.020.353.832,55	**Saldo x Obligar:**	1.881.794.645,01

TERCERO ORIGINAL

Identificación: NIT	901444076	**Razón Social:**	UNION TEMPORAL ASD - IQ	**Medio de Pago:**	Abono en cuenta

CUENTA BANCARIA

Número:	69000000976	**Banco:**	BANCOLOMBIA S.A.	**Tipo:**	Ahorro	**Estado:**	Activa

ORDENADOR DEL GASTO

Identificación:	79321317	**Nombre:**	RIGOBERTO NIÑO CORREDOR	**Cargo:**	SECRETARIO GENERAL

CAJA MENOR				VIÁTICOS				DOCUMENTO SOPORTE					
Identificación:		**Fecha de Registro:**		**Genera Viáticos:**	No	**Num. Solicitud de Comisión:**		**Número:**	OC 122240 DE 2023	**Tipo:**	ORDEN DE COMPRA	**Fecha:**	2024-01-09

ÍTEM PARA AFECTACIÓN DE GASTO

DEPENDENCIA	POSICIÓN CATÁLOGO DE GASTO	FUENTE	RECURSO	SITUAC.	FECHA OPERACIÓN	VALOR INICIAL	VALOR OPERACIÓN	VALOR ACTUAL	SALDO X OBLIGAR
11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	C-1199-1002-12-53105B-1199065-02 ADQUIS. DE BYS - SERVICIOS TECNOLÓGICOS - FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES Y EVOLUCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN MIGRACIÓN COLOMBIA NACIONAL	Nación	10	CSF	2024-06-12	1.869.798.590,00	228.494.059,54		
					2024-06-24	0,00	922.061.183,01		
					Total:	1.869.798.590,00	1.150.555.242,55	3.020.353.832,55	1.881.794.645,01

Objeto:	20236230032033 VF 1123 CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDANÍA, ESTABLECIDOS POR MIGRACIÓN COLOMBIA.

PLAN DE PAGOS

DEPENDENCIA DE AFECTACION DE PAC		POSICION DEL CATALOGO DE PAC		FECHA	VALOR A PAGAR	SALDO POR OBLIGAR	LINEA DE PAGO
11-04-00	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	3-8	CNC - INVERSION ORDINARIA NACIÓN CSF	2024-06-27	2.098.292.649,54	959.733.462,00	NINGUNO
11-04-00	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	3-8	CNC - INVERSION ORDINARIA NACIÓN CSF	2024-09-27	922.061.183,01	922.061.183,01	NINGUNO

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)

FECHA: 26/09/2024

CONSECUTIVO: 000000000011143

BERKLEY INTERNATIONAL SEGUROS COLOMBIA S.A

NIT: 900.814.916-1

CERTIFICA QUE:

La Póliza 05-00073074 Endoso 0004 fue expedida el 24 de SEPTIEMBRE de 2024 y estará vigente en el periodo indicado, siempre y cuando se haya pagado la prima de manera oportuna.

TOMADOR:	UNION TEMPORAL ASD - IQ	
ASEGURADO:	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	
BENEFICIARIO:	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	
TIPO DE PRODUCTO:	CUMPLIMIENTO EN FAVOR DE ENTIDADES ESTATALES	
VIGENCIA:	Desde	24/09/2024
	Hasta	18/10/2027
LIMITE ASEGURADO:	COP	961.156.149,75
VALOR PRIMA:	COP	120.598,00
IVA:	COP	22.914,00
PRIMA TOTAL:	COP	143.512,00

Se expide la presente certificación a solicitud del asegurado a los 26 días del mes de SEPTIEMBRE de 2024.

Firma:

BERKLEY INTERNATIONAL SEGUROS COLOMBIA S.A

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 certificacionpolizas@berkley.com.co podrá solicitar cualquier requerimiento orientado a absolver consultas sobre este documento.

TOMADOR	POLIZA DE SEGURO DE	POLIZA / ENDOSO
UNION TEMPORAL ASD - IQ CL 32 13 07 BOGOTÁ, D.C. BOGOTA NIT: 9014440763 Teléf. 3402501	CUMPLIMIENTO EN FAVOR DE ENTIDADES ESTATALES	73074 / 0

LUGAR Y FECHA DE EMISION - VIGENCIA

BOGOTÁ, D.C., 13/12/2023.

VIGENCIA INICIACION - LAS 0HS DEL 12/12/2023,
VIGENCIA DE TERMINACION - LAS 0HS DEL 27/06/2027.

NUMERO DE FACTURA	05 - 0073074 / 000

ASEGURADO	BENEFICIARIO
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA AV EL DORADO 59 -51 EDI ARGOS PISO4 TORRE 3 BOGOTÁ, D.C. BOGOTA NIT: 9004772356 Teléf. 6055454	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA AV EL DORADO 59 -51 EDI ARGOS PISO4 TORRE 3 BOGOTÁ, D.C. BOGOTA NIT: 9004772356 Teléf. 6055454

NEGOCIO NUEVO

CODIGO DE VERIFICACION :

050007307400008BOG202312131405071

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 EXPEDICION	IVA	PRIMA TOTAL	VENCIMIENTO PAGO
COP 2.310.946,00	COP 10.000,00	COP 440.980,00	COP 2.761.926,00	12/01/2024

INTERMEDIARIOS :
COMSEGURAR LTDA CLASE: AGENCIAS CLAVE: 126201

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 CUMPLIMIENTO EN FAVOR DE ENTIDADES ESTATALES registrado en la Superintendencia Financiera de Colombia con el código 03052022-1347-P-05-CUES07-000I 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

EL TOMADOR

CÓDIGO DE PRODUCTO Y NOTA TECNICA REGISTRADO EN LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA :
03052022-1347-P-05-CUES07-000I y 03052022-1347-NTP-05-CUES06-000I

TOMADOR	POLIZA DE SEGURO DE	POLIZA / ENDOSO
UNION TEMPORAL ASD - IQ	CUMPLIMIENTO EN FAVOR DE ENTIDADES ESTATALES	73074 / 0
CL 32 13 07 BOGOTÁ, D.C. BOGOTA	LUGAR Y FECHA DE EMISION - VIGENCIA BOGOTÁ, D.C., 13/12/2023. VIGENCIA INICIACION - LAS 0HS DEL 12/12/2023, VIGENCIA DE TERMINACION - LAS 0HS DEL 27/06/2027.	
NIT: 9014440763 Teléf. 3402501	NUMERO DE FACTURA	05 - 0073074 / 000

CARATULA

==========

OBJETO DEL CONTRATO

==========

GARANTIZAR EL PAGO DE LOS PERJUICIOS DERIVADOS DEL INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTENIDAS EN LA ORDEN DE COMPRA NUMERO 122240 DEL ACUERDO MARCO PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS BPO II CCE-025-AMP-2021, CUYO OBJETO ES: CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE
COMUNICACION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA, ESTABLECIDOS POR MIGRACION COLOMBIA.

LA PRESENTE POLIZA AMPARA EL PAGO DE MULTAS, SANCIONES Y/O CLAUSULA PENAL PECUNIARIA CONVENIDAS.

TOMADOR/AFIANZADO: UNION TEMPORAL ASD-IQ NIT 901.444.076-3 CONFORMADO POR:
IMAGE QUALITY OUTSORCING S.A.S. NIT 830.039.329-8 PARTICIPACION 50%
GRUPO ASESORIA EN SISTEMATIZACION DE DATOS S.A.S. - GRUPO ASD S.A.S. NIT 860.510.031-7 PARTICIPACION 50%

CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO ---------- COP 307.994.788,50
Vigencia de la Cobertura : desde las 0 hs del 12/12/2023, hasta las 0 hs del 27/06/2025
Prima de la Cobertura : COP 950.143,00

PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES LEGALES E INDEMNIZACIONES LABORALES COP 102.664.929,50
Vigencia de la Cobertura : desde las 0 hs del 12/12/2023, hasta las 0 hs del 27/06/2027
Prima de la Cobertura : COP 727.374,00

CALIDAD DEL SERVICIO ---------- COP 205.329.859,00
Vigencia de la Cobertura : desde las 0 hs del 12/12/2023, hasta las 0 hs del 27/06/2025
Prima de la Cobertura : COP 633.429,00

CÓDIGO DE PRODUCTO Y NOTA TECNICA REGISTRADO EN LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA :
03052022-1347-P-05-CUES07-000I y 03052022-1347-NTP-05-CUES06-000I

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	UNION TEMPORAL ASD - IQ	Identificación	NIT: 9014440763
POLIZA DE SEGURO DE	CUMPLIMIENTO EN FAVOR DE ENTIDADES ESTATALES	PÓLIZA / ENDOSO	73074 / 0

Referencia de Pago	050073074000
Valor Total a Pagar: $	2.761.926,00
Fecha límite de pago	12/01/2024

Para efectuar su pago ingrese en el siguiente link :
URL ecollect Plus: https://www.e-collect.com/customers/Plus/BerkleyPagosPlus.htm
Para efectuar su pago en efectivo o en cheque puede acercarse a cualquier oficina del Banco de Bogotá. - 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	UNION TEMPORAL ASD - IQ	Identificación	NIT: 9014440763
POLIZA DE SEGURO DE	CUMPLIMIENTO EN FAVOR DE ENTIDADES ESTATALES	PÓLIZA / ENDOSO	73074 / 0

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

Referencia de Pago	050073074000
Valor Total a Pagar: $	2.761.926,00
Fecha límite de pago	12/01/2024

Total medios de pago	Valor $
Efectivo	
Cheques	

(415)7709998724754(8020)050073074000(3902)00000276192600(96)20240112

- BANCO -

BERKLEY INTERNATIONAL SEGUROS COLOMBIA S.A.

PÓLIZA DE SEGURO DE CUMPLIMIENTO EN FAVOR DE ENTIDADES ESTATALES (DECRETO 1082 DE 2015)

ÍNDICE

SECCIÓN I. AMPAROS

1. SERIEDAD DE LA OFERTA 3
2. BUEN MANEJO Y CORRECTA INVERSIÓN DEL ANTICIPO 3
3. DEVOLUCIÓN DE PAGO ANTICIPADO 4
4. CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO 4
5. PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES LEGALES E INDEMNIZACIONES LABORALES 4
6. ESTABILIDAD Y CALIDAD DE LAS OBRAS 4
7. CALIDAD Y CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS 5
8. CALIDAD DEL SERVICIO 5

SECCIÓN II. EXCLUSIONES

1. CAUSA EXTRAÑA – FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO 5
2. DAÑOS CAUSADOS POR EL CONTRATISTA A LO BIENES DE LA ENTIDAD 5
3. USO INDEBIDO O FALTA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO 5
4. DETERIORO NORMAL 5

SECCIÓN III. CONDICIONES GENERALES

1. VIGENCIA 6
2. SUMA ASEGURADA 6
3. EFECTIVIDAD DE LA GARANTÍA 6
4. COMPENSACIÓN 7

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	0000000000CUES07	0001
03/05/2022	1347	NTP	05	0000000000CUES06	0001

5. PAGO DEL SINIESTRO 7
6. CERTIFICADOS O ANEXOS DE MODIFICACIÓN 8
7. SUBROGACIÓN 8
8. VIGILANCIA SOBRE EL CONTRATISTA EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO 8
9. PROHIBICIÓN DE LA TRANSFERENCIA O CESIÓN DEL CONTRATO 8
10. NO EXPIRACION POR FALTA DE PAGO DE PRIMA E IRREVOCABILIDAD 8
11. NOTIFICACIONES Y RECURSOS 9
12. NATURALEZA DEL SEGURO 9
13. CLAUSULAS INCOMPATIBLES 9
14. COEXISTENCIA DE SEGUROS 9
15. COASEGURO 9
16. PRESCRIPCIÓN 9
17. DOMICILIO 9

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	0000000000CUES07	0001
03/05/2022	1347	NTP	05	0000000000CUES06	0001

BERKLEY INTERNATIONAL SEGUROS COLOMBIA S.A.
PÓLIZA DE SEGURO DE CUMPLIMIENTO EN FAVOR DE ENTIDADES ESTATALES
(DECRETO 1082 DE 2015)

BERKLEY INTERNATIONAL SEGUROS COLOMBIA S.A., sociedad legalmente Establecida en Colombia y debidamente autorizada por la Superintendencia Financiera para operar en el país, la cual en lo sucesivo se denominará la aseguradora, en consideración a la solicitud presentada por el tomador y al previo pago de la prima correspondiente, con sujeción a los términos y condiciones generales contenidas en el presente contrato de seguro, cubre a la entidad estatal contratante de las sanciones derivadas del incumplimiento de la seriedad de oferta y de los perjuicios derivados del incumplimiento del contrato garantizado que sean imputables al contratista, conforme los amparos descritos en la Carátula de la póliza y las condiciones que a continuación se señalan.

Los amparos de la póliza serán independientes unos de otros respecto de sus riesgos y de sus valores asegurados. La entidad estatal contratante asegurada no podrá reclamar o tomar el valor de un amparo para cubrir o indemnizar el valor de otros. Estos no son acumulables y son excluyentes entre sí, según las definiciones que a continuación se estipulan:

SECCIÓN I. AMPAROS

1. SERIEDAD DE LA OFERTA

POR MEDIO DE ESTE AMPARO SE CUBRE A LA ENTIDAD ESTATAL DE LA SANCIÓN DERIVADA DEL INCUMPLIMIENTO DE LA OFERTA, EN LOS SIGUIENTES EVENTOS:

1.1 LA NO AMPLIACIÓN DE LA VIGENCIA DE LA GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA CUANDO EL PLAZO PARA LA ADJUDICACIÓN O PARA SUSCRIBIR EL CONTRATO ES PRORROGADO, SIEMPRE QUE TAL PRÓRROGA SEA INFERIOR A TRES (3) MESES.
1.2 EL RETIRO DE LA OFERTA DESPUÉS DE VENCIDO EL PLAZO FIJADO PARA LA PRESENTACIÓN DE LA OFERTA
1.3 LA NO SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO SIN JUSTA CAUSA POR PARTE DEL ADJUDICATARIO.
1.4 LA FALTA DE OTORGAMIENTO POR PARTE DEL PROPONENTE SELECCIONADO DE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

.

2. BUEN MANEJO Y CORRECTA INVERSIÓN DEL ANTICIPO

POR MEDIO DE ESTE AMPARO SE CUBRE A LA ENTIDAD ESTATAL DE LOS PERJUICIOS DERIVADOS DE:
2.1 LA NO INVERSIÓN DEL ANTICIPO.
2.2 EL USO INDEBIDO DEL ANTICIPO.
2.3 LA APROPIACIÓN INDEBIDA DE LOS RECURSOS RECIBIDOS EN CALIDAD DE ANTICIPO.

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	0000000000CUES07	0001
03/05/2022	1347	NTP	05	0000000000CUES06	0001

3. AMPARO DE DEVOLUCIÓN DE PAGO ANTICIPADO

POR MEDIO DE ESTE AMPARO SE CUBRE A LA ENTIDAD ESTATAL DE LOS PERJUICIOS DERIVADOS DE LA NO DEVOLUCIÓN TOTAL O PARCIAL DEL DINERO ENTREGADO AL CONTRATISTA A TÍTULO DE PAGO ANTICIPADO, CUANDO A ELLO HUBIERE LUGAR.

4. AMPARO DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

POR MEDIO DE ESTE AMPARO SE CUBRE A LA ENTIDAD ESTATAL DE LOS PERJUICIOS DERIVADOS DE:

4.1 EL INCUMPLIMIENTO TOTAL O PARCIAL DEL CONTRATO, CUANDO EL INCUMPLIMIENTO ES IMPUTABLE AL CONTRATISTA.
4.2 EL CUMPLIMIENTO TARDÍO O DEFECTUOSO DEL CONTRATO, CUANDO EL INCUMPLIMIENTO ES IMPUTABLE AL CONTRATISTA.
4.3 LOS DAÑOS IMPUTABLES AL CONTRATISTA POR ENTREGAS PARCIALES DE LA OBRA, CUANDO EL CONTRATO NO PREVÉ ENTREGAS PARCIALES.
4.4 EL PAGO DEL VALOR DE LAS MULTAS Y DE LA CLÁUSULA PENAL PECUNIARIA.

5. AMPARO DE PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES LEGALES E INDEMNIZACIONES LABORALES

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.

6. AMPARO DE ESTABILIDAD Y CALIDAD DE LAS OBRAS

ESTE AMPARO CUBRE A LA ENTIDAD ESTATAL DE LOS PERJUICIOS DERIVADOS

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	0000000000CUES07	0001
03/05/2022	1347	NTP	05	0000000000CUES06	0001

POR CUALQUIER TIPO DE DAÑO O DETERIORO, IMPUTABLE AL CONTRATISTA, SUFRIDO POR LA OBRA ENTREGADA A SATISFACCIÓN.

7. AMPARO DE CALIDAD Y CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LOS BIENES Y EQUIPOS SUMINISTRADOS

ESTE AMPARO CUBRE A LA ENTIDAD ESTATAL DE LOS PERJUICIOS DERIVADOS DEL INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES DE CALIDAD Y CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LOS BIENES QUE RECIBE LA ENTIDAD ESTATAL EN CUMPLIMIENTO DE UN CONTRATO.

8. AMPARO DE CALIDAD DEL SERVICIO

ESTE AMPARO CUBRE A LA ENTIDAD ESTATAL POR LOS PERJUICIOS DERIVADOS DE LA DEFICIENTE CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO.

RESPONSABILIDAD FISCAL

EN VIRTUD DE LO SEÑALADO EN EL ARTÍCULO 44 DE LA LEY 610 DE 2000, LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO CUBRE LOS PERJUICIOS CAUSADOS A LA ENTIDAD ESTATAL CONTRATANTE ASEGURADA COMO CONSECUENCIA DE LA CONDUCTA DOLOSA O CULPOSA, O DE LA RESPONSABILIDAD IMPUTABLE AL CONTRATISTA GARANTIZADO, DERIVADOS DE UN PROCESO DE RESPONSABILIDAD FISCAL, SIEMPRE Y CUANDO ESOS PERJUICIOS DERIVEN DEL INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES SURGIDAS A CARGO DEL CONTRATISTA GARANTIZADO RELACIONADAS CON EL CONTRATO AMPARADO POR LA GARANTÍA.

SECCIÓN II. EXCLUSIONES

LOS AMPAROS PREVISTOS EN EL PRESENTE SEGURO NO OPERARAN EN LOS SIGUIENTES CASOS:

2.1 CAUSA EXTRAÑA, ESTO ES, LA FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO, EL HECHO DE UN TERCERO O LA CULPA EXCLUSIVA DE LA VÍCTIMA.
2.2 DAÑOS CAUSADOS POR EL CONTRATISTA A LOS BIENES DE LA ENTIDAD ESTATAL NO DESTINADOS AL CONTRATO.
2.3 USO INDEBIDO O INADECUADO O FALTA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO AL QUE ESTÁ OBLIGADA LA ENTIDAD ESTATAL
2.4 EL DETERIORO NORMAL QUE SUFRAN LOS BIENES ENTREGADOS CON OCASIÓN DEL CONTRATO GARANTIZADO COMO CONSECUENCIA DEL TRANSCURSO DEL TIEMPO.

SECCIÓN III. CONDICIONES GENERALES

1. VIGENCIA

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	0000000000CUES07	0001
03/05/2022	1347	NTP	05	0000000000CUES06	0001

La vigencia de los amparos otorgados por la presente póliza se hará constar bajo los lineamientos del Decreto 1082 de 2015 y constaran en la carátula de la misma o mediante cláusulas o anexos, según la naturaleza de cada uno de ellos.

2. SUMA ASEGURADA

La responsabilidad de LA ASEGURADORA, respecto de cada amparo, no excederá, en ningún caso, la suma asegurada indicada en la carátula de la póliza para cada uno de ellos, los cuales son independientes uno de otro respecto de sus riesgos y de sus valores asegurados. La entidad estatal contratante asegurada no podrá reclamar o tomar el valor de un amparo para cubrir o indemnizar el valor de otros, los cuales no son acumulables y son excluyentes entre sí.

La suma asegurada, determinada para cada amparo en la carátula de la póliza, delimita la responsabilidad máxima de la compañía en caso de siniestro.

3. EFECTIVIDAD DE LA GARANTÍA

De acuerdo con lo establecido en los Artículos 1077 y 1080 del Código de Comercio, en concordancia con lo previsto en el acto administrativo en firme, la entidad estatal contratante asegurada deberá demostrar la ocurrencia del siniestro y acreditar la cuantía de la pérdida, previo agotamiento del derecho de defensa del contratista garantizado y del garante de conformidad con lo establecido en el Artículo 86 de la Ley 1474 de 2011, de la siguiente forma:

3.1 En caso de caducidad, mediante la notificación en debida forma conforme a la ley aplicable, del correspondiente acto administrativo en el cual, además de la declaratoria de caducidad, procederá a hacer efectiva la cláusula penal o a cuantificar el monto del perjuicio, y a ordenar su pago tanto al contratista garantizado como al garante. El acto administrativo en firme de caducidad constituye el siniestro.

3.2 En caso de aplicación de multas, mediante la notificación en debida forma conforme a la ley aplicable, del correspondiente acto administrativo en el cual impondrá la multa y ordenará su pago, tanto al contratista garantizado como al garante. El acto administrativo en firme correspondiente constituye el siniestro.

3.3 En los demás casos de incumplimiento, mediante la notificación en debida forma conforme la ley aplicable, del correspondiente acto administrativo en el cual declarará el incumplimiento, procederá a cuantificar el monto de la pérdida o a hacer efectiva la cláusula penal, si ella está pactada en el contrato y a ordenar su pago tanto al contratista garantizado como al garante. El acto administrativo en firme correspondiente es la reclamación para la compañía de seguros.

4. COMPENSACION

Si la entidad estatal contratante asegurada al momento de tener conocimiento del incumplimiento o con posterioridad a este o del resultado de la liquidación del contrato y anterior al pago de la indemnización, fuere deudora del contratista por cualquier concepto, se

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	0000000000CUES07	0001
03/05/2022	1347	NTP	05	0000000000CUES06	0001

aplicará la compensación y la indemnización se disminuirá en el monto de las acreencias, según la ley, de conformidad con lo señalado en los Artículos 1714 y subsiguientes del Código Civil.

Igualmente, se disminuirá del valor de la indemnización, el valor correspondiente a los bienes que la entidad estatal contratante asegurada haya obtenido del contratista, sea judicial o extrajudicialmente, en ejercicio de las acciones derivadas del contrato cuyo cumplimiento se garantiza por medio del presente seguro.

5. PAGO DEL SINIESTRO

LA ASEGURADORA pagará el valor del siniestro, así:

5.1 Para el caso previsto en el numeral 3.1, con el acto administrativo ejecutoriado y el acta de liquidación del contrato o de la resolución ejecutoriada que acoja la liquidación unilateral, junto con la constancia de la entidad estatal contratante asegurada de la no existencia de saldos a favor del contratista garantizado respecto de los cuales se pueda aplicar la compensación de que trata la condición cuarta de este clausulado o en la que conste la disminución en el valor a indemnizar en virtud de la compensación.

5.2 Para el caso del numeral 3.2, con el acto administrativo ejecutoriado y el acta de liquidación del contrato, junto con la constancia de la entidad estatal contratante asegurada de la no existencia de saldos a favor del contratista garantizado respecto de los cuales se pueda aplicar la compensación de que trata la condición cuarta de este clausulado o en la que conste la disminución en el valor a indemnizar en virtud de la compensación.

5.3 Para el caso presentado en el numeral 3.3, con el acto administrativo ejecutoriado y el acta de liquidación del contrato que constituya la ocurrencia del siniestro, junto con la constancia de la entidad estatal contratante asegurada de la no existencia de saldos a favor del contratista garantizado respecto de los cuales se pueda aplicar la compensación de que trata la condición cuarta de este clausulado o en la que conste la disminución en el valor a indemnizar en virtud de la compensación.

PARAGRAFO 1: La entidad estatal agotará los mecanismos alternativos de solución de conflictos pactados por las partes en el contrato estatal antes de hacer efectivo el presente seguro.

PARAGRAFO 2: De conformidad con el artículo 1110 del Código de Comercio LA ASEGURADORA podrá optar por cumplir su prestación mediante el pago de la indemnización o continuando la ejecución de la obligación garantizada.

6. CERTIFICADOS O ANEXOS DE MODIFICACIÓN

Para los casos en que la suma asegurada sea aumentada o disminuida y para aquellos en los cuales las estipulaciones del contrato original sean modificadas, si LA ASEGURADORA acepta tal modificación, expedirá un certificado o anexo de modificación del seguro, en donde exprese

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	0000000000CUES07	0001
03/05/2022	1347	NTP	05	0000000000CUES06	0001

su conocimiento y autorización respecto de las modificaciones acordadas entre el contratista garantizado y la entidad estatal contratante asegurada.

7. 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, LA ASEGURADORA se subroga hasta concurrencia de su importe, en todos los derechos que la entidad estatal contratante asegurada tenga contra el contratista garantizado.

8. VIGILANCIA SOBRE EL CONTRATISTA EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

8.1 LA ASEGURADORA tiene derecho a ejercer la vigilancia sobre el contratista garantizado en la ejecución del contrato, para lo cual la entidad estatal contratante asegurada le prestará la colaboración necesaria.

8.2 De conformidad con la regulación aplicable, corresponde a la entidad estatal contratante asegurada ejercer estricto control sobre el desarrollo del contrato y sobre el manejo de los fondos y bienes correspondientes dentro de las atribuciones que dicho contrato le confiere.

9. PROHIBICIÓN DE LA TRANSFERENCIA O CESIÓN DEL CONTRATO

De conformidad con el Artículo 887 del Código de Comercio, no se considerará válida la cesión o transferencia del presente contrato de seguro sin el consentimiento previo por escrito de LA ASEGURADORA. El incumplimiento de la anterior disposición acarreará las consecuencias establecidas en la regulación aplicable.

10. NO EXPIRACIÓN POR FALTA DE PAGO DE PRIMA E IRREVOCABILIDAD

El presente seguro no expirará por falta de pago de la prima ni podrá ser revocado unilateralmente.

11. NOTIFICACIONES Y RECURSOS

La entidad estatal contratante asegurada deberá notificar a LA ASEGURADORA los actos administrativos expedidos con la finalidad de afectar el presente seguro, previo agotamiento del derecho de defensa del contratista garantizado y el garante.

12. NATURALEZA DEL SEGURO

La garantía que se otorga por medio de este seguro, así como sus certificados de modificación, no es solidaria ni incondicional y su afectación está supeditada a la ocurrencia del siniestro y su cuantificación, en los términos señalados en la ley y en este contrato.

13. CLÁUSULAS INCOMPATIBLES

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	0000000000CUES07	0001
03/05/2022	1347	NTP	05	0000000000CUES06	0001

En caso de incongruencia entre las condiciones generales o particulares del presente seguro y las del contrato garantizado, prevalecerán las segundas. Si la incongruencia se presenta entre las condiciones particulares y las condiciones generales, prevalecerán las primeras.

14. COEXISTENCIA DE SEGUROS

En caso de existir, al momento del siniestro, otro seguro de cumplimiento con relación al mismo contrato, el importe de la indemnización a que haya lugar, se distribuirá entre las aseguradoras en proporción a las cuantías de sus respectivos seguros.

15. COASEGURO

En caso de existir coaseguro al que se refiere el Artículo 1095 del Código de Comercio, el importe de la indemnización a que haya lugar se distribuirá entre las aseguradoras en proporción de las cuantías de sus respectivos seguros, sin que exista solidaridad entre las aseguradoras participantes y sin exceder de la suma asegurada bajo el contrato de seguro.

16. PRESCRIPCIÓN

La prescripción de las acciones derivadas del presente contrato se regirá por las normas del Código de Comercio sobre contrato de seguro especialmente por lo consagrado en el artículo 1081.

17. DOMICILIO

Sin perjuicio de las disposiciones procesales, para los efectos relacionados con el presente contrato se fija como domicilio de las partes la ciudad de Bogotá Distrito Capital.

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	0000000000CUES07	0001
03/05/2022	1347	NTP	05	0000000000CUES06	0001

Berkley International Seguros Colombia S.A.

CERTIFICA

Que la garantía de cumplimiento contenida en la Póliza No. 5 - 73074 / 0

cuyo Afianzado es:

UNION TEMPORAL ASD - IQ

Asegurado es:

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

Beneficiario es:

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

expedida por la compañía el día 13/12/2023 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 Compañía.

Se firma en Bogotá el día 13/12/2023

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
CUMPLIMIENTO EN FAVOR DE ENTIDADES ESTATALES	73074 / 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

Línea 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
UNION TEMPORAL ASD - IQ CL 32 13 07 BOGOTÁ, D.C. BOGOTA NIT: 9014440763 Teléf. 3402501	CUMPLIMIENTO EN FAVOR DE ENTIDADES ESTATALES	73074 / 0

LUGAR Y FECHA DE EMISION - VIGENCIA

BOGOTÁ, D.C., 13/12/2023.

VIGENCIA INICIACION - LAS 0HS DEL 12/12/2023,
VIGENCIA DE TERMINACION - LAS 0HS DEL 27/06/2027.

NUMERO DE FACTURA	05 - 0073074 / 000

ASEGURADO	BENEFICIARIO
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA AV EL DORADO 59 -51 EDI ARGOS PISO4 TORRE 3 BOGOTÁ, D.C. BOGOTA NIT: 9004772356 Teléf. 6055454	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA AV EL DORADO 59 -51 EDI ARGOS PISO4 TORRE 3 BOGOTÁ, D.C. BOGOTA NIT: 9004772356 Teléf. 6055454

NEGOCIO NUEVO

CODIGO DE VERIFICACION :

050007307400008BOG202312131405071

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 EXPEDICION	IVA	PRIMA TOTAL	VENCIMIENTO PAGO
COP 2.310.946,00	COP 10.000,00	COP 440.980,00	COP 2.761.926,00	12/01/2024

INTERMEDIARIOS :
COMSEGURAR LTDA CLASE: AGENCIAS CLAVE: 126201

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 CUMPLIMIENTO EN FAVOR DE ENTIDADES ESTATALES registrado en la Superintendencia Financiera de Colombia con el código 03052022-1347-P-05-CUES07-000I 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

EL TOMADOR

TOMADOR	POLIZA DE SEGURO DE	POLIZA / ENDOSO
UNION TEMPORAL ASD - IQ	CUMPLIMIENTO EN FAVOR DE ENTIDADES ESTATALES	73074 / 0
CL 32 13 07 BOGOTÁ, D.C. BOGOTA	LUGAR Y FECHA DE EMISION - VIGENCIA	
NIT: 9014440763 Teléf. 3402501	BOGOTÁ, D.C., 13/12/2023. VIGENCIA INICIACION - LAS 0HS DEL 12/12/2023, VIGENCIA DE TERMINACION - LAS 0HS DEL 27/06/2027.	
	NUMERO DE FACTURA	05 - 0073074 / 000

CARATULA

==========

OBJETO DEL CONTRATO

==========

GARANTIZAR EL PAGO DE LOS PERJUICIOS DERIVADOS DEL INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTENIDAS EN LA ORDEN DE COMPRA NUMERO 122240 DEL ACUERDO MARCO PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS BPO II CCE-025-AMP-2021, CUYO OBJETO ES: CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA, ESTABLECIDOS POR MIGRACION COLOMBIA.

LA PRESENTE POLIZA AMPARA EL PAGO DE MULTAS, SANCIONES Y/O CLAUSULA PENAL PECUNIARIA CONVENIDAS.

TOMADOR/AFIANZADO: UNION TEMPORAL ASD-IQ NIT 901.444.076-3 CONFORMADO POR:
IMAGE QUALITY OUTSORCING S.A.S. NIT 830.039.329-8 PARTICIPACION 50%
GRUPO ASESORIA EN SISTEMATIZACION DE DATOS S.A.S. - GRUPO ASD S.A.S. NIT 860.510.031-7 PARTICIPACION 50%

CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO ---------- COP 307.994.788,50
Vigencia de la Cobertura : desde las 0 hs del 12/12/2023, hasta las 0 hs del 27/06/2025
Prima de la Cobertura : COP 950.143,00

PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES LEGALES E INDEMNIZACIONES LABORALES COP 102.664.929,50
Vigencia de la Cobertura : desde las 0 hs del 12/12/2023, hasta las 0 hs del 27/06/2027
Prima de la Cobertura : COP 727.374,00

CALIDAD DEL SERVICIO ---------- COP 205.329.859,00
Vigencia de la Cobertura : desde las 0 hs del 12/12/2023, hasta las 0 hs del 27/06/2025
Prima de la Cobertura : COP 633.429,00

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	UNION TEMPORAL ASD - IQ	Identificación	NIT: 9014440763
POLIZA DE SEGURO DE	CUMPLIMIENTO EN FAVOR DE ENTIDADES ESTATALES	PÓLIZA / ENDOSO	73074 / 0

Referencia de Pago	050073074000
Valor Total a Pagar: $	2.761.926,00
Fecha límite de pago	12/01/2024

Para efectuar su pago ingrese en el siguiente link :
URL ecollect Plus: https://www.e-collect.com/customers/Plus/BerkleyPagosPlus.htm
Para efectuar su pago en efectivo o en cheque puede acercarse a cualquier oficina del Banco de Bogotá. - 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	UNION TEMPORAL ASD - IQ	Identificación	NIT: 9014440763
POLIZA DE SEGURO DE	CUMPLIMIENTO EN FAVOR DE ENTIDADES ESTATALES	PÓLIZA / ENDOSO	73074 / 0

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

Referencia de Pago	050073074000
Valor Total a Pagar: $	2.761.926,00
Fecha límite de pago	12/01/2024

Total medios de pago	Valor $
Efectivo	
Cheques	

(415)7709998724754(8020)050073074000(3902)00000276192600(96)20240112

- BANCO -

BERKLEY INTERNATIONAL SEGUROS COLOMBIA S.A.

PÓLIZA DE SEGURO DE CUMPLIMIENTO EN FAVOR DE ENTIDADES ESTATALES (DECRETO 1082 DE 2015)

ÍNDICE

SECCIÓN I. AMPAROS

1. SERIEDAD DE LA OFERTA 3
2. BUEN MANEJO Y CORRECTA INVERSIÓN DEL ANTICIPO 3
3. DEVOLUCIÓN DE PAGO ANTICIPADO 4
4. CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO 4
5. PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES LEGALES E INDEMNIZACIONES LABORALES 4
6. ESTABILIDAD Y CALIDAD DE LAS OBRAS 4
7. CALIDAD Y CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS 5
8. CALIDAD DEL SERVICIO 5

SECCIÓN II. EXCLUSIONES

1. CAUSA EXTRAÑA – FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO 5
2. DAÑOS CAUSADOS POR EL CONTRATISTA A LO BIENES DE LA ENTIDAD 5
3. USO INDEBIDO O FALTA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO 5
4. DETERIORO NORMAL 5

SECCIÓN III. CONDICIONES GENERALES

1. VIGENCIA 6
2. SUMA ASEGURADA 6
3. EFECTIVIDAD DE LA GARANTÍA 6
4. COMPENSACIÓN 7

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	0000000000CUES07	0001
03/05/2022	1347	NTP	05	0000000000CUES06	0001

5. PAGO DEL SINIESTRO 7
6. CERTIFICADOS O ANEXOS DE MODIFICACIÓN 8
7. SUBROGACIÓN 8
8. VIGILANCIA SOBRE EL CONTRATISTA EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO 8
9. PROHIBICIÓN DE LA TRANSFERENCIA O CESIÓN DEL CONTRATO 8
10. NO EXPIRACION POR FALTA DE PAGO DE PRIMA E IRREVOCABILIDAD 8
11. NOTIFICACIONES Y RECURSOS 9
12. NATURALEZA DEL SEGURO 9
13. CLAUSULAS INCOMPATIBLES 9
14. COEXISTENCIA DE SEGUROS 9
15. COASEGURO 9
16. PRESCRIPCIÓN 9
17. DOMICILIO 9

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	0000000000CUES07	0001
03/05/2022	1347	NTP	05	0000000000CUES06	0001

BERKLEY INTERNATIONAL SEGUROS COLOMBIA S.A.
PÓLIZA DE SEGURO DE CUMPLIMIENTO EN FAVOR DE ENTIDADES ESTATALES
(DECRETO 1082 DE 2015)

BERKLEY INTERNATIONAL SEGUROS COLOMBIA S.A., sociedad legalmente Establecida en Colombia y debidamente autorizada por la Superintendencia Financiera para operar en el país, la cual en lo sucesivo se denominará la aseguradora, en consideración a la solicitud presentada por el tomador y al previo pago de la prima correspondiente, con sujeción a los términos y condiciones generales contenidas en el presente contrato de seguro, cubre a la entidad estatal contratante de las sanciones derivadas del incumplimiento de la seriedad de oferta y de los perjuicios derivados del incumplimiento del contrato garantizado que sean imputables al contratista, conforme los amparos descritos en la Carátula de la póliza y las condiciones que a continuación se señalan.

Los amparos de la póliza serán independientes unos de otros respecto de sus riesgos y de sus valores asegurados. La entidad estatal contratante asegurada no podrá reclamar o tomar el valor de un amparo para cubrir o indemnizar el valor de otros. Estos no son acumulables y son excluyentes entre sí, según las definiciones que a continuación se estipulan:

SECCIÓN I. AMPAROS

1. SERIEDAD DE LA OFERTA

POR MEDIO DE ESTE AMPARO SE CUBRE A LA ENTIDAD ESTATAL DE LA SANCIÓN DERIVADA DEL INCUMPLIMIENTO DE LA OFERTA, EN LOS SIGUIENTES EVENTOS:

1.1 LA NO AMPLIACIÓN DE LA VIGENCIA DE LA GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA CUANDO EL PLAZO PARA LA ADJUDICACIÓN O PARA SUSCRIBIR EL CONTRATO ES PRORROGADO, SIEMPRE QUE TAL PRÓRROGA SEA INFERIOR A TRES (3) MESES.
1.2 EL RETIRO DE LA OFERTA DESPUÉS DE VENCIDO EL PLAZO FIJADO PARA LA PRESENTACIÓN DE LA OFERTA
1.3 LA NO SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO SIN JUSTA CAUSA POR PARTE DEL ADJUDICATARIO.
1.4 LA FALTA DE OTORGAMIENTO POR PARTE DEL PROPONENTE SELECCIONADO DE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

.

2. BUEN MANEJO Y CORRECTA INVERSIÓN DEL ANTICIPO

POR MEDIO DE ESTE AMPARO SE CUBRE A LA ENTIDAD ESTATAL DE LOS PERJUICIOS DERIVADOS DE:
2.1 LA NO INVERSIÓN DEL ANTICIPO.
2.2 EL USO INDEBIDO DEL ANTICIPO.
2.3 LA APROPIACIÓN INDEBIDA DE LOS RECURSOS RECIBIDOS EN CALIDAD DE ANTICIPO.

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	0000000000CUES07	0001
03/05/2022	1347	NTP	05	0000000000CUES06	0001

3. AMPARO DE DEVOLUCIÓN DE PAGO ANTICIPADO

POR MEDIO DE ESTE AMPARO SE CUBRE A LA ENTIDAD ESTATAL DE LOS PERJUICIOS DERIVADOS DE LA NO DEVOLUCIÓN TOTAL O PARCIAL DEL DINERO ENTREGADO AL CONTRATISTA A TÍTULO DE PAGO ANTICIPADO, CUANDO A ELLO HUBIERE LUGAR.

4. AMPARO DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

POR MEDIO DE ESTE AMPARO SE CUBRE A LA ENTIDAD ESTATAL DE LOS PERJUICIOS DERIVADOS DE:

4.1 EL INCUMPLIMIENTO TOTAL O PARCIAL DEL CONTRATO, CUANDO EL INCUMPLIMIENTO ES IMPUTABLE AL CONTRATISTA.
4.2 EL CUMPLIMIENTO TARDÍO O DEFECTUOSO DEL CONTRATO, CUANDO EL INCUMPLIMIENTO ES IMPUTABLE AL CONTRATISTA.
4.3 LOS DAÑOS IMPUTABLES AL CONTRATISTA POR ENTREGAS PARCIALES DE LA OBRA, CUANDO EL CONTRATO NO PREVÉ ENTREGAS PARCIALES.
4.4 EL PAGO DEL VALOR DE LAS MULTAS Y DE LA CLÁUSULA PENAL PECUNIARIA.

5. AMPARO DE PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES LEGALES E INDEMNIZACIONES LABORALES

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.

6. AMPARO DE ESTABILIDAD Y CALIDAD DE LAS OBRAS

ESTE AMPARO CUBRE A LA ENTIDAD ESTATAL DE LOS PERJUICIOS DERIVADOS

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	0000000000CUES07	0001
03/05/2022	1347	NTP	05	0000000000CUES06	0001

POR CUALQUIER TIPO DE DAÑO O DETERIORO, IMPUTABLE AL CONTRATISTA, SUFRIDO POR LA OBRA ENTREGADA A SATISFACCIÓN.

7. AMPARO DE CALIDAD Y CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LOS BIENES Y EQUIPOS SUMINISTRADOS

ESTE AMPARO CUBRE A LA ENTIDAD ESTATAL DE LOS PERJUICIOS DERIVADOS DEL INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES DE CALIDAD Y CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LOS BIENES QUE RECIBE LA ENTIDAD ESTATAL EN CUMPLIMIENTO DE UN CONTRATO.

8. AMPARO DE CALIDAD DEL SERVICIO

ESTE AMPARO CUBRE A LA ENTIDAD ESTATAL POR LOS PERJUICIOS DERIVADOS DE LA DEFICIENTE CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO.

RESPONSABILIDAD FISCAL

EN VIRTUD DE LO SEÑALADO EN EL ARTÍCULO 44 DE LA LEY 610 DE 2000, LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO CUBRE LOS PERJUICIOS CAUSADOS A LA ENTIDAD ESTATAL CONTRATANTE ASEGURADA COMO CONSECUENCIA DE LA CONDUCTA DOLOSA O CULPOSA, O DE LA RESPONSABILIDAD IMPUTABLE AL CONTRATISTA GARANTIZADO, DERIVADOS DE UN PROCESO DE RESPONSABILIDAD FISCAL, SIEMPRE Y CUANDO ESOS PERJUICIOS DERIVEN DEL INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES SURGIDAS A CARGO DEL CONTRATISTA GARANTIZADO RELACIONADAS CON EL CONTRATO AMPARADO POR LA GARANTÍA.

SECCIÓN II. EXCLUSIONES

LOS AMPAROS PREVISTOS EN EL PRESENTE SEGURO NO OPERARAN EN LOS SIGUIENTES CASOS:

2.1 CAUSA EXTRAÑA, ESTO ES, LA FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO, EL HECHO DE UN TERCERO O LA CULPA EXCLUSIVA DE LA VÍCTIMA.
2.2 DAÑOS CAUSADOS POR EL CONTRATISTA A LOS BIENES DE LA ENTIDAD ESTATAL NO DESTINADOS AL CONTRATO.
2.3 USO INDEBIDO O INADECUADO O FALTA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO AL QUE ESTÁ OBLIGADA LA ENTIDAD ESTATAL
2.4 EL DETERIORO NORMAL QUE SUFRAN LOS BIENES ENTREGADOS CON OCASIÓN DEL CONTRATO GARANTIZADO COMO CONSECUENCIA DEL TRANSCURSO DEL TIEMPO.

SECCIÓN III. CONDICIONES GENERALES

1. VIGENCIA

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	0000000000CUES07	0001
03/05/2022	1347	NTP	05	0000000000CUES06	0001

La vigencia de los amparos otorgados por la presente póliza se hará constar bajo los lineamientos del Decreto 1082 de 2015 y constaran en la carátula de la misma o mediante cláusulas o anexos, según la naturaleza de cada uno de ellos.

2. SUMA ASEGURADA

La responsabilidad de LA ASEGURADORA, respecto de cada amparo, no excederá, en ningún caso, la suma asegurada indicada en la carátula de la póliza para cada uno de ellos, los cuales son independientes uno de otro respecto de sus riesgos y de sus valores asegurados. La entidad estatal contratante asegurada no podrá reclamar o tomar el valor de un amparo para cubrir o indemnizar el valor de otros, los cuales no son acumulables y son excluyentes entre sí.

La suma asegurada, determinada para cada amparo en la carátula de la póliza, delimita la responsabilidad máxima de la compañía en caso de siniestro.

3. EFECTIVIDAD DE LA GARANTÍA

De acuerdo con lo establecido en los Artículos 1077 y 1080 del Código de Comercio, en concordancia con lo previsto en el acto administrativo en firme, la entidad estatal contratante asegurada deberá demostrar la ocurrencia del siniestro y acreditar la cuantía de la pérdida, previo agotamiento del derecho de defensa del contratista garantizado y del garante de conformidad con lo establecido en el Artículo 86 de la Ley 1474 de 2011, de la siguiente forma:

3.1 En caso de caducidad, mediante la notificación en debida forma conforme a la ley aplicable, del correspondiente acto administrativo en el cual, además de la declaratoria de caducidad, procederá a hacer efectiva la cláusula penal o a cuantificar el monto del perjuicio, y a ordenar su pago tanto al contratista garantizado como al garante. El acto administrativo en firme de caducidad constituye el siniestro.

3.2 En caso de aplicación de multas, mediante la notificación en debida forma conforme a la ley aplicable, del correspondiente acto administrativo en el cual impondrá la multa y ordenará su pago, tanto al contratista garantizado como al garante. El acto administrativo en firme correspondiente constituye el siniestro.

3.3 En los demás casos de incumplimiento, mediante la notificación en debida forma conforme la ley aplicable, del correspondiente acto administrativo en el cual declarará el incumplimiento, procederá a cuantificar el monto de la pérdida o a hacer efectiva la cláusula penal, si ella está pactada en el contrato y a ordenar su pago tanto al contratista garantizado como al garante. El acto administrativo en firme correspondiente es la reclamación para la compañía de seguros.

4. COMPENSACION

Si la entidad estatal contratante asegurada al momento de tener conocimiento del incumplimiento o con posterioridad a este o del resultado de la liquidación del contrato y anterior al pago de la indemnización, fuere deudora del contratista por cualquier concepto, se

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	0000000000CUES07	0001
03/05/2022	1347	NTP	05	0000000000CUES06	0001

aplicará la compensación y la indemnización se disminuirá en el monto de las acreencias, según la ley, de conformidad con lo señalado en los Artículos 1714 y subsiguientes del Código Civil.

Igualmente, se disminuirá del valor de la indemnización, el valor correspondiente a los bienes que la entidad estatal contratante asegurada haya obtenido del contratista, sea judicial o extrajudicialmente, en ejercicio de las acciones derivadas del contrato cuyo cumplimiento se garantiza por medio del presente seguro.

5. PAGO DEL SINIESTRO

LA ASEGURADORA pagará el valor del siniestro, así:

5.1 Para el caso previsto en el numeral 3.1, con el acto administrativo ejecutoriado y el acta de liquidación del contrato o de la resolución ejecutoriada que acoja la liquidación unilateral, junto con la constancia de la entidad estatal contratante asegurada de la no existencia de saldos a favor del contratista garantizado respecto de los cuales se pueda aplicar la compensación de que trata la condición cuarta de este clausulado o en la que conste la disminución en el valor a indemnizar en virtud de la compensación.

5.2 Para el caso del numeral 3.2, con el acto administrativo ejecutoriado y el acta de liquidación del contrato, junto con la constancia de la entidad estatal contratante asegurada de la no existencia de saldos a favor del contratista garantizado respecto de los cuales se pueda aplicar la compensación de que trata la condición cuarta de este clausulado o en la que conste la disminución en el valor a indemnizar en virtud de la compensación.

5.3 Para el caso presentado en el numeral 3.3, con el acto administrativo ejecutoriado y el acta de liquidación del contrato que constituya la ocurrencia del siniestro, junto con la constancia de la entidad estatal contratante asegurada de la no existencia de saldos a favor del contratista garantizado respecto de los cuales se pueda aplicar la compensación de que trata la condición cuarta de este clausulado o en la que conste la disminución en el valor a indemnizar en virtud de la compensación.

PARAGRAFO 1: La entidad estatal agotará los mecanismos alternativos de solución de conflictos pactados por las partes en el contrato estatal antes de hacer efectivo el presente seguro.

PARAGRAFO 2: De conformidad con el artículo 1110 del Código de Comercio LA ASEGURADORA podrá optar por cumplir su prestación mediante el pago de la indemnización o continuando la ejecución de la obligación garantizada.

6. CERTIFICADOS O ANEXOS DE MODIFICACIÓN

Para los casos en que la suma asegurada sea aumentada o disminuida y para aquellos en los cuales las estipulaciones del contrato original sean modificadas, si LA ASEGURADORA acepta tal modificación, expedirá un certificado o anexo de modificación del seguro, en donde exprese

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	0000000000CUES07	0001
03/05/2022	1347	NTP	05	0000000000CUES06	0001

su conocimiento y autorización respecto de las modificaciones acordadas entre el contratista garantizado y la entidad estatal contratante asegurada.

7. 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, LA ASEGURADORA se subroga hasta concurrencia de su importe, en todos los derechos que la entidad estatal contratante asegurada tenga contra el contratista garantizado.

8. VIGILANCIA SOBRE EL CONTRATISTA EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

8.1 LA ASEGURADORA tiene derecho a ejercer la vigilancia sobre el contratista garantizado en la ejecución del contrato, para lo cual la entidad estatal contratante asegurada le prestará la colaboración necesaria.

8.2 De conformidad con la regulación aplicable, corresponde a la entidad estatal contratante asegurada ejercer estricto control sobre el desarrollo del contrato y sobre el manejo de los fondos y bienes correspondientes dentro de las atribuciones que dicho contrato le confiere.

9. PROHIBICIÓN DE LA TRANSFERENCIA O CESIÓN DEL CONTRATO

De conformidad con el Artículo 887 del Código de Comercio, no se considerará válida la cesión o transferencia del presente contrato de seguro sin el consentimiento previo por escrito de LA ASEGURADORA. El incumplimiento de la anterior disposición acarreará las consecuencias establecidas en la regulación aplicable.

10. NO EXPIRACIÓN POR FALTA DE PAGO DE PRIMA E IRREVOCABILIDAD

El presente seguro no expirará por falta de pago de la prima ni podrá ser revocado unilateralmente.

11. NOTIFICACIONES Y RECURSOS

La entidad estatal contratante asegurada deberá notificar a LA ASEGURADORA los actos administrativos expedidos con la finalidad de afectar el presente seguro, previo agotamiento del derecho de defensa del contratista garantizado y el garante.

12. NATURALEZA DEL SEGURO

La garantía que se otorga por medio de este seguro, así como sus certificados de modificación, no es solidaria ni incondicional y su afectación está supeditada a la ocurrencia del siniestro y su cuantificación, en los términos señalados en la ley y en este contrato.

13. CLÁUSULAS INCOMPATIBLES

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	0000000000CUES07	0001
03/05/2022	1347	NTP	05	0000000000CUES06	0001

En caso de incongruencia entre las condiciones generales o particulares del presente seguro y las del contrato garantizado, prevalecerán las segundas. Si la incongruencia se presenta entre las condiciones particulares y las condiciones generales, prevalecerán las primeras.

14. COEXISTENCIA DE SEGUROS

En caso de existir, al momento del siniestro, otro seguro de cumplimiento con relación al mismo contrato, el importe de la indemnización a que haya lugar, se distribuirá entre las aseguradoras en proporción a las cuantías de sus respectivos seguros.

15. COASEGURO

En caso de existir coaseguro al que se refiere el Artículo 1095 del Código de Comercio, el importe de la indemnización a que haya lugar se distribuirá entre las aseguradoras en proporción de las cuantías de sus respectivos seguros, sin que exista solidaridad entre las aseguradoras participantes y sin exceder de la suma asegurada bajo el contrato de seguro.

16. PRESCRIPCIÓN

La prescripción de las acciones derivadas del presente contrato se regirá por las normas del Código de Comercio sobre contrato de seguro especialmente por lo consagrado en el artículo 1081.

17. DOMICILIO

Sin perjuicio de las disposiciones procesales, para los efectos relacionados con el presente contrato se fija como domicilio de las partes la ciudad de Bogotá Distrito Capital.

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	0000000000CUES07	0001
03/05/2022	1347	NTP	05	0000000000CUES06	0001

Berkley International Seguros Colombia S.A.

CERTIFICA

Que la garantía de cumplimiento contenida en la Póliza No. 5 - 73074 / 0

cuyo Afianzado es:

UNION TEMPORAL ASD - IQ

Asegurado es:

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

Beneficiario es:

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

expedida por la compañía el día 13/12/2023 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 Compañía.

Se firma en Bogotá el día 13/12/2023

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
CUMPLIMIENTO EN FAVOR DE ENTIDADES ESTATALES	73074 / 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

Línea 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
UNION TEMPORAL ASD - IQ CL 32 13 07 BOGOTÁ, D.C. BOGOTA NIT: 9014440763 Teléf. 3402501	CUMPLIMIENTO EN FAVOR DE ENTIDADES ESTATALES	73074 / 1

LUGAR Y FECHA DE EMISION - VIGENCIA
BOGOTÁ, D.C., 18/06/2024. VIGENCIA INICIACION - LAS 0HS DEL 12/06/2024, VIGENCIA DE TERMINACION - LAS 0HS DEL 27/06/2027.

NUMERO DE FACTURA	05 - 0073074 / 001

ASEGURADO	BENEFICIARIO
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA AV EL DORADO 59 -51 EDI ARGOS PISO4 TORRE 3 BOGOTÁ, D.C. BOGOTA NIT: 9004772356 Teléf. 6055454	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA AV EL DORADO 59 -51 EDI ARGOS PISO4 TORRE 3 BOGOTÁ, D.C. BOGOTA NIT: 9004772356 Teléf. 6055454

MODIFICACION CON VALOR

CODIGO DE VERIFICACION :

050007307400015BOG202406181407564

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 EXPEDICION	IVA	PRIMA TOTAL	VENCIMIENTO PAGO
COP 188.429,00	COP 10.000,00	COP 37.702,00	COP 236.131,00	18/07/2024

INTERMEDIARIOS :
COMSEGURAR LTDA CLASE: AGENCIAS CLAVE: 126201

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 CUMPLIMIENTO EN FAVOR DE ENTIDADES ESTATALES registrado en la Superintendencia Financiera de Colombia con el código 03052022-1347-P-05-CUES07-000I 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

EL TOMADOR

CÓDIGO DE PRODUCTO Y NOTA TECNICA REGISTRADO EN LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA :
03052022-1347-P-05-CUES07-000I y 03052022-1347-NTP-05-CUES06-000I

TOMADOR	POLIZA DE SEGURO DE	POLIZA / ENDOSO
UNION TEMPORAL ASD - IQ	CUMPLIMIENTO EN FAVOR DE ENTIDADES ESTATALES	73074 / 1

CL 32 13 07
BOGOTÁ, D.C.
BOGOTA

NIT: 9014440763 Teléf. 3402501

LUGAR Y FECHA DE EMISION - VIGENCIA

BOGOTÁ, D.C., 18/06/2024.

VIGENCIA INICIACION - LAS 0HS DEL 12/06/2024,
VIGENCIA DE TERMINACION - LAS 0HS DEL 27/06/2027.

NUMERO DE FACTURA	05 - 0073074 / 001

CARATULA

POR MEDIO DEL PRESENTE ENDOSO Y SEGUN MODIFICACION DE ORDENES DE COMPRA DE FECHA 06/06/2024 SE AUMENTA EL VALOR ASEGURADO DE LA POLIZA,
LOS DEMAS TERMINOS Y CONDICIONES NO MODIFICADOS CONTINUAN VIGENTES.

GARANTIZAR EL PAGO DE LOS PERJUICIOS DERIVADOS DEL INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTENIDAS EN LA ORDEN DE COMPRA NUMERO 122240 DEL ACUERDO MARCO PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS BPO II CCE-025-AMP-2021, CUYO OBJETO ES: CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE
COMUNICACION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA, ESTABLECIDOS POR MIGRACION COLOMBIA.

LA PRESENTE POLIZA AMPARA EL PAGO DE MULTAS, SANCIONES Y/O CLAUSULA PENAL PECUNIARIA CONVENIDAS.

TOMADOR/AFIANZADO: UNION TEMPORAL ASD-IQ NIT 901.444.076-3 CONFORMADO POR:
IMAGE QUALITY OUTSORCING S.A.S. NIT 830.039.329-8 PARTICIPACION 50%
GRUPO ASESORIA EN SISTEMATIZACION DE DATOS S.A.S. - GRUPO ASD S.A.S. NIT 860.510.031-7 PARTICIPACION 50%

SE MODIFICA/N LA/S COBERTURA/S :

CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO ---------- COP 342.268.897,43
Vigencia de la Cobertura : desde las 0 hs del 12/12/2023, hasta las 0 hs del 27/06/2025
Prima de la Cobertura : COP 71.365,00

PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES LEGALES E INDEMNIZACIONES LABORALES COP 114.089.632,47
Vigencia de la Cobertura : desde las 0 hs del 12/12/2023, hasta las 0 hs del 27/06/2027
Prima de la Cobertura : COP 69.487,00

CALIDAD DEL SERVICIO ---------- COP 228.179.264,95
Vigencia de la Cobertura : desde las 0 hs del 12/12/2023, hasta las 0 hs del 27/06/2025
Prima de la Cobertura : COP 47.577,00

CÓDIGO DE PRODUCTO Y NOTA TECNICA REGISTRADO EN LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA :
03052022-1347-P-05-CUES07-000I y 03052022-1347-NTP-05-CUES06-000I

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	UNION TEMPORAL ASD - IQ	Identificación	NIT: 9014440763
POLIZA DE SEGURO DE	CUMPLIMIENTO EN FAVOR DE ENTIDADES ESTATALES	PÓLIZA / ENDOSO	73074 / 1

Referencia de Pago	0000050073074001
Valor Total a Pagar: $	236.131,00
Fecha límite de pago	18/07/2024

Para efectuar su pago ingrese en el siguiente link :
URL ecollect Plus: https://www.e-collect.com/customers/Plus/BerkleyPagosPlus.htm
Para efectuar su pago en efectivo o en cheque puede acercarse a cualquier oficina del Banco de Bogotá. - 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	UNION TEMPORAL ASD - IQ	Identificación	NIT: 9014440763
POLIZA DE SEGURO DE	CUMPLIMIENTO EN FAVOR DE ENTIDADES ESTATALES	PÓLIZA / ENDOSO	73074 / 1

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

Referencia de Pago	0000050073074001
Valor Total a Pagar: $	236.131,00
Fecha límite de pago	18/07/2024

Total medios de pago	Valor $
Efectivo	
Cheques	

(415)7709998724754(8020)0000050073074001(3902)0000023613100(96)20240718

- BANCO -

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 SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

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

TOMADOR	POLIZA DE SEGURO DE	POLIZA / ENDOSO
UNION TEMPORAL ASD - IQ CL 32 13 07 BOGOTÁ, D.C. BOGOTA NIT: 9014440763 Teléf. 3402501	CUMPLIMIENTO EN FAVOR DE ENTIDADES ESTATALES	73074 / 1

LUGAR Y FECHA DE EMISION - VIGENCIA

BOGOTÁ, D.C., 18/06/2024.

VIGENCIA INICIACION - LAS 0HS DEL 12/06/2024,
VIGENCIA DE TERMINACION - LAS 0HS DEL 27/06/2027.

NUMERO DE FACTURA	05 - 0073074 / 001

ASEGURADO	BENEFICIARIO
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA AV EL DORADO 59 -51 EDI ARGOS PISO4 TORRE 3 BOGOTÁ, D.C. BOGOTA NIT: 9004772356 Teléf. 6055454	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA AV EL DORADO 59 -51 EDI ARGOS PISO4 TORRE 3 BOGOTÁ, D.C. BOGOTA NIT: 9004772356 Teléf. 6055454

MODIFICACION CON VALOR

CODIGO DE VERIFICACION :

050007307400015BOG202406181407564

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 EXPEDICION	IVA	PRIMA TOTAL	VENCIMIENTO PAGO
COP 188.429,00	COP 10.000,00	COP 37.702,00	COP 236.131,00	18/07/2024

INTERMEDIARIOS :
COMSEGURAR LTDA CLASE: AGENCIAS CLAVE: 126201

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 CUMPLIMIENTO EN FAVOR DE ENTIDADES ESTATALES registrado en la Superintendencia Financiera de Colombia con el código 03052022-1347-P-05-CUES07-000I 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

EL TOMADOR

TOMADOR	POLIZA DE SEGURO DE	POLIZA / ENDOSO
UNION TEMPORAL ASD - IQ	CUMPLIMIENTO EN FAVOR DE ENTIDADES ESTATALES	73074 / 1
CL 32 13 07 BOGOTÁ, D.C. BOGOTA NIT: 9014440763 Teléf. 3402501	LUGAR Y FECHA DE EMISION - VIGENCIA BOGOTÁ, D.C., 18/06/2024. VIGENCIA INICIACION - LAS 0HS DEL 12/06/2024, VIGENCIA DE TERMINACION - LAS 0HS DEL 27/06/2027.	
	NUMERO DE FACTURA	05 - 0073074 / 001

CARATULA

POR MEDIO DEL PRESENTE ENDOSO Y SEGUN MODIFICACION DE ORDENES DE COMPRA DE FECHA 06/06/2024 SE AUMENTA EL VALOR ASEGURADO DE LA POLIZA,
LOS DEMAS TERMINOS Y CONDICIONES NO MODIFICADOS CONTINUAN VIGENTES.

GARANTIZAR EL PAGO DE LOS PERJUICIOS DERIVADOS DEL INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTENIDAS EN LA ORDEN DE COMPRA NUMERO 122240 DEL ACUERDO MARCO PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS BPO II CCE-025-AMP-2021, CUYO OBJETO ES: CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE
COMUNICACION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA, ESTABLECIDOS POR MIGRACION COLOMBIA.

LA PRESENTE POLIZA AMPARA EL PAGO DE MULTAS, SANCIONES Y/O CLAUSULA PENAL PECUNIARIA CONVENIDAS.

TOMADOR/AFIANZADO: UNION TEMPORAL ASD-IQ NIT 901.444.076-3 CONFORMADO POR:
IMAGE QUALITY OUTSORCING S.A.S. NIT 830.039.329-8 PARTICIPACION 50%
GRUPO ASESORIA EN SISTEMATIZACION DE DATOS S.A.S. - GRUPO ASD S.A.S. NIT 860.510.031-7 PARTICIPACION 50%

SE MODIFICA/N LA/S COBERTURA/S :

CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO ---------- COP 342.268.897,43
Vigencia de la Cobertura : desde las 0 hs del 12/12/2023, hasta las 0 hs del 27/06/2025
Prima de la Cobertura : COP 71.365,00

PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES LEGALES E INDEMNIZACIONES LABORALES COP 114.089.632,47
Vigencia de la Cobertura : desde las 0 hs del 12/12/2023, hasta las 0 hs del 27/06/2027
Prima de la Cobertura : COP 69.487,00

CALIDAD DEL SERVICIO ---------- COP 228.179.264,95
Vigencia de la Cobertura : desde las 0 hs del 12/12/2023, hasta las 0 hs del 27/06/2025
Prima de la Cobertura : COP 47.577,00

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	UNION TEMPORAL ASD - IQ	Identificación	NIT: 9014440763
POLIZA DE SEGURO DE	CUMPLIMIENTO EN FAVOR DE ENTIDADES ESTATALES	PÓLIZA / ENDOSO	73074 / 1

Referencia de Pago	0000050073074001
Valor Total a Pagar: $	236.131,00
Fecha límite de pago	18/07/2024

Para efectuar su pago ingrese en el siguiente link :
URL ecollect Plus: https://www.e-collect.com/customers/Plus/BerkleyPagosPlus.htm
Para efectuar su pago en efectivo o en cheque puede acercarse a cualquier oficina del Banco de Bogotá. - 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	UNION TEMPORAL ASD - IQ	Identificación	NIT: 9014440763
POLIZA DE SEGURO DE	CUMPLIMIENTO EN FAVOR DE ENTIDADES ESTATALES	PÓLIZA / ENDOSO	73074 / 1

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

Referencia de Pago	0000050073074001
Valor Total a Pagar: $	236.131,00
Fecha límite de pago	18/07/2024

Total medios de pago	Valor $
Efectivo	
Cheques	

(415)7709998724754(8020)0000050073074001(3902)0000023613100(96)20240718

- BANCO -

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
VIGILADO

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

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

FECHA: 24/06/2024

CONSECUTIVO: 000000000009844

BERKLEY INTERNATIONAL SEGUROS COLOMBIA S.A

NIT: 900.814.916-1

CERTIFICA QUE:

La Póliza 05-00073074 Endoso 0001 fue expedida el 18 de JUNIO de 2024 y estará vigente en el periodo indicado, siempre y cuando se haya pagado la prima de manera oportuna.

TOMADOR:	UNION TEMPORAL ASD - IQ	
ASEGURADO:	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	
BENEFICIARIO:	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	
TIPO DE PRODUCTO:	CUMPLIMIENTO EN FAVOR DE ENTIDADES ESTATALES	
VIGENCIA:	Desde	12/06/2024
	Hasta	27/06/2027
LIMITE ASEGURADO:	COP	684.537.794,85
VALOR PRIMA:	COP	198.429,00
IVA:	COP	37.702,00
PRIMA TOTAL:	COP	236.131,00

Se expide la presente certificación a solicitud del asegurado a los 24 días del mes de JUNIO de 2024.

Firma:

BERKLEY INTERNATIONAL SEGUROS COLOMBIA S.A

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 certificacionpolizas@berkley.com.co podrá solicitar cualquier requerimiento orientado a absolver consultas sobre este documento.

TOMADOR	POLIZA DE SEGURO DE	POLIZA / ENDOSO
UNION TEMPORAL ASD - IQ CL 32 13 07 BOGOTÁ, D.C. BOGOTA NIT: 9014440763 Teléf. 3402501	CUMPLIMIENTO EN FAVOR DE ENTIDADES ESTATALES	73074 / 4

LUGAR Y FECHA DE EMISION - VIGENCIA

BOGOTÁ, D.C., 24/09/2024.

VIGENCIA INICIACION - LAS 0HS DEL 24/09/2024,
VIGENCIA DE TERMINACION - LAS 0HS DEL 18/10/2027.

NUMERO DE FACTURA	05 - 0073074 / 004

ASEGURADO	BENEFICIARIO
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA AV EL DORADO 59 -51 EDI ARGOS PISO4 TORRE 3 BOGOTÁ, D.C. BOGOTA NIT: 9004772356 Teléf. 6055454	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA AV EL DORADO 59 -51 EDI ARGOS PISO4 TORRE 3 BOGOTÁ, D.C. BOGOTA NIT: 9004772356 Teléf. 6055454

MODIFICACION CON VALOR

CODIGO DE VERIFICACION :

050007307400046BOG202409241423508

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 EXPEDICION	IVA	PRIMA TOTAL	VENCIMIENTO PAGO
COP 110.598,00	COP 10.000,00	COP 22.914,00	COP 143.512,00	24/10/2024

INTERMEDIARIOS :
COMSEGURAR LTDA CLASE: AGENCIAS CLAVE: 126201

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 CUMPLIMIENTO EN FAVOR DE ENTIDADES ESTATALES registrado en la Superintendencia Financiera de Colombia con el código 03052022-1347-P-05-CUES07-000I 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



Firma Autorizada



EL TOMADOR

CÓDIGO DE PRODUCTO Y NOTA TECNICA REGISTRADO EN LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA :
03052022-1347-P-05-CUES07-000I y 03052022-1347-NTP-05-CUES06-000I

TOMADOR	POLIZA DE SEGURO DE	POLIZA / ENDOSO
UNION TEMPORAL ASD - IQ	CUMPLIMIENTO EN FAVOR DE ENTIDADES ESTATALES	73074 / 4
CL 32 13 07 BOGOTÁ, D.C. BOGOTA	LUGAR Y FECHA DE EMISION - VIGENCIA BOGOTÁ, D.C., 24/09/2024. VIGENCIA INICIACION - LAS 0HS DEL 24/09/2024, VIGENCIA DE TERMINACION - LAS 0HS DEL 18/10/2027.	
NIT: 9014440763 Teléf. 3402501	NUMERO DE FACTURA	05 - 0073074 / 004

CARATULA

POR MEDIO DEL PRESENTE ENDOSO Y SEGUN MODIFICACION DE ORDENES DE COMPRA SE PRORROGA LA VIGENCIA DE LA POLIZA, LOS DEMAS TERMINOS Y CONDICIONES NO MODIFICADOS CONTINUAN VIGENTES.

POR MEDIO DEL ENDOSO 0003 EMITIDO EN FECHA 27/06/2024 Y SEGUN SEGUN CONDICIONES DEL CONTRATO SE AUMENTA EL VALOR ASEGURADO DE LA POLIZA.

POR MEDIO DEL ENDOSO 0002 EMITIDO EN FECHA 26/06/2024 Y SEGUN MODIFICACIÓN DE ÓRDENES DE COMPRA DE FECHA 21/06/2024 SE PRORROGA LA VIGENCIA Y SE AUMENTA EL VALOR ASEGURADO DE LA POLIZA.

POR MEDIO DEL ENDOSO 0001 EMITIDO EN FECHA 18/06/2024 Y SEGUN MODIFICACION DE ORDENES DE COMPRA DE FECHA 06/06/2024 SE AUMENTA EL VALOR ASEGURADO DE LA POLIZA.

GARANTIZAR EL PAGO DE LOS PERJUICIOS DERIVADOS DEL INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTENIDAS EN LA ORDEN DE COMPRA NUMERO 122240 DEL ACUERDO MARCO PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS BPO II CCE-025-AMP-2021, CUYO OBJETO ES: CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA, ESTABLECIDOS POR MIGRACION COLOMBIA.

LA PRESENTE POLIZA AMPARA EL PAGO DE MULTAS, SANCIONES Y/O CLAUSULA PENAL PECUNIARIA CONVENIDAS.

TOMADOR/AFIANZADO: UNION TEMPORAL ASD-IQ NIT 901.444.076-3 CONFORMADO POR:
IMAGE QUALITY OUTSORCING S.A.S. NIT 830.039.329-8 PARTICIPACION 50%
GRUPO ASESORIA EN SISTEMATIZACION DE DATOS S.A.S. - GRUPO ASD S.A.S. NIT 860.510.031-7 PARTICIPACION 50%

SE MODIFICA/N LA/S COBERTURA/S :

CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO ---------- COP 480.578.074,88
Vigencia de la Cobertura : desde las 0 hs del 12/12/2023, hasta las 0 hs del 18/10/2025
Prima de la Cobertura : COP 55.299,00

PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES LEGALES E INDEMNIZACIONES LABORALES COP 160.192.691,62
Vigencia de la Cobertura : desde las 0 hs del 12/12/2023, hasta las 0 hs del 18/10/2027
Prima de la Cobertura : COP 18.433,00

CALIDAD DEL SERVICIO ---------- COP 320.385.383,25
Vigencia de la Cobertura : desde las 0 hs del 12/12/2023, hasta las 0 hs del 18/10/2025

CONTINUA

CÓDIGO DE PRODUCTO Y NOTA TECNICA REGISTRADO EN LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA : 03052022-1347-P-05-CUES07-000I y 03052022-1347-NTP-05-CUES06-000I

TOMADOR	POLIZA DE SEGURO DE	POLIZA / ENDOSO
UNION TEMPORAL ASD - IQ	CUMPLIMIENTO EN FAVOR DE ENTIDADES ESTATALES	73074 / 4
CL 32 13 07 BOGOTÁ, D.C. BOGOTA	LUGAR Y FECHA DE EMISION - VIGENCIA	
	BOGOTÁ, D.C., 24/09/2024. VIGENCIA INICIACION - LAS 0HS DEL 24/09/2024, VIGENCIA DE TERMINACION - LAS 0HS DEL 18/10/2027.	
NIT: 9014440763 Teléf. 3402501	NUMERO DE FACTURA	05 - 0073074 / 004

CARATULA

Prima de la Cobertura : COP 36.866,00

CÓDIGO DE PRODUCTO Y NOTA TECNICA REGISTRADO EN LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA :
03052022-1347-P-05-CUES07-000I y 03052022-1347-NTP-05-CUES06-000I

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	UNION TEMPORAL ASD - IQ	Identificación	NIT: 9014440763
POLIZA DE SEGURO DE	CUMPLIMIENTO EN FAVOR DE ENTIDADES ESTATALES	PÓLIZA / ENDOSO	73074 / 4

Referencia de Pago	0000050073074004
Valor Total a Pagar: $	143.512,00
Fecha límite de pago	24/10/2024

Para efectuar su pago ingrese en el siguiente link :
URL ecollect Plus: https://www.e-collect.com/customers/Plus/BerkleyPagosPlus.htm
Para efectuar su pago en efectivo o en cheque puede acercarse a cualquier oficina del Banco de Bogotá. - 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	UNION TEMPORAL ASD - IQ	Identificación	NIT: 9014440763
POLIZA DE SEGURO DE	CUMPLIMIENTO EN FAVOR DE ENTIDADES ESTATALES	PÓLIZA / ENDOSO	73074 / 4

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

Referencia de Pago	0000050073074004
Valor Total a Pagar: $	143.512,00
Fecha límite de pago	24/10/2024

Total medios de pago	Valor $
Efectivo	
Cheques	

(415)7709998724754(8020)0000050073074004(3902)0000014351200(96)20241024

- BANCO -

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

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA VIGILADO

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

TOMADOR	POLIZA DE SEGURO DE	POLIZA / ENDOSO
UNION TEMPORAL ASD - IQ CL 32 13 07 BOGOTÁ, D.C. BOGOTA NIT: 9014440763 Teléf. 3402501	CUMPLIMIENTO EN FAVOR DE ENTIDADES ESTATALES	73074 / 4

LUGAR Y FECHA DE EMISION - VIGENCIA

BOGOTÁ, D.C., 24/09/2024.

VIGENCIA INICIACION - LAS 0HS DEL 24/09/2024,
VIGENCIA DE TERMINACION - LAS 0HS DEL 18/10/2027.

NUMERO DE FACTURA	05 - 0073074 / 004

ASEGURADO	BENEFICIARIO
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA AV EL DORADO 59 -51 EDI ARGOS PISO4 TORRE 3 BOGOTÁ, D.C. BOGOTA NIT: 9004772356 Teléf. 6055454	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA AV EL DORADO 59 -51 EDI ARGOS PISO4 TORRE 3 BOGOTÁ, D.C. BOGOTA NIT: 9004772356 Teléf. 6055454

MODIFICACION CON VALOR

CODIGO DE VERIFICACION :

050007307400046BOG202409241423508

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 EXPEDICION	IVA	PRIMA TOTAL	VENCIMIENTO PAGO
COP 110.598,00	COP 10.000,00	COP 22.914,00	COP 143.512,00	24/10/2024

INTERMEDIARIOS :
COMSEGURAR LTDA CLASE: AGENCIAS CLAVE: 126201

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 CUMPLIMIENTO EN FAVOR DE ENTIDADES ESTATALES registrado en la Superintendencia Financiera de Colombia con el código 03052022-1347-P-05-CUES07-000I 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

EL TOMADOR

TOMADOR	POLIZA DE SEGURO DE	POLIZA / ENDOSO
UNION TEMPORAL ASD - IQ	CUMPLIMIENTO EN FAVOR DE ENTIDADES ESTATALES	73074 / 4
CL 32 13 07 BOGOTÁ, D.C. BOGOTA	LUGAR Y FECHA DE EMISION - VIGENCIA BOGOTÁ, D.C., 24/09/2024. VIGENCIA INICIACION - LAS 0HS DEL 24/09/2024, VIGENCIA DE TERMINACION - LAS 0HS DEL 18/10/2027.	
NIT: 9014440763 Teléf. 3402501	NUMERO DE FACTURA	05 - 0073074 / 004

CARATULA

POR MEDIO DEL PRESENTE ENDOSO Y SEGUN MODIFICACION DE ORDENES DE COMPRA SE PRORROGA LA VIGENCIA DE LA POLIZA, LOS DEMAS TERMINOS Y CONDICIONES NO MODIFICADOS CONTINUAN VIGENTES.

POR MEDIO DEL ENDOSO 0003 EMITIDO EN FECHA 27/06/2024 Y SEGUN SEGUN CONDICIONES DEL CONTRATO SE AUMENTA EL VALOR ASEGURADO DE LA POLIZA.

POR MEDIO DEL ENDOSO 0002 EMITIDO EN FECHA 26/06/2024 Y SEGUN MODIFICACIÓN DE ÓRDENES DE COMPRA DE FECHA 21/06/2024 SE PRORROGA LA VIGENCIA Y SE AUMENTA EL VALOR ASEGURADO DE LA POLIZA.

POR MEDIO DEL ENDOSO 0001 EMITIDO EN FECHA 18/06/2024 Y SEGUN MODIFICACION DE ORDENES DE COMPRA DE FECHA 06/06/2024 SE AUMENTA EL VALOR ASEGURADO DE LA POLIZA.

GARANTIZAR EL PAGO DE LOS PERJUICIOS DERIVADOS DEL INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTENIDAS EN LA ORDEN DE COMPRA NUMERO 122240 DEL ACUERDO MARCO PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS BPO II CCE-025-AMP-2021, CUYO OBJETO ES: CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA, ESTABLECIDOS POR MIGRACION COLOMBIA.

LA PRESENTE POLIZA AMPARA EL PAGO DE MULTAS, SANCIONES Y/O CLAUSULA PENAL PECUNIARIA CONVENIDAS.

TOMADOR/AFIANZADO: UNION TEMPORAL ASD-IQ NIT 901.444.076-3 CONFORMADO POR:
IMAGE QUALITY OUTSORCING S.A.S. NIT 830.039.329-8 PARTICIPACION 50%
GRUPO ASESORIA EN SISTEMATIZACION DE DATOS S.A.S. - GRUPO ASD S.A.S. NIT 860.510.031-7 PARTICIPACION 50%

SE MODIFICA/N LA/S COBERTURA/S :

CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO ---------- COP 480.578.074,88
Vigencia de la Cobertura : desde las 0 hs del 12/12/2023, hasta las 0 hs del 18/10/2025
Prima de la Cobertura : COP 55.299,00

PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES LEGALES E INDEMNIZACIONES LABORALES COP 160.192.691,62
Vigencia de la Cobertura : desde las 0 hs del 12/12/2023, hasta las 0 hs del 18/10/2027
Prima de la Cobertura : COP 18.433,00

CALIDAD DEL SERVICIO ---------- COP 320.385.383,25
Vigencia de la Cobertura : desde las 0 hs del 12/12/2023, hasta las 0 hs del 18/10/2025

CONTINUA

TOMADOR	POLIZA DE SEGURO DE	POLIZA / ENDOSO
UNION TEMPORAL ASD - IQ	CUMPLIMIENTO EN FAVOR DE ENTIDADES ESTATALES	73074 / 4
CL 32 13 07 BOGOTÁ, D.C. BOGOTA	LUGAR Y FECHA DE EMISION - VIGENCIA	
NIT: 9014440763 Teléf. 3402501	BOGOTÁ, D.C., 24/09/2024. VIGENCIA INICIACION - LAS 0HS DEL 24/09/2024, VIGENCIA DE TERMINACION - LAS 0HS DEL 18/10/2027.	
	NUMERO DE FACTURA	05 - 0073074 / 004

CARATULA

Prima de la Cobertura : COP 36.866,00

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	UNION TEMPORAL ASD - IQ	Identificación	NIT: 9014440763
POLIZA DE SEGURO DE	CUMPLIMIENTO EN FAVOR DE ENTIDADES ESTATALES	PÓLIZA / ENDOSO	73074 / 4

Referencia de Pago	0000050073074004
Valor Total a Pagar: $	143.512,00
Fecha límite de pago	24/10/2024

Para efectuar su pago ingrese en el siguiente link :
URL ecollect Plus: https://www.e-collect.com/customers/Plus/BerkleyPagosPlus.htm
Para efectuar su pago en efectivo o en cheque puede acercarse a cualquier oficina del Banco de Bogotá. - 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	UNION TEMPORAL ASD - IQ	Identificación	NIT: 9014440763
POLIZA DE SEGURO DE	CUMPLIMIENTO EN FAVOR DE ENTIDADES ESTATALES	PÓLIZA / ENDOSO	73074 / 4

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

Referencia de Pago	0000050073074004
Valor Total a Pagar: $	143.512,00
Fecha límite de pago	24/10/2024

Total medios de pago	Valor $
Efectivo	
Cheques	

(415)7709998724754(8020)0000050073074004(3902)0000014351200(96)20241024

- BANCO -

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 SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

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