

TV



Radicado No. 20257920000521
Oficio No. DE-30000
19/11/2025
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: Remisión informe de supervisión parcial No. 6 del contrato 0104 de 2025

Respetada doctora Andrea del Pilar,

De manera atenta se remite el informe de supervisión parcial No. 6 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

Documento Firmado Electrónicamente
CÉSAR AUGUSTO MATIZ SUÁREZ
Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones

19 NOV 2025

RECIBIDA
Olga Mesa
3:19 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.					06					
1.2	Período del informe		Del	01	09	2025	Al	30	09	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						
2.4	Correo electrónico					martha.rodriguez@fiscalia.gov.co					

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

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	0	15	A

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
30/09/2025	\$13.714.950.870,22	\$ 3.011.998.282,73	\$927.005.302,06	\$9.775.947.285,43


(Agregar tantas filas como se requieran)

3.7 Histórico de Modificaciones Contractuales

Fecha	Modificatorio 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	28.72%
(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	

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

4.3	Estado de avance físico a la fecha (%)	N/A
-----	--	-----

(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	10	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 hasta el 15 de septiembre de 2025)	
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 hasta el 15 de septiembre de 2025)	
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 hasta el 15 de septiembre de 2025)	
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 hasta el 15 de septiembre de 2025)	
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 hasta el 15 de septiembre de 2025)	
Se cumplió con el recurso humano requerido en el contrato	X		El proveedor cumplió con el recurso humano requerido. (Periodo de Implementación hasta el 15 de septiembre de 2025)	

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 hasta el 15 de septiembre de 2025.
- 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 septiembre de 2025.
------------------------------------	---

5.1	El contratista "CUMPLIÓ"	Si Cumplió	X	No Cumplió	
------------	---------------------------------	-------------------	----------	-------------------	--

Justifique su respuesta: (Espacio de obligatorio diligenciamiento)

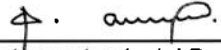
Durante el periodo de este informe, el contratista suministró lo necesario y requerido para ejecutar el contrato de servicios de Centro de Contacto para la FGN.

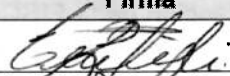


6.	RECIBO A SATISFACCIÓN DE BIENES
Se recibe a entera satisfacción de la FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN, los ítems y cantidades con base en las condiciones establecidas en el Contrato que a continuación se describen:	



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	16	10	2025

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó	César Augusto Matiz Suárez		16/10/2025
Revisó	Dagoberto Enrique Giraldo Torres		16/10/2025
Revisó	Alejandra Torres Duque		16/10/2025

ER.


INFORME DE GESTIÓN


UT | UNIÓN TEMPORAL
ACUERDO MARCO
ASD-IQ 2024

FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN

OC 146060

Septiembre 2025

 **GRUPO ASD**
GRUPO EMPRESARIAL
CONSERVACIONES
Y SERVICIOS
DE MANTENIMIENTO

 **iQ**
OUTSOURCING

Objetivo	Presentar la gestión realizada en el centro de contacto en el mes de septiembre del 2025, de acuerdo con los ítems adquiridos en el contrato 0104 de 2025-OC 146060.
Periodo del informe	Septiembre 2025
Presentado por:	UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ
Entregado a:	Fiscalía General de la Nación
N.º de informe:	005

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 SEPTIEMBRE	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 INTRADIA	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.....	15
3.	QUEJAS.....	15
4.	RECLAMOS	15
6.	FELICITACIONES	15
7.	SUGERENCIAS	15
8.	RESULTADO DE CALIDAD	16
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	18
12.	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	19
12.1.	CANAL TELEFÓNICO.....	19
12.2.	LLAMADA VIRTUAL.....	21
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 septiembre 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 septiembre 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	70,33	\$ 5.038.323,00	\$ 957.471,37	\$ 354.415.968,53	\$ 421.754.548,04
Agente en Sitio_Agente técnico_Servicio 7x24_En sitio_Oro_NA_NA - 5 Mes 7x24	10,00	\$ 17.133.639,00	\$ 3.255.402,81	\$ 17.133.950,00	\$ 203.691.018,10
Agente en Sitio_Agente general_Jornada Ordinaria_En sitio_Oro_NA_NA - 1Mes	1,00	\$ 4.066.278,00	\$ 772.592,82	\$ 4.066.278,00	\$ 4.838.870,82
Agente en Sitio_Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_En sitio_Oro_NA - 3 Mes	3,90	\$ 7.532.527,00	\$ 1.431.180,13	\$ 28.376.655,30	\$ 34.958.457,81
Agente en Sitio_Agente profesional_Ciencias de la salud y afines_Servicio 7x24_En sitio_Oro_NA - 1 Mes 7x24	1,00	\$ 30.130.108,00	\$ 5.724.720,52	\$ 30.130.108,00	\$ 36.854.828,52
Agente en Sitio_Agente profesional_Ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines_Jornada Ordinaria_En sitio_Oro_NA - 1Mes	1,00	\$ 7.532.527,00	\$ 1.431.180,13	\$ 7.532.527,00	\$ 8.963.707,13
Agente con dominio en LIC (Medellán) Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_En Sitio_Jornada Ordinaria_Oro_NA - 1	1,00	\$ 8.034.695,00	\$ 1.528.932,05	\$ 8.034.695,00	\$ 9.563.627,05
Agente Bilingüe_Agente técnico_En Sitio_Todos los zonas_Servicio 7x24_NA_Oro - 1Mes 7x24	1,00	\$ 18.994.233,00	\$ 3.568.004,27	\$ 18.994.233,00	\$ 22.472.237,27
SMS como CHAT_Agente técnico_Jornada Ordinaria_NA_NA_NA_NA - 1Mes	0,93	\$ 5.038.323,00	\$ 957.471,37	\$ 4.666.570,33	\$ 5.577.041,70
Profesional de operación zonal en campo_Jornada Ordinaria_Zona L_Con herramienta_NA_NA_NA - 3 Mes	2,93	\$ 13.609.633,00	\$ 2.623.630,27	\$ 40.462.224,69	\$ 48.760.047,39
Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_Con herramienta_NA_NA_NA - 3 Mes	4,00	\$ 10.043.369,00	\$ 1.908.240,11	\$ 40.173.476,00	\$ 47.906.436,44
Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia_Con herramienta_NA_NA_NA - 3 Mes	3,63	\$ 8.787.948,00	\$ 1.669.710,12	\$ 31.900.251,24	\$ 37.961.239,36
Formador_Jornada Ordinaria_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	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_NA - 1000 Minuto	0,00	\$ 36,00	\$ 6,84	\$ -	\$ -
Minutos de conexión outbound/inbound_Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional_NA_NA_NA_NA - 200 Minuto	0,00	\$ 36,00	\$ 6,84	\$ -	\$ -
Minutos de conexión outbound/inbound_Outbound de fijo a larga distancia nacional_NA_NA_NA_NA - 1000 Minuto	231,00	\$ 36,00	\$ 6,84	\$ 8.316,00	\$ 9.896,04
Minutos de conexión outbound/inbound_Outbound de fijo a celular_NA_NA_NA_NA - 60000 Minuto	37611,00	\$ 22,00	\$ 4,19	\$ 827.442,00	\$ 984.655,56
Minutos de conexión outbound/inbound_Internacional_Outbound a fijos y móviles en Estados Unidos, Canadá y Puerto Rico_NA_NA_NA_NA	0,00	\$ 547,79	\$ 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 al resto de América_NA_NA_NA_NA - 500 Minuto	0,00	\$ 750,67	\$ 142,67	\$ -	\$ -
Minutos de conexión outbound/inbound_Internacional_Outbound a fijos y móviles al resto del mundo_NA_NA_NA_NA - 500 Minuto	0,00	\$ 843,00	\$ 161,31	\$ -	\$ -
Minuto Virtual Host_NA_NA_NA_NA - 60000 Minuto	3297,00	\$ 1,00	\$ 0,19	\$ 3.297,00	\$ 3.923,43
Clo to call_NA_NA_NA_NA - 10 Licencia Mes	10,00	\$ 17.796,00	\$ 3.379,34	\$ 177.960,00	\$ 211.653,40
Minuto IVR Interactive Voice Response - Emergencia_NA_NA_NA_NA - 300000 Minuto	242325,00	\$ 1,51	\$ 0,26	\$ 462.267,76	\$ 550.098,62
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	67411,00	\$ 5,00	\$ 0,95	\$ 76.705,00	\$ 93.658,95
Chatbot Smart_NA_NA_NA_NA - 10000 Respuesta Chatbot Smart	6667,00	\$ 5,00	\$ 0,95	\$ 43.335,00	\$ 51.660,65
Licencia RPA - Robotic Process Automation_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes	0	\$ 495.068,00	\$ 92.92,92	\$ -	\$ -
Plataforma de Centro de Contacto para Agente_Omnicanal_NA_NA_NA_NA - 122 Licencia por posición	122	\$ 151.207,00	\$ 24.529,33	\$ 18.007.254,00	\$ 18.049.632,28
Hora desarrollo_NA_NA_NA_NA - 2000 Hora Desarrollo	62,23	\$ 258.118,00	\$ 28.667,17	\$ 12.655.253,19	\$ 12.937.751,30
Ceramiento área de trabajo en Centro de Contacto_NA_NA_NA_NA - 140 m² cerrado	0	\$ 62.352,00	\$ 28.954,48	\$ -	\$ -
Hora desarrollo para integraciones y canales digitales_NA_NA_NA_NA - 1000 Hora desarrollo para integraciones y canales digitales	0	\$ 40.616,00	\$ 7.717,42	\$ -	\$ -
TOTAL				\$ 778.996.052,15	\$ 927.005.302,06
IVA				\$ 148.009.249,91	

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 a partir del mes de septiembre consolidó una nueva estructura operativa basada en la segmentación inteligente de la atención. Esta estrategia se fundamentó en la creación del skill FILTRO, el cual cumple la función de atención primaria de llamadas; su objetivo principal es:

- ✓ Realizar la toma de datos básicos del usuario.
- ✓ Registrar la interacción en los sistemas correspondientes.
- ✓ Identificar el motivo inicial de contacto del ciudadano.

Una vez realizada esta clasificación, e identificada la necesidad del ciudadano el agente “FILTRO” transfiere la llamada de forma eficiente al segmento especializado que corresponde según la naturaleza del requerimiento. Los segmentos definidos son:

- ✓ Delitos Priorizados
- ✓ Delitos Comunes
- ✓ Ampliación de Denuncias
- ✓ Orientaciones

Esta estructura permite:

- Optimizar los tiempos de atención.
- Reducir el volumen de llamadas improductivas en los skills especializados.
- Mejorar la experiencia del usuario, al recibir atención más precisa y contextualizada.
- Incrementar los indicadores de eficacia, nivel de atención y nivel de servicio, como se evidenció en el análisis del mes de septiembre.

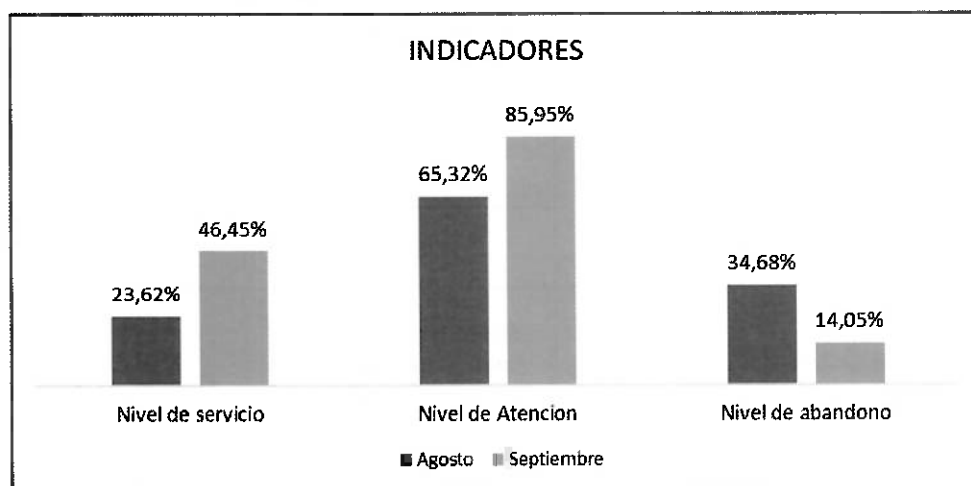
2.2. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO.

A continuación, se presentan los porcentajes alcanzados de ANS en el mes de septiembre 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%	100,00%	Cumple
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	46,45%	No cumple
EFICACIA (Nivel de atención)	Voz:	85,95%	No cumple
	>=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%	Cumple
Promedio del Nivel de Satisfacción de los ciudadanos con el servicio	>85.00%	75,47%	No cumple
Rotación de Agentes	>= 08,00%	3,05%	Cumple
Evaluación Conocimiento Agentes	>= 85,00%	97,33%	Cumple
Ocupación de los agentes en los canales de atención	>= 80,00%	85,56%	Cumple
Precisión error crítico de usuario: "ecu"	>=95%	95,35%	Cumple
Precisión error crítico de negocio: "ecn"	>=95%	97,87%	Cumple
Tiempo de Atención Canal de Voz	<=30 Seg	0:02:28	No cumple
Tiempo de Atención Chat	<=50 Seg	0:00:19	Cumple
Tiempo de Atención Llama Virtual (C2C)	<=50 Seg	0:00:48	Cumple
Tiempo De Atención Videollamada	<=70 Seg	0:00:17	Cumple
TMO Telefónico	<= 21 min	0:10:23	Cumple
Auditoria por Entidad Compradora	<=10%	N/A	N/A

2.3. RESULTADOS DE INDICADORES

Para el mes de septiembre, se registraron un total de 55.257 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 agosto y septiembre.



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

Canal	Recibidas	Contestadas	Abandonados	Nivel de Servicio	Nivel de Atención	Nivel de Abandono	TMO	ASA
Telefonico	38289	31747	6542	45,4%	82,9%	17,1%	0:10:23	0:02:28
Chat	1998	1961	37	-	98,1%	1,9%	0:11:11	0:00:19
Video Llamada	177	141	36	-	79,7%	20,3%	0:09:50	0:00:17
Llamada virtual	4779	3632	1147	62,9%	76,0%	24,0%	0:03:36	0:00:48
Chatbot	8667	8667	0	100,0%	100,0%	0,0%	-	-
SMS chat	1347	1347	0	100,0%	100,0%	0,0%	-	-
Total	55.257	47.495	7.762	46,45%	85,95%	14,0%	0:10:23	0:01:58

2.5. DIMENSIONAMIENTO

A continuación, compartimos el dimensionamiento requerido de personal, en el cual y según el pronóstico de llamadas para el mes de septiembre, 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			
	TELEFÓNICO	VIDEOLLAMADA	CHAT	LLAMADA VIRTUAL
Transacciones Ofrecidas	38.289	177	1.998	4.779
Transacciones Atendidas	31.747	141	1.961	3.632
TMO Minutos	0:10:23	0:09:50	0:11:11	0:03:36
TMO Seg	623	590	671	216
Asesores Requeridos	129	1	4	10
Puestos	129	1	4	10
NS (80/40)	45,45%			35,0%
NA (90%)	82,91%	79,66%	98,15%	76,00%
OCC	85,56%	58,65%	55,08%	85,56%

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	Ofrecidas	Contestadas	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel de Atención	Tiempo de Espera	TMO	Nivel de Abandono
Psicóloga	517	395	122	58,8%	76,4%	0:01:26	0:17:46	23,6%
Nivel 1	19678	16360	3318	36,8%	83,1%	0:02:44	0:09:45	16,9%
Denuncia	6921	5193	1728	37,8%	75,0%	0:04:06	0:29:31	25,0%
Revisión	2006	1195	126	93,0%	93,7%	0:04:30	0:23:41	6,3%
Bilingüe	503	353	150	55,7%	70,2%	0:01:27	0:10:07	29,8%
Anonimas	64	50	14	53,1%	78,1%	0:03:15	0:20:46	21,9%
Nivel 2	2270	1905	365	53,1%	83,9%	0:04:54	0:38:22	16,1%
Llamadas filtro	38289	31747	6542	44,2%	82,9%	0:01:49	0:04:47	17,1%
Videollamada	177	141	36	78,0%	79,7%	0:00:17	0:09:50	20,3%
Chat Bot	1998	1961	37	89,7%	98,1%	0:00:17	0:10:27	1,9%
SMS	15766	15766	-	-	100,0%	-	-	-
Chat bot	8667	8667	-	-	100,0%	-	-	-
Llamada virtual	4779	3632	1147	62,9%	76,0%	0:00:48	0:03:36	24,0%

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

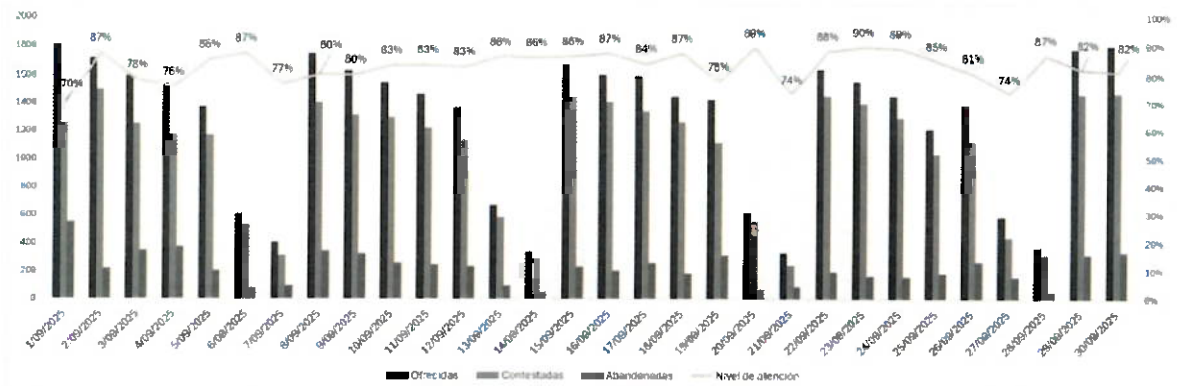
A continuación, se presenta el total de llamadas recibidas de 38,289 en el mes de septiembre, con identificación de las llamadas entrantes, atendidas y abandonadas, junto con sus respectivos niveles de servicio, atención y abandono:

CANAL TELEFÓNICO	INTERACCIONES OFRECIDAS	INTERACCIONES ATENDIDAS	INTERACCIONES ABANDONADAS
		38.289	31.747
	NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ATENCION	NIVEL DE ABANDONO
	46,45 %	85,95 %	14,05 %

2.7.2. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRADÍA

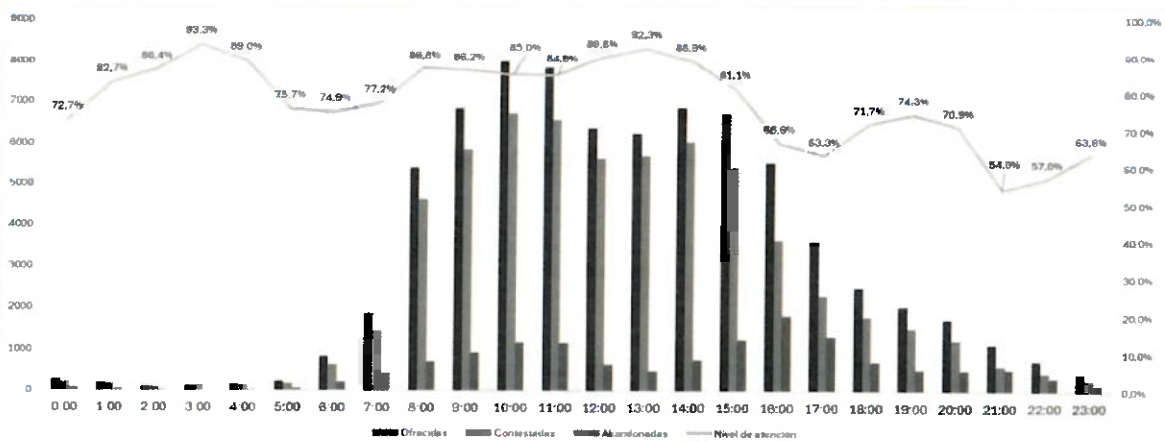
(Inbound sin incluir Videollamada)

Se muestra el comportamiento intradía, semanal e intra-hora del mes de septiembre, en donde se registra que Los días con mayor volumen fueron los lunes y martes, especialmente los días 01, 29 y 30 del mes.



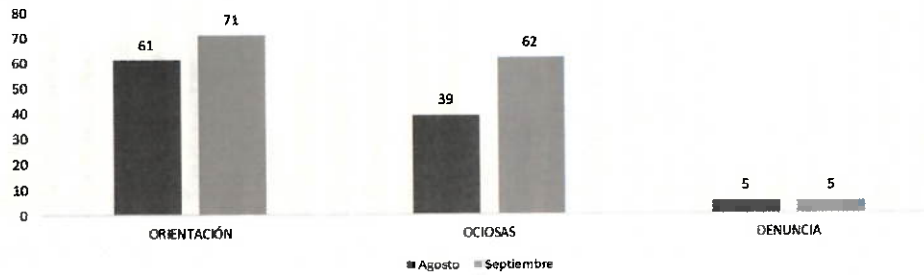
2.7.3. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRA-HORA

Se muestra el comportamiento intrahora del mes de septiembre, en donde se registra el mayor volumen del tráfico de llamadas en los horarios comprendidos entre las 08:00 a 11:00 a.m. y en la tarde entre las 14:00 a 17:00. Se evidencia para este mes mayor recurrencia de llamadas en la primera mitad del día como se muestra en la gráfica.



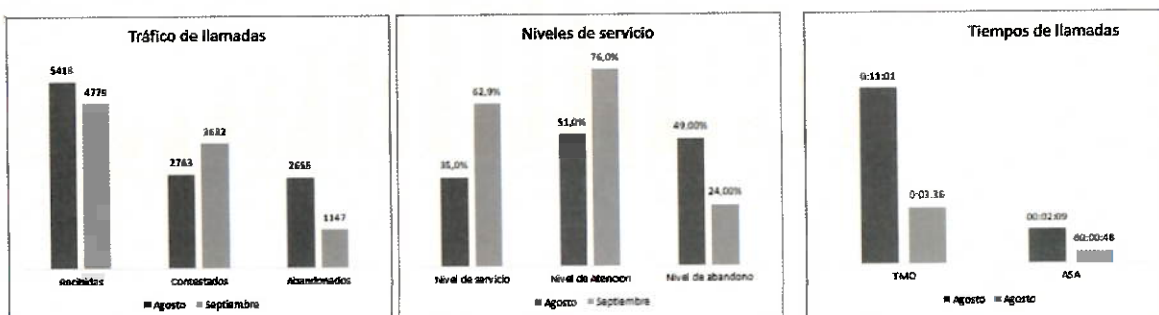
2.8. CANAL DE SEÑAS

- Para el mes de septiembre registramos el ingreso de 141 llamadas, con un nivel de atención del 79,7%, se atendieron 9 personas sordas, generando 5 denuncias y 4 orientaciones, para esta población en específico. Aumentan las orientaciones en un 16% y ociosas, en un 58%

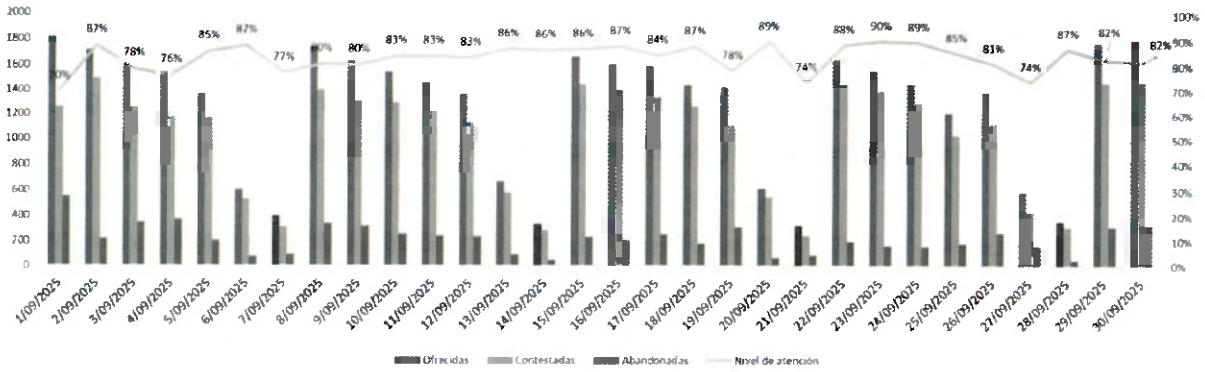


2.9. CANAL DE LLAMADA VIRTUAL

En el mes de septiembre se evidencia una reducción del 5,94%, con respecto al mes anterior previsible ya que se dedicaron dos recursos exclusivos a realizar los filtros de este canal virtual, logrando también un repunte significativo y positivo en sus indicadores, de los cuales el más evidente fue el TMO, puesto que las llamadas, una vez identificadas en la necesidad del usuario, eran transferidas inmediatamente a los skill especializados (Orientaciones, Delitos priorizados, Delitos comunes)

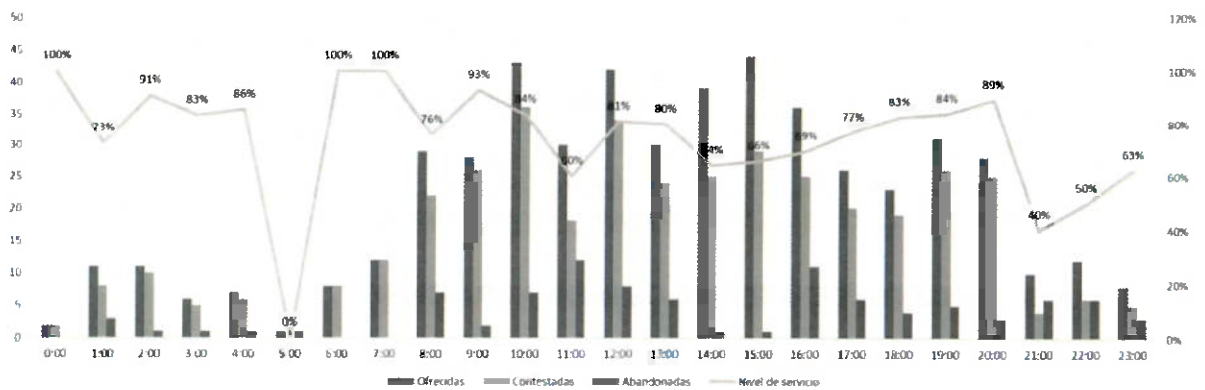


2.9.1. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRADIA



Para el mes evaluado el servicio registra picos de llamada especialmente los días 01, 02, 29 y 30, los cuales corresponden a días lunes y martes, que históricamente registran como los días con más alto tráfico de llamadas.

2.9.2. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRAHORA



Para el mes de septiembre se muestran picos marcados en la línea en los horarios 10:00, 12:00 y 15:00.

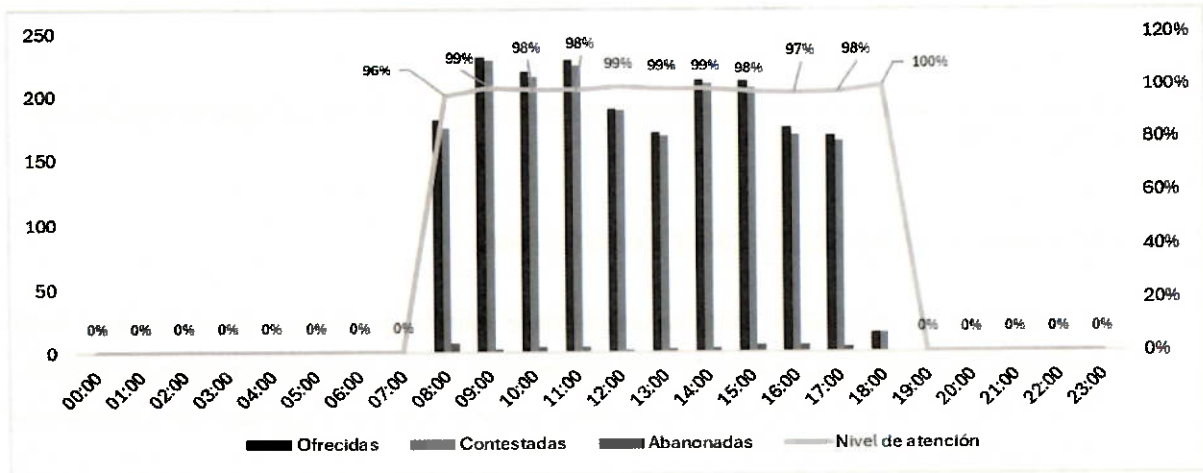
2.10. CANAL DE CHATBOT / CHAT AGENTE / SMS

- Para el canal de chatbot, durante septiembre fueron atendidas por el Chatbot 1111 interacciones más que en agosto que corresponde a una variación positiva de 11,63%, sin embargo, hubo 173 registros menos por la opción de paso agente, que corresponde a una disminución del 7,97%.

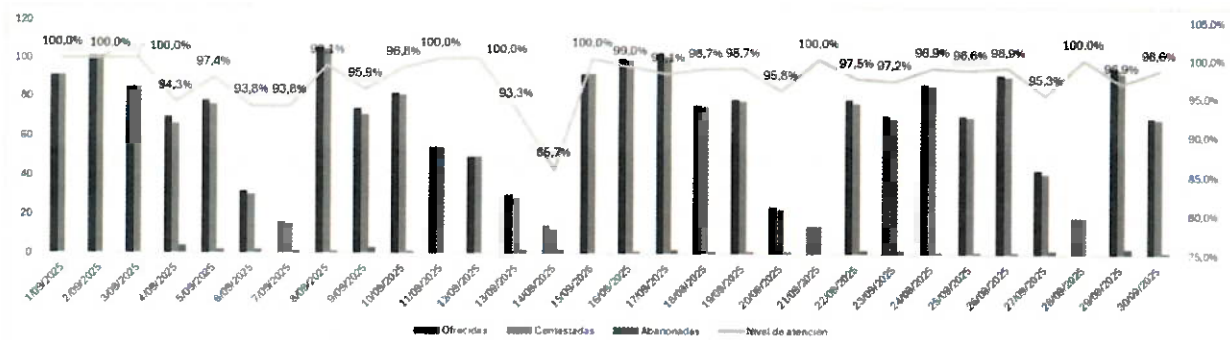
- Para el canal de chat en septiembre se recibieron 225 interacciones menos que en agosto, no se presentaron temas que impactaran el comportamiento del servicio.
- Para el canal de SMS se presentó una disminución de 983 SMS con respecto a agosto, sin embargo, en las tipificaciones se evidencia un incremento de 280 interacciones ociosas referentes SMS que ingresaron, pero no brindaron información o no hubo interacción, se presentó un incremento de 145 interacciones por consultas para saber si ha sido denunciado.

Valores	Agosto	Septiembre	VALORES	AGOSTO	SEPTIEMBRE	VARIACIÓN
Recibidas	2223	1998	Interacciones Ofrecidas	9553	10664	11,63%
Contestados	2173	1961	Interacciones Atendidas	9553	10664	11,63%
Abandonados	50	37	Interacciones Abandonadas	0	0	0,00%
Nivel de servicio	-	-	Nivel de atención	100,00%	100,00%	0,00%
Nivel de Atención	97,75%	98,15%	Nivel de abandono	0,00%	0,00%	0,00%
Nivel de abandono	2,25%	1,85%	TIPIFICACION	AGOSTO	SEPTIEMBRE	VARIACION
TMO	0:11:11	0:10:27	SMS Ofrecidos	5133	4150	-19,15%
ASA	00:00:19	00:00:17	ANS (seg)	0:06:51	0:05:45	-16,06%
			Celulares unicos x mes	1367	1223	-10,53%
			Promedio celulares unicos por día	64	51	-20,31%

2.10.1. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRAHORA CHAT



2.10.2. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRADÍA CHAT



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	Agosto 2025	Septiembre 2025
Error Crítico Usuario Final (Contractual)	95,32%	95,35%
Error Crítico de Negocio (Contractual)	99,02%	97,87%
Error No Crítico	86,54%	83,53%

En el mes de septiembre se cumple con el indicador contractual de Error Crítico de Negocio en 97,87% y el Error Crítico de Usuario 95,35%.

9. SISTEMAS DE ATENCIÓN AL USUARIO

9.1. SISTEMA WEB DE TURNOS

En el mes de septiembre se continúa empalmando todo el funcionamiento del sistema de turnos para sus diferentes actividades y verificación. Como actividad adicional para este mes se espera la configuración de las URL del ambiente QA.

9.2. SOPORTE Y DESARROLLO SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Para el mes de septiembre se radican las respectivas horas de soporte y desarrollo correspondientes al periodo del 1 al 30 de septiembre.

Fecha	Tema	Observación	Cant. Horas
9/01/2025	Daily	Revisión listas desplegables de algunos delitos	0,5
9/04/2025	Daily	Revisión de reporte en ambiente QA	0,5
9/05/2025	Daily	Revisión de algunos incidentes con error.	0,5
9/04/2025	Daily	Planificación de próximos despliegues en ambiente QA	0,5
9/08/2025	Soporte	Validación ambiente QA, BAW y SICECON.	1
9/11/2025	Daily	Planificación de próximos despliegues en ambiente de Producción.	0,5
9/11/2025	Soporte	Soporte despliegue BAW - SICECON producción - Despliegues nocturnos de la aplicación SICECON, acompañamiento Ingeniero Iván Vargas	2
9/12/2025	Daily	Soporte y verificación despliegue producción y revisión de incidentes	0,5
9/15/2025	Daily	Revisión histórico de incidentes que presentan error.	0,5
9/18/2025	Daily	Soporte errores incidentes en producción	0,5
9/18/2025	Soporte	Soporte errores reportes PDF en producción, a esta reunión se agregaron las siguientes personas: Claudia Lorena, Dorys Patricia, Cesar, Iván	2,33
9/19/2025	Daily	Identificación error en BAW al usar el botón "avanzar" sin el "paso anterior", y la dificultad de migrar casos sin los ID telefónicos solicitados.	0,5
9/22/2025	Daily	Se revisa la versión pendiente por desplegar en BAW- QA referente a la columna de delitos.	0,5
9/25/2025	Daily	Contextualización del desarrollo de "Alerta Rosa" definiendo la necesidad de incluir preguntas específicas y la opción de adjuntar una fotografía del desaparecido.	0,5
9/26/2025	Daily	Aclaraciones sobre el desarrollo de Alerta Rosa y verificación de la inclusión de la nueva territorialidad en BAW- QA	0,5
9/29/2025	Daily	Revisión de los documentos que se enviarán de la Alerta Rosa	0,5
9/30/2025	Daily	Se enseña desarrollo de BAW y se aclaran las funcionalidades según el requerimiento.	0,5
9/30/2025	Soporte	Reporte Modernización BAW, revisión de funcionalidades e información enviada por correo a Lorena.	15
Total			27,33

10. FACTURACIÓN

Unión Temporal Acuerdo Marco ASD-IQ 2024 generó factura número FE-18 de los servicios prestados en el periodo del 1 al 30 de septiembre 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 **\$927.005.302,06 COP**.

11. INFORME DE FORMACIÓN Y JURÍDICA

En el mes de septiembre se realizaron 4 retornos en los cuales se abordaron los siguientes temas:

- Retorno 25/09/2025: Ley 971 de 2005, definición del Mecanismo de Búsqueda Urgente, quien puede solicitarlo, requisitos y derechos de los familiares. Promedio: 99,67%
- Retorno 18/09/2025: Cuando el denunciante sea la misma víctima se debe seleccionar en tipo de persona "Denunciante-víctima", segmento de orientación puede transferir cuando identifique que el usuario va a realizar una denuncia o ampliación, cuando el agente en orientación no identifique un delito puede orientar por autogestión y si es insistente se debe transferir a denuncia, el segmento denuncia debe tomar el relato libre y espontáneo y se puede apoyar con el ABC de la denuncia, el segmento denuncia no trasfiere si es una orientación y cuando los hechos no configuran un delito se puede orientar por autogestión o recepcionar la denuncia. Los agentes filtro deben realizar la transferencia apenas identifiquen la necesidad del usuario, recomendaciones antes de validar con el área de psicología cuando se necesite validar relato, es usuario frecuente o es un NNA. Promedio: 94,67%.
- Retorno 11/09/2025: Todas las denuncias deben ser cargadas por SICECON, no se debe indicar cuanto tiempo dura la recepción de la denuncia y recomendaciones si el usuario insiste en conocer el tiempo, no leer el relato de los hechos ni el artículo 68 exoneración del deber de denunciar, debido a que esta información ya se encuentra en el IVR, no se brindan canales para interponer denuncia, modificar el tipo de persona cuando quien se comunique sea la misma víctima, información jurídica de líderes sociales. Promedio: 98,51%
- Retorno 04/09/2025: Inasistencia alimentaria, aprovechamiento de error ajeno o caso fortuito, árbol de tipificación para transferencia de llamada, picar el botón de finalizar gestión en SICECON, violencia sexual cuando el agresor tiene menos de 14 años se debe validar con el abogado, guiones para cada uno de los segmentos. Promedio: 97,87%

EVALUACIÓN GENERAL DE CONOCIMIENTO

La evaluación mensual es una herramienta esencial que permite identificar los aspectos clave a reforzar para canalizar acciones de mejora concretas. Su propósito fundamental es asegurar el estricto cumplimiento de las directrices, garantizando que la orientación brindada sea siempre adecuada y pertinente. De esta forma, se logra que la información se transmita con la precisión, empatía y legalidad que requiere el servicio.

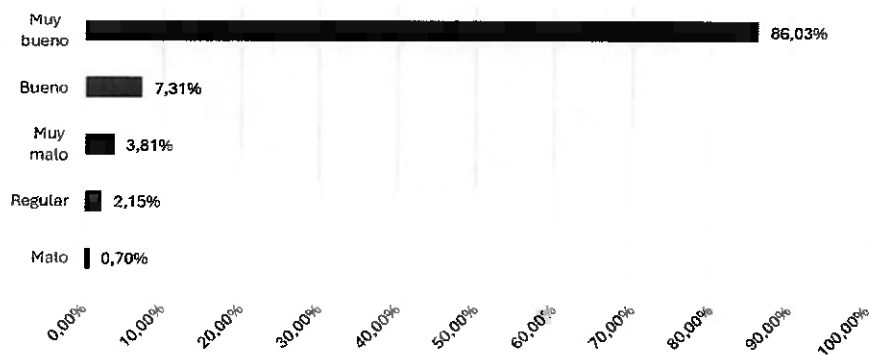
La evaluación mensual ha mostrado un avance significativo en el último mes. El resultado de septiembre fue del 97.33%, lo que representa un incremento de 2.59 puntos porcentuales respecto a la evaluación del mes anterior (94.74%). Este avance es un claro indicativo de la apropiación de los conocimientos, sumado al compromiso y desempeño de los agentes. Continuaremos con los seguimientos para mantener esta tendencia positiva y alcanzar la excelencia operativa.

12. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

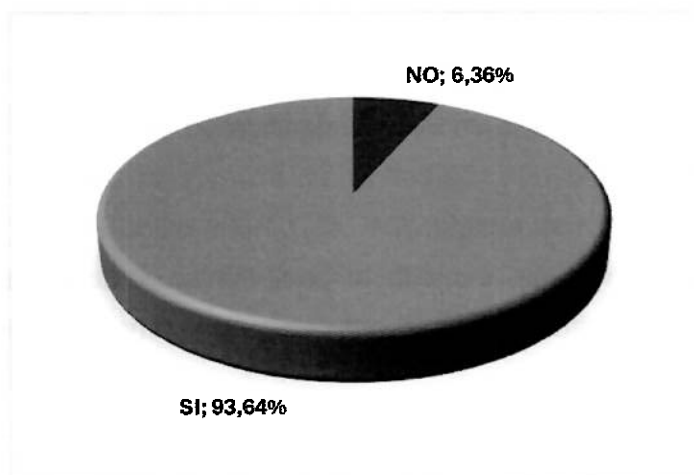
A continuación, se presenta el resultado de las encuestas de satisfacción contestadas por los usuarios de manera voluntaria.

12.1. CANAL TELEFÓNICO

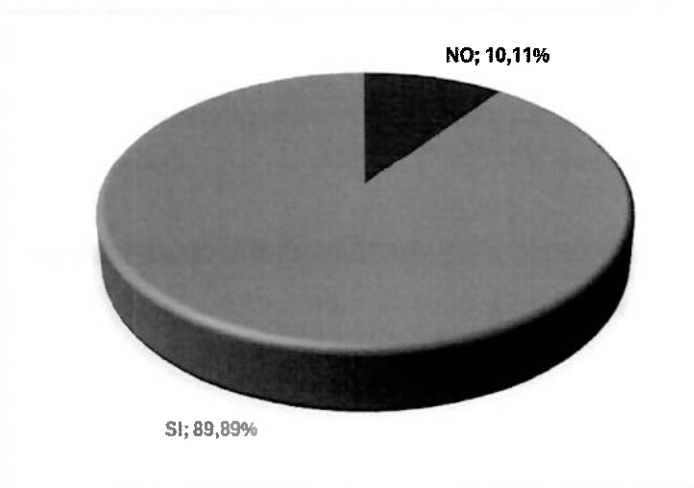
Pregunta 1. ¿Indique su grado de satisfacción general con el servicio recibido?	93,34%
--	---------------



Pregunta 2. ¿El agente resolvió su inquietud en esta llamada? **93,64%**

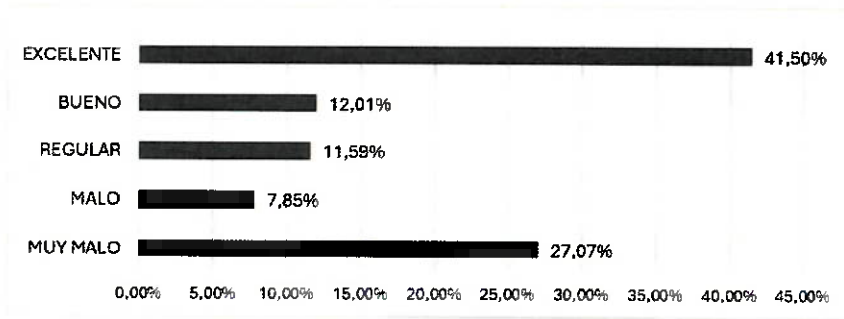


Pregunta 3. ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta para atender esta llamada? **89,89%**

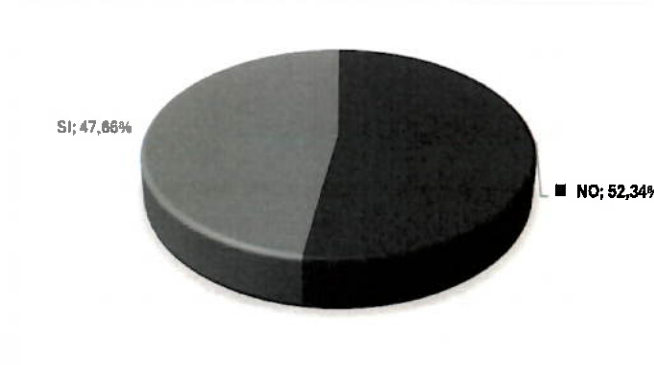


12.2. LLAMADA VIRTUAL

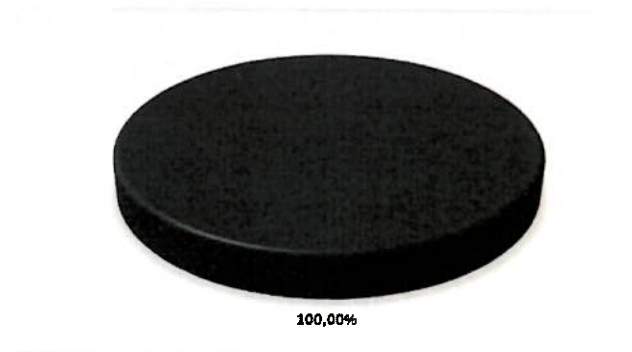
Pregunta 1. ¿Indique su grado de satisfacción general con el servicio recibido?	53,50%
--	---------------



Pregunta 2. ¿El agente resolvió su inquietud en esta llamada?	47,66%
--	---------------

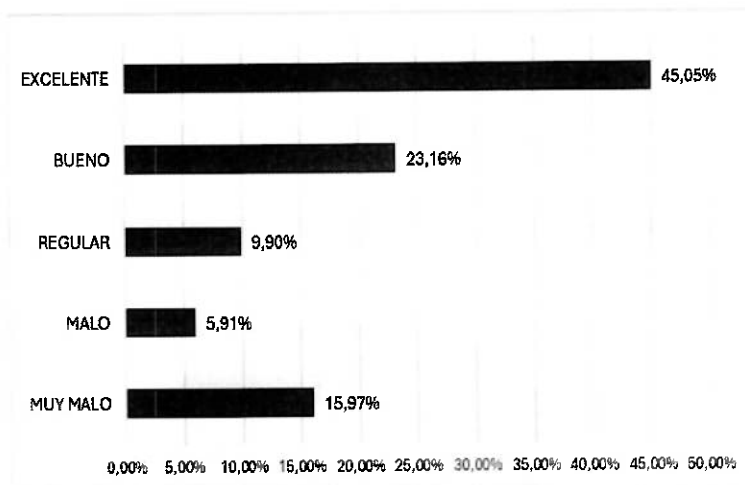


Pregunta 3. ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta para atender esta llamada?	N/A
---	------------

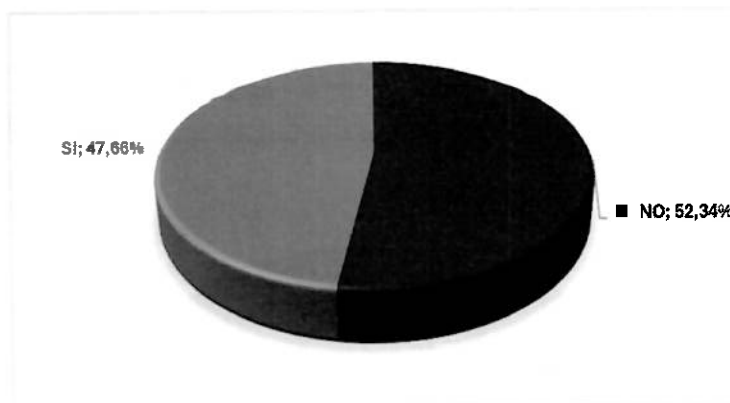


12.3. CHAT

Pregunta 1. ¿Indique su grado de satisfacción con el servicio recibido?	68,21%
--	---------------

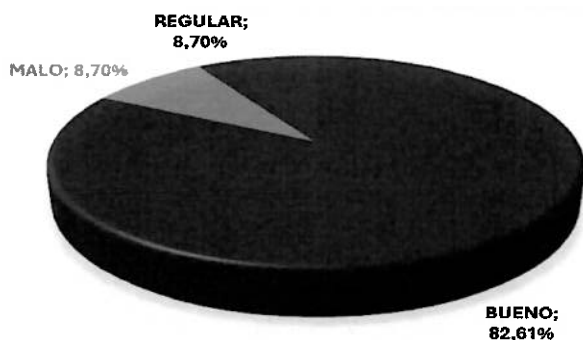


Pregunta 2. ¿El agente resolvió su inquietud en esta interacción?	47,66%
--	---------------

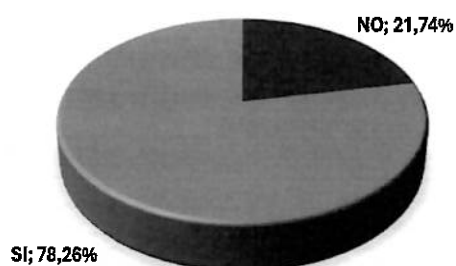


12.4. VIDEOLLAMADA

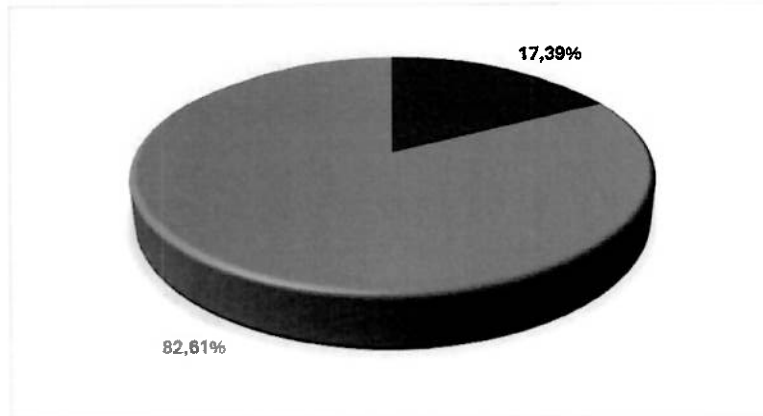
Pregunta 1. ¿Cómo se siente con la atención y servicio que el intérprete de LSC le brindo en su situación?	82,61%
---	---------------



Pregunta 2. ¿La información que el intérprete de LSC le entrego en la situación o duda que tenía, fue clara y completa?	78,26%
--	---------------



Pregunta 3. ¿El intérprete de LSC de la Fiscalía fue amable en el servicio?	82,61%
--	---------------



Resumen calificación total de las encuestas de satisfacción de septiembre 2025

Canal	Pregunta encuesta	Calificación
Canal telefónico	¿Indique su Grado de satisfacción general con el servicio recibido?	93,34%
	¿El agente resolvió su inquietud en esta llamada?	93,64%
	¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta para atender esta llamada?	89,89%
Llamada virtual	¿Indique su Grado de satisfacción general con el servicio recibido?	53,50%
	¿El agente resolvió su inquietud en esta llamada?	47,66%
	¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta para atender esta llamada?	
Chat	¿Indique su grado de satisfacción con el servicio recibido?	68,21%
	¿El agente resolvió su inquietud en esta interacción?	65,02%
Videollamada	¿Cómo se siente con la atención y servicio que el intérprete de LSC le brindo en su situación?	82,61%
	¿La información que el intérprete de LSC le entrego en la situación o duda que tenia, fue clara y completa?	78,26%
	¿El intérprete de LSC de la Fiscalía fue amable en el servicio?	82,61%
PROMEDIO ENCUESTAS		75,47%

13. CONCLUSIONES

Durante el mes de septiembre de 2025, se evidenció una mejora significativa en los indicadores operativos del Centro de Contacto, atribuida principalmente a la implementación del skill de FILTRO, activado el 01 de septiembre, como parte de la estrategia de segmentación de la atención de las llamadas.

Impacto del Skill FILTRO

- Permitió clasificar de manera más eficiente las llamadas entrantes, identificando la necesidad del usuario desde el primer contacto.
- Facilitó la transferencia oportuna y precisa a los segmentos especializados:
 - Delitos Priorizados
 - Delitos Comunes
 - Psicología
 - Bilingüe
 - Orientaciones
 - Descongestionó los canales especializados, mejorando la capacidad de atención y reduciendo los tiempos de espera de los usuarios.

Mejoras Observadas:

- Nivel de atención: Incrementos de hasta 32.7 puntos porcentuales en Orientaciones y 28 puntos en Delitos Comunes.
- Nivel de servicio: Mejora generalizada, con aumentos superiores al 15% en varios segmentos.
- Reducción del abandono: Disminuciones significativas, el 53% en Delitos Priorizados.
- Optimización del TMO: Reducciones de hasta 6 minutos en segmentos como Orientaciones y Delitos Comunes.

- Mejor distribución del tráfico: Atención más equilibrada en franjas críticas (09:00–11:00 y 14:00–16:00).

La implementación de la habilidad (skill) FILTRO fortaleció la experiencia del usuario al reducir tiempos de espera y direccionar correctamente su solicitud; potenció la especialización de los agentes al permitirles enfocarse en casos de su competencia; aumentó la eficiencia operativa, al reducir gestiones improductivas y llamadas ociosas.

Gestión de calidad y fortalecimiento de habilidades

Desde el área de calidad se realizaron varias acciones estratégicas implementadas durante el mes de septiembre, las cuales han estado enfocadas en la mejora continua de nuestros procesos y el desarrollo de los agentes.

- Auditorías Focalizadas en Agentes de "Semáforo Rojo" (Resultados de Agosto)

Se completó exitosamente el ciclo de auditorías focalizadas dirigidas a los agentes identificados en "Semáforo Rojo". Esta actividad ha permitido identificar y abordar de forma clave los motivos de las desviaciones en la calidad del servicio. En algunos casos ya reflejan una reducción significativa en los hallazgos de los agentes auditados, confirmando que la intervención directa y personalizada ha funcionado según las estrategias aplicadas por el área de calidad.

- Campaña de Tips de Buenas Prácticas y Habilidades Blandas

Como parte de nuestras actividades, se ejecutó una campaña de "Tips de Buenas Prácticas" orientada a fortalecer las habilidades blandas de todos los agentes con oportunidades de mejora.

La implementación de estos tips nos ayudó a reforzar temas como la Escucha Activa, el manejo de las muletillas, velocidad al transmitir la información especialmente en los agentes más recientes en la operación.

➤ Visualización de TMO por Segmento:

Se diseñaron y desplegaron estratégicamente en la operación materiales gráficos que establecen claramente el TMO objetivo para cada segmento.

Esta iniciativa se realizó con el fin de crear una conciencia operativa sobre la gestión del tiempo. Al vincular visualmente la meta de TMO con cada segmento específico, hemos reflejado una imagen de recordación en los agentes. El beneficio inmediato es un mayor enfoque en la optimización del tiempo de llamada.

➤ Tomas Operativas para Refuerzo de Actividades por Segmento:

Se realizaron "Tomas Operativas" centradas en las actividades específicas de la nueva estrategia. Las Tomas Operativas nos ayudaron aclarar dudas referentes a la nueva estrategia y establecer actividades internas para las buenas prácticas dentro de la operación.

La capacitación jurídica continua, la elaboración de materiales informativos y la socialización de conocimientos sobre delitos priorizados y aquellos que afectan la salud pública, permiten que los agentes cuenten con herramientas claras y actualizadas para orientar adecuadamente a los ciudadanos, identificar conductas punibles y canalizar eficazmente las denuncias. Este enfoque contribuye directamente a la eficiencia institucional, la protección de derechos fundamentales y el fortalecimiento de la confianza ciudadana en el sistema penal.

Durante el mes se priorizó la mejora del desempeño en los procesos de evaluación. Mediante la estrategia de aprendizaje implementado por el grupo de formación del centro de contacto, como objetivo de los resultados de los pre-turnos y la evaluación mensual, y con el apoyo estratégico de los supervisores, se logró una mayor apropiación del conocimiento por parte de los agentes, quienes asumieron la responsabilidad de revisar el material de formación.

Esta estrategia generó una mejora notable en las calificaciones de la evaluación mensual. Por consiguiente, se ratifica la efectividad de las acciones implementadas y se proyecta la continuidad de estas estrategias en octubre con el objetivo de sostener la curva de aprendizaje, seguir mejorando los procesos y la atención al usuario y alcanzar una integralidad superior en el conocimiento de los agentes.

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 30 de Septiembre 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 2025

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-18

VALOR A PAGAR: \$927.005.302,06 Novecientos Veintisiete Millones Cinco Mil Trescientos Dos Pesos con Seis Centavos M/Cte

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

No	Fecha	Vr \$
591325	14/05/2025	927.005.302,06

No.	Fecha	Vr \$
591325	14/05/2025	5.815.619.463,13
850925	07/07/2025	1.269.803.112,82

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: [Firma manuscrita] FECHA: 17-oct-25

OBSERVACIONES: Se adjunta la factura FE-18 y pago de parafiscales.

RECEPCIÓN INFORME DE SUPERVISIÓN No. De Folios: _____

RADICADO

Handwritten:
Naydel
20-10-25
15:41

Representación Gráfica

Datos del Documento

Código Único de Factura - CUFE : e9acdb514e9ac827853eb590481ff9dc1dd9061766e0cb919098711c5f33f2
97b751eec1c80b08c35abeca6bade66a6d

Número de Factura: FE-18 **Forma de pago:** Crédito
Fecha de Emisión: 14/10/2025 **Medio de Pago:** Instrumento no definido
Fecha de Vencimiento: 13/11/2025 **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	70,33	\$ 5.039.323,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 67.338.961,45	19,00			\$ 354.415.586,59
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	3,90	\$ 7.532.527,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 5.581.602,51	19,00			\$ 29.376.855,30
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	0,93	\$ 5.039.323,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 890.448,37	19,00		\$ 4.686.570,39
10	bpo03 10 IT BPO 36 1	Profesional de operación zonal en campo Jornada Ordinaria Zona 1 Con herramienta	94	2,93	\$ 13.809.633,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 7.687.822,69	19,00		\$ 40.462.224,69
11	bpo03 11 IT BPO 37 13	Supervisor Servicios BPO Jornada Ordinaria Amplia Con herramienta	94	4,00	\$ 10.043.369,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 7.632.960,44	19,00		\$ 40.173.476,00
12	bpo03 12 IT BPO 38 7	Líder de calidad Jornada Ordinaria Amplia Con herramienta	94	3,63	\$ 8.787.948,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 6.061.047,74	19,00		\$ 31.900.251,24
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	231,00	\$ 36,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 1.580,04	19,00		\$ 8.316,00
15	bpo03 18 IT BPO 7 6	Minutos de conexión outbound Inbound Outbound de fijo a celula	94	37.611,00	\$ 22,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 157.213,98	19,00		\$ 827.442,00
16	bpo03 23 IT BPO 10 1	Minuto Virtual Hold	94	3.297,00	\$ 1,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 626,43	19,00		\$ 3.297,00
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	242.025,00	\$ 1,91	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 87.830,87	19,00		\$ 462.267,75
19	bpo03 27 IT BPO 16 2	Mensaje SMS Short Message Service SMS en doble ví	94	15.741,00	\$ 5,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 14.953,95	19,00		\$ 78.705,00
20	bpo03 28 IT BPO 21 1	Chatbot Smart 15000 Respuesta Chatbot Smart	94	8.667,00	\$ 5,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 8.233,65	19,00		\$ 43.335,00
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	82,33	\$ 156.143,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 2.442.498,11	19,00		\$ 12.855.253,19

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 CONTRIBUYE NTE 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 Septiembre del 2025, bajo la Orden de Compra 146060

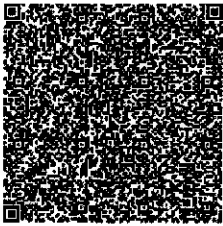
Observaciones de las retenciones a aplica

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

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

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

Datos Totales



14/10/2025 09:05:14
14/10/2025 09:05:12
Generado por: Solución Gratuita DIAN
Nit: 800.197.268

MONEDA	COP
TASA DE CAMBIO	

Subtotal	778.996.052,15
Descuento detalle	0,00
Recargo detalle	0,00
Total Bruto Factura	778.996.052,15
IVA	148.009.249,91
INC	0,00
Bolsas	0,00
Otros impuestos	0,00
Total impuesto (=)	148.009.249,91
Total neto factura (=)	927.005.302,06
Descuento Global (-)	0,00
Recargo Global (+)	0,00
Total factura (=)	COP \$ \$ 927.005.302,06

Valores informativos

ANTICIPOS	
Anticipos	0,00

RETENCIONES	
Rete fuente	0,00
Rete IVA	0,00
Rete ICA	7.525.101,86

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 Octubre 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



taking you further

Russell Bedford RBG SAS
Auditores – Consultores

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

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 3 (tres) días del mes de octubre 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 octubre 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 abril y 30 de septiembre 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 abril y 30 de septiembre 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 abril y 30 de septiembre 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 abril y 30 de septiembre 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 octubre 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 Stefany Murcia Molina'.

Claudia Stefany Murcia Molina

Revisor Fiscal

Tarjeta Profesional No. 183590-T

