

TN



Fiscalía General de la Nación
Fecha: 2025-11-14 16:40:50
Firmado: CESAR AUGUSTO MATIZ SUAREZ
Código: bea310aa11 , Firma electrónica



Radicado No. 20257920000501
Oficio No. DE-30000
14/11/2025
Página 1 de 1

Bogotá D.C.,

Doctora
ANDREA DEL PILAR SANABRIA ARANGUREN
Subdirectora de Gestión Contractual
Fiscalía General de la Nación
Av. Esperanza # 51 - 40 Piso 10 -
Bogotá - Bogotá D.C.

ASUNTO: Informe de supervisión parcial No. 4 y 5 del contrato 0104 de 2025

Respetada doctora Andrea del Pilar,

De manera atenta se remite el informe de supervisión parcial No. 4 y 5 del contrato 0104 de 2025, cuyo objeto es "Contratar los servicios de Centro de Contacto, para que la Fiscalía General de la Nación brinde a la ciudadanía acceso a sus servicios por un canal no presencial.

Adicionalmente se adjunta copia del recibo a satisfacción, factura, informe de gestión y copia de la certificación del pago de parafiscales para que amablemente se continúe con el respectivo trámite.

Cordialmente,

Subdirección de
Gestión Contractual

19 NOV 2025

Documento Firmado Electrónicamente

CÉSAR AUGUSTO MATIZ SUAREZ

Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones

RECIBIDA

Olga Mesa
3:23 p. M.

Anexo (s):

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO, INTERVENCIÓN TEMPRANA Y ASIGNACIONES
Avenida Calle 24 No. 52 - 01 Edificio H Piso 3
110010000


6015702000*
WWW.FISCALIA.GOV.CO



TIPO DE INFORME	Parcial	X	Final	
-----------------	---------	---	-------	--

1	ASPECTOS GENERALES DEL CONTRATO										
1.1	Informe No.					04					
1.2	Período del informe		Del	01	07	2025	Ai	31	07	2025	
1.3	Contrato #	FGN-NC-0104		Fecha	13	05	2025	Tipo de Contrato	PRESTACIÓN DE SERVICIOS		
1.4	Objeto										
Contratar los Servicios de Centro de Contacto, para que la Fiscalía General de la Nación brinde a la ciudadanía acceso a sus servicios por un canal no presencial.											
1.5	Nombre del contratista										
UNIÓN TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024											
1.6	Cédula o NIT					1.7	Correo electrónico				
901.901.001-2					utasdiq@iq-online.com						
1.8	Dirección					1.9	Teléfono				
Calle 32 Bis A No 13 – 07 Bogotá Colombia					57 3165220293						
1.10	Fecha de Inicio				16	05	2025				
1.11	Requisitos de ejecución del contrato <i>(múltiple respuesta si aplica, escoger con "X")</i>										
Acta de Inicio			X		Registro Presupuestal			X			
Aprobación Garantía			X		Suscripción del Contrato			X			
1.12	Fecha terminación <i>(Aplica solo para el informe final)</i>		Aplica	No Aplica		X	Fecha				

2.	DATOS DEL(LOS) SUPERVISOR(ES) <i>(Delegado, el que quedó registrado en el contrato)</i>										
2.1	Nombre(s) del supervisor(es) o interventor(es) <i>(Agregar las filas que se requieran)</i>										
Martha Cecilia Rodríguez Bernal, Directora Nacional de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones (e).											
Apoyo Técnico: Alejandra Torres Duque, Subdirectora de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.											
2.2	Dependencia					2.3	Número de Extensión o teléfono				
Director Nacional de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones.					5702000 Ext. 31299						


	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-04
	FORMATO INFORME PARCIAL O FINAL DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS	Versión: 07 Página: 2 de 6

2.4	Correo electrónico	martha.rodriguez@fiscalia.gov.co		
2.5	Nombre (s) del supervisor (es) o interventor (es) designado (s) <i>(Entiéndase como designado, el que quedó registrado en el contrato si en la cláusula así se dispuso)</i>			
N/A				
2.6	Dependencia	2.7	Número de Extensión o teléfono	
N/A		N/A		
2.8	Correo electrónico	N/A		

3.	RESUMEN FINANCIERO			
3.1	Valor inicial del contrato			
Es hasta por la suma de		\$11.060.017.049,66		Pesos M/CTE
3.2	Vigencias futuras	SI	X	NO
Cuadro 1 - Vigencias Futuras				
AÑO		NUMERO		VALOR
2026		02-02-02-008-003-01-3		\$5.241.397.586,53
2026		02-02-02-008-003-01-3		\$1.395.130.707,74
TOTAL				\$6.636.528.294,27
<i>(Agregar tantas filas como se requieran)</i>				
3.3	Número y fecha del certificado de disponibilidad presupuestal			
Cuadro 2 – Certificado de Disponibilidad Presupuestal				
No. De CDP		Fecha de expedición de CDP		
11625		29/01/2025		
<i>(Agregar tantas filas como se requieran)</i>				
3.4	Número y fecha de registro presupuestal			
Cuadro 3 – Registro Presupuestal				
No. De Registro Presupuestal		Fecha de expedición de Registro Presupuestal		
591325		14	05	2025
850925		07	07	2025
<i>(Agregar tantas filas como se requieran)</i>				

3.5	Cesión	SI		NO	X	Fecha			
3.6	Resumen histórico (Favor reportar en el presente cuadro, los datos de todos los informes en forma cronológica y discriminar por vigencia en caso que aplique)								
Cuadro 4. Resumen Histórico									
	FECHA DEL ÚLTIMO CORTE (dd/mm/aaaa)	VALOR TOTAL DEL CONTRATO (Incluir el valor de adiciones y/o vigencias futuras en caso de que aplique)	VALOR TOTAL DE LAS CUENTAS ANTERIORES RADICADAS EN FINANCIERA	VALOR REPORTADO MEDIANTE EL PRESENTE INFORME	SALDO PENDIENTE POR EJECUTAR				
	12/06/2025	\$11.060.017.049,66	\$0,00	\$388.202.126,69	\$10.671.814.922,97				
	30/06/2025	\$11.060.017.049,66	\$388.202.126,69	\$797.677.541,84	\$9.874.137.381,13				
	31/07/2025	\$13.714.950.870,22	\$ 1.185.879.668,53	\$892.367.501,21	\$11.636.703.700,47				
<i>(Agregar tantas filas como se requieran)</i>									
3.7	Histórico de Modificaciones Contractuales								
	Fecha	Modificadorio Número	Adición Número	Prórroga Número	Suspensión Número	Reanudación Número	Descripción		
	14/07/2025	1	N/A	N/A	N/A	N/A	Adición de: 11 agentes técnicos jornada ordinaria, 5 agentes técnicos 7X24, 1 agente profesional, 1 supervisor, 1 líder de calidad, 1 licencia clic to call, 250 horas de desarrollo, 30 metros de cerramiento, 250 horas de desarrollo para integraciones.		
<i>(Agregar tantas filas como se requieran)</i>									

4.	OTROS ASPECTOS
4.1	Acta de liquidación:
(Con el último informe se debe presentar el proyecto de acta de liquidación, si al verificar el clausulado del contrato ésta aplica).	
4.2	Estado de avance presupuestal a la fecha 15.75%
(VALOR TOTAL DE LAS CUENTAS ANTERIORES RADICADAS EN FINANCIERA + VALOR REPORTADO MEDIANTE EL PRESENTE INFORME) /(VALOR TOTAL DEL CONTRATO (Incluir el valor de adiciones en caso que aplique) x 100	
4.3	Estado de avance físico a la fecha (%) N/A

	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-04
	FORMATO INFORME PARCIAL O FINAL DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS	Versión: 07 Página: 4 de 6

(UNIDADES TOTALES RECIBIDAS A LA FECHA DEL PRESENTE INFORME / UNIDADES CONTRATADAS) X100

4.4 Persona natural (Si no aplica, colocar N/A)

Cuadro 5 – Persona Natural

Obligaciones	Número y fecha de certificación o planilla de pago a la terminación del contrato
N/A	
(Si no aplica colocar N/A)	

4.5 Persona jurídica

Fecha de Certificación	Fecha	05	08	2025
La certificación será expedida por el Revisor Fiscal de acuerdo con los requerimientos de Ley o por el Representante legal a la fecha de terminación del contrato.				

5. CONCEPTO SUPERVISOR (ES) O INTERVENTOR (ES):

De acuerdo con lo señalado en los Artículos 82, 83 y 84 de la Ley 1474 del 2011 y la Guía para Supervisión de Contratos de Colombia Compra Eficiente, es deber de los supervisores e interventores de los contratos realizar un seguimiento técnico, administrativo, financiero y jurídico, para efectos de corroborar el cumplimiento a cabalidad del objeto y las obligaciones en el marco del contrato.

Cuadro 6 – Concepto del Supervisor


Aspectos a Verificar	SI	NO	Explique	N/A
El bien o servicio cumplió con las especificaciones técnicas mínimas	X		El proveedor suministró los sistemas e infraestructura técnica necesaria para prestar el servicio durante el periodo del informe. (Periodo de Implementación)	
El bien o servicio cumplió con las cantidades exigidas en el contrato.	X		El proveedor suministró el personal e infraestructura necesaria para realizar la atención en los canales. (Periodo de Implementación)	
El contratista cumplió con las entregas pactadas en el contrato			Contrato de prestación de Servicios.	X
Fue satisfactoria la calidad del bien o servicio contratado	X		Fue satisfactorio en la medida que se respondieron los canales con el personal que se aprovisionó. (Periodo de Implementación)	

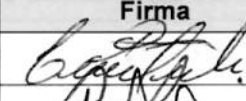
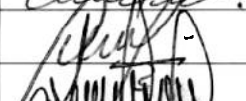

Los bienes fueron ingresados al almacén			Contrato de prestación de servicios.	X	
Se dio la transferencia de conocimientos o capacitación indicada en el contrato.	X		Se capacitó al personal que ingresó nuevo a la campaña y se reforzó la misma para el personal que continuó vinculado. (Periodo de Implementación)		
Se llevó a cabo la instalación y puesta en funcionamiento de los bienes a entera satisfacción.			Contrato de prestación de servicios.	X	
Se llevaron a cabo los mantenimientos preventivos o correctivos de los bienes contratados.			Contrato de prestación de servicios.	X	
Se cumplió con los tiempos establecidos para las entregas según contrato	X		El proveedor cumplió con los servicios dentro del periodo del informe. (Periodo de Implementación)		
Se cumplió con el recurso humano requerido en el contrato	X		El proveedor cumplió con el recurso humano requerido. (Periodo de Implementación)		
<p>Nota: Documentación Anexa: El Supervisor <u>deberá acreditar el cumplimiento del objeto y las obligaciones pactadas en el contrato, mediante los siguientes documentos (cuando aplique y solo dejar la relación de los documentos que se anexan):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe donde se evidencia la prestación del servicio objeto del contrato el cual se encuentra en periodo de implementación. ▪ Certificaciones de aportes al sistema general de seguridad social y aportes parafiscales. ▪ Recibo a satisfacción del servicio. 					
Informes anexos		SI	X	NO	N/A
Tipo y detalle del informe:		Informe del proveedor en el que se evidencias las estadísticas y gestión correspondientes al mes de julio de 2025.			
5.1	El contratista "CUMPLIÓ"	Si Cumplió	X	No Cumplió	
Justifique su respuesta: (Espacio de obligatorio diligenciamiento)					
Durante el periodo de este informe, el contratista suministró lo necesario y requerido para ejecutar el contrato de servicios de Centro de Contacto para la FGN.					

6.	RECIBO A SATISFACCIÓN DE BIENES
Se recibe a entera satisfacción de la FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN, los ítems y cantidades con base en las condiciones establecidas en el Contrato que a continuación se describen:	
Cuadro 7 – Recibo a Satisfacción de Bienes	

ITEM	DESCRIPCIÓN	UND DE MEDIDA	CANT. CONTRATADA	CANT. EJECUTADA
N/A				

7.	RECIBO A SATISFACCIÓN DE SERVICIOS
<p>Con la firma del presente informe se deja constancia del recibo a satisfacción por parte de la FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN, de los servicios prestados pactados en el contrato</p> <p>Nota: En caso de no recibir a satisfacción los bienes o servicios, se deben consignar los motivos y circunstancias en el campo "Observaciones".</p>	
8.	REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES: (Si es el informe final escoger entre BUENO, REGULAR O MALO si informe parcial escoger N/A)
Malo	Regular
Bueno	N/A
	X
Justifique la calificación: (Espacio de obligatorio diligenciamiento)	
N/A	
OBSERVACIONES (Espacio destinado para aclarar o adicionar datos relevantes del contrato que no fueron registrados en el presente informe)	
N/A	

FIRMA RESPONSABLES					
 _____ Interventor (es) / Supervisor (es)					
Nombre			Cedula		
Martha Cecilia Rodríguez Bernal			39.695.765		
Ciudad	fecha	20	08	2025	
Bogotá					

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó	César Augusto Matiz Suárez		20/08/2025
Revisó	Dagoberto Enrique Giraldo Torres		20/08/2025
Revisó	Alejandra Torres Duque		20/08/2025

Elvira Robayo

INFORME DE GESTIÓN

UT | UNIÓN TEMPORAL
ACUERDO MARCO
ASD-IQ 2024

FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN

OC 146060

Julio 2025

GRUPO
ASD
BUSINESS
PROCESS
OUTSOURCING
INFORMATION
TECHNOLOGY
OUTSOURCING



iQ
OUTSOURCING



Objetivo	Presentar la gestión realizada en el centro de contacto en el mes de julio del 2025, de acuerdo con los ítems adquiridos en el contrato 0104 de 2025-OC 146060.
Periodo del informe	Julio 2025
Presentado por:	UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ
Entregado a:	Fiscalía General de la Nación
N.º de informe:	003

TABLA DE CONTENIDO

1. GENERALIDADES.....	4
1.1. CONTRATO 0104 de 2025 FGN- OC-146060.....	4
1.2. HORARIO DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO	5
1.3. PERSONAL VINCULADO	5
2. RESULTADOS OPERATIVOS.....	6
2.1. MODELO OPERATIVO.....	6
2.2. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO.	7
2.3. RESULTADOS DE INDICADORES.....	8
2.4. RESUMEN POR SERVICIO DE INDICADORES Y DATOS MES DE JULIO	8
2.5. DIMENSIONAMIENTO	8
2.6. INTERACCIONES ENTRANTES POR SKILL	9
2.7. CANAL TELEFÓNICO	10
2.7.1. LLAMADAS ENTRANTES.....	10
2.7.2. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRA-HORA.....	11
2.7.3. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRADÍA	11
2.8. CANAL DE VIDEO LLAMADA	12
2.9. CANAL DE LLAMADA VIRTUAL:	12
2.9.1. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRAHORA	13
2.9.2. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRADIA	13
2.10. CANAL DE CHAT / SMS	13
2.10.1. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRAHORA	14
2.10.2. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRADÍA	14
3. QUEJAS	15
4. RECLAMOS.....	15
6. FELICITACIONES.....	15
7. SUGERENCIAS.....	15
8. RESULTADO DE CALIDAD	15
9. SISTEMAS DE ATENCIÓN AL USUARIO.....	16
9.1. SISTEMA WEB DE TURNOS	16
9.2. SOPORTE Y DESARROLLO SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO.....	16
10. FACTURACIÓN	17
11. INFORME DE FORMACIÓN Y JURÍDICA	17
12. ENCUESTA DE SATISFACCION	17
12.1. CANAL TELEFÓNICO	19
12.2. LLAMADA VIRTUAL.....	21
13. CONCLUSIONES	23

1. GENERALIDADES

De conformidad a suscripción de acta de inicio del Contrato 0104 de 2025-OC146060 correspondiente a la contratación de los servicios de Centro de Contacto para la Fiscalía General de la Nación -FGN-, se brindará a la ciudadanía un canal de acceso no presencial a los servicios que presta la entidad.

El presente informe de gestión relaciona las actividades realizadas de acuerdo con los servicios prestados en el mes de julio del 2025.

1.1. CONTRATO 0104 de 2025 FGN- OC-146060

A continuación, se relacionan los ítems definidos en el contrato, así como las cantidades consumidas en el mes de julio del 2025.

Codigo Matriz	Cantidad	Valor Unitario	IVA	Valor antes de IVA	Total
Agente en Sitio_Agente técnico_Jornada Ordinaria_En sitio_Cho_NA_NA - 61Mes	69,20	\$ 5.039.323,00	\$ 957.471,37	\$ 348.721.151,60	\$ 414.978.170,40
Agente en Sitio_Agente técnico_Servicio 7x24_En sitio_Cho_NA_NA - 5Mes 7x24	8,63	\$ 17.133.699,00	\$ 3.255.402,81	\$ 151.290.562,17	\$ 160.035.768,98
Agente en Sitio_Agente general_Jornada Ordinaria_En sitio_Cho_NA_NA - 1Mes	1,00	\$ 4.066.276,00	\$ 772.592,82	\$ 4.066.276,00	\$ 4.938.870,82
Agente en Sitio_Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_En sitio_Cho_NA - 3 Mes	3,77	\$ 7.532.527,00	\$ 1.431.160,13	\$ 28.337.626,79	\$ 33.793.175,88
Agente en Sitio_Agente profesional_Ciencias de la salud y afines_Servicio 7x24_En sitio_Cho_NA - 1Mes 7x24	1,00	\$ 30.130.106,00	\$ 5.724.720,52	\$ 30.130.106,00	\$ 35.854.828,52
Agente en Sitio_Agente profesional_Ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines_Jornada Ordinaria_En sitio_Cho_NA - 1Mes	1,00	\$ 7.532.527,00	\$ 1.431.160,13	\$ 7.532.527,00	\$ 8.963.707,13
Agente con dominio en LSC(Video llamada)_Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_En Sitio_Jornada Ordinaria_Cho_NA - 1Mes	1,00	\$ 6.034.695,00	\$ 1.526.532,05	\$ 6.034.695,00	\$ 9.561.287,05
Agente Bilingüe_Agente técnico_En Sitio_Todas las zonas_Servicio 7x24_NA_Cho - 1Mes 7x24	1,00	\$ 18.864.233,00	\$ 3.588.004,27	\$ 18.864.233,00	\$ 22.472.237,27
SMS como CHAT_Agente técnico_Jornada Ordinaria_NA_NA_NA_NA - 1Mes	1,00	\$ 5.039.323,00	\$ 957.471,37	\$ 5.039.323,00	\$ 5.996.794,37
Profesional de operación zonal en campo_Jornada Ordinaria_Zona 1 Con herramienta_NA_NA_NA - 3 Mes	3,00	\$ 13.809.633,00	\$ 2.623.630,27	\$ 41.428.699,00	\$ 49.300.369,81
Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia Con herramienta_NA_NA_NA - 3 Mes	3,77	\$ 10.043.369,00	\$ 1.908.240,11	\$ 37.963.501,13	\$ 45.057.586,34
Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia Con herramienta_NA_NA_NA - 3 Mes	3,70	\$ 8.787.948,00	\$ 1.669.700,12	\$ 32.516.407,60	\$ 38.693.335,84
Formador_Jornada Ordinaria_NA_NA_NA_NA - 1Mes	1,00	\$ 7.532.527,00	\$ 1.431.160,13	\$ 7.532.527,00	\$ 8.963.707,13
Minutos de conexión outbound/inbound_Dutbound de fijo a 01-9000_NA_NA_NA_NA - 200 Minuto	0,00	\$ 199,00	\$ 37,81	\$ -	\$ -
Minutos de conexión outbound/inbound_Dutbound entre fijos en ciudades principales_NA_NA_NA_NA - 1000 Minuto	0,00	\$ 36,00	\$ 6,94	\$ -	\$ -
Minutos de conexión outbound/inbound_Dutbound entre fijos en el resto del territorio nacional_NA_NA_NA_NA - 200 Minuto	0,00	\$ 36,00	\$ 6,94	\$ -	\$ -
Minutos de conexión outbound/inbound_Dutbound de fijo a larga distancia nacional_NA_NA_NA_NA - 1000 Minuto	135,00	\$ 36,00	\$ 6,94	\$ 4.860,00	\$ 5.783,40
Minutos de conexión outbound/inbound_Dutbound de fijo a celular_NA_NA_NA_NA - 60000 Minuto	33593,00	\$ 22,00	\$ 4,18	\$ 739.046,00	\$ 873.464,74
Minutos de conexión outbound/inbound_Internacional Outbound a fijos y móviles en Estados Unidos, Canadá y Puerto Rico_NA_NA_NA_NA	0,00	\$ 947,79	\$ 104,08	\$ -	\$ -
Minutos de conexión outbound/inbound_Internacional Outbound a fijos y móviles en Europa, Asia, Oceanía_NA_NA_NA_NA - 500 Minuto	0,00	\$ 843,00	\$ 161,31	\$ -	\$ -
Minutos de conexión outbound/inbound_Internacional Outbound a fijos y móviles el resto de América_NA_NA_NA_NA - 500 Minuto	0,00	\$ 750,87	\$ 142,67	\$ -	\$ -
Minutos de conexión outbound/inbound_Internacional Outbound a fijos y móviles y al resto del mundo_NA_NA_NA_NA - 500 Minuto	0,00	\$ 843,00	\$ 161,31	\$ -	\$ -
Minuto Virtual Hold_NA_NA_NA_NA_NA - 60000 Minuto	22394,00	\$ 1,00	\$ 0,19	\$ 22.394,00	\$ 26.636,56
Clic to call_NA_NA_NA_NA_NA - 9 Licencia Mes	10,00	\$ 17.786,00	\$ 3.379,34	\$ 177.680,00	\$ 211.853,40
Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Emulador_NA_NA_NA_NA_NA - 300000 Minuto	260916,00	\$ 1,91	\$ 0,36	\$ 498.949,56	\$ 533.035,98
Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional_NA_NA_NA_NA_NA - 10000 Minuto	0,00	\$ 1,00	\$ 0,19	\$ -	\$ -
Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en doble vía_NA_NA_NA_NA_NA - 10000 Mensaje SMS	14520,00	\$ 5,00	\$ 0,95	\$ 72.800,00	\$ 86.394,00
Chatbot Smart_NA_NA_NA_NA_NA - 15000 Respuesta Chatbot Smart	9593,00	\$ 5,00	\$ 0,95	\$ 47.965,00	\$ 57.078,95
Licencia RPA - Robotic Process Automation_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes	0	\$ 485.068,00	\$ 92.162,92	\$ -	\$ -
Plataforma de Centro de Contacto para Agente_Omnicanal_NA_NA_NA_NA - 122 Licencia por posición	122	\$ 131.207,00	\$ 24.929,33	\$ 16.007.254,00	\$ 19.048.632,26
Hora desarrollo_NA_NA_NA_NA_NA - 2000 Hora Desarrollo	40,41	\$ 156.143,00	\$ 29.667,17	\$ 6.309.739,53	\$ 7.508.586,87
Entramiento área de trabajo en Centro de Contacto_NA_NA_NA_NA_NA - 140 m² cerrado	30	\$ 152.332,00	\$ 28.954,48	\$ 4.571.760,00	\$ 5.440.394,40
Hora desarrollo para integraciones y canales digitales_NA_NA_NA_NA_NA - 1000 Hora desarrollo para integraciones y canales digitales	0	\$ 40.638,00	\$ 7.717,42	\$ -	\$ -
TOTAL				\$ 749.888.656,48	\$ 892.367.501,21
IVA				\$ 142.478.844,73	

Tabla 1.

1.2. HORARIO DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

Canal Telefónico	Lunes a Domingo	24 horas
Canal SMS Chat	Lunes a sábado (No Festivos)	6 am a 10 pm
Canal Llamada Virtual	Lunes a Domingo	6 am a 10 pm
Canal Chat	Lunes a Domingo	8 am a 6 pm
ChatBot	Lunes a Domingo	24 horas
IVR Transaccional	En Implementación	N/A
Canal Video Llamada	Lunes a viernes	8 am a 5 pm
	Sábados (No Festivos)	8 am a 12 pm

1.3. PERSONAL VINCULADO

Según contrato el siguiente es el personal vinculado para la operación en fase implementación:

CANT.	CARGO
72	AGENTE TECNICO JORNADA ORDINARIA
30	AGENTE TECNICO 7 X 24
4	AGENTE PROFESIONAL JORNADA ORDINARIA
4	SUPERVISORES
4	LIDER DE CALIDAD
3	JEFES DE OPERACIÓN
4	AGENTE PROFESIONAL 7 X 24
1	AGENTE TECNICO DE MANTENIMIENTO
4	AGENTE TECNICO BILINGÜE 7 X 24
1	FORMADOR
1	AGENTE PROFESIONAL_Lenguaje de SEÑAS
1	AGENTE PROFESIONAL_INGENIERÍA
1	AGENTE TECNICO JORNADA ORDINARIA_ SMS como CHAT

2. RESULTADOS OPERATIVOS

2.1. MODELO OPERATIVO

El Centro de Contacto de la Fiscalía General de la Nación brinda a la ciudadanía un canal de acceso no presencial a los servicios que presta la entidad. Los canales de atención disponibles en el centro de contacto son: telefónico, Chat, SMS-Chat, Llamada Virtual, Videollamada con lenguaje de señas, IVR transaccional (en implementación). La campaña cuenta con dos niveles de atención telefónica: Nivel I (toma de denuncias, ampliación de denuncias, PQRS e información y orientación), Nivel II (Violencia intrafamiliar, violencia de género, trata de personas, crimen organizado, reporte de desaparición, denuncias anónimas y hechos de corrupción), las 24 horas del día, todos los días del año.

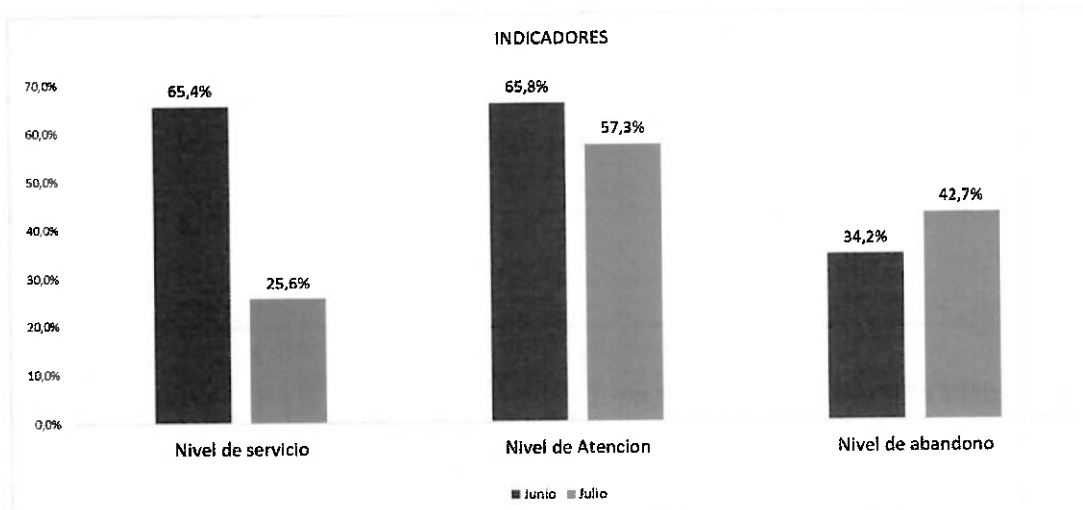
2.2. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO.

A continuación, se presentan los porcentajes alcanzados de ANS en el mes de julio del 2025.

ANS	INDICADORES C.C.E.	RESULTADOS	NOTA
DISPONIBILIDAD DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA. RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente – Recovery Time Objetivo)	>= 99.8 %	100%	Implementación
NIVEL DE SERVICIO PARA ATENCION POR VOZ: Llamada virtual, Telefónico, Video llamada y chat	Contestar el 80,00% de las llamadas antes de 20 segundos	25,60%	Implementación
EFICACIA (Nivel de atención):	Voz:	57,30%	Implementación
	>=95,00%		
QUEJAS sobre el servicio del Centro de Contacto	% de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de contactos recibidos <2% .	0,00%	Implementación
Promedio del Nivel de Satisfacción de los ciudadanos con el servicio	>85.00%	73,89%	Implementación
Rotación de Agentes	>= 08,00%	0,76%	Implementación
Evaluación Conocimiento Agentes	>= 85,00%	93,76%	Implementación
Ocupación de los agentes en los canales de atención	>= 80,00%	80,39%	Implementación
Precisión error crítico de usuario: "ecu"	>=95%	96,19%	Implementación
Precisión error crítico de negocio: "ecn"	>=95%	98,00%	Implementación

2.3. RESULTADOS DE INDICADORES

Para el mes de julio, se registraron un total de 77.792 interacciones distribuidas en los canales de atención con excepción del canal de IVR transaccional, el cual se encuentra en implementación. La gráfica muestra el comportamiento de los indicadores de los meses de junio y julio.



2.4. RESUMEN POR SERVICIO DE INDICADORES Y DATOS MES DE JULIO

Segmento	Ofrecidas	Contestadas	Abandonadas	Nivel de servicio	Nivel de atención	Nivel de abandono	TMO	ASA
Telefónico	59476	34277	25199	24,5%	57,6%	42,4%	0:19:57	0:01:58
Llamada virtual	5220	2763	2457	35,0%	52,9%	47,1%	0:02:09	0:02:09
Videollamada	206	157	49	75,7%	76,2%	23,8%	0:00:11	0:00:11
Totales	64902	37197	27705	25,6%	57,3%	42,7%	0:18:33	0:01:54

Campaña	Ofrecidas	Contestadas	Abandonadas	Nivel de servicio	Nivel de atención	Nivel de abandono	TMO	ASA
Chat	2171	2120	51	-	97,65%	2,35%	0:10:41	0:00:18
Sms Chat	1126	1126	0	-	100,00%	0,00%	-	-
Chat Bot	9593	9593	0	-	100,00%	0,00%	-	-
Totales	12890	12839	51	-	99,60%	0,40%	0:10:41	0:00:18

2.5. DIMENSIONAMIENTO

A continuación, compartimos el dimensionamiento requerido de personal, en el cual y según el pronóstico de llamadas para el mes de julio, basados en el comportamiento de los canales atendidos y teniendo en cuenta el TMO, se requiere de un total de **144** agentes para llegar al 100% de atención en la operación para el mes correspondiente al presente informe:

INDICADOR	CANAL			
	TELEFONICO	VIDEOLLAMADA	CHAT	LLAMADA VIRTUAL
Transacciones Ofrecidas	59.476	206	2.171	5.220
Transacciones Atendidas	34.277	157	2.120	2.763
TMO Minutos	19:57	07:12	10:41	11:46
TMO Seg	1.197	432	641	706
Asesores Requeridos	128	2	4	10
Puestos	128	2	4	9
NS (80/40)	20,40%			35,0%
NA (90%)	57,59%	74,41%	97,65%	51,00%
OCC	81,10%	9,29%	64,75%	84,92%

2.6. INTERACCIONES ENTRANTES POR SKILL

A continuación, se relaciona la distribución por Skill, con identificación de las llamadas recibidas, contestadas y abandonadas, junto con sus respectivos niveles de servicio y atención:

Segmento	Ofrecidas	Contestadas	Abandonadas	Nivel de servicio	Nivel de atención	Nivel de abandono	TMO	ASA
Psicología	527	417	110	70%	79,1%	20,9%	0:00:40	0:00:40
Nivel 1	37592	20197	17395	22%	53,7%	46,3%	0:01:35	0:01:35
Denuncia	8246	3465	4781	18%	42,0%	58,0%	0:02:20	0:02:20
Revisión de incidentes	7965	6638	1327	34%	83,3%	16,7%	0:02:38	0:02:38
Bilingue	786	587	199	68%	74,7%	25,3%	0:00:40	0:00:40
Anónimas	806	493	313	31%	61,2%	38,8%	0:02:40	0:02:40
Nivel 2	3554	2480	1074	30%	69,8%	30,2%	0:03:56	0:03:56
Llamada virtual	5220	2763	2457	35%	52,9%	47,1%	0:02:09	0:02:09
Videollamada	206	157	49	76%	74,4%	23,2%	0:00:11	0:00:11
Totales	64902	37197	27705	25,6%	57,3%	42,7%	0:18:33	0:01:54

Campana	Ofrecidas	Contestadas	Abandonadas	Nivel de servicio	Nivel de atención	Nivel de abandono	TMO	ASA
Chat	2171	2120	51	-	97,7%	2,3%	0:10:41	0:00:18
Sms Chat	1126	1126	0	-	100,0%	0,0%	-	-
Chat Bot	9593	9593	0	-	100,0%	0,0%	-	-
Totales	12890	12839	51	-	99,6%	0,40%	0:10:41	0:00:18

2.7. CANAL TELEFÓNICO

El canal telefónico del centro de contacto de la FGN opera en horario 7x24, atención los 7 días de la semana. Se atienden la línea 018000919748 a nivel nacional, en Bogotá la línea fija 5702000, desde celular la línea 122, y a nivel internacional las siguientes líneas gratuitas:

LÍNEAS INTERNACIONALES			
Continente	País	Líneas	Teléfono
AMÉRICA	USA y Puerto Rico	Fijo/Móvil	1888 575 3122
	Chile	Fijo	188 800 201 122
	Perú	Fijo/Móvil	80056057
	Ecuador	Fijo/Móvil	1800 000 118
	Argentina	Fijo/Móvil	0800 666 0122
	Paraguay	Fijo	98005720122
	México	Fijo/Móvil	0-1800 283 2122
	República Dominicana	Fijo	1800 751 1122
ASIA	China	Fijo	4008 427130
	Japón	Fijo/Móvil	00531 490083
	Emiratos Árabes Unidos	Fijo	8000 4910079
	España	Fijo/Móvil	900 995 727
EUROPA/ASIA	Turquía	Fijo	00800 142059122

2.7.1. LLAMADAS ENTRANTES

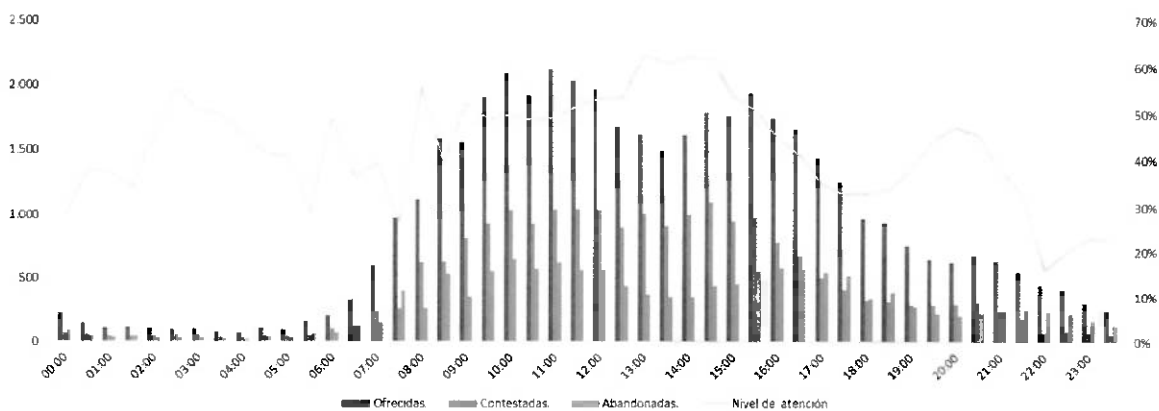
A continuación, se presenta el total de llamadas recibidas de 59,476 en el mes de julio, con identificación de las llamadas entrantes, atendidas y abandonadas, junto con sus respectivos niveles de servicio, atención y abandono:

CANAL TELEFONICO	INTERACCIONES OFRECIDAS	INTERACCIONES ATENDIDAS	INTERACCIONES ABANDONADAS
	59.476	34.277	25.199
	NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ATENCION	NIVEL DE ABANDONO
	24,47 %	57,63 %	42,37 %

2.7.2. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRA-HORA

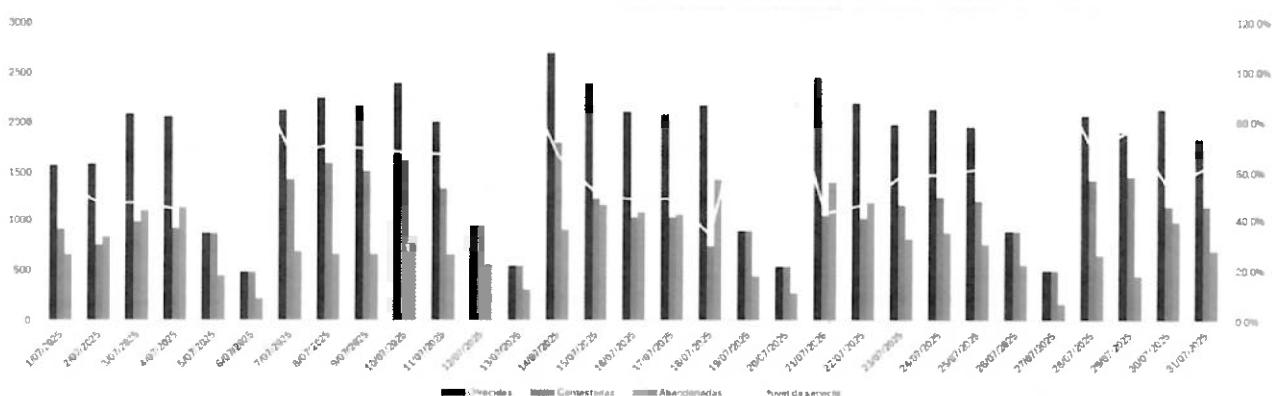
(Inbound sin incluir Videollamada)

Se muestra el comportamiento intradía, semanal e intra-hora del mes de julio, en donde se registra estabilización en el comportamiento típico e histórico del servicio.



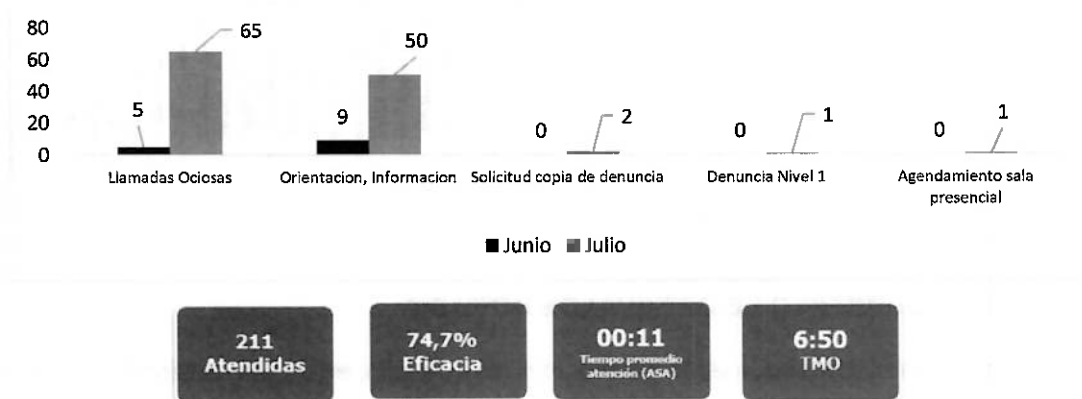
2.7.3. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRADÍA

Se muestra el comportamiento intradía, del mes de julio, en donde se registra una mejora en el indicador de llamadas atendidas en la última semana del mes, motivada principalmente por el ingreso de grupo nuevo de agentes a producción a partir del 22 de julio.



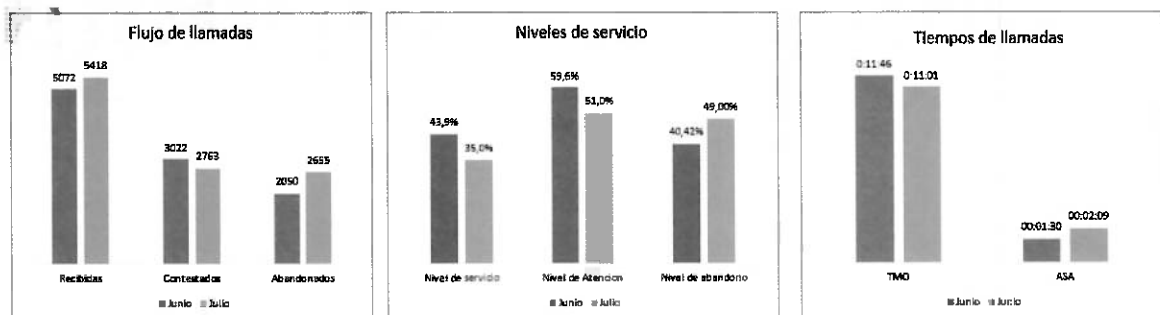
2.8. CANAL DE VIDEO LLAMADA

El servicio se activó el pasado 26 de junio, para el mes de julio registramos el ingreso de 211 llamadas, con un nivel de atención del 76,6%, se atendieron 12 personas sordas, generando 4 denuncias 1 agendamiento y 7 orientaciones, para esta población en específico.



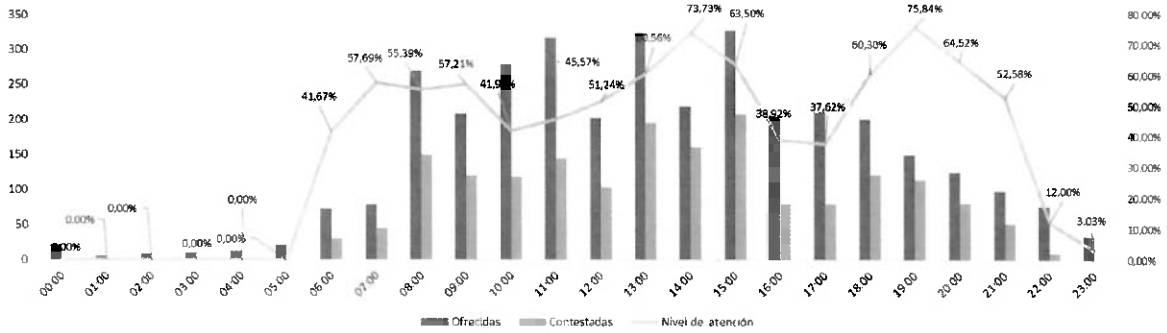
2.9. CANAL DE LLAMADA VIRTUAL:

En el mes de julio se recibieron un total de 5418 aumentando en un 7% con respecto a junio. Se aplicó plan piloto el 28 de julio separando el skill de Virtual de nivel 2. El TMO disminuyó 45 segundos, con respecto a junio quedando en 11:01.

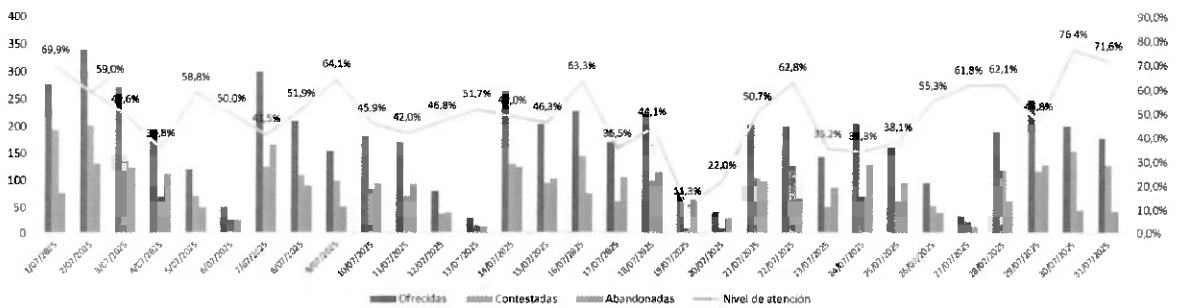




2.9.1. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRAHORA



2.9.2. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRADIA



2.10. CANAL DE CHATBOT / CHAT AGENTE / SMS

En el canal de chat se ajustó la programación de turnos, teniendo un impacto positivo en los niveles de servicio, con 10 puntos por encima en el nivel de atención.

Durante julio fueron atendidas por el Chatbot 3047 interacciones más que en junio que corresponde a una variación positiva de 31%, sin embargo, hubo 471 registros menos por la opción de paso agente, que corresponde a una disminución 21%.

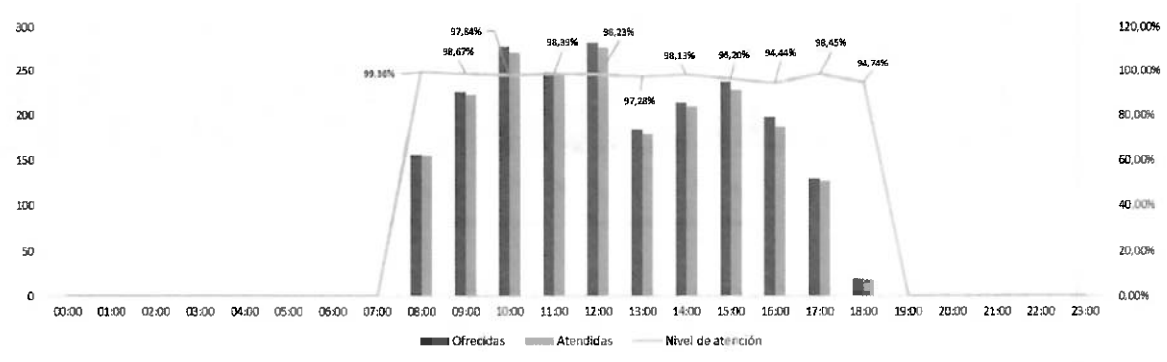
En julio se presentó un incremento de 1401 SMS con respecto a junio, esto debido a en que julio se tuvo 5 días más hábiles, adicional se incrementaron las consultas por este canal. Al verificar las tipificaciones se incrementó las solicitudes de copia de denuncia y saber si ha sido denunciado o si encuentra involucrado en algún proceso.

Valores	Junio	Julio
Recibidas	2642	2171
Contestados	2311	2120
Abandonados	331	51
Nivel de servicio	-	-
Nivel de Atencion	87,47%	97,65%
Nivel de abandono	12,53%	2,35%
TMO	0:10:25	0:10:41
ASA	00:00:43	00:00:18

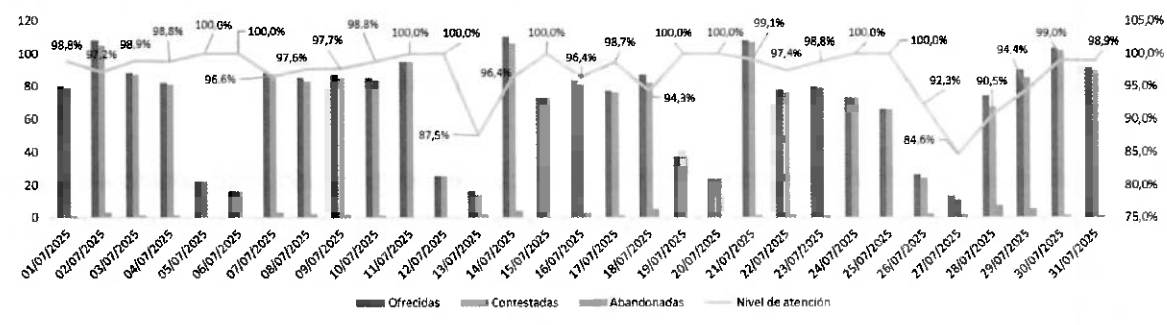
CHAT BOT		
Valores	Junio	Julio
Recibidas	6506	9593
Contestados	6506	9593
Abandonados	0	0
Nivel de servicio	100%	100%
Nivel de Atencion	100%	100%
Nivel de abandono	0,0%	0,0%

VALORES	JUNIO	JULIO	VARIACIÓN
SMS Ofrecidos	2563	3964	54,66%
ANS (seg)	0:09:35	0:08:19	-13,22%
Celulares unicos x mes	703	1049	49,22%
Promedio celulares unicos por día	36	30	-16,67%

2.10.1. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRAHORA



2.10.2. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRADÍA



3. QUEJAS

Durante el periodo del presente informe, no se recibió queja alguna por parte de los ciudadanos.

4. RECLAMOS

Durante el periodo del presente informe, no se recibió reclamo alguno por parte de los ciudadanos.

5. PETICIÓN

Durante el periodo del presente informe, no se recibió petición alguna por parte de los ciudadanos.

6. FELICITACIONES

Durante el periodo del presente informe, no se recibió felicitación alguna por parte de los ciudadanos.

7. SUGERENCIAS

Durante el periodo del presente informe, no se recibió sugerencia alguna por parte de los ciudadanos.

8. RESULTADO DE CALIDAD

MES	Junio 2025	Julio 2025
Error Crítico Usuario Final (Contractual)	97,32%	96,19%
Error Crítico de Negocio (Contractual)	99,02%	98,00%
Error No Crítico	88,54%	85,30 %

En el mes de julio se cumple con el indicador contractual de Error Crítico de Negocio en 98,00% y el Error Crítico de Usuario 96,19%.

9. SISTEMAS DE ATENCIÓN AL USUARIO

9.1. SISTEMA WEB DE TURNOS

En el mes de julio se continúa empalmado todo el funcionamiento del sistema de turnos para sus diferentes actividades y verificaciones.

9.2. SOPORTE Y DESARROLLO SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Para el mes de julio se radican las respectivas horas de soporte y desarrollo correspondientes al periodo del 1 de julio al 31 de julio 2025:

Fecha	Tipo	Description	Hora de Inicio	Hora Final	tiempo (hours:mm)	Cantidad de horas
7/01/2025	Daily		8:30 a. m.	9:00 a. m.	0:30	0,5
7/02/2025	Daily		8:30 a. m.	9:00 a. m.	0:30	0,5
7/03/2025	Daily		8:30 a. m.	9:00 a. m.	0:30	0,5
7/04/2025	Daily		8:30 a. m.	9:00 a. m.	0:30	0,5
7/07/2025	Daily		8:30 a. m.	9:00 a. m.	0:30	0,5
7/08/2025	Daily		8:30 a. m.	9:00 a. m.	0:30	0,5
7/09/2025	Daily		8:30 a. m.	9:00 a. m.	0:30	0,5
7/11/2025	Daily	Reunion larga hablando de errores de correo y otros de despliegue	8:30 a. m.	9:15 a. m.	0:45	0,75
7/11/2025	Soporte	Reunión con Lorena - Revisión y arreglo de envío de correos en producción	4:15 p. m.	6:50 p. m.	2:35	2,58
7/14/2025	Daily		8:30 a. m.	9:00 a. m.	0:30	0,5
7/15/2025	Daily		8:30 a. m.	9:00 a. m.	0:30	0,5
7/16/2025	Daily		8:30 a. m.	9:00 a. m.	0:30	0,5
7/17/2025	Daily		8:30 a. m.	9:00 a. m.	0:30	0,5
7/18/2025	Daily		8:30 a. m.	9:00 a. m.	0:30	0,5
7/18/2025	Soporte	Revisión log errores de correo electrónico - Intermittencia de adjuntos				1
7/20/2025	Soporte	Re implementación envío correo electrónicos - Migración Correos				8
7/20/2025	Soporte	Arreglar BUG reporte F29 - Texto muy largo daña la generación del PDF				15
7/21/2025	Daily		8:30 a. m.	9:00 a. m.	0:30	0,5
7/22/2025	Daily	Reunion larga revisando temas CONPES - SUIP	8:30 a. m.	9:30 a. m.	1:00	1
7/23/2025	Daily		8:30 a. m.	9:00 a. m.	0:30	0,5
7/23/2025	Soporte	Diego - Lorena - Error NODO 2 BAW PROD	9:00 p. m.	10:00 p. m.	1:00	1
7/24/2025	Daily		8:30 a. m.	9:00 a. m.	0:30	0,5
7/25/2025	Daily		8:30 a. m.	9:00 a. m.	0:30	0,5
7/25/2025	Soporte	Reunión revisión script de calidades base de datos SUIP - BAW. Ivan, Lorena, Mauricio Paez	2:45 p. m.	4:20:00 p. m.	1:35	1,58
7/28/2025	Daily		8:30 a. m.	9:00 a. m.	0:30	0,5
7/29/2025	Daily		8:30 a. m.	9:00 a. m.	0:30	0,5
7/30/2025	Daily		8:30 a. m.	9:00 a. m.	0:30	0,5
Total Horas mes de Julio						40,41

10. FACTURACIÓN

Unión Temporal Acuerdo Marco ASD-IQ 2024 generó factura número **FE8** de los servicios prestados en el periodo del 1 al 31 de julio de 2025, con acuerdo a lo señalado en la Tabla No.1. quedando una factura por un valor neto a pagar con IVA incluido de **\$892.367.501,21 COP.**

11. INFORME DE FORMACIÓN Y JURÍDICA

En el mes de julio se realizaron 5 retornos en los cuales se abordaron los siguientes temas:

Pretorno 31/07/2025: Recomendaciones al tomar una denuncia. Circunstancias de tiempo, modo y lugar. Nuevo material de apoyo "ABC delitos informáticos" para la toma de las denuncias. Observación cuando no fue posible aplicar el FIR. Cuando el menor y el progenitor no convivan, pero se presenta violencia, se debe tomar por el delito de violencia intrafamiliar. Cuando la persona es mayor de 18 años y reporta hechos cuando era menor de edad, no se debe seleccionar en el campo de calidad "menor de edad" o "niño, niña y/o adolescente". Promedio: 91,97%

Pretorno 24/07/2025: Pasos para que el usuario pueda conocer el NUNC. Nuevo texto para iniciar el relato en el proceso de ampliación de la denuncia. Siempre preguntar si los hechos fueron denunciados. Recordar tiempos de esperade la comunicación. Preguntas filtro al inicio de la llamada. Dar lectura al artículo 68 exoneración del deber de denunciar antes de tomar una denuncia o antes de iniciar la ampliación. En todas las comunicaciones registrar si el usuario se comunica de algún modelo de atención. Registro de llamada cuando se valide con jurídica. No mencionar el delito en la gestión. Promedio: 98,71%.

Pretorno 17/07/2025: Delitos que se deben registrar "Menor de edad" en el campo de Calidad del formulario de la denuncia. Novedad: el usuario recibe documento con la información que se registró en Denuncia Fácil o SICECON. Gestión de usuarios frecuentes. Misión y visión FGN. Promedio: 95,21%

Pretorno 10/07/2025: Definición de estafa e incumplimiento contractual, ejemplos, preguntas filtro Promedio: 97,66%

Preretorno 03/07/2025: Guion para el canal de llamada virtual, proceso de ampliación cuando los hechos ocurrieron antes del 2004, política para que los agentes de N1 realicen devolución de llamada, link para escalar casos de maltrato a los usuarios en un punto presencial, base de datos de fiscales destacados para consultas de hechos de maltrato animal, registro de la gestión durante la llamada, correos para dar alcance al reporte de desaparecido. Promedio: 93,47%

12. EVALUACIÓN GENERAL DE CONOCIMIENTO

La evaluación mensual es una herramienta que permite evidenciar oportunidades de mejora desde la particularidad del colaborador que está asignado para la atención al usuario. Es por ello que, en el mes de agosto con los resultados obtenidos, se solicitará un espacio de refuerzo con los agentes que obtuvieron notas por debajo del 85%, de esta manera tomando medidas preventivas para evitar errores a futuro.

La evaluación mensual se compone de 10 interrogantes aleatorios, los cuales son extraídos de un banco de preguntas, el cual en el mes de julio fue actualizado y ampliado a un total de 30.

De acuerdo con la aplicación de la evaluación mensual, para el mes de julio se obtuvo un promedio de 93,76%.

Conclusiones formación y jurídica Como resultado del análisis del mes, se evidencia que las capacitaciones a grupo nuevo abarcan la mayoría de tiempo, por lo que se enfocaron en brindar a los colaboradores los conocimientos necesarios para el desarrollo efectivo de sus actividades. Para lograr esto, se implementaron diversas estrategias de aprendizaje, incluyendo presentaciones, dinámicas de grupos, prácticas de gimnasia cerebral y otras actividades diseñadas para fomentar el aprendizaje y la retención de información. Además, se concluye que el área de formación centró su atención en fortalecer los procedimientos, con el objetivo de minimizar errores en la gestión. También se logró compartir con la operación nueva información con el fin de garantizar que la gestión se realice de la manera correcta, eficiente y pertinente, alineada al manual de intención al usuario.

Las actividades jurídicas desarrolladas durante julio en el centro de contacto, que incluyeron capacitaciones en conceptos del proceso penal, tipologías delictivas, técnicas para la recepción adecuada de denuncias, actividades lúdicas de refuerzo y la creación de formatos

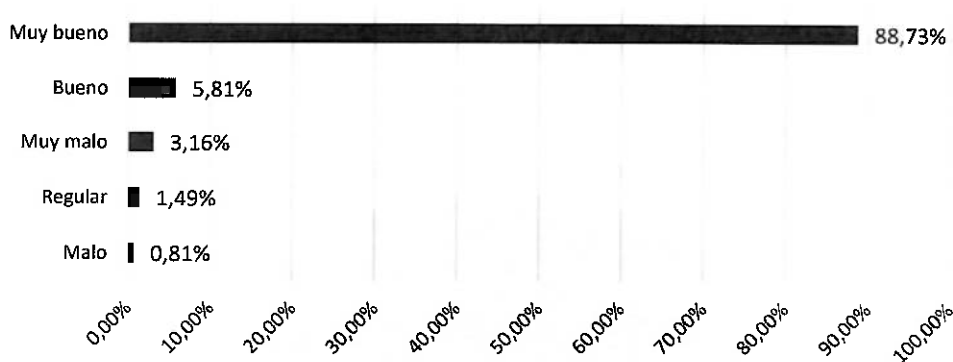
estandarizados para solicitudes de información, fortalecen de manera integral las competencias del personal, garantizando que la atención ciudadana se brinde con rigor jurídico, uniformidad en los procedimientos y apego a la normatividad, optimizando así la calidad y eficacia del servicio.

13. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

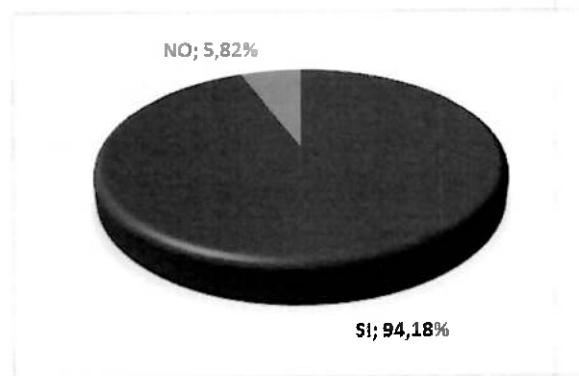
A continuación, se presenta el resultado de las encuestas de satisfacción contestadas por los usuarios de manera completa y voluntaria, sin embargo, estas mediciones, por fase de implementación no se han terminado de configurar.

13.1. CANAL TELEFÓNICO

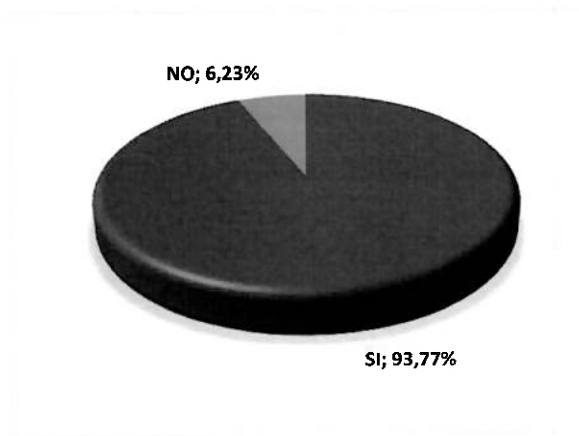
Pregunta 1. ¿Indique su grado de satisfacción general con el servicio recibido?	88,73%
--	---------------



Pregunta 2. ¿El agente resolvió su inquietud en esta llamada?	94,18%
--	---------------

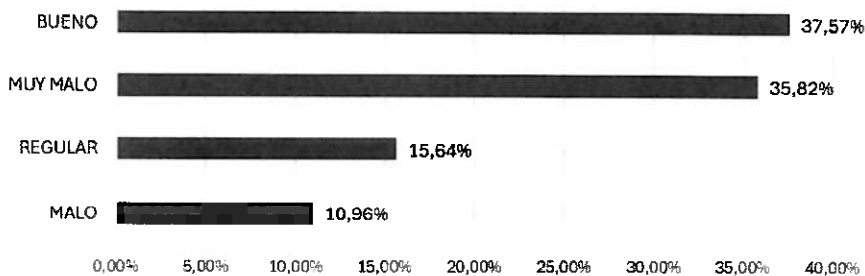


Pregunta 3. ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta para atender esta llamada?	93,77%
---	---------------

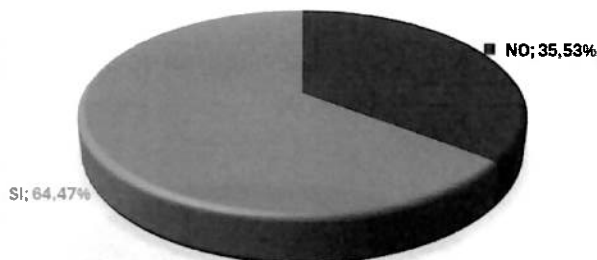


13.2. LLAMADA VIRTUAL

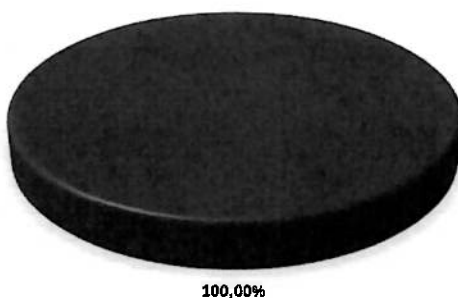
Pregunta 1. ¿Indique su grado de satisfacción general con el servicio recibido?	37,57%
--	---------------



Pregunta 2. ¿El agente resolvió su inquietud en esta llamada?	64,47%
--	---------------

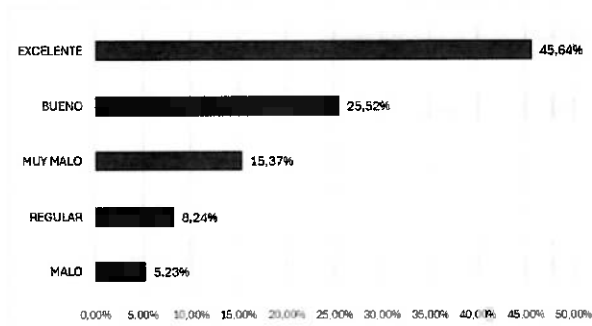


Pregunta 3. ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta para atender esta llamada?	100%
---	-------------

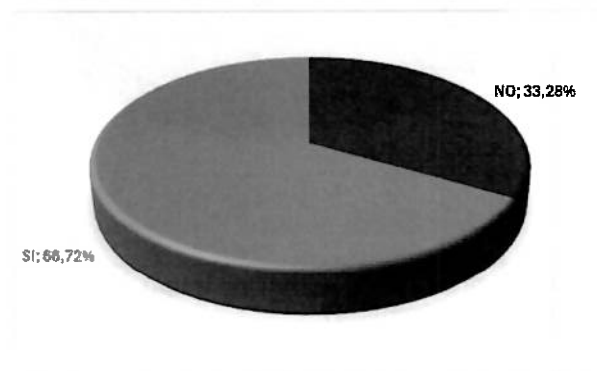


13.3. CHAT

Pregunta 1. ¿Indique su grado de satisfacción con el servicio recibido?	45,64%
--	---------------



Pregunta 2. ¿El agente resolvió su inquietud en esta interacción?	66,72%
--	---------------



Resumen calificación total de las encuestas de satisfacción de julio 2025:

Canal	Pregunta encuesta	Calificación
Canal telefónico	¿Indique su Grado de satisfacción general con el servicio recibido?	88,73%
	¿El agente resolvió su inquietud en esta llamada?	94,18%
	¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta para atender esta llamada?	93,77%
Llamada virtual	¿Indique su Grado de satisfacción general con el servicio recibido?	37,57%
	¿El agente resolvió su inquietud en esta llamada?	64,47%
	¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta para atender esta llamada?	100,00%
Chat	¿Indique su grado de satisfacción con el servicio recibido?	45,64%
	¿El agente resolvió su inquietud en esta interacción?	66,72%
PROMEDIO ENCUESTAS		73,89%

14. CONCLUSIONES

Durante julio, se registró un incremento del 64 % en el tráfico de llamadas en comparación con el periodo anterior, lo que impactó negativamente en los indicadores operativos, a pesar de las acciones de mejora implementadas.

Este aumento se atribuye principalmente a la presencia de cinco días hábiles adicionales que tuvo el mes con respecto a junio y a múltiples incidencias en los aplicativos institucionales —SICECON, Denuncia Fácil y SUSI— que presentaron interrupciones recurrentes durante 11 días del mes.

El servicio Nivel 1 (Orientaciones, Revisión de incidentes y Denuncias) fue el más afectado, pasando de 2.228 llamadas atendidas en junio a 2.486 en julio.

Para el 22 de julio se integraron 29 nuevos recursos a producción, como parte de la adición contemplada en la Modificación 1 de la Orden de Compra No. 146060, Contrato No. 0104-2025, fortaleciendo la capacidad operativa del centro de contacto.

Desde el área de calidad trabajamos en el nuevo personal que ingreso para mejorar tiempos de espera y uso de hold, se realiza un acompañamiento constante y capacitación en diferentes temas como parte de la curva de aprendizaje que se establece dentro de la operación.

SEÑALE CON UNA X LA CLASE, NÚMERO Y VIGENCIA DEL CONTRATO A CERTIFICAR, SUSCRITO CON LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN

CN: Contrato RS: Resolución CM: Caja Menor
 CNA: Contrato Adicional SPC: Servicios Públicos

No. 0104 VIGENCIA 2025

EN CUMPLIMIENTO AL NUMERAL 1° DEL ARTÍCULO 26 DE LA LEY 80 DE 1993, CERTIFICO QUE RECIBÍ A SATISFACCIÓN Y DENTRO DEL TÉRMINO ESTIPULADO LOS BIENES Y/O SERVICIOS CONTEMPLADOS EN EL OBJETO.

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL: UNIÓN TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024
 CÉDULA O NIT: 901.901.001-2
 CORREO ELECTRÓNICO DEL BENEFICIARIO: utasdiq@iq-online.com
 PERIODO DEL SERVICIO: 01 al 31 de Julio de 2025
 OBJETO: Contratar los Servicios de Centro de Contacto, para que la Fiscalía General de la Nación brinde a la ciudadanía acceso a sus servicios por un canal no presencial.
 PLAZO DE EJECUCIÓN: Calorces (14) meses y dieciséis (16) días. Del 16 de mayo de 2025 al 31 de julio de 2026

CONCEPTO DE PAGO: El Proveedor debe facturar mensualmente los Servicios BPO efectivamente prestados a la entidad compradora, contado desde el inicio de la Orden de Compra. El Proveedor debe presentar la cuenta de cobro o factura dentro de los diez (10) días calendario 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. El Proveedor debe presentar a la Entidad Compradora para el pago: (i) Informe de la prestación de los servicios BPO; (ii) Factura debidamente diligenciada conforme a los requisitos establecidos en el Estatuto Tributario; (iii) De conformidad con la Ley 2024 de 2020, las partes (Entidad Compradora y Proveedor) acuerdan que el Proveedor indicará en sus facturas que la Entidad Compradora deberá pagar las sumas pactadas dentro de los TREINTA (30) DÍAS CALENDARIO siguientes a la aceptación de la factura la cual debe estar debidamente elaborada, documentada (se refiere a todos los soportes exigidos por la Entidad Compradora para el trámite). Al ser un trámite realizado entre la Entidad Compradora y el Proveedor, Colombia Compra Eficiente no será parte en este aspecto. Nota: Este trámite será realizado entre la Entidad Compradora y el Proveedor, por tratarse directamente de un tema presupuestal sujeto a programación en el PAC, por tal motivo, Colombia Compra Eficiente no será parte en este aspecto; (iv) Certificado suscrito por el Representante Legal o Revisor Fiscal en el cual manifieste que el Proveedor está a Paz y Fianza con sus obligaciones laborales frente al Sistema de Seguridad Social Integral y demás aportes relacionados con sus obligaciones laborales de conformidad con el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 o aquellas que lo modifiquen, sustituyan o deroguen; (v) Planilla de Pago de Seguridad Social del personal que prestó el servicio; (vi) Los demás documentos requeridos por la Entidad Compradora que hagan parte de su Sistema de Gestión de Calidad o de Control Interno para el procedimiento de pagos a terceros.

Nos. DE FACTURA (S) O CUENTA DE COBRO: Factura FE-8

VALOR A PAGAR: \$892.367.501,21 Ochocientos Noventa Y Dos Millones Trescientos Sesenta y Siete Mil Quinientos Un Pesos con Veintun Centavos M/Cte

APROBACION PÓLIZA

No.	Endoso	Fecha	DD/MM/AA
90744	Endoso 0	15/05/2025	
90744	Endoso 1	11/07/2025	

AFFECTAR COMPROMISO PRESUPUESTAL

No.	Fecha	Vr \$
591125	14/05/2025	892.367.501,21

REGISTRO PRESUPUESTAL DEL COMPROMISO

No.	Fecha	Vr \$
591329	14/05/2025	5.818.619.463,13
850925	07/07/2025	1.259.803.112,82

NOMBRE DEL SUPERVISOR O SU DELEGADO: MARTHA CECILIA RODRIGUEZ BERNAL

No. CEDULA DEL SUPERVISOR: 39.695.765

CARGO DEL SUPERVISOR: Director Nacional de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones (E)

DEPENDENCIA: Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones TEL. Ext.: 5702000 ext 31299

CORREO ELECTRÓNICO DEL SUPERVISOR: martha.bernald@fgn.gov.co

FIRMA DEL SUPERVISOR: [Firma manuscrita] FECHA: 19-ago-25

OBSERVACIONES: Se adjunta la factura FE-8 y pago de parafiscales.

RECEPCIÓN INFORME DE SUPERVISIÓN No. De Folios

RADICADO

Manuel B.
21-08-25
16:08

Representación Gráfica

Datos del Documento

Código Único de Factura - CUFE : 1ad16821783a4fbdf08cbac239d84f20a3364804ad72eb047843df6fbac11db
b9da0e828a63e84dc4b5a5f09064f1aa7

Número de Factura: FE-8 **Forma de pago:** Crédito

Fecha de Emisión: 12/08/2025 **Medio de Pago:** Instrumento no definido

Fecha de Vencimiento: 11/09/2025 **Orden de pedido:**

Tipo de Operación: 10 - Estándar **Fecha de orden de pedido:**

Datos del Emisor / Vendedor

Razón Social: UNION TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024

Nombre Comercial: UNION TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024

Nit del Emisor: 901901001 **País:** Colombia

Tipo de Contribuyente: Persona Jurídica **Departamento:** Bogotá

Régimen Fiscal:R-99-PN **Municipio / Ciudad:** Bogotá, D.c.

Responsabilidad tributaria: 01 - **Dirección:** CL 32 A BIS # 13 - 07

Actividad Económica: 8220 **Teléfono / Móvil:** 6013402501

Correo: cizarazo@grupoasd.com

Datos del Adquiriente / Comprador

Nombre o Razón Social: FISCALIA GENERAL DE LA NACION

Tipo de Documento: NIT **País:** Colombia

Número Documento: 800152783 **Departamento:** Bogotá

Tipo de Contribuyente: Persona Jurídica **Municipio / Ciudad:** Bogotá, D.c.

Régimen fiscal: O-13;R-99-PN **Dirección:** AC 24 52 01

Responsabilidad tributaria: 01 - IVA **Teléfono / Móvil:** 6015702000

Correo: julio.sanabria@fiscalia.gov.co

Detalles de Productos

Nro.	Código	Descripción	U/M	Cantidad	Precio unitario	Descuento detalle	Recargo detalle	IMPUESTOS				Precio unitario de venta
								IVA	%	INC	%	
1	bpo03 1 IT BPO 25 11	Agente en Sitio Agente técnico Jornada Ordinaria	94	69,20	\$ 5.039.323,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 66.257.018,80	19,00			\$ 348.721.151,60
2	bpo03 2 IT BPO 25 15	Agente en Sitio Agente técnico Servicio 7x24 En sitio Oro	94	8,83	\$ 17.133.699,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 28.745.206,81	19,00			\$ 151.290.562,17
3	bpo03 3 IT BPO 25 1	Agente en Sitio Agente general Jornada Ordinaria En sitio Oro	94	1,00	\$ 4.066.278,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 772.592,82	19,00			\$ 4.066.278,00
4	bpo03 4 IT BPO 25 51	Agente en Sitio Agente profesional Ciencias sociales humanas y afines Jornada Ordinaria En sitio Oro	94	3,77	\$ 7.532.527,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 5.395.549,09	19,00			\$ 28.397.626,79
5	bpo03 5 IT BPO 25 95	Agente en Sitio Agente profesional Ciencias de la salud y afines Servicio 7x24 En sitio Oro	94	1,00	\$ 30.130.108,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 5.724.720,52	19,00			\$ 30.130.108,00
6	bpo03 6 IT BPO 25 61	Agente en Sitio Agente profesional Ingeniería arquitectura urbanismo y afines Jornada Ordinaria En sitio Oro	94	1,00	\$ 7.532.527,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 1.431.180,13	19,00			\$ 7.532.527,00
7	bpo03 7 IT BPO 29 14	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana Videollamada Agente profesional Ciencias sociales humanas y afines En Sitio Jornada Ordinaria Oro	94	1,00	\$ 8.034.695,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 1.526.592,05	19,00			\$ 8.034.695,00
8	bpo03 8 IT BPO 32 210	Agente Bilingue Agente técnico En Sitio Todas las zonas Servicio 7x24	94	1,00	\$ 18.884.233,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 3.588.004,27	19,00			\$ 18.884.233,00

9	bpo03 9 IT BPO 18 3	SMS como CHAT Agente técnico Jornada Ordinaria	94	1,00	\$ 5.039.323,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 957.471,37	19.00		\$ 5.039.323,00
10	bpo03 10 IT BPO 36 1	Profesional de operación zonal en campo Jornada Ordinaria Zona 1 Con herramienta	94	3,00	\$ 13.809.633,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 7.871.490,81	19.00		\$ 41.428.899,00
11	bpo03 11 IT BPO 37 13	Supervisor Servicios BPO Jornada Ordinaria Amplia Con herramienta	94	3,77	\$ 10.043.369,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 7.194.065,21	19.00		\$ 37.863.501,13
12	bpo03 12 IT BPO 38 7	Líder de calidad Jornada Ordinaria Amplia Con herramienta	94	3,70	\$ 8.787.948,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 6.177.927,44	19.00		\$ 32.515.407,60
13	bpo03 13 IT BPO 39 1	Formador Jornada Ordinaria	94	1,00	\$ 7.532.527,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 1.431.180,13	19.00		\$ 7.532.527,00
14	bpo03 17 IT BPO 7 5	Minutos de conexión outbound Inbound Outbound de fijo a larga distancia nacional	94	135,00	\$ 36,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 923,40	19.00		\$ 4.860,00
15	bpo03 18 IT BPO 7 6	Minutos de conexión outbound Inbound Outbound de fijo a celula	94	33.593,00	\$ 22,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 140.418,74	19.00		\$ 739.046,00
16	bpo03 23 IT BPO 10 1	Minuto Virtual Hold	94	22.384,00	\$ 1,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 4.252,96	19.00		\$ 22.384,00
17	bpo03 24 IT BPO 11 1	Clic to call	94	10,00	\$ 17.786,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 33.793,40	19.00		\$ 177.860,00
18	bpo03 25 IT BPO 2 1	Minuto IVR Interactive Voice Response Enrutado	94	260.916,00	\$ 1,91	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 94.686,42	19.00		\$ 498.349,56
19	bpo03 27 IT BPO 16 2	Mensaje SMS Short Message Service SMS en doble ví	94	14.520,00	\$ 5,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 13.794,00	19.00		\$ 72.600,00
20	bpo03 28 IT BPO 21 1	Chatbot Smart 15000 Respuesta Chatbot Smart	94	9.593,00	\$ 5,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 9.113,35	19.00		\$ 47.965,00
21	bpo03 30 IT BPO 47 1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente Omnicanal	94	122,00	\$ 131.207,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 3.041.378,26	19.00		\$ 16.007.254,00
22	bpo03 31 IT BPO 48 1	Hora desarrollo	94	40,41	\$ 156.143,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 1.198.850,34	19.00		\$ 6.309.738,63
23	bpo03 32 IT BPO 60 1	Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto	94	30,00	\$ 152.392,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 868.634,40	19.00		\$ 4.571.760,00
24	00	Ajuste al peso	94	1,00	\$ 0,01	\$ 0,00	\$ 0,00				\$ 0,01

Descuentos y Recargos Globales

Nro.	Tipo	Código	Descripción	%	Valor
------	------	--------	-------------	---	-------

Información Complementaria

Nro	Nombre Campo	Valor Campo
-----	--------------	-------------

Anticipos

Nro	Valor	Fecha recibido
-----	-------	----------------

Referencias

Tipo de Documento Referencia	Número Referencia	Fecha Referencia
------------------------------	-------------------	------------------

29-01-01-000;OC.146060;martha.rodriquezb@fiscalia.gov.co

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 000200 DIC 27 2024 - COD CIU 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 000200 DIC 27 2024 - COD CIU 6311 - TARIFA ICA 9.66 X 1000 BOGOTA -PORCENTAJE DE PARTICIPACION 50%

Supervisor Martha Cecilia Rodriguez Bernal

Servicios BPO Centro de Contacto, prestados por la UT Acuerdo Marco ASD-IQ 2024, durante el mes Julio del 2025, bajo la Orden de Compra 146060

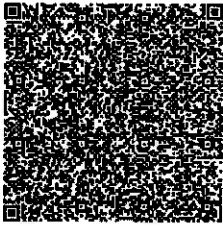
Observaciones de las retenciones a aplica

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
Linea de negocio:

Datos Totales



12/08/2025 08:17:46
12/08/2025 08:17:46
Generado por: Solución Gratuita DIAN
Nit: 800.197.268

MONEDA	COP
TASA DE CAMBIO	

Subtotal	749.888.656,49
Descuento detalle	0,00
Recargo detalle	0,00
Total Bruto Factura	749.888.656,48
IVA	142.478.844,72
INC	0,00
Bolsas	0,00
Otros impuestos	0,00
Total impuesto (=)	142.478.844,72
Total neto factura (=)	892.367.501,21
Descuento Global (-)	0,00
Recargo Global (+)	0,00
Total factura (=)	COP \$ \$ 892.367.501,21

Valores informativos

ANTICIPOS	
Anticipos	0,00

RETENCIONES	
Rete fuente	0,00
Rete IVA	0,00
Rete ICA	7.243.924,42

Numero de Autorización: 18764087076098

Rango desde: 1

Rango hasta: 50

Vigencia: 2027-01-13

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 ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024, identificada con el NIT No.901.901.001-22, 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 Agosto Dos Mil Veinticinco (2025).


ARMANDO FLOREZ PINZON
Representante Legal

**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.

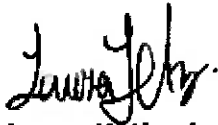
CERTIFICO QUE:

1. Mi trabajo de revisoría fiscal por el año fiscal que terminará el 31 de diciembre de 2025 se encuentra actualmente en proceso y concluirá con la emisión del dictamen de la revisoría fiscal durante el primer trimestre del año 2026.
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 certificación se expide a los cinco (5) días del mes de agosto de 2025, a solicitud de la administración.

Atentamente,



Laura Katherine Jiménez Chávez.
Revisor Fiscal Principal
T.P. 253460- T
Designada por Russell Bedford RBG S.A.S.