

TU



Fiscalía General de la Nación
Fecha: 2025-11-28 15:18:18
Firmado: MONICA JOHANNA CIFUENTES CRISTANCHO
Código: c8fedb9125 , Firma electrónica



Radicado No. 20257920000541
Oficio No. DE-30000
28/11/2025
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 Parcial de Supervisión No. 07 Contrato 0104 de 2025

Respetada doctora Andrea del Pilar,

De manera atenta se remite el informe de supervisión parcial No. 7 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

8 NOV 2025

Documento Firmado Electrónicamente

MÓNICA JOHANNA CIFUENTES

Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones

RECIBIDO

Olga Mesa
4:25 p.M

Anexo (s): 23 folios

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.	07								
1.2	Período del informe	Del	01	10	2025	Al	31	10	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						

	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

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
31/10/2025	\$13.714.950.870,22	\$ 3.939.003.584,79	\$937.413.700,79	\$8.838.533.584,63

(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	35.56%
(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	06	11	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. No se cumplieron la totalidad de los indicadores a pesar de estar cerca de las metas debido a falta de recursos, sin embargo, la supervisión ya se encuentra analizando algunas posibles soluciones.	
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.	
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, se espera sigan mejorando mientras se define el aumento de recursos.	
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 para el personal que continuó vinculado.	
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.	
Se cumplió con el recurso humano requerido en el contrato	X	El proveedor cumplió con el recurso humano requerido en la orden de compra vigente.	

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

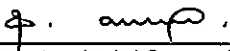
Justifique su respuesta: (Espacio de obligatorio diligenciamiento)

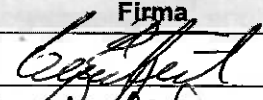
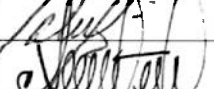

Durante el periodo de este informe, el contratista suministró lo necesario y requerido para ejecutar el contrato de servicios de Centro de Contacto para la FGN, no se cumplió con la totalidad de los ANS debido a que falta aprovisionar recursos por parte de la entidad.

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	18	11	2025

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó	César Augusto Matiz Suárez		18/11/2025
Revisó	Dagoberto Enrique Giraldo Torres		18/11/2025
Revisó	Alejandra Torres Duque		18/11/2025

INFORME DE GESTIÓN

UT UNIÓN TEMPORAL
ACUERDO MARCO
ASD-IQ 2024

FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN

OC 146060

Octubre 2025

GRUPO
ASD
AL SERVICIO
DE LA ADMINISTRACIÓN
NACIONAL ATRAVÉS
DE PERSONAL
EXTERNO

 **iQ**
OUTSOURCING

 **FISCALÍA**
GENERAL DE LA NACIÓN

Objetivo	Presentar la gestión realizada en el centro de contacto en el mes de octubre del 2025, de acuerdo con los ítems adquiridos en el contrato 0104 de 2025-OC 146060.
Periodo del informe	Octubre 2025
Presentado por:	UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ
Entregado a:	Fiscalía General de la Nación
N.º de informe:	006

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 OCTUBRE.....	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	14
2.10.	CANAL DE CHATBOT / CHAT AGENTE / SMS.....	14
2.10.1.	SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRAHORA	15
2.10.2.	SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRADÍA.....	15
3.	QUEJAS.....	16
4.	RECLAMOS	16
6.	FELICITACIONES	16
7.	SUGERENCIAS	16
8.	RESULTADO DE CALIDAD	16
9.	SISTEMAS DE ATENCIÓN AL USUARIO	17
9.1.	SISTEMA WEB DE TURNOS.....	17
9.2.	SOPORTE Y DESARROLLO SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO	17
10.	FACTURACIÓN	18
11.	INFORME DE FORMACIÓN Y JURÍDICA	18
12.	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	20
12.1.	CANAL TELEFÓNICO.....	20
12.2.	LLAMADA VIRTUAL.....	22
13.	CONCLUSIONES.....	26

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 octubre 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 octubre 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	71,70	\$ 5.039.323,00	\$ 957.471,37	\$ 361.319.459,10	\$ 429.570.156,33
Agente en Sitio_Agente técnico_Servicio 7x24_En sitio_Oro_NA_NA - 5 Mes 7x24	10,00	\$ 17.133.699,00	\$ 3.255.402,81	\$ 171.336.990,00	\$ 203.651.078,10
Agente en Sitio_Agente general_Jornada Ordinaria_En sitio_Oro_NA_NA - 1Mes	1,00	\$ 4.066.276,00	\$ 772.592,82	\$ 4.066.276,00	\$ 4.838.870,82
Agente en Sitio_Agente profesional_Ciencias sociales humanas y afines_Jornada Ordinaria_En sitio_Oro_NA - 3 Mes	4,00	\$ 7.532.527,00	\$ 1.431.160,13	\$ 30.130.106,00	\$ 35.954.629,52
Agente en Sitio_Agente profesional_Ciencias de la salud y afines_Servicio 7x24_En sitio_Oro_NA - 1Mes 7x24	1,00	\$ 30.130.106,00	\$ 5.724.720,52	\$ 30.130.106,00	\$ 35.854.826,52
Agente en Sitio_Agente profesional_Ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines_Jornada Ordinaria_En sitio_Oro_NA - 1Mes	1,00	\$ 7.532.527,00	\$ 1.431.160,13	\$ 7.532.527,00	\$ 8.963.707,13
Agente con dominio en LSC (Videollamada)_Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_En Sitio_Jornada Ordinaria_Oro_NA -	0,87	\$ 8.034.695,00	\$ 1.526.592,05	\$ 6.990.184,65	\$ 8.318.319,73
Agente Bilingüe_Agente técnico_En Sitio_Todas las zonas_Servicio 7x24_NA_Oro - 1Mes 7x24	1,00	\$ 18.694.233,00	\$ 3.588.004,27	\$ 18.694.233,00	\$ 22.472.237,27
SMS como CHAT_Agente técnico_Jornada Ordinaria_NA_NA_NA_NA - 1Mes	0,97	\$ 5.039.323,00	\$ 957.471,37	\$ 4.886.143,31	\$ 5.876.890,54
Profesional de operación zonal en campo_Jornada Ordinaria_Zona 1_Con herramienta_NA_NA_NA - 3 Mes	3,00	\$ 13.809.633,00	\$ 2.623.690,27	\$ 41.428.699,00	\$ 49.300.399,61
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	\$ 47.806.436,44
Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia_Con herramienta_NA_NA_NA - 3 Mes	4,00	\$ 8.787.948,00	\$ 1.663.710,12	\$ 35.151.792,00	\$ 41.630.632,48
Formador_Jornada Ordinaria_NA_NA_NA_NA - 1Mes	1,00	\$ 7.532.527,00	\$ 1.431.160,13	\$ 7.532.527,00	\$ 8.963.707,13
Minutos de conexión outbound/inbound/Outbound de fijo a 01-8000_NA_NA_NA_NA - 200 Minuto	0,00	\$ 199,00	\$ 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 celular_NA_NA_NA_NA - 1000 Minuto	139,00	\$ 36,00	\$ 6,84	\$ 5.004,00	\$ 5.364,76
Minutos de conexión outbound/inbound/Outbound de fijo a celular_NA_NA_NA_NA - 60000 Minuto	27973,00	\$ 22,00	\$ 4,16	\$ 615.408,00	\$ 732.333,14
Minutos de conexión outbound/inbound/Outbound a fijos y móviles en Estados Unidos, Canadá y Puerto Rico_NA_NA_NA_NA	0,00	\$ 547,76	\$ 104,06	\$ -	\$ -
Minutos de conexión outbound/inbound/Outbound a fijos y móviles en Europa, Asia, Oceanía_NA_NA_NA_NA - 500 Minuto	0,00	\$ 849,00	\$ 161,31	\$ -	\$ -
Minutos de conexión outbound/inbound/Outbound a fijos y móviles en el resto de América_NA_NA_NA_NA - 500 Minuto	3,00	\$ 750,67	\$ 142,67	\$ 2.252,61	\$ 2.680,61
Minutos de conexión outbound/inbound/Outbound a fijos y móviles y al resto del mundo_NA_NA_NA_NA - 500 Minuto	0,00	\$ 849,00	\$ 161,31	\$ -	\$ -
Minuto Virtual Hold_NA_NA_NA_NA - 60000 Minuto	5570,00	\$ 1,00	\$ 0,19	\$ 5.570,00	\$ 6.628,30
Clic to call_NA_NA_NA_NA - 10 Licencia Mes	10,00	\$ 17.788,00	\$ 3.375,34	\$ 177.860,00	\$ 211.653,40
Minuto N/R (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA_NA_NA - 300000 Minuto	21567,00	\$ 1,91	\$ 0,36	\$ 404.092,97	\$ 480.670,63
Minuto N/R (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	16553,00	\$ 5,00	\$ 0,95	\$ 84.765,00	\$ 100.670,35
Chatbot Smart_NA_NA_NA_NA - 15000 Respuesta Chatbot Smart	8649,00	\$ 5,00	\$ 0,95	\$ 43.245,00	\$ 51.461,55
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_Omnicanal_NA_NA_NA_NA - 122 Licencia por posición	122	\$ 131.207,00	\$ 24.323,33	\$ 16.007.254,00	\$ 19.040.632,26
Hora desarrollo_NA_NA_NA_NA - 2000 Hora Desarrollo	59,49	\$ 156.143,00	\$ 29.667,17	\$ 9.288.947,07	\$ 11.053.847,01
Cierreniento área de trabajo en Centro de Contacto_NA_NA_NA_NA - 140 m² cerrado	0	\$ 152.392,00	\$ 28.954,48	\$ -	\$ -
Hora desarrollo para integraciones y canales digitales_NA_NA_NA_NA - 1000 Hora de desarrollo para integraciones y canales digitales	38	\$ 40.618,00	\$ 7.717,42	\$ 1.543.484,00	\$ 1.636.745,96
TOTAL				\$ 787.742.605,71	\$ 937.413.700,79
IVA				\$ 149.671.095,08	

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 una 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 octubre.

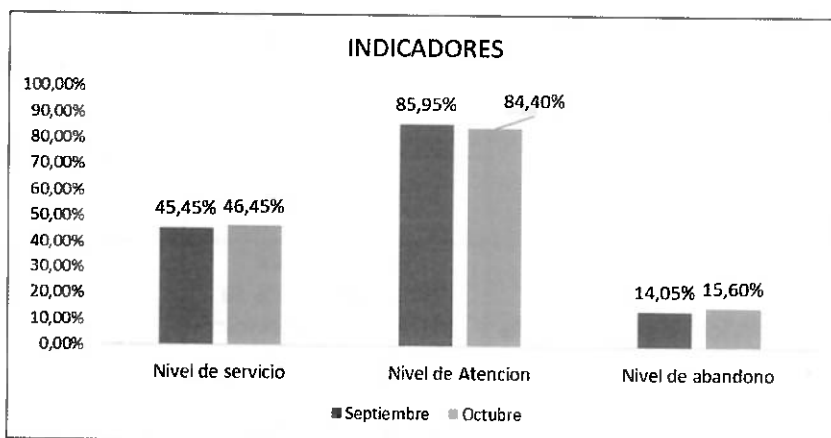
2.2. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO.

A continuación, se presentan los porcentajes alcanzados de ANS en el mes de octubre 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%	99,98%	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:	84,40 %	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%	82,92%	No cumple
Rotación de Agentes	>= 08,00%	2,27%	Cumple
Evaluación Conocimiento Agentes	>= 85,00%	97,63%	Cumple
Ocupación de los agentes en los canales de atención	>= 80,00%	81,23%	Cumple
Precisión error crítico de usuario: "ecu"	>=95%	95,11%	Cumple
Precisión error crítico de negocio: "ecn"	>=95%	97,87%	Cumple
Tiempo de Atención Canal de Voz (Informativo)	<=30 Seg	0:02:37	No cumple
Tiempo de Atención Chat	<=50 Seg	0:00:17	Cumple
Tiempo de Atención Llama Virtual (C2C)	<=50 Seg	0:00:35	Cumple
Tiempo De Atención Videollamada	<=70 Seg	0:00:16	Cumple
TMO Telefónico	<= 21 min	0:10:21	Cumple
Auditoria por Entidad Compradora	<=10%	N/A	N/A

2.3. RESULTADOS DE INDICADORES

Para el mes de octubre, se registraron un total de 58.239 interacciones distribuidas en todos 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 septiembre y octubre.



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

Canal	Recibidas	Contestadas	Abandonados	Nivel de Servicio	Nivel de Atención	Nivel de Abandono	TMO	ASA
Telefonico	41054	32928	8126	40,07%	80,21%	19,79%	0:10:21	0:02:37
Chat	1963	1903	60	-	96,94%	3,06%	0:10:38	0:00:17
Video Llamada	117	93	24	-	79,49%	20,51%	0:08:31	0:00:16
Llamada virtual	4682	3808	874	68,40%	81,33%	18,67%	0:03:20	0:00:35
Chatbot	8976	8976	0	100,00%	100,00%	0,00%	-	-
SMS chat	1447	1447	0	100,00%	100,00%	0,00%	-	-
Total	58.239	49.155	9.084	46,45%	84,40%	15,60%	0:09:41	0:02:19

2.5. DIMENSIONAMIENTO

A continuación, compartimos el dimensionamiento requerido de personal, en el cual y según el pronóstico de llamadas para el mes de octubre, basados en el comportamiento de los canales atendidos y teniendo en cuenta el TMO, se requiere de un total de **148** agentes para llegar al 100% de atención en la operación para el mes correspondiente al presente informe:



DIMENSIONAMIENTO OCTUBRE 2025

INDICADOR	CANAL			
	TELEFÓNICO	VIDEOLLAMADA	CHAT	LLAMADA VIRTUAL
Transacciones Ofrecidas	41.054	117	1.963	4.682
Transacciones Atendidas	32.928	93	1.903	3.808
TMO Minutos	10:21	08:31	10:38	03:20
TMO Seg	621	511	638	200
Asesores Requeridos	133	1	4	10
Puestos	133	1	4	10
NS (80/40)	40,10%			35,00%
NA (90%)	80,21%	79,49%	96,94%	81,33%
OCC	82,56%	12,63%	62,96%	79,38%

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
Psicología	439	338	101	57,4%	77,0%	0:01:32	0:19:11	23,0%
Nivel 1	17584	14596	2988	39,6%	83,0%	0:02:46	0:09:18	17,0%
Denuncia	9042	6518	2524	34,4%	72,1%	0:04:51	0:28:59	27,9%
Revisión	1596	1483	113	91,4%	92,9%	0:04:41	0:23:57	7,1%
Bilingüe	530	357	173	54,2%	67,4%	0:01:08	0:07:57	32,6%
Anonimas	117	85	32	48,7%	72,6%	0:04:21	0:20:55	27,4%
Nivel 2	2127	1741	386	47,5%	81,9%	0:06:18	0:35:58	18,1%
Llamadas filtro	40381	32534	7847	39,3%	80,6%	0:01:47	0:04:40	19,4%
Llamada virtual	4525	3651	874	68,4%	80,7%	0:00:35	0:03:20	19,3%
Videollamada	109	93	16	83,5%	85,3%	0:00:16	0:08:31	14,7%
Chat	1963	1905	58	40,6%	97,0%	0:00:17	0:10:38	3,0%
SMS	1447	1447	-	-	100,0%	-	-	-
Chat Bot	8976	8976	-	-	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

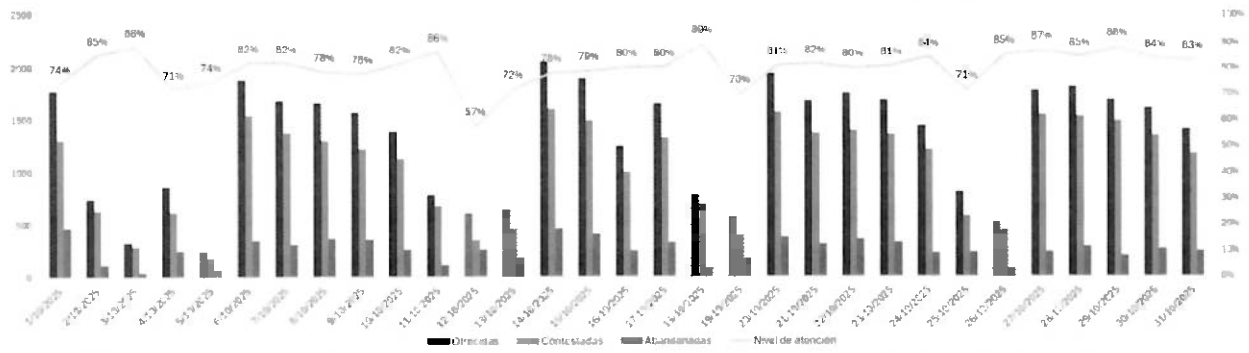
A continuación, se presenta el total de llamadas recibidas de 38,289 en el mes de septiembre, con identificación de las llamadas entrantes, atendidas y abandonadas, junto con sus respectivos niveles de servicio, atención y abandono:

CANAL	INTERACCIONES OFRECIDAS	INTERACCIONES ATENDIDAS	INTERACCIONES ABANDONADAS
TELEFONICO	41.054	32.928	8.126
	NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ATENCION	NIVEL DE ABANDONO
	40,07 %	80,21 %	19,79 %

2.7.2. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRADÍA

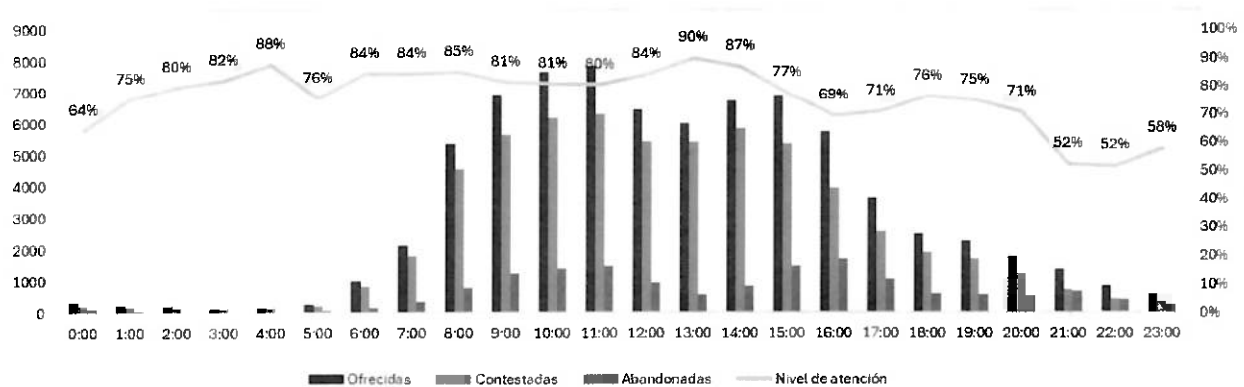
(Inbound sin incluir Videollamada)

Se muestra el comportamiento intradía, semanal e intra-hora del mes de octubre, en donde se registra que los días con mayor volumen fueron los lunes y martes, especialmente los días 01, 06, 14, 20, 27 y 28 del mes, resaltando que la irregularidad en el comportamiento del tráfico de llamadas, obedeció a caída prolongadas del IVR (28 horas).



2.7.3. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRA-HORA

Se muestra el comportamiento intrahora del mes de octubre, en donde se registra pico constante de llamadas entre las 08:00 y 17:00 con mayor pronunciamiento en la primera mitad del día.



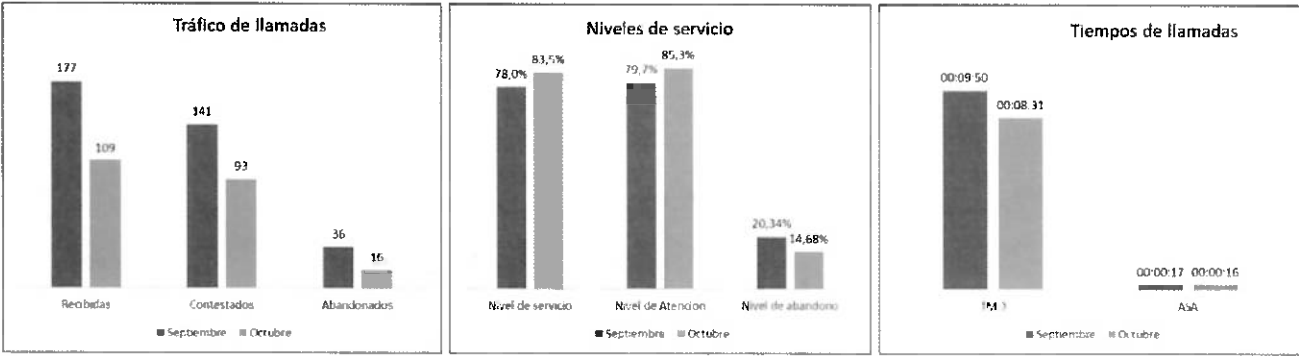
2.8. CANAL DE SEÑAS

Se presentó una disminución del 61 % de llamadas recibidas en comparación con el mes de septiembre. De igual manera una disminución del 66% en contestadas y del 44,0% en abandonadas.

El Nivel de Servicio aumento 5,5% comparación con el mes anterior y el de atención aumento en 5,6%. El abandono presenta una disminución de 5,6% en comparación con el mes de septiembre.

El TMO disminuyó en 1:20 minutos, teniendo en cuenta que se tomó solo 1 denuncia en el mes. El ASA tuvo una disminución de 1 segundo.

El canal estuvo cerrado durante 5 días del mes por incapacidad de la profesional de señas que atiende el canal. (16,17,29,30, 31). Adicional tenemos día festivo el 13 de octubre.

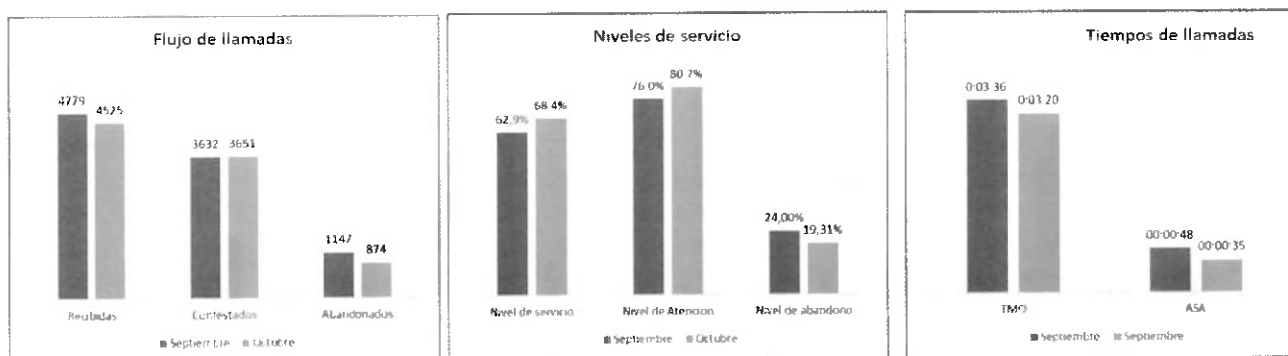


2.9. CANAL DE LLAMADA VIRTUAL

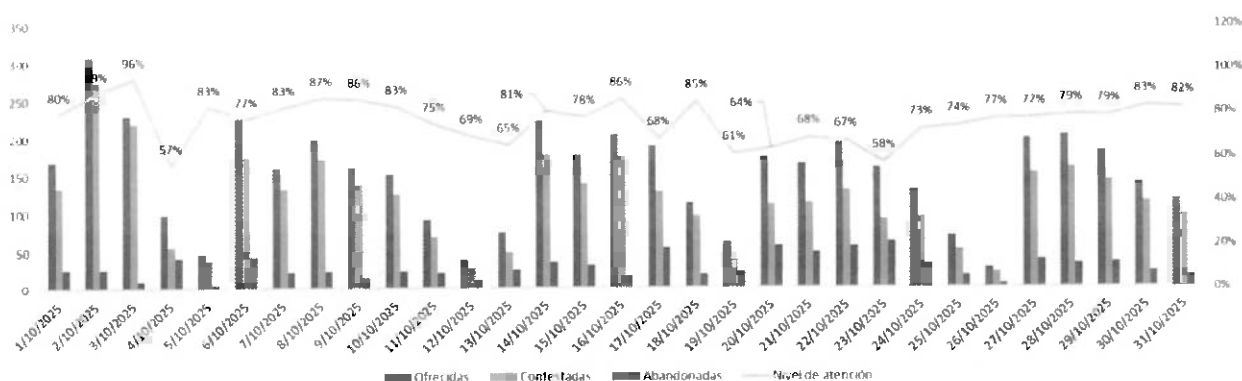
En el mes de octubre se optó por la estrategia de destinar dos asesores exclusivos en horarios de 8:00 a.m. 10 a.m. y 13 p.m. teniendo como resultado mejora en los indicadores. Se presentó una disminución de 5,32% de llamadas recibidas en comparación con el mes de septiembre, De igual manera hubo un aumento del 0,57% en llamadas contestadas y disminución del 23,81% en el abandono.

El Nivel de Servicio aumento en 5,5% comparación con el mes anterior y el de atención aumento en 4,68%, ya que, al tener asesores exclusivos, se atienden más llamadas mejorando los indicadores. El de abandono presenta una disminución de 4,69% en comparación con el mes de septiembre.

El TMO disminuyó en 16 segundos, como resultado de que las llamadas se transfieren de forma diligente a los demás skills de acuerdo con las necesidades de los usuarios y al seguimiento de la gestión por parte de supervisión. El ASA presenta una disminución de 13 segundos con respecto al periodo anterior.



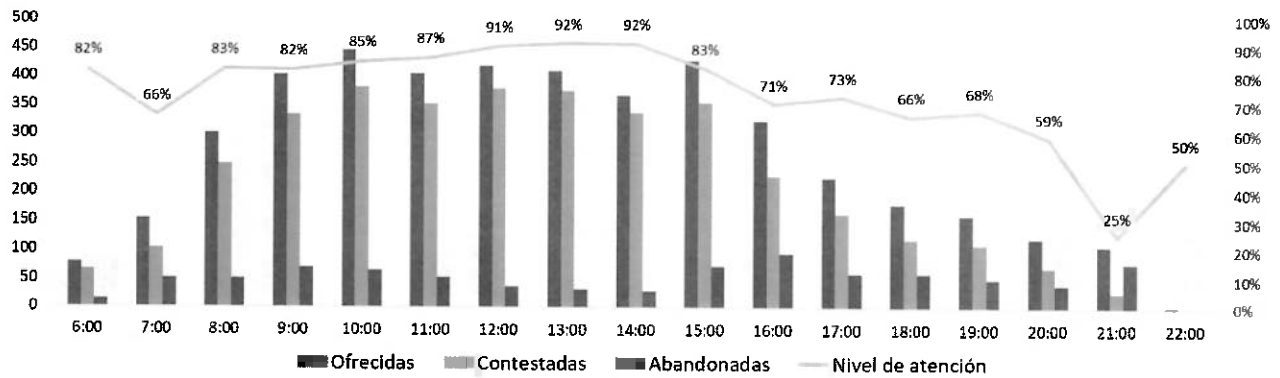
2.9.1. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRADIA



Durante la primera semana de octubre se presentó una falla en el IVR que generó picos atípicos en la atención, redireccionando la gestión hacia el canal de llamada virtual. Como resultado, el 2 de octubre se registró el mayor volumen de atenciones (308 llamadas). De manera consistente, los lunes y martes concentraron la mayor cantidad de interacciones, que obedece al comportamiento histórico en el tráfico de

llamadas de este canal, adicionalmente, se evidenció un pico significativo el martes 14 de noviembre que coincide con el paso del festivo del 13 de octubre.

2.9.2. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRAHORA



Generalmente el incremento de interacciones ocurre a partir de las 08:00 y hasta las 12:00. Se cuenta con un pico de llamadas a las 15:00 e inicia un descenso a partir de dicha hora.

2.10. CANALES DE CHAT WEB / CHATBOT / SMS

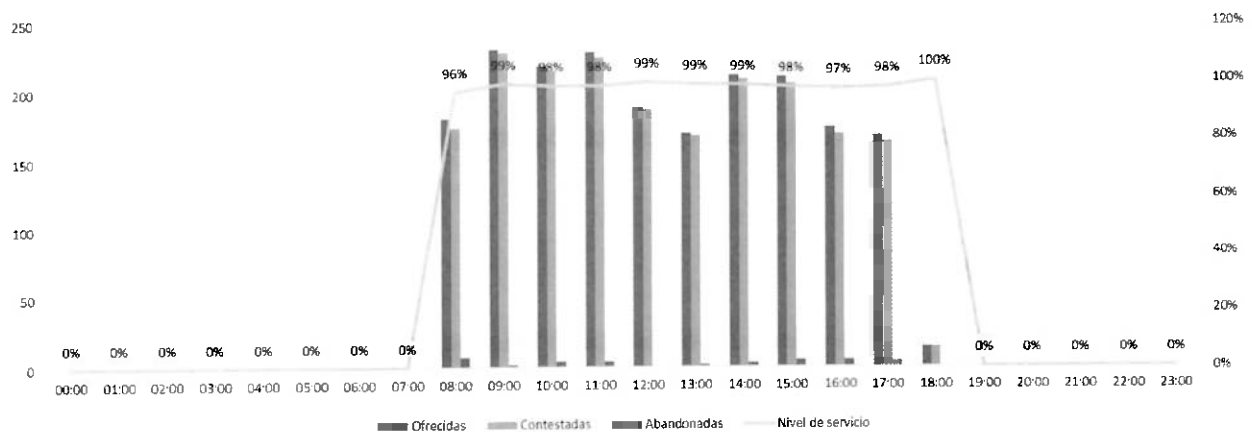
Valores	Septiembre	Octubre	CHAT BOT			
Recibidas	1998	1963				
Contestados	1961	1905				
Abandonados	37	58				
Nivel de servicio	-	-				
Nivel de Atención	98,15%	97,05%				
Nivel de abandono	1,85%	2,95%				
TMO	0:10:27	0:10:38				
ASA	00:00:17	00:00:17				
			VALORES	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	VARIACION
			Interacciones Ofrecidas	10664	10618	-0,43%
			Interacciones Atendidas	10664	10618	-0,43%
			Interacciones Abandonadas	0	0	0,00%
			Nivel de atención	100,00%	100,00%	0,00%
			Nivel de abandono	0,00%	0,00%	0,00%
			TIPIFICACIÓN	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	VARIACION
			SMS Ofrecidos	4150	4408	6,22%
			ANS (seg)	0:05:45	0:06:27	12,17%
			Celulares unicos x mes	1223	1290	5,48%
			Promedio celulares unicos por día	51	53	3,92%

En octubre para el canal de Chat se recibieron 35 interacciones menos que en septiembre (-1,75%). Durante el mes se realizaron ajustes en las plantillas, incorporando un tono más empático, amable y humanizado, con el objetivo de mejorar la experiencia del usuario y el resultado en la encuesta de satisfacción.

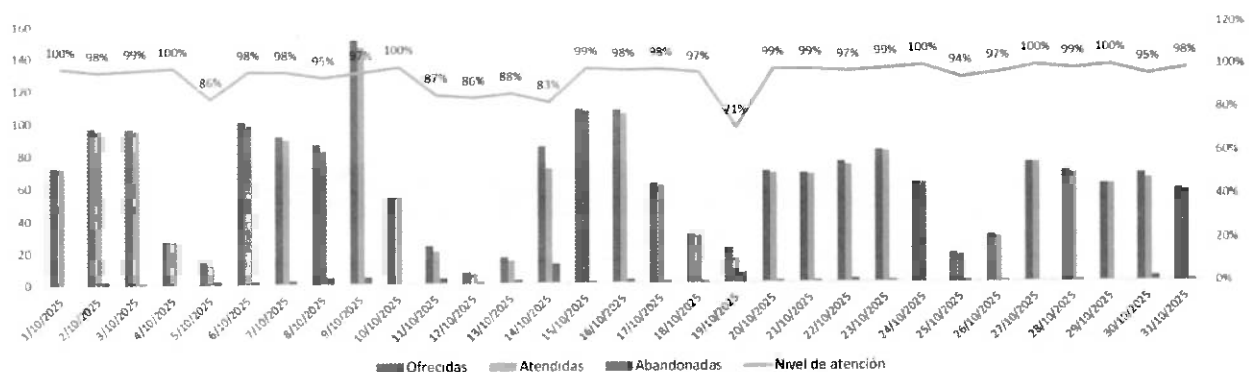
Durante octubre, el Chatbot atendió 46 interacciones menos que en septiembre, lo que representa una variación negativa del 0,43%. En la opción Paso a agente se registraron 35 interacciones menos (-1,75%). Sin embargo, se evidenció un incremento de 12 consultas en la opción *Conocer el estado de la denuncia*.

Para el canal de SMS-CHAT, se presentó un incremento de 258 SMS frente a septiembre. Las tipificaciones reflejan un aumento significativo en consultas relacionadas con “*Conocer si ha sido denunciado*” y “*Estados de la denuncia*”.

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

Error Crítico Usuario Final (Contractual)	95,35%	95,11%
Error Crítico de Negocio (Contractual)	97,87%	97,87%
Error No Crítico	83,53%	84,26%

En el mes de octubre se cumple con el indicador contractual de Error Crítico de Negocio en 97,87 % y el Error Crítico de Usuario 95,11%.

9. SISTEMAS DE ATENCIÓN AL USUARIO

9.1. SISTEMA WEB DE TURNOS

En el mes de octubre se continúa empalmando todo el funcionamiento del sistema de turnos para sus diferentes actividades y verificación.

9.2. SOPORTE Y DESARROLLO SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Para el mes de octubre se radican las respectivas horas de soporte y desarrollo correspondientes al periodo del 1 al 31 de octubre.

Hora Desarrollo- bpo03--31 - IT-BPO-48-1				
FECHA	TIPO	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	HORAS
10/02/2025	Daily	Se revisan los errores en la aplicación de reportes. Se revisaron los logs y se hicieron algunas pruebas rápidas de configuración.	Miguel Torres	0,5
10/03/2025	Daily	Se revisa los Logs nuevamente y se presenta temas de reporte para su mejor funcionamiento.	Miguel Torres	0,5
10/06/2025	Daily	Se reporta un error en QA que evidencia la indisponibilidad del servicio de reporte, se revisa su posible solución.	Miguel Torres	0,5
10/07/2025	Daily	Se valida nuevamente el incidente en el servicio de reportes en BAW_QA.	Miguel Torres	0,25
10/09/2025	Daily	Se reporta un caso en producción que corta el relato de los hechos en la generación del PDF. Posiblemente debido a caracteres especiales y formato de los textos.	Miguel Torres	0,5
10/10/2025	Daily	Se comparte información y graficas que muestran el consumo de recursos por parte de la aplicación de reportes. Y se continua la revision con respecto a los errores de reportes en producción.	Miguel Torres	0,5
10/17/2025	Daily	Se socializan los errores OutOfMemory de la aplicación de reportes y la posibilidad de un memory leak en la misma aplicación	Miguel Torres	0,5
10/20/2025	Daily	Aclaracion sobre limpieza que se debe realizar para no presentar bloqueos	Miguel Torres	0,5
10/20/2025	Soporte	Limpieza profunda entorno BAW DEV debido a bloqueo en desarrollo. Hace mucho no se realizaba una limpieza en BAW DEV y eso estaba causando que no se pudiese desarrollar en las aplicaciones	Miguel Torres	8
10/23/2025	Daily	Se revisa sobre el tema de ABC y sus categorías. Finalmente se mencionan 2 errores en producción: Usuarios con más de 400 procesos de gestion orientador y PDF no se genera cuando casos tienen solo 2 indiciados.	Miguel Torres	0,83
10/24/2025	Daily	Se comparte la información con respecto a la clasificación de peculados y prevaricatos en diferentes categorías de delitos.	Miguel Torres	0,83
10/27/2025	Daily	Se socializa que aun no se puede generar bitacora. Se encontró arreglo a generacion de reportes. -Se revisa el tema de los ABCs, se propone cambiar el nombre de la categoría general "Delitos contra la administracion publica" a "Delitos Cometidos por servidor publico"	Miguel Torres	1,25
10/29/2025	Daily	Se revisan los avances de los diferentes requerimientos.	Miguel Torres	0,33
10/31/2025	Daily	Se informa de solicitud de despliegue en BAW QA con ultimos cambios relacionados a: 1. Actualización de historico de asignaciones. 2. Funcionalidad para filtrar casos por delito. 3. Visualizar delitos en vista de administración y otros.	Miguel Torres	0,5
29/30/2025	Desarrollo	Integraciones desde ChatBot - Transaccional	UT-ASD/IQ	38
10/30/2025	Desarrollo	Pruebas funcionales y puesta en producción	UT-ASD/IQ	6
			TOTAL HORAS	59,49

Hora desarrollo- bpo03-31 - IT-BPO-23-1				
FECHA	TIPO	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	HORAS
29/30/2025	Desarrollo	Integración desde IVR - IVR Transaccional	UT-ASD/IQ	32
10/30/2025	Desarrollo	Pruebas funcionales y puesta en producción	UT-ASD/IQ	6
			TOTAL HORAS	38,00

10. FACTURACIÓN

Unión Temporal Acuerdo Marco ASD-IQ 2024 generó factura número **FE-21** de los servicios prestados en el periodo del 1 al 31 de octubre 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 **\$937.413.700,79 COP**.

11. INFORME DE FORMACIÓN Y JURÍDICA

En el mes de octubre se realizaron 5 preturnos en los cuales se abordaron los siguientes temas:

- **Preturno 30/10/2025:** Cuando se presentan hechos de violencia intrafamiliar entre padres e hijos (mayores o menores de edad) que no convivan, se pasará por Violencia intrafamiliar, cuando el usuario no aporta fotografía para el reporte de desaparecido, se debe dejar la observación en el relato de los hechos, no en el grupo de WhatsApp, para denuncias relacionadas con automotor se debe solicitar información completa del vehículo (Placa, número de licencia de tránsito, tipo de servicio, clase de vehículo, marca. Línea, modelo, color, número de serie o chasis, número de motor, número de VIN (si aplica), cilindraje, tipo de carrocería, lugar de la matrícula, información sobre el seguro y si tiene dispositivo GPS), estructura para marcación a números internacionales, cuando se va a transferir al agente bilingüe, se debe seleccionar en INCONCER la opción "Inglés" Promedio: 99,02%
- **Preturno 23/10/2025:** Definiciones y siglas: LGBTI, sexo, intersexualidad, orientación sexual, heterosexualidad, homosexualidad, bisexualidad, asexualidad, género, identidad de género, persona trans, expresión de género, OSIGD, recomendación para registrar la información correspondiente a sexo, orientación sexual e identidad de género,

cuando sea una persona transgénero se debe registrar en la casilla de nombre y apellido lo consignado en el documento de identidad y el nombre identitario en la casilla "Nombre identitario" y para el relato de los hechos se deja entre paréntesis el nombre de documento de identidad y el relato continúa con el nombre identitario. Promedio: 97,07%.

- **Preturno 16/10/2025:** EN SICECON seleccionar en tipo de persona "Denunciante-Víctima" cuando el denunciante es la misma víctima, gestiones que apoyan las psicólogas, agentes filtro pueden brindar orientación cuando el usuario refiera pérdida de documento, delitos comunes relevantes, criterios para realizar transferencia de delitos comunes relevantes y priorizados, registro de llamada virtual en el tipificador de ASD-IQ, cuando el reporte involucre a un menor de edad siempre se debe seleccionar en tipo de persona "Víctima menor", para los delitos de violencia sexual, intrafamiliar, homicidio y feminicidio en el campo Calidad se debe seleccionar "menor de edad", para los demás delitos se selecciona Niño, niña y/o adolescente. Promedio: 98,86%
- **Preturno 09/10/2025:** Generalidades de las denuncias anónimas, delitos que se pueden denunciar de manera anónima, circunstancias de tiempo, modo y lugar, ejemplo de reporte anónimo, mecanismo de búsqueda urgente, desaparición forzada, diferencia entre desaparición forzada y mecanismo de búsqueda urgente, formulario de dudas jurídicas. Promedio: 98,86%
- **Preturno 02/10/2025:** Cuando la dirección del lugar de los hechos sea completa, no se requiere indagar por puntos de referencia, el agente del segmento de denuncias cuando evidencia que no hay un delito debe explicarle al usuario; si el usuario insiste, se debe orientar por autogestión o continuar con la toma de la denuncia, el formulario "Escalamiento seccionales físicas" se utiliza cuando no se le brindó una atención adecuada, se omitió la prestación del servicio o por maltrato o vulneración de sus derechos, el formulario "Comunicación modelos de atención" no se debe diligenciar, dado que la respuesta se registra en el tipificador de ASD-IQ, transferencias de usuarios frecuentes que se realizan al segmento de psicología, manejo de usuario frecuente Wilmar Quintero, al tomar una denuncia se debe seleccionar en el árbol de tipificación la categoría "SICECON". Promedio: 98,33%

EVALUACIÓN GENERAL DE CONOCIMIENTO

Durante el mes de octubre se mantuvo la tendencia positiva en el indicador de desempeño, alcanzando un 97,63%, lo que representa un incremento de 0,30 puntos porcentuales frente a la medición anterior (97,33%). Este resultado evidencia el interés, compromiso y la incorporación de buenas prácticas por parte de los colaboradores en el desarrollo de sus actividades.

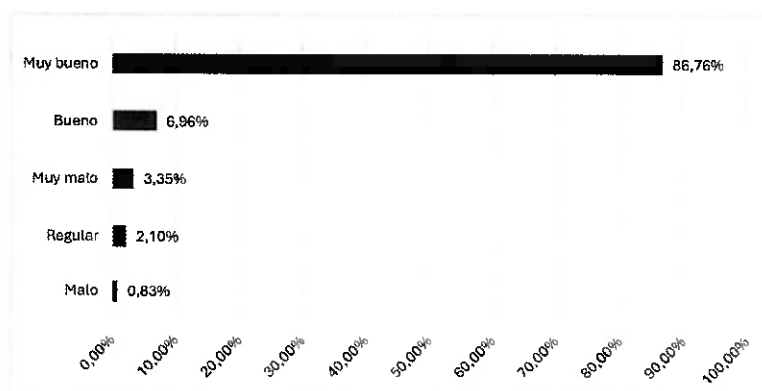
La evaluación mensual continúa siendo una herramienta esencial para identificar oportunidades de mejora, profundizar en aspectos críticos y definir estrategias que permitan optimizar la atención. Este avance ha sido posible gracias a los procesos de sensibilización y fortalecimiento de conocimientos, fundamentales para garantizar una atención ajustada a las particularidades del usuario y orientada a sus necesidades. Todo ello proyecta un servicio de calidad que previene la revictimización y asegura el cumplimiento de los lineamientos institucionales.

12. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

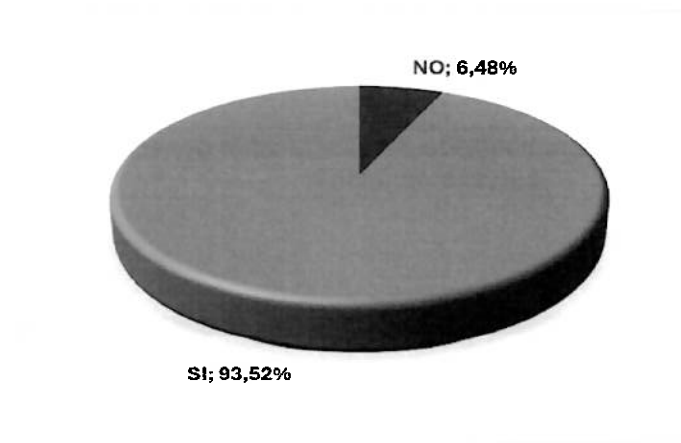
A continuación, se presenta el resultado de las encuestas de satisfacción contestadas por los usuarios de manera voluntaria.

12.1. CANAL TELEFÓNICO

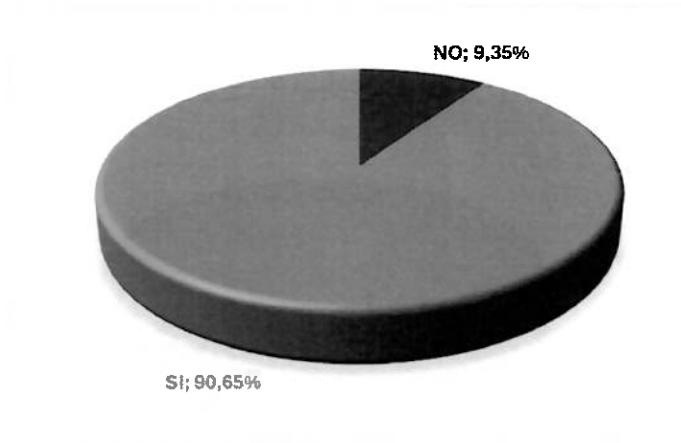
Pregunta 1. ¿Indique su grado de satisfacción general con el servicio recibido?	93,72%
--	---------------



Pregunta 2. ¿El agente resolvió su inquietud en esta llamada?	93,52%
--	---------------

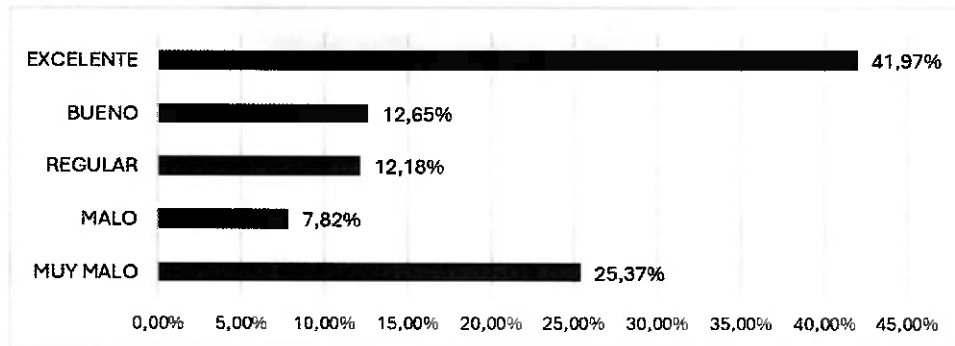


Pregunta 3. ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta para atender esta llamada?	90,65%
---	---------------

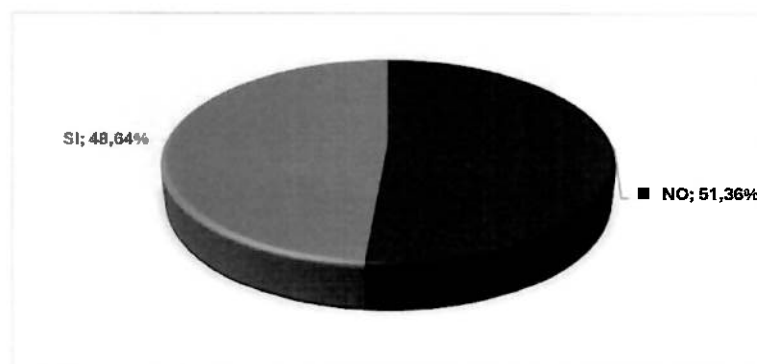


12.2. LLAMADA VIRTUAL

Pregunta 1. ¿Indique su grado de satisfacción general con el servicio recibido?	54,62%
--	---------------

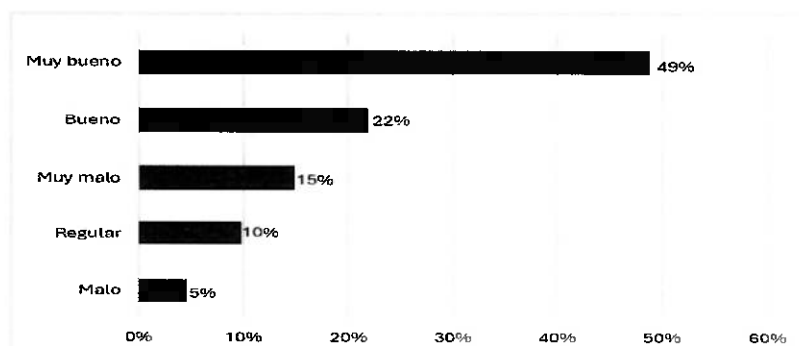


Pregunta 2. ¿El agente resolvió su inquietud en esta llamada?	48,64%
--	---------------

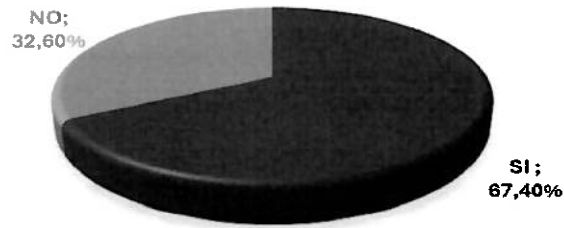


12.3. CHAT AGENTE

Pregunta 1. ¿Indique su grado de satisfacción con el servicio recibido?	70,72%
--	---------------

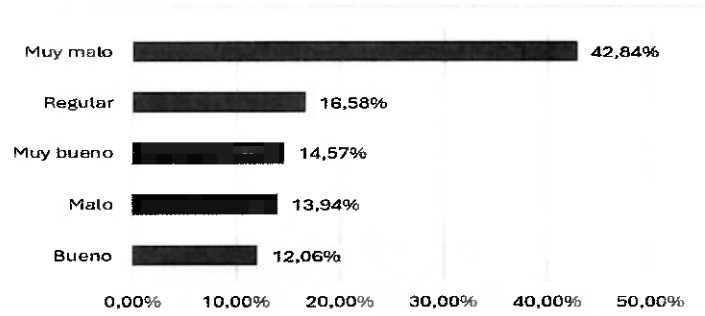


Pregunta 2. ¿El agente resolvió su inquietud en esta interacción?	67,40%
--	---------------

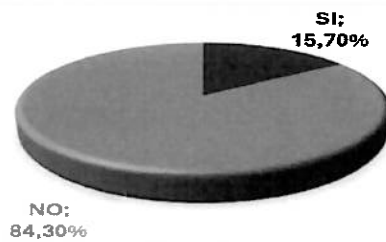


12.4 CHAT BOT

Pregunta 1. ¿Indique su grado de satisfacción con el servicio recibido?	26,63%
--	---------------

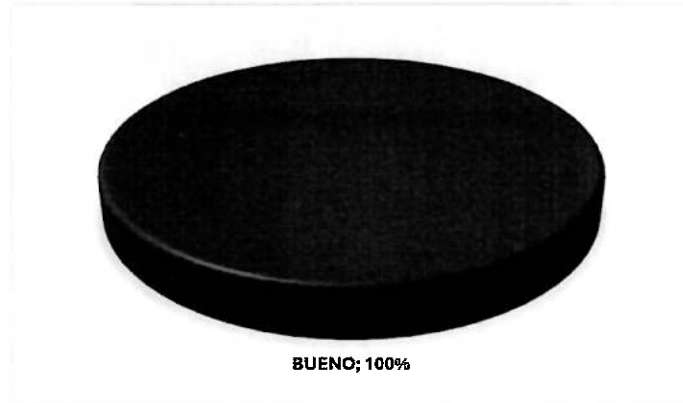


Pregunta 2. ¿El agente resolvió su inquietud en esta interacción?	15,70%
--	---------------

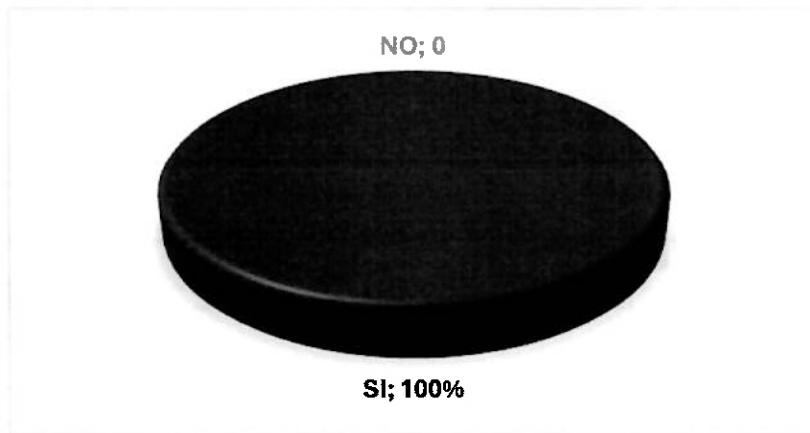


12.5 VIDEOLLAMADA

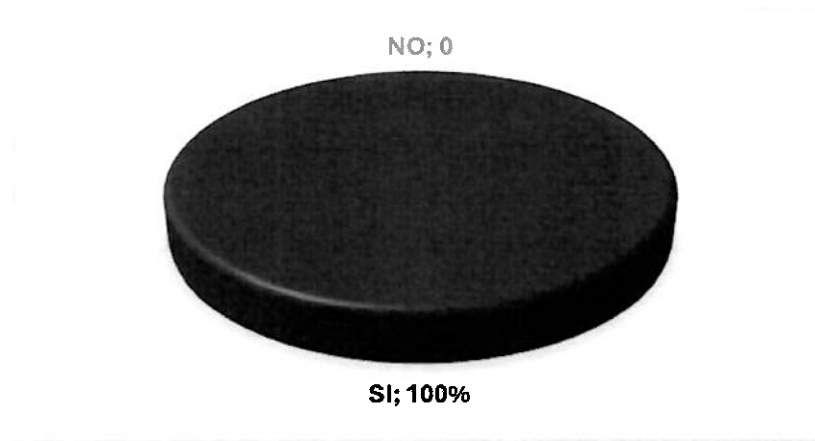
Pregunta 1. ¿Cómo se siente con la atención y servicio que el intérprete de LSC le brindo en su situación?	100%
---	-------------



Pregunta 2. ¿La información que el intérprete de LSC le entrego en la situación o duda que tenía, fue clara y completa?	100%
--	-------------



Pregunta 3. ¿El intérprete de LSC de la Fiscalía fue amable en el servicio?	100%
--	-------------



Resumen calificación total de las encuestas de satisfacción de octubre 2025

Canal	Pregunta encuesta	Calificación
Canal telefónico	¿Indique su Grado de satisfacción general con el servicio recibido?	93,72%
	¿El agente resolvió su inquietud en esta llamada?	93,52%
	¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta para atender esta llamada?	90,65%
Llamada virtual	¿Indique su Grado de satisfacción general con el servicio recibido?	54,63%
	¿El agente resolvió su inquietud en esta llamada?	48,64%
	¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta para atender esta llamada?	
Chat Agente	¿Indique su grado de satisfacción con el servicio recibido?	70,72%
	¿El agente resolvió su inquietud en esta interacción?	67,40%
Chat Bot	¿Indique su grado de satisfacción con el servicio recibido?	26,63%
	¿El agente resolvió su inquietud en esta interacción?	15,70%
Videollamada	¿Cómo se siente con la atención y servicio que el intérprete de LSC le brindo en su situación?	100,00%
	¿La información que el intérprete de LSC le entrego en la situación o duda que tenía, fue clara y co	100,00%
	¿El intérprete de LSC de la Fiscalía fue amable en el servicio?	100,00%
TOTAL		82,92%

13 CONCLUSIONES

Las interacciones ofrecidas aumentaron un 5,4% y las contestadas un 3,5%, lo que confirma una mayor demanda y capacidad de respuesta del Centro de Contacto. Este crecimiento se refleja especialmente en Delitos Comunes, que incrementó un 31% en llamadas recibidas, mientras que segmentos como Ampliaciones y Delitos Priorizados mostraron reducciones significativas.

Aunque el abandono global en el inbound se mantiene en niveles controlados se evidencian incrementos en segmentos como Filtro y Delitos Comunes, que en el mes de octubre se vieron afectados por fallas de IVR prolongadas lo que hace que estos skills tengan colas inusuales de llamadas una vez se resuelven las incidencias técnicas.

El Nivel de servicio global subió de 45,4% a 46,4%, mostrando una mejora leve. Sin embargo, en Delitos Priorizados se presentó una caída del 10,5%, y en Filtro del 4,9%, especialmente los fines de semana y festivos por pérdida de capacidad operativa a nivel de disponibilidad de recursos.

El TMO se redujo en la mayoría de los segmentos, reflejando eficiencia en la toma de denuncias y orientación. No obstante, el ASA aumentó en Delitos Priorizados, lo que puede impactar la percepción de oportunidad y requiere revisión en la estrategia de filtro ya que se evidencia un aumento en las tipificaciones de orientación en este segmento.

Para el actual periodo se destaca la indisponibilidad del servicio (IVR) con un total de 39 horas durante el mes con especial incidencia el día 02 de octubre donde el servicio estuvo suspendido por un total de 28 horas, incidencia atribuible a caída de servidores desde el canal del cliente directamente.

Las actividades desarrolladas durante octubre fortalecieron las competencias del centro de contacto al brindar formación teórica y práctica sobre las Leyes 599 y 906, la atención de denuncias anónimas y de personas desaparecidas conforme a la Ley 971 de 2005, así como la actualización normativa derivada de la Ley 2492 de 2025. Además, la creación de material didáctico y piezas informativas favoreció una orientación más clara, uniforme y pedagógica

hacia los ciudadanos, garantizando una recepción de información más eficiente y un acompañamiento ajustado a los procedimientos legales vigentes.

Durante octubre, el área de Formación enfocó sus esfuerzos en fortalecer las competencias del equipo mediante procesos de capacitación inicial y continua, abordando tantos aspectos técnicos, jurídicos y habilidades blandas. Además, se realizaron actividades administrativas y de seguimiento para garantizar la calidad del aprendizaje, junto con apoyo operativo directo a los agentes en curva de aprendizaje. Estas acciones reflejan un enfoque integral orientado a mejorar el desempeño y asegurar la efectividad en la operación.

Es importante resaltar que durante este mes se mejoraron notablemente los resultados de los preturnos en comparación con el mes anterior, y la evaluación mensual continuó mostrando una tendencia positiva, lo que evidencia el impacto favorable de las acciones implementadas en el fortalecimiento del equipo y la optimización de la operación.

Desde el área de Calidad en el mes de octubre implementamos una estrategia que combinó de manera muy efectiva la disposición operativa con el compromiso emocional y la cultura de equipo.

Por un lado, la gestión de calidad se enfocó en un refuerzo constante e inmediato de los hallazgos de auditoría, utilizando la herramienta InConcert para enviar mensajes masivos de "tips de buenas prácticas" tres veces al día. Esta metodología de micro-aprendizaje en franjas horarias estratégicas (mañana, mediodía y tarde) garantiza que las recomendaciones para fortalecer el desempeño operativo se mantengan frescas y sean aplicables en el momento preciso de la jornada laboral.

Se realizó un concurso de antifaces y máscaras, que sirvió como un mecanismo de pausa activa creativa, fomentando la libre expresión artística y el trabajo manual.

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

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

No. 0104 VIGENCIA 2025

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

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL: UNIÓN TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024
 CÉDULA O NIT: 901 901 001-2
 CORREO ELECTRÓNICO DEL BENEFICIARIO: utasdiq@iq-online.com
 PERIODO DEL SERVICIO: 01 al 31 de Octubre 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

Nos. DE FACTURA (S) O CUENTA DE COBRO: Factura FE-21

VALOR A PAGAR: \$937413700.79 Novecientos Treinta y Siete Millones Cuatrocientos Trece Mil Seicientos Pesos con Setenta y Nueve Centavos M.Cte.

APROBACIÓN PÓLIZA

No.	Fecha	DD/MM/AA
<u>93744 Endcas 0</u>	<u>15/05/2025</u>	
<u>93744 Endcas 1</u>	<u>11/07/2025</u>	

AFECTAR COMPROMISO PRESUPUESTAL

No.	Fecha	V. S.
<u>591325</u>	<u>14/05/2025</u>	<u>637.413.700.79</u>
<u> </u>	<u> </u>	<u> </u>

REGISTRO PRESUPUESTAL DEL COMPROMISO

No.	Fecha	V. S.
<u>591325</u>	<u>14/05/2025</u>	<u>5.818.619.463.13</u>
<u>850925</u>	<u>07/07/2025</u>	<u>1.259.803.112.82</u>

NOMBRE DEL SUPERVISOR O SU DELEGADO: MARTHA CECILIA RODRIGUEZ 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.rodriguezrb@fiscalia.gov.co

FIRMA DEL SUPERVISOR: [Firma] FECHA: 15-nov-25

OBSERVACIONES: Se adjunta la factura FE-21 y pago de parafiscales.

RECEPCIÓN INFORME DE SUPERVISIÓN No. De Folios

RADICADO

Handwritten notes:
 Duno?
 Nov 28/25
 2:20pm

Representación Gráfica

Datos del Documento

Código Único de Factura - CUFE : d7bf8fd365a4c5dedacf9257ab3f742a4ec44da4c73c6b363bab63ae004da92a055e08756492a50d8be4894e33ba42df
Número de Factura: FE-21 ✓
Fecha de Emisión: 12/11/2025 ✓
Fecha de Vencimiento: 12/12/2025
Tipo de Operación: 10 - Estándar
Forma de pago: Crédito
Medio de Pago: Instrumento no definido
Orden de pedido:
Fecha de orden de pedido:

Datos del Emisor / Vendedor

Razón Social: UNION TEMPORAL 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	71,70	\$ 5.039.323,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 68.650.697,23	19.00			\$ 361.319.459,10
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	4,00	\$ 7.532.527,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 5.724.720,52	19.00			\$ 30.130.108,00
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	0,87	\$ 8.034.695,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 1.328.135,08	19.00			\$ 6.990.184,65
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	0,97	\$ 5.039.323,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 928.747,23	19.00	\$ 4.888.143,31
10	bpo03 10 IT BPO 36 1	Profesional de operación zonal en campo Jornada Ordinaria Zona 1 Con herramienta	94	3,00	\$ 13.809.633,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 7.871.490,81	19.00	\$ 41.428.899,00
11	bpo03 11 IT BPO 37 13	Supervisor Servicios BPO Jornada Ordinaria Amplia Con herramienta	94	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	Lider de calidad Jornada Ordinaria Amplia Con herramienta	94	4,00	\$ 8.787.948,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 6.678.840,48	19.00	\$ 35.151.792,00
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	139,00	\$ 36,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 950,76	19.00	\$ 5.004,00
15	bpo03 18 IT BPO 7 6	Minutos de conexión outbound Inbound Outbound de fijo a celula	94	27.973,00	\$ 22,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 116.927,14	19.00	\$ 615.406,00
16	bpo03 21 IT BPO 7 9	Minutos de conexión outbound Inbound Internacional Outbound a fijos y móviles el resto de América	94	3,00	\$ 750,87	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 428,00	19.00	\$ 2.252,61
17	bpo03 23 IT BPO 10 1	Minuto Virtual Hold	94	5.570,00	\$ 1,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 1.058,30	19.00	\$ 5.570,00
18	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
19	bpo03 25 IT BPO 2 1	Minuto IVR Interactive Voice Response Enrutado	94	211.567,00	\$ 1,91	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 76.777,66	19.00	\$ 404.092,97
20	bpo03 27 IT BPO 16 2	Mensaje SMS Short Message Service SMS en doble ví	94	16.953,00	\$ 5,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 16.105,35	19.00	\$ 84.765,00
21	bpo03 28 IT BPO 21 1	Chatbot Smart 15000 Respuesta Chatbot Smart	94	8.649,00	\$ 5,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 8.216,55	19.00	\$ 43.245,00
22	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
23	bpo03 31 IT BPO 48 1	Hora desarrollo	94	59,49	\$ 156.143,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 1.764.899,94	19.00	\$ 9.288.947,07
24	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
-------------------	------------	-------------------	------------------

f. amf

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 CONT RIBUYENTE RES. DIAN 000200 DIC 27 2024 - COD CIIU 6311 - TARIFA ICA 9.66 X 1000 BOGOTA -PORCENTAJE DE PARTICIPACION 50%

Supervisor Martha Cecilia Rodríguez Bernal

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

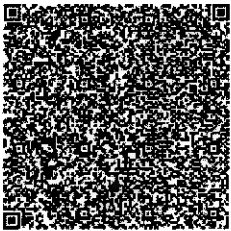
Observaciones de las retenciones a aplica

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



12/11/2025 11:55:53
12/11/2025 11:55:53
Generado por: Solución Gratuita DIAN
Nit:800.197.268

MONEDA	COP
TASA DE CAMBIO	

Subtotal	787.742.605,71
Descuento detalle	0,00
Recargo detalle	0,00
Total Bruto Factura	787.742.605,71
IVA	149.671.095,08
INC	0,00
Bolsas	0,00
Otros impuestos	0,00
Total impuesto (=)	149.671.095,08
Total neto factura (=)	937.413.700,79
Descuento Global (-)	0,00
Recargo Global (+)	0,00
Total factura (=)	COP \$ \$ 937.413.700,79

Valores informativos

ANTICIPOS	
Anticipos	0,00

RETENCIONES	
Rete fuente	0,00
Rete IVA	0,00
Rete ICA	7.609.593,57

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 seis (6) días del mes de Noviembre 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 en el período comprendido entre marzo y septiembre del año 2025, 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 seis (06) días del mes de noviembre de 2025, a solicitud de la administración.

Atentamente,

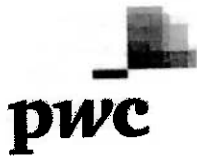


Laura Katherine Jiménez Chávez.

Revisor Fiscal Principal

T.P. 253460- T

Designada por Russell Bedford RBG S.A.S. BIC



Informe del Revisor Fiscal

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

10 de noviembre 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 mayo y 31 de octubre 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 mayo y 31 de octubre 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 mayo y 31 de octubre 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 mayo y 31 de octubre 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).



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

10 de noviembre 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', is positioned above the printed name.

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