

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.					05					
1.2	Periodo del informe		Del	01	08	2025	Al	31	08	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 (múltiple respuesta si aplica, escoger con "X")										
Acta de Inicio			X		Registro Presupuestal			X			
Aprobación Garantía			X		Suscripción del Contrato			X			
1.12	Fecha terminación (Aplica solo para el informe final)		Aplica		No Aplica	X	Fecha				

2.	DATOS DEL(LOS) SUPERVISOR(ES) (Delegado, el que quedó registrado en el contrato)										
2.1	Nombre(s) del supervisor(es) o interventor(es) (Agregar las filas que se requieran)										
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					

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
31/08/2025	\$13.714.950.870,22	\$ 2.078.247.169,75	\$933.751.112,99	\$10.702.952.587,49

(Agregar tantas filas como se requieran)

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.

(Agregar tantas filas como se requieran)

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 21.96%

(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	03	09	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)	

Nota: Documentación Anexa: El Supervisor 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):

- 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 agosto de 2025.			
5.1	El contratista "CUMPLIÓ"	Si Cumplió	X	No Cumplió

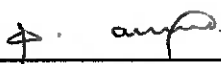
Justifique su respuesta: (Espacio de obligatorio diligenciamiento)

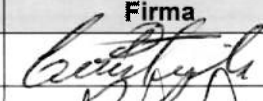

Durante el periodo de este informe, el contratista suministró lo necesario y requerido para ejecutar el contrato de servicios de Centro de Contacto para la FGN.

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			
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				
Nota: En caso de no recibir a satisfacción los bienes o servicios, se deben consignar los motivos y circunstancias en el campo "Observaciones".				
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	Bogotá	fecha	19	09	2025

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó	César Augusto Matiz Suárez		19/09/2025
Revisó	Dagoberto Enrique Giraldo Torres		19/09/2025
Revisó	Alejandra Torres Duque		19/09/2025



INFORME DE GESTIÓN

UT | UNIÓN TEMPORAL
ACUERDO MARCO
ASD-IQ 2024

FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN

OC 146060

Agosto 2025

Objetivo	Presentar la gestión realizada en el centro de contacto en el mes de agosto del 2025, de acuerdo con los ítems adquiridos en el contrato 0104 de 2025-OC 146060.
Periodo del informe	Agosto 2025
Presentado por:	UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ
Entregado a:	Fiscalía General de la Nación
N.º de informe:	004

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 AGOSTO	8
2.5.	DIMENSIONAMIENTO	9
2.6.	INTERACCIONES ENTRANTES POR SKILL	9
2.7.	CANAL TELEFÓNICO.....	10
2.7.1.	LLAMADAS ENTRANTES	10
2.7.2.	SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRADÍA.....	11
2.7.3.	SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRA-HORA	11
2.8.	CANAL DE SEÑAS	12
2.9.	CANAL DE LLAMADA VIRTUAL:	12
2.9.1.	SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRAHORA	13
2.9.2.	SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRADÍA.....	13
2.10.	CANAL DE CHATBOT / CHAT AGENTE / 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 SATISFACCIÓN.....	18
12.1.	CANAL TELEFÓNICO.....	18
12.2.	LLAMADA VIRTUAL.....	20
13.	CONCLUSIONES	25

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 agosto 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 agosto del 2025.

Codigo Matriz	Cantidad	Valor Unitario	IVA	Valor antes de IVA	Total
Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_En sitio_Oro_NA_NA - 61Mes	70,30	\$ 5.033.323,00	\$ 957.471,37	\$ 354.264.406,50	\$ 421.574.844,21
Agente en Sitio _Agente técnico_Servicio 7x24_En sitio_Oro_NA_NA - 5 Mes 7x24	10,00	\$ 17.133.639,00	\$ 3.255.402,91	\$ 171.336.990,00	\$ 203.891.078,10
Agente en Sitio _Agente general_Jornada Ordinaria_En sitio_Oro_NA_NA - 1Mes	1,00	\$ 4.068.278,00	\$ 772.592,82	\$ 4.068.278,00	\$ 4.838.870,82
Agente en Sitio _Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_En sitio_Oro_NA_NA - 1Mes	3,97	\$ 7.532.527,00	\$ 1.431.180,13	\$ 23.904.132,19	\$ 35.595.917,31
Agente en Sitio _Agente profesional_Ciencias de la salud y afines_Servicio 7x24_En sitio_Oro_NA - 1Mes	1,00	\$ 30.130.108,00	\$ 5.724.720,52	\$ 30.130.108,00	\$ 35.854.828,52
Agente en Sitio _Agente profesional_Ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines_Jornada Ordinaria_En sitio_Oro_NA_NA - 1Mes	1,00	\$ 7.532.527,00	\$ 1.431.180,13	\$ 7.532.527,00	\$ 8.963.707,13
Agente con dominio en LSC (Videollamada)_Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_Servicio 7x24_En sitio_Oro_NA_NA - 1Mes	1,00	\$ 8.034.695,00	\$ 1.528.592,05	\$ 8.034.695,00	\$ 9.563.287,05
Agente Bilingüe _Agente técnico_En Sitio_Todas las zonas_Servicio 7x24_NA_Oro - 1Mes 7x24	1,00	\$ 18.894.233,00	\$ 3.588.004,27	\$ 18.894.233,00	\$ 22.472.237,27
SMS como CHAT _Agente técnico_Jornada Ordinaria_NA_NA_NA - 1Mes	1,00	\$ 5.033.323,00	\$ 957.471,37	\$ 5.033.323,00	\$ 5.990.794,37
Profesional de operación zonal en campo_Jornada Ordinaria_Zona L_Con herramienta_NA_NA_NA - 3Mes	2,97	\$ 13.809.633,00	\$ 2.623.890,27	\$ 41.094.610,01	\$ 49.807.365,51
Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_Con herramienta_NA_NA_NA - 3Mes	3,97	\$ 10.043.389,00	\$ 1.908.240,11	\$ 39.872.174,93	\$ 47.447.866,17
Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia_Con herramienta_NA_NA_NA - 3Mes	3,87	\$ 6.787.948,00	\$ 1.683.710,12	\$ 34.003.356,76	\$ 40.471.136,32
Formador_Jornada Ordinaria_NA_NA_NA - 1Mes	1,00	\$ 7.532.527,00	\$ 1.431.180,13	\$ 7.532.527,00	\$ 8.963.707,13
Minutos de conexión outbound/inbound_Outbound de fijo a 01-8000_NA_NA_NA_NA - 200 Minuto	0,00	\$ 193,00	\$ 37,81	\$ -	\$ -
Minutos de conexión outbound/inbound_Outbound entre fijos en ciudades principales_NA_NA_NA_N	0,00	\$ 36,00	\$ 6,84	\$ -	\$ -
Minutos de conexión outbound/inbound_Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional_NA_NA	0,00	\$ 36,00	\$ 6,84	\$ -	\$ -
Minutos de conexión outbound/inbound_Outbound de fijo a larga distancia nacional_NA_NA_NA	883,00	\$ 36,00	\$ 6,84	\$ 23.868,00	\$ 24.751,84
Minutos de conexión outbound/inbound_Outbound de fijo a celular_NA_NA_NA_NA - 60000 Min	73387,00	\$ 22,00	\$ 4,18	\$ 1.617.914,00	\$ 1.622.031,84
Minutos de conexión outbound/inbound_Internacional Outbound a fijos y móviles en Estados Unidos, C	0,00	\$ 547,76	\$ 104,08	\$ -	\$ -
Minutos de conexión outbound/inbound_Internacional Outbound a fijos y móviles en Europa, Asia, Oce	0,00	\$ 849,00	\$ 161,31	\$ -	\$ -
Minutos de conexión outbound/inbound_Internacional Outbound a fijos y móviles el resto de América, F	0,00	\$ 750,87	\$ 142,67	\$ -	\$ -
Minutos de conexión outbound/inbound_Internacional Outbound a fijos y móviles al resto del mundo	0,00	\$ 849,00	\$ 161,31	\$ -	\$ -
Minuto Virtual Hold_NA_NA_NA_NA - 60000 Minuto	9588,00	\$ 1,00	\$ 0,19	\$ 9.588,00	\$ 11.409,72
Clic to call_NA_NA_NA_NA - 9 Licencia Mes	10,00	\$ 17.788,00	\$ 3.379,34	\$ 177.880,00	\$ 211.853,40
Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA_NA_NA - 30000 Minuto	215844,00	\$ 1,91	\$ 0,36	\$ 412.262,04	\$ 414.424,36
Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional_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 - 10000 Mensaje SMS	10901,00	\$ 5,00	\$ 0,95	\$ 94.005,00	\$ 111.665,95
Chatbot Smart_NA_NA_NA_NA - 5000 Respuesta Chatbot Smart	10238,00	\$ 5,00	\$ 0,95	\$ 51.190,00	\$ 60.916,10
Licencia RPA - Robotic Process Automation_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes	0	\$ 485.068,00	\$ 92.162,92	\$ -	\$ -
Plataforma de Centro de Contacto para Agente_Consolidada_NA_NA_NA_NA - 122 Licencia por p	122	\$ 191.207,00	\$ 24.329,33	\$ 16.007.254,00	\$ 16.222.830,33
Hora desarrollo_NA_NA_NA_NA - 2000 Hora Desarrollo	84	\$ 158.143,00	\$ 29.887,17	\$ 13.116.012,00	\$ 13.303.946,34
Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto_NA_NA_NA_NA - 140 m² cerrado	0	\$ 152.392,00	\$ 28.354,48	\$ -	\$ -
Hora desarrollo para integraciones y canales digitales_NA_NA_NA_NA - 1000 Hora desarrollo	38	\$ 40.618,00	\$ 7.717,42	\$ 1.543.484,00	\$ 1.591.819,42
TOTAL				\$ 784.664.800,83	\$ 938.751.112,99
IVA				\$ 149.086.312,16	

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.

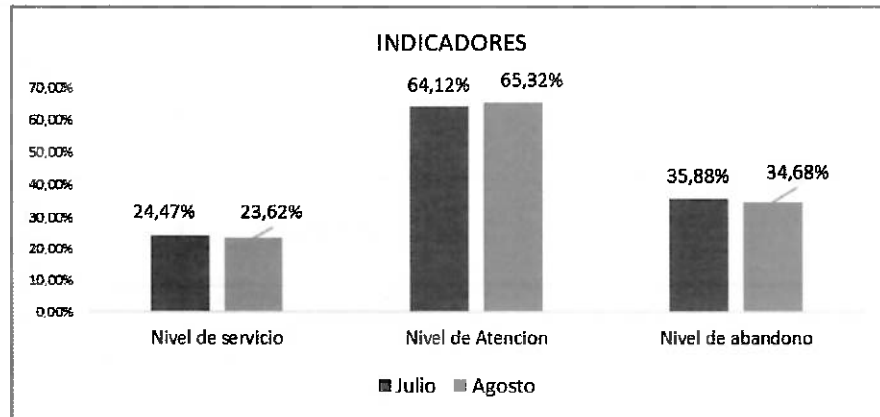
2.2. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO.

A continuación, se presentan los porcentajes alcanzados de ANS en el mes de agosto 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)	>= 99.80%	99,94%	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	23,62%	Implementación
EFICACIA (Nivel de atención):	Voz:	65,32%	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%	71,08%	Implementación
Rotación de Agentes	>= 08,00%	1,53%	Implementación
Evaluación Conocimiento Agentes	>= 85,00%	94,74%	Implementación
Ocupación de los agentes en los canales de atención	>= 80,00%	80,01%	Implementación
Precisión error crítico de usuario: "ecu"	>=95%	95,00%	Implementación
Precisión error crítico de negocio: "ecn"	>=95%	99,00%	Implementación

2.3. RESULTADOS DE INDICADORES

Para el mes de agosto, se registraron un total de 71,540 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 julio y agosto.



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

Canal	Recibidas	Contestados	Abandonados	Nivel de Servicio	Nivel de Atención	Nivel de Abandono	TMO	ASA
Telefonico	52319	29449	22867	32,9%	56,3%	43,7%	0:20:24	0:01:28
Chat	2223	2173	50	-	97,8%	2,2%	0:11:11	0:00:19
Video Llamada	144	98	46	-	68,1%	31,9%	0:09:14	0:00:27
Llamada virtual	5096	3249	1847	35,0%	51,0%	49,0%	0:08:24	0:01:21
Chatbot	10238	10238	0	100,0%	100,0%	0,0%	-	-
SMS chat	1520	1520	0	100,0%	100,0%	0,0%	-	-
Total	71.540	46.727	24.810	23,62%	65,32%	34,68%	0:19:00	0:01:24

2.5. DIMENSIONAMIENTO

A continuación, compartimos el dimensionamiento requerido de personal, en el cual y según el pronóstico de llamadas para el mes de agosto, basados en el comportamiento de los canales atendidos y teniendo en cuenta el TMO, se requiere de un total de **142** agentes para llegar al 100% de atención en la operación para el mes correspondiente al presente informe:

INDICADOR	CANAL			
	TELEFÓNICO	VIDEOLLAMADA	CHAT	LLAMADA VIRTUAL
Transacciones Ofrecidas	52.319	144	2.223	5.096
Transacciones Atendidas	29.449	98	2.173	3.249
TMO Minutos	0:20:24	0:09:14	0:11:11	0:11:01
TMO Seg	1.224	554	671	661
Asesores Requeridos	127	1	4	10
Puestos	127	1	4	10
NS (80/40)	32,89%			35,0%
NA (90%)	56,29%	68,06%	97,75%	51,00%
OCC	77,95%	57,37%	60,64%	67,06%

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:

Campaña	Llamadas Entrantes Paso a Agente	Llamadas Atendidas	Llamadas Abandonadas	Llamadas Canceladas	Buzón	Fantasma	Nivel de Servicio	Nivel de Atención	Tiempo de Espera	Tmo Entrantes	Nivel de Abandono
Psicología	528	416	112	0	0	0	68,6%	78,8%	0:00:46	0:20:18	21,2%
Nivel 1	33927	17111	16816	0	0	0	24,6%	50,4%	0:01:16	0:16:42	49,6%
Denuncia	7506	3529	3977	0	0	0	21,9%	47,0%	0:02:02	0:32:50	53,0%
Revisión de incidentes	5662	1927	799	2936	2933	0	58,9%	85,8%	0:01:20	0:18:31	14,1%
Bilingüe	771	507	216	0	0	48	62,8%	70,1%	0:01:01	0:08:30	29,9%
Anonimas	692	517	175	0	0	0	49,7%	74,7%	0:01:32	0:17:07	25,3%
Nivel 2	3281	2509	772	0	0	0	53,1%	76,5%	0:02:33	0:36:52	23,5%
Total Inbound	52367	26516	22867	2936	2933	48	32,9%	56,3%	0:01:28	0:20:24	43,7%

Campaña	Llamadas Entrantes Paso a Agente	Llamadas Atendidas	Llamadas Abandonadas	Llamadas Canceladas	Buzón	Fantasma	Nivel de Servicio	Nivel de Atención	Tiempo de Espera	Tmo Entrantes	Nivel de Abandono
Llamada virtual	5096	3249	1661	0	0	186	48,7%	66,2%	0:01:21	0:08:24	33,8%
videollamada	116	98	38	0	0	8	-	-	0:00:27	0:09:14	-
Chat Agente	2223	2173	50	0	0	-	97,0%	97,8%	0:00:19	0:11:11	2,2%
Sms Chat	18801	18801	-	-	-	0	-	100,0%	-	-	-
Chat Bot	10238	10238	-	-	-	0	-	100,0%	-	-	-

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

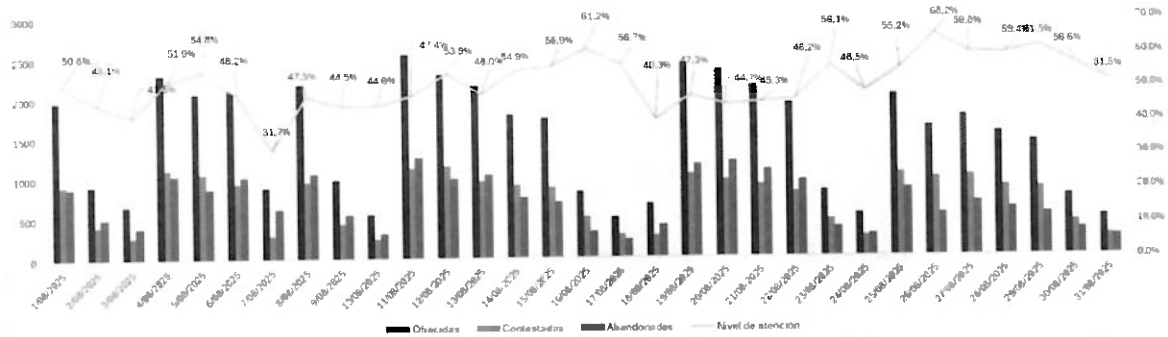
A continuación, se presenta el total de llamadas recibidas de 52,319 en el mes de agosto, con identificación de las llamadas entrantes, atendidas y abandonadas, junto con sus respectivos niveles de servicio, atención y abandono:

CANAL TELEFONICO	INTERACCIONES OFRECIDAS	INTERACCIONES ATENDIDAS	INTERACCIONES ABANDONADAS
	52.319	29.449	22.867
NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ATENCION	NIVEL DE ABANDONO	
32,89 %	56,29 %	43,71 %	

2.7.2. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRADÍA

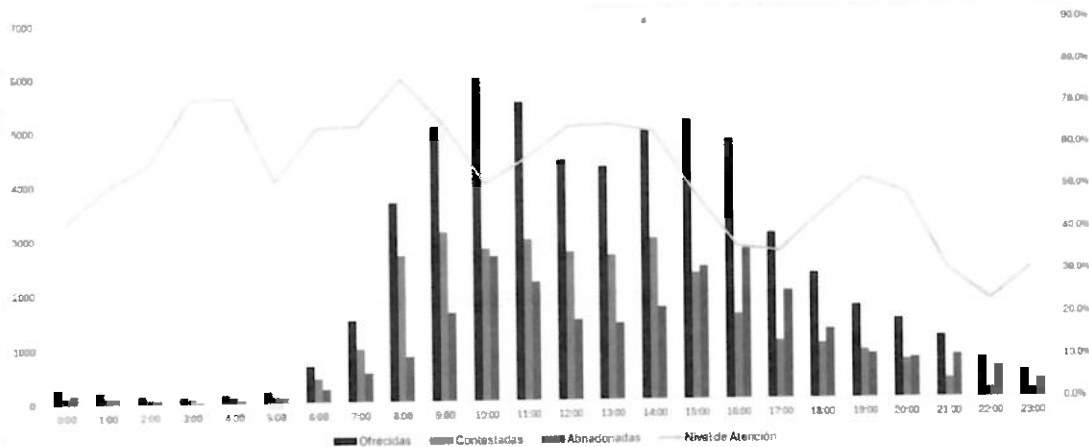
(Inbound sin incluir Videollamada)

Se muestra el comportamiento intradía, semanal e intra-hora del mes de agosto, en donde se registra que Los días con mayor volumen fueron los lunes y martes, y viernes (8) después de festivo , el 11 de agosto se presentó el día con mayor tráfico de llamadas; para el día 17 se realizó el cambio al canal dedicado, esto mejoró los niveles de atención especialmente en la última semana del mes, reduciendo el fenómeno de re-llamadas.



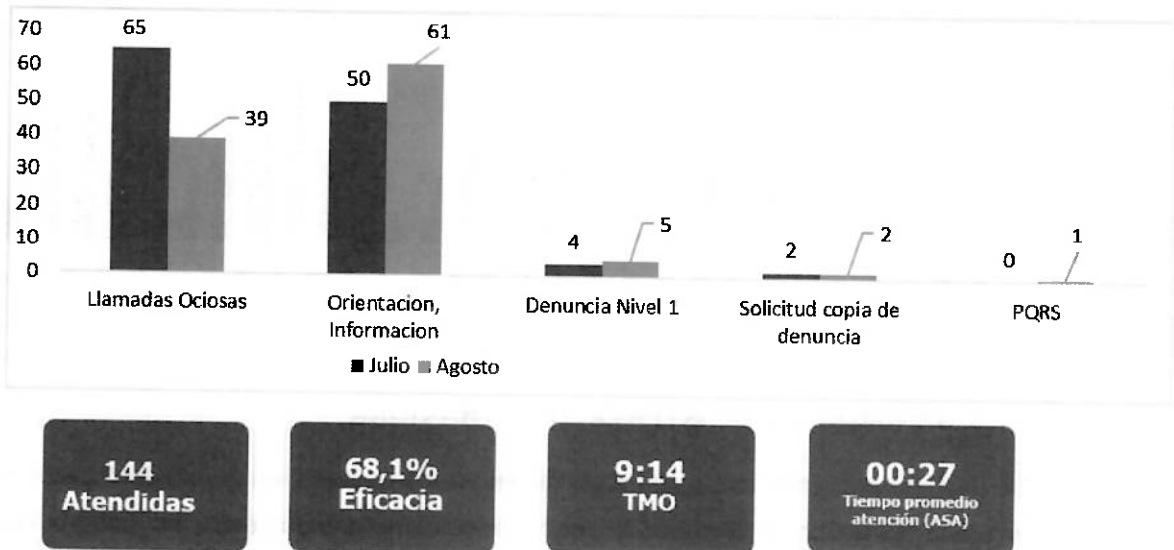
2.7.3. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRA-HORA

Se muestra el comportamiento intrahora del mes de agosto, en donde se registra el mayor volumen del tráfico de llamadas en los horarios comprendidos entre las 08:30 a 11:00 a.m. y en la tarde entre las 14:00 a 17:30. El abandono repunta después de las 18:00 superando la capacidad operativa por falta de recursos.



2.8. CANAL DE SEÑAS

- Para el mes de agosto registramos el ingreso de 144 llamadas, con un nivel de atención del 68,1%, se atendieron 11 personas sordas, generando 5 denuncias 1 solicitud de información y 5 orientaciones, para esta población en específico.
- Disminuye las ociosas, en un 60% teniendo en cuenta mejora en el canal.

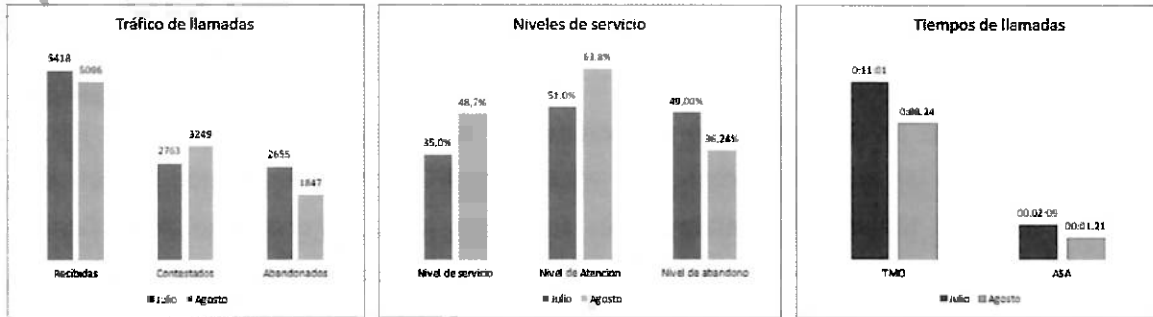


2.9. CANAL DE LLAMADA VIRTUAL:

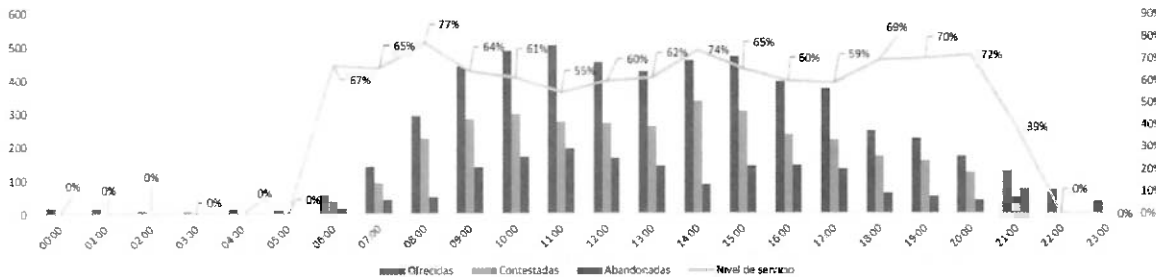
En el mes de agosto ingresaron 322 llamadas menos que en el mes de julio representando una reducción del 5,94%. Se contestaron 486 interacciones más y se redujo el abandono en 808 llamadas.

El TMO presentó una reducción de 02:37 minutos y el ASA una reducción de 48 segundos, lo anterior debido a que con los recursos exclusivos asignados al segmento se gestiona un mejor filtro en cada interacción.

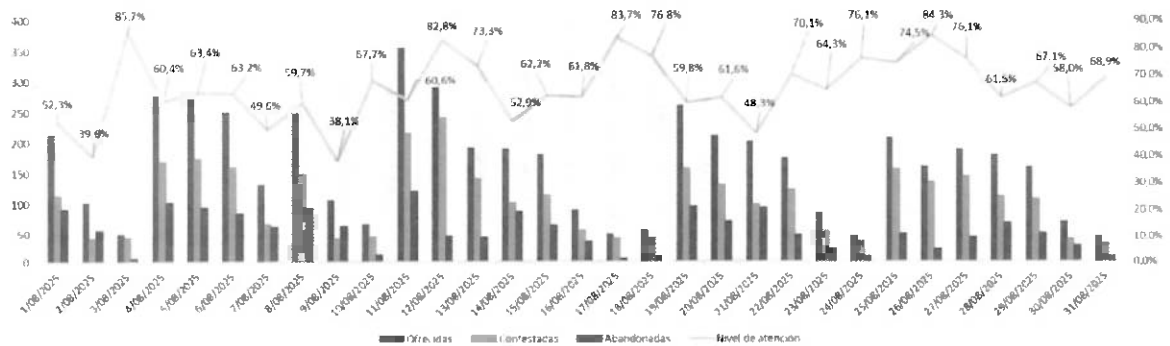
Se evidencia una mejora en general de todos los indicadores toda vez que se asignaron 8 recursos exclusivos para la atención del segmento.



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 ChatBot durante agosto fueron atendidas 685 interacciones más que en julio lo que corresponde a una variación positiva de 7,17%. También se presentaron 52 registros más por la opción de paso agente, que corresponde a un incremento del 2,4%.

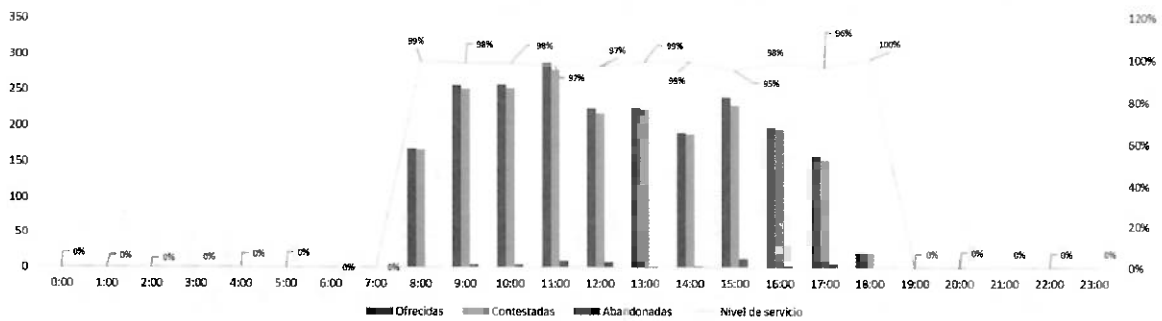
En el canal de SMS se presentó un incremento de 1169 SMS con respecto a julio, al presentar falla las primeras semanas de agosto en SPOA se incrementaron las consultas por este canal, teniendo 146 interacciones solicitando datos del despacho. Al verificar las tipificaciones se incrementaron las solicitudes de copia de denuncia en 17 interacciones y disminuye tiempo de respuesta en 88 segundos.

Valores	Julio	Agosto
Recibidas	2171	2223
Contestados	2120	2173
Abandonados	51	50
Nivel de servicio	-	-
Nivel de Atención	97,65%	97,75%
Nivel de abandono	2,35%	2,25%
TMO	0:10:41	0:11:11
ASA	00:03:46	00:00:19

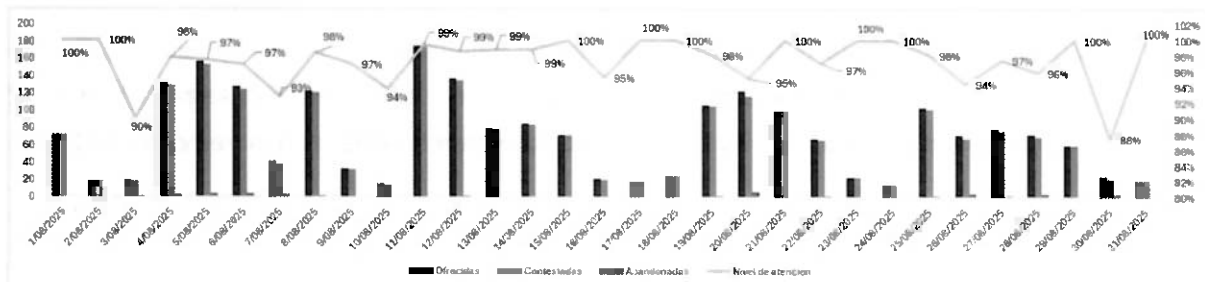
CHATBOT		
Valores	Julio	Agosto
Recibidas	9593	1520
Contestados	9593	1520
Abandonados	0	0
Nivel de servicio	100,0%	100,0%
Nivel de Atención	100,0%	100,0%
Nivel de abandono	0,00%	0,00%

VALORES	JULIO	AGOSTO	VARIACIÓN
SMS Ofrecidos	3964	5133	29,49%
ANS (seg)	0:08:19	0:06:51	-17,64%
Celulares unicos x mes	1049	1367	30,31%
Promedio celulares unicos por día	43	64	48,84%

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	Julio 2025	Agosto 2025
Error Crítico Usuario Final (Contractual)	96,19%	95,32%
Error Crítico de Negocio (Contractual)	98,00%	99,02%
Error No Crítico	85,30 %	86,54%

En el mes de agosto se cumple con el indicador contractual de Error Crítico de Negocio en 99,02% y el Error Crítico de Usuario 95,32%.

9. SISTEMAS DE ATENCIÓN AL USUARIO

9.1. SISTEMA WEB DE TURNOS

En el mes de agosto se continúa empalmando 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 agosto se radican las respectivas horas de soporte y desarrollo correspondientes al periodo del 1 de agosto al 31 de agosto 2025:

FECHA	DESCRIPCIÓN	CANT. HORAS
01/08/2025	Daily	0,5
04/08/2025	Daily	0,5
06/08/2025	Daily	0,5
08/08/2025	Daily	0,5
11/08/2025	Daily	0,5
12/08/2025	Requerimiento 41 - Bloqueo para Adjuntar Archivos	20
13/08/2025	Daisy	0,5
14/08/2025	Daisy	0,5
18/08/2025	Daisy	0,5
21/08/2025	Daisy	0,5
22/08/2025	Daisy	0,5
22/08/2025	Requerimiento 42 - Formatos PDF: Testigos, bug en nombres	30
22/08/2025	Requerimiento 46 - Histórico de Reasignaciones	24
25/08/2025	Daisy	0,5
26/08/2025	Daisy	0,5
27/08/2025	Daisy	1
28/08/2025	Daisy	0,5
29/08/2025	Daisy	0,5
29/08/2025	Daisy	2
TOTAL HORAS AGOSTO		84

10. FACTURACIÓN

Unión Temporal Acuerdo Marco ASD-IQ 2024 generó factura número FE-12 de los servicios prestados en el periodo del 1 al 31 de agosto 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 \$933.751.112,99 COP.

11. INFORME DE FORMACIÓN Y JURÍDICA

En el mes de agosto se realizaron 4 preturnos en los cuales se abordaron los siguientes temas:

- **Preturno 28/08/2025:** Recordar registrar información para cuando un usuario se comunique de una URI o en caso de recibir orientación jurídica. Registro de llamadas que no se deben registrar en el tipificador de SICECON. Orientación cuando falla el sistema de consulta pública de la FGN. Dejar observación en el grupo de WhatsApp cuando no se adjunte fotografía en el reporte de desaparecido. Cargar solicitud de información cuando lo único que falta son los datos de caracterización e inclusión social. Siempre leer e indicar tiempos de respuesta para las PQRS. Nuevo archivo de consulta ABC de la denuncia. No indicar tiempo en la toma de la denuncia. **Promedio: 97,72%**
- **Preturno 21/08/2025:** Recordatorio artículo exoneración del deber de denunciar. No incluir descripción de artículos, vehículo o personas en medio del relato. Garantizar que el registro de la información quede correcto en ampliación. Cierre de casos. Registro de llamadas en SICECON cuando es transferencia. Orografía. Tiempos verbales. No usar Language Tools. Recomendaciones en ampliación de denuncia. Link Justicia transicional. Plantillas Justicia transicional. Link escalamiento seccionales. **Promedio: 98,18%.**
- **Preturno 14/08/2025:** Cuando el denunciante es la misma víctima siempre debe quedar como "Denunciante-víctima". Solicitar completo los datos de registro de la comunicación. Revisar histórico en SICECON y tipificador de ASD. Durante la gestión no mencionar el delito. No indicar tiempo cuando se van a tomar las denuncias. Evitar tecnicismos en las orientaciones. **Promedio: 99,19%**

- **Pretorno 07/08/2025:** Sensibilización para revisar el material de formación. Tips para garantizar el correcto registro del correo. Link justicia transicional. Proceso ampliación de denuncia. Manejo del archivo de competencia territorial. **Promedio: 96,75%**

EVALUACIÓN GENERAL DE CONOCIMIENTO

La evaluación mensual continúa siendo una herramienta clave para identificar los temas que necesitan refuerzo y las áreas de mejora en los agentes del centro de contacto de la Fiscalía General de la Nación.

En este mes, se desarrolló nuevo material didáctico y se añadió preguntas a la evaluación para validar el manejo de temas esenciales para la gestión.

En septiembre, continuaremos el seguimiento de los agentes que no aprobaron. Analizaremos cada caso para determinar si el resultado se debe a la falta de claridad en la información, factores de atención como la lectura activa o la falta de revisión del material.

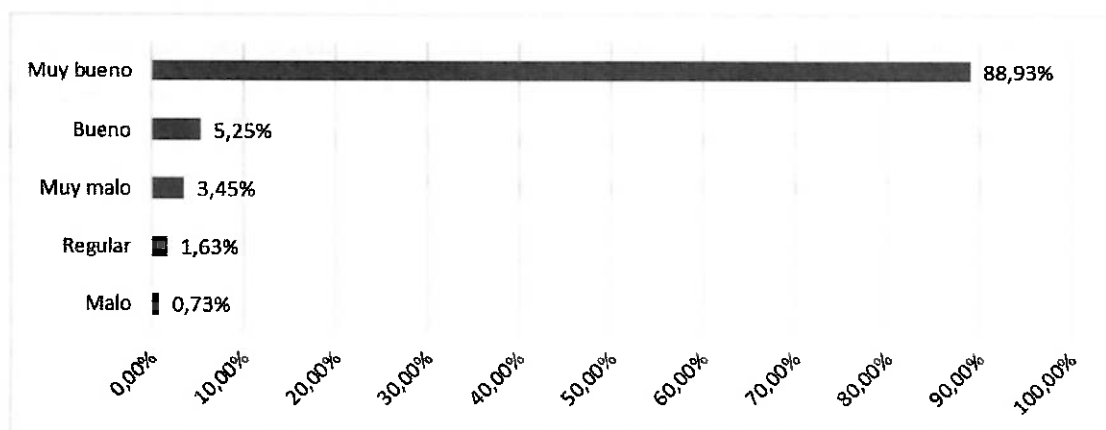
La evaluación mensual abarca 10 preguntas aleatorias de un banco que, en el mes de agosto se actualizó. El promedio de los resultados de la evaluación de agosto fue del **94.74%**.

12. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

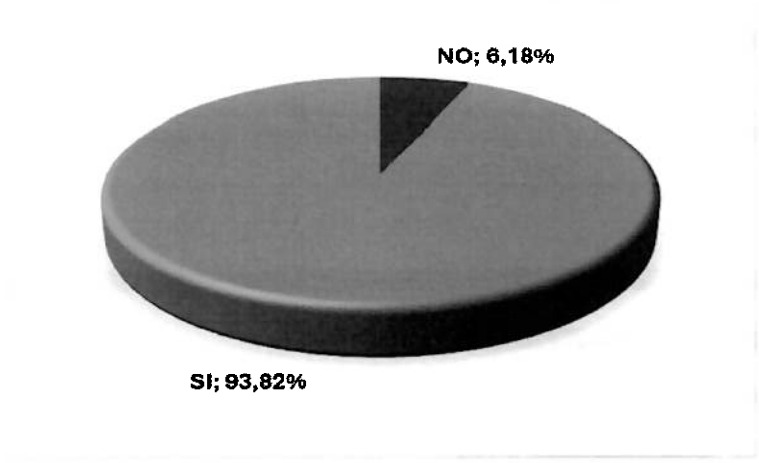
A continuación, se presenta el resultado de las encuestas de satisfacción contestadas por los usuarios de manera voluntaria.

12.1. CANAL TELEFÓNICO

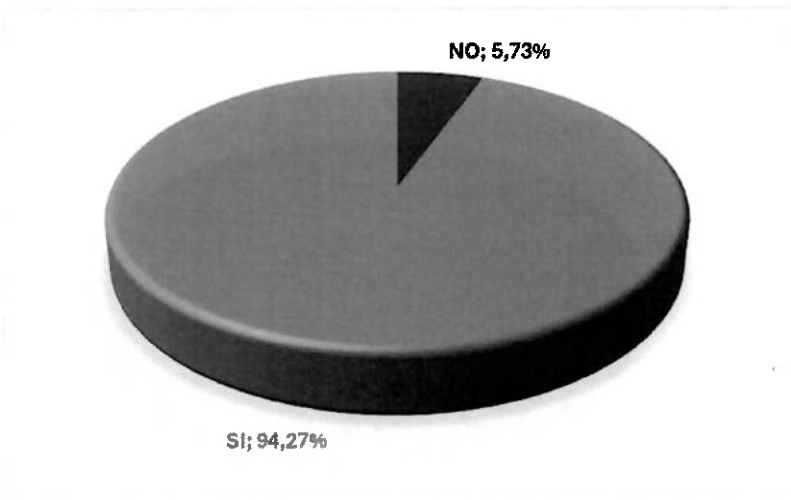
Pregunta 1. ¿Indique su grado de satisfacción general con el servicio recibido?	88,93%
--	---------------



Pregunta 2. ¿El agente resolvió su inquietud en esta llamada? **93,82%**

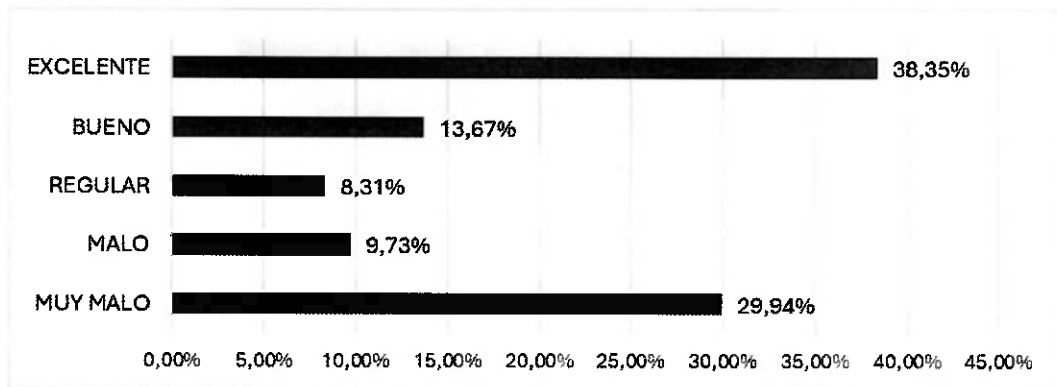


Pregunta 3. ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta para atender esta llamada? **94,27%**

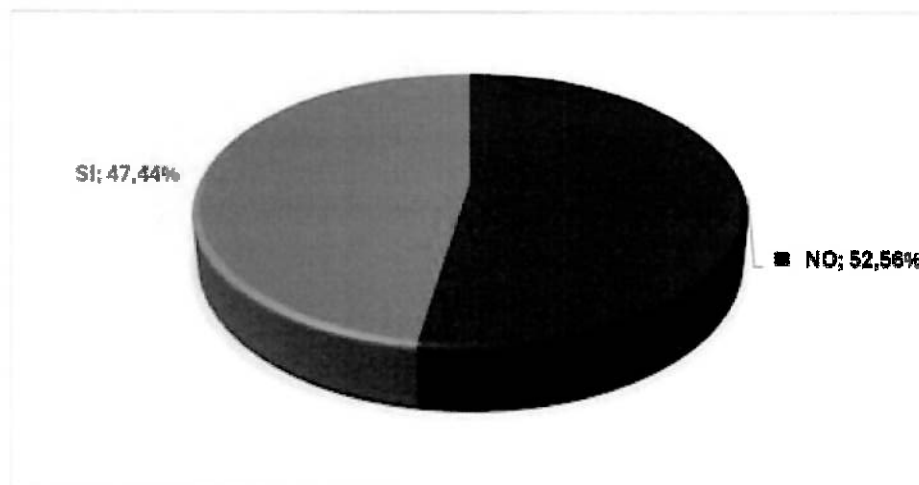


12.2. LLAMADA VIRTUAL

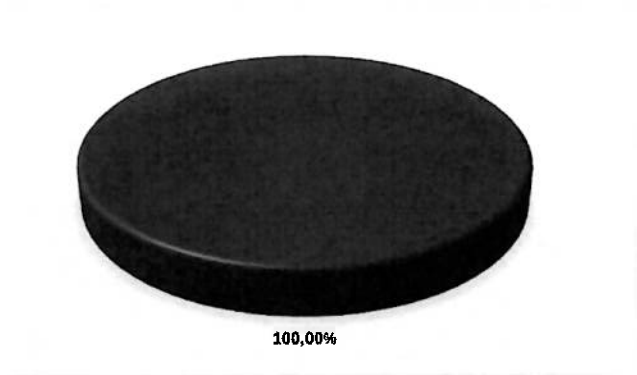
Pregunta 1. ¿Indique su grado de satisfacción general con el servicio recibido? **38,35%**



Pregunta 2. ¿El agente resolvió su inquietud en esta llamada? **47,44%**



Pregunta 3. ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta para atender esta llamada?	N/A
---	------------

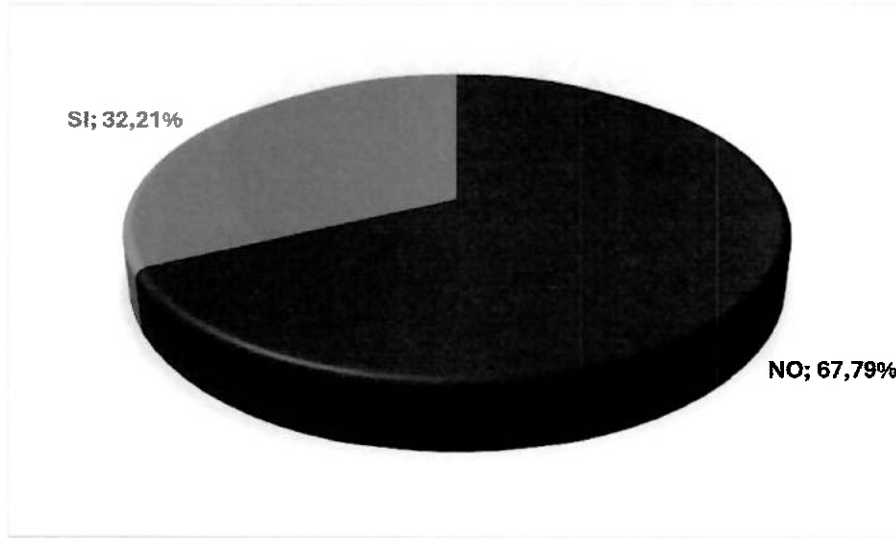


12.3. CHAT

Pregunta 1. ¿Indique su grado de satisfacción con el servicio recibido?	34,74%
--	---------------

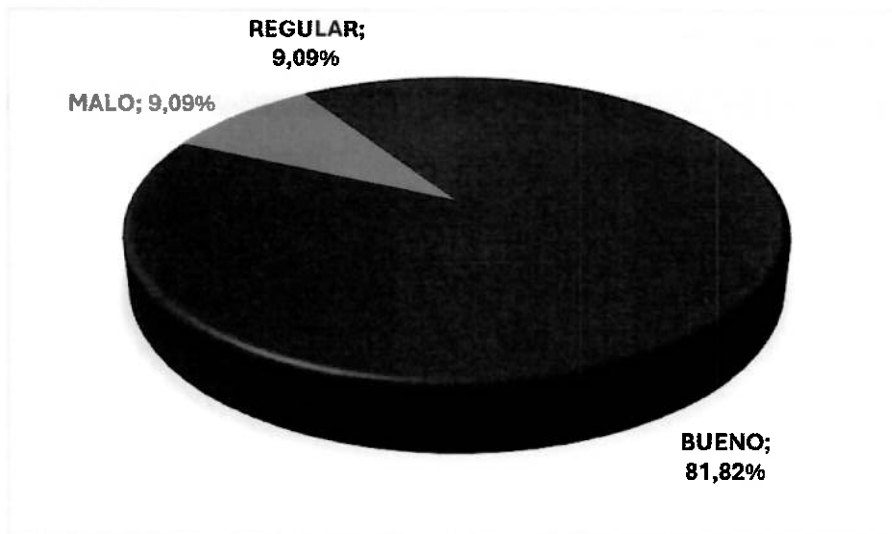


Pregunta 2. ¿El agente resolvió su inquietud en esta interacción?	64,79%
--	---------------

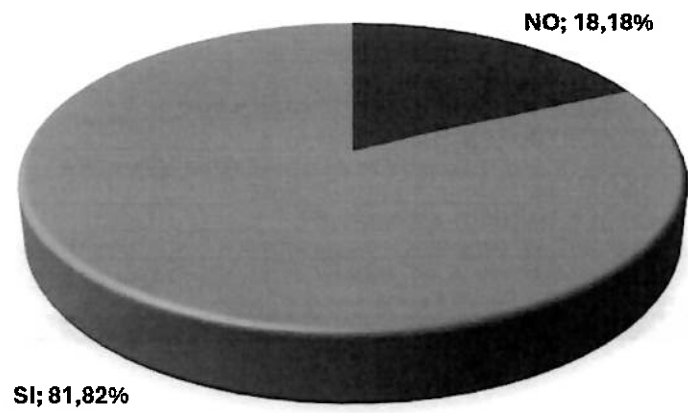


12.4. VIDEOLLAMADA

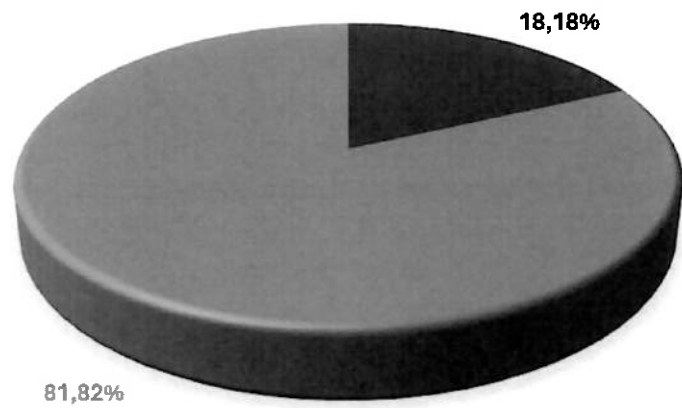
Pregunta 1. ¿Cómo se siente con la atención y servicio que el intérprete de LSC le brindo en su situación?	81,82%
---	---------------



Pregunta 2. ¿La información que el intérprete de LSC le entregó en la situación o duda que tenía, fue clara y completa?	81,82%
--	---------------



Pregunta 3. ¿El intérprete de LSC de la Fiscalía fue amable en el servicio?	81,82%
--	---------------



Resumen calificación total de las encuestas de satisfacción de agosto 2025

Canal	Pregunta encuesta	Calificación
Canal telefónico	¿Indique su Grado de satisfacción general con el servicio recibido?	88,93%
	¿El agente resolvió su inquietud en esta llamada?	93,82%
	¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta para atender esta llamada?	94,27%
Llamada virtual	¿Indique su Grado de satisfacción general con el servicio recibido?	38,35%
	¿El agente resolvió su inquietud en esta llamada?	47,44%
	¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta para atender esta llamada?	
Chat	¿Indique su grado de satisfacción con el servicio recibido?	34,74%
	¿El agente resolvió su inquietud en esta interacción?	67,79%
Videollamada	¿Cómo se siente con la atención y servicio que el intérprete de LSC le brindo en su situación?	81,82%
	¿La información que el intérprete de LSC le entrego en la situación o duda que tenía, fue clara y co	81,82%
	¿El intérprete de LSC de la Fiscalía fue amable en el servicio?	81,82%
PROMEDIO ENCUESTAS		71,08%

13. CONCLUSIONES

Durante el mes de agosto se evidenció una reducción del 8,3% en el tráfico de interacciones en comparación con julio. Este comportamiento se atribuye principalmente a tres factores:

1. Menor cantidad de días hábiles en agosto frente a julio, lo que naturalmente reduce el volumen de llamadas.
2. Presencia de dos días festivos, incluyendo el 18 de agosto, que impactaron negativamente el flujo de interacciones.
3. Migración del canal de voz a un canal dedicado el 17 de agosto, lo cual mejoró significativamente la calidad técnica de las llamadas, reduciendo cortes, llamadas salientes (outbound) y el fenómeno de re-llamadas.

Mejoras operativas y técnicas implementadas

Gracias a acciones correctivas aplicadas durante el mes, se observó un repunte en los indicadores contractuales de la operación. Estas acciones incluyeron:

- Optimización en el dimensionamiento de skills, permitiendo una mejor distribución de agentes.
- Redistribución de recursos en servicios virtuales como *Llamada Virtual* y *Anónimas*, lo que mejoró la eficiencia operativa.

Implementación del nuevo árbol de tipificaciones

A partir del 1 de agosto se puso en marcha el nuevo árbol de tipificaciones, con ajustes realizados durante los primeros diez días. Esta reconfiguración permitió:

- Registrar con mayor precisión y detalle el motivo de cada llamada.
- Ajustar protocolos y scripts según la naturaleza de las interacciones.

- Mejorar la asignación de recursos, especialmente en servicios críticos como toma de denuncias y ampliaciones.
- Facilitar la elaboración de informes con datos más estructurados y útiles para el análisis.
- Preparar la operación para la integración con sistemas de inteligencia artificial, orientados a la clasificación automática de llamadas.
- Evidenciar una atención más ágil y precisa, reflejada en una reducción significativa del Tiempo Medio de Operación (TMO).

Gestión de calidad y fortalecimiento de habilidades

Desde el área de calidad se continúa realizando acompañamiento al último grupo de agentes ingresados, debido a que se han identificado falencias en la comunicación y manejo de llamadas, lo cual ha generado tiempos innecesarios en la atención.

Gestión de jurídica y formación.

La producción de piezas informativas, la actualización del ABC de la denuncia y el desarrollo de material conceptual han fortalecido la capacidad del Centro de Contacto para brindar orientación precisa a los ciudadanos. Estas herramientas permiten identificar conductas punibles y diferenciar conflictos civiles no denunciables, lo que se traduce en:

- Recepción más eficiente de denuncias
- Reducción de casos improcedentes
- Optimización de recursos institucionales

Estas acciones consolidan al Centro de Contacto como primer filtro confiable en el acceso a la justicia, reforzando la confianza de los usuarios y el rol estratégico del servicio.

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

PERÍODO DEL SERVICIO: 01 al 31 de Agosto 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: Catorce (14) meses y dieciséis (16) días. Del 16 de mayo de 2025 al 31 de julio de 2026

CONCEPTO DE PAGO:
(Según cláusula 12 facturación y pago ACUERDO MARCO DE PRECIOS CCE-SNG-AMP-005-2024)

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 Salvo 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 la 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-12

VALOR A PAGAR: \$933.751.112,99 Novecientos Treinta y Tres Millones Setecientos Cincuenta y Un Mil Ciento Doce Pesos con Noventa Y Nueve Centavos M/Cte

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

AFECTAR COMPROMISO PRESUPUESTAL		No	Fecha	Vr \$
		591325	14/05/2025	933 751 112,99

REGISTRO PRESUPUESTAL DEL COMPROMISO		No.	Fecha	Vr \$
		591325	14/05/2025	5 819 619 463 13
		850925	07/07/2025	1 259 803 112 82

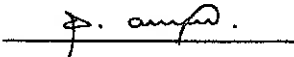
NOMBRE DEL SUPERVISOR O SU DELEGADO: MARTHA CECILIA RODRÍGUEZ BERNAL

No. CÉDULA 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.rodriguez@fiscalia.gov.co

FIRMA DEL SUPERVISOR:  FECHA: 19-sep-25

OBSERVACIONES: Se adjunta la factura FE-12 y pago de parafiscales.

RECEPCIÓN INFORME DE SUPERVISIÓN No. De Folios

RADICADO

22/09/2025
gloria

Representación Gráfica

Datos del Documento

Código Único de Factura - CUFE : f79996631355d10117e0d7a53d5f8290eca0587a66c9dbbd87ff074af93dcd8
f0ec5cd2e0cf5eb4f7cadf46e7555047f

Número de Factura: FE-12

Forma de pago: Crédito

Fecha de Emisión: 12/09/2025

Medio de Pago: Instrumento no definido

Fecha de Vencimiento: 12/10/2025

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: clzarazo@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	70,30	\$ 5.039.323,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 67.310.237,31	19,00			\$ 354.264.406,90
2	bpo03 2 IT BPO 25 15	Agente en Sitio Agente técnico Servicio 7x24 En sitio Oro	94	10,00	\$ 17.133.699,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 32.554.028,10	19,00			\$ 171.336.990,00
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	3,97	\$ 7.532.527,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 5.681.785,12	19,00			\$ 29.904.132,19
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	2,97	\$ 13.809.633,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 7.792.775,90	19,00		\$ 41.014.610,01
11	bpo03 11 IT BPO 37 13	Supervisor Servicios BPO Jornada Ordinaria Amplia Con herramienta	94	3,97	\$ 10.043.369,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 7.575.713,24	19,00		\$ 39.872.174,93
12	bpo03 12 IT BPO 38 7	Líder de calidad Jornada Ordinaria Amplia Con herramienta	94	3,87	\$ 8.787.948,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 6.461.778,16	19,00		\$ 34.009.358,76
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	663,00	\$ 36,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 4.534,92	19,00		\$ 23.868,00
15	bpo03 18 IT BPO 7 6	Minutos de conexión outbound Inbound Outbound de fijo a celula	94	73.087,00	\$ 22,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 305.503,66	19,00		\$ 1.607.914,00
16	bpo03 23 IT BPO 10 1	Minuto Virtual Hold	94	9.588,00	\$ 1,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 1.821,72	19,00		\$ 9.588,00
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	215.844,00	\$ 1,91	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 78.329,79	19,00		\$ 412.262,04
19	bpo03 27 IT BPO 16 2	Mensaje SMS Short Message Service SMS en doble ví	94	18.801,00	\$ 5,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 17.860,95	19,00		\$ 94.005,00
20	bpo03 28 IT BPO 21 1	Chatbot Smart 15000 Respuesta Chatbot Smart	94	10.238,00	\$ 5,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 9.726,10	19,00		\$ 51.190,00
21	bpo03 30 IT BPO 47 1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente Omnicana	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	84,00	\$ 156.143,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 2.492.042,28	19,00		\$ 13.116.012,00
23	bpo03 33 IT BPO 23 1	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	94	38,00	\$ 40.618,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 293.261,96	19,00		\$ 1.543.484,00

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
-------------------	------------	-------------------	------------------

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 000200 DIC 27 2024 - COD CIIU 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 Agosto del 2025, bajo la Orden de Compra 146060

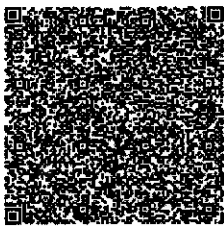
Observaciones de las retenciones a aplica

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
Línea de negocio:

Datos Totales



12/09/2025 15:00:44
12/09/2025 15:00:44
Generado por: Solución Gratuita DIAN
Nit:800.197.268

MONEDA	COP
TASA DE CAMBIO	

Subtotal	784.664.800,83
Descuento detalle	0,00
Recargo detalle	0,00
Total Bruto Factura	784.664.800,83
IVA	149.086.312,16
INC	0,00
Bolsas	0,00
Otros impuestos	0,00
Total impuesto (=)	149.086.312,16
Total neto factura (=)	933.751.112,99
Descuento Global (-)	0,00
Recargo Global (+)	0,00
Total factura (=)	COP \$ \$ 933.751.112,99

Valores informativos

ANTICIPOS	
Anticipos	0,00

RETENCIONES	
Rete fuente	0,00
Rete IVA	0,00
Rete ICA	7.579.861,98

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 tres (3) días del mes de Septiembre 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 tres (03) día del mes de septiembre 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.



Informe del Revisor Fiscal

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

9 de septiembre de 2025

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 los últimos 6 meses comprendidos entre el 1 de marzo y 31 de agosto de 2025 y de pensiones y riesgos laborales y a las cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), durante los últimos 6 meses comprendidos entre el 1 de marzo y 31 de agosto de 2025. 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 1 de marzo y 31 de agosto de 2025.
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 últimos 6 meses comprendidos entre el 1 de marzo y 31 de agosto de 2025, 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).

PwC Contadores y Auditores S.A.S., Calle 100 No. 11A-35, Bogotá, Colombia Tel: (57-601) 743 1111,
www.pwc.com/co

© 2025 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.

9 de septiembre de 2025

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.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Claudia', written in a cursive style.

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